

## 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 effettuare 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 <sup>1</sup>	campione <sup>2</sup>	popolazione	percentuale di partecipazione	percentuale di partecipazione alle precedenti rilevazioni <sup>3</sup>
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.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> La rilevazione è rimasta aperta dal 27.2 al 8.3.2020.

<sup>3</sup> Dai dati relativi alla scorsa rilevazione sono stati scorporati i professori a contratto.

## Docenti

La qualifica del campione rispetto alla popolazione<sup>4</sup> 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%
<b>totale complessivo</b>	<b>397</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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%
<b>totale complessivo</b>	<b>272</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Il campione rappresenta correttamente la popolazione.

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

<sup>4</sup> Vi era un unico questionario per docenti, assegnisti e dottorandi, i risultati sono stati scorporati separando i docenti.

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 sopra 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