



**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.

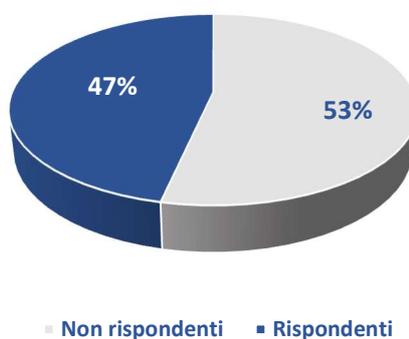
Informazioni generali

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



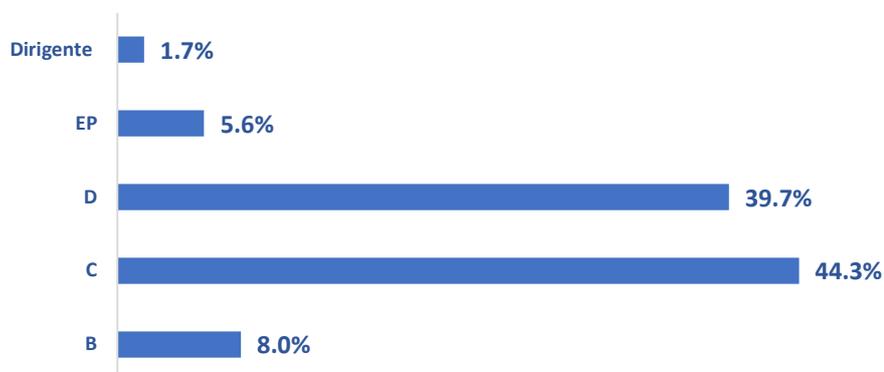
Come riportato nella Fig. 1, il tasso di risposta del Personale Tecnico Amministrativo è del 47%.

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
SODDISFAZIONE MEDIA COMPLESSIVA	 4,09	 3,85

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
UniCA	9%	50%	25%	16%
GRANDI ATENEI GP - 2024	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	
Concorso	Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)		5,17		4,60
Carriera	Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time)		4,49		4,31
Welfare	Supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)		4,70		4,50
Processo di valutazione del personale	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
Processo di valutazione delle performance	Le schede di valutazione utilizzate sono chiare		4,53		4,43
Formazione del personale	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
Rimborso missioni	Le procedure sono chiare; il supporto fornito è utile; il rimborso avviene in tempi adeguati		4,47		4,44
Gestione del PTA	Livello soddisfazione		3,99		4,13
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Amministrazione e gestione del personale			4,17		4,11



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
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sulle Infrastrutture e i Servizi di Campus			3,25		3,61



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
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Comunicazione			3,75		3,82



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
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Informazione e diffusione attraverso il Sito e i Social Media di Ateneo			3,75		3,79



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
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui Sistemi Informatici		4,26		4,32

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
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Contabilità		4,45		4,40



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



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