## Rilevazione della soddisfazione in relazione ai servizi in rete

### Questionari somministrati nel 2020

Come negli anni precedenti, gli *stakeholder* hanno potuto condividere la propria opinione partecipando alla rilevazione di *customer satisfaction* su servizi tecnici e amministrativi di cui hanno fruito nel corso del 2019, fornendo un *feedback* utile alla valutazione dell’efficacia percepita dei processi e alla predisposizione di interventi migliorativi.

Al contrario che in passato, l’Ateneo ha somministrato i questionari nell’ambito del progetto *Good Practice*, coordinato dal Politecnico di Milano e a cui partecipano numerosi Atenei.

Tale nuova modalità, se da una parte ha reso meno completa la rilevazione, dall’altra ha consentito di effettuate un *benchmarking* rispetto alla soddisfazione percepita negli altri Atenei sugli stessi servizi.

Essendo legati alle tempistiche del progetto, al momento non sono disponibili i risultati relativi agli studenti, il cui questionario è stato somministrato alla fine di giugno 2020.

La rilevazione, anonima, per docenti, dottorandi, assegnisti e personale tecnico amministrativo si è, invece, svolta dal 6 febbraio al 8 marzo 2020 con la seguente partecipazione:

| ruolo[[1]](#footnote-1) | campione[[2]](#footnote-2) | popolazione | percentuale di partecipazione | percentuale di partecipazione alle precedenti rilevazioni[[3]](#footnote-3) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| docenti | 397 | 1247 | 31,84% | 36,67% |
| pta | 346 | 1272 | 27,20% | 24,35% |
| dirigenti | 5 | 13 | 38,46% | somministrato con altre modalità |
| dottorandi di ricerca | 198 | 983 | 20,14% | non somministrato |
| assegnisti di ricerca | 74 | 343 | 21,57% | non somministrato |

La partecipazione è in calo rispetto all’anno scorso per il personale docente e in aumento per il personale tecnico-amministrativo.

Di seguito di fornisce la sintesi dei risultati relativi ai servizi in rete, come rilevati nell’ambito di tali questionari.

##### Docenti

La qualifica del campione rispetto alla popolazione[[4]](#footnote-4) è la seguente:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ruolo | numero | % campione | % popolazione |
| professore ordinario o associato | 255 | 64,23% | 66,56% |
| ricercatore a tempo determinato | 78 | 19,65% | 18,04% |
| ricercatore di ruolo | 64 | 16,12% | 15,40% |
| **totale complessivo** | **397** | **100,00%** | **100,00%** |

Il campione rappresenta correttamente la popolazione.

Il questionario somministrato ha avuto i seguenti risultati per quanto riguarda i servizi informatici:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| sistemi informatici | amministrazione centrale (1-6) | strutture fondamentali (1-6) | ateneo (1-6) | ateneo (0%-100%) |
| rete cablata |  |  | 4,803 | 76,06% |
| rete wi-fi |  |  | 3,921 | 58,42% |
| posta elettronica e servizi cloud |  |  | 3,921 | 58,42% |
| help-desk informatico | 4,411 | 4,504 | 4,456 | 69,12% |
| servizi informatici soddisfazione complessiva |  |  | 3,904 | 58,09% |

##### Dottorandi e Assegnisti

La partecipazione è stata così suddivisa:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| rapporto | numero | % campione | % popolazione |
| dottorandi | 198 | 72,79% | 74,13% |
| assegnisti di ricerca | 74 | 27,21% | 25,87% |
| totale complessivo | 272 | 100,00% | 100,00% |

Il campione rappresenta correttamente la popolazione.

Il questionario somministrato ha avuto i seguenti risultati per quanto riguarda i servizi informatici:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| sistemi informatici | amministrazione centrale (1-6) | strutture fondamentali (1-6) | ateneo (1-6) | ateneo (0%-100%) |
| rete cablata |  |  | 4,498 | 69,96% |
| rete wi-fi |  |  | 3,935 | 58,71% |
| posta elettronica e servizi cloud |  |  | 3,809 | 56,18% |
| help-desk informatico | 4,633 | 4,581 | 4,614 | 72,27% |
| servizi informatici soddisfazione complessiva |  |  | 3,853 | 57,06% |

##### Personale tecnico-amministrativo

##### La qualifica del campione rispetto alla popolazione per categoria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| categoria | numero | % campione | % popolazione |
| b | 41 | 11,68% | 12,65% |
| c | 156 | 44,44% | 56,95% |
| d | 121 | 34,47% | 25,69% |
| EP | 28 | 7,98% | 4,63% |
| dirigente | 5 | 1,42% | 1,02% |
| totale | 351 | 100,00% | 100,00% |

##### Il campione sovra rappresenta la categoria C e i dirigenti, mentre sotto rappresenta le categorie D ed EP.

Il questionario somministrato ha avuto i seguenti risultati per quanto riguarda i servizi informatici:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| sistemi informatici | amministrazione centrale  (1-6) | strutture fondamentali (1-6) | ateneo (1-6) | ateneo (0%-100%) |
| rete cablata |  |  | 4,752 | 75,03% |
| rete wi-fi |  |  | 3,888 | 57,75% |
| sistemi hardware |  |  | 3,914 | 58,29% |
| posta elettronica e servizi cloud |  |  | 4,155 | 63,09% |
| applicativi gestionali |  |  | 4,076 | 61,52% |
| help-desk | 4,438 | 4,597 | 4,493 | 69,86% |
| sistemi informatici soddisfazione complessiva |  |  | 3,927 | 58,53% |

### Analisi comparativa

Di seguito un confronto tabellare e grafico tra i livelli di soddisfazione dei servizi comuni a personale docente e tecnico amministrativo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | docenti | dottorandi e assegnisti | pta |
| sistemi informatici | 58,09% | 57,06% | 58,53% |

### Benchmarking

Per quanto riguarda il benchmarking con i partecipanti al progetto Good Practice:

Docenti, Dottorandi e Assegnisti

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| domanda | unige | media complessiva | media atenei | media grandi atenei | unige vs media complessiva | unige vs media atenei | unige vs media grandi atenei |
| sistemi informatici | 3,88 | 4,18 | 4,17 | 4,24 | -0,30 | -0,29 | -0,35 |

Personale tecnico amministrativo

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | unige | media complessiva | media atenei | media grandi atenei | unige vs media complessiva | unige vs media atenei | unige vs media grandi atenei |
| sistemi informatici | 3,97 | 4,16 | 4,17 | 4,20 | -0,19 | -0,20 | -0,23 |

### Analisi diacronica

##### Docenti

Per quanto riguarda la partecipazione vi è stato un netto calo a partire dal 2017 (-13,5% rispetto all’anno precedente) recuperato solo parzialmente nel 2019 (+2,4%).

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| sistemi informatici | 3,79 | 3,91 | 3,99 | 4,00 | 3,88 |

##### Personale tecnico amministrativo

Per quanto riguarda la partecipazione vi è stato un netto calo a partire dal 2017 (-16,3% rispetto all’anno precedente) recuperato solo parzialmente nel 2019 (+2,8%).

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| sistemi informatici | 4,09 | 3,95 | 3,71 | 3,81 | 3,97 |

1. La partecipazione è solo parzialmente paragonabile. Nel 2018, nei docenti erano ricompresi quelli a contratto. Per personale tecnico amministrativo e dirigente vi erano 2 questionari. Uno per il personale senza incarico e uno per dirigenti e personale con incarico. Non era stato somministrato alcun questionario a dottorandi e assegnisti di ricerca. [↑](#footnote-ref-1)
2. La rilevazione è rimasta aperta dal 27.2 al 8.3.2020. [↑](#footnote-ref-2)
3. Dai dati relativi alla scorsa rilevazione sono stati scorporati i professori a contratto. [↑](#footnote-ref-3)
4. Vi era un unico questionario per docenti, assegnisti e dottorandi, i risultati sono stati scorporati separando i docenti. [↑](#footnote-ref-4)