



Risultati dell'indagine 2021

Staff Sviluppo Organizzativo, Programmazione, Controllo e Valutazione

INDICE

1. PRESENTAZIONE	2
2. STRUTTURA DEL QUESTIONARIO E CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE	2
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 della 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 delle performance organizzativa ed individuale con le modalità previste dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2021, nella misura in cui è assicurata la rappresentatività statistica del campione di rispondenti.

La somministrazione del questionario ai potenziali utenti dei servizi è avvenuta, in forma rigorosamente anonima, con l'utilizzo del software Lime Survey, attraverso l'invio, a mezzo mail, del link al questionario reso accessibile dal 10.12.2021 al 31.01.2022.

Per gli utenti imprese è stato effettuato un invio separato utilizzando l'indirizzo pec.

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), 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 2021.

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 media 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 2021 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).

Tab. 1 – Numero rispondenti e numerosità utenti

Tipologia Utenti	N. Rispondenti	N. Utenti
Collaboratore esperto linguistico	2	42
Docente	154	850
Dottorando/to	24	692
Ente o impresa	49	1.344
Frequentante corsi di formazione post - lauream (master, short-master, corsi di perfezionamento, etc.)	8	4.682
Istituto scolastico/Studenti scuola superiore	1	2.190
Personale tecnico amministrativo	369	1.266
Ricercatore	64	694
Specializzando/to	44	2.288
Studente/Laureato	1.891	45.811
Totale	2.606	59.859

Complessivamente sono state compilate 5.837 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 (29.1%) e personale docente (18.1%) anche se in diminuzione rispetto allo scorso anno.

Su ciascun servizio, ai sensi del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance 2021, è stata verificata la significatività della numerosità campionaria.

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

Tab. 2 – Tipologia utenza e relativa numerosità per servizio

	SERVIZI	CEL	Docenti	Dottorandi	Post-lauream	PTA	Ricercatore	Specializzandi	Studenti Laureati	Enti e imprese	Istituti scolastici/Studenti	TOTALE
SERV_01	Contabilità e attività negoziali del Dipartimento		850	692		694	694					2930
SERV_02	Didattica e servizi agli studenti del Dipartimento	42	850		4682		694	2288	45811			54367
SERV_03	Ricerca e Terza Missione del Dipartimento		850	692			694					2236
SERV_04	Servizi generali, logistica e supporto informatico del Dipartimento	42	850	692		694	694	2288				5260
SERV_05	Trasferimento tecnologico e proprietà intellettuale		850	692		694	694		45811			48741
SERV_06	Dottorato di Ricerca		850	692		694	694					2930
SERV_07	Progetti di ricerca nazionali e locali		850	692		694	694					2930
SERV_08	Programmazione Offerta Formativa		850			694	694					2238
SERV_09	Convenzioni per la didattica		850			1266						2116
SERV_10	Segreterie studenti								45811			45811
SERV_11	Servizi di accompagnamento al lavoro								1092			1092
SERV_12	Orientamento allo studio					694					2190	2884
SERV_13	Contabilità e bilancio di Ateneo					1266						1266
SERV_14	Appalti pubblici di lavori									1344		1344
SERV_15	Appalti pubblici di servizi e forniture		850			1266	694			1344		4154
SERV_16	Master		850		4682	694	694					6920
SERV_17	Corsi di alta formazione e di perfezionamento		850		4682	694	694					6920
SERV_18	Convenzioni per la ricerca e adesioni ad enti		850			694						1544
SERV_19	Informazione istituzionale (URP e redazione web)	42	850	692	4682	1266	694	2288	45811			56325
SERV_20	Servizi bibliotecari	42	850	692	4682	1266	694	2288	45811			56325
SERV_21	Programmazione e controllo					1266						1266
SERV_22	Gestione carriera PTA e CEL	42				1266						1308
SERV_23	Gestione carriera ricercatori						694					694
SERV_24	Gestione carriera personale docente		850									850
SERV_25	Rilevazione e monitoraggio orario di lavoro					1266						1266
SERV_26	Supporto alla ricerca e progetti internazionali		850	692		694	694					2930

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, Poli, ecc).

4. RISULTATI AGGREGATI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Nella successiva tabella 3 sono riportati: il numero di rispondenti per servizio, i valori medi delle valutazioni espresse calcolati come media dei punteggi assegnati agli item comuni e specifici per singolo servizio e l'indicazione della significatività del campione.

In corrispondenza dei servizi evidenziati (in rosa) erogati da più strutture, sono riportati i valori aggregati e, nella colonna relativa alla significatività campionaria, è indicato il numero delle strutture che hanno raggiunto la significatività del campione sul totale delle strutture valutate sullo stesso servizio.

Tab. 3 – Numero rispondenti, valutazione media e significatività campionaria per servizio

SERVIZI		Rispondenti per servizio	Valutazione media TOTALE (scala 1-6)	Campione significativo
SERV_01	Contabilità e attività negoziali del Dipartimento	195	5,0	Sì, 8 su 23
SERV_02	Didattica e servizi agli studenti del Dipartimento	1721	4,1	Sì, 18 su 23
SERV_03	Ricerca e Terza Missione del Dipartimento	109	4,8	Sì, 3 su 23
SERV_04	Servizi generali, logistica e supporto informatico del Dipartimento	276	4,8	Sì, 14 su 23
SERV_05	Trasferimento tecnologico e proprietà intellettuale	106	3,2	Sì
SERV_06	Dottorato di Ricerca	116	4,5	Sì
SERV_07	Progetti di ricerca nazionali e locali	96	4,4	Sì
SERV_08	Programmazione Offerta Formativa	60	4,9	Sì
SERV_09	Convenzioni per la didattica	43	5,1	Sì
SERV_10	Segreterie studenti	1473	3,2	Sì, 12 su 12
SERV_11	Servizi di accompagnamento al lavoro	5	2,7	NO
SERV_12	Orientamento allo studio	21	5,0	Sì
SERV_13	Contabilità e bilancio di Ateneo	43	4,6	Sì
SERV_14	Appalti pubblici di lavori	26	4,8	Sì
SERV_15	Appalti pubblici di servizi e forniture	71	4,5	Sì
SERV_16	Master	40	4,8	Sì
SERV_17	Corsi di alta formazione e di perfezionamento	34	5,2	Sì
SERV_18	Convenzioni per la ricerca e adesioni ad enti	30	4,8	Sì
SERV_19	Informazione istituzionale (URP e redazione web)	306	3,8	Sì
SERV_20	Servizi bibliotecari	656	4,3	Sì
SERV_21	Programmazione e controllo	58	5,2	Sì
SERV_22	Gestione carriera PTA e CEL	51	4,5	Sì
SERV_23	Gestione carriera ricercatori	16	4,5	Sì
SERV_24	Gestione carriera personale docente	41	4,7	Sì
SERV_25	Rilevazione e monitoraggio orario di lavoro	226	4,6	Sì
SERV_26	Supporto alla ricerca e progetti internazionali	84	4,5	Sì