



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI CAGLIARI**

Direzione qualità, servizi bibliotecari e attività museali
Dirigente: dott. Marco Maxia



Customer Satisfaction
**dei Docenti, Ricercatori,
Dottorandi, Assegnisti**
**sui servizi tecnico amministrativi
e di supporto di UniCA**

PROGETTO *GOOD PRACTICE* - 2024



Introduzione

La presente relazione rientra nel Progetto di rilievo nazionale *Good Practice* che nel 2024 ha visto la partecipazione di 58 Atenei. Il Progetto prevede la somministrazione di questionari per rilevare l'efficacia percepita dalle tre categorie di stakeholder: Docenti, Ricercatori, Dottorandi, Assegnisti (DDA), Personale Tecnico Amministrativo (PTA) e Studenti, sui servizi tecnico-amministrativi e di supporto erogati dall'Ateneo nell'anno 2023.

Il Progetto ha anche lo scopo di effettuare un'attività di *benchmark* con le altre università italiane partecipanti, permettendo al nostro Ateneo di cogliere ulteriori spunti per una riflessione contestualizzata nell'ottica del miglioramento continuo.

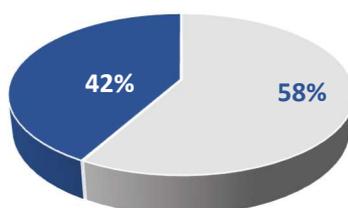
Di seguito verranno illustrati i risultati relativi all'indagine di *Customer Satisfaction* rivolta ai Docenti, ai Ricercatori, ai Dottorandi e agli Assegnisti.

Informazioni generali

ELEMENTI DELL'INDAGINE	
Destinatari	 Docenti, Ricercatori, Dottorandi, Assegnisti
Periodo in cui si è svolta l'indagine	maggio - giugno 2024
Riferimento temporale	Anno 2023
Utenti invitati	1.524
Rispondenti	638

Come riportato nella Fig. 1, il tasso di risposta dei Docenti, Ricercatori, Dottorandi e Assegnisti è del 42%.

Fig. 1 - Tasso di risposta



■ Non rispondenti ■ Rispondenti

Nella Fig. 2 si riporta la distribuzione percentuale di rispondenti (638 unità) distinti per ruolo Docenti, Ricercatori, Dottorandi, Assegnisti:

Fig. 2 - Distribuzione dei rispondenti per ruolo





Metodologia utilizzata per l'analisi e la lettura dei dati

L'impostazione del questionario prevedeva, per ciascuna domanda, una valutazione su scale a sei livelli da 1 (completamente in disaccordo o completamente insoddisfatto) a 6 (completamente d'accordo o completamente soddisfatto).

Nella tavola riassuntiva riportata al termine della relazione, accanto ai giudizi medi sono indicati tre colori che evidenziano i casi più che positivi (verde), i casi positivi con qualche margine di miglioramento (giallo) e i casi che richiedono una più attenta valutazione (rosso):

- il colore rosso  per le valutazioni medie < 3,25
- il colore giallo  per le valutazioni medie $\geq 3,25 - < 4,25$
- il colore verde  per le valutazioni medie $\geq 4,25$.

I risultati dell'indagine in sintesi

Prima di esporre nel dettaglio i dati relativi alla CS si è ritenuto utile sintetizzare i risultati complessivi in raffronto anche al valore medio registrato dal gruppo dei Grandi Atenei partecipanti al Progetto Good Practice - 2024.

La soddisfazione complessiva, su tutti gli aspetti considerati, rispetto al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi è positiva in quanto superiore al 3,5 e in linea con il valore registrato dai Grandi Atenei, sebbene di poco inferiore.

	UniCa	Grandi Atenei GP 2024
SODDISFAZIONE MEDIA COMPLESSIVA - DDA	 3,77	 4,01

La prestazione di UniCA è stata considerata migliore rispetto allo scorso anno secondo il 19% dei rispondenti, al pari dei Grandi Atenei.

	PEGGIORE	UGUALE	MIGLIORE	NON SO
UniCA	12%	51%	19%	18%
GRANDI ATENEI GP – 2024	15%	52%	19%	14%



Il questionario relativo all'indagine di Customer Satisfaction dei DDA è stato somministrato tramite il *software LimeSurvey*, con l'obiettivo di valutare la qualità dei servizi offerti dall'Ateneo raggruppati nelle aree indicate di seguito:

- Amministrazione e Gestione del Personale
- Infrastrutture e Servizi di Campus
- Comunicazione, Portale e Social Media
- Sistemi Informatici
- Supporto alla Didattica
- Supporto alla Ricerca
- Servizi Bibliotecari

I giudizi espressi sugli aspetti specifici dell'area "Amministrazione e gestione del personale" registrano per lo più livelli di soddisfazione superiori a 4,25 e la soddisfazione complessiva è pari a 4,27.

Amministrazione e gestione del personale

Servizi	Livello medio di soddisfazione			
	UniCA		Grandi Atenei	
Supporto per l'attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca		4,48		4,65
Supporto per la gestione giuridica e amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)		4,67		4,75
Rimborso missioni		4,09		4,50
Supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi		3,91		4,26
Supporto per la gestione dei <i>Visiting Professor</i> (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al <i>visiting</i>)		4,50		4,14
Supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, <i>visiting</i> all'estero)		4,18		4,04
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Amministrazione e gestione del personale		4,27		4,43



L'Area "Infrastrutture e Servizi di Campus" presenta alcuni aspetti suscettibili di miglioramento, confermato anche dal valore del livello complessivo di soddisfazione.

Infrastrutture e Servizi di Campus

Servizi	Elementi specifici del servizio	Livello medio di soddisfazione			
		UniCA		Grandi Atenei	
Supporto per l'acquisto di beni e servizi	Procedure chiare		3,39		3,62
	Attività svolta in tempi adeguati		3,02		3,32
Servizi generali e logistica	Interventi di manutenzione		2,54		3,19
	Pulizia ambienti		3,80		3,96
	Spazi/aule facilmente identificabili		3,88		4,18
	Temperatura confortevole degli ambienti		3,55		3,56
	Adeguatezza della sicurezza di persone e cose		3,83		4,01
	Ampiezza delle aule adeguata al numero di studenti		4,30		4,17
	Materiale di supporto (microfono, proiettore...) alle aule adeguato		4,30		4,07
	Servizio mensa adeguato (qualità alimenti, varietà; cortesia)		2,61		3,38
Azioni e misure dell'ateneo su sostenibilità energetica e ambientale	Azioni intraprese adeguate		3,06		3,41
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sulle Infrastrutture e i Servizi di Campus			3,18		3,64



L'Area "Comunicazione, Portale e Social Media" registra per lo più valori positivi.

Comunicazione, Portale e Social Media

Servizi	Elementi specifici del servizio	Livello medio di soddisfazione			
		UniCA		Grandi Atenei	
Informazioni fornite dall'Ateneo	I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	●	3,49	●	3,75
	L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	●	3,40	●	3,59
	La modalità di accesso ai servizi è chiara	●	3,37	●	3,61
	Soddisfacente diffusione delle informazioni su attività culturali, seminari ed eventi	●	4,13	●	4,17
	Soddisfacente diffusione delle informazioni sulla sostenibilità ambientale ed energetica	●	3,20	●	3,49
Promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	●	3,72	●	3,87
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui Servizi di Comunicazione		●	3,53	●	3,78



Segue Comunicazione, Portale e Social Media

Servizi	Elementi specifici del servizio	Livello medio di soddisfazione			
		UniCA		Grandi Atenei	
Facilità di navigazione	Sito dell'Ateneo		3,48		3,83
	Sito/pagina di Dipartimento		3,58		3,90
	Sito/pagina del Corso di Studi		3,58		3,86
	Intranet dell'Ateneo		3,50		3,83
Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni SOCIAL MEDIA	Facebook		3,68		3,89
	Twitter		3,07		3,42
	LinkedIn		3,32		3,80
	Instagram		3,64		3,86
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui Servizi di Informazione e diffusione attraverso il sito e i social media di Ateneo			3,51		3,74



Nella macro-area dedicata ai “Sistemi Informatici” i livelli di soddisfazione sono tutti più che positivi, con un valore particolarmente alto registrato sul Servizio di *Help-Desk informatico*.

Sistemi Informatici

Servizi	Livello medio di soddisfazione			
	UniCA		Grandi Atenei	
Rete Wi-Fi		4,06		3,97
Casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (<i>Web Conference, Storage...</i>)		4,21		4,64
Servizio Help-Desk informatico		4,59		4,68
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui Sistemi Informatici		4,02		4,25



L'Area dedicata al "Supporto alla Didattica" registra in tutti gli aspetti indagati livelli di soddisfazione più che positivi, con valutazioni ben superiori a 4,25.

Supporto alla Didattica

Servizi	Livello medio di soddisfazione			
	UniCA		Grandi Atenei	
Supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti		4,57		4,48
Supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea)		5,00		5,04
Supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori		4,56		4,72
Servizi di assicurazione della qualità della didattica		4,49		4,67
Supporto tecnico fornito nei Laboratori didattici		4,49		4,39
Supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di <i>digital learning</i> (piattaforma, video, etc.)		4,41		4,58
Supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca		3,88		3,74
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Supporto alla Didattica		4,76		4,71



L'Area dedicata al "Supporto alla Ricerca" registra livelli di soddisfazione più che positivi, con un valore più alto sul "Supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca".

Supporto alla Ricerca

Servizi	Livello medio di soddisfazione			
		UnICA		Grandi Atenei
Servizi di assicurazione della qualità della ricerca		4,12		4,20
Informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento		4,19		4,17
Supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi		3,94		3,98
Supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione)		3,93		4,04
Supporto per la gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)		3,61		4,10
Valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)		3,76		4,02
Supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)		3,84		4,11
Supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca		4,37		4,51
Supporto tecnico fornito nei laboratori di ricerca		3,80		3,89
Supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca		3,86		3,86
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Supporto alla Ricerca		4,04		4,17



L'Area dedicata ai "Servizi bibliotecari" ha registrato una valutazione più che positiva su tutti gli aspetti indagati e anche nel giudizio complessivo.

Servizi Bibliotecari

Servizi	Livello medio di soddisfazione			
	UniCA		Grandi Atenei	
Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di Ateneo		4,19		3,92
Operazioni in presenza presso le biblioteche: il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo		4,10		4,04
Gli orari di apertura delle biblioteche in presenza sono adeguati		4,39		4,19
Operazioni di biblioteca on-line: sono soddisfacenti		4,63		4,55
Servizi interbibliotecari (ILL)		4,80		4,75
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui Servizi Bibliotecari		4,67		4,53



Per consentire delle valutazioni sul posizionamento del nostro Ateneo rispetto all'efficacia percepita, si riporta il valore medio della soddisfazione complessiva di tutti i Grandi Atenei partecipanti al Progetto GP raggruppati nelle varie aree dei servizi oggetto di indagine.

Come si vede dalla tabella, il valore dell'Ateneo di Cagliari è in linea con la media dei Grandi Atenei, con la sola eccezione del giudizio sui Servizi di Campus.

Il dato evidenziato in verde indica una prestazione superiore al valore di *benchmark* ovvero sopra la media, come nel caso del Supporto alla Didattica e dei Servizi Bibliotecari.

Benchmark - giudizi medi di soddisfazione DDA per Aree di servizi indagati

Area	Giudizio medio complessivo			
		UniCA		GRANDI ATENEI
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE		4,27		4,43
SERVIZI DI CAMPUS		3,18		3,64
COMUNICAZIONE		3,53		3,78
PORTALE E SOCIAL MEDIA		3,51		3,74
SISTEMI INFORMATICI		4,02		4,25
SUPPORTO DIDATTICA		4,76		4,71
SUPPORTO RICERCA		4,04		4,17
SERVIZI BIBLIOTECARI		4,67		4,53



TABELLA DEI GIUDIZI MEDI SU TUTTI I SERVIZI (VALORI IN ORDINE DECRESCENTE)

Scala a sei livelli (1=disaccordo / 6=accordo); (1=insoddisfatto / 6=soddisfatto); (1=mai / 6=sempre)

AREA	SODDISFAZIONE SUI SERVIZI	GIUDIZI MEDI	
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	Supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea)	●	5,00
SERVIZI BIBLIOTECARI	Servizi prestati interbibliotecari	●	4,80
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	Soddisfazione complessiva sul supporto alla didattica	●	4,76
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)	●	4,67
SERVIZI BIBLIOTECARI	Soddisfazione complessiva sul servizio bibliotecario d'Ateneo	●	4,67
SERVIZI BIBLIOTECARI	Operazioni <i>on-line</i>	●	4,63
SISTEMI INFORMATICI	Servizio Help-Desk informatico	●	4,59
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	Supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti	●	4,57
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	Supporto per la gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	●	4,56
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	Supporto per la gestione dei <i>Visiting Professors</i> (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)	●	4,50
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	Supporto tecnico fornito ai laboratori didattici	●	4,49
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	Servizi di assicurazione della qualità della didattica	●	4,49
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	Supporto per l'attivazione e gestione degli assegni di ricerca e collaborazioni di didattica e di ricerca	●	4,48
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	Supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di digital learning (piattaforma, video, etc.)	●	4,41
SERVIZI BIBLIOTECARI	Operazioni in presenza presso le biblioteche: gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	●	4,39
SUPPORTO ALLA RICERCA	Supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca	●	4,37
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e alla logistica: è adeguato il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...)	●	4,30
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: l'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	●	4,30
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	Soddisfazione complessiva sul supporto all'amministrazione e gestione del personale	●	4,27



(SEGUE) GRADUATORIA DEI GIUDIZI MEDI SU TUTTI I SERVIZI (VALORI IN ORDINE DECRESCENTE)

Scala a sei livelli (1=disaccordo / 6=accordo); (1=insoddisfatto / 6=soddisfatto); (1=mai / 6=sempre)

AREA	SODDISFAZIONE SUI SERVIZI	GIUDIZI MEDI	
SISTEMI INFORMATICI	Servizio di casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (<i>Web Conference, Storage...</i>)	●	4,21
SUPPORTO ALLA RICERCA	Informazioni e promozione sui bandi e opportunità di finanziamento	●	4,19
SERVIZI BIBLIOTECARI	Sistema bibliotecario di Ateneo: conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di Ateneo	●	4,19
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	Supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (<i>docenza mobile, visiting all'estero</i>)	●	4,18
COMUNICAZIONE	Diffusione delle informazioni fornite dall'Ateneo riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi	●	4,13
SUPPORTO ALLA RICERCA	Servizi di assicurazione della qualità della ricerca	●	4,12
SERVIZI BIBLIOTECARI	Operazioni in presenza presso le biblioteche: il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo	●	4,10
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	Rimborso missioni	●	4,09
SISTEMI INFORMATICI	Rete Wi-Fi	●	4,06
SUPPORTO ALLA RICERCA	Complessiva sul supporto alla ricerca	●	4,04
SISTEMI INFORMATICI	Complessiva sui sistemi informatici	●	4,02
SUPPORTO ALLA RICERCA	Supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi	●	3,94
SUPPORTO ALLA RICERCA	Supporto per la gestione dei progetti (<i>Budget, rendicontazione</i>)	●	3,93
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	Pagamento dei compensi conto terzi	●	3,91
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	Supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca	●	3,88
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: gli spazi/aule sono facilmente identificabili	●	3,88
SUPPORTO ALLA RICERCA	Supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca	●	3,86
SUPPORTO ALLA RICERCA	Supporto per la stesura dei contratti (<i>negoziazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità</i>)	●	3,84
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: la sicurezza di persone e cose è adeguata	●	3,83



(SEGUE) **GRADUATORIA DEI GIUDIZI MEDI SU TUTTI I SERVIZI (VALORI IN ORDINE DECRESCENTE)**

Scala a sei livelli (1=disaccordo / 6=accordo); (1=insoddisfatto / 6=soddisfatto); (1=mai / 6=sempre)

AREA	SODDISFAZIONE SUI SERVIZI	GIUDIZI MEDI	
SUPPORTO ALLA RICERCA	Supporto tecnico fornito ai laboratori di ricerca	●	3,80
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: gli ambienti sono puliti	●	3,80
SUPPORTO ALLA RICERCA	Valorizzazione della ricerca (<i>spin-off</i> , brevetti, contratti di sviluppo)	●	3,76
COMUNICAZIONE	La promozione consente di valorizzare attraverso i media l'immagine esterna dell'Ateneo	●	3,72
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media: Facebook	●	3,68
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media: Instagram	●	3,64
SUPPORTO ALLA RICERCA	Supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	●	3,61
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Le informazioni fornite consentono di navigare facilmente sul sito/la pagina del Corso di Studi	●	3,58
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Le informazioni fornite consentono di navigare facilmente sul sito/la pagina di Dipartimento	●	3,58
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: la temperatura è confortevole	●	3,55
COMUNICAZIONE	Complessivamente sui servizi di comunicazione	●	3,53
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Qualità dei servizi di informazione e diffusione informative attraverso il sito e i social media di Ateneo	●	3,51
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Le informazioni fornite facilitano la navigazione dell'Intranet d'Ateneo	●	3,50
COMUNICAZIONE	Le informazioni fornite consentono di conoscere i servizi dell'Ateneo a supporto del personale	●	3,49
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Le informazioni fornite facilitano la navigazione del sito dell'Ateneo	●	3,48
COMUNICAZIONE	Chiarezza delle informazioni fornite dall'Ateneo sull'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità	●	3,40
SERVIZI DI CAMPUS	Supporto per l'acquisto di beni e servizi: le procedure sono chiare	●	3,39
COMUNICAZIONE	Chiarezza delle informazioni fornite dall'Ateneo sulla modalità di accesso ai servizi	●	3,37
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media: LinkedIn	●	3,32



(SEGUE) **GRADUATORIA DEI GIUDIZI MEDI SU TUTTI I SERVIZI (VALORI IN ORDINE DECRESCENTE)**

Scala a sei livelli (1=disaccordo / 6=accordo); (1=insoddisfatto / 6=soddisfatto); (1=mai / 6=sempre)

AREA	SODDISFAZIONE SUI SERVIZI	GIUDIZI MEDI	
COMUNICAZIONE	Diffusione delle informazioni fornite dall'Ateneo sulla sostenibilità ambientale ed energetica	●	3,20
SERVIZI DI CAMPUS	Complessivamente sul supporto agli approvvigionamenti e ai servizi di campus	●	3,18
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media: X (ex Twitter)	●	3,07
SERVIZI DI CAMPUS	Sono adeguate le azioni e le misure intraprese dall'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	●	3,06
SERVIZI DI CAMPUS	Supporto per l'acquisto di beni e servizi: l'attività è svolta in tempi adeguati	●	3,02
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	●	2,61
SERVIZI DI CAMPUS	Interventi di manutenzione	●	2,54
GIUDIZIO COMPLESSIVO SU TUTTI I SERVIZI	Supporto erogato dall' Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi in riferimento a tutti gli aspetti considerati	●	3,77
GIUDIZIO SULL'ATTIVITÀ DI SUPPORTO NEI SERVIZI TECNICI E AMMINISTRATIVI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	UGUALE		51%
	MIGLIORE		19%
	PEGGIORE		12%
	NON SO		18%