



UNIVERSITÀ DI PISA

Il gradimento dei servizi tecnico – amministrativi dell'Ateneo *Personale docente, dottorande/i, assegniste/i*

► Esito dell'indagine

L'indagine è stata condotta dal Gruppo di lavoro Indagini di Customer Satisfaction.
Il report è stato redatto dall'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione.

Sommario



Introduzione

Contesto e obiettivi

Lo schema del questionario

Specifiche dell'indagine



Considerazioni conclusive

Punti di forza

Aree di miglioramento



Il campione

Popolazione e campione

Le caratteristiche del
campione



Contatti



I risultati

Parte 1: Logistica e Infrastrutture

Parte 2: Sistemi Informatici

Parte 3: Comunicazione interna
ed esterna

Parte 4: Portale e Social Media

Analisi delle frequenze sulla
soddisfazione

Parte 5: Suggerimenti e proposte

Introduzione



- Premesse generali
- Lo schema del questionario
- Specifiche dell'indagine

Contesto e obiettivi

Nell'ambito dell'applicazione delle norme sul miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità delle amministrazioni pubbliche (d. lgs. n.150/2009) l'Università di Pisa, per l'anno 2024, ha avviato l'indagine sui servizi tecnico-amministrativi (logistica e infrastrutture, sistemi informatici, comunicazione interna e esterna, portale e social media) erogati dall'Ateneo nel 2024.

Gli esiti dell'indagine rappresentano validi strumenti per migliorare la qualità, l'organizzazione e la gestione dei servizi tecnico-amministrativi dell'Ateneo. Il presente documento presenta un'analisi di base dei risultati del questionario, con l'obiettivo di identificare aree di miglioramento emergenti dalle medie delle valutazioni delle domande a risposta chiusa e dalla lettura del commento inserito nel campo a testo libero.

L'attivazione dell'iniziativa ha richiesto la costituzione di un apposito gruppo di lavoro presieduto dal Direttore generale (prot. n. 72881/2024, d.d. 454/2024). Il Gruppo di lavoro per la sperimentazione di indagini di customer satisfaction è stato incaricato di definire il *format* di numerosi questionari di CS, compreso quello in esame; il GdL ha altresì definito tempi e modalità di somministrazione.

La definizione, somministrazione e analisi dei questionari di CS sono state incluse in uno specifico obiettivo del Direttore generale, che ha visto la collaborazione della Delegata per le statistiche di Ateneo, dell'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione e dell'Ufficio per l'Eguaglianza e le Differenze.

I risultati sono stati tecnicamente elaborati dall'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione. La somministrazione del questionario è stata prevista in forma CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) utilizzando "LimeSurvey", un apposito software open source, che permette di creare indagini in modo snello, garantendo al contempo l'anonimato di chi compila.

È possibile accedere [al documento completo](#) per consultare il questionario dell'indagine.

Lo schema del questionario



SODDISFAZIONE
COMPLESSIVA PER
OGNI SEZIONE



SUGGERIMENTI E
PROPOSTE (DOMANDA
APERTA)



INFORMAZIONI
PERSONALI

Specifiche dell' indagine



L'indagine è censuaria, con tassi di risposta che dipendono dalla partecipazione volontaria



La scala di valutazione da utilizzare è definita con numero pari di possibilità di risposta (6 = del tutto soddisfatto/a, 1= per nulla soddisfatto/a) al fine di favorire la polarizzazione delle valutazioni



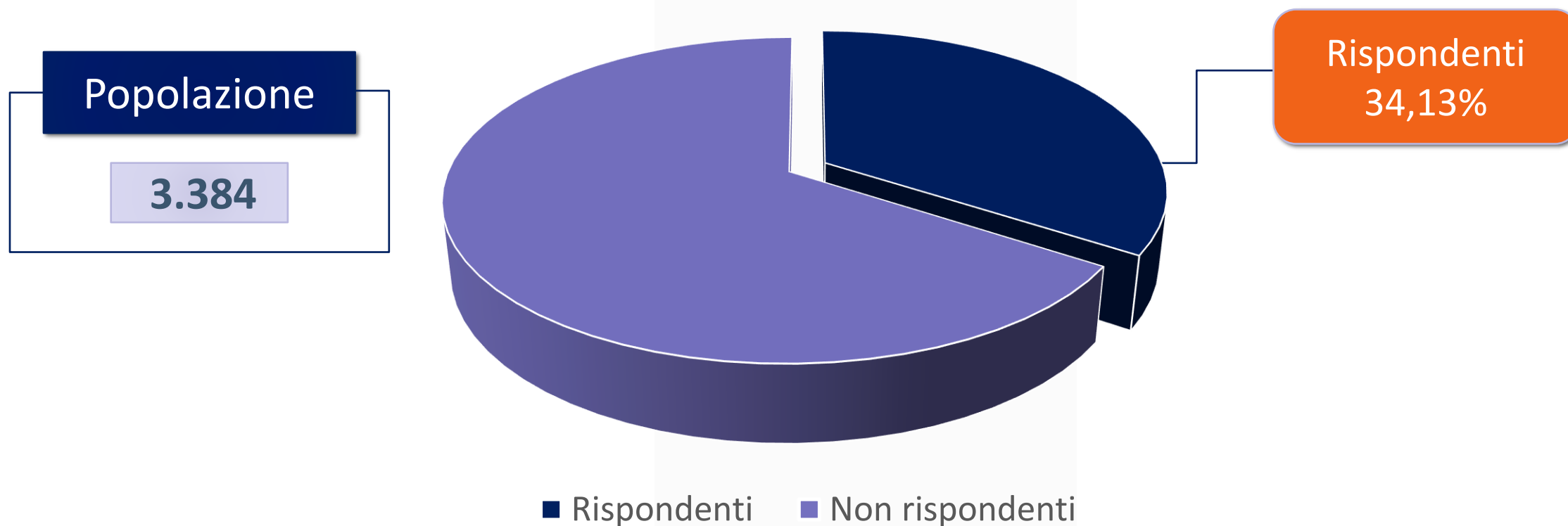
È garantita la massima salvaguardia dell'anonimato

Il campione



- Popolazione e campione
- Le caratteristiche del campione

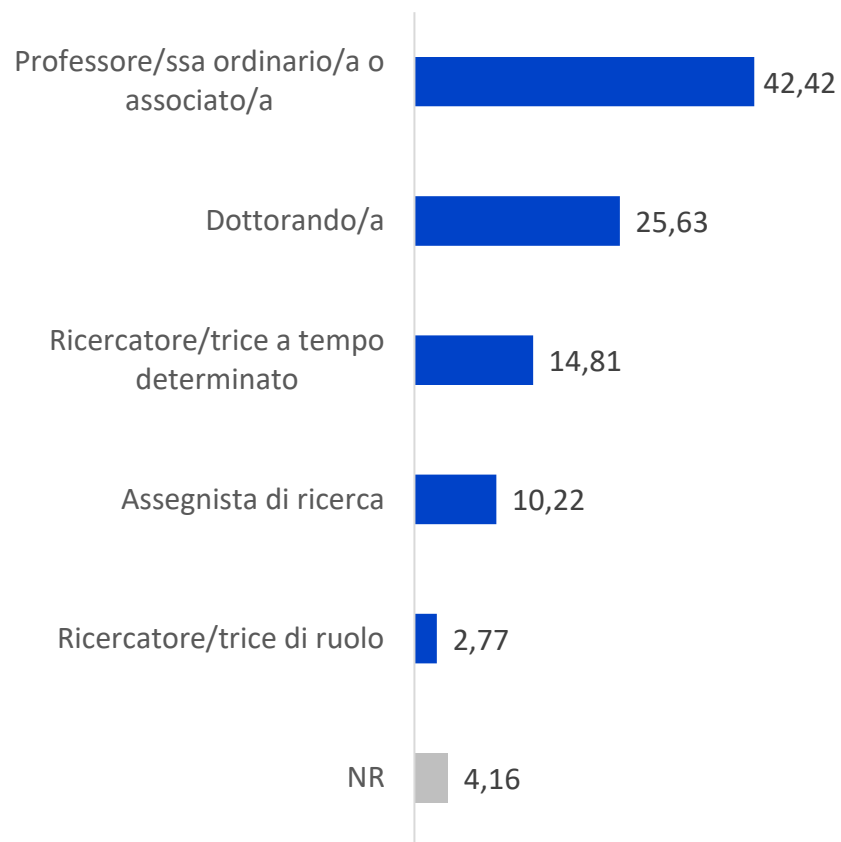
Popolazione e campione



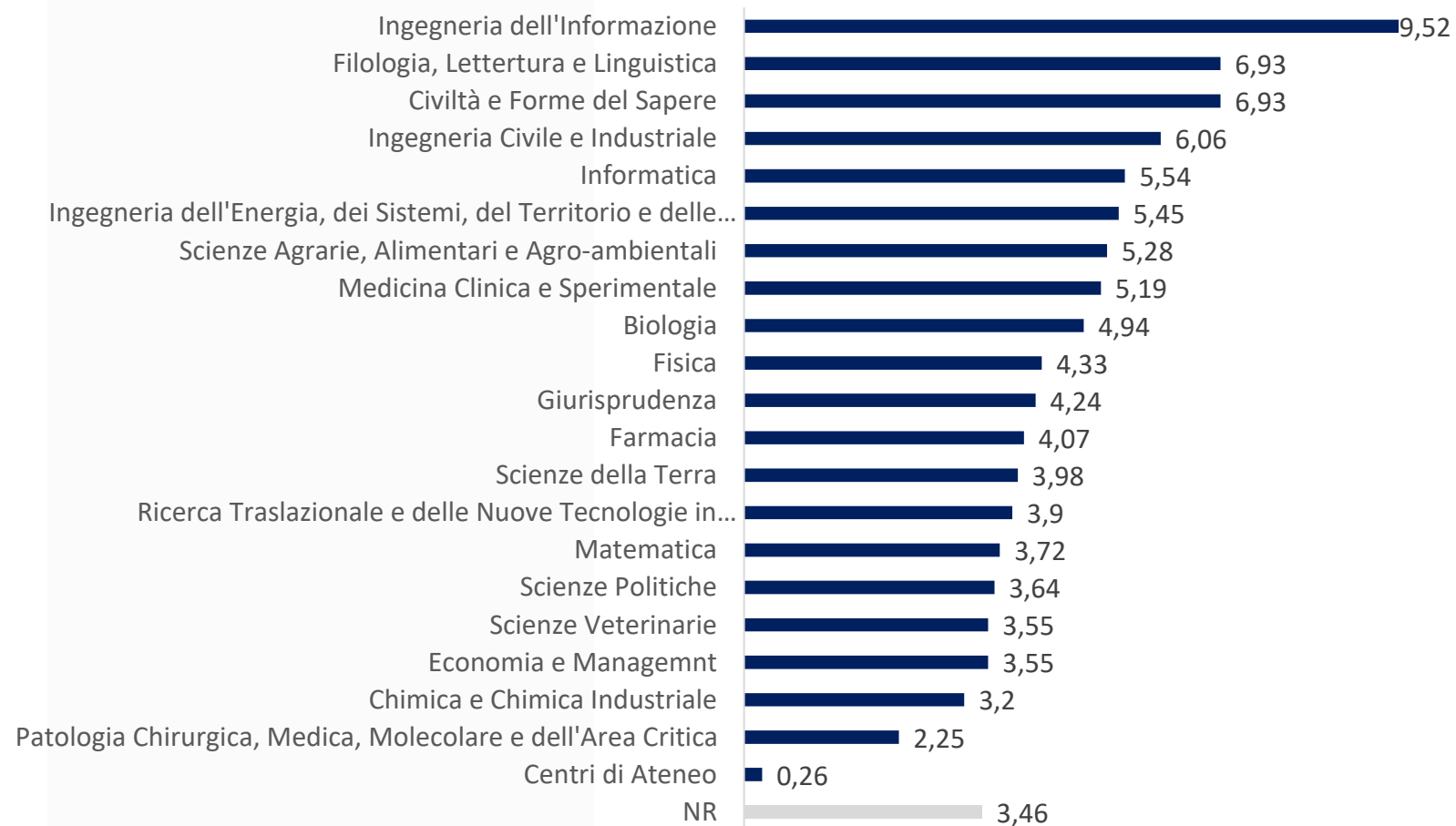
La popolazione obiettivo è stata identificata con il personale docente, dottorande/i e assegniste/i al 21 novembre 2024.

Le caratteristiche del campione

Ruolo

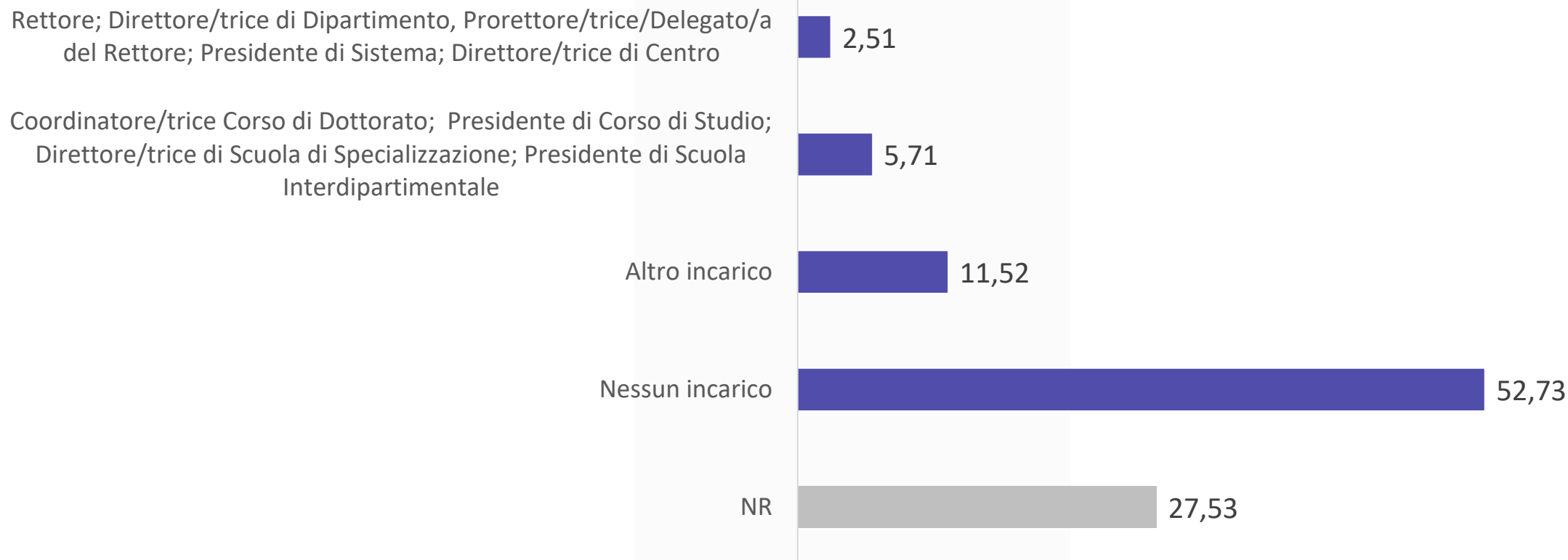


Dipartimento di appartenenza

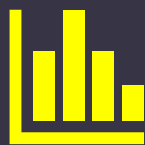


Le caratteristiche del campione

Incarico istituzionale

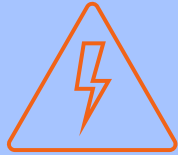


I risultati



- Parte 1: Logistica e Infrastrutture
- Parte 2: Sistemi informatici
- Parte 3: Comunicazione interna ed esterna
- Parte 4: Portale e Social Media
- Parte 5: Suggerimenti e proposte

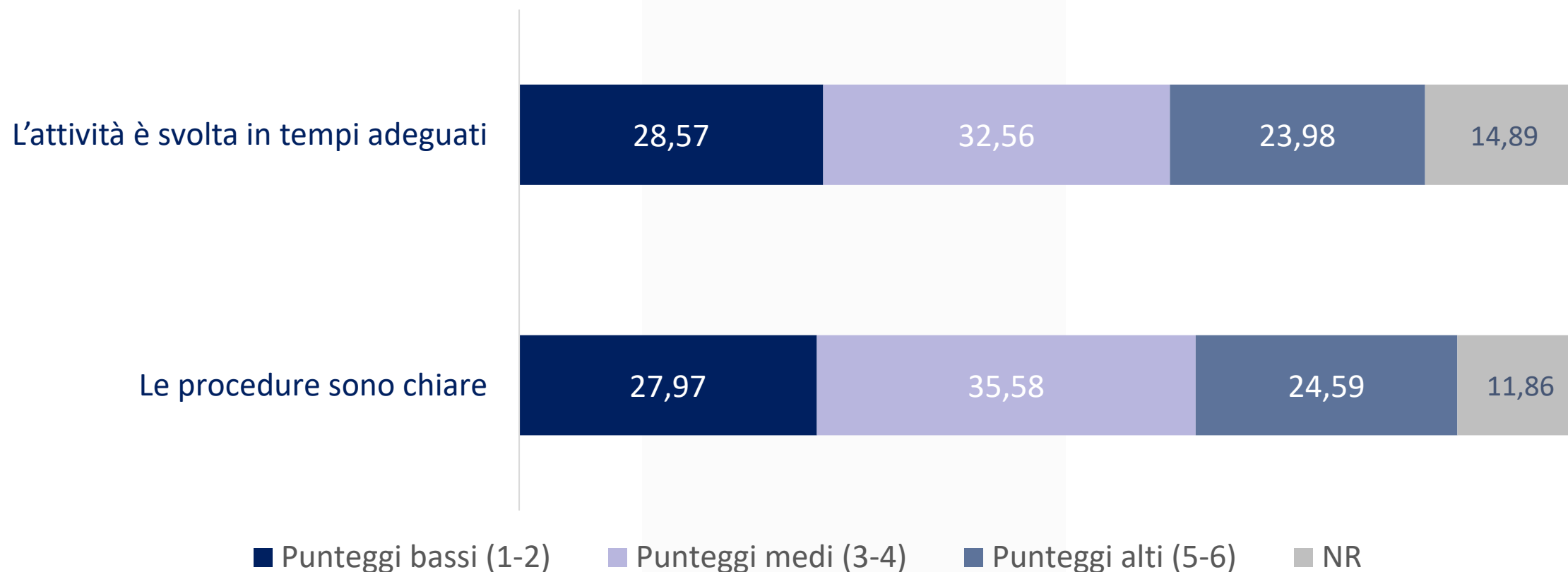
Parte 1



Logistica e Infrastrutture

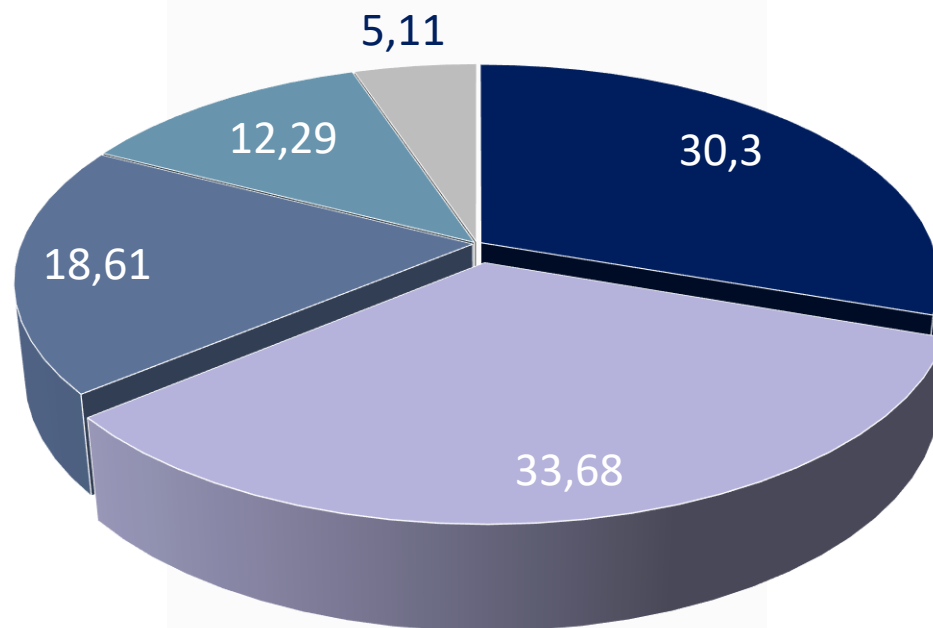
Logistica e infrastrutture

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



Logistica e infrastrutture

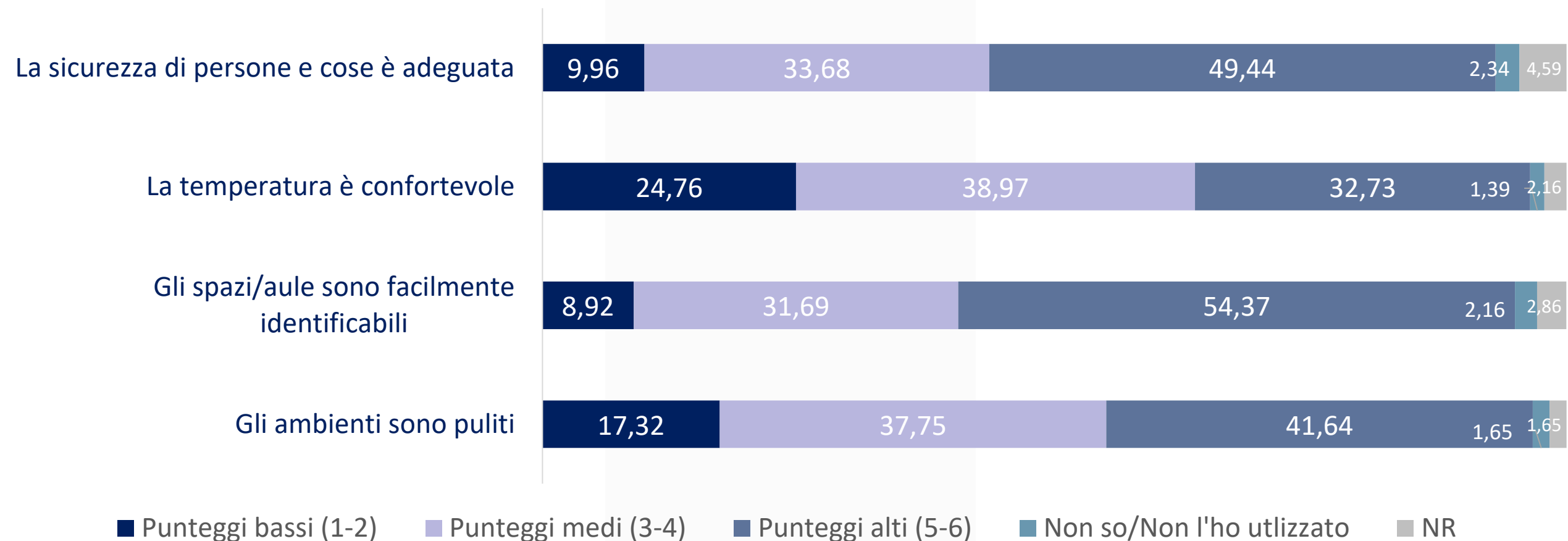
Indica il livello di soddisfazione In riferimento agli interventi di manutenzione ordinaria
(es. la porta fa attrito e cigola, il bagno è malfunzionante, il vetro è rotto, la chiave non gira, ecc.)



■ Punteggi bassi (1-2) ■ Punteggi medi (3-4) ■ Punteggi alti (5-6) ■ Non so/Non l'ho utilizzato ■ NR

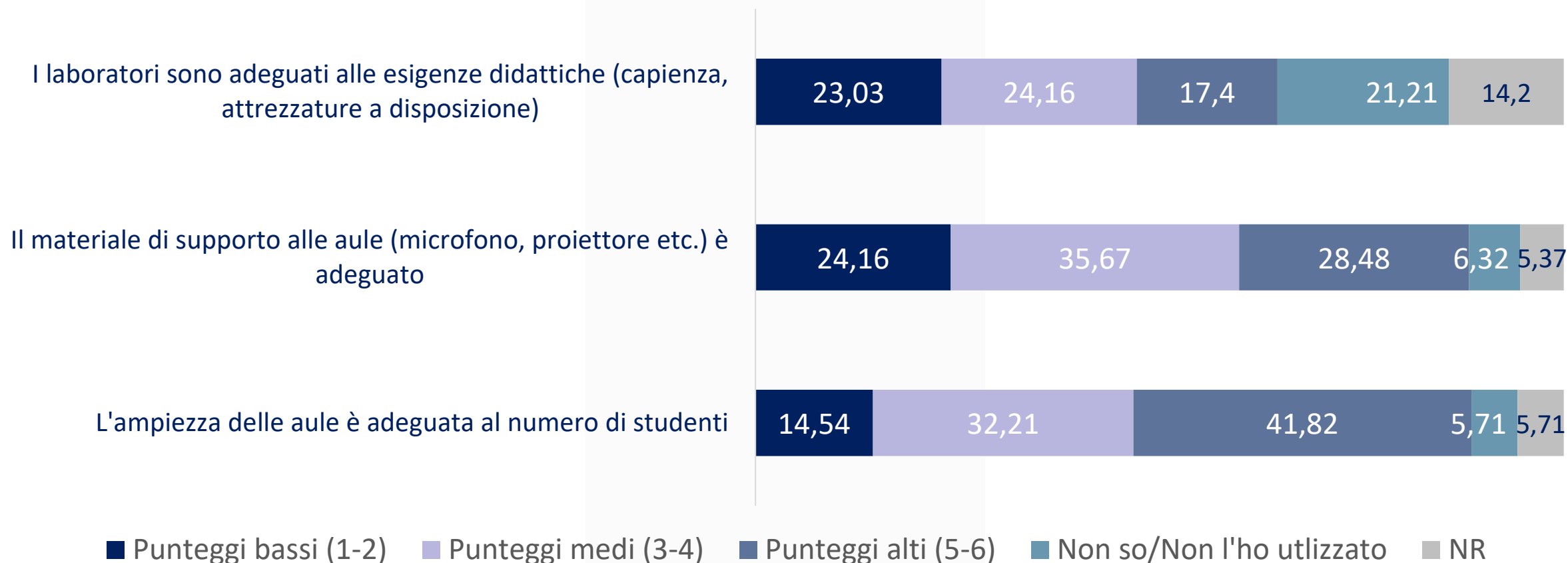
Logistica e infrastrutture

In riferimento ai servizi generali e alla logistica:
(uffici, studi personali, aule, laboratori di didattica e di ricerca da te utilizzati)



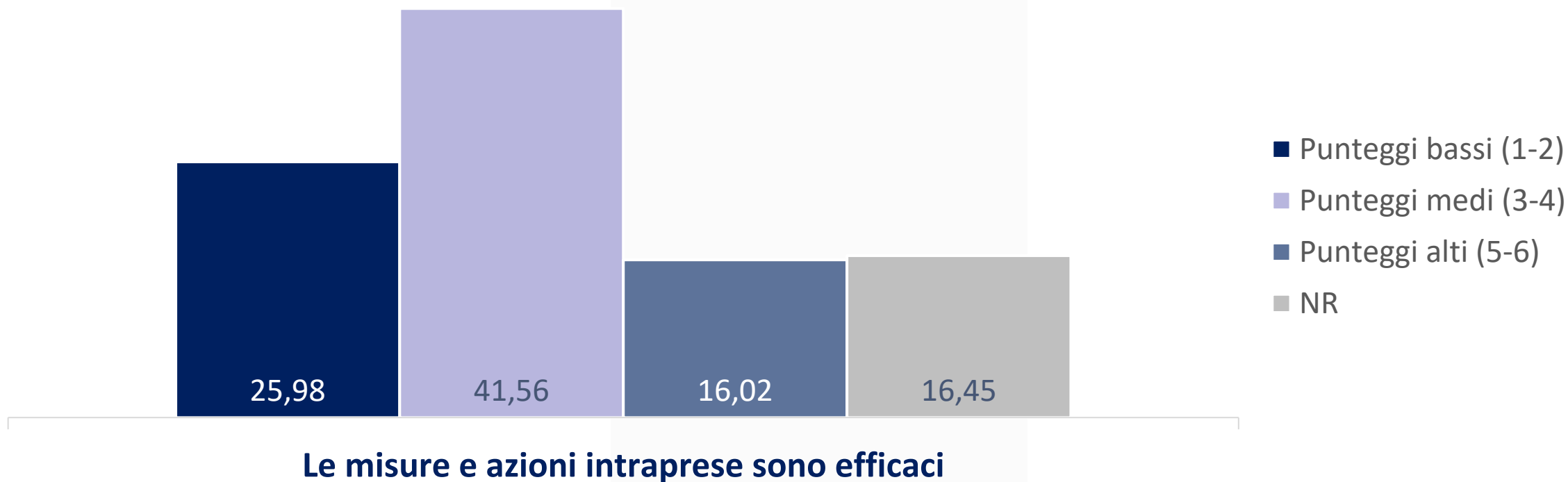
Logistica e infrastrutture

In riferimento ai servizi generali e alla logistica:
(uffici, studi personali, aule, laboratori di didattica e di ricerca da te utilizzati)



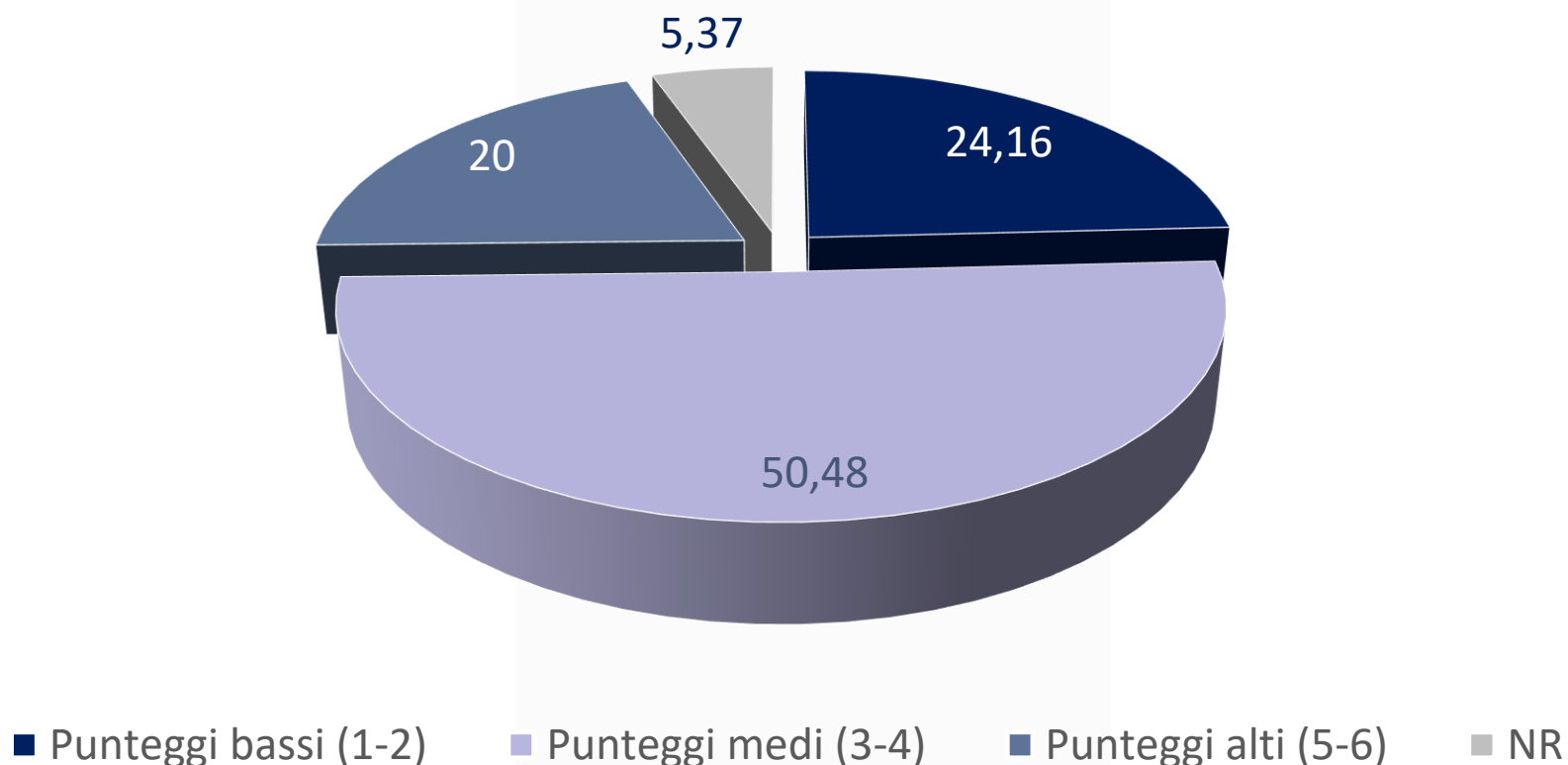
Logistica e infrastrutture

In riferimento alle misure e azioni dell'Ateneo e delle sue singole strutture sulla sostenibilità energetica e ambientale:



Logistica e infrastrutture

Complessivamente, in riferimento al servizio di logistica e infrastrutture, indica il livello di soddisfazione



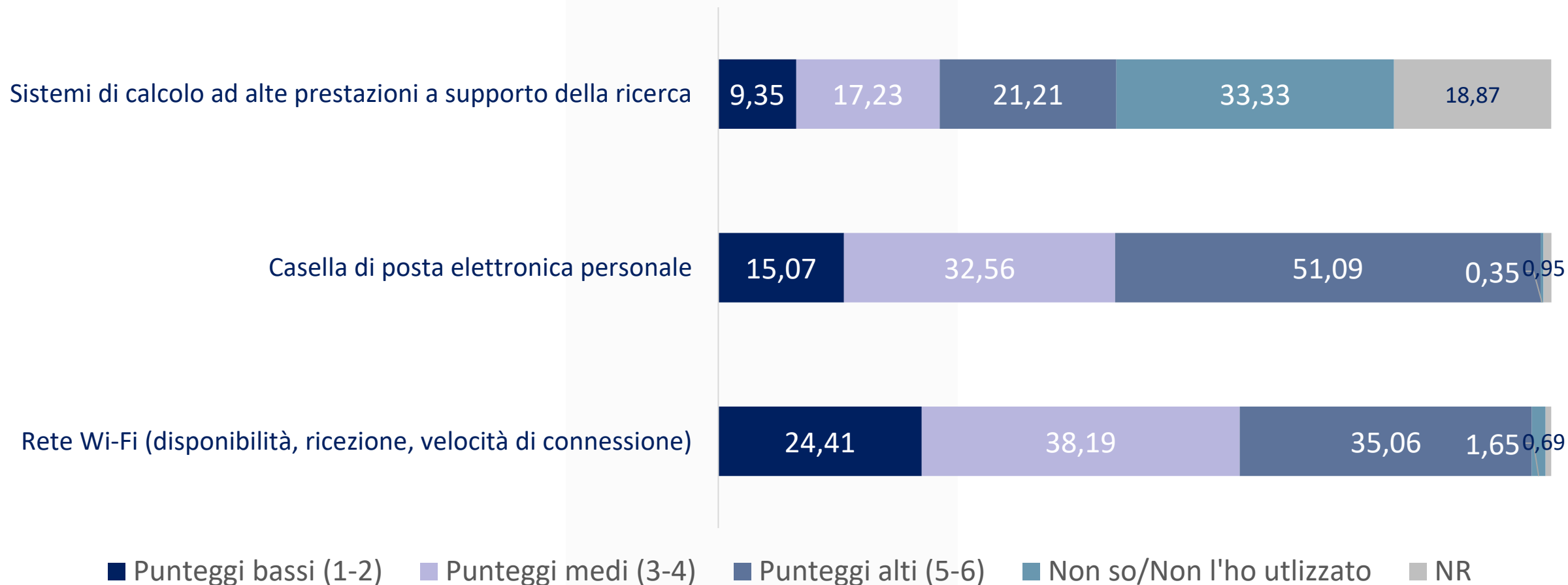
Parte 2



Sistemi informatici

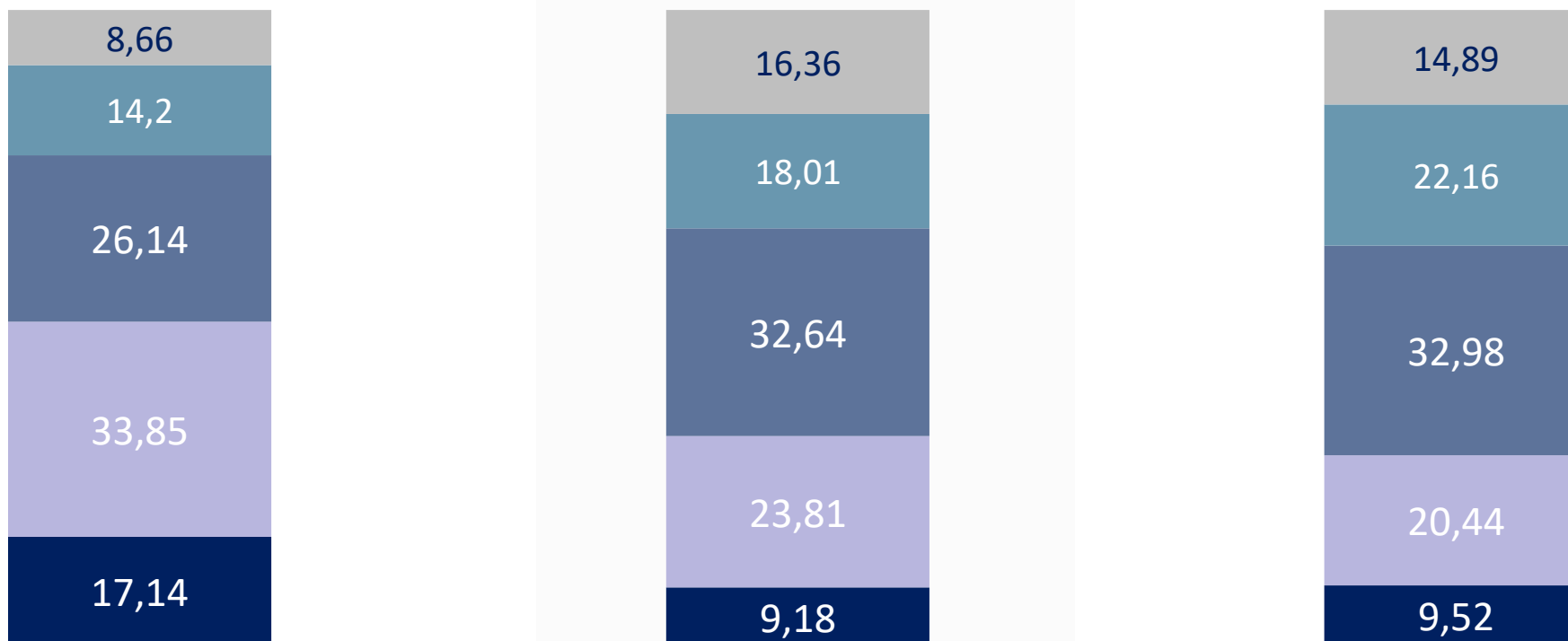
Sistemi informatici

In riferimento ai Sistemi Informatici indica il livello di soddisfazione:



Sistemi informatici

In riferimento ai Sistemi Informatici indica il livello di soddisfazione:



Sistemi Audio Video a supporto della didattica frontale e della convegnistica

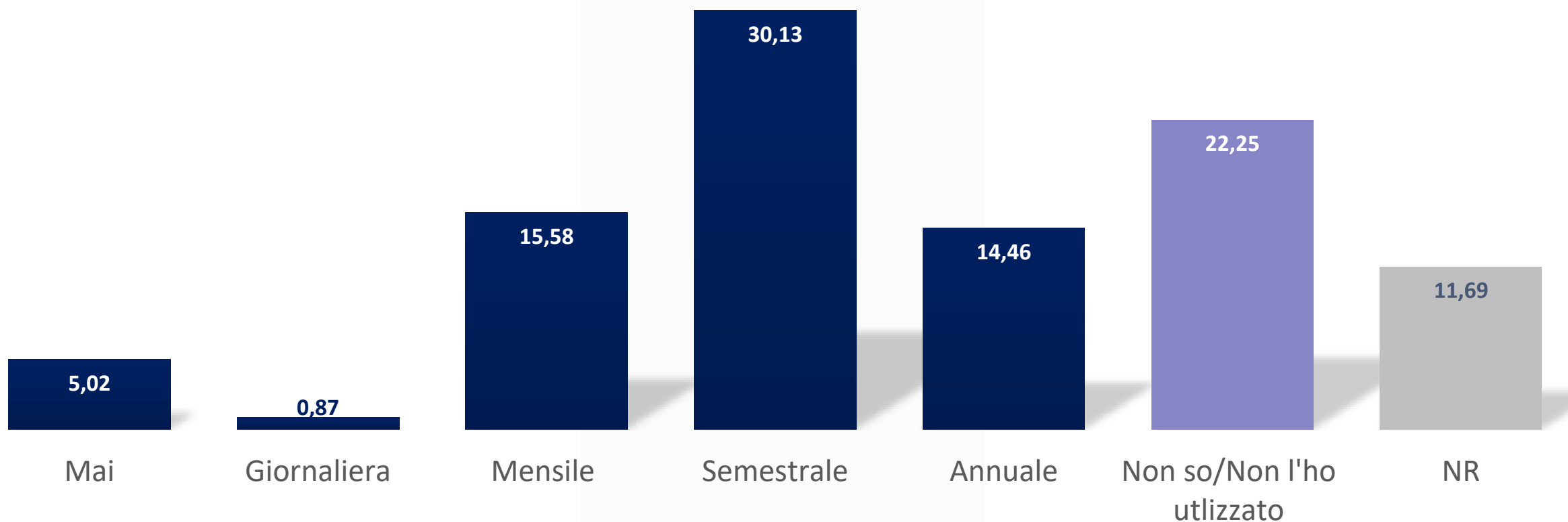
Altri servizi cloud

Servizio Help-Desk

■ Punteggi bassi (1-2) ■ Punteggi medi (3-4) ■ Punteggi alti (5-6) ■ Non so/Non l'ho utilizzato ■ NR

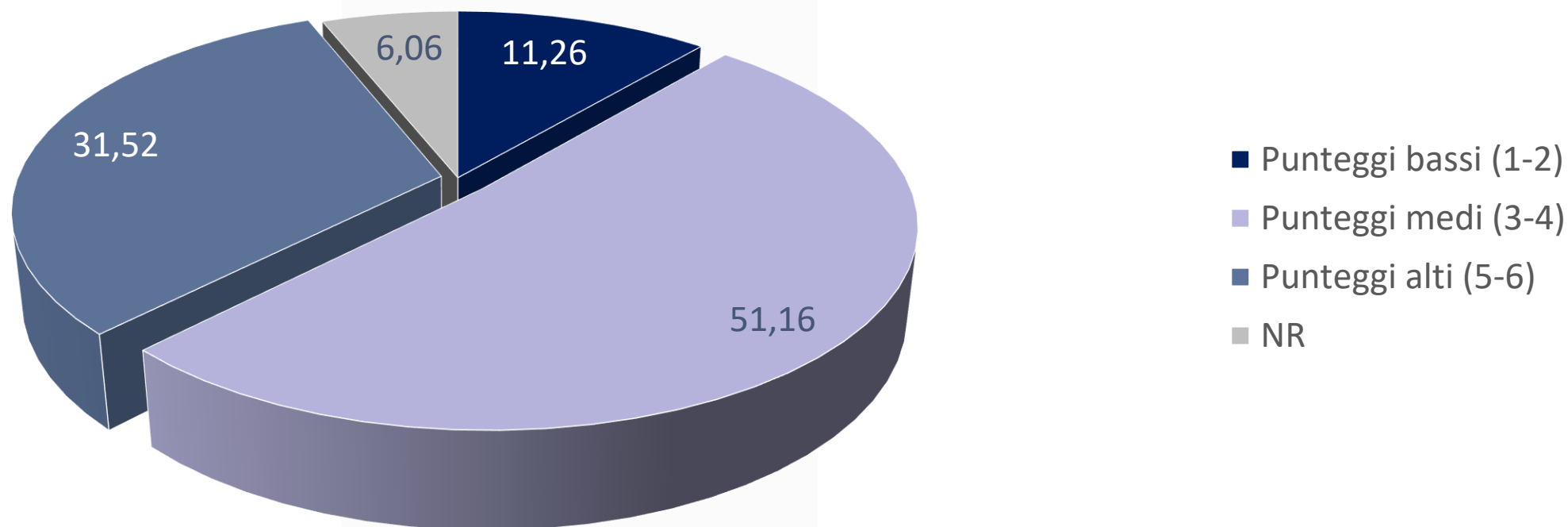
Sistemi informatici

In riferimento al Servizio Help-Desk fornito dai singoli poli informatici indica la frequenza di utilizzo

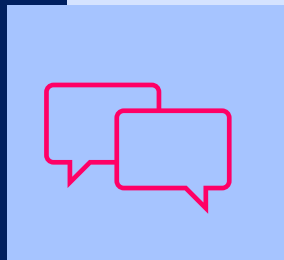


Sistemi informatici

Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici, indica il livello di soddisfazione



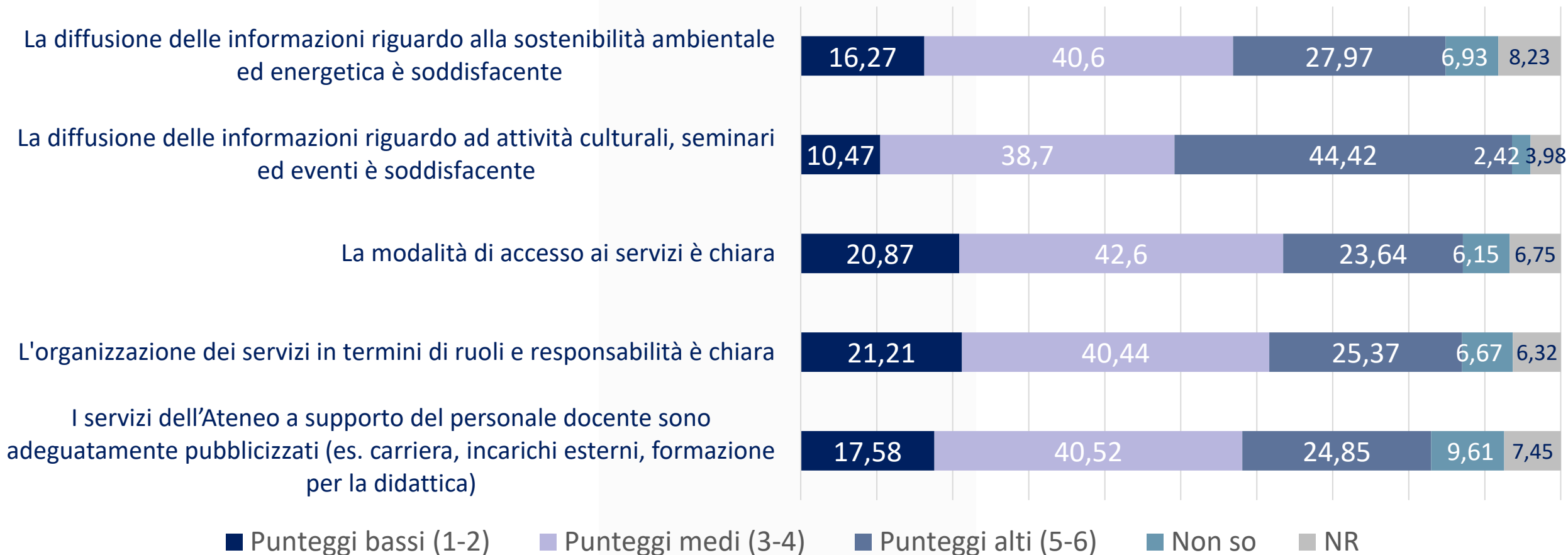
Parte 3



Comunicazione interna
ed esterna

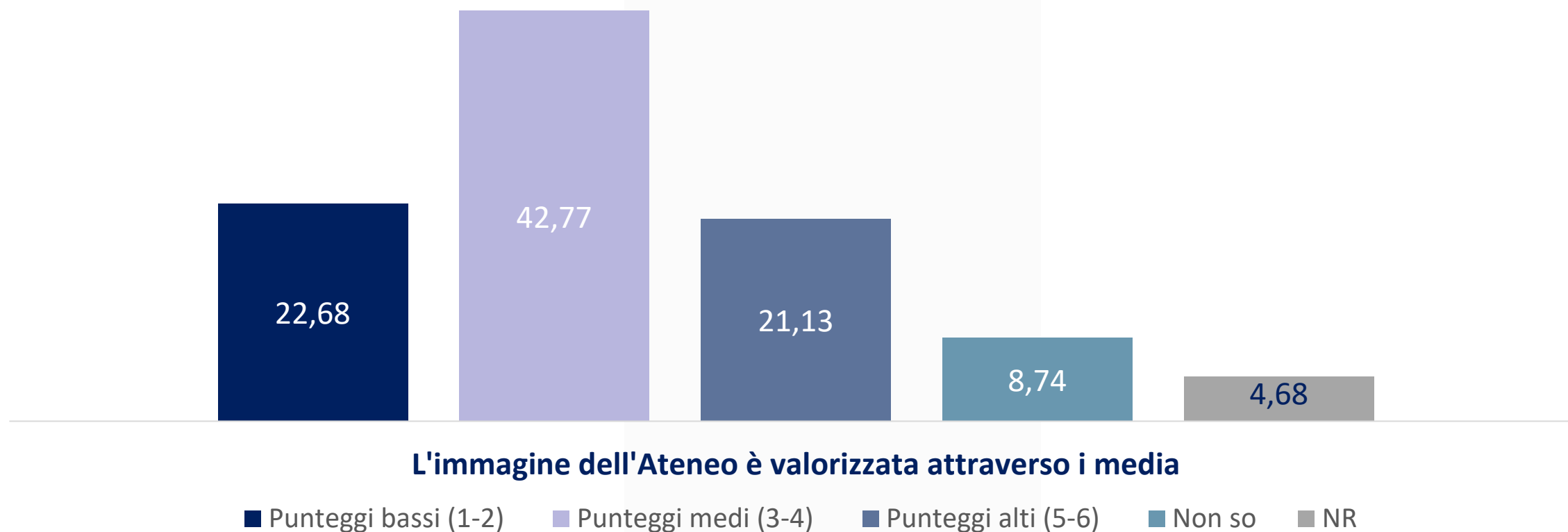
Comunicazione interna ed esterna

In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo:



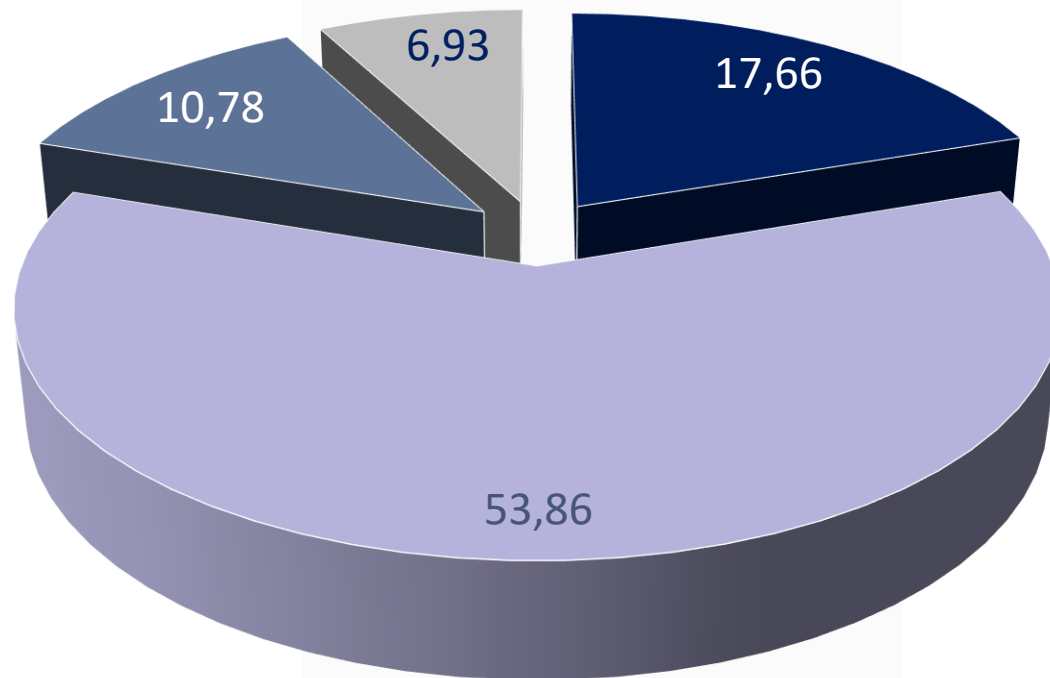
Comunicazione interna ed esterna

In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo:



Comunicazione interna ed esterna

Complessivamente, in riferimento al servizio di comunicazione interna ed esterna, indica il livello di soddisfazione



■ Punteggi bassi (1-2)

■ Punteggi medi (3-4)

■ Punteggi alti (5-6)

■ NR

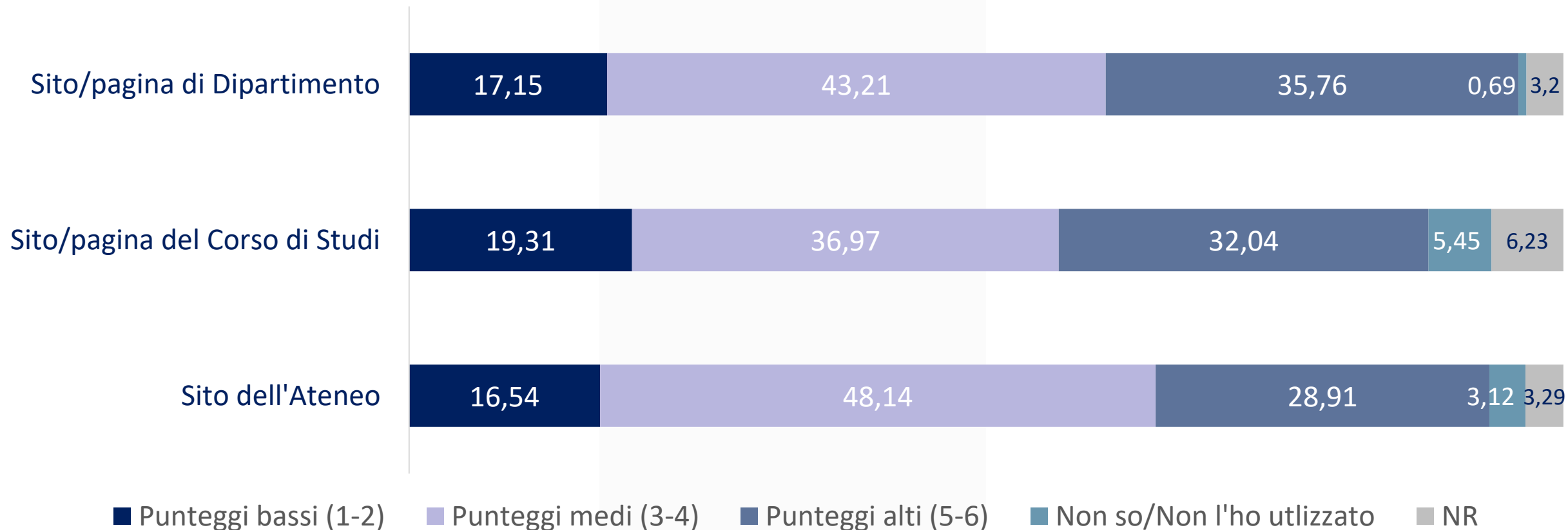
Parte 4



Portale e Social Media

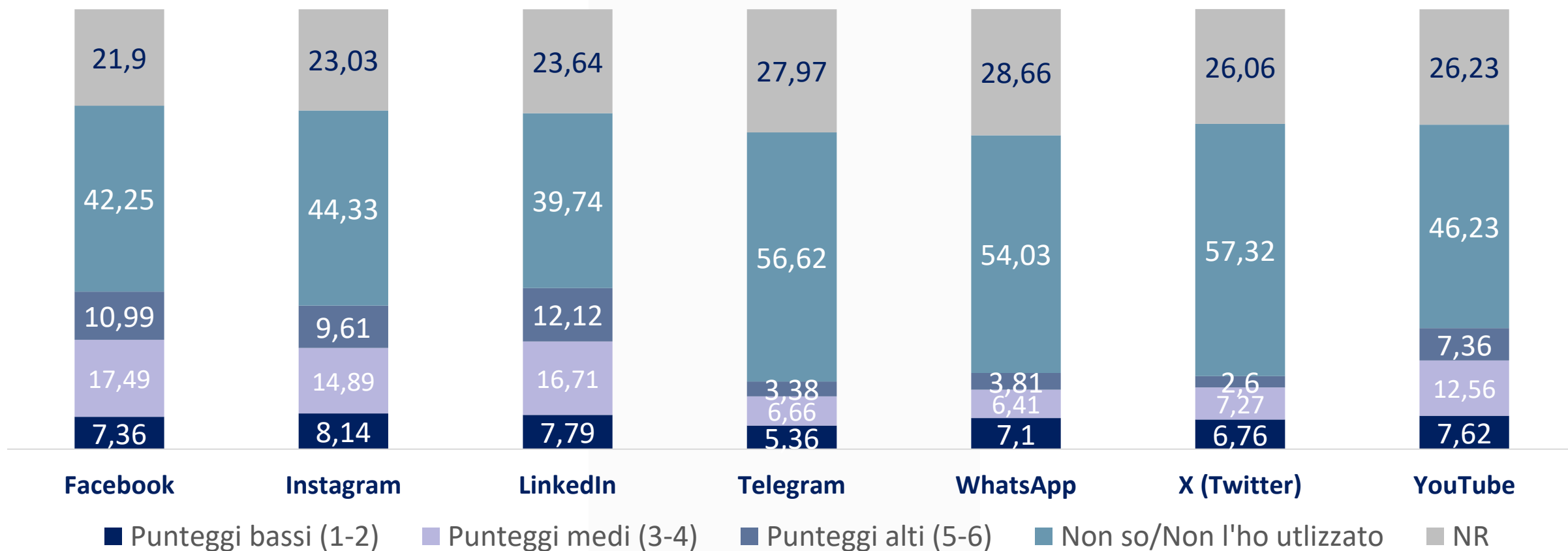
Portale e Social Media

In riferimento alle informazioni fornite, indica il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del/della:



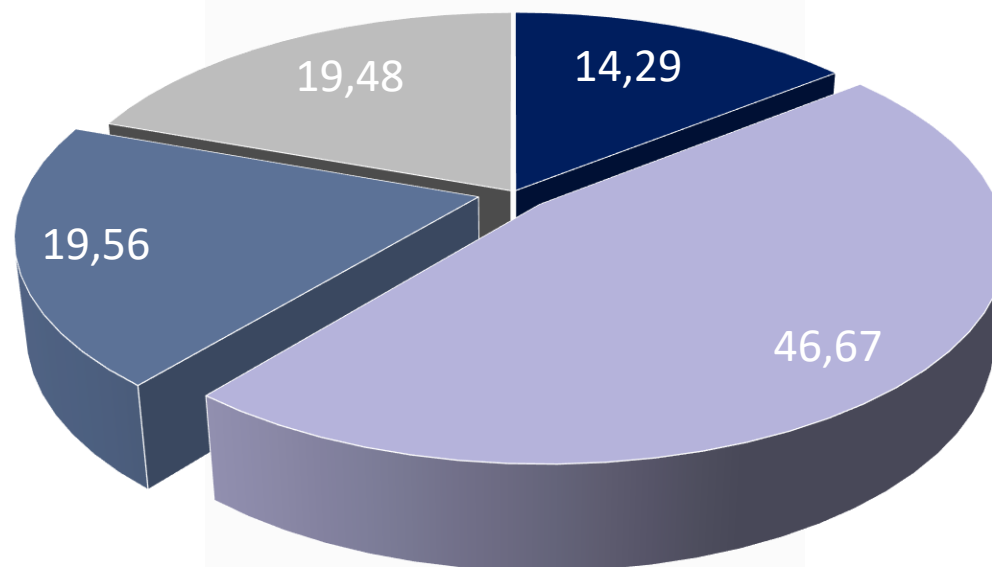
Portale e Social Media

In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indica il livello di soddisfazione rispetto a:



Portale e Social Media

Complessivamente, in riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo, indica il livello di soddisfazione



■ Punteggi bassi (1-2)

■ Punteggi medi (3-4)

■ Punteggi alti (5-6)

■ NR

Analisi delle frequenze sulla soddisfazione

	Punteggi bassi (1-2)	Punteggi medi (3-4)	Punteggi alti (5-6)	NR	Media	Coefficiente di Variazione (%)
Complessivamente, in riferimento al servizio di logistica e infrastrutture , indica il livello di soddisfazione	24,16	50,48	20	5,37	3,40	38,41
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici , indica il livello di soddisfazione	11,26	51,16	31,52	6,06	3,81	25,06
Complessivamente, in riferimento al servizio di comunicazione interna ed esterna , indica il livello di soddisfazione	17,66	53,86	10,78	6,93	3,55	34,20
Complessivamente, in riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo , indica il livello di soddisfazione	14,29	46,67	19,56	19,48	3,63	33,10

Per facilitare la lettura della tabella sono stati definiti degli «intervalli di valutazione» che esprimono con le colorazioni delle celle il significato attribuito dal Gruppo di lavoro alle medie ottenute rispetto agli *item* sulla soddisfazione

media > 4,5	Probabile punto di forza
tra 4,5 e 4	Area positiva
< 4 e 3,5	Area moderatamente positiva
< 3,5 e 3	Punto di attenzione
< 3 e 2,5	Punto di necessaria attenzione
< 2,5	Probabile punto di debolezza

Parte 5



Suggerimenti e proposte

Suggerimenti e proposte



Suggerimenti e proposte

Il questionario prevedeva una sezione dedicata ai commenti liberi, consentendo di raccogliere osservazioni e suggerimenti più dettagliati sui servizi tecnico-amministrativi offerti dall'Ateneo. Il 13,24% delle/dei rispondenti ha offerto questi contributi spontanei che permettono di arricchire i dati numerici con ulteriori informazioni qualitative. La parte che segue analizza le tematiche emerse, utili per migliorare i servizi.

Suggerimenti e proposte

Le tematiche emerse nei commenti liberi

Manutenzione, spazi e strutture

Possibile margine di miglioramento nel sistema di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Procedure di intervento non sempre tempestive.

Aule, uffici e laboratori di ricerca non adeguatamente illuminati e non pienamente confortevole.

Assenza di test preventivi sugli impianti di riscaldamento.

Parcheggi e stalli per biciclette limitati.

Sito Web e comunicazione

Navigazione del sito di Ateneo poco efficiente per gli utenti esterni.

Estetica, struttura e grafica del sito di Ateneo migliorabile.

Mancanza di coordinamento e aggiornamento tra i siti dei Dipartimenti.

Accuratezza ed efficacia dei testi in lingua inglese migliorabile.

Gestione dei social network eccessivamente formale.

Aggiornamento delle pagine web del sito di Ateneo non tempestiva.

Diffusione delle informazioni su eventi/iniziative di Ateneo migliorabile.

Suggerimenti e proposte

Le tematiche emerse nei commenti liberi

Servizi Tecnici/Informatici

Funzionalità della posta elettronica e del filtro antispam migliorabili.

La rete Wi-Fi e i server presentano occasionali problemi di stabilità.

Necessità di maggiori investimenti nel materiale audiovisivo (proiettori, microfoni) e nei materiali di supporto presenti nei laboratori.

Amministrazione e Supporto alla Ricerca

Avvio del processo di sburocratizzazione delle procedure amministrative.

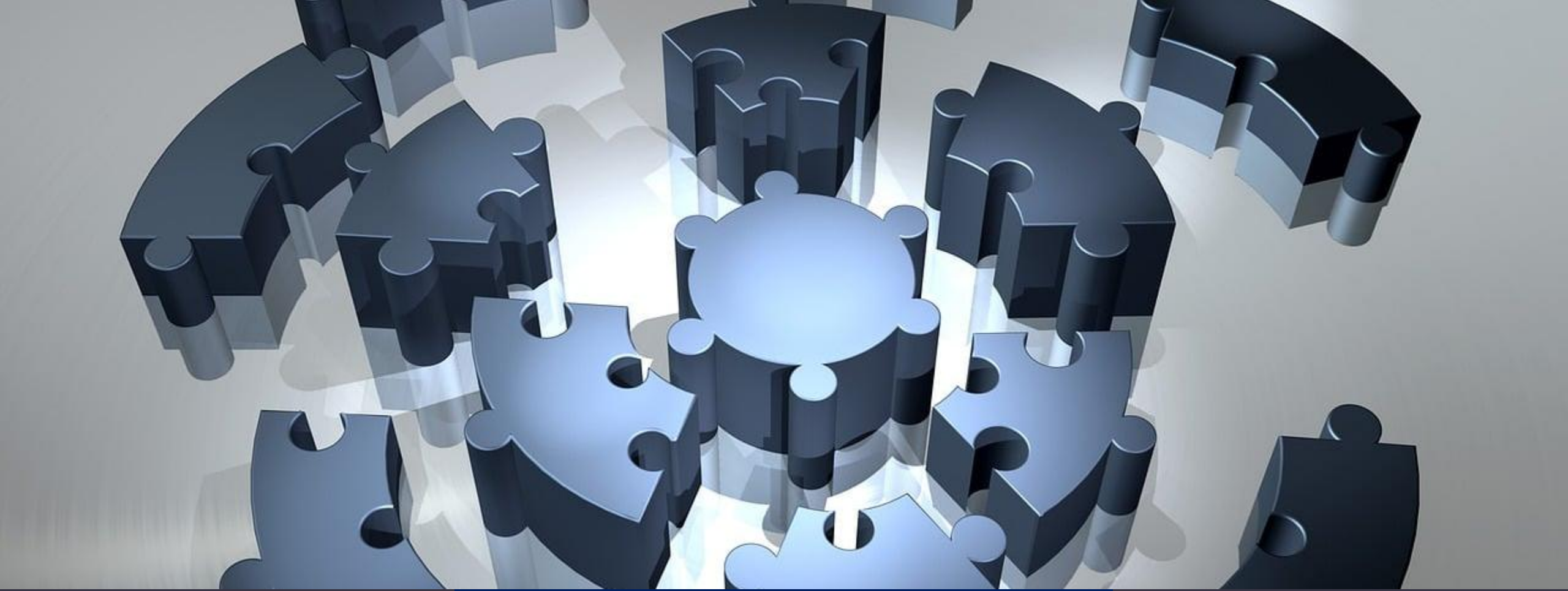
Non equa distribuzione del PTA.

Scarsa chiarezza delle procedure amministrativo-contabili.

Accesso alle riviste scientifiche limitato.

Necessità di maggior supporto per le procedure di acquisto e per le attività di progettazione nella ricerca.

Mancata omogeneizzazione delle procedure amministrative tra le diverse strutture dell'Ateneo.



Considerazioni conclusive

Punti di forza



- ✓ Buon livello di soddisfazione complessiva riguardo ai servizi di logistica e infrastrutture, in particolare per quanto riguarda l'identificabilità e la pulizia degli spazi e ambienti, l'adeguatezza della capienza delle aule in relazione al numero degli studenti e l'efficacia delle misure e azioni sulla sostenibilità energetica e ambientale.
- ✓ Valutazione positiva dei sistemi informatici, come il servizio help-desk e la disponibilità, ricezione e velocità di connessione della rete wi-fi.
- ✓ Apprezzamento del servizio di comunicazione interna ed esterna, in particolare per quanto riguarda la diffusione delle informazioni su attività culturali, seminari ed eventi.

Aree di miglioramento

Manutenzione, spazi e strutture – Esigenza di:

Migliorare la manutenzione, l'illuminazione e le condizioni igieniche in alcune aree.

Ottimizzare il funzionamento degli impianti.

Prevedere più parcheggi e stalli per biciclette.

Sito Web e comunicazione – Esigenza di:

Migliorare l'efficacia del portale per gli esterni.

Ottimizzare estetica e aggiornamenti del sito web.

Curare maggiormente e rendere più efficaci i testi in lingua inglese.

Rendere più dinamica la gestione dei social network.

Garantire una diffusione più tempestiva delle informazioni sugli eventi.

Aree di miglioramento

Servizi Tecnici/Informatici – Esigenza di:

Ottimizzare il funzionamento della posta elettronica e del filtro antispam.

Potenziare la stabilità della rete WIFI e dei server.

Ottimizzare i materiali audiovisivi e i sistemi audio e video.

Ottimizzare le strutture e le attrezzature dei laboratori.

Amministrazione e Supporto alla Ricerca – Esigenza di:

Rendere più chiare le procedure amministrative e i regolamenti per le missioni all'estero.

Semplificare l'attività amministrativa e riequilibrare la distribuzione delle risorse.

Migliorare il supporto tecnico- amministrativo per gli acquisti.

Garantire l'accesso alle riviste scientifiche.

Rendere le procedure più flessibili e uniformarle tra i dipartimenti.

Potenziare il supporto alla progettazione.

Contatti



Per maggiori informazioni: Unità Indagini e
Analisi Dati - Ufficio Programmazione,
Organizzazione e Valutazione
indaginiCS@unipi.it



UNIVERSITÀ
DI PISA

