



Elaborazioni dati risultati indagine 2019

Aprile 2020

Direzione Affari Istituzionali – U.O. Statistiche di Ateneo

PRESENTAZIONE

Misuriamoci nasce dall'esperienza maturata negli anni nell'ambito delle indagini di customer satisfaction e dalla necessità di coinvolgere e sensibilizzare un maggior numero di utenti nell'esprimere la valutazione sui servizi erogati dall'Università degli Studi di Bari Aldo Moro, attraverso la somministrazione di un questionario on line per la rilevazione dell'opinione dell'utenza.

Lo scorso anno è stato avviato un progetto sperimentale, somministrando agli utenti un unico questionario articolato in sezioni diversificate al loro interno in base alla tipologia di utenza e in relazione ai servizi erogati da alcune strutture dell'Ateneo ed eventualmente fruiti dagli stessi utenti.

Quest'anno è stato sviluppato ulteriormente questo strumento implementando sia il numero di servizi da sottoporre a valutazione (pari a n. 26) sia la tipologia di utenza coinvolta rispetto alla fruizione del servizio avvenuta nel corso del 2019, definendone anche le coorti.

La rilevazione è stata realizzata ai sensi del D.lgs. 150/2009 e successive modifiche e integrazioni, in particolare l'art. 19 bis (inserito con D.lgs. 74/2017).

Il questionario è rigorosamente anonimo in ottemperanza alle disposizioni di legge.

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO E CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE

La struttura del questionario prevede che, per ogni tipologia di utenza, sia visualizzabile un pertinente elenco di servizi da sottoporre a valutazione, fornendo al rispondente, previa selezione della tipologia di appartenenza, l'opportunità di sceglierne uno o un numero maggiore, in base alla volontà e/o possibilità di fornire una valutazione. Successivamente alla scelta del/i servizio/i da valutare appare, per ciascun servizio, una schermata contenente informazioni pertinenti al servizio erogato (scheda servizio).

Per ogni servizio è presente una batteria di 6 items relativi a dimensioni comuni a tutti i servizi, in cui vengono valutati aspetti relativi all'accessibilità, adeguatezza, dimensione personale:

- L'orario di apertura degli uffici è adeguato
- Le informazioni fornite sono complete e chiare
- Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente
- Il personale è cortese e disponibile
- Il personale è competente e professionale
- Il personale assume comportamenti corretti e trasparenti.

Per tali items 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 items (specifici), distinta per ogni servizio, collegata alla mappatura dei processi utili all'erogazione del servizio stesso. Per questi items è richiesto di esprimere il grado di soddisfazione fornendo una valutazione da 1 (per niente soddisfatto) a 6 (completamente soddisfatto).

Quest'anno è offerta la possibilità all'utente di inserire facoltativamente un ulteriore item e, conseguentemente, di esprimerne la valutazione.

Solo per gli studenti, come lo scorso anno, è confermata la sezione relativa alla valutazione di spazi ed infrastrutture utilizzate, in analogia a quanto richiesto nei questionari AlmaLaurea. In questa sezione lo studente può esprimere la propria valutazione in merito a:

- aule
- postazioni informatiche
- attrezzature per altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche)
- spazi per lo studio individuale.

Per completare la compilazione del questionario è richiesto 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.

L'indagine è stata avviata il 06/12/2019 somministrando il questionario a 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, attraverso l'invio del link al questionario a mezzo mail, utilizzando un'apposita mailing list predisposta dopo attenta individuazione delle coorti degli utenti e verifica della possibilità di utilizzo degli indirizzi mail disponibili ai sensi del REGOLAMENTO (UE) n. 679/2016 e del DECRETO LEGISLATIVO n. 101/2018. Per gli indirizzi PEC delle imprese è stato effettuato un invio separato dall'indirizzo PEC della Direzione Generale.

L'indagine è stata conclusa il 27/01/2020, con successiva estrazione dati e redazione di una relazione dettagliata. In questa sede vengono riportati i dati più significativi aggregati per servizio.

Distribuzione degli utenti

Gli utenti finali coinvolti quest'anno nell'indagine hanno risposto, suddivisi per tipologia, come riportato nella tabella 1.

Accanto al numero dei rispondenti è stata inserita la colonna del numero di utenti, ovvero la popolazione di riferimento, ed è stato calcolato il tasso di risposta.

Si è riscontrato un maggior tasso di risposta da parte del personale tecnico amministrativo (30,6%), personale docente (21,1%) e collaboratori esperti linguistici (17,4%).

Seppur il tasso di risposta non sia alto, sulla base delle indicazioni riportate nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2019, applicando la formula ivi adottata (pag. 11), è stata verificata la significatività della numerosità campionaria per tutti i servizi, ad eccezione del SERV_23: Servizio Gestione Carriera Ricercatori.

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

TIPOLOGIA UTENTI	COORTE DI RIFERIMENTO	N. RISPONDENTI	N. UTENTI	TASSO DI RISPOSTA (%)
Collaboratore esperto linguistico	2019	8	46	17,4
Docente	2019	152	719	21,1
Dottorando	2018/2019	62	468	13,2
Ente o impresa	Operatori economici registrati alla piattaforma TuttoGare	70	797	8,8
Frequentante corsi di formazione post-lauream	2018/2019	168	2695	6,2
Istituto scolastico/ Studenti 4° e 5° anno scuola superiore	a.s. 2018/19 e 2019/20	41	3267	1,3
Personale tecnico amministrativo	2019	424	1385	30,6
Ricercatore	2019	76	589	12,9
Specializzando	2017/18 scuole mediche 2018/19 scuole non mediche e farmacia e veterinaria	179	1258	14,2
Studente Laureato	2018/2019 2019	3661	46026	8,0
TOTALE		4841	57250	8,5

Risultati aggregati - Spazi ed infrastrutture

Le elaborazioni relative alle valutazioni espresse su *spazi ed infrastrutture* a disposizione degli studenti hanno fornito i seguenti risultati:

Tab. 2 – Numero di risposte e valutazioni medie, per spazi ed infrastrutture.

SPAZI ED INFRASTRUTTURE	N. risposte	Valore Medio (scala 1-6)
Aule	3593	3,0
Postazioni informatiche	3214	2,4
Attrezzature per altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche)	3249	2,6
Spazi per lo studio individuale	3564	3,1

I valori medi riportati a livello aggregato sono al di sotto del valore centrale pari a 3,5 ma in leggero miglioramento rispetto allo scorso anno.

Risultati aggregati – Processi caratterizzanti per servizio

Le elaborazioni delle valutazioni espresse dagli utenti relativamente agli **items/processi caratterizzanti ogni singolo servizio erogato (items specifici)** ha prodotto i seguenti risultati (nell'ultima colonna è indicato, altresì, il valore dello scarto quadratico medio, utile a verificare lo scostamento dei valori osservati dalla media).

Tab. 3 - Numero risposte, valore medio e scarto quadratico medio, per servizio.

Codice servizio	Denominazione servizio	N. Risposte	Valore medio (scala 1-6)	Scarto quadratico medio
SERV_01	Contabilità e attività negoziali del Dipartimento	225	4,7	1,5
SERV_02	Didattica e servizi agli studenti del Dipartimento	2171	4,5	1,3
SERV_03	Ricerca e Terza Missione del Dipartimento	152	4,9	1,5
SERV_04	Servizi generali, logistica e supporto informatico del Dipartimento	260	4,9	1,4
SERV_05	Trasferimento tecnologico e proprietà intellettuale	62	3,7	1,9
SERV_06	Dottorato di Ricerca	106	4,1	1,6
SERV_07	Progetti di ricerca nazionali e locali	107	4,3	1,7
SERV_08	Programmazione Offerta Formativa	95	5,1	1,3
SERV_09	Convenzioni per la didattica	67	4,8	1,4
SERV_10	Segreterie studenti	3281	3,2	1,6
SERV_11	Servizi di accompagnamento al lavoro	54	3,1	1,7
SERV_12	Orientamento allo studio	71	4,6	1,3
SERV_13	Contabilità e bilancio di Ateneo	60	4,9	1,4
SERV_14	Appalti pubblici di lavori	44	4,9	1,1
SERV_15	Appalti pubblici di servizi e forniture	86	4,7	1,5
SERV_16	Master	164	4,2	1,7
SERV_17	Corsi di alta formazione e di perfezionamento	76	4,6	1,5
SERV_18	Convenzioni per la ricerca e adesioni ad enti	45	4,4	1,6
SERV_19	Informazione istituzionale (ufficio relazioni con il pubblico)	437	3,6	1,7
SERV_20	Servizi bibliotecari	1947	3,8	1,6
SERV_21	Programmazione e controllo	49	5,4	1,1
SERV_22	Gestione carriera PTA e CEL	45	4,9	1,2
SERV_23	Gestione carriera ricercatori	20	4,9	1,7
SERV_24	Gestione carriera personale docente	32	5,3	0,9
SERV_25	Rilevazione e monitoraggio orario di lavoro	260	4,7	1,4
SERV_26	Supporto alla ricerca e progetti internazionali	89	4,1	1,8