



**UniBa**

UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI BARI  
ALDO MORO

Sapere senza confini.



# INDAGINE MISURIAMOCI 2023

*Risultati*

A cura della U.O. Statistiche di ateneo

## Indice

1. INTRODUZIONE .....	3
2. PROCEDURA E DESTINATARI DELL'INDAGINE .....	3
3. STRUTTURA DEL QUESTIONARIO .....	3
4. DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI .....	5
5. RISULTATI AGGREGATI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO VALUTATO .....	8

## 1. INTRODUZIONE

L'Università degli Studi di Bari Aldo Moro ha avviato, a partire dal 2018, un sistema di rilevazione e misurazione del giudizio degli utenti sui servizi a maggior impatto esterno (*Indagine Misuriamoci*) in coerenza con l'*art. 19-bis - Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali*, del Decreto Legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150 e con le Linee guida n. 4/2019 del Dipartimento della funzione pubblica.

Il processo di misurazione della performance organizzativa, come esplicitato nel *Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2023*, prevede la partecipazione degli utenti, i quali esprimono il proprio grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati.

Gli esiti dell'indagine Misuriamoci 2023 concorrono alla valutazione della performance organizzativa ed individuale, nella misura in cui è assicurata la rappresentatività statistica del campione di rispondenti, così come previsto dal *Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2023*.

## 2. PROCEDURA E DESTINATARI DELL'INDAGINE

L'indagine Misuriamoci 2023 interessa le seguenti tipologie di utenti: docenti, ricercatori, collaboratori esperti linguistici, personale tecnico amministrativo, studenti/laureati, studenti delle scuole superiori ed istituti scolastici, dottorandi/dottori di ricerca, frequentanti corsi di formazione post-lauream (alta formazione, perfezionamento, master, etc.), assegnisti di ricerca, specializzandi, enti ed imprese.

La partecipazione all'indagine è facoltativa e anonima e avviene attraverso la compilazione del questionario on line il cui link (mediante la piattaforma web Lime Survey) è allegato a mezzo mail ai potenziali utenti dei servizi. Nel messaggio di posta elettronica è illustrata, altresì, la finalità dell'indagine, attiva dal 21.12.2023 al 31.01.2024.

Per gli utenti Ente o impresa è effettuato un invio separato tramite l'indirizzo PEC.

## 3. STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è diversificato nei contenuti delle schede di misurazione dei servizi rispetto alla tipologia di utenza.

Il rispondente, dopo aver indicato la tipologia di utenza di appartenenza, seleziona uno o più servizi di cui ha usufruito nel corso del 2023.

Ogni scheda di misurazione del servizio si compone di una parte descrittiva seguita da una parte generale, comune a tutte le strutture ed inerente alla valutazione della struttura organizzativa che eroga il servizio, ed una parte specifica, inerente alla valutazione delle attività. Nello specifico, la parte generale è costituita dagli *item*, relativamente ai quali il rispondente può

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

<b>Item della parte generale</b>	<b>Dimensione</b>
Sono disponibili e attivi uno o più canali di comunicazione (mail, PEC, piattaforma Teams, interfaccia web)	Accessibilità
Le informazioni fornite sono complete e chiare	Adeguatezza
Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente	Adeguatezza
Il personale di supporto è cortese, disponibile e ha capacità di ascolto	Dimensione personale
Il personale di supporto è competente e professionale	Dimensione personale
Il personale di supporto assume comportamenti corretti e trasparenti	Dimensione personale

La parte specifica è composta da *item* relativi alle attività proprie delle strutture oggetto di valutazione, per i quali è richiesto di esprimere il grado di valutazione mediante una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 6 (completamente soddisfatto). Inoltre, l'utente ha la possibilità di inserire un'ulteriore attività, la cui valutazione, però, non concorre al calcolo del valore medio di performance. A seguire, è richiesto all'utente di indicare il grado di soddisfazione complessivo sul servizio erogato, assegnando una valutazione da 1 (per niente soddisfatto) a 6 (completamente soddisfatto), che non viene utilizzato nel calcolo del valore medio di performance, ma permette di effettuare un confronto tra la soddisfazione percepita dall'utente e il valore medio dei punteggi attribuiti agli *item*. Al termine di ogni scheda di valutazione, l'utente può inserire eventuali osservazioni o suggerimenti in un campo di testo libero.

## 4. DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI

Nella tabella seguente (Tabella 1) sono riportati i dati relativi agli utenti che hanno partecipato all'indagine, la relativa popolazione di riferimento corrispondente al numero di mail inviate e gli utenti effettivamente raggiunti, ottenuti sottraendo il numero di mail non giunte al destinatario, con i relativi tassi di risposta.

Tab. 1 – Popolazione di riferimento, utenti raggiunti, rispondenti e tasso di risposta per tipologia di utenti

Tipologia di utenti e riferimento temporale	Popolazione di riferimento	Utenti raggiunti	Rispondenti	Tasso di risposta rispetto alla popolazione di riferimento %	Tasso di risposta rispetto agli utenti raggiunti %
<b>Docenti</b> <i>in servizio nel 2023</i>	999	972	148	14,8	15,2
<b>Ricercatori</b> <i>in servizio nel 2023</i>	677	625	47	6,9	7,5
<b>Collaboratori Esperti Linguistici</b> <i>in servizio nel 2023</i>	36	36	3	8,3	8,3
<b>Personale Amministrativo Tecnico</b> <i>in servizio nel 2023</i>	1.400	1.336	424	30,3	31,7
<b>Studenti</b> <i>a.a. 2022/2023 - 2023/2024.</i> <b>Laureati</b> <i>anno solare 2023</i>	53.824	52.229	856	1,6	1,6
<b>Istituti scolastici / Studenti 5° anno scuole superiori</b> <i>anni scolastici 2021/2022 - 2022/2023</i>	2.483	648	8	0,3	1,2
<b>Dottorandi di ricerca (tutti i cicli)</b> <i>a.a. 2022/2023.</i> <b>Dottori di ricerca</b> <i>anno solare 2023</i>	876	870	13	1,5	1,5
<b>Frequentanti corsi di formazione post-lauream</b> <i>a.a. 2022/2023</i>	830	821	1	0,1	0,1
<b>Assegnisti di ricerca</b> <i>in servizio nel 2023</i>	348	254	11	3,2	4,3
<b>Specializzandi</b> <i>scuole mediche: a.a. 2021/2022</i> <i>scuole non mediche (comprese medicina veterinaria e farmacia): aa.aa. 2021/22 - 2022/23</i> <b>Specializzati</b> <i>anno solare 2023</i>	1.953	1.925	12	0,6	0,6
<b>Enti ed Imprese</b> <i>Operatori economici registrati alla piattaforma TuttoGare a dicembre 2023</i>	1.617	1.617	101	6,2	6,2
<b>Totale</b>	<b>65.043</b>	<b>61.333</b>	<b>1.624</b>	<b>2,5</b>	<b>2,6</b>

Fonte: elaborazioni della U.O. Statistiche di ateneo su dati tratti da indagini dirette

Per una più immediata lettura dei risultati, nelle colonne dei tassi di risposta sono stati riportati in gradazioni di verde i valori più elevati ed in gradazioni di rosso i valori meno elevati, considerando il bianco come valore mediano della distribuzione.

L'analisi di questi primi risultati mostra come i tassi di risposta siano più alti per il personale tecnico amministrativo (30,3% rispetto alla popolazione di riferimento e 31,7% rispetto agli utenti raggiunti) e più bassi per i frequentanti dei corsi di formazione post-lauream (0,1%).

All'indagine hanno partecipato 1624 utenti, pari al 2,5% della popolazione di riferimento, mentre sono state compilate complessivamente 3828 schede di valutazione. Si precisa che il numero di schede compilate è superiore al numero dei rispondenti, in quanto i rispondenti hanno potuto valutare più servizi, come si evince dalla tabella 2.

Tabella 2 – Distribuzione della numerosità degli utenti per tipologia e servizio da valutare

SERVIZI	Docenti	Ricercatori	Collaboratori i Esperti Linguistici	Personale Tecnico Amministrativo (in rosso PTA Dip)	Studenti / Laureati	Istituti scolastici / Studenti 5° anno scuole superiori	Dottorandi / Dottori	Frequentant i corsi di formazione post- lauream	Assegnisti	Specializzandi e specializzati	Enti ed Imprese	Totale
SERV_01	Contabilità e attività negoziali del Dipartimento	999	677	646			876					3.198
SERV_02	Didattica e servizi agli studenti del Dipartimento	999	677	36	53.824			830		1.953		58.319
SERV_03	Ricerca e Terza Missione del Dipartimento	999	677				876					2.552
SERV_04	Servizi generali, logistica e supporto informatico del Dipartimento	999	677	36	646		876			1.953		5.187
SERV_05	Trasferimento tecnologico e proprietà intellettuale	999	677	646	53.824		876					57.022
SERV_06	Dottorato di Ricerca	999	677	646			876					3.198
SERV_07	Progetti di ricerca nazionali e locali	999	677	646			876					3.198
SERV_08	Programmazione Offerta Formativa	999	677	646								2.322
SERV_09	Convenzioni per la ricerca, la terza missione, la didattica e servizi agli studenti	999	677	1.400								3.076
SERV_10	Segreterie studenti				53.824							53.824
SERV_11	Servizi di accompagnamento al lavoro				357							357
SERV_12	Orientamento allo studio			646		2.483						3.129
SERV_13	Contabilità e bilancio di Ateneo			1.400								1.400
SERV_14	Appalti pubblici di lavori										1.617	1.617
SERV_15	Appalti pubblici di servizi e forniture	999	677	1.400							1.617	4.693
SERV_16	Master	999	677	646				830				3.152
SERV_17	Corsi di formazione finalizzata	999	677	646				830				3.152
SERV_18	Enti Partecipati	999		646								1.645
SERV_19	Informazione istituzionale (URP e redazione web)	999	677	36	1.400	53.824	876	830		1.953		60.595
SERV_20	Servizi bibliotecari	999	677	36	1.400	53.824	876	830		1.953		60.595
SERV_21	Programmazione e controllo				1.400							1.400
SERV_22	Gestione carriera PTA e CEL			36	1.400							1.436
SERV_23	Gestione carriera ricercatori		677									677
SERV_24	Gestione carriera personale docente	999										999
SERV_25	Rilevazione e monitoraggio orario di lavoro				1.400							1.400
SERV_26	Supporto alla ricerca e progetti internazionali	999	677	646								2.322
SERV_27	Gestione assegnisti								348			348

Fonte: elaborazioni della U.O. Statistiche di ateneo su dati tratti da indagini dirette

## 5. RISULTATI AGGREGATI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO VALUTATO

La seguente tabella (Tabella 3) riporta per ogni servizio valutato, sia per l'indagine 2023 sia per l'indagine 2022, la relativa numerosità dei rispondenti, la valutazione media dei punteggi assegnati agli *item* comuni e specifici, l'indicazione della significatività del campione (calcolata in base alla formula presentata nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance) e la soddisfazione complessiva.

Inoltre, è stata calcolata la variazione percentuale della valutazione media e della soddisfazione complessiva per i soli servizi il cui campione è risultato significativo nell'indagine 2023.

Relativamente ai servizi erogati da più strutture (SERV\_01, SERV\_02, SERV\_03, SERV\_04, SERV\_10 e SERV\_20), sono riportati i valori aggregati ed è indicato il numero delle strutture con campione significativo sul totale delle strutture valutate per lo stesso servizio.

In fase di elaborazione, i dati relativi ai servizi SERV\_01, SERV\_02, SERV\_03, SERV\_04, SERV\_10 e SERV\_20 sono stati disaggregati ai fini del calcolo della valutazione media per struttura (Dipartimento, Unità Operativa, Polo, etc.).

Il valore medio di soddisfazione dei servizi offerti è utilizzato nell'applicativo per la gestione della performance (PICO) per la rendicontazione degli obiettivi, in base alla significatività della numerosità campionaria, ai sensi del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2023.



Tabella 3 – Rispondenti, valutazione media, significatività del campione e soddisfazione complessiva per servizio. Confronto fra le indagini 2022-2023.

Codice Servizio	Denominazione Servizio	2023				2022					2023-2022		
		Rispondenti per servizio anno 2023	Valutazione media (scala 1-6) anno 2023	Significatività del campione (Sì/No)	Significatività campione strutture (*)	Soddisfazione complessiva (scala 1-6) anno 2023	Rispondenti per servizio anno 2022	Valutazione media (scala 1-6) anno 2022	Significatività del campione (Sì/No)	Significatività campione strutture (*)	Soddisfazione complessiva (scala 1-6) anno 2022	Variazione Valutazione media 2023-2022 (%)	Variazione Soddisfazione complessiva 2023-2022 (%)
SERV_01	Contabilità e attività negoziali del Dipartimento	205	4,8		12/19	4,8	192	4,7		9/22	4,5	3,15	6,1
SERV_02	Didattica e servizi agli studenti del Dipartimento	862	4,2		4/19	4,0	1144	3,0		17/22	3,2	40,66	24,5
SERV_03	Ricerca e Terza Missione del Dipartimento	121	4,7		1/19	4,6	105	4,6		1/22	4,4	1,72	3,7
SERV_04	Servizi generali, logistica e supporto informatico del Dipartimento	213	4,8		9/19	4,7	224	4,8		13/22	4,6	0,43	1,3
SERV_05	Trasferimento tecnologico e proprietà intellettuale	46	4,0	Sì		3,6	80	3,8	Sì		3,4	7,40	6,3
SERV_06	Dottorato di Ricerca	102	4,1	Sì		4,2	62	4,5	Sì		4,3	-8,67	-3,7
SERV_07	Progetti di ricerca nazionali e locali	96	4,2	Sì		4,3	85	4,1	Sì		3,9	1,39	8,8
SERV_08	Programmazione Offerta Formativa	71	5,1	Sì		5,1	68	5,1	Sì		4,7	0,36	6,8
SERV_09	Convenzioni per la ricerca, la terza missione, la didattica e servizi agli studenti	128	4,4	Sì		4,4	83	4,8	Sì		4,7	-8,22	-7,2
SERV_10	Segreterie studenti	635	3,5		10/10	3,4	1052	3,4		10/10	3,4	2,38	-0,2
SERV_12	Orientamento allo studio	31	4,8	Sì		4,7	18	5,2	Sì		4,8	-8,02	-1,9
SERV_13	Contabilità e bilancio di Ateneo	47	4,7	Sì		4,4	38	4,3	Sì		4,3	9,35	3,1
SERV_14	Appalti pubblici di lavori	50	4,7	Sì		4,4	43	4,8	Sì		4,7	-3,23	-6,4
SERV_15	Appalti pubblici di servizi e forniture	108	4,3	Sì		4,1	89	4,7	Sì		4,5	-9,65	-8,1
SERV_17	Corsi di formazione finalizzata	19	4,6	Sì		4,6	25	4,1	Sì		4,3	12,59	6,6
SERV_19	Informazione istituzionale (Ufficio relazioni con il pubblico e redazione web)	170	4,0	Sì		3,8	209	3,8	Sì		3,6	6,70	3,6
SERV_20	Servizi bibliotecari	392	4,8		4/19	5,0	631	4,5		13/20	4,4	7,73	13,4
SERV_21	Programmazione e controllo	45	5,3	Sì		5,0	43	5,4	Sì		5,5	-1,67	-8,9
SERV_22	Gestione carriera PTA e CEL	66	4,8	Sì		4,9	61	5,1	Sì		5,1	-4,69	-4,1
SERV_23	Gestione carriera ricercatori	13	3,2	Sì		2,9	17	4,2	Sì		4,4	-25,05	-34,0
SERV_24	Gestione carriera personale docente	37	4,3	Sì		4,2	21	4,3	Sì		3,9	-0,25	6,5
SERV_25	Rilevazione e monitoraggio orario di lavoro	259	4,4	Sì		4,4	271	3,9	Sì		3,7	12,15	18,9
SERV_26	Supporto alla ricerca e progetti internazionali	76	4,2	Sì		4,0	65	4,1	Sì		4,0	2,88	0,3

Codice Servizio	Denominazione Servizio	2023				2022			
		Rispondenti per servizio anno 2023	Valutazione media (scala 1-6) anno 2023	Significatività del campione (Sì/No)	Soddisfazione complessiva (scala 1-6) anno 2023	Rispondenti per servizio anno 2022	Valutazione media (scala 1-6) anno 2022	Significatività del campione (Sì/No)	Soddisfazione complessiva (scala 1-6) anno 2022
SERV_11	Servizi di accompagnamento al lavoro	1	3,7	No	2,0	24	4,4	Sì	6,0
SERV_16	Master	23	4,7	No	4,7	24	4,3	Sì	3,7
SERV_18	Enti partecipanti	1	5,3	No	5,0	19	4,8	Sì	4,5
SERV_27	Gestione Assegnisti	11	4,5	No	4,1	14	4,1	No	4,4

Nota: (\*) Strutture con campione significativo sul totale strutture (Dipartimenti, Segreterie studenti, Biblioteche); Fonte: elaborazioni della U.O. Statistiche di ateneo su dati tratti da indagini dirette