



# Rilevazione delle opinioni dei docenti e del personale tecnico-amministrativo

Linee Guida

**UnitelmaSapienza**

Università degli studi di Roma

[www.unitelmasapienza.it](http://www.unitelmasapienza.it)





## Indice

<a href="#">Premessa e campo di applicazione</a>	pag. 3
<a href="#">Processo di rilevazione delle opinioni dei docenti</a>	pag. 3
<a href="#">Processo di Rilevazione delle Opinioni del Personale Tecnico-Amministrativo</a>	pag. 5
<a href="#">Processo di elaborazione e restituzione dei risultati della rilevazione</a>	pag. 6
<a href="#">Processo di comunicazione e pubblicizzazione dei risultati della Rilevazione</a>	pag. 7
<a href="#">Analisi delle risultanze delle rilevazioni</a>	pag. 7



## Premessa e campo di applicazione

La rilevazione delle opinioni dei docenti [OPID] e del personale tecnico-amministrativo [OPIT] costituisce un processo essenziale per i sistemi di Assicurazione della Qualità [AQ] degli Atenei, secondo quanto previsto dal nuovo Modello di Accreditamento delle Sedi e dei Corsi di Studio (AVA 3). La valutazione dei risultati consente, infatti, di individuare eventuali aspetti critici ed osservazioni e definire margini di miglioramento, sia riguardo ai servizi erogati per la didattica, per la ricerca e la terza missione, sia per le attività organizzative e gestionali.

Le presenti Linee Guida si applicano al complessivo processo di gestione delle OPID e delle OPIT e si articolano nei seguenti sotto-processi:

- rilevazione OPID e OPIT;
- elaborazione e restituzione dei risultati della rilevazione;
- comunicazione e pubblicizzazione dei risultati della rilevazione;
- analisi delle risultanze delle rilevazioni.

## Processo di rilevazione delle opinioni dei docenti

Sono predisposti due differenti questionari per il personale docente strutturato e per i docenti a contratto.

Il questionario dedicato ai docenti strutturati prevede 7 sezioni:

1. Docenza;
2. Servizi di Supporto alla Didattica;
3. Servizi di Supporto alla Ricerca e alla Terza Missione/Impatto sociale;
4. Servizi di Supporto per i processi di Assicurazione della Qualità;
5. Servizi Amministrativi;
6. Servizi Tecnici, Informatici e di Comunicazione;
7. Soddisfazione complessiva sui servizi erogati.

Il questionario rivolto ai docenti a contratto ex art. 23, commi 1 e 2 della legge 240/2010 comprende 3 sezioni:

1. Docenza;
2. Servizi Tecnici, Informatici e di Comunicazione;



### 3. Servizi di Supporto alla Didattica (con l'esclusione delle domande riferite ai servizi erogati dal Dipartimento).

In particolare, nella sezione "Docenza" sono somministrate le domande delle Schede 7 e 7bis di cui all'allegato IX bis del Documento AVA approvato dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR il 9 gennaio 2013, mentre nella sezione "Soddisfazione complessiva sui servizi erogati" sono poste domande sul grado di soddisfazione complessiva.

Le domande comprese nelle restanti sezioni mirano a rispondere ai requisiti relativi agli aspetti da considerare del Modello di Accreditamento delle Sedi e dei Corsi di Studio AVA 3:

- B.1.1.6 - L'Ateneo promuove e pratica regolarmente forme di ascolto del personale docente e di ricerca, ne diffonde i risultati e li utilizza per la revisione critica del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo e per il miglioramento dei servizi al personale docente e di ricerca;
- B.1.3.2 - Il personale tecnico-amministrativo e i servizi di supporto a didattica, ricerca e terza missione/impatto sociale assicurano alle attività delle Facoltà/Scuole, dei Dipartimenti, dei Corsi di Studio e dei Dottorati un sostegno efficace, e facilmente fruibile da studenti, dottorandi, ricercatori e docenti;
- B.1.3.3 - L'Ateneo verifica la qualità del supporto che il personale tecnico-amministrativo e i servizi assicurano a docenti, ricercatori e dottorandi nello svolgimento delle loro attività istituzionali.
- D.CDS.3.2.2. - Il personale e i servizi di supporto alla didattica messi a disposizione del CdS assicurano un sostegno efficace alle attività del CdS;
- D.CDS.3.2.5 - I servizi per la didattica messi a disposizione del CdS risultano facilmente fruibili dai docenti e dagli studenti e ne viene verificata l'efficacia da parte dell'Ateneo;
- E.DIP.4.5 - Il Dipartimento dispone di adeguate strutture, attrezzature e risorse di sostegno alla didattica, alla ricerca, alla terza missione/impatto sociale e ai Dottorati di ricerca (se presenti);
- E.DIP.4.6 - Il Dipartimento fornisce un supporto adeguato e facilmente fruibile a docenti, ricercatori, dottorandi e studenti per lo svolgimento delle loro attività di didattica, ricerca e terza missione/impatto sociale, verificato dall'Ateneo attraverso modalità strutturate di rilevazione di cui all'aspetto da considerare B.1.3.3.

Entrambi i questionari sono somministrati attraverso l'applicativo Google Form, alla fine di ogni anno accademico, nel mese di ottobre.

Il link per la compilazione viene trasmesso via mail dall'Ufficio di Supporto Qualità entro il 15 ottobre di ogni anno.

Gli utenti avranno quindici giorni di tempo per rispondere ai questionari a partire dalla data di ricezione della mail.



A 5 giorni dalla data di scadenza della compilazione, sarà trasmesso un messaggio di invito a compilare il questionario entro il termine previsto.

La compilazione del questionario è in forma anonima in quanto la modalità di raccolta e protezione delle risposte prevede di non raccogliere le mail dei partecipanti e/o altri dati personali.

L'impostazione del questionario limita agli utenti con dominio @unitelmasapienza.it la possibilità di risposta e consente una sola compilazione per singola somministrazione.

## Processo di Rilevazione delle Opinioni del Personale Tecnico-Amministrativo

Sono predisposti due differenti questionari per il personale tecnico-amministrativo:

- un questionario volto a rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi tecnico-amministrativi erogati dall'Ateneo, articolato nelle seguenti sezioni:
  1. amministrazione e gestione del personale;
  2. approvvigionamenti e servizi logistici;
  3. comunicazione;
  4. sistemi informatici;
  5. soddisfazione complessiva.
  
- un'indagine finalizzata a rilevare le opinioni dei dipendenti rispetto a clima, benessere organizzativo e soddisfazione lavorativa.

Le domande comprese in entrambi i questionari mirano a rispondere ai requisiti relativi all'aspetto da considerare del Modello di Accreditamento delle Sedi e dei Corsi di Studio AVA 3, B.1.2.6: "L'Ateneo promuove e attua regolarmente forme di ascolto del personale tecnico-amministrativo, ne diffonde i risultati e li utilizza per il riesame del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità e per il miglioramento dei servizi al personale tecnico-amministrativo."

Entrambi i questionari sono somministrati attraverso l'applicativo Google Form, alla fine di ogni anno accademico, nel mese di ottobre.



Il link per la compilazione viene trasmesso via mail dall'Ufficio di Supporto Qualità entro il 15 ottobre di ogni anno.

Gli utenti avranno quindici giorni di tempo per rispondere ai questionari a partire dalla data di ricezione della mail.

A 5 giorni dalla data di scadenza della compilazione, sarà trasmesso un messaggio di invito a compilare il questionario entro il termine previsto.

La compilazione del questionario è in forma anonima in quanto la modalità di raccolta e protezione delle risposte prevede di non raccogliere le mail dei partecipanti e/o altri dati personali.

L'impostazione del questionario limita agli utenti con dominio @unitelmasapienza.it la possibilità di risposta e consente una sola compilazione per singola somministrazione.

## Processo di elaborazione e restituzione dei risultati della rilevazione

I dati sono raccolti in forma anonima dall'applicativo Google Form in un foglio di calcolo della Suite Google, generato per ogni questionario, in cui per ogni somministrazione sono riportate le informazioni cronologiche (data e orario di compilazione) e le risposte fornite.

I dati sono inoltre rielaborati automaticamente dall'applicativo in forma aggregata tramite grafici prodotti per singola risposta.

Le risultanze delle OPID e delle OPIT verranno raccolte dall'Ufficio di Supporto Qualità.

## Processo di comunicazione e pubblicizzazione dei risultati della rilevazione

I risultati delle rilevazioni sono pubblicati nella Intranet d'Ateneo in un'apposita sezione accessibile a tutti gli Organi di Governo dell'Università, a tutto il personale docente strutturato e a tutto il personale tecnico-amministrativo.

L'Area di Supporto alla Qualità comunica, tramite mail, l'avvenuta pubblicazione.



## Analisi delle risultanze delle rilevazioni

Le risultanze delle rilevazioni delle OPID e delle OPIT sono uno degli elementi in ingresso ai riesami del sistema di governo e, di conseguenza, un importante strumento del processo di autovalutazione e valutazione.

Le medesime sono prese in esame annualmente dal Direttore Generale, in prima istanza, e quindi dagli Organi di Governo, a livello centrale e periferico, nell'ambito delle rispettive competenze.