



UniBa | UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BARI
ALDO MORO



Risultati indagine 2022

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 2022, 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 a partire dal 22.12.2022 e fino al 31.01.2023.

Per gli utenti *Ente o impresa* 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 appartenenza), sia visualizzabile un pertinente elenco di servizi da sottoporre a valutazione.

Il rispondente ha l'opportunità di selezionare uno o più servizi da valutare scegliendo tra quelli di cui abbia effettivamente usufruito nel 2022.

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

Il primo gruppo 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 aspetto 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 2022 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, Assegnisti¹.

Di seguito, si riepilogano i dati relativi agli utenti che hanno partecipato alla rilevazione (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. potenziali utenti (popolazione)
Assegnisti	14	177
Collaboratore esperto linguistico	2	42
Docente	146	976
Dottorando/to	36	1.000
Ente o impresa	81	1.482
Frequentante corsi di formazione post - lauream (master, short-master, corsi di perfezionamento, etc.)	10	3.179
Personale tecnico amministrativo	412	1.351
Ricercatore	62	593
Istituti scolastici/Studenti scuola superiore*	-	1.767
Specializzando/to	30	2.447
Studente/Laureato	1.435	54.539
Totale complessivo	2.228	67.553

*Non è pervenuto alcun questionario compilato da Istituti scolastici/Studenti scuola superiore

Complessivamente sono state compilate 4.914 schede di valutazione (il numero di schede compilate è superiore al numero di rispondenti poiché ogni rispondente ha potuto compilare schede relative a più servizi).

Su ciascun servizio, ai sensi del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance 2022, è stata verificata la significatività della numerosità campionaria. Tale informazione è stata riportata nel nuovo gestionale (Applicativo - PiCo), per la rendicontazione degli obiettivi.

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

¹ Gli assegnisti sono stati coinvolti per la prima volta nella rilevazione al fine di valutare il servizio: *SERV_27: Gestione assegnisti*.

Tab. 2 – Tipologia utenza e relativa numerosità per servizio

SERVIZI	Collaboratori Esperti Linguistici	Docenti	Dottorandi	Post-lauream	Personale Tecnico Amministrativo (in rosso pta dip)	Ricercatore	Specializzandi	Studenti Laureati	Enti e imprese	Istituti scolastici/ Studenti scuole	Assegnisti	Totale
SERV_01	Contabilità e attività negoziali del Dipartimento		976	998	684	593						3251
SERV_02	Didattica e servizi agli studenti del Dipartimento	42	976		2167	593	2447	53045				59270
SERV_03	Ricerca e Terza Missione del Dipartimento		976	998		593						2567
SERV_04	Servizi generali, logistica e supporto informatico del Dipartimento	42	976	998	684	593	2447					5740
SERV_05	Trasferimento tecnologico e proprietà intellettuale		976	998	684	593		53045				56296
SERV_06	Dottorato di Ricerca		976	998	684	593						3251
SERV_07	Progetti di ricerca nazionali e locali		976	998	684	593						3251
SERV_08	Programmazione Offerta Formativa		976		684	593						2253
SERV_09	Convenzioni per la ricerca, la terza missione, la didattica e servizi agli studenti		976		1351	593						2920
SERV_10	Segreterie studenti							53045				53045
SERV_11	Servizi di accompagnamento al lavoro							444				444
SERV_12	Orientamento allo studio				684					1767		2451
SERV_13	Contabilità e bilancio di Ateneo				1351							1351
SERV_14	Appalti pubblici di lavori								1482			1482
SERV_15	Appalti pubblici di servizi e forniture		976		1351	593			1482			4402
SERV_16	Master		976		2167	684	593					4420
SERV_17	Corsi formazione finalizzata		976		2167	684	593					4420
SERV_18	Convenzioni per la ricerca e adesioni ad enti		976		684							1660
SERV_19	Informazione istituzionale (URP e redazione web)	42	976	998	2167	1351	593	2447	53045			61619
SERV_20	Servizi bibliotecari	42	976	998	2167	1351	593	2447	53045			61619
SERV_21	Programmazione e controllo				1351							1351
SERV_22	Gestione carriera PTA e CEL	42			1351							1393
SERV_23	Gestione carriera ricercatori					593						593
SERV_24	Gestione carriera personale docente		976									976
SERV_25	Rilevazione e monitoraggio orario di lavoro				1351							1351
SERV_26	Supporto alla ricerca e progetti internazionali		976		684	593						2253
SERV_27	Gestione assegnisti										177	177

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, Polo, 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 azzurro) 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 per lo stesso servizio.

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

COD. SERVIZIO	DENOMINAZIONE	Rispondenti per servizio	Valutazione media TOTALE (scala 1-6)	Campione significativo**
SERV_01	Contabilità e attività negoziali del Dipartimento	192	4,7	sì 9 su 22
SERV_02	Didattica e servizi agli studenti del Dipartimento	1.144	3,0	sì 17 su 22
SERV_03	Ricerca e Terza Missione del Dipartimento	105	4,6	sì 1 su 22
SERV_04	Servizi generali, logistica e supporto informatico del Dipartimento	224	4,8	sì 13 su 22
SERV_05	Trasferimento tecnologico e proprietà intellettuale	80	3,8	sì
SERV_06	Dottorato di Ricerca	62	4,5	sì
SERV_07	Progetti di ricerca nazionali e locali	85	4,1	sì
SERV_08	Programmazione Offerta Formativa	68	5,1	sì
SERV_09	Convenzioni per la ricerca, la terza missione, la didattica e servizi agli studenti	83	4,8	sì
SERV_10	Segreterie studenti	1.052	3,4	sì
SERV_11	Servizi di accompagnamento al lavoro	24	4,4	sì
SERV_12	Orientamento allo studio	18	5,2	sì
SERV_13	Contabilità e bilancio di Ateneo	38	4,3	sì
SERV_14	Appalti pubblici di lavori	43	4,8	sì
SERV_15	Appalti pubblici di servizi e forniture	89	4,7	sì
SERV_16	Master	24	4,3	sì
SERV_17	Corsi di formazione finalizzata	25	4,1	sì
SERV_18	Convenzioni per la ricerca e adesioni ad enti	19	4,8	sì
SERV_19	Informazione istituzionale (URP e redazione web)	209	3,8	sì
SERV_20	Servizi bibliotecari	631	4,5	sì
SERV_21	Programmazione e controllo	43	5,4	sì
SERV_22	Gestione carriera PTA e CEL	61	5,1	sì
SERV_23	Gestione carriera ricercatori	17	4,2	sì
SERV_24	Gestione carriera personale docente	21	4,3	sì
SERV_25	Rilevazione e monitoraggio orario di lavoro	271	3,9	sì
SERV_26	Supporto alla ricerca e progetti internazionali	65	4,1	sì
SERV_27	Gestione assegnisti	14	4,1	no

** La significatività del campione è stata calcolata in base alla formula presentata nel SMVP 2022