

---

## Il gradimento dei servizi tecnico-amministrativi dell'Ateneo

---



UNIVERSITÀ  
DI PISA

# Sommario



[Il progetto Good Practice](#)



[Personale Docente,  
Dottorande/i e Assegniste/i](#)



[Personale Tecnico  
Amministrativo e  
Bibliotecario](#)



[Contatti:](#) [indaginiCS@unipi.it](mailto:indaginiCS@unipi.it)  
[Ufficio Programmazione,  
Organizzazione e Valutazione – Unità  
Indagini e Analisi Dati](#)

# Il Progetto Good Practice

Il **Progetto Good Practice** nasce nel 1999 con l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università rispetto a due dimensioni di prestazione:

- **Customer Satisfaction (CS) – efficacia percepita**
- **Costi ed efficienza**

L'analisi di Customer Satisfaction (CS) coinvolge due categorie di portatori di interesse a cui è stato somministrato, rispettivamente, un questionario:

- il personale docente, per i dottorandi/e e per gli assegnisti/e(questionario DDA)
- il personale tecnico amministrativo e bibliotecario(questionario PTA)

Il questionario è stato somministrato internamente con la tecnica CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) utilizzando "LimeSurvey" (software open source), che permette di creare indagini in modo snello, garantendo al contempo l'anonimato di chi compila.

I risultati sono stati elaborati dall'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione.

È possibile consultare i questionari delle due indagini ai seguenti link: [Modello GP2025 Personale docente, dottorande/i, assegniste/i](#) e [Modello GP2025 Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario](#)

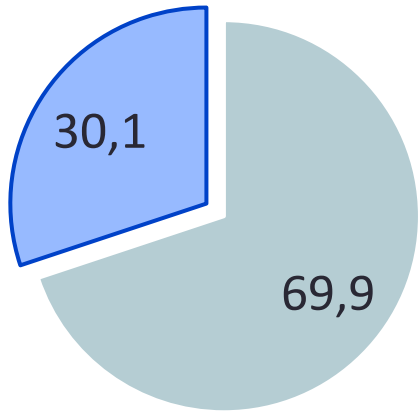


## **Personale Docente, Dottorande/i e Assegniste/i**

# Popolazione e campione

Popolazione

3.462

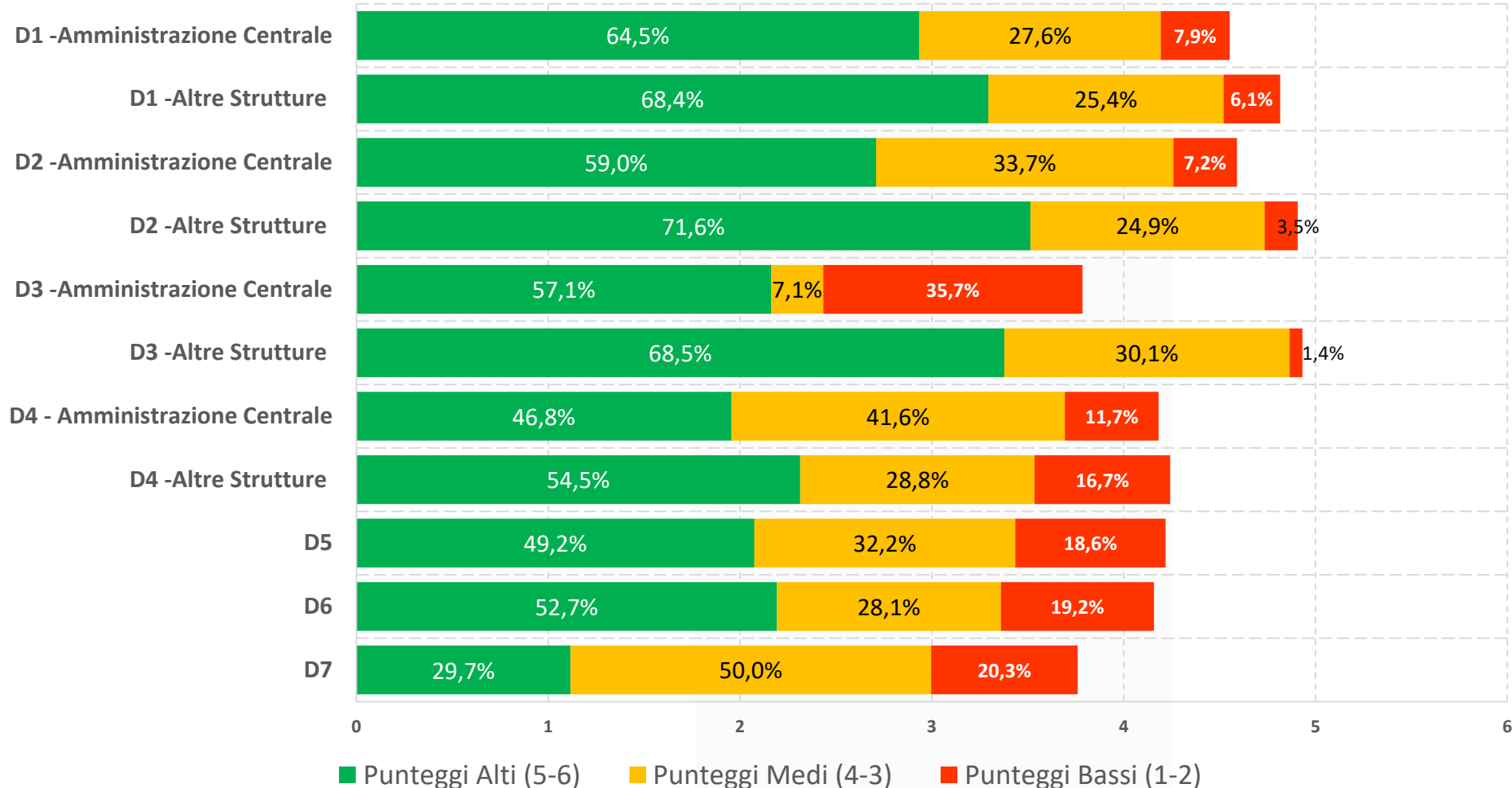


■ Non rispondenti ■ Rispondenti

La popolazione obiettivo è stata identificata con il personale docente, dottorande/i e assegniste/i al 25 marzo 2025.

| Personale DDA                                       | N. utenti invitati alla compilazione | N. risposte | Tasso di compilazione (%) |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|---------------------------|
| Professore Ordinario/associato                      | 1246                                 | 516         | 41,4                      |
| Ricercatore di ruolo                                | 81                                   | 35          | 43,2                      |
| Ricercatore a tempo determinato (RTD-A, RTD-B, RTT) | 395                                  | 154         | 39,0                      |
| Dottorandi/e                                        | 1021                                 | 192         | 18,8                      |
| Assegnisti/e                                        | 719                                  | 143         | 19,9                      |
| <b>Totale</b>                                       | <b>3.462</b>                         | <b>1040</b> | <b>30,1</b>               |

# Supporto alla Didattica – Livello di soddisfazione



D1 - La gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti

D2 - La didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea)

D3 - La gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori

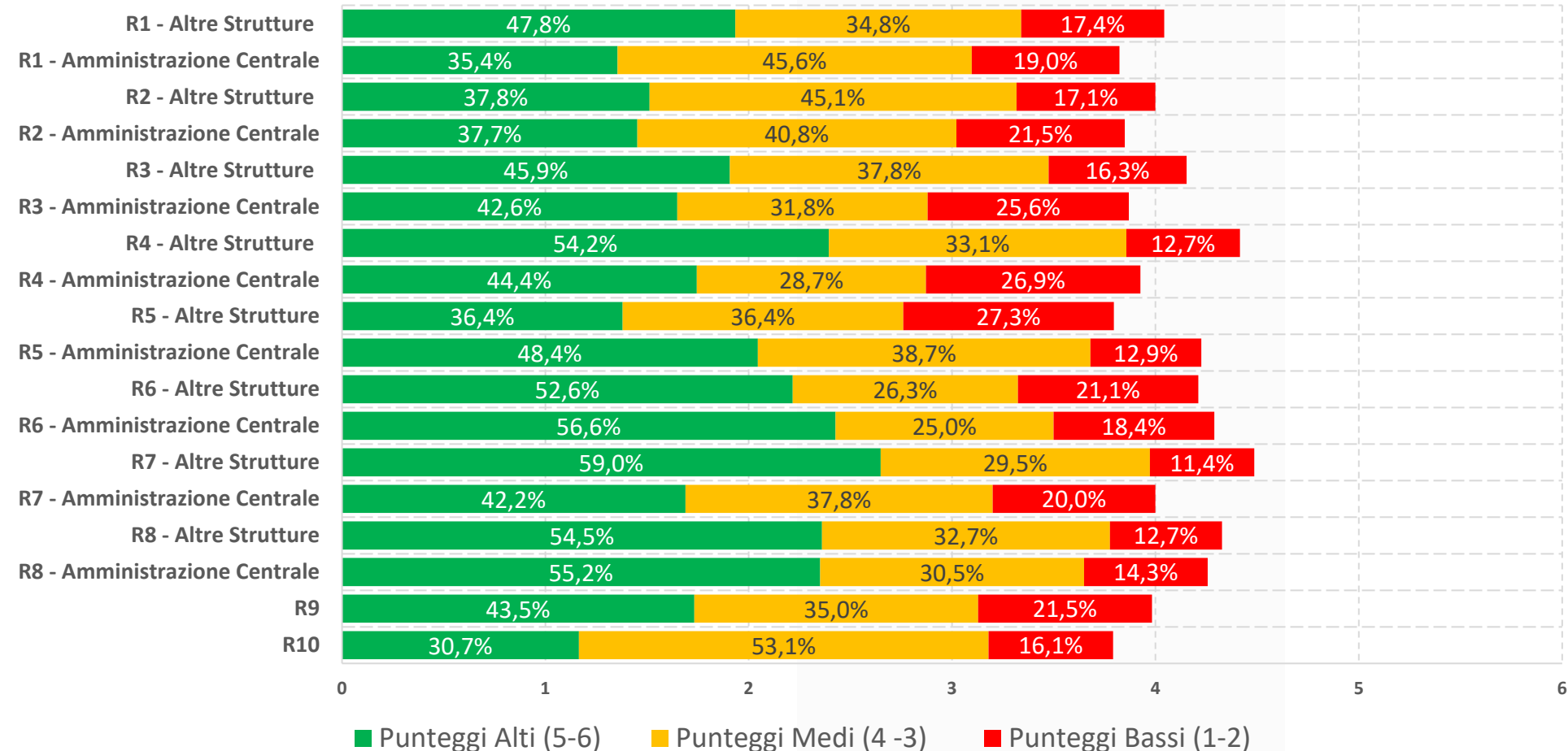
D4 - I servizi di assicurazione della qualità della didattica

D5 - I laboratori didattici

D6 - L'utilizzo di strumenti di digital learning (piattaforma, video, etc.)

D7 - La gestione dei corsi di dottorati di ricerca

# Supporto alla Ricerca – Livello di soddisfazione



R1 - Servizi di assicurazione della qualità della ricerca

R2 - Informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento

R3 - Stesura della proposta di progetto per bandi

R4 - Gestione dei progetti (budget, rendicontazione)

R5 - Gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)

R6 - Valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)

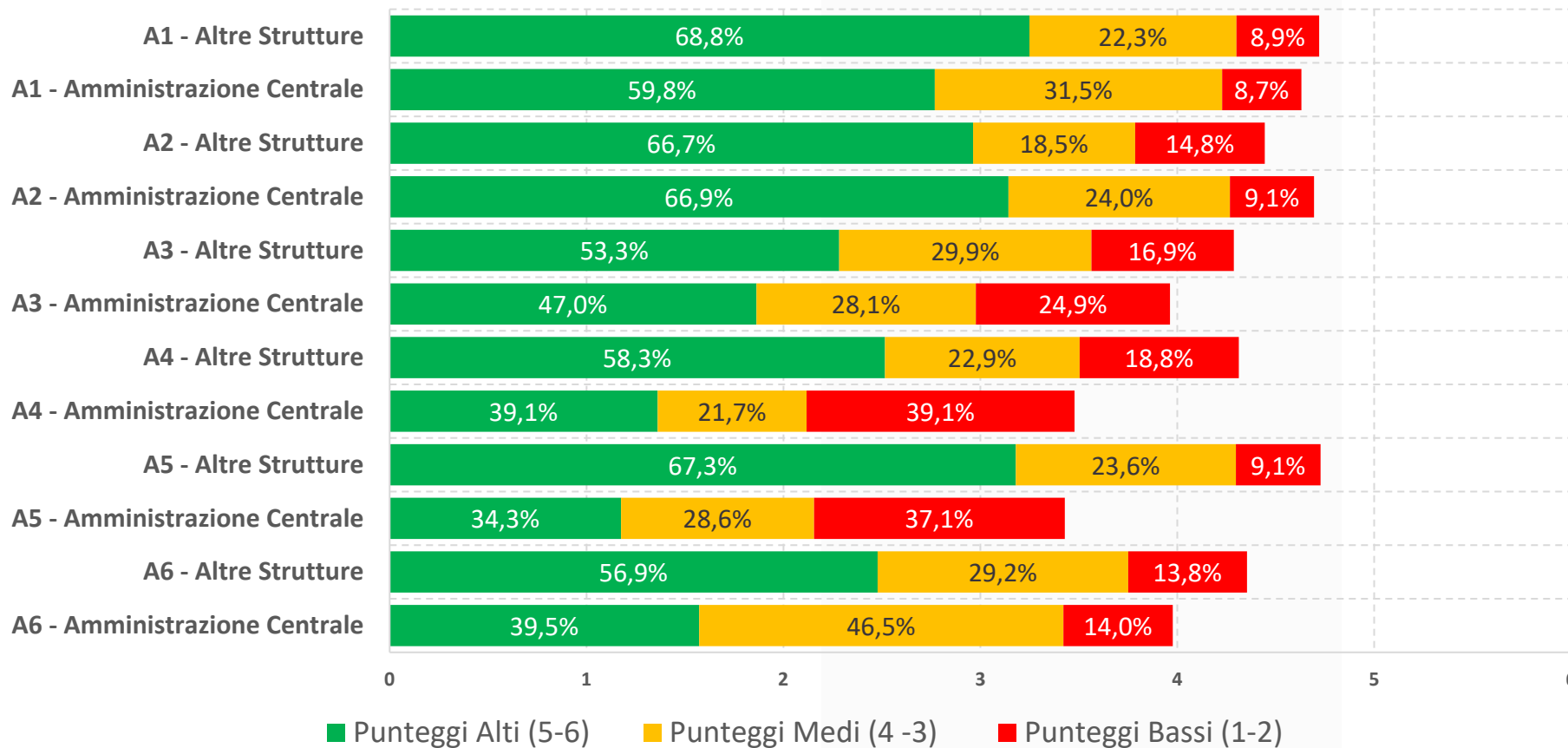
R7 - Supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)

R8 - Gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca

R9 - Supporto tecnico laboratori di ricerca

R10 - Supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca

# Amministrazione e gestione del personale – Livello di soddisfazione



A1 - Attivazione e gestione degli  
assegni di ricerca e degli incarichi e  
collaborazioni di didattica e di ricerca

A2 - Gestione giuridica ed  
amministrativa della carriera (ingresso,  
passaggi di ruolo, congedi, aspettative,  
afferenze, opzioni a tempo definito  
etc.)

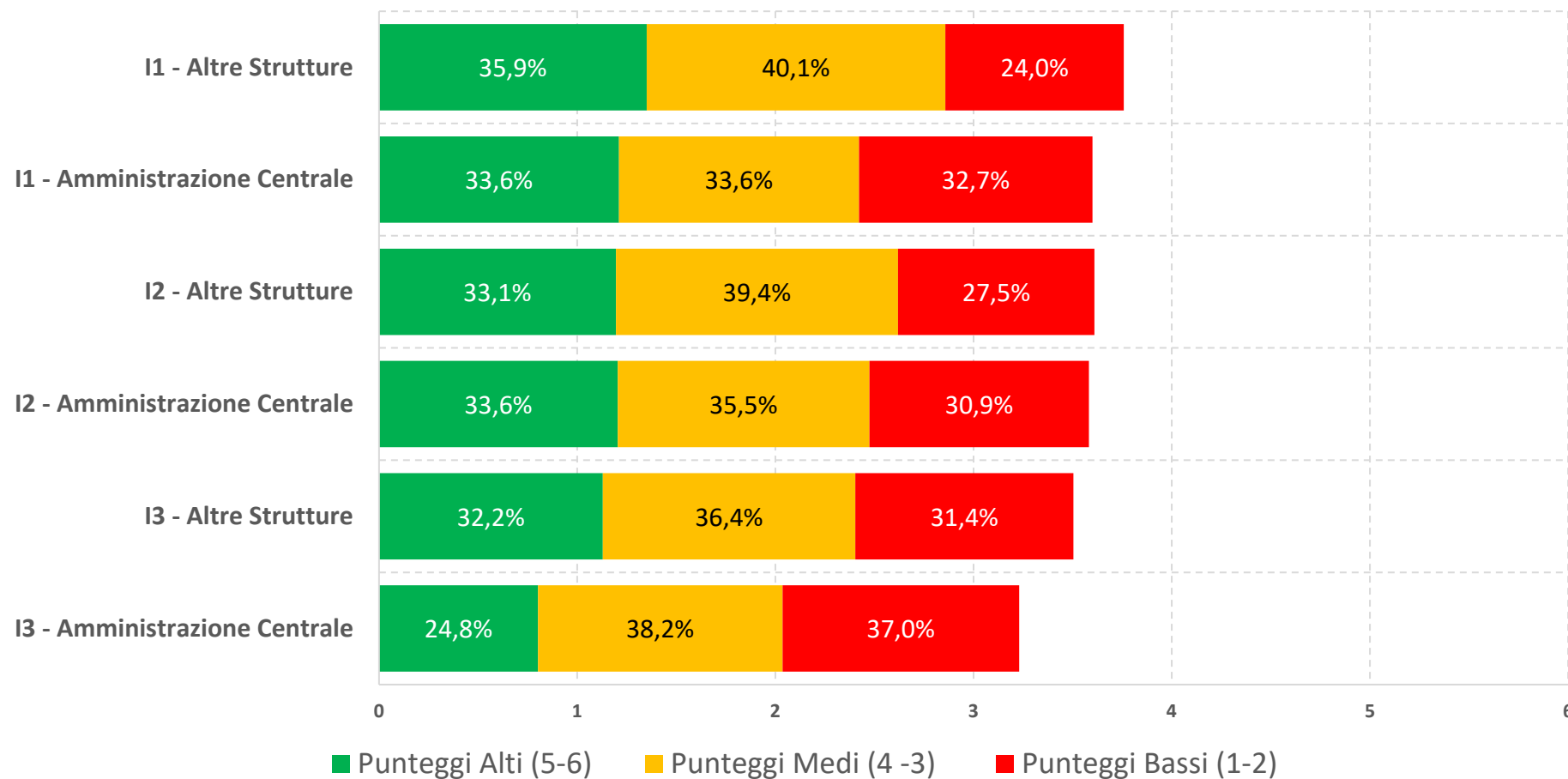
A3 - Rimborso missioni

A4 - Supporto per la liquidazione dei  
compensi conto terzi

A5 - Supporto per la gestione dei  
Visiting Professors (invito, attivazione,  
accoglienza, supporto al docente  
ospitante, supporto al visiting)

A6 - supporto amministrativo per  
l'internazionalizzazione del personale  
docente dell'Ateneo (docenza mobile,  
visiting all'estero)

# Infrastrutture e Servizi – Livello di soddisfazione



In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi:

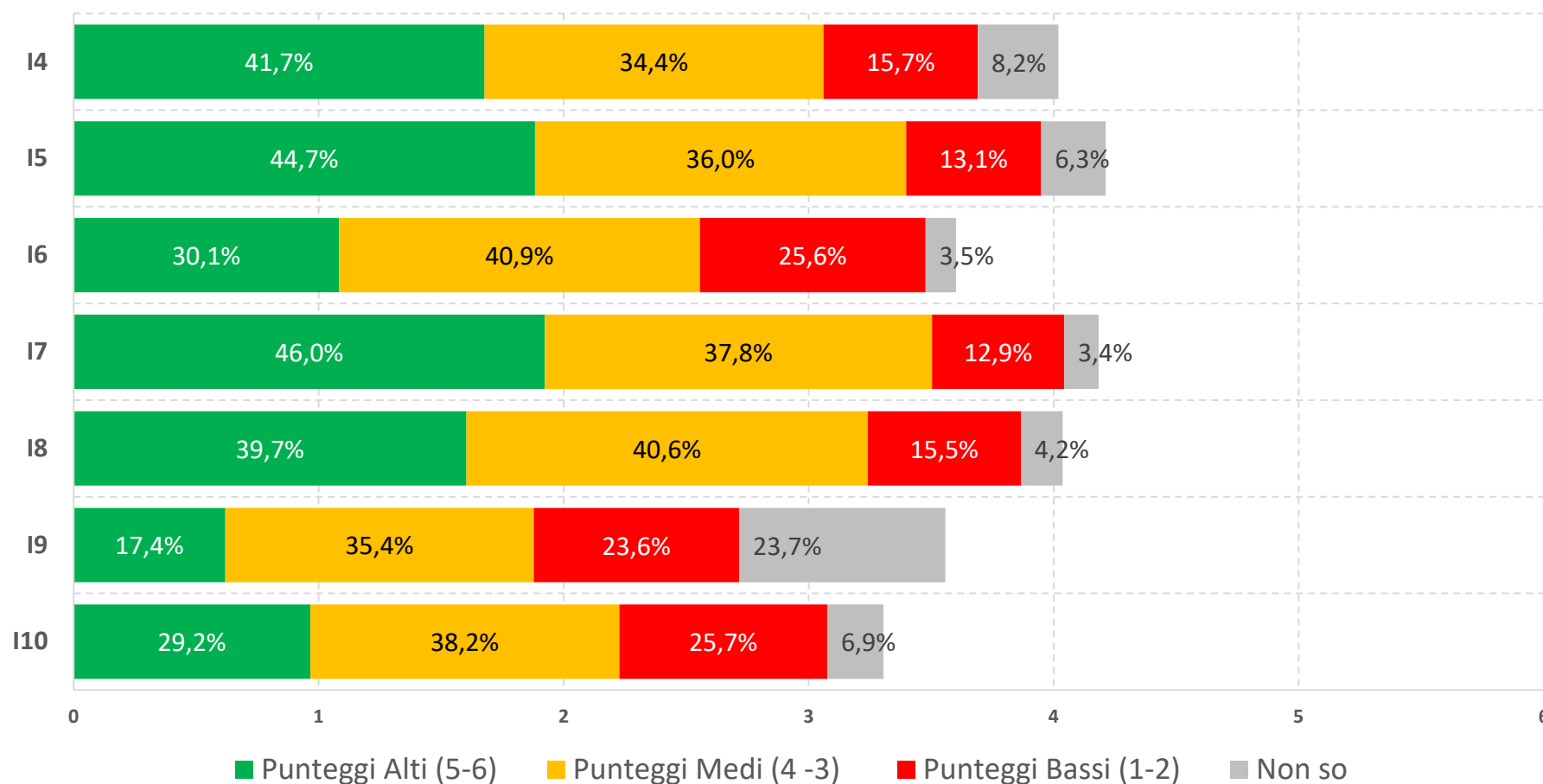
I1 - Le procedure sono chiare

I2 - L'attività è svolta in tempi adeguati

In riferimento agli interventi di manutenzione

I3 - Livello di soddisfazione

# Infrastrutture e Servizi –Livello di soddisfazione



In riferimento ai servizi generali e alla logistica:

I4 - Gli ambienti sono puliti

I5 - Gli spazi/aule/uffici/sale riunioni sono facilmente identificabili

I6 - La temperatura è confortevole

I7 - La sicurezza di persone e cose è adeguata

I8 - L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti

I9 - Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato

I10 - Azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale

# Sistemi Informatici – Livello di soddisfazione

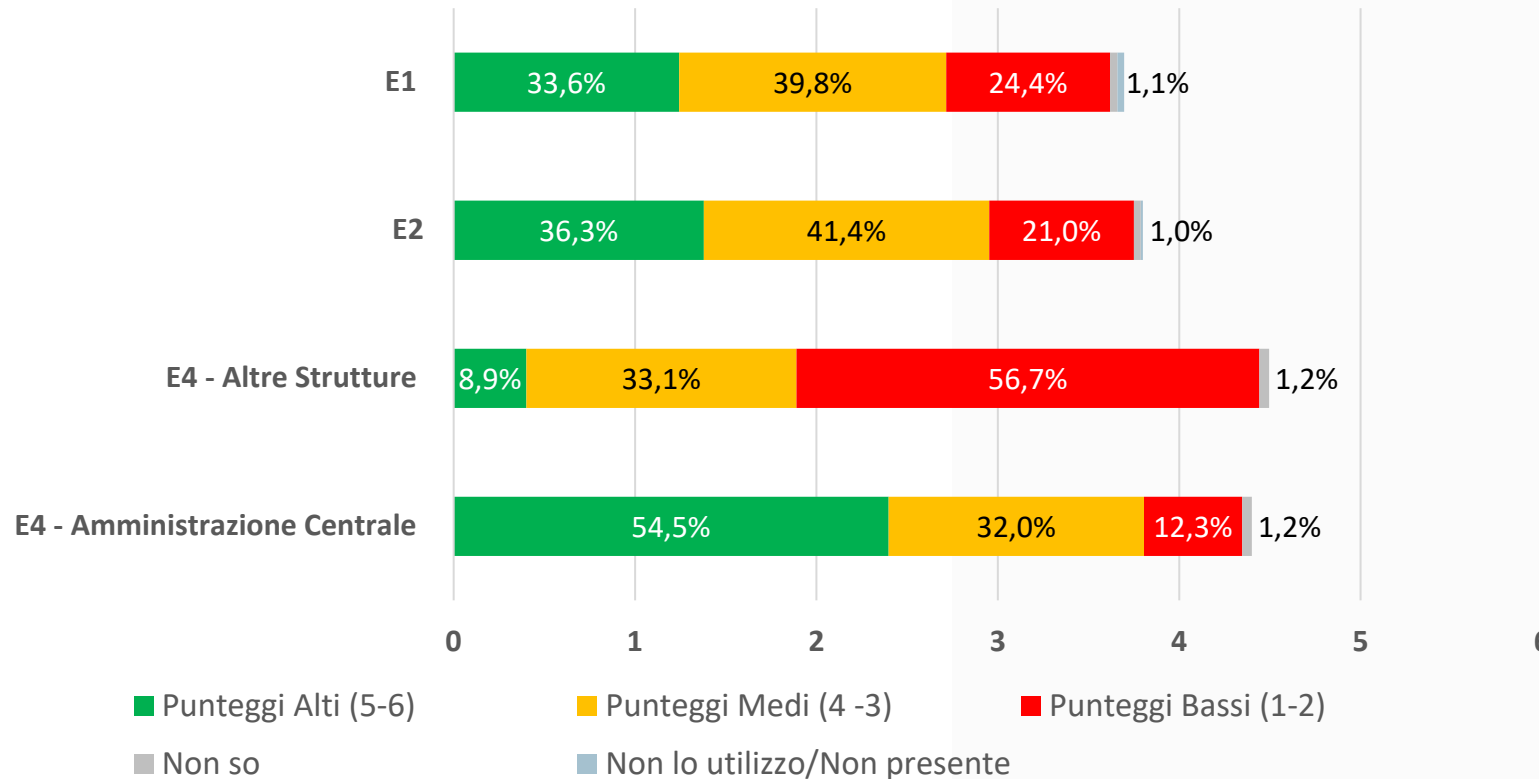
In riferimento ai servizi (Livello di soddisfazione):

E1 - Rete Wi-Fi

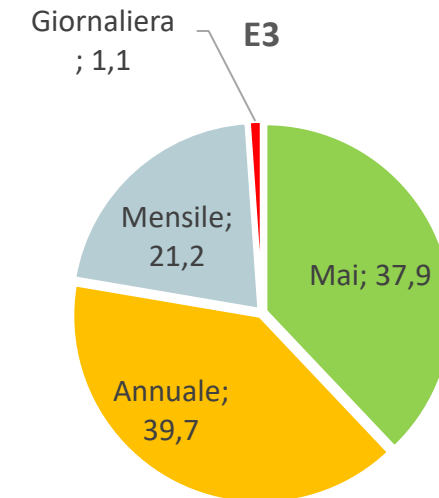
E2 - Casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)

E3 - Frequenza utilizzo servizio Help-Desk informatico

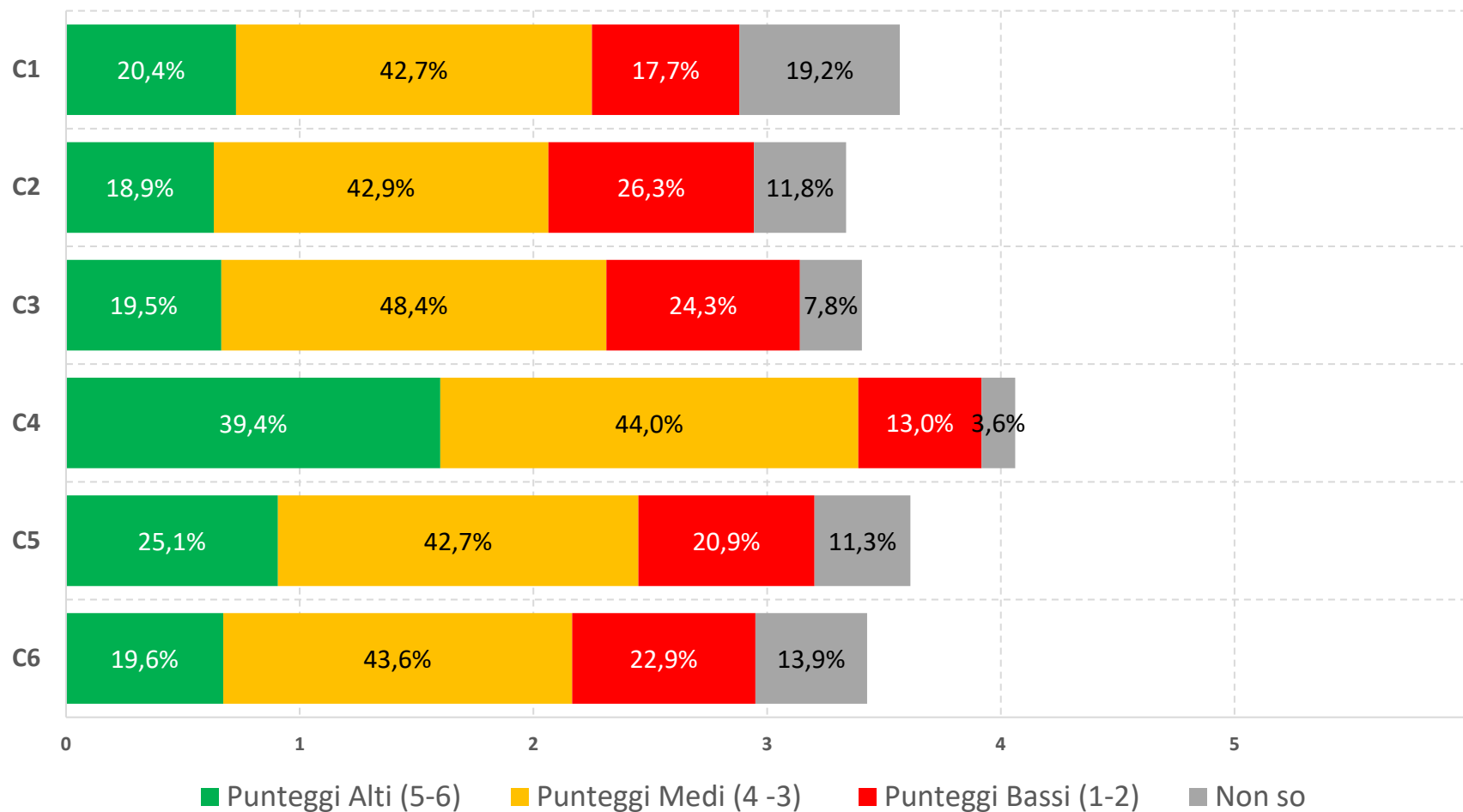
E4 - Help-Desk informatico



Lunghezza delle barre: indica il **punteggio medio** ottenuto a ciascuna domanda (scala da 1 a 6)



# Comunicazione – Livello di soddisfazione



C1 - I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti

C2 - L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara

C3 - La modalità di accesso ai servizi è chiara

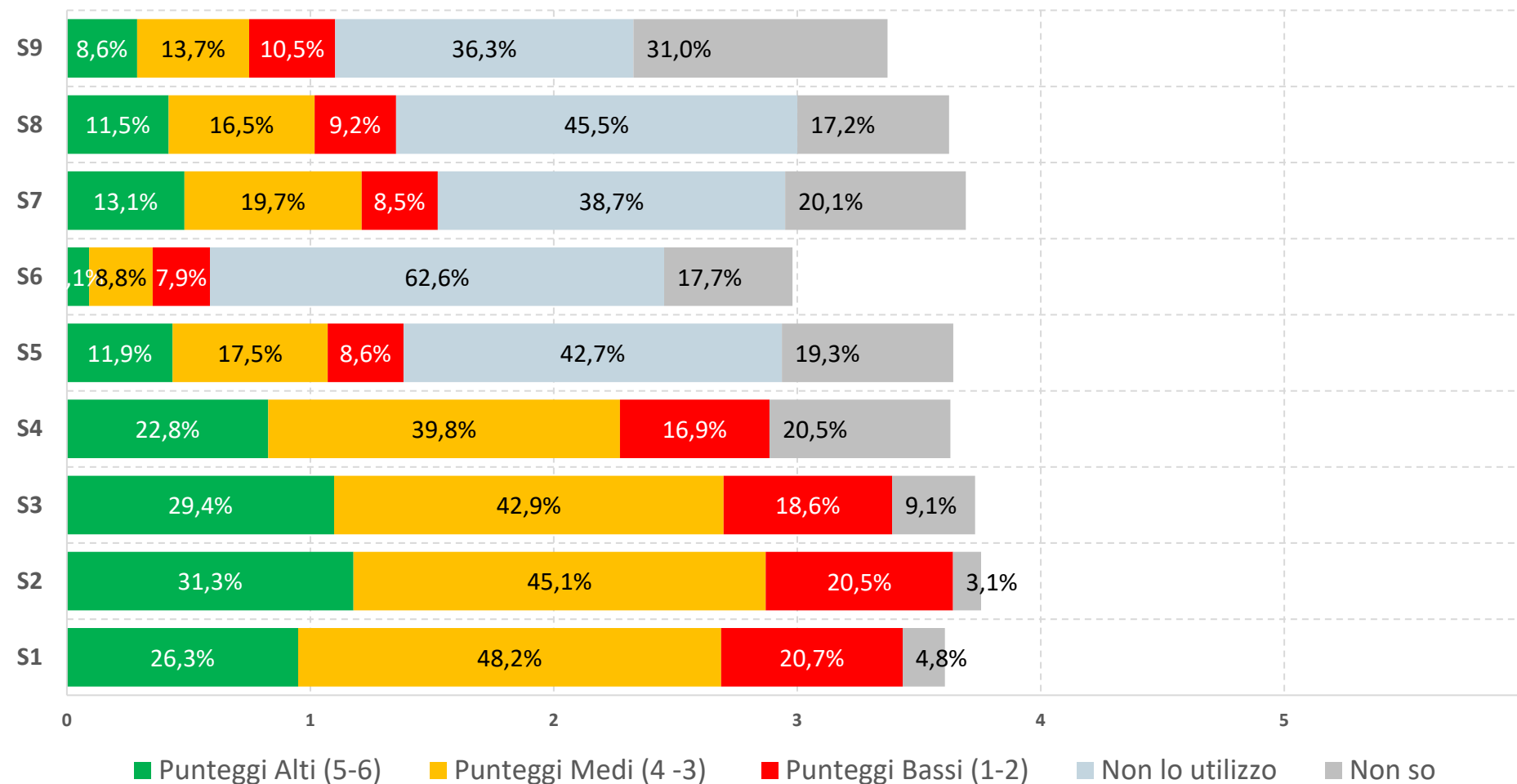
C4 - La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente

C5 - La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente

C6 - L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media

# Portale e Social Media – Livello di soddisfazione

Facilità di navigazione de (Livello di soddisfazione):



S1 - Il sito dell'Ateneo

S2 - Il sito/la pagina di Dipartimento

S3 - Il sito/la pagina del Corso di Studi

S4 - L'Intranet dell'Ateneo /pagine ad accesso riservato

Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media (Livello di soddisfazione):

S5 - Facebook

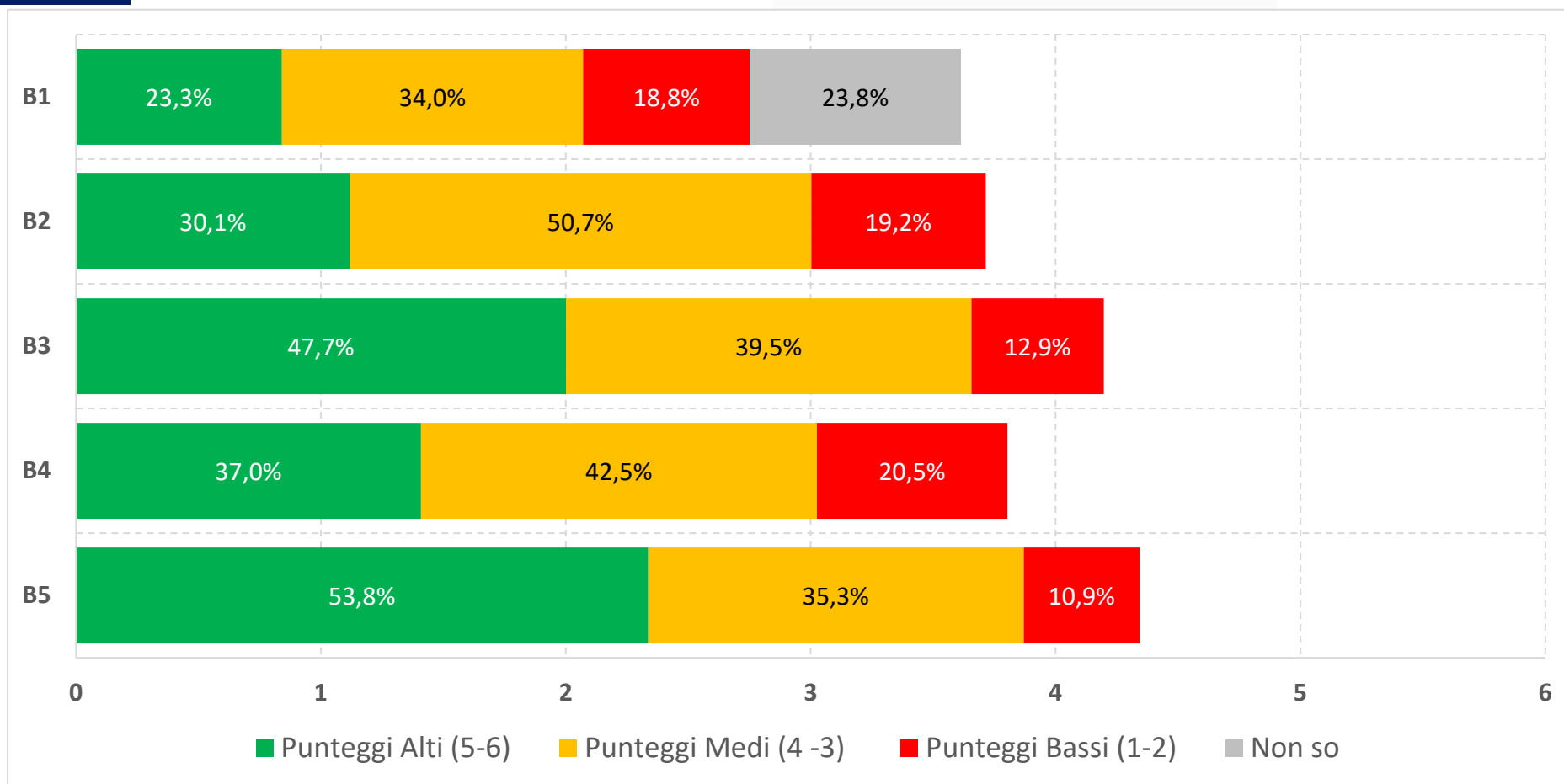
S6 - X (ex Twitter)

S7 - LinkedIn

S8 - Instagram

S9 - YouTube

# Biblioteche – Livello di soddisfazione



B1 - Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di Ateneo

B2 - Il patrimonio documentale cartaceo è completo

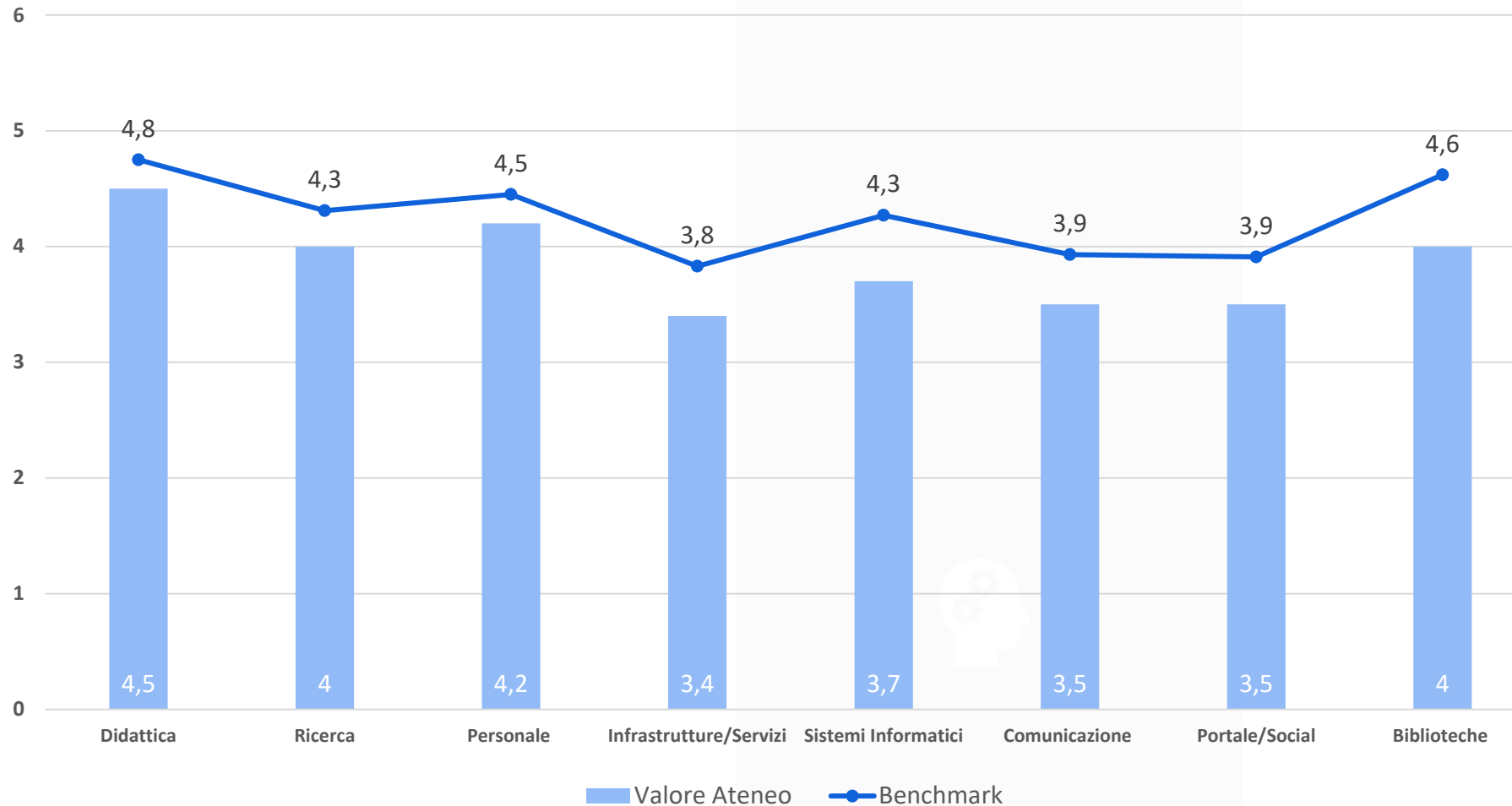
B3 - Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati

B4 - Servizi on-line

B5 - Servizi interbibliotecari

# Soddisfazione complessiva Servizi

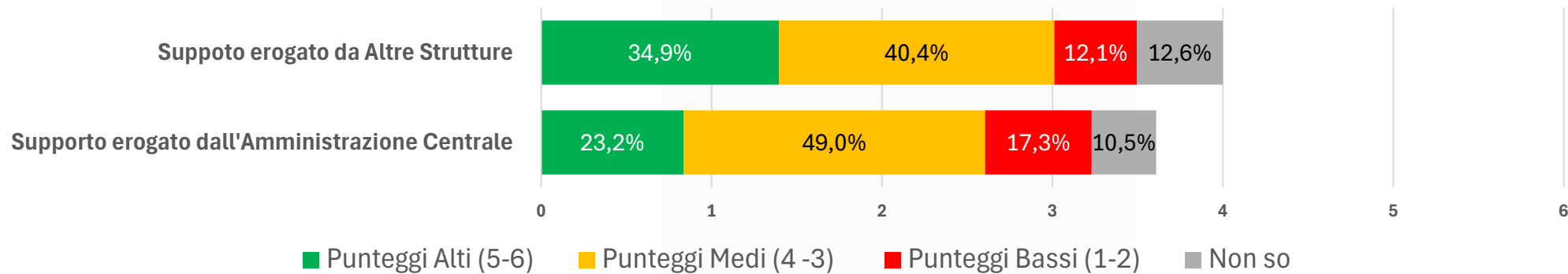
(Medie, valori da 1 a 6)



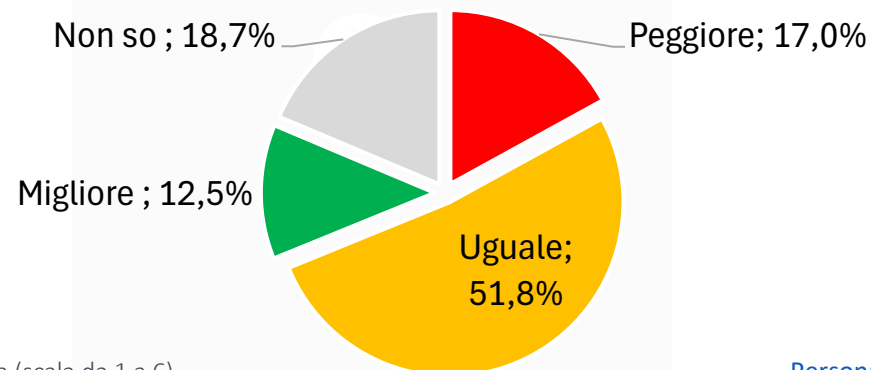
La barra celeste rappresenta il livello complessivo di soddisfazione espresso dagli utenti dell'Ateneo per ciascun servizio. Il punto blu (sulla linea) indica invece il valore di benchmark, calcolato sull'insieme degli Atenei aderenti. Per ogni servizio, se il punto blu **si colloca all'interno** della barra celeste, la valutazione dell'Ateneo per il servizio di riferimento è superiore al benchmark; se invece il punto blu **si colloca all'esterno** della barra celeste, la valutazione dell'Ateneo per il servizio di riferimento è sotto il valore del benchmark.

# Soddisfazione complessiva Supporto erogato

In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi, si ritiene complessivamente soddisfatto/a:



In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi, come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente ?



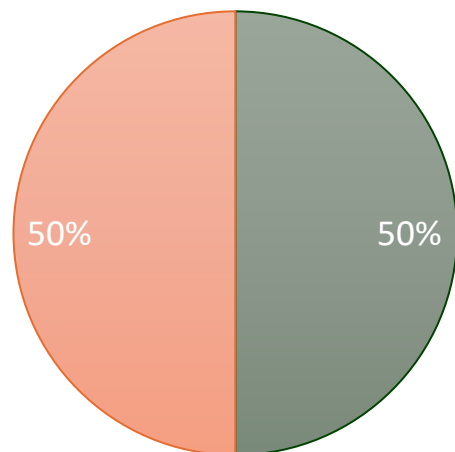


# **Personale Tecnico Amministrativo e Bibliotecario**

# Le caratteristiche della popolazione e del campione

## Popolazione

1.666



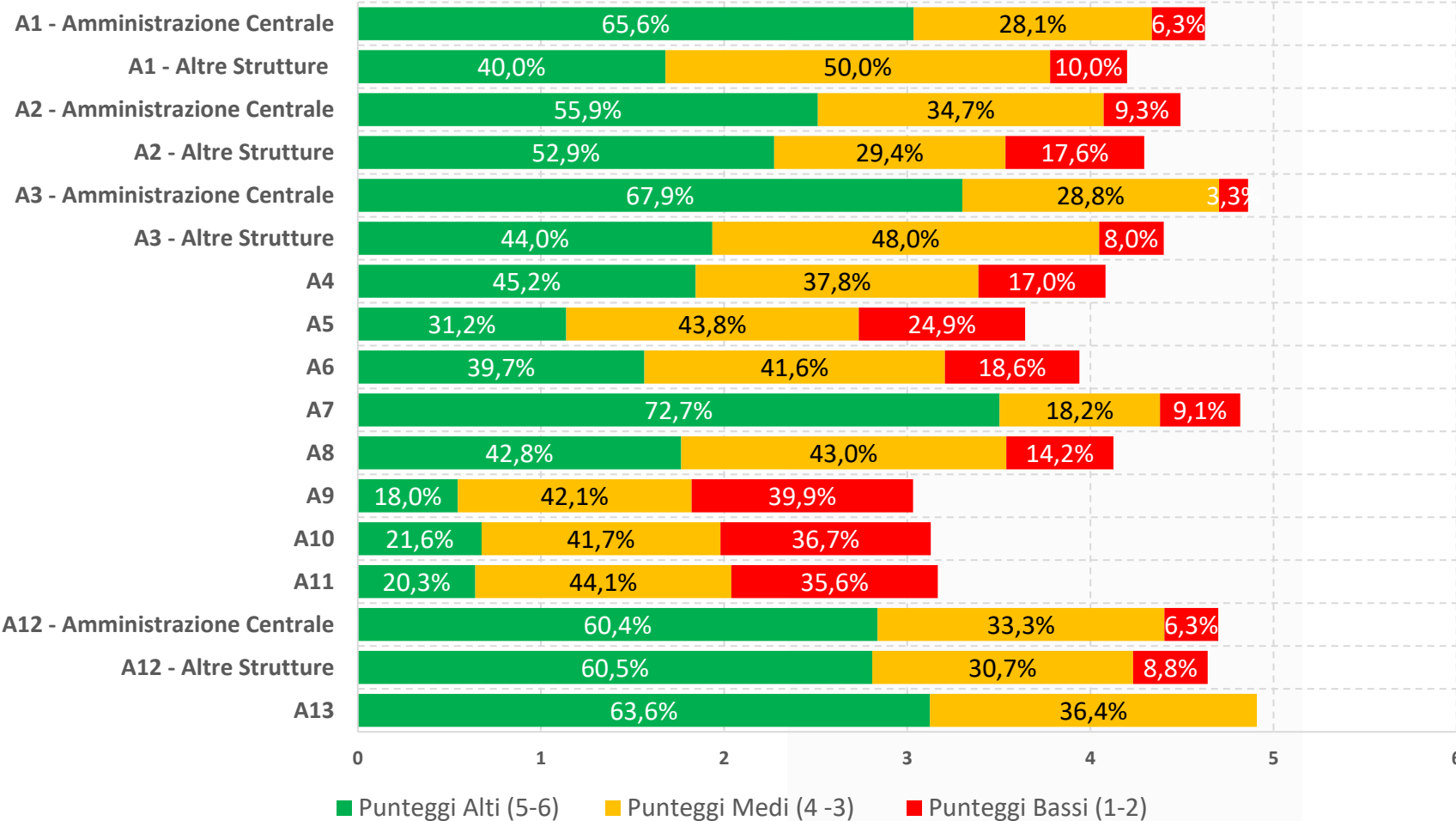
■ Rispondenti ■ Non rispondenti

La popolazione obiettivo è stata identificata con il personale Tecnico Amministrativo e Bibliotecario al 25 marzo 2025.

| Tassi di risposta                          |                                      |             |                           |
|--------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|---------------------------|
| Personale PTA                              | N. utenti invitati alla compilazione | N. risposte | Tasso di compilazione (%) |
| Collaboratore                              | 873                                  | 434         | 49,7                      |
| Collaboratore ed Esperto Linguistico (CEL) | 38                                   | 17          | 44,7                      |
| Dirigente                                  | 9                                    | 8           | 88,8                      |
| Elevata Professionalità/Tecnologo          | 98                                   | 52          | 53,1                      |
| Funzionario                                | 450                                  | 241         | 53,5                      |
| Operatore                                  | 198                                  | 81          | 40,9                      |
| <b>Totale</b>                              | <b>1.666</b>                         | <b>833</b>  | <b>50,0</b>               |

# Amministrazione e gestione del personale –

## Livello di soddisfazione



A1 - Gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario o segretario)

A2 - Gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, part time etc.)

A3 -Erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)

In riferimento al processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato:

A4 - Il processo di valutazione è chiaro

A5 - Le azioni correttive post-valutazione (formazione, etc.) sono adeguate

A6 - I tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti

In riferimento al processo di valutazione delle performance in qualità di soggetto valutatore:

A7 - Le schede di valutazione utilizzate sono chiare

In riferimento alla formazione del personale:

A8 - Le procedure di accesso sono chiare

A9 - [Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo

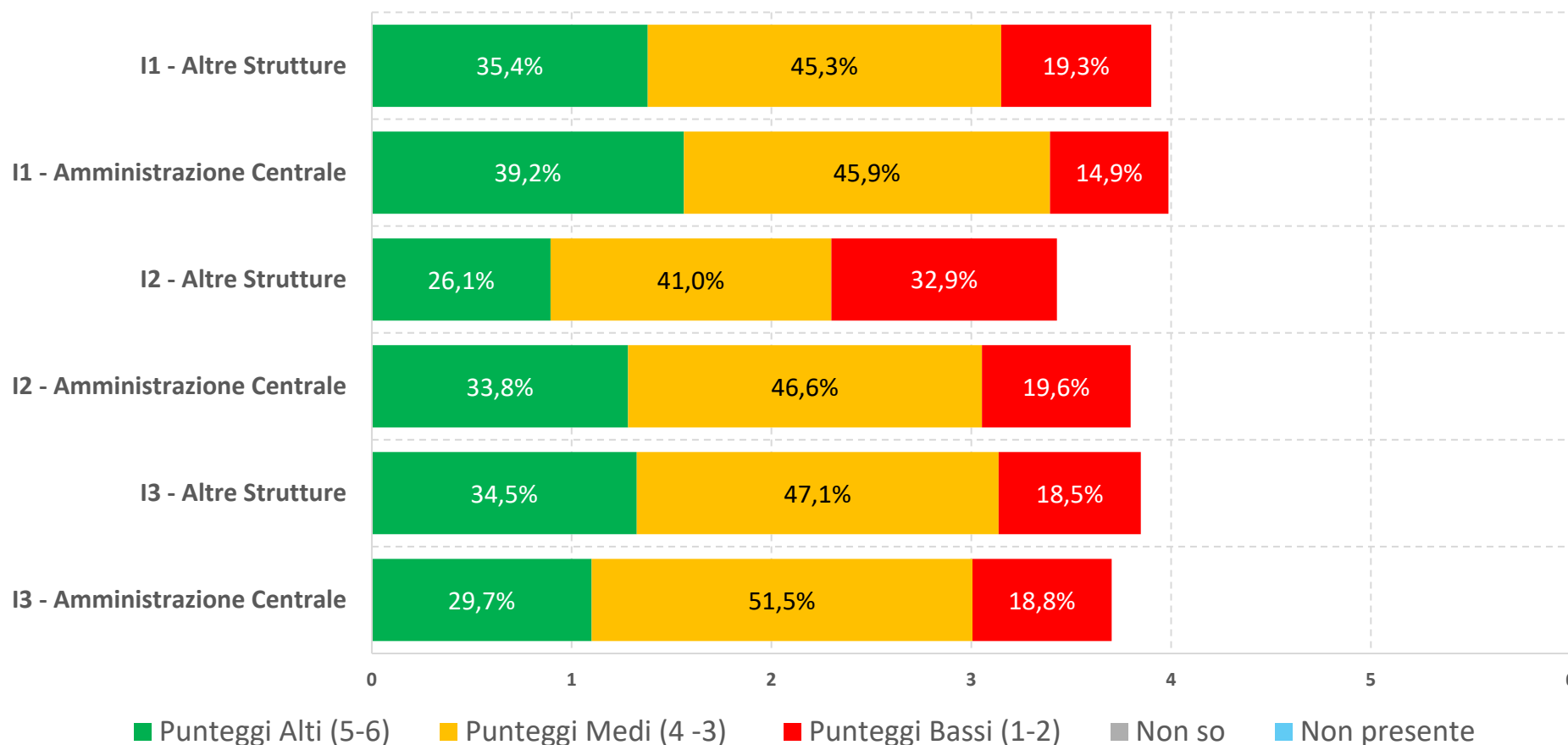
A10 - L'offerta formativa è ampia

A11 - L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro

A12 - Rimborso missioni

A13 - Gestione del personale tecnico-amministrativo

# Infrastrutture e Servizi – Livello di soddisfazione



In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi (Livello di soddisfazione):

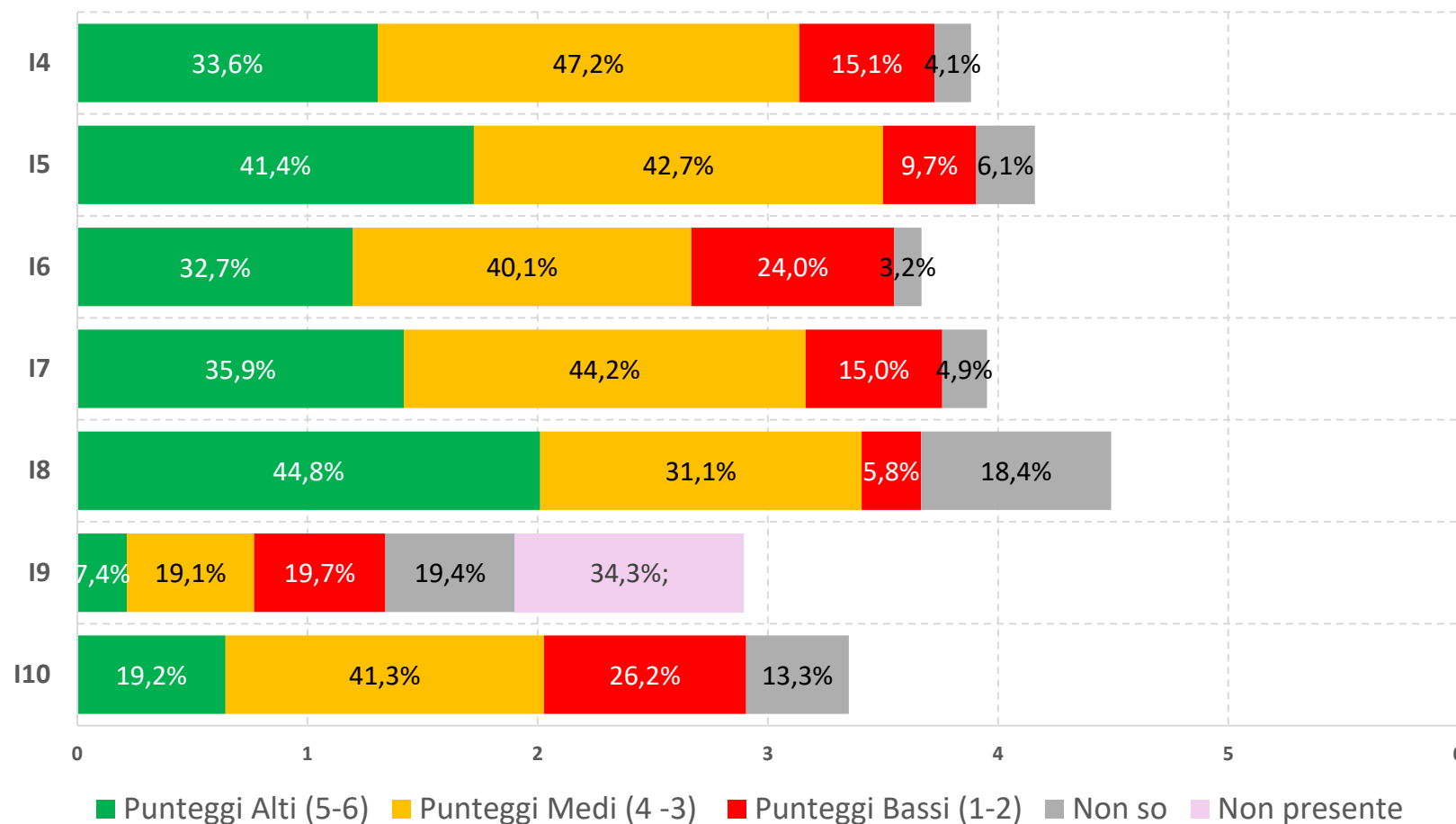
I1 - Le procedure sono chiare

I2 - L'attività è svolta in tempi adeguati

In riferimento agli interventi di manutenzione :

I3 - Livello di soddisfazione

# Infrastrutture e Servizi – Livello di soddisfazione



In riferimento ai servizi generali e alla logistica:

I4 - Gli ambienti sono puliti

I5 - Gli spazi/aule/uffici/sale riunioni sono facilmente identificabili

I6 - La temperatura è confortevole

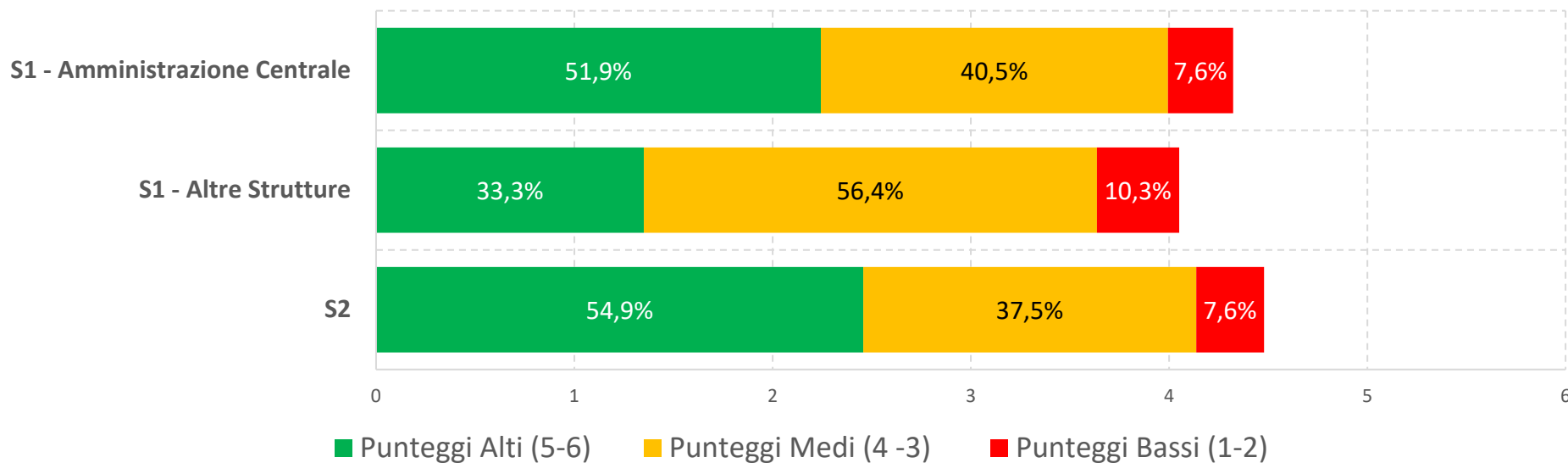
I7 - La sicurezza di persone e cose è adeguata

I8 - I servizi postali e di protocollo sono adeguati

I9 - Il servizio mensa/punti di ristoro è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)

I10 - Azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale

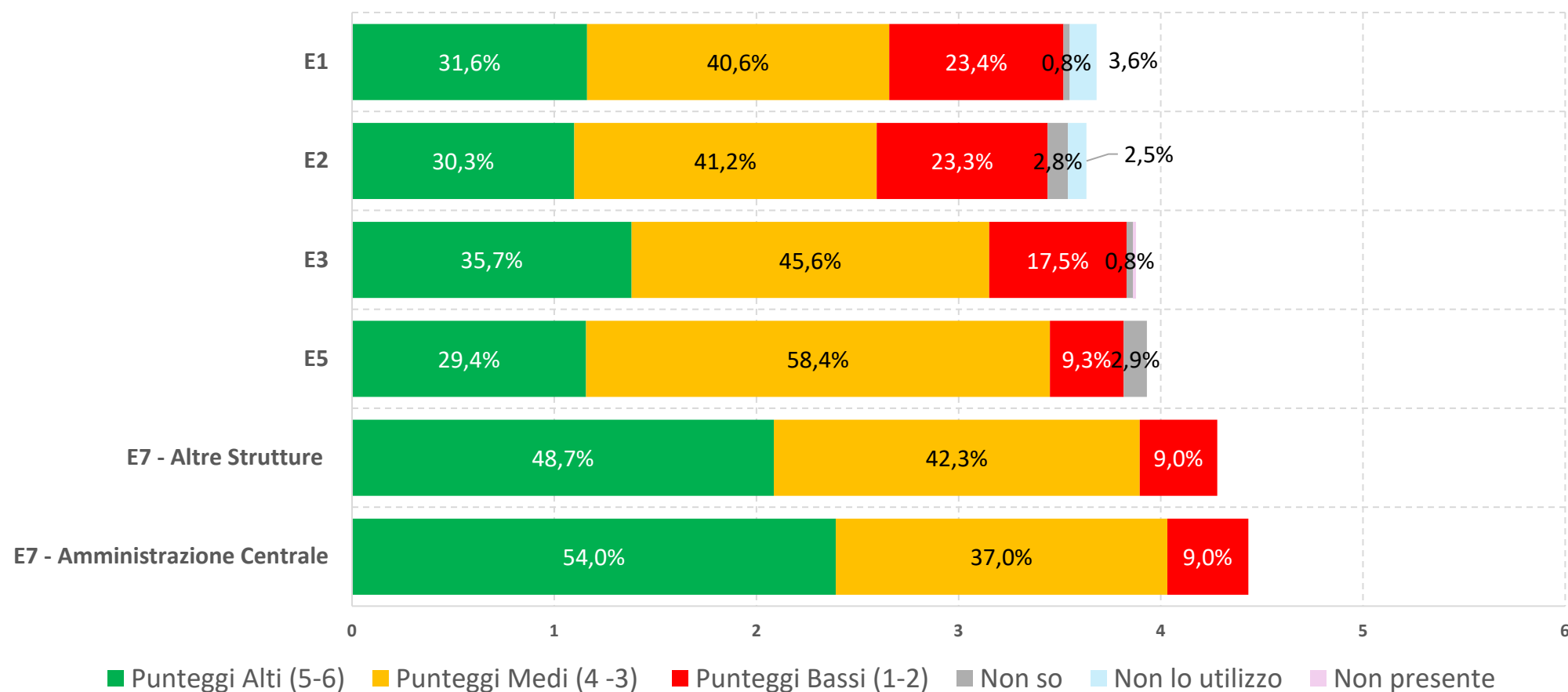
# Contabilità e Servizi – Livello di soddisfazione



S1 - Uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)

S2 - Supporto informativo agli stipendi

# Sistemi Informatici – Livello di soddisfazione



In riferimento ai servizi  
(Livello di soddisfazione):

E1-Rete Wi-Fi

E2 - Sistemi hardware forniti  
in dotazione dall'Ateneo

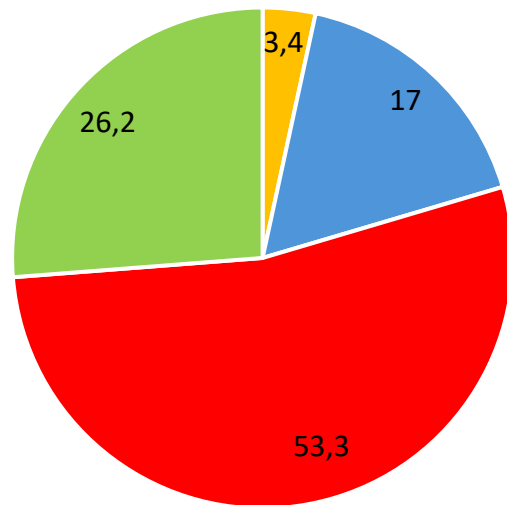
E3- Casella di posta  
elettronica personale e agli  
altri servizi cloud  
(WebConference, Storage...)

E5 - Applicativi gestionali  
(contabilità, studenti,  
personale...)

E7 - Help-Desk informatico

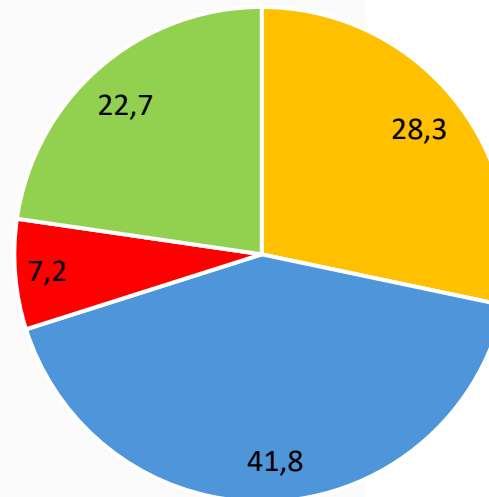
# Sistemi Informatici – Livello di soddisfazione – Frequenza utilizzo

E4 - Frequenza di utilizzo applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)



■ Annuale ■ Mensile ■ Giornaliera ■ Mai

E6 - Frequenza di utilizzo servizio Help-Desk informatico



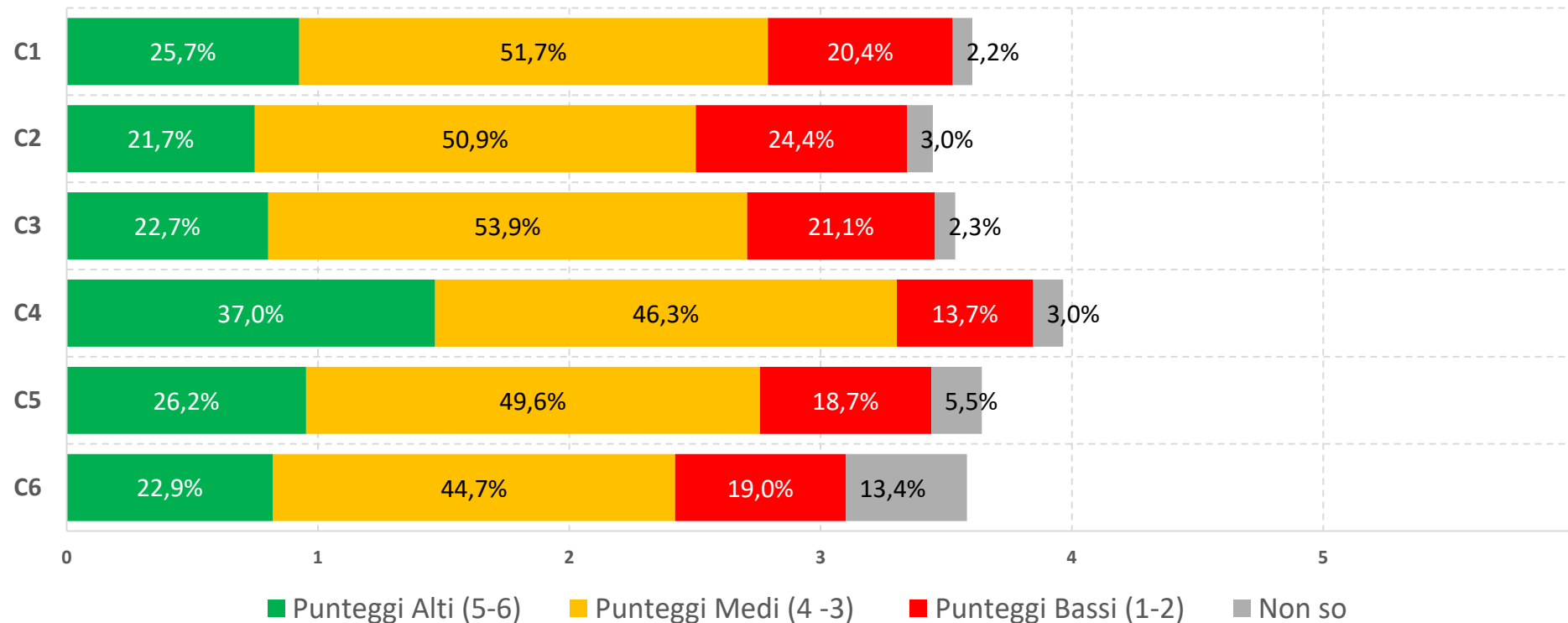
■ Annuale ■ Mensile ■ Giornaliera ■ Mai

In riferimento alla frequenza di utilizzo:

E4 - Applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)

E6 - Servizio Help-Desk informatico

# Comunicazione – Livello di soddisfazione



C1 - I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti

C2 - L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara

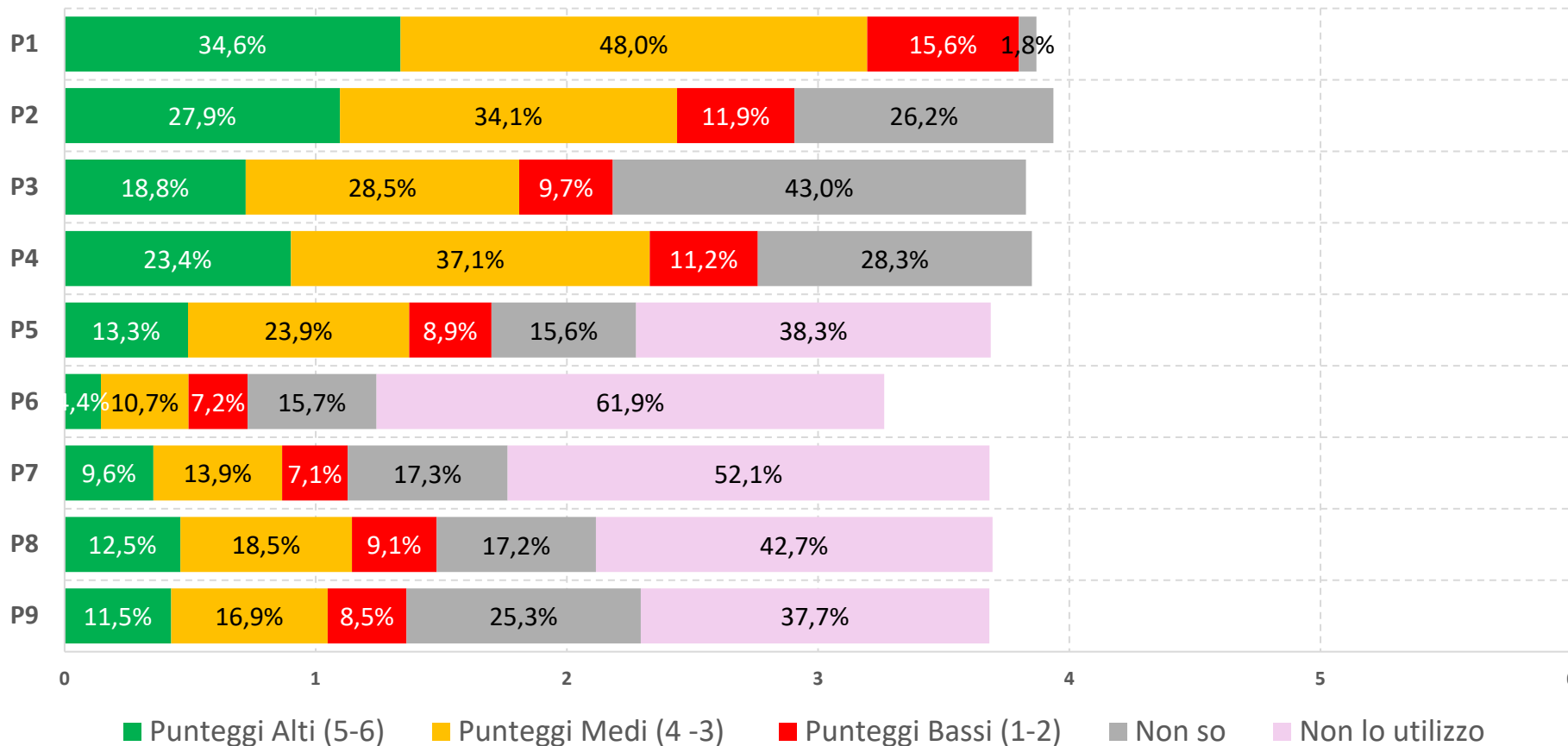
C3 - La modalità di accesso ai servizi è chiara

C4 - La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente

C5 - La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente

C6 - L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media

# Portale e Social Media – Livello di soddisfazione



Facilità di navigazione de  
(Livello di soddisfazione):

S1 - Il sito dell'Ateneo

S2 - Il sito/la pagina di  
Dipartimento

S3 - Il sito/la pagina del  
Corso di Studi

S4 - L'Intranet dell'Ateneo  
/pagine ad accesso riservato

Diffusione delle  
informazioni attraverso le  
pagine ufficiali di Ateneo nei  
più comuni social media  
(Livello di soddisfazione):

S5 - Facebook

S6 - X (ex Twitter)

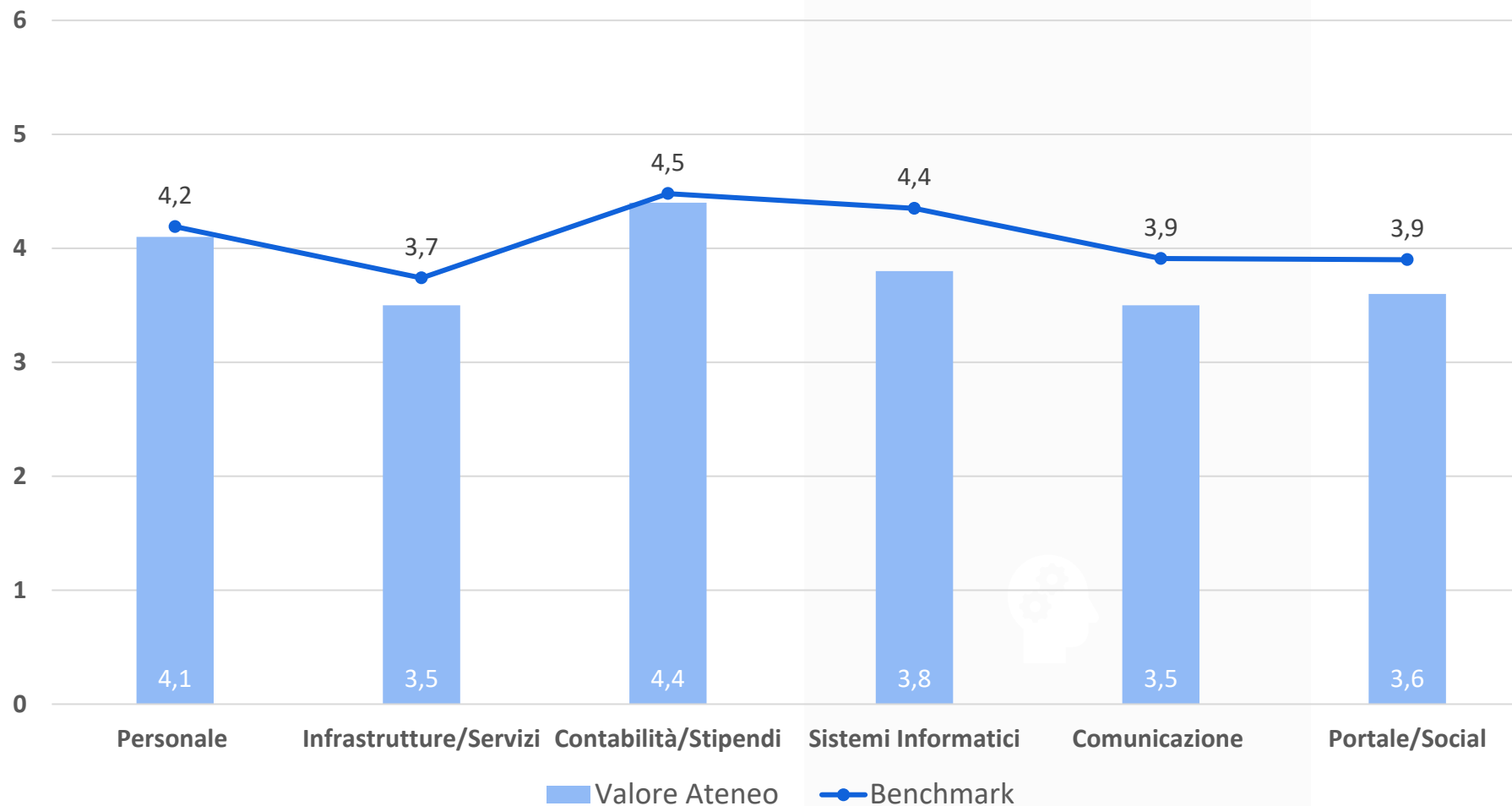
S7 - LinkedIn

S8 - Instagram

S9 - YouTube

# Soddisfazione complessiva per Categoria di Servizi

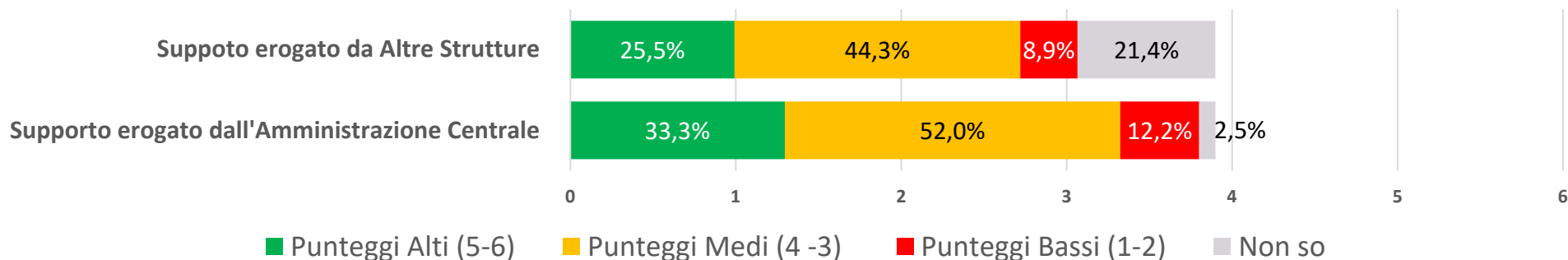
(Medie, valori da 1 a 6)



La barra celeste rappresenta il livello complessivo di soddisfazione espresso dagli utenti dell'Ateneo per ciascun servizio. Il punto blu (sulla linea) indica invece il valore di benchmark, calcolato sull'insieme degli Atenei aderenti. Per ogni servizio, se il punto blu **si colloca all'interno** della barra celeste, la valutazione dell'Ateneo per il servizio di riferimento è superiore al benchmark; se invece il punto blu **si colloca all'esterno** della barra celeste, la valutazione dell'Ateneo per il servizio di riferimento è sotto il valore del benchmark.

# Soddisfazione complessiva Supporto erogato

In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi, si ritiene complessivamente soddisfatto/a:



In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi, come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente ?

