GP e performance

La qualità dei servizi può essere misurata attraverso la rilevazione della soddisfazione dell'utenza e i risultati della rilevazione della qualità percepita devono contribuire alla definizione e misurazione della performance dell'amministrazione, come confermato anche dal Dlgs 74/2017.

A tale scopo possono essere utilizzate le seguenti indagini di customer satisfaction a cui l'Ateneo partecipa da anni:

- indagine rivolta a Docenti, Assegniste, Assegnisti, Dottorande e Dottorandi (DDA - Indagine Good Practice);
- indagine rivolta al Personale Tecnico Amministrativo (PTA - Indagine Good Practice);
- indagine rivolta alle studentesse e agli studenti (STUD - Indagine Good Practice).

Tutte le indagini prevedono una valutazione per ciascuna domanda su scala Likert da 1-6 (1 Completamente in disaccordo - 6 Completamente d'accordo). Sono previste inizialmente delle domande filtro per verificare l'effettivo utilizzo dei servizi e, al termine, delle domande di controllo sulla soddisfazione complessiva.

Queste le aree oggetto di rilevazione nelle 4 indagini previste da GP:

	DDA	PTA	STUD1	STUDSUCC
Supporto alla Didattica	X			
Supporto alla Ricerca	X			
Amministrazione e gestione del personale	X	X		
Servizi di Campus	X	X		
Contabilità		X		
Sistemi informatici	X	X		
Comunicazione	X	X	X	X
Portale e Social Media	X	X		
Servizi bibliotecari	X		X	X
Orientamento in entrata			X	
Servizi generali, infrastrutture e logistica			X	X
Sistemi informativi			X	X
Internazionalizzazione				X
Segreteria			X	X
Diritto allo Studio			X	X
Job placement/Career service				X
COMPLESSIVO	X	X	X	X

Condividendo la struttura del questionario del Progetto Good Practice abbiamo a disposizione un valore di benchmark sia generale di tutti gli Atenei partecipanti che per dimensione (Piccoli, Medi, Grandi, Mega, Scuole).

Nei due questionari rivolti alla comunità studentesca la valutazione finale assume una forma diversa, relativa alla esperienza universitaria nel suo complesso: "Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?" con opzione di risposta "Sì/No".

L'individuazione di obiettivi misurabili tramite GP potrebbe essere successivamente utilizzata anche per selezionare, di anno in anno, le aree oggetto di rilevazione fino a progettare indagini di customer indipendenti da GP.

DDA	2021			2022			2023		
	Unisi	Media generale	Media atenei medi	Unisi	Media generale	Media atenei medi	Unisi	Media generale	Media atenei medi
Supporto alla Didattica	4,91	4,67	4,66	4,79	4,73	4,84	4,59	4,69	4,75
Supporto alla Ricerca	4,59	4,35	4,33	4,52	4,29	4,35	4,42	4,31	4,36
Amministrazione e gestione del Personale	4,70	4,54	4,55	4,78	4,47	4,58	4,53	4,46	4,56
Servizi di Campus	4,08	3,88	3,82	3,78	3,79	3,82	3,67	3,77	3,80
Sistemi informatici	4,22	4,32	4,24	4,33	4,27	4,31	4,31	4,24	4,34
Comunicazione	3,95	3,97	3,85	3,86	3,93	3,95	3,66	3,89	3,90
Portale e Social Media	3,85	3,91	3,79	3,78	3,90	3,87	3,63	3,83	3,83
Servizi bibliotecari	4,74	4,62	4,65	4,62	4,59	4,69	4,62	4,61	4,66
Soddisfazione complessiva Amm.ne centrale	4,26	4,19	4,26	4,18	4,12	4,17	4,07	4,04	4,09
Soddisfazione complessiva Strutture decentrate	4,50	4,42	4,47	4,51	4,39	4,55	4,42	4,30	4,38

PTA	2021			2022			2023		
	Unisi	Media generale	Media atenei medi	Unisi	Media generale	Media atenei medi	Unisi	Media generale	Media atenei medi
Amministrazione e gestione del Personale	3,81	4,10	3,97	3,90	4,08	4,07	4,10	4,10	4,23
Servizi di Campus	3,78	3,72	3,57	3,57	3,66	3,55	3,55	3,56	3,65
Contabilità	4,04	4,34	4,23	4,04	4,31	4,31	4,19	4,42	4,60
Sistemi informatici	3,96	4,33	4,14	4,00	4,28	4,30	4,05	4,19	4,36
Comunicazione	3,70	3,92	3,71	3,62	3,89	3,75	3,58	3,88	3,89
Portale e Social Media	3,70	3,89	3,69	3,67	3,88	3,74	3,58	3,87	3,87
Soddisfazione complessiva Amm.ne centrale	3,77	4,03	3,86	3,89	4,00	3,95	3,90	4,12	4,12
Soddisfazione complessiva Strutture decentrate	3,95	4,06	3,90	3,94	4,01	3,98	4,03	4,03	4,10

STUD1	2021			2022			2023		
	Unisi	Media generale	Media atenei medi	Unisi	Media generale	Media atenei medi	Unisi	Media generale	Media atenei medi
Orientamento in entrata	4,26	4,15	4,25	4,06	4,17	4,22	4,18	4,15	4,27
Servizi generali, infrastrutture e logistica	4,65	4,40	4,51	4,29	4,33	4,41	4,48	4,28	4,35
Comunicazione	4,28	4,18	4,23	4,15	4,20	4,25	4,28	4,14	4,24
Sistemi informativi	4,47	4,24	4,31	4,17	4,19	4,25	4,31	4,10	4,21
Segreteria	4,23	4,01	4,05	3,99	4,08	4,17	4,10	4,03	4,15
Servizi bibliotecari	4,91	4,65	4,72	4,94	4,66	4,70	4,90	4,62	4,64
Diritto allo Studio	4,43	4,30	4,41	4,38	4,31	4,37	4,42	4,28	4,31
Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria? Sì	91%	90%	91%	93%	90%	90%	94%	89,6%	90,8%
Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria? No	9%	10%	9%	7%	10%	10%	6%	10,4%	9,2%

STUDSUCC	2021			2022			2023		
	Unisi	Media generale	Media atenei medi	Unisi	Media generale	Media atenei medi	Unisi	Media generale	Media atenei medi
Servizi generali, infrastrutture e logistica	4,24	4,07	4,16	3,93	4,01	4,15	3,88	3,97	4,10
Comunicazione	3,89	3,91	3,95	3,92	3,97	4,04	3,93	3,94	4,01
Sistemi informativi	4,05	4,01	4,02	3,89	3,94	4,00	3,81	3,92	3,96
Internazionalizzazione	3,86	3,89	3,93	3,99	3,92	3,94	3,81	3,94	4,09
Segreteria	3,87	3,82	3,84	4,01	3,95	4,00	3,92	3,93	4,00
Biblioteche	4,52	4,43	4,49	4,49	4,43	4,51	4,52	4,50	4,55
Diritto allo studio	4,04	4,10	4,15	4,04	4,07	4,19	4,04	4,04	4,11
Job placement/Career service	3,65	3,68	3,74	3,55	3,73	3,77	3,60	3,66	3,75
Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria? Sì	83%	82%	82%	82%	82%	83%	81%	81,9%	83,0%
Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria? No	17%	18%	18%	18%	18%	17%	19%	18,1%	17,0%