



UNIVERSITÀ DI PISA

# Il gradimento dei servizi tecnico – amministrativi dell'Ateneo

*Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario*

## ► 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



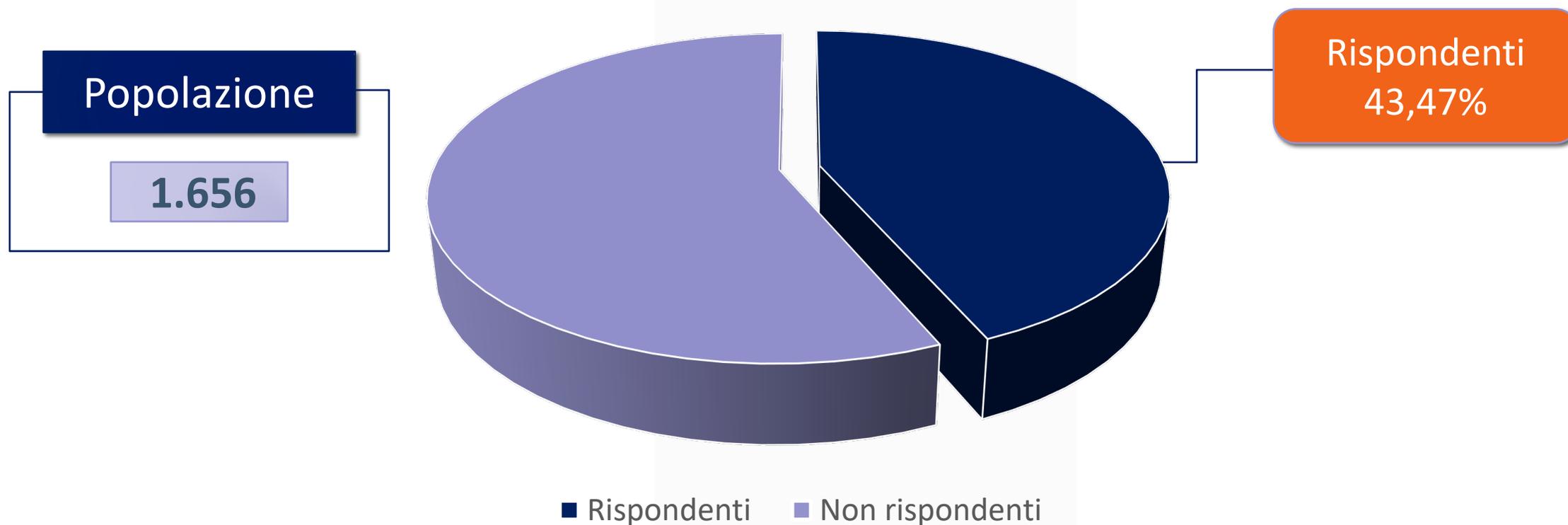
È garantita la massima salvaguardia dell'anonimato

# Il campione



- Popolazione e campione
- Le caratteristiche del campione

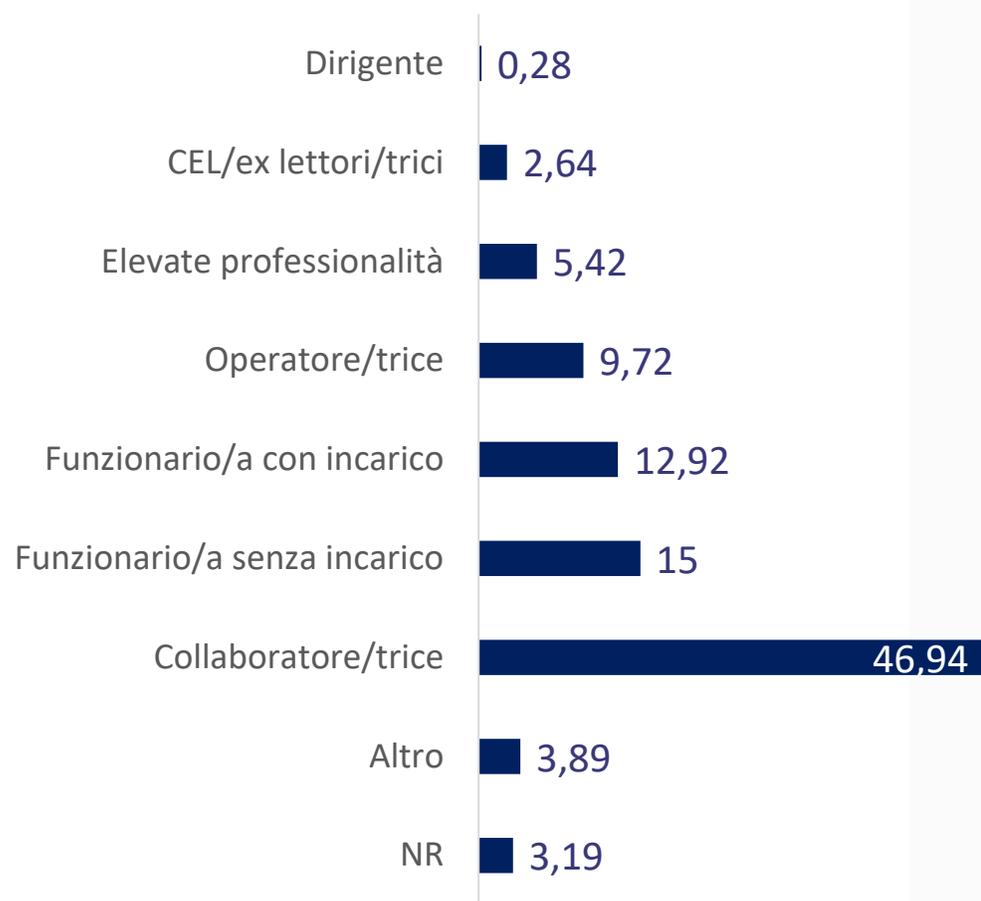
# Popolazione e campione



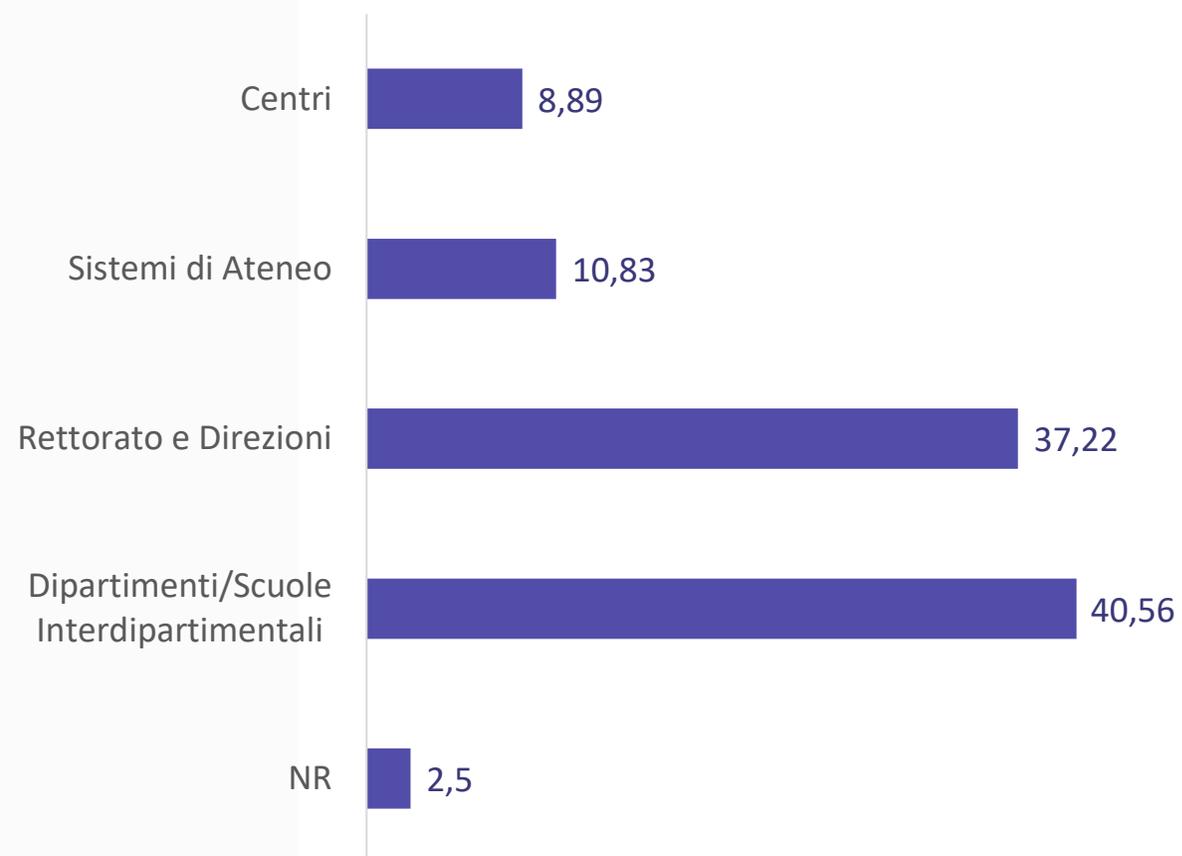
La popolazione obiettivo è stata identificata nel personale tecnico amministrativo e bibliotecario, compresi i/le CEL, al 21 novembre 2024.

# Le caratteristiche del campione

## Ruolo



## Struttura di appartenenza



# 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

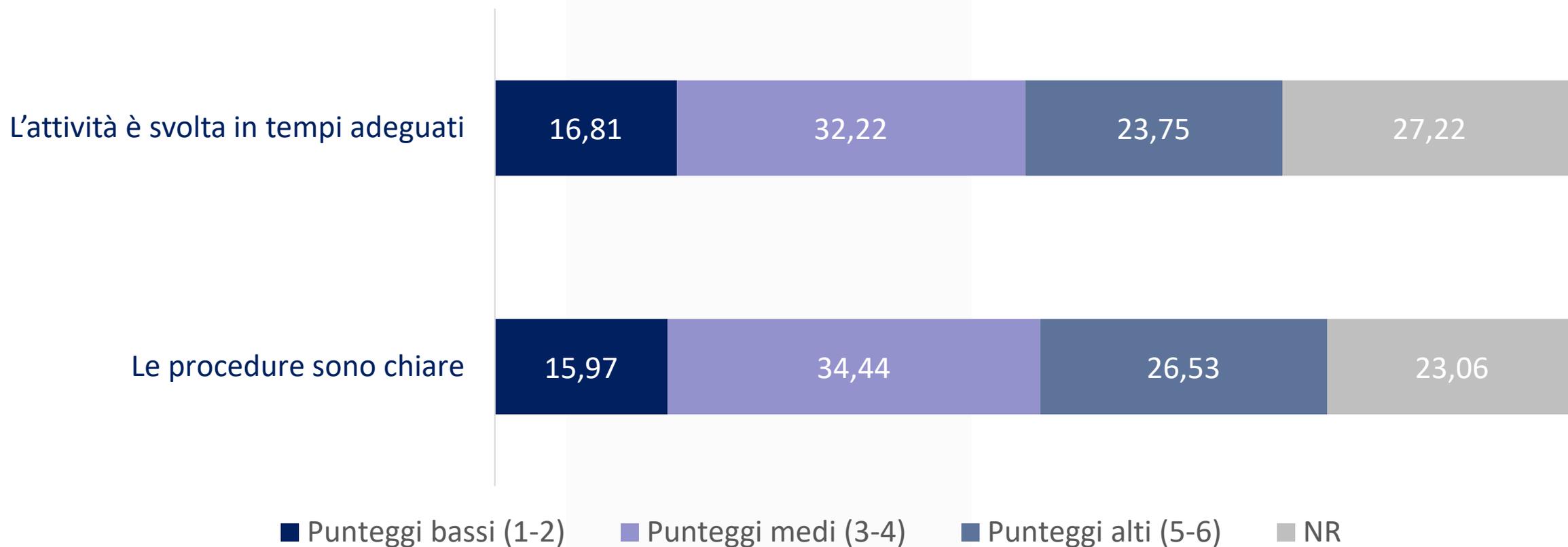
# Parte 1



## Logistica e Infrastrutture

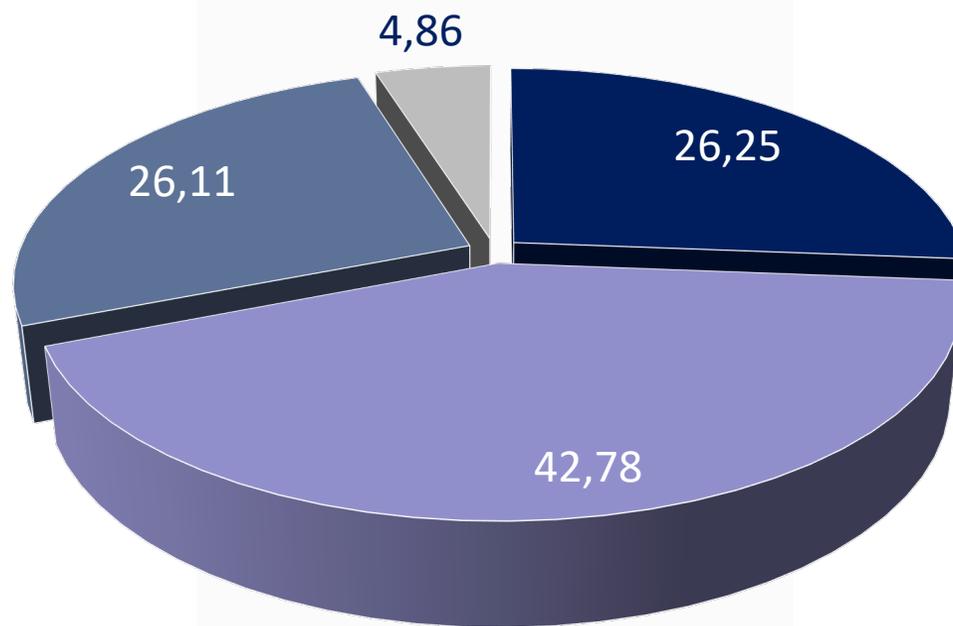
# Logistica e infrastrutture

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)

■ 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):

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



La sicurezza di persone e cose è adeguata



La temperatura è confortevole



Gli spazi/uffici/sale sono facilmente identificabili



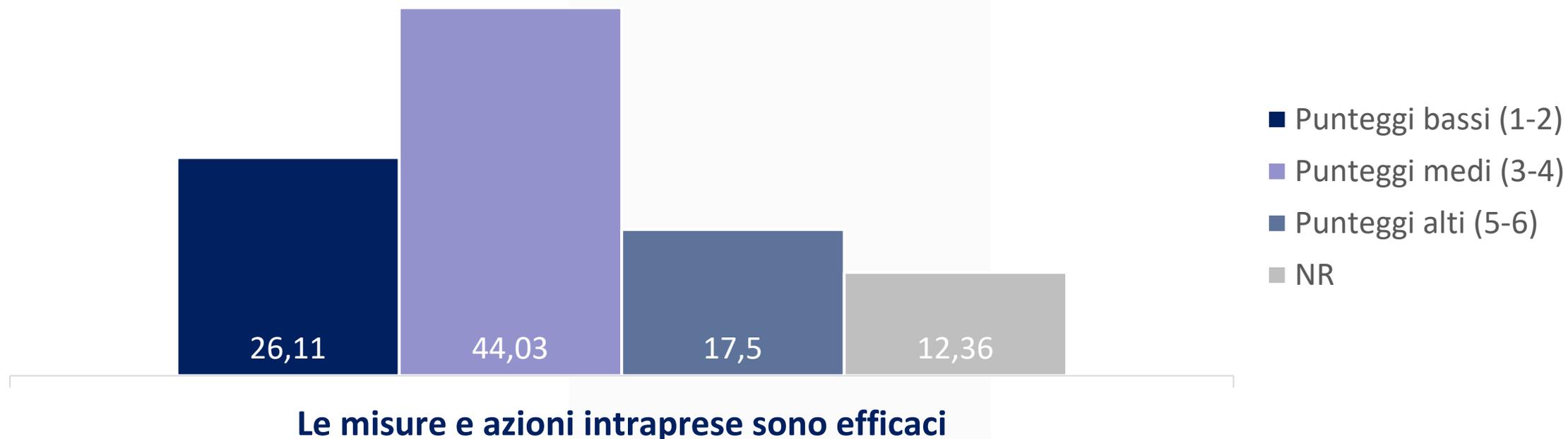
Gli ambienti sono puliti



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

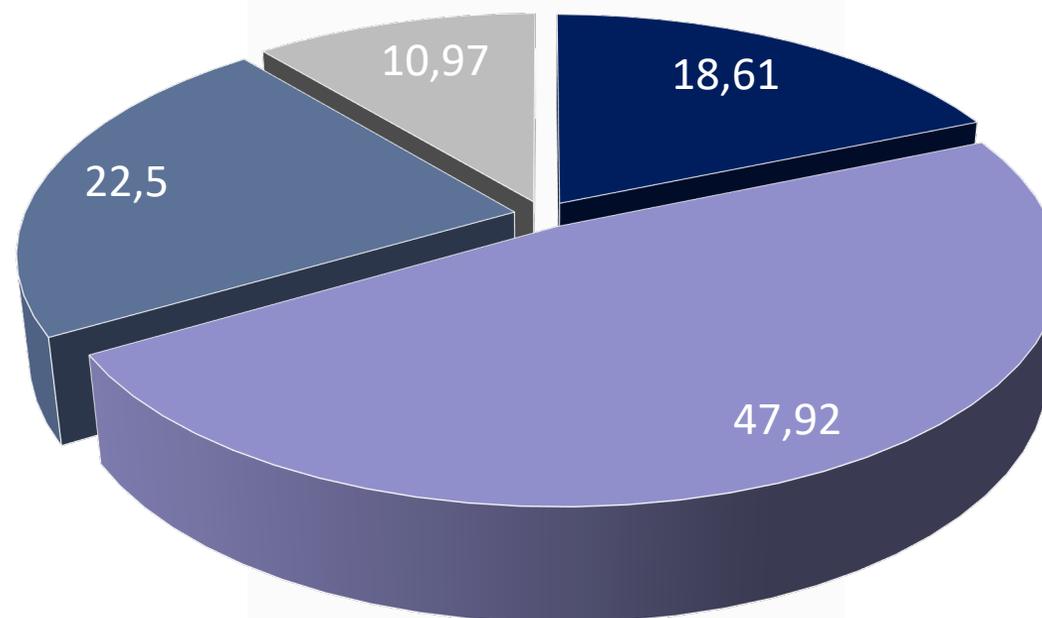
# Logistica e infrastrutture

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



■ Punteggi bassi (1-2)

■ Punteggi medi (3-4)

■ Punteggi alti (5-6)

■ NR

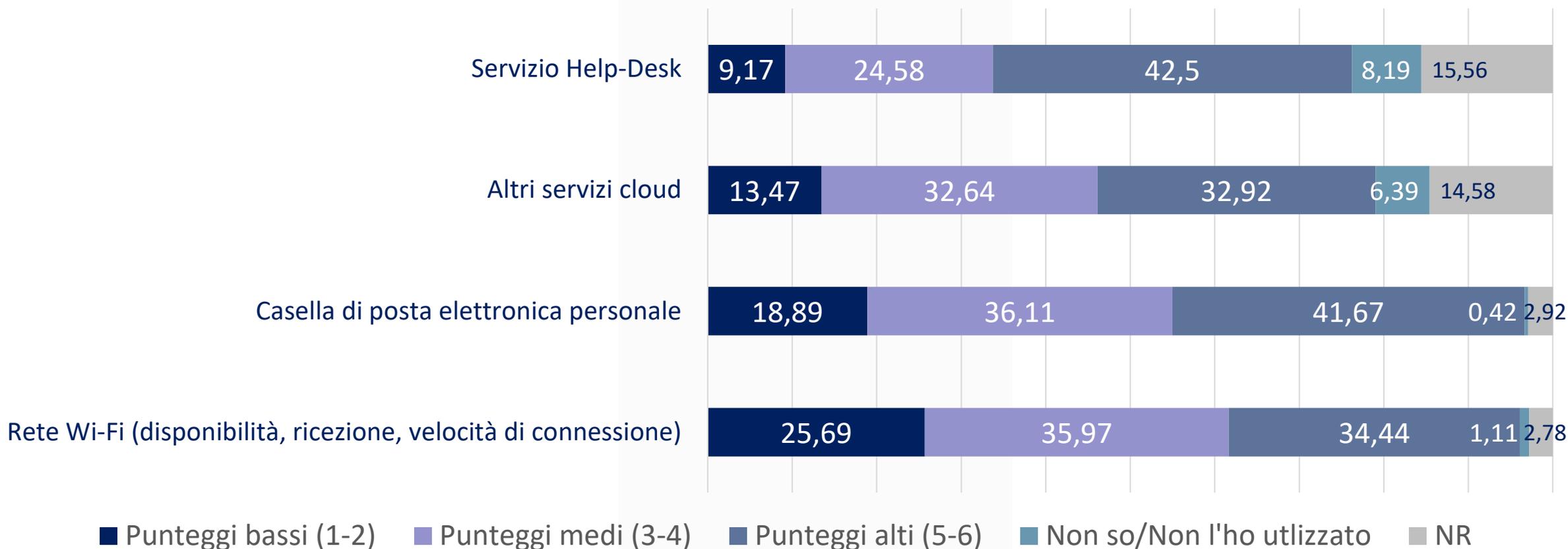
# Parte 2



## Sistemi informatici

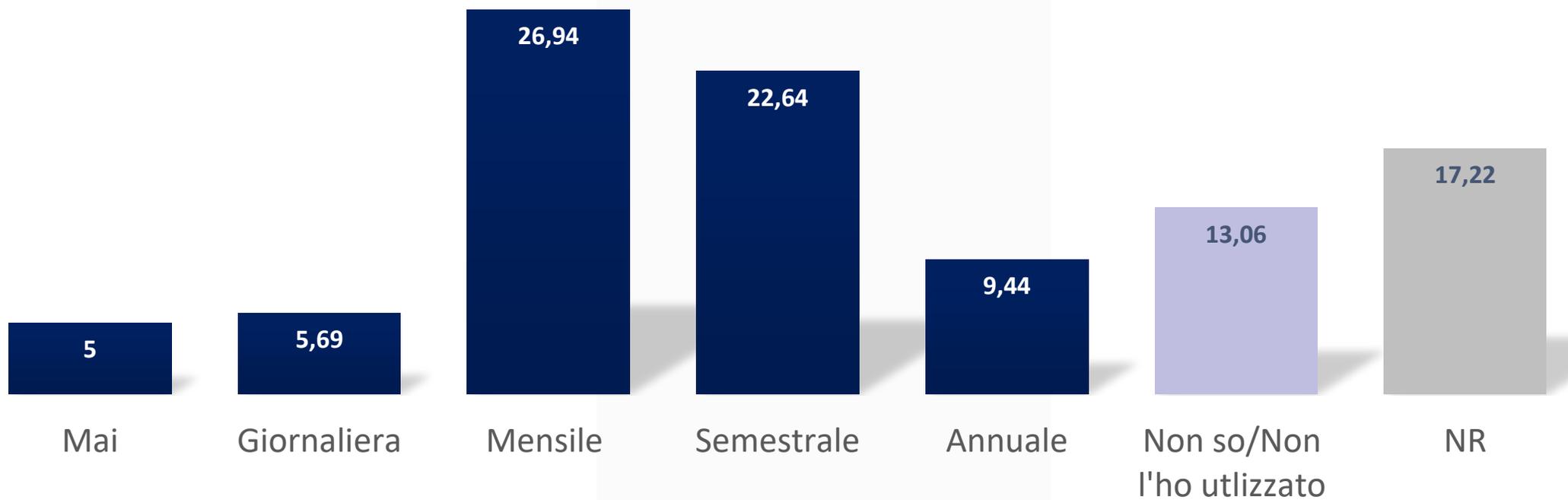
# Sistemi informatici

In riferimento ai Sistemi Informatici indica il livello di soddisfazione:



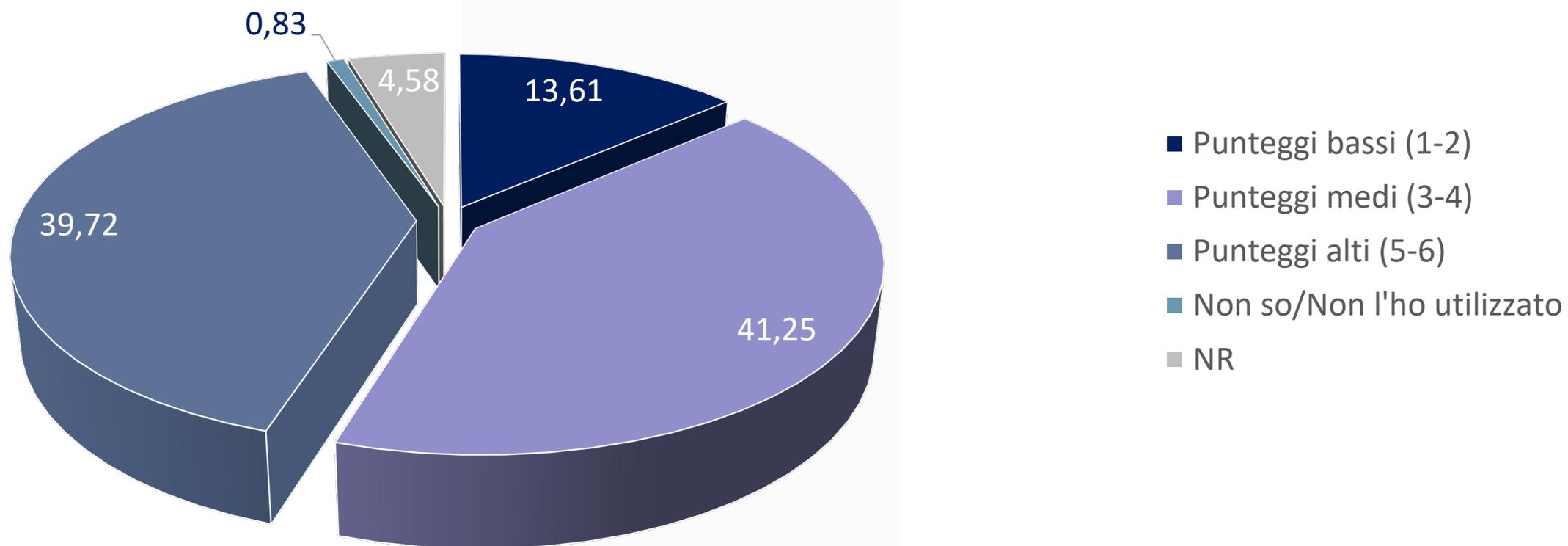
# Sistemi informatici

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

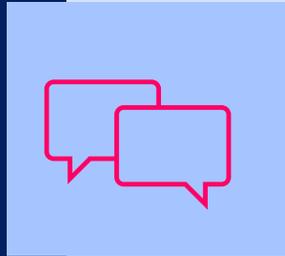


# Sistemi informatici

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



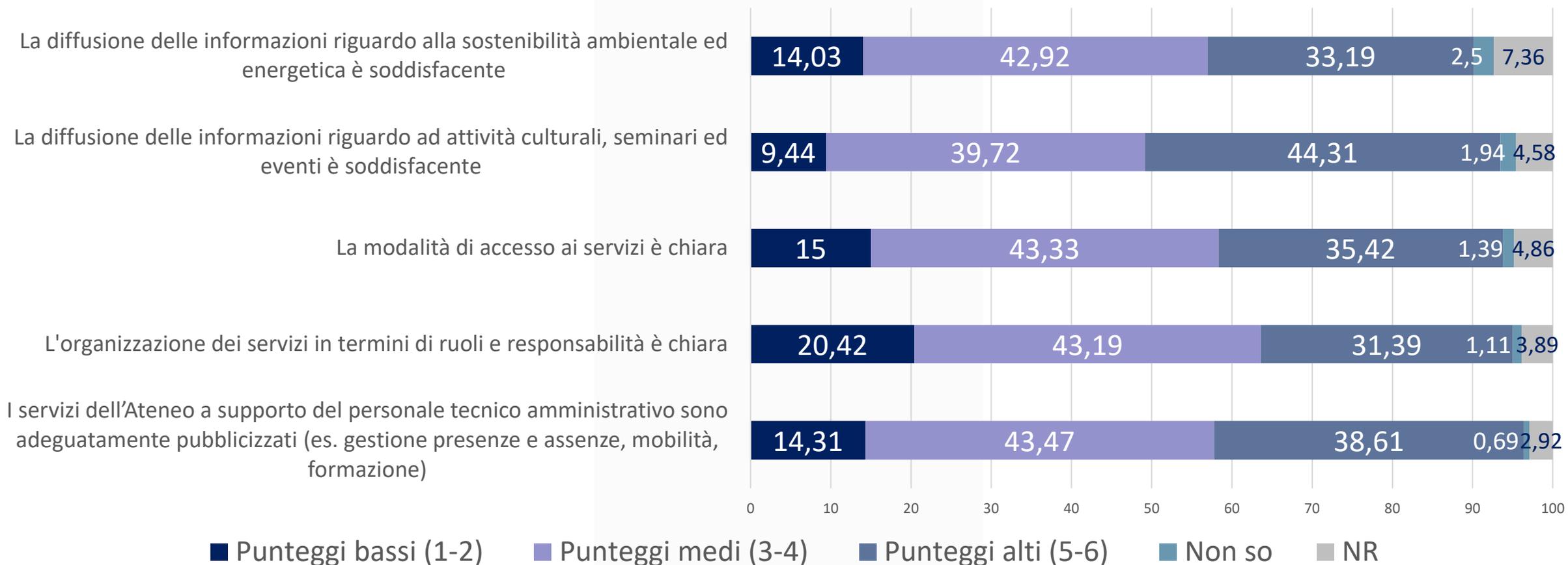
# Parte 3



## Comunicazione interna ed esterna

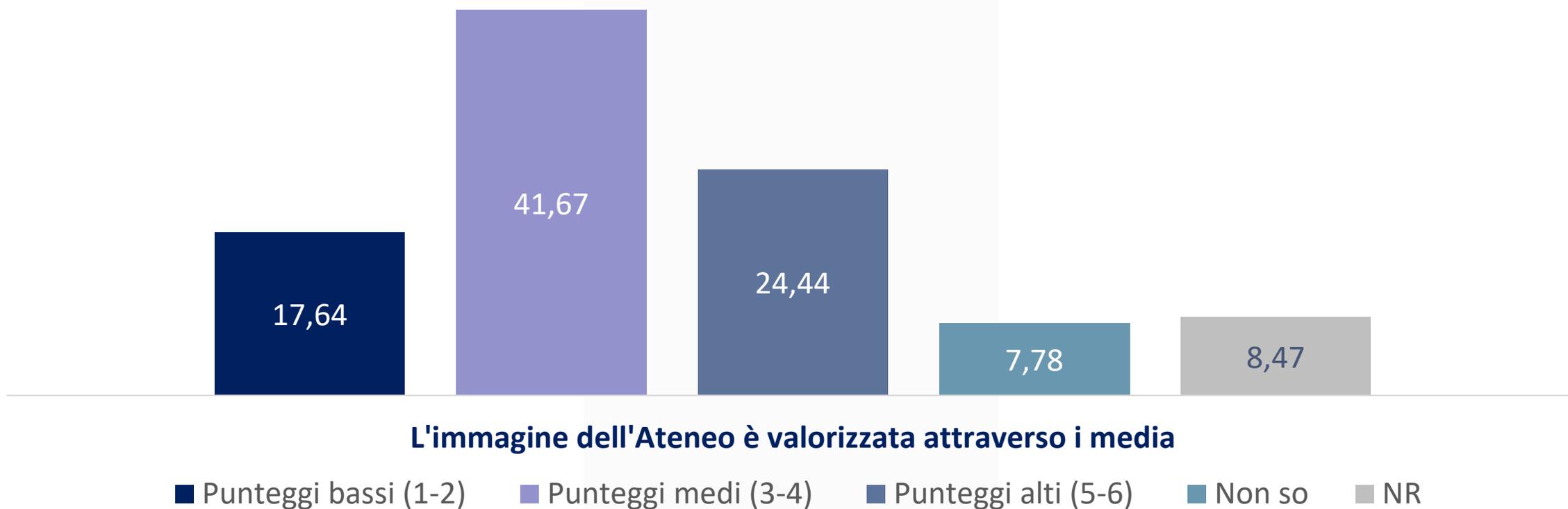
# Comunicazione interna ed esterna

In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo:



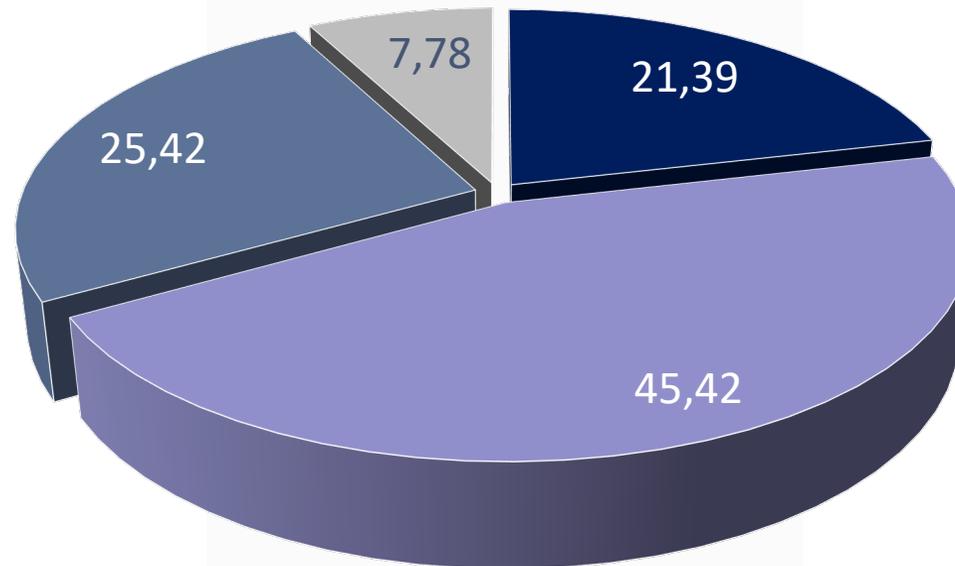
# Comunicazione interna ed esterna

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

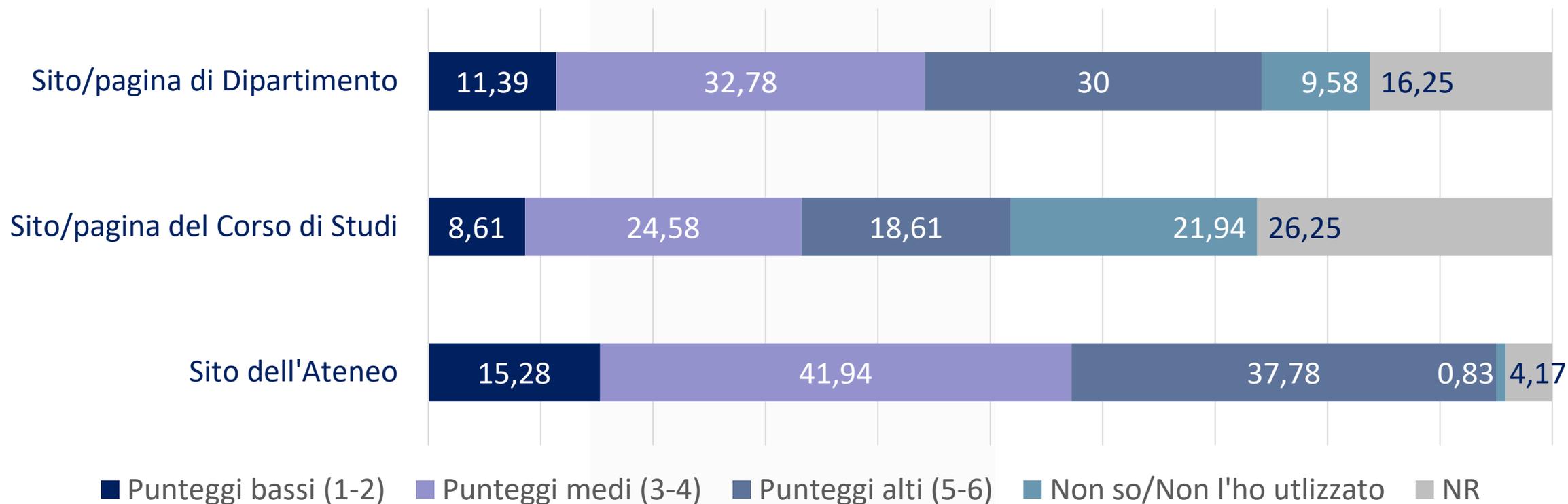
# Parte 4



## Portale e Social Media

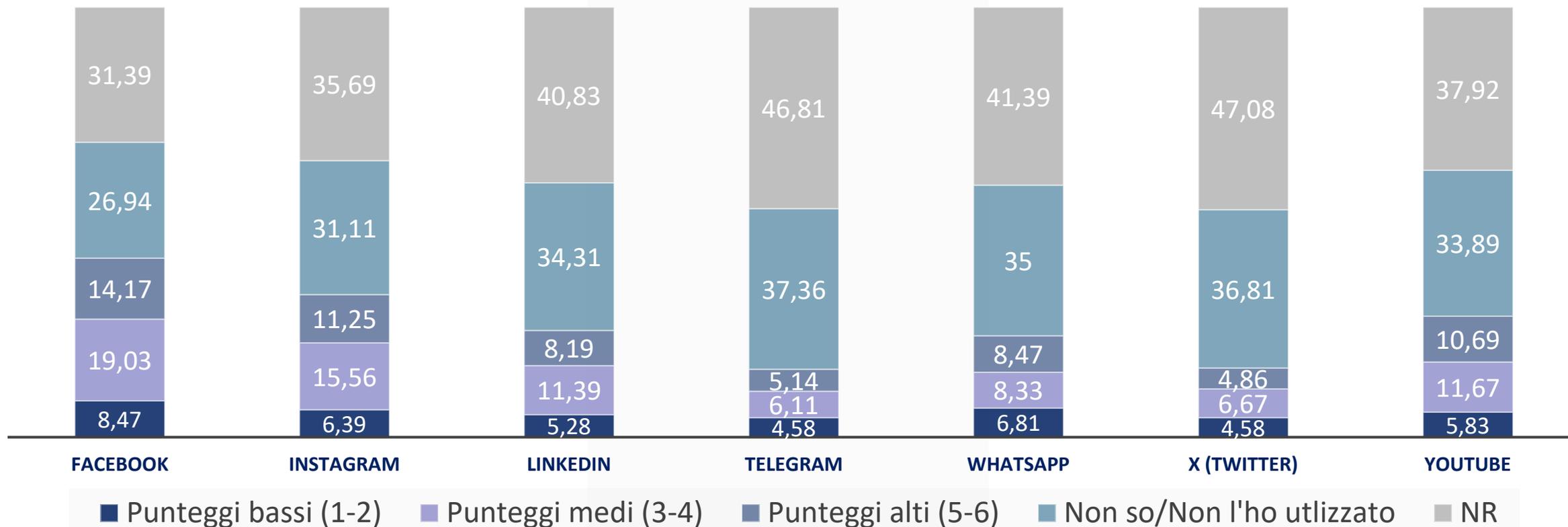
# Portale e Social Media

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



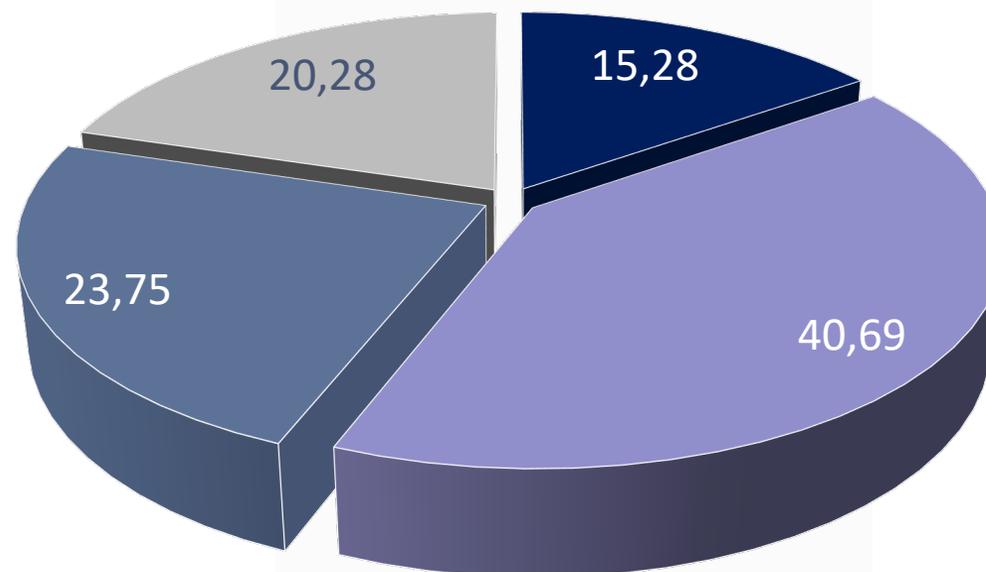
# Portale e Social Media

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)	Non so/Non l'ho utilizzato	NR	Media	Coefficiente di Variazione (%)
Complessivamente, in riferimento al servizio di <b>logistica e infrastrutture</b> , indica il livello di soddisfazione	18,61	47,92	22,5	0	10,97	3,58	35,75
Complessivamente, in riferimento ai <b>sistemi informatici</b> , indica il livello di soddisfazione	13,61	41,25	39,72	0,83	4,58	4,07	32,68
Complessivamente, in riferimento al servizio di <b>comunicazione interna ed esterna</b> , indica il livello di soddisfazione	21,39	45,42	25,42	0	7,78	3,56	37,89
Complessivamente, in riferimento alla qualità dei <b>servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo</b> , indica il livello di soddisfazione	15,28	40,69	23,75	0	20,28	3,7	35,00

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 6% 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.

Ambiente di lavoro e relative postazioni non pienamente confortevoli.

Assenza di test preventivi sugli impianti di condizionamento.

Parcheggi limitati.

Azioni/interventi di sostenibilità ambientale non completamente soddisfacenti.

### Sito Web e comunicazione

Navigazione dei siti (Ateneo e Dipartimenti) poco intuitiva.

Estetica dei siti (Ateneo e Dipartimenti) migliorabile.

Mancata/Non corretta indicizzazione delle pagine dei siti (Ateneo e Dipartimenti).

Mancanza di coordinamento e aggiornamento tra i siti (Ateneo e Dipartimenti).

Gestione dei social network eccessivamente formale.

Carenze nella comunicazione interna e mancanza di strumenti adeguati a favorirla.

Attività di comunicazione limitata a livello locale, senza un utilizzo esteso a canali nazionali e internazionali.

Poca attenzione all'accessibilità visiva attraverso l'uso di colori appropriati per tutti gli utenti.

Insufficiente comunicazione azioni migliorative derivanti dai questionari somministrati al personale sul Benessere Organizzativo e sul gradimento dei servizi.

# 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 miglioramento dell'hardware (laptop e sue componenti).

Necessità di implementare aggiornamenti più frequenti dei software.

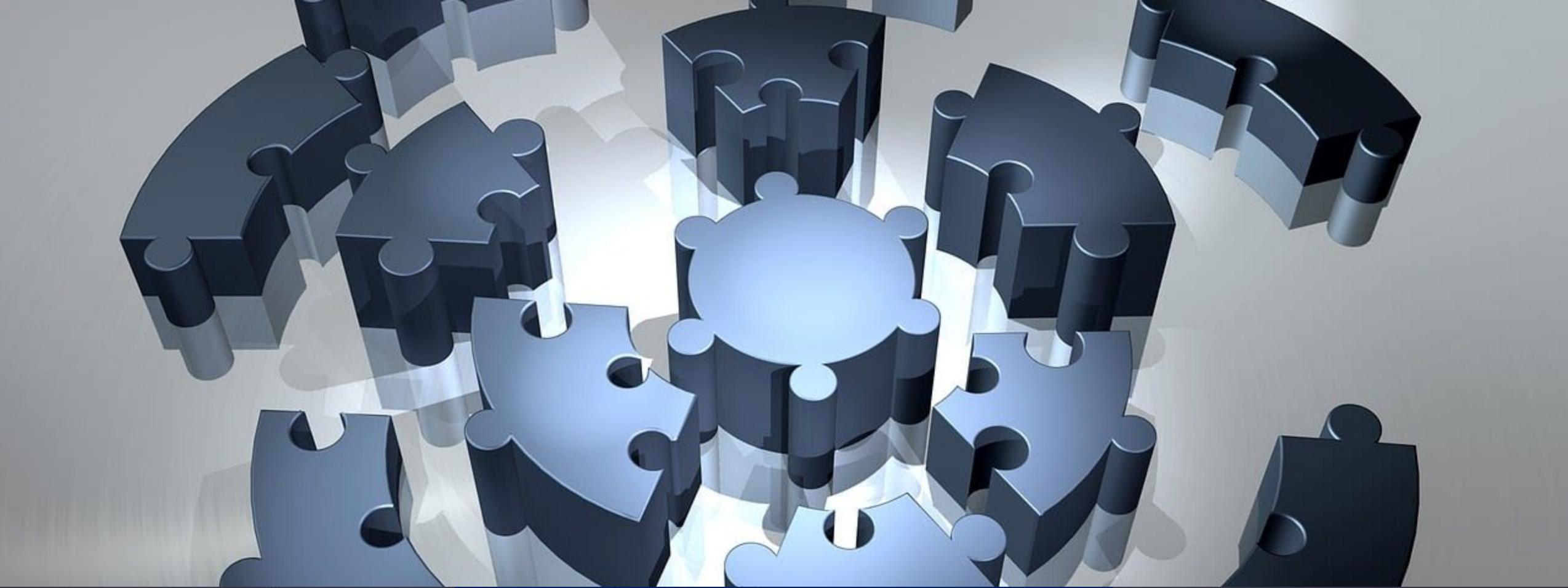
Adozione di software open source.

### Amministrazione e Supporto alla Ricerca

Avvio del processo di sburocratizzazione delle procedure amministrative.

Scarsa chiarezza delle procedure amministrative.

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 sicurezza degli spazi.
- ✓ Valutazione positiva dei sistemi informatici, in particolare il servizio help-desk.
- ✓ Apprezzamento del servizio di comunicazione interna ed esterna, in particolare per quanto riguarda la diffusione delle informazioni su attività culturali, seminari ed eventi, nonché la promozione dei servizi a supporto del personale PTA.

# Aree di miglioramento

## Manutenzione, spazi e strutture – Esigenza di:

**Potenziare** la manutenzione e ottimizzare le procedure di intervento.

**Favorire** il miglioramento delle condizioni degli uffici.

**Verificare** il funzionamento degli impianti di riscaldamento e condizionamento con test preventivi.

**Valutare** soluzioni per ampliare i parcheggi disponibili.

**Ottimizzare** le postazioni di lavoro.

**Rafforzare** le politiche di sostenibilità ambientale.

## Sito Web e comunicazione – Esigenza di:

**Migliorare** la navigazione dei portali dei dipartimenti, con un'attenzione maggiore a estetica e indicizzazione.

**Ottimizzare** coordinazione e aggiornamenti tra i portali.

**Potenziare** la gestione dei social network, rendendola più dinamica.

**Migliorare** la comunicazione interna e fornire strumenti adeguati.

**Ampliare** l'attività di comunicazione a livello nazionale e internazionale.

**Garantire** una migliore accessibilità visiva, utilizzando colori più appropriati.

**Comunicare in modo più efficace** le azioni migliorative derivanti dai questionari somministrati al personale sul Benessere Organizzativo e sul gradimento dei servizi.

# Aree di miglioramento

## Servizi Tecnici/Informatici – Esigenza di:

**Ottimizzare** la posta elettronica, il filtro antispam.

**Potenziare** la stabilità della rete WIFI e dei server.

**Aggiornare** con maggiore frequenza hardware e software, considerando anche soluzioni open source.

## Amministrazione e Supporto alla Ricerca – Esigenza di:

**Semplificare** l'attività amministrativa e migliorare la chiarezza delle procedure da seguire.

**Introdurre** procedure uniformi per tutti i dipartimenti.

# Contatti



Per maggiori informazioni: Unità Indagini e  
Analisi Dati – Ufficio Programmazione,  
Organizzazione e Valutazione

[indaginiCS@unipi.it](mailto:indaginiCS@unipi.it)



UNIVERSITÀ  
DI PISA

