



Risultati dell'indagine 2020

Staff Sviluppo Organizzativo, Programmazione, Controllo e Valutazione

INDICE

1. PRESENTAZIONE	2
2. STRUTTURA DEL QUESTIONARIO E CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE	3
3. DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI	4
4. RISULTATI AGGREGATI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO	6

1. PRESENTAZIONE

L'indagine "Misuriamoci", a partire dal 2018, costituisce lo strumento attraverso il quale gli utenti dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro partecipano al processo di misurazione delle performance organizzativa esprimendo il proprio grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati (ai sensi dell'art. 19 bis del D.lgs. 150/2009 e ss.mm.ii.).

Gli esiti dell'indagine concorrono alla valutazione della performance organizzativa ed individuale con le modalità previste dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2020, nella misura in cui è assicurata la rappresentatività statistica del campione di rispondenti.

Per l'anno 2020, diverse strutture organizzative (153) hanno ricevuto quale obiettivo operativo il miglioramento della soddisfazione degli utenti, il cui risultato è misurato attraverso il questionario Misuriamoci.

Nell'ottica del progressivo miglioramento dello strumento, grazie al diretto coinvolgimento delle strutture valutate in fase di riprogettazione, sono stati realizzati i seguenti interventi a valere sull'annualità 2020:

- migliore classificazione degli utenti per ciascun servizio (per coorti);
- riformulazione delle domande (item) generali e specifiche, tenendo conto dell'impatto dell'emergenza sanitaria sulle modalità di erogazione dei servizi;
- previsione di una breve descrizione dei servizi erogati per implementare la consapevolezza dell'utente sul servizio oggetto di valutazione;
- creazione, per alcuni servizi, di schede di valutazione differenziate per le diverse tipologie di utenza;
- eliminazione delle domande sulle strutture (aule, postazioni informatiche, attrezzature per altre attività didattiche, spazi per lo studio individuale).

Queste ultime, sottoposte alla valutazione degli studenti nelle precedenti edizioni della rilevazione, sono state espunte in ragione della ridotta accessibilità fisica ai plessi universitari nel corso dell'anno 2020.

La somministrazione del questionario ai potenziali utenti dei servizi è avvenuta, in forma rigorosamente anonima (garantita dal software Lime Survey), attraverso l'invio, a mezzo mail, del link al questionario, il cui accesso è stato consentito dal 17.12.2020 al 31.01.2021.

Per gli indirizzi PEC delle imprese è stato effettuato un invio separato.

La presente relazione riepiloga le valutazioni per ciascun servizio in forma aggregata.

2. STRUTTURA DEL QUESTIONARIO E CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE

La struttura del questionario prevede che, per ogni tipologia di utenza (previa selezione di quella di interesse da parte dell'utente), sia visualizzabile un pertinente elenco di servizi da sottoporre a valutazione.

Il rispondente ha l'opportunità di selezionare uno o più servizi da valutare, tenuto conto dei servizi di cui ha effettivamente usufruito nel 2020.

La scheda di valutazione del servizio si compone di una breve parte descrittiva seguita da 2 gruppi di domande (item).

Il primo gruppo di item fa riferimento a dimensioni comuni di valutazione che riguardano l'accessibilità, l'adeguatezza e la dimensione personale:

- *Sono disponibili e attivi uno o più canali di comunicazione (mail, PEC, piattaforma teams, interfaccia web)*
- *Le informazioni fornite sono complete e chiare*
- *Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente*
- *Il personale di supporto è cortese, disponibile e ha capacità di ascolto*
- *Il personale è competente e professionale*
- *Il personale assume comportamenti corretti e trasparenti.*

Per tali item è richiesto di esprimere il grado di accordo/disaccordo attraverso una scala da 1 (*per niente d'accordo*) a 6 (*completamente d'accordo*).

In successione è proposta una seconda batteria di item *specifici* sulle attività che caratterizzano ogni servizio. Per questi item è richiesto di esprimere il grado di soddisfazione fornendo una valutazione da 1 (*per niente soddisfatto*) a 6 (*completamente soddisfatto*).

La scheda di valutazione consente all'utente di inserire facoltativamente un ulteriore item da valutare (tale valutazione non concorre al valore medio di performance).

Per completare la compilazione del questionario è richiesto all'utente di esprimere il grado di soddisfazione complessivo sul servizio erogato, fornendo una valutazione da 1 (*per niente soddisfatto*) a 6 (*completamente soddisfatto*), oltre alla possibilità di inserire eventuali osservazioni o suggerimenti in un campo libero.

Anche tale ultima valutazione non concorre al calcolo del valore medio di performance, ma rappresenta una informazione utile al confronto tra percezione della soddisfazione espressa direttamente dall'utente e quella calcolata in base alle singole risposte.

In fase di elaborazione i risultati sono stati aggregati seguendo le finalità dell'indagine stessa e calcolando il valore medio della valutazione espressa per tutti gli item (comuni e specifici) per singolo servizio e struttura erogatrice.

3. DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI

La rilevazione Misuriamoci 2020 ha interessato le seguenti tipologie di utenti: Collaboratori esperti linguistici, Docenti e Ricercatori, Dottorandi, Enti o imprese, Frequentanti corsi di formazione post - lauream (master, short-master, corsi di perfezionamento, etc.), Istituti scolastici/Studenti scuola superiore, Personale tecnico amministrativo, Specializzandi, Studenti/Laureati.

Di seguito si riepilogano i dati relativi agli utenti che hanno partecipato alla rilevazione Misuriamoci (tabella n. 1).

Accanto al numero dei rispondenti si riporta il dato relativo al numero di utenti, cioè la popolazione di riferimento (pari al numero di mail inviate), e il relativo tasso di risposta (%).

Tab. 1 – Numero rispondenti, numero utenti e tasso di risposta per tipologia utenti

Tipologia Utenti	N. Rispondenti	N. Utenti	Tasso di risposta (%)
Collaboratore esperto linguistico	3	46	6,5
Docente	199	772	25,8
Dottorando	14	527	2,7
Ente o impresa	46	1.079	4,3
Frequentante corsi di formazione post - lauream (master, short-master, corsi di perfezionamento, etc.)	58	1.678	3,5
Istituto scolastico/Studenti scuola superiore	80	2.675	3,0
Personale tecnico amministrativo	455	1.304	34,9
Ricercatore	88	632	13,9
Specializzando	18	1.454	1,2
Studente/Laureato	2.633	46.252	5,7
Totale	3.594	52.084	6,9

Complessivamente sono state compilate 7.941 schede di valutazione (il numero di schede compilate è superiore al numero di rispondenti perché ogni rispondente ha potuto compilare schede relative a più servizi).

Si riscontra un maggior tasso di risposta da parte del personale tecnico amministrativo (34,9%), personale docente (25,8%) e ricercatori (13,9%), in aumento rispetto allo scorso anno.

Su ciascun servizio, ai sensi del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance 2020, è stata verificata la significatività della numerosità campionaria.

La sottostante tabella 2 associa ad ogni servizio la numerosità degli utenti per tipologia.

Tab. 2 – Tipologia utenza e relativa numerosità per servizio

SERVIZI	TIPOLOGIA UTENTI										TOTALE
	CEL	DOC	DOTT	FREQ post- lauream	PTA	RIC	SPEC	STUD E LAU	ENTI E IMPRESE	IST. SCOLASTICI/ STUD SCUOLE SUP	
Contabilità e attività negoziali del Dipartimento		772	527		740	632					2671
Didattica e servizi agli studenti del Dipartimento	46	772		1678		632	1454	46252			50834
Ricerca e Terza Missione del Dipartimento		772	527			632					1931
Servizi generali, logistica e supporto informatico del Dipartimento	46	772	527		740	632	1454				4171
Trasferimento tecnologico e proprietà intellettuale		772	527		740	632		46252			48923
Dottorato di Ricerca		772	527		740	632					2671
Progetti di ricerca nazionali e locali		772	527		740	632					2671
Programmazione Offerta Formativa		772			740	632					2144
Convenzioni per la didattica		772			1304						2076
Segreterie studenti								46252			46252
Servizi di accompagnamento al lavoro								636			636
Orientamento allo studio					740					2675	3415
Contabilità e bilancio di Ateneo					1304						1304
Appalti pubblici di lavori									1079		1079
Appalti pubblici di servizi e forniture		772			1304	632			1079		3787
Master		772		1678	740	632					3822
Corsi di alta formazione e di perfezionamento		772		1678	740	632					3822
Convenzioni per la ricerca e adesioni ad enti		772			740						1512
Informazione istituzionale (URP e redazione web)	46	772	527	1678	1304	632	1454	46252			52665
Servizi bibliotecari	46	772	527	1678	1304	632	1454	46252			52665
Programmazione e controllo					1304						1304
Gestione carriera PTA e CEL	46				1304						1350
Gestione carriera ricercatori						632					632
Gestione carriera personale docente		772									772
Rilevazione e monitoraggio orario di lavoro					1304						1304
Supporto alla ricerca e progetti internazionali		772	527		740	632					2671

In fase di elaborazione e di calcolo della valutazione, i dati dei servizi evidenziati in azzurro sono stati ulteriormente disaggregati per struttura (Dipartimento, Unità Operativa, ecc).

4. RISULTATI AGGREGATI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Nella successiva tabella 3 sono riportati: il numero di rispondenti per servizio e i valori medi delle valutazioni espresse calcolati come media dei punteggi assegnati agli items comuni e specifici per singolo servizio.

I servizi riportati in giallo si riferiscono a servizi erogati da più strutture, pertanto, i valori riportati in tabella sono aggregati.

Tab. 3 – Numero rispondenti e valutazione media per servizio

SERVIZI	Rispondenti per servizio	Valutazione media (scala 1-6)	
SERV_01	Contabilità e attività negoziali del Dipartimento	260	4,9
SERV_02	Didattica e servizi agli studenti del Dipartimento	2.366	4,1
SERV_03	Ricerca e Terza Missione del Dipartimento	148	4,8
SERV_04	Servizi generali, logistica e supporto informatico del Dipartimento	313	5,0
SERV_05	Trasferimento tecnologico e proprietà intellettuale	167	3,6
SERV_06	Dottorato di Ricerca	114	4,9
SERV_07	Progetti di ricerca nazionali e locali	125	4,5
SERV_08	Programmazione Offerta Formativa	110	4,9
SERV_09	Convenzioni per la didattica	51	5
SERV_10	Segreterie studenti	2.086	3,1
SERV_11	Servizi di accompagnamento al lavoro	7	4,7
SERV_12	Orientamento allo studio	107	4,5
SERV_13	Contabilità e bilancio di Ateneo	41	4,5
SERV_14	Appalti pubblici di lavori	28	5
SERV_15	Appalti pubblici di servizi e forniture	67	4,3
SERV_16	Master	75	4,6
SERV_17	Corsi di alta formazione e di perfezionamento	49	4,8
SERV_18	Convenzioni per la ricerca e adesioni ad enti	41	5
SERV_19	Informazione istituzionale (URP e redazione web)	366	3,9
SERV_20	Servizi bibliotecari	851	4,3
SERV_21	Programmazione e controllo	65	5,2
SERV_22	Gestione carriera PTA e CEL	52	4,8
SERV_23	Gestione carriera ricercatori	18	4,1
SERV_24	Gestione carriera personale docente	51	4,9
SERV_25	Rilevazione e monitoraggio orario di lavoro	269	4,7
SERV_26	Supporto alla ricerca e progetti internazionali	114	4,5