



Indagine di *customer satisfaction* per i servizi tecnici ed amministrativi dell'Università degli Studi di Messina Progetto *Good Practice*

(dati e trend anni 2019–2021)

Elaborazioni a cura dell'Unità di Coordinamento Tecnico Pianificazione Strategica Controllo di Gestione e Reporting (Gennaio 2023)



Il Progetto

Il progetto Good Practice, nato nel 1999 e coordinato dal Politecnico di Milano, vede circa 40 Atenei italiani aderenti ed ha l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle Università rispetto alle dimensioni dei costi/efficacia e della *customer satisfaction*.

Il report che segue tiene conto di quest'ultima dimensione ed offre una visione puntuale dell'efficacia percepita dei servizi erogati dall'Ateneo messinese rispetto a diverse categorie di utenti: personale docente, dottorandi e assegnisti (DDA), personale tecnico-amministrativo (PTA) e studenti (primo anno e anni successivi).

I risultati ottenuti da Unime, nell'ultima edizione (2021), in termini di soddisfazione percepita dagli utenti, vengono confrontati con quelli rilevati negli anni 2019-20 e con i corrispondenti valori medi riferiti a tutti gli Atenei partecipanti al progetto e al Cluster "Grandi Atenei"⁽¹⁾.

Gli esiti vanno letti tenendo conto che questi attengono al triennio caratterizzato dalla crisi pandemica che ha visto anche le Università in prima linea nel fronteggiare difficoltà e cambiamenti, e danno, comunque, il peso della efficace resilienza organizzativa che da tale emergenza è scaturita.

Il Report affianca all'indagine sulla customer anche gli esiti dell'indagine sul benessere organizzativo percepito dal personale tecnico amministrativo dell'Ateneo.

⁽¹⁾ Cluster Grandi Atenei: Bergamo, Bicocca, Calabria, Chieti, Ferrara, Messina, Pavia, Parma, Polito, Salerno, Venezia, Verona



UniME
since 1548

I Servizi tecnici-amministrativi oggetto d'indagine

Macro Area SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Supporto alla
didattica

Orientamento
in entrata

Orientamento
in uscita

Diritto allo
studio

Internazionali
zzazione

Macro Area SUPPORTO ALLA RICERCA

Supporto alla
Ricerca

Servizi Bibliotecari di Ateneo

Biblioteche

Macro Area INFRASTRUTTURE

Approv. e
servizi logistici

Sistemi
informatici

Macro Area PERSONALE

Amministrazione
e gestione
personale

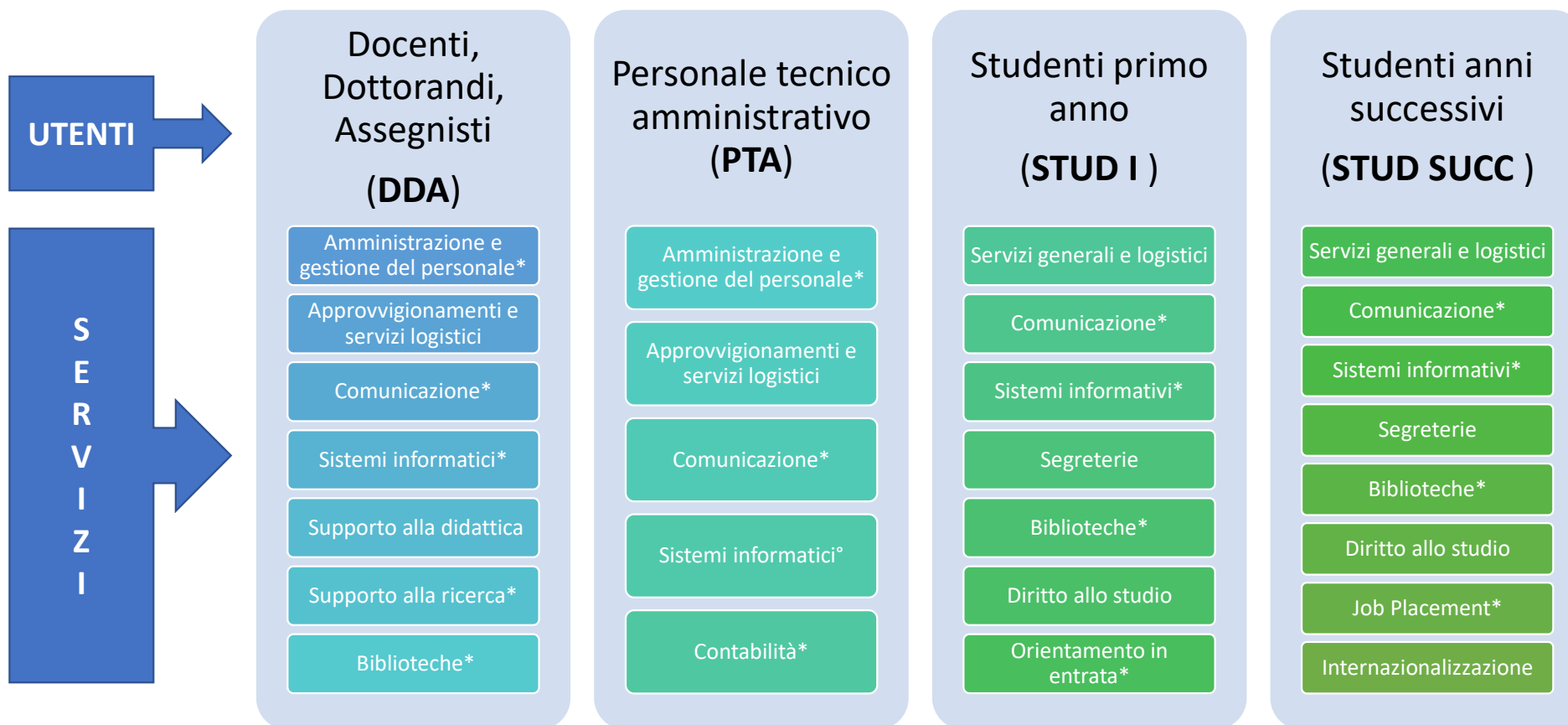
Comunicazione

Contabilità



UniME
since 1548

Le categorie di utenti e i servizi analizzati



**Servizi che rilevano ai fini della Performance organizzativa di struttura (PIAO 2022-2024)*



UniME
since 1548

Customer satisfaction

Gli Studenti

Soddisfazione
complessiva degli
studenti del primo anno
per i servizi tecnici
ed amministrativi



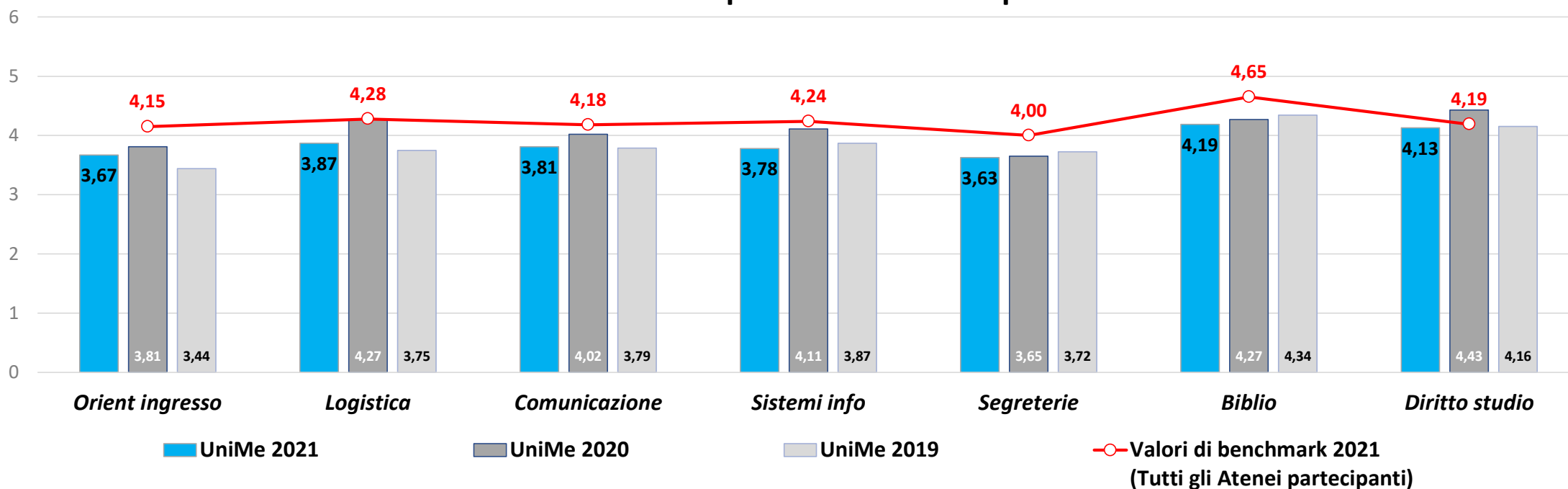


UniME
since 1548

Customer satisfaction

Studenti primo anno

Esiti soddisfazione complessiva – Studenti primo anno



Scala di riferimento qualitativa (Giudizio 1-6): 1 (completamente insoddisfatto) - 6 (completamente soddisfatto)

Fonte dati: Report Finali dell'Università degli Studi di Messina" elaborati dal Politecnico di Milano con riferimento al Progetto Good Practice 2019/2020, 2020/2021 e 2021/2022



Customer satisfaction (CS)

Studenti primo anno

Ateneo	Orientamento ingresso	Logistica	Comunicazione	Sistemi info	Segreterie	Biblioteche	Diritto allo studio
Messina 2021	3,67	3,87	3,81	3,78	3,63	4,19	4,13
Messina 2020	3,81	4,27	4,02	4,11	3,65	4,27	4,43
Messina 2019	3,44	3,75	3,79	3,87	3,72	4,34	4,16
Grandi Atenei 2021	4,13	4,42	4,20	4,27	4,08	4,61	4,32
Tutti gli Atenei partecipanti 2021	4,15	4,28	4,18	4,24	4,00	4,65	4,19

Fonte dati: Report Finali dell'Università degli Studi di Messina" elaborati dal Politecnico di Milano con riferimento al Progetto Good Practice 2019/2020, 2020/2021 e 2021/2022



UniME
since 1548

Customer satisfaction

Gli Studenti

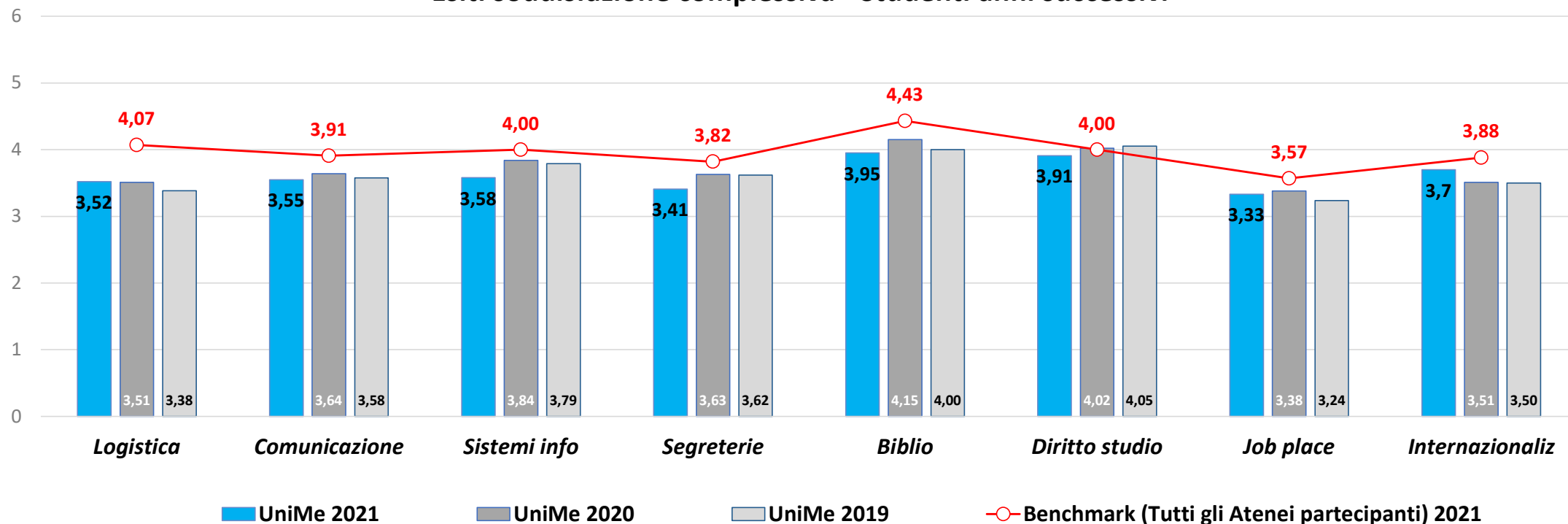
Soddisfazione complessiva degli studenti anni successivi per i servizi tecnici ed amministrativi



VALUTA I SERVIZI DEL NOSTRO ATENEO
RISPONDI AL QUESTIONARIO TRAMITE E-MAIL
#GOODPRACTICE



Esiti soddisfazione complessiva - Studenti anni successivi



Scala di riferimento qualitativa (Giudizio 1-6): 1 (completamente insoddisfatto) - 6 (completamente soddisfatto)



Customer satisfaction

Studenti anni successivi

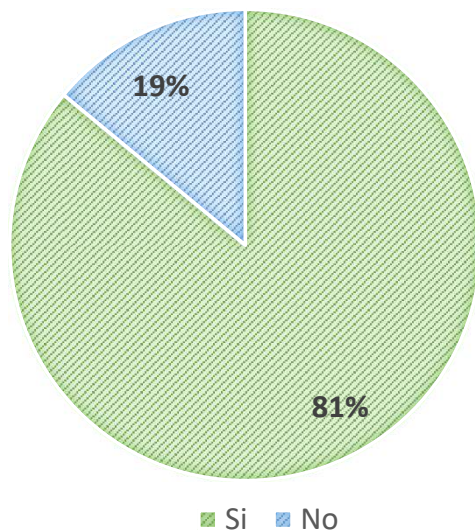
Ateneo	Logistica	Comunicazione	Sistemi info	Segreterie	Biblioteche	Diritto allo studio	Job placement	Internaz.
Messina 2021	3,52	3,55	3,58	3,41	3,95	3,91	3,33	3,70
Messina 2020	3,51	3,64	3,84	3,63	4,15	4,02	3,38	3,51
Messina 2019	3,38	3,58	3,79	3,62	4,00	4,05	3,24	3,50
Grandi Atenei 2021	4,09	3,93	4,06	3,85	4,41	4,15	3,67	3,80
Tutti gli Atenei partecipanti 2021	4,07	3,91	4,01	3,82	4,43	4,10	3,68	3,89

Fonte dati: Report Finali dell'Università degli Studi di Messina" elaborati dal Politecnico di Milano con riferimento al Progetto Good Practice 2019/2020, 2020/2021 e 2021/2022



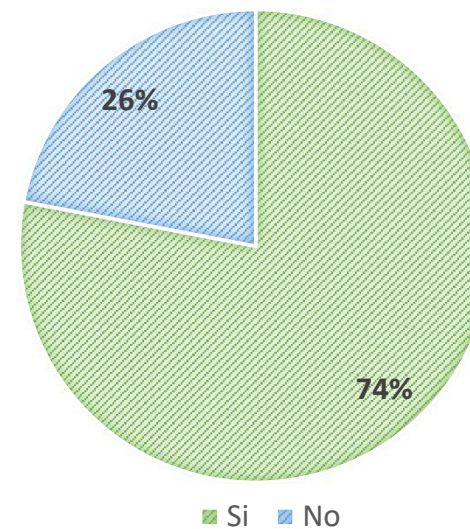
Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?

Studenti primo anno
UniMe 2021



Benchmark
Grandi Atenei 2021
Si **90%**
No **9%**

Studenti anni successivi
UniMe 2021



Benchmark
Grandi Atenei 2020
Si **81%**
No **19%**



UniME
since 1548

Customer satisfaction

Docenti, Dottorandi e Assegnisti

Soddisfazione complessiva dei Docenti, Dottorandi e Assegnisti per i servizi tecnici ed amministrativi

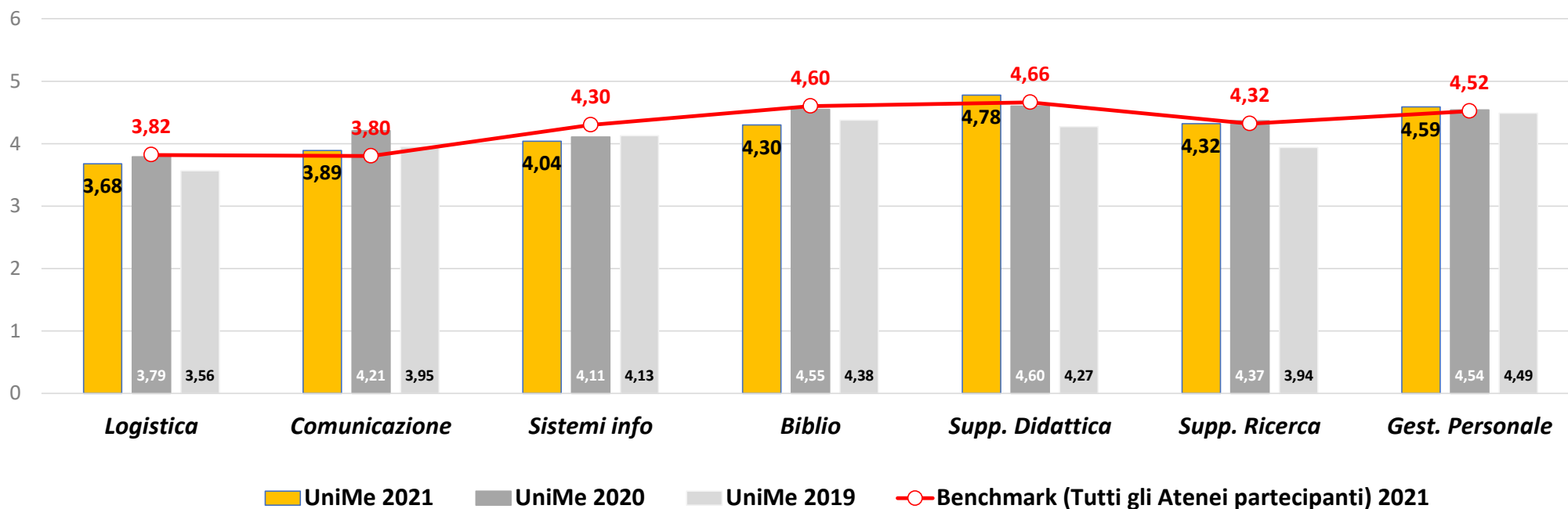


Progetto Good Practice

MP
POLITECNICO DI MILANO
GRADUATE SCHOOL
OF BUSINESS



Esiti soddisfazione complessiva – Docenti, Dottorandi e Assegnisti



Scala di riferimento qualitativa (Giudizio 1-6): 1 (completamente insoddisfatto) - 6 (completamente soddisfatto)



Ateneo	Logistica	Comunicazione	Sistemi info	Biblioteche	Supporto Didattica	Supporto Ricerca	Gestione Personale
Messina 2021	3,68	3,89	4,04	4,30	4,78	4,32	4,59
Messina 2020	3,79	4,21	4,11	4,55	4,60	4,37	4,54
Messina 2019	3,56	3,95	4,13	4,38	4,27	3,94	4,49
Grandi Atenei 2021	3,86	3,90	4,42	4,59	4,69	4,34	4,56
Tutti gli Atenei partecipanti 2021	3,82	3,80	4,30	4,60	4,66	4,32	4,52



UniME
since 1548

Customer satisfaction

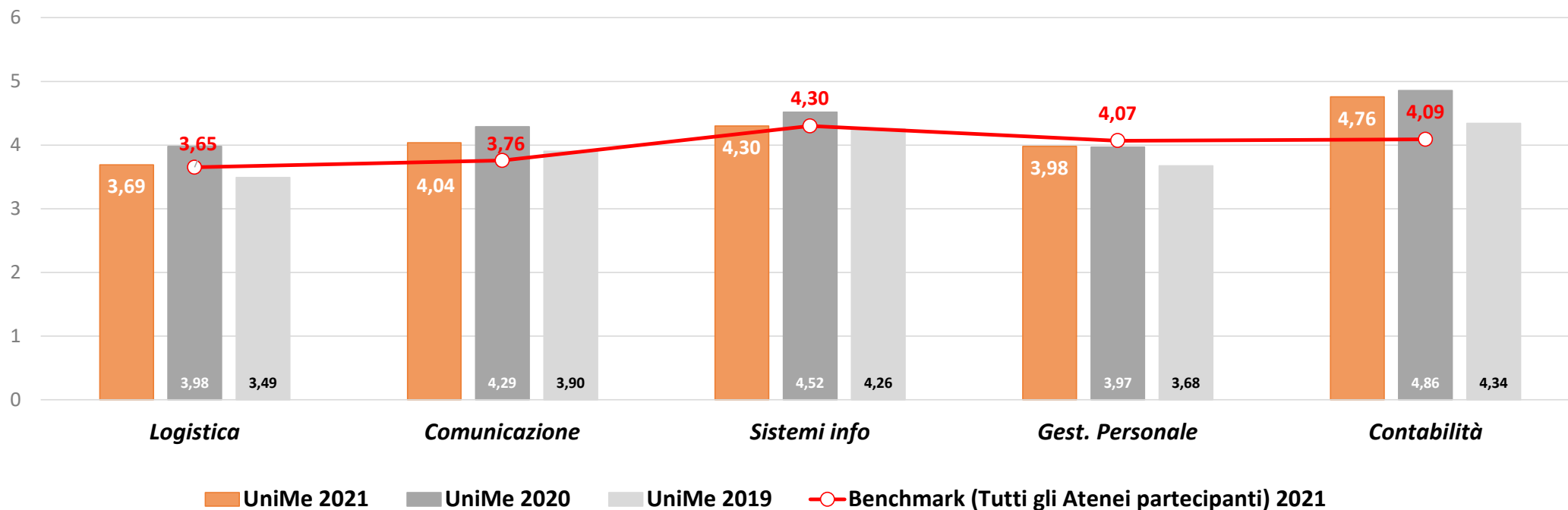
Personale Tecnico Amministrativo

Soddisfazione complessiva del personale tecnico amministrativo per i servizi tecnici ed amministrativi





Esiti soddisfazione complessiva – Personale Tecnico Amministrativo



Scala di riferimento qualitativa (Giudizio 1-6): 1 (completamente insoddisfatto) - 6 (completamente soddisfatto)

Fonte dati: Report Finali dell'Università degli Studi di Messina" elaborati dal Politecnico di Milano con riferimento al Progetto Good Practice 2019/2020, 2020/2021 e 2021/2022



Ateneo	Logistica	Comunicazione	Sistemi info	Gestione Personale	Contabilità
Messina GP 2021	3,69	4,04	4,30	3,98	4,76
Messina GP 2020	3,98	4,29	4,52	3,97	4,86
Messina GP 2019	3,49	3,90	4,26	3,68	4,34
Grandi Atenei 2021	3,74	3,83	4,43	4,07	4,43
Tutti gli Atenei partecipanti 2021	3,65	3,76	4,30	4,07	4,09

Miglior risultato nel cluster



Customer satisfaction

Tassi di risposta

UniMe

Tutti gli Atenei

	Tasso di risposta 2021	Tasso di risposta 2020	Tasso di risposta 2019	Tasso di risposta 2021
Studenti primo anno	10,1%	19,8%	3,7%	21,87%
Studenti anni successivi	9,2%	7,8%	2,6%	17,66%
Docenti, Dottorandi Assegnisti	21,9%	24,2%	22,4%	28,44%
Personale Tecnico amministrativo	35,1%	24,9%	26,3%	49,24%

Attraverso una mirata attività di promozione delle indagini di customer satisfaction, legate al progetto *Good Practice*, la partecipazione delle diverse categorie di utenti è cresciuta in modo rilevante nel triennio 2019-2021, soprattutto con riferimento alla componente studentesca e al personale-tecnico amministrativo.



Customer satisfaction

Performance Organizzativa di Struttura (PIAO 2022-2024)

		SERVIZI MONITORATI												
Ateneo	Categorie utenti	Orientamento ingresso *	Logistica	Comunicazione *	Sistemi info *	Segreterie	Biblioteche *	Diritto allo studio	Job placement *	Internaz.	Support Didattica	Supporto Ricerca *	Gestione Personale *	Contabilità *
UniMe GP 2021/22	STUD I	3,67	3,87	3,81	3,78	3,63	4,19	4,13	-	-	-	-	-	-
	STUD SUCC	-	3,52	3,55	3,58	3,41	3,95	3,91	3,33	3,7	-	-	-	-
	DDA	-	3,68	3,89	4,04	-	4,3	-	-	-	4,78	4,32	4,59	-
	PTA	-	3,69	4,04	4,3	-	-	-	-	-	-	-	3,98	4,76
	Media	3,67	3,69	3,82	3,93	3,52	4,15	4,02	3,33	3,70	4,78	4,32	4,29	4,76
Valori medi Atenei partecipanti GP 2021/22	STUD I	4,15	4,28	4,18	4,24	4,00	4,65	4,19	-	-	-	-	-	-
	STUD SUCC	-	4,07	3,91	4,01	3,82	4,43	4,1	3,68	3,89	-	-	-	-
	DDA	-	3,82	3,8	4,3	-	4,6	-	-	-	4,66	4,32	4,52	-
	PTA	-	3,65	3,76	4,3	-	-	-	-	-	-	-	4,07	4,09
	Media	4,15	3,96	3,91	4,21	3,91	4,56	4,15	3,68	3,89	4,66	4,32	4,30	4,09
Differenza UniMe - Media Atenei		-0,48	-0,27	-0,09	-0,29	-0,39	-0,41	-0,13	-0,35	-0,19	0,12	0,00	-0,01	0,67

(*) Servizi che rilevano ai fini della Performance organizzativa di struttura (PIAO 2022-2024)



UniME
since 1548

Benessere organizzativo

Personale Tecnico Amministrativo

Il benessere organizzativo percepito dal personale tecnico amministrativo dell'Ateneo





L'ambiente di lavoro	
Le discriminazioni	
L'equità	
Carriera e sviluppo professionale	
Il mio lavoro	
I miei colleghi	
Il contesto del mio lavoro	
Il senso di appartenenza	
La performance organizzativa	
Le mie performance	
Il funzionamento del sistema	
Il mio responsabile	

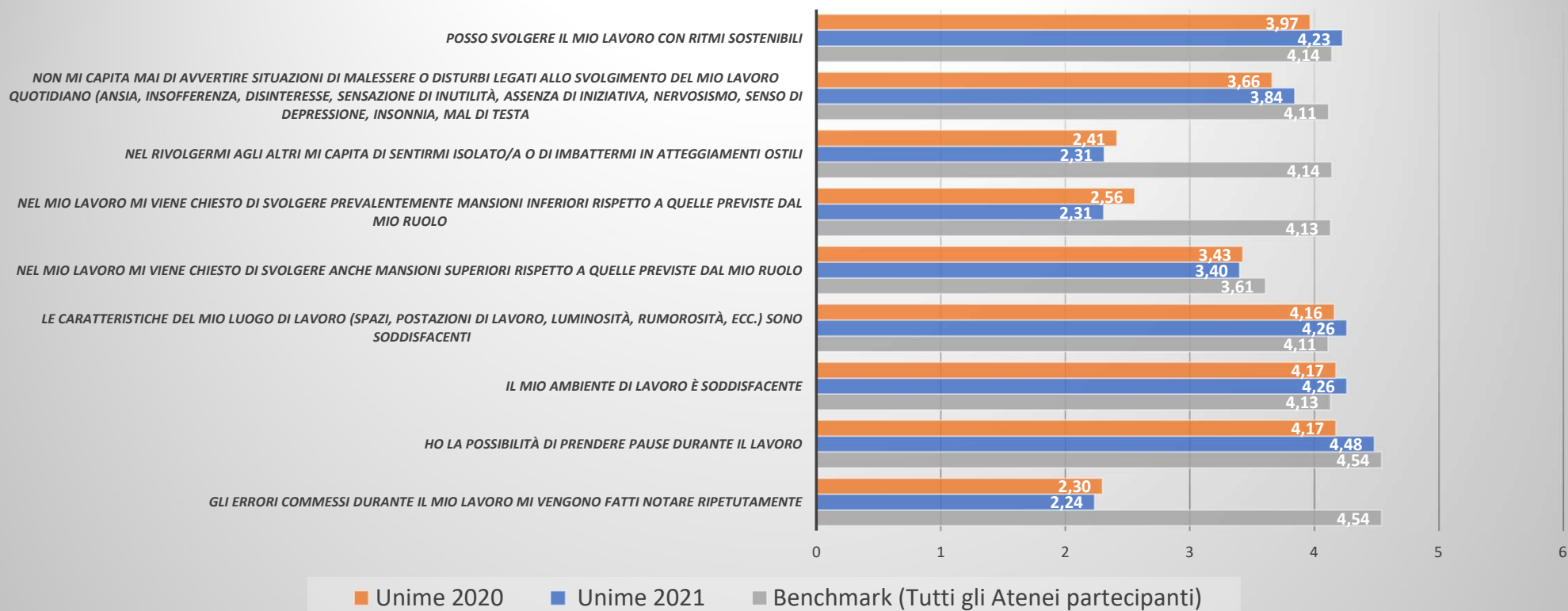


UniME
since 1548

Benessere organizzativo (BO)

Esiti per area di indagine

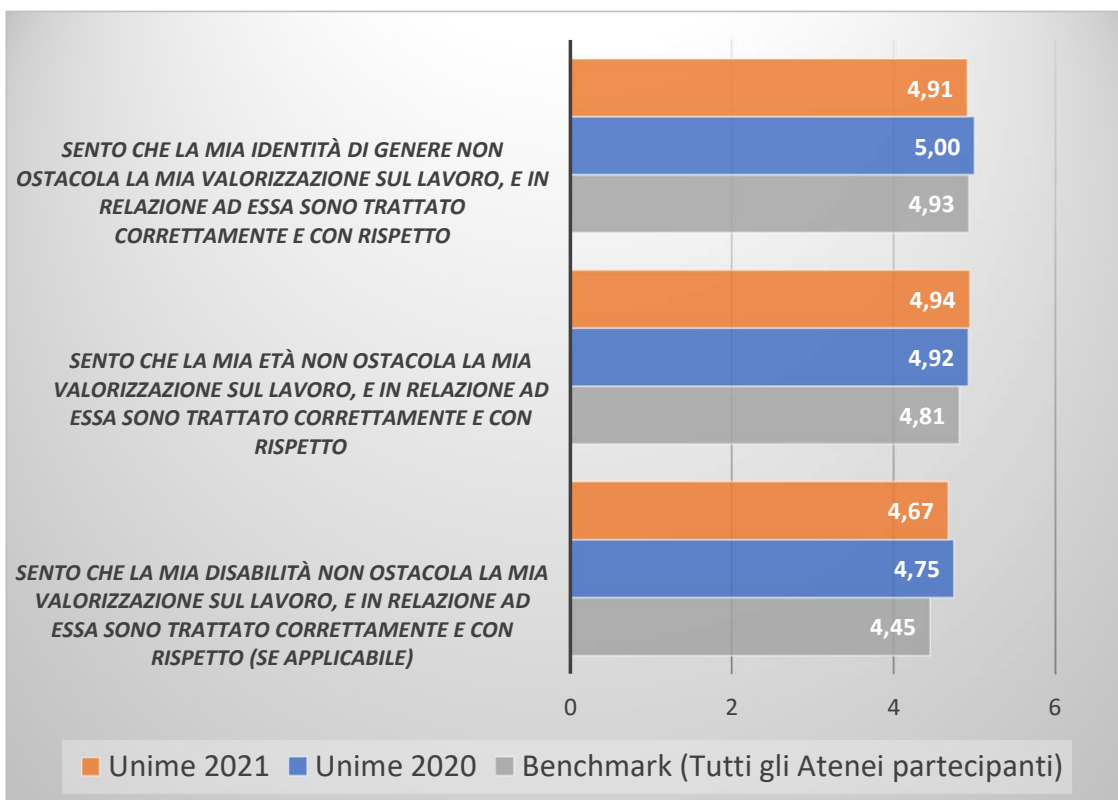
L'ambiente di lavoro



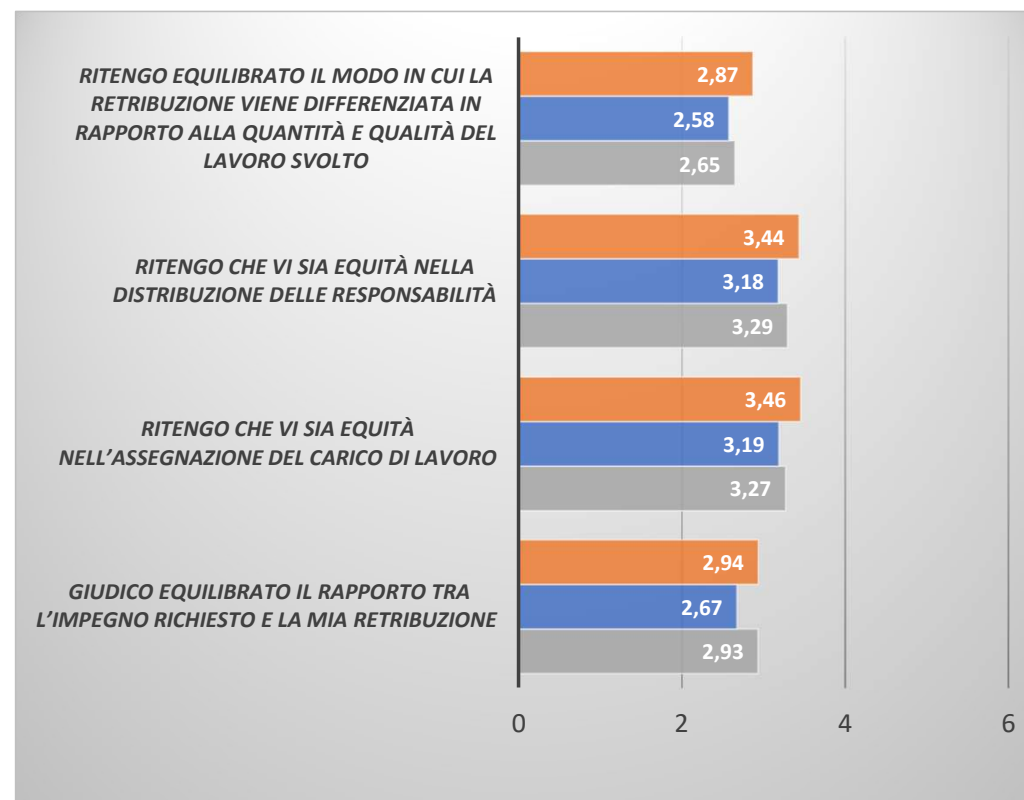
Scala di riferimento qualitativa (Giudizio 1-6): 1 (completamente insoddisfatto) - 6 (completamente soddisfatto)



Le discriminazioni



Equità organizzativa



Scala di riferimento qualitativa (Giudizio 1-6): 1 (completamente insoddisfatto) - 6 (completamente soddisfatto)

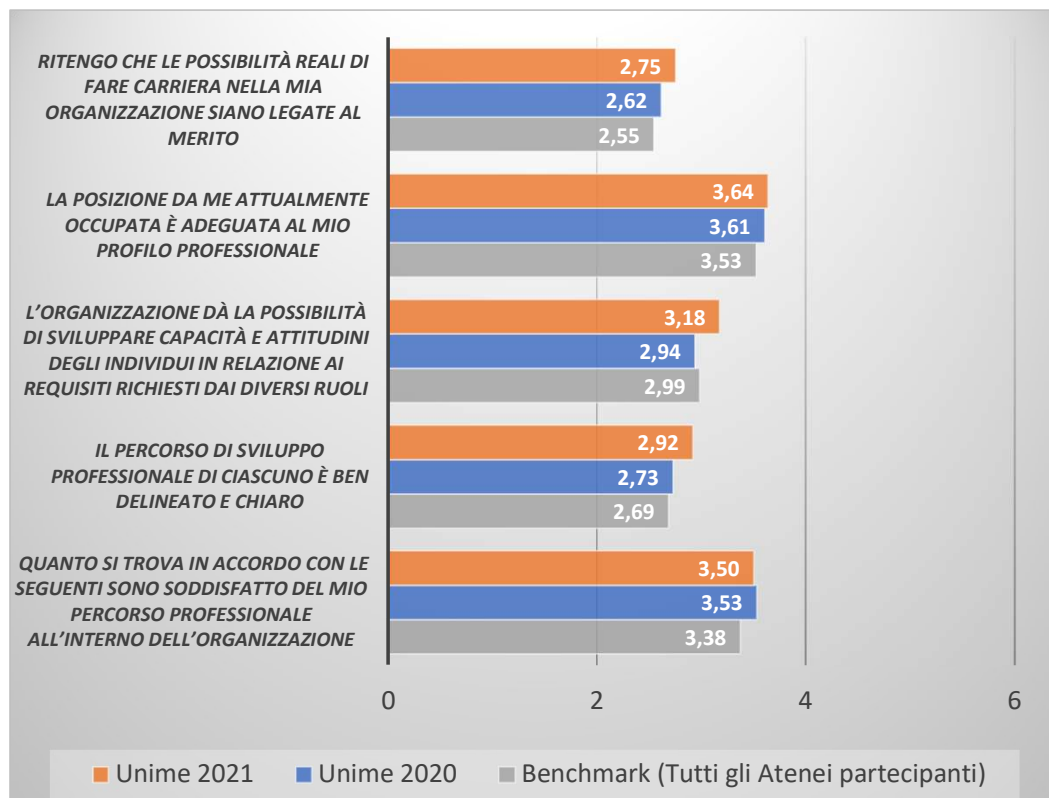


UniME
since 1548

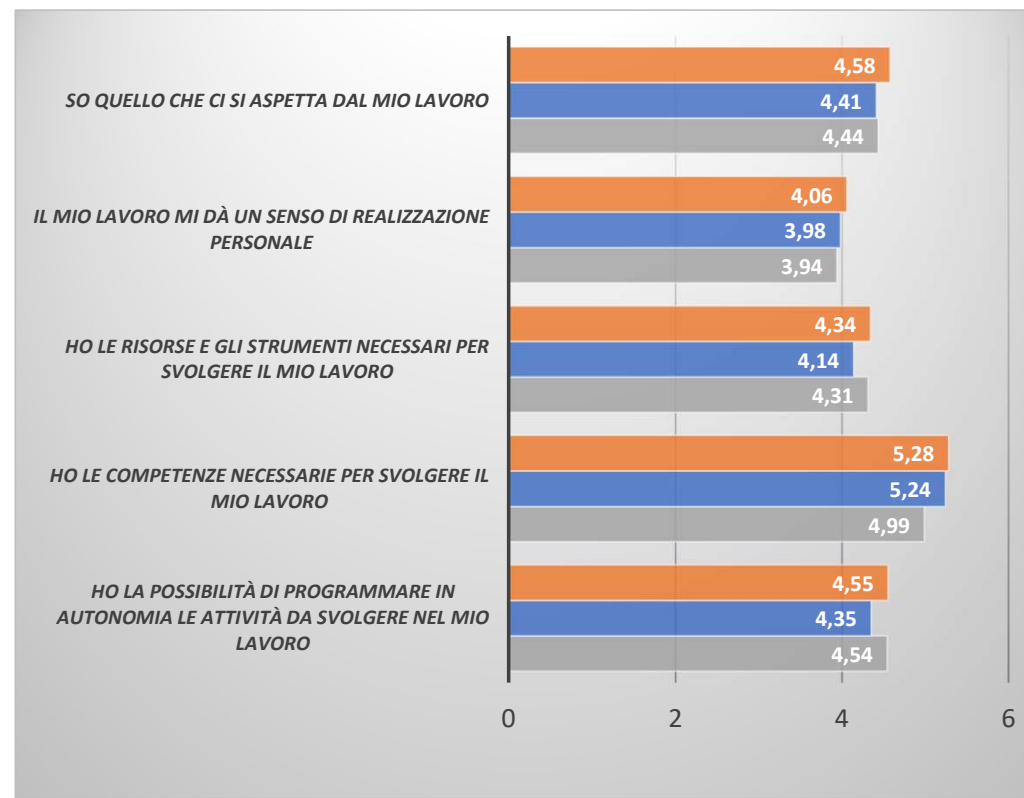
Benessere organizzativo

Esiti per area

Carriera e sviluppo del personale



Il mio lavoro



Scala di riferimento qualitativa (Giudizio 1-6): 1 (completamente insoddisfatto) - 6 (completamente soddisfatto)

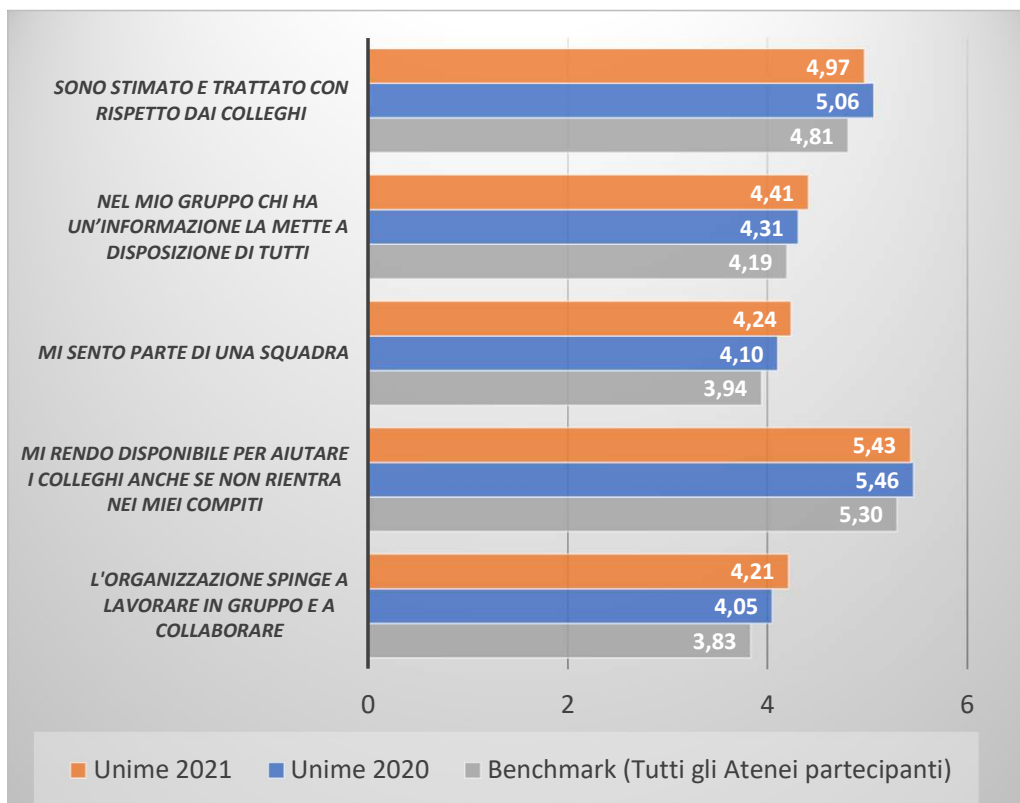


UniME
since 1548

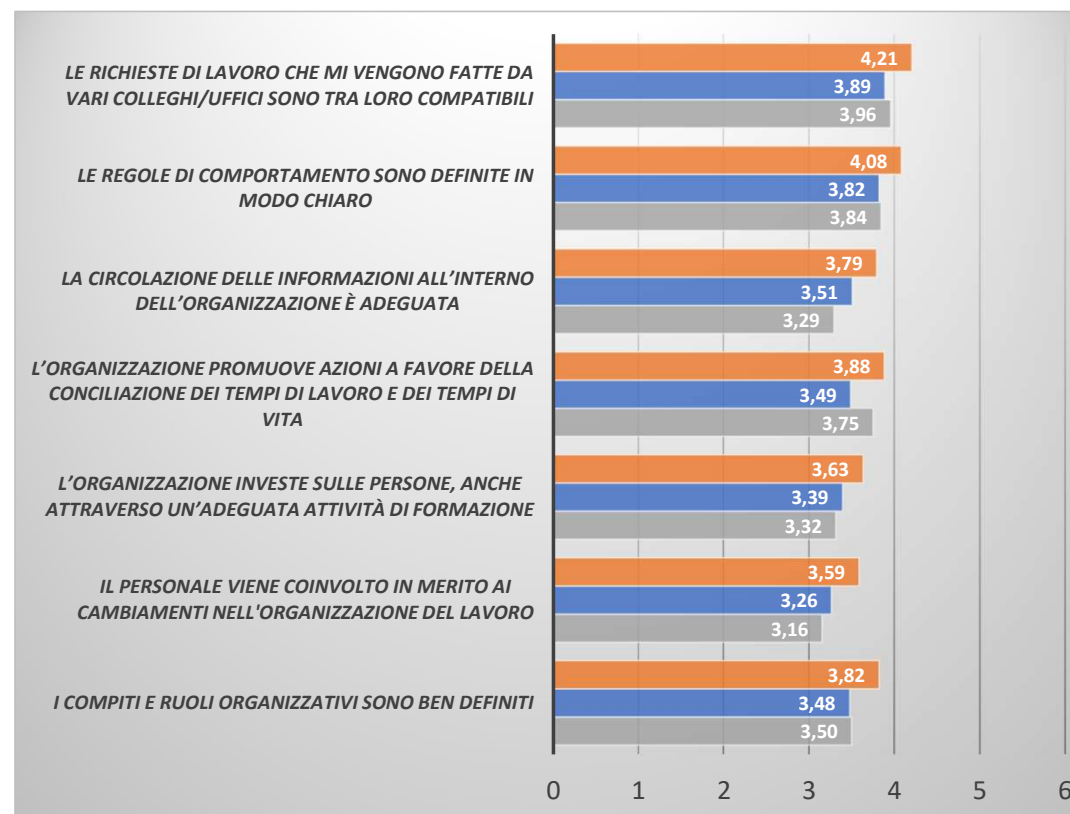
Benessere organizzativo

Esiti per area

I miei colleghi



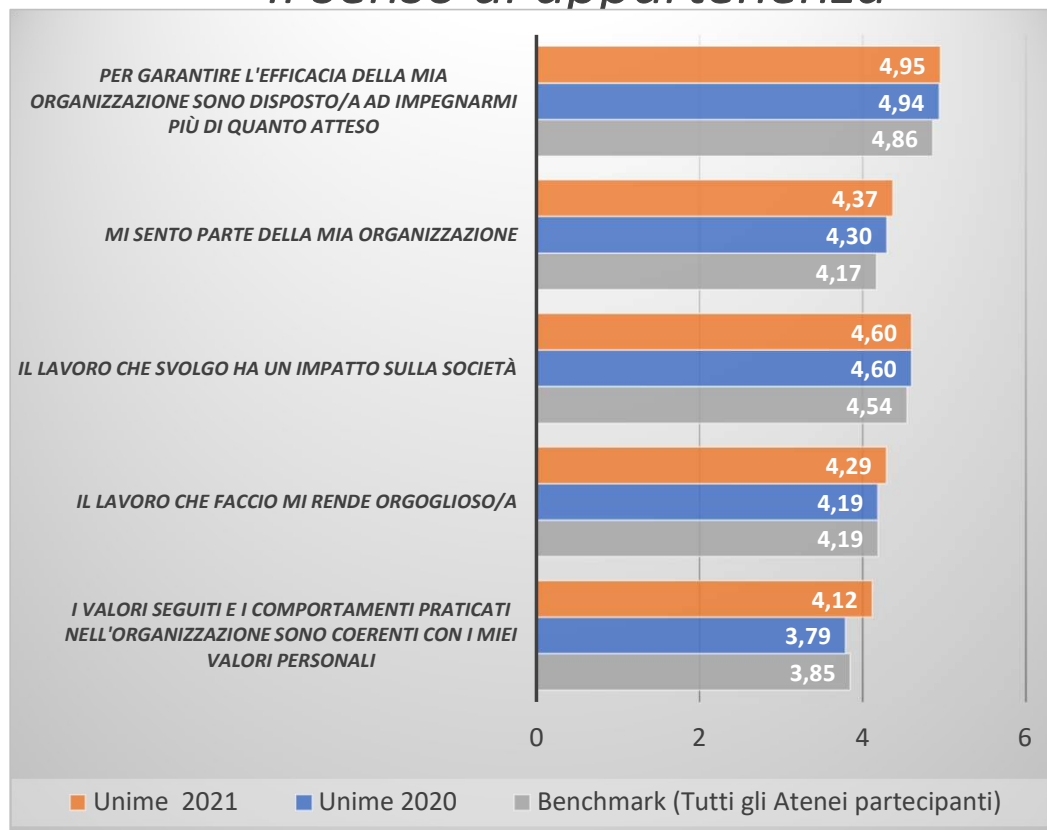
Il contesto del mio lavoro



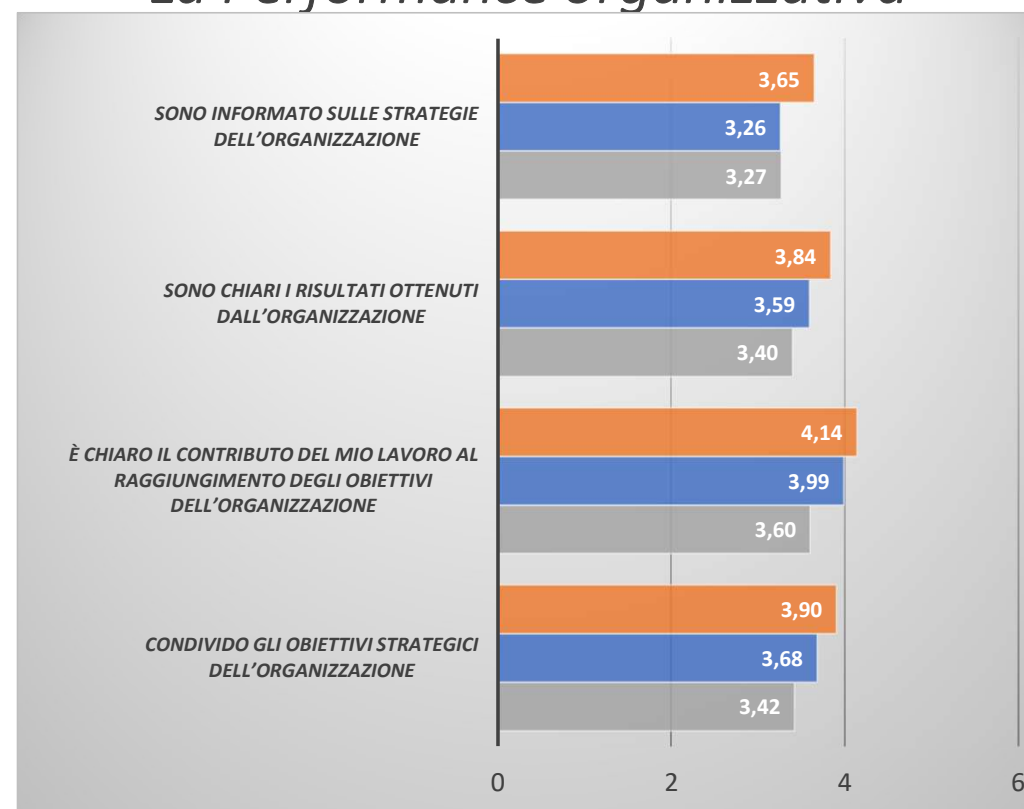
Scala di riferimento qualitativa (Giudizio 1-6): 1 (completamente insoddisfatto) - 6 (completamente soddisfatto)



Il senso di appartenenza



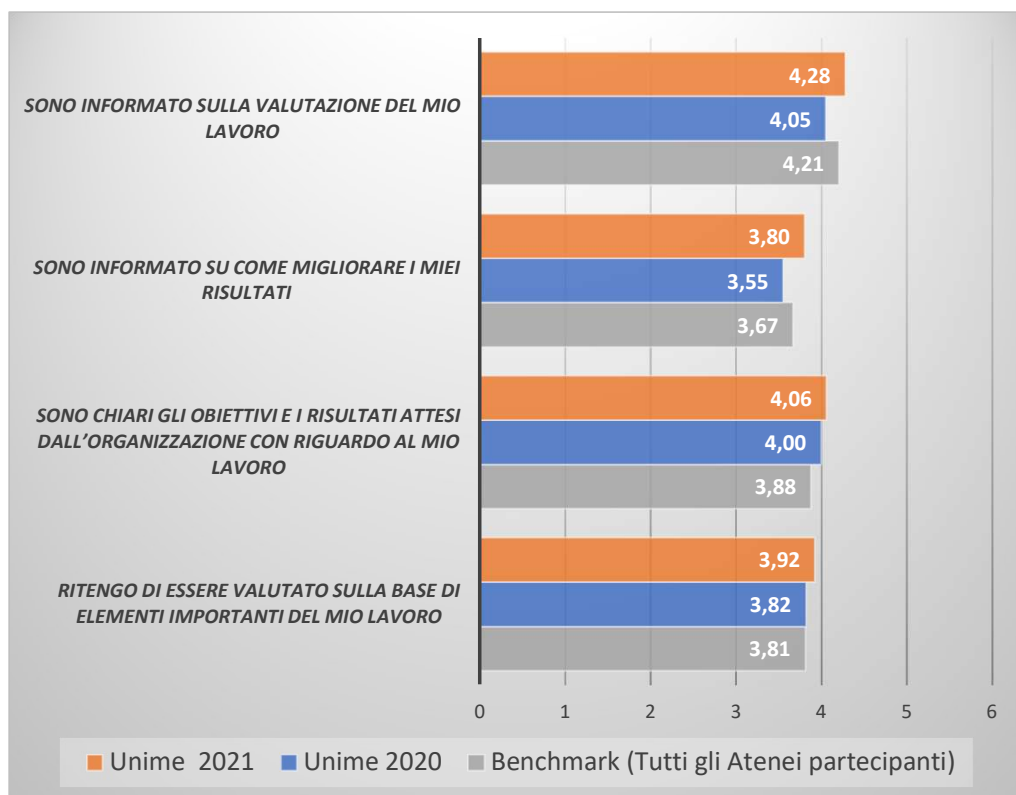
La Performance organizzativa



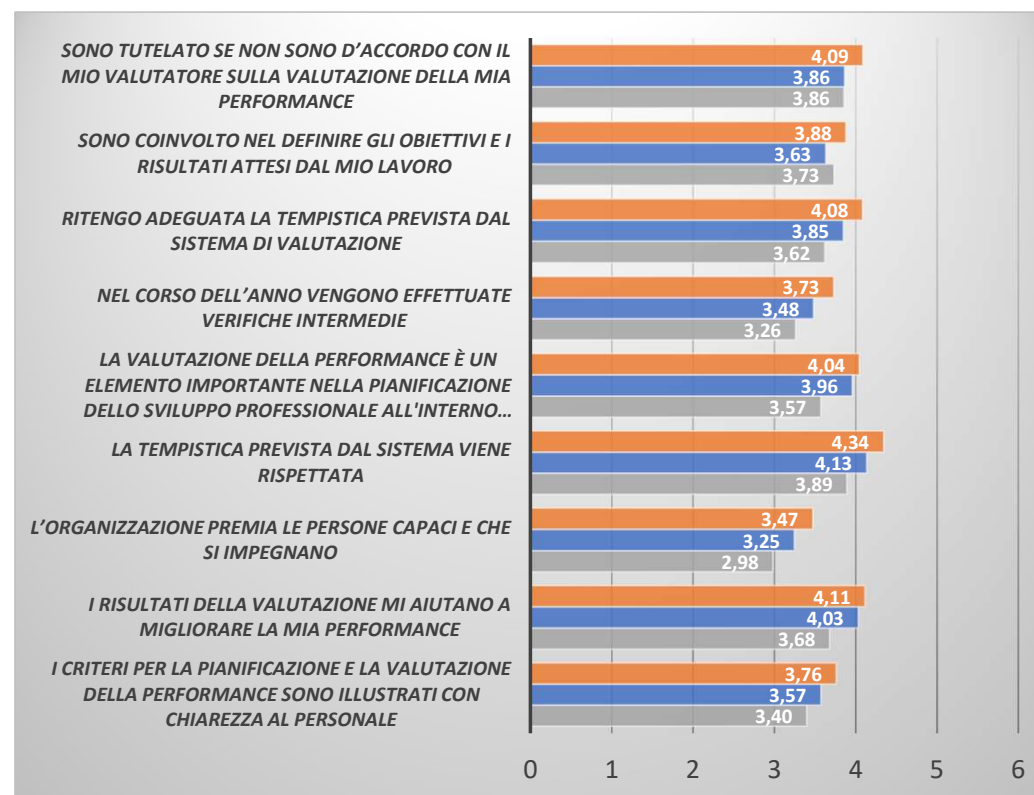
Scala di riferimento qualitativa (Giudizio 1-6): 1 (completamente insoddisfatto) - 6 (completamente soddisfatto)



Le mie performance



Il funzionamento del sistema



Scala di riferimento qualitativa (Giudizio 1-6): 1 (completamente insoddisfatto) - 6 (completamente soddisfatto)



Il mio Responsabile

