



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DI CAGLIARI**

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



***Customer Satisfaction***  
**del Personale Tecnico -  
amministrativo e Bibliotecario 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 al Personale Tecnico amministrativo.

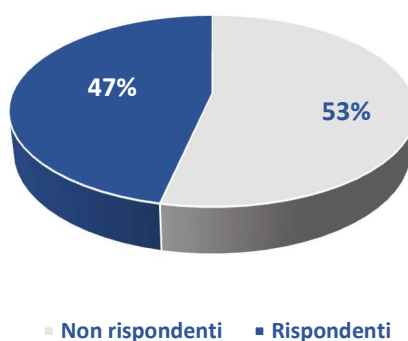
## Informazioni generali

ELEMENTI DELL'INDAGINE	
Destinatari	 Personale Tecnico Amministrativo
Periodo in cui si è svolta l'indagine	maggio - giugno 2024
Riferimento temporale	Anno 2023
Utenti invitati	990
Rispondenti	461



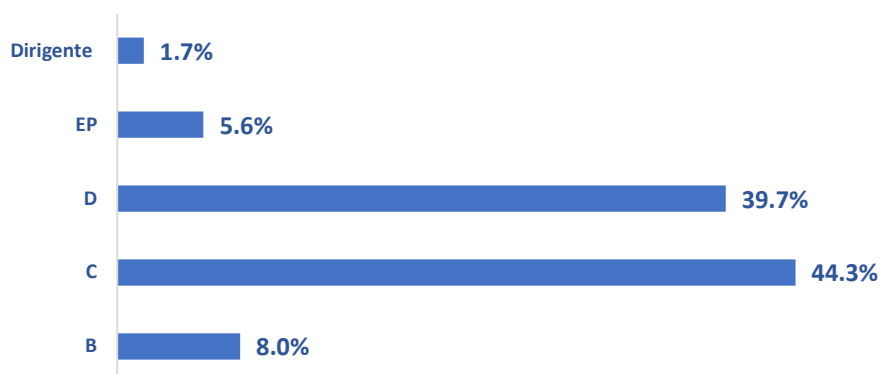
Come riportato nella Fig. 1, il tasso di risposta del Personale Tecnico Amministrativo è del 47%.

**Fig. 1 - Tasso di risposta - PTA**



Nella Fig. 2 si riporta la distribuzione percentuale dei rispondenti (461 unità) del Personale Tecnico-Amministrativo distinti per categoria:

**Fig. 2 - Distribuzione dei rispondenti per categoria**








### 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):



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 ed è superiore al valore registrato dai Grandi Atenei.

	UniCA	Grandi Atenei GP 2024
<b>SODDISFAZIONE MEDIA COMPLESSIVA</b>	 <b>4,09</b>	 <b>3,85</b>

La prestazione di UniCA è stata considerata migliore rispetto allo scorso anno secondo il 25% dei rispondenti, una percentuale maggiore rispetto a quella registrata dai Grandi Atenei.

	PEGGIORE	UGUALE	MIGLIORE	NON SO
<b>UniCA</b>	9%	50%	25%	16%
<b>GRANDI ATENEI GP - 2024</b>	10%	54%	24%	12%



Il questionario relativo all'indagine di Customer Satisfaction rivolto al Personale Tecnico-Amministrativo 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
- Contabilità



Per quanto riguarda l'Amministrazione e gestione del personale si segnala la presenza di sette valutazioni superiori a 4,25 su quattordici elementi valutati.

### Amministrazione e gestione del personale

Servizi	Elementi specifici del servizio	Livello medio di soddisfazione			
		UniCA		Grandi Atenei	
<b>Concorso</b>	Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)		5,17		4,60
<b>Carriera</b>	Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time)		4,49		4,31
<b>Welfare</b>	Supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)		4,70		4,50
<b>Processo di valutazione del personale</b>	Il processo di valutazione è chiaro		4,54		4,14
	Le azioni correttive post- valutazione sono adeguate		4,12		3,80
	In qualità di soggetto valutato, i tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti		4,10		4,25
<b>Processo di valutazione delle performance</b>	Le schede di valutazione utilizzate sono chiare		4,53		4,43
<b>Formazione del personale</b>	Le procedure di accesso sono chiare		4,82		4,23
	Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo		3,90		3,64
	L'offerta formativa è ampia		4,19		3,63
	L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro		4,11		3,73
<b>Rimborso missioni</b>	Le procedure sono chiare; il supporto fornito è utile; il rimborso avviene in tempi adeguati		4,47		4,44
<b>Gestione del PTA</b>	Livello soddisfazione		3,99		4,13
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Amministrazione e gestione del personale</b>			<b>4,17</b>		<b>4,11</b>



L'Area "Infrastrutture e Servizi di Campus" registra un valore decisamente positivo sui *Servizi postali e di protocollo*. Gli altri valori sono comunque positivi in quanto per lo più superiori al 3,50, mentre si individuano come aree di miglioramento il servizio mensa e le azioni a favore della sostenibilità energetica e ambientale.

## 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	Le procedure sono chiare		3,69		3,68
	L'attività è svolta in tempi adeguati		3,39		3,49
Servizi generali e logistica	Interventi di manutenzione		3,43		3,74
	Gli ambienti sono puliti		3,83		3,92
	Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili		3,76		3,98
	La temperatura è confortevole		3,49		3,75
	La sicurezza di persone e cose è adeguata		3,48		3,92
	I servizi postali e di protocollo sono adeguati		4,44		4,45
	Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)		2,76		3,17
Azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	Le azioni intraprese sono adeguate		3,22		3,57
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sulle Infrastrutture e i Servizi di Campus</b>			<b>3,25</b>		<b>3,61</b>



L'Area dedicata a "Comunicazione, Portale e Social Media" registra in tutti gli aspetti valori maggiori di 3,50, con un segno particolarmente positivo sulla diffusione delle informazioni riguardanti attività culturali e seminari.

## 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 sono noti		3,75		3,80
	L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara		3,57		3,59
	La modalità di accesso ai servizi è chiara		3,71		3,72
	La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente		4,30		4,16
	La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente		3,72		3,64
Promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media		3,92		4,03
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Comunicazione</b>			<b>3,75</b>		<b>3,82</b>





segue Comunicazione, Portale e Social Media

Servizi	Elementi specifici del servizio	Livello medio di soddisfazione			
		UniCA		Grandi Atenei	
Facilità di navigazione	Sito dell'Ateneo	●	3,46	●	3,88
	Sito/pagina di Dipartimento	●	3,64	●	3,91
	Sito/pagina del Corso di Studi	●	3,70	●	3,91
	Intranet dell'Ateneo	●	3,74	●	3,99
Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social MEDIA	Facebook	●	4,16	●	4,01
	Twitter	●	3,69	●	3,61
	LinkedIn	●	3,94	●	3,88
	Instagram	●	4,28	●	4,04
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Informazione e diffusione attraverso il Sito e i Social Media di Ateneo</b>		●	<b>3,75</b>	●	<b>3,79</b>



Le aree dedicate ai “Sistemi Informatici” e alla “Contabilità”, secondo il parere del PTA registrano i livelli più alti di gradimento rispetto a tutte le aree indagate nel questionario.

## Sistemi Informatici

Servizi	Livello medio di soddisfazione			
	UniCA		Grandi Atenei	
Rete Wi-Fi		4,35		4,29
Sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo		4,54		4,26
Casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (Web Conference, Storage...)		4,60		4,62
Applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)		4,19		4,27
Servizio Help-Desk informatico		4,56		4,50
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui Sistemi Informatici</b>		<b>4,26</b>		<b>4,32</b>

## Contabilità

Servizi	Livello medio di soddisfazione			
	UniCA		Grandi Atenei	
Supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)		4,45		4,27
Supporto informativo agli stipendi		4,48		4,52
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Contabilità</b>		<b>4,45</b>		<b>4,40</b>



Per consentire una valutazione 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.

Il dato evidenziato in verde indica una prestazione superiore al valore di *benchmark* ovvero sopra la media, come nel caso dell'Amministrazione e gestione del personale e della Contabilità.

**Benchmark - giudizi medi di soddisfazione PTA per Aree di servizi indagati**

Area	Giudizio medio complessivo			
		UniCA		GRANDI ATENEI
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	●	4,17	●	4,11
SERVIZI DI CAMPUS	●	3,25	●	3,61
COMUNICAZIONE	●	3,75	●	3,82
PORTALE E SOCIAL MEDIA	●	3,75	●	3,79
SISTEMI INFORMATICI	●	4,26	●	4,32
CONTABILITA'	●	4,45	●	4,40



TABELLA SUI GIUDIZI MEDI DI 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	
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)	●	5,17
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Formazione del personale: le procedure di accesso sono chiare	●	4,82
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)	●	4,70
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Rimborso missioni: il supporto fornito è utile	●	4,61
SISTEMI INFORMATICI	Casella di posta elettronica personale e altri servizi cloud ( <i>Web Conference, Storage...</i> )	●	4,60
SISTEMI INFORMATICI	<i>Help-Desk</i> informatico	●	4,56
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Chiarezza del processo di valutazione del personale	●	4,54
SISTEMI INFORMATICI	Sistemi <i>hardware</i> forniti in dotazione dall'Ateneo	●	4,54
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Processo di valutazione delle performance in qualità di soggetto valutatore: le schede di valutazione utilizzate sono chiare	●	4,53
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Il rimborso missione avviene in tempi adeguati	●	4,52
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)	●	4,49
CONTABILITA'	Supporto informativo agli stipendi	●	4,48
CONTABILITA'	Supporto all'uso del sistema informativo contabile (estrazione dati e reportistica, assistenza e supporto per bilancio e budget)	●	4,45
CONTABILITA'	Giudizio complessivo sul supporto alla contabilità	●	4,45
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: i servizi postali e di protocollo sono adeguati	●	4,44
SISTEMI INFORMATICI	Rete Wi-Fi	●	4,35
COMUNICAZIONE	Diffusione soddisfacente delle informazioni fornite dall'Ateneo su attività culturali, seminari ed eventi	●	4,30
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media: Instagram	●	4,28



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

(1=disaccordo / 6=accordo); (1=insoddisfatto / 6=soddisfatto); (1=mai / 6=sempre)

AREA	SODDISFAZIONE SUI SERVIZI	GIUDIZI MEDI	
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Rimborso missioni: le procedure sono chiare		<b>4,27</b>
SISTEMI INFORMATICI	Giudizio complessivo sui sistemi informatici		<b>4,26</b>
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Formazione del personale: l'offerta formativa è ampia		<b>4,19</b>
SISTEMI INFORMATICI	Applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)		<b>4,19</b>
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Giudizio complessivo sul supporto all'amministrazione e gestione del personale		<b>4,17</b>
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media: Facebook		<b>4,16</b>
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Processo di valutazione del personale: le azioni correttive post-valutazione sono adeguate		<b>4,12</b>
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Formazione del personale: l'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro		<b>4,11</b>
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato: i tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti		<b>4,10</b>
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Gestione del personale tecnico-amministrativo		<b>3,99</b>
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media: LinkedIn		<b>3,94</b>
COMUNICAZIONE	Promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo: l'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media		<b>3,92</b>
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Formazione del personale: il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo		<b>3,90</b>
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: gli ambienti sono puliti		<b>3,83</b>
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: gli spazi/uffici sono facilmente identificabili		<b>3,76</b>



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

(1=disaccordo / 6=accordo); (1=insoddisfatto / 6=soddisfatto); (1=mai / 6=sempre)

AREA	SODDISFAZIONE SUI SERVIZI	GIUDIZI MEDI	
COMUNICAZIONE	Informazioni fornite dall'Ateneo: sono noti i servizi dell'Ateneo a supporto del personale	●	3,75
COMUNICAZIONE	Giudizio complessivo sui servizi di comunicazione	●	3,75
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Giudizio complessivo sulla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media d'Ateneo	●	3,75
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Informazioni fornite: facilità di navigazione dell'Intranet d'Ateneo	●	3,74
COMUNICAZIONE	Diffusione delle informazioni fornite dall'Ateneo sulla sostenibilità ambientale ed energetica	●	3,72
COMUNICAZIONE	Informazioni fornite dall'Ateneo: la modalità di accesso ai servizi è chiara	●	3,71
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Le informazioni fornite rendono facile navigare sul sito/la pagina del Corso di Studi	●	3,70
SERVIZI DI CAMPUS	Supporto per l'acquisto di beni e servizi: le procedure sono chiare	●	3,69
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media: Twitter	●	3,69
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Le informazioni fornite rendono facile navigare sul sito/la pagina di Dipartimento	●	3,64
COMUNICAZIONE	Informazioni fornite dall'Ateneo: l'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	●	3,57
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: la temperatura è confortevole	●	3,49
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: la sicurezza di persone e cose è adeguata	●	3,48
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Le informazioni fornite rendono facile navigare nel sito dell'Ateneo	●	3,46
SERVIZI DI CAMPUS	Gli interventi di manutenzione sono soddisfacenti	●	3,43



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

(1=disaccordo / 6=accordo); (1=insoddisfatto / 6=soddisfatto); (1=mai / 6=sempre)

AREA	SODDISFAZIONE SUI SERVIZI	GIUDIZI MEDI	
SERVIZI DI CAMPUS	Supporto per l'acquisto di beni e servizi: i tempi sono adeguati	●	<b>3,39</b>
SERVIZI DI CAMPUS	Giudizio complessivo su supporto agli approvvigionamenti e ai servizi di campus	●	<b>3,25</b>
SERVIZI DI CAMPUS	Le azioni e le misure intraprese dall'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale sono efficaci	●	<b>3,22</b>
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: il servizio mensa è adeguato (qualità e varietà degli alimenti; cortesia)	●	<b>2,76</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO SU TUTTI I SERVIZI</b>			
	Supporto erogato dall' Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi in riferimento a tutti gli aspetti considerati	●	<b>4,09</b>
<b>GIUDIZIO SULL'ATTIVITÀ DI SUPPORTO NEI SERVIZI TECNICI E AMMINISTRATIVI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE</b>			
	Migliore		<b>25%</b>
	Uguale		<b>50%</b>
	Peggioro		<b>9%</b>
	Non so		<b>16%</b>