

Verbale del 26 Settembre 2022

Il giorno 26 Settembre 2022, dalle ore 16:00, per via telematica, ha avuto luogo la seduta del Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) con il seguente OdG.:

**1) Rilevazione del grado di soddisfazione del Personale Tecnico Amministrativo rispetto ai servizi di Ateneo**

Partecipano alla riunione i Proff. Francesco Ortuso (coordinatore), Donato Cosco, Pietro Hiram Guzzi, Anna Liberata Melania Sia, il Dott. Michelino Avolio.

Si procede alla discussione dell'unico punto all'OdG.

Il PQA approva la relazione allegata al presente verbale, di cui costituisce parte integrante, e dà mandato al Coordinatore di trasmetterla agli Organi di Ateneo competenti.

Avendo esaurito la discussione, la seduta è tolta alle ore 18:10.

Letto, approvato e sottoscritto.

Catanzaro, 26 Settembre 2022

Prof. Francesco Ortuso

Prof. Donato Cosco

Prof. Pietro Hiram Guzzi

Prof.<sup>ssa</sup> Anna Liberata Melania Sia

Dott. Michelino Avolio

## **Rilevazione grado di soddisfazione del Personale Tecnico Amministrativo**

### **Finalità**

Il Presidio di Qualità dell'Ateneo "Magna Græcia" di Catanzaro (PQA), in collaborazione con l'Ufficio Programmazione e Sviluppo, la Direzione Generale e con il supporto del Centro Elaborazione Dati (CED), ha effettuato, tra il 2/11/2021 e il 31/01/2022, una campagna conoscitiva, indirizzata al personale tecnico amministrativo (PTA), con l'obiettivo di raccogliere il giudizio in merito ai servizi tecnico-amministrativi erogati dall'Ateneo nel 2021.

### **Strumenti utilizzati**

Per tale rilevazione si è scelto di utilizzare la piattaforma G-Suite di Ateneo, nello specifico l'App Google Moduli. Google Moduli è uno strumento che consente di raccogliere informazioni dagli utenti tramite un sondaggio personalizzato. Le informazioni sono state quindi raccolte e automaticamente collegate a un foglio di calcolo successivamente compilato con le risposte che gli utenti hanno dato ai sondaggi.

I dati raccolti, in forma anonima, verranno utilizzati ad uso esclusivo della rilevazione.

Il sondaggio è stato inviato agli indirizzi di posta elettronica istituzionale degli interessati in data 2/11/2021.

La rilevazione si è conclusa in data 31/01/2022.

### **Metodologia sondaggio**

L'analisi ha elaborato i dati in forma aggregata. I questionari collezionati sono stati 48. Essendo la prima analisi di questo tipo effettuata dal PQA non si hanno termini di paragone con rilevazioni precedenti. La compilazione dei questionari è stata facoltativa.

Si segnala che durante il periodo di somministrazione, si sono rese necessarie delle modifiche, alla struttura del questionario, consistenti:

- nella cancellazione della sezione relativa ai dati personali (ruolo e Dipartimento di appartenenza). Si è percepita, infatti, fin dall'inizio della rilevazione una certa reticenza nel dichiarare il proprio ruolo, probabilmente per la scarsa fiducia nell'anonimato del questionario stesso. Ciò ha sicuramente inciso sia in termini quantitativi che qualitativi sulla rilevazione. Tale modifica non ha reso possibile un'analisi disaggregata, prevista in origine, sia per strutture che per ruoli di responsabilità.
- Nel rendere facoltative e non obbligatorie le risposte ai quesiti. Questa modifica ha sicuramente influito sull'analisi quantitativa di alcune domande.

Nella fase di strutturazione del questionario ci si è spesso confrontati con la Direzione Generale al fine di creare un format condiviso che potesse essere il più esaustivo e semplice possibile e che coprisse più aspetti possibili su cui indagare. Le problematiche riscontrate saranno molto utili nelle strutturazioni future e di esse si terrà conto unitamente alle segnalazioni pervenute dal Personale Tecnico Amministrativo.

Il questionario è stato strutturato in sei sezioni:

- 1) *Servizi fruiti*: costituita da tre domande a casella di controllo
- 2) *Amministrazione e gestione del personale*: costituita da sette domande a scelta multipla con 6 livelli di risposta e una con 2 livelli di risposta
- 3) *Approvvigionamento e servizi logistici*: costituita da cinque domande a scelta multipla con 6 livelli di risposta e una con 2 livelli di risposta
- 4) *Contabilità*: costituita da tre domande a scelta multipla con 6 livelli di risposta
- 5) *Sistemi informatici*: con cinque domande a scelta multipla con 8 livelli di risposta, due domande a 4 livelli di risposta e una a scelta multipla con 7 livelli di risposta
- 6) *Comunicazione*: con quattro domande a scelta multipla con 7 livelli di risposta e una domanda a scelta multipla con 6 livelli di risposta
- 7) *Soddisfazione complessiva*: con due domande a scelta multipla con 6 livelli di risposte.

Una tale strutturazione, condivisa con la Direzione Generale, ha consentito di indagare più aspetti in forma aggregata associando, ai diversi livelli di risposta presenti nella stragrande maggioranza delle domande, valori numerici (dal più basso "1" al più alto "6") e calcolando la relativa media.

Di seguito una tabella riepilogativa delle domande:

Sezioni	Domande
SERVIZI FRUITI	1) amministrazione e gestione del personale 2) approvvigionamenti e servizi logistici 3) contabilità

<p>AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) in riferimento ai servizi di amministrazione e gestione del personale di cui ha usufruito si è prevalentemente rivolto a.....</li> <li>2) esprima il suo grado di soddisfazione in riferimento ai servizi di amministrazione e gestione del personale di cui ha usufruito</li> <li>3) in riferimento al processo di valutazione del personale</li> <li>4) in riferimento al processo di valutazione delle performance</li> <li>5) in riferimento alla formazione interna</li> <li>6) in riferimento alla formazione esterna</li> <li>7) in riferimento al rimborso missioni</li> <li>8) in riferimento alla gestione del personale tecnico amministrativo</li> </ol>
<p>APPROVVIGIONAMENTO E SERVIZI LOGISTICI</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) in riferimento ai servizi di approvvigionamento e servizi logistici di cui ha usufruito si è prevalentemente rivolto a:</li> <li>2) esprima il suo grado di soddisfazione in riferimento ai servizi di approvvigionamento e servizi logistici di cui ha usufruito</li> <li>3) in riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi</li> <li>4) in riferimento agli interventi di manutenzione</li> <li>5) in riferimento ai servizi generali e di logistica</li> <li>6) in riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità ambientale</li> </ol>
<p>CONTABILITA'</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) in riferimento ai servizi di contabilità di cui ha usufruito si è prevalentemente rivolto a:</li> <li>2) esprima il suo grado di soddisfazione in riferimento ai servizi di contabilità di cui ha usufruito</li> <li>3) in riferimento al supporto informativo sugli stipendi</li> </ol>
<p>SISTEMI INFORMATICI</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) in riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)</li> <li>2) in riferimento alla rete wifi</li> <li>3) in riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'ateneo</li> <li>4) in riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (web conference, storage...)</li> <li>5) in riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)</li> </ol>

	6) in riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) 7) in riferimento al servizio help-desk informatico 8) in riferimento al servizio help-desk informatico
COMUNICAZIONE	1) in riferimento alle informazioni fornite dall'ateneo 2) in riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione: 3) in riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'ateneo 4) in riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di ateneo dei più comuni social network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: 5) in riferimento ai servizi di comunicazione
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	1) in riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'amministrazione centrale nei servizi tecnici e amministrativi 2) in riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle strutture decentrate nei servizi tecnici e amministrativi

#### **A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE**

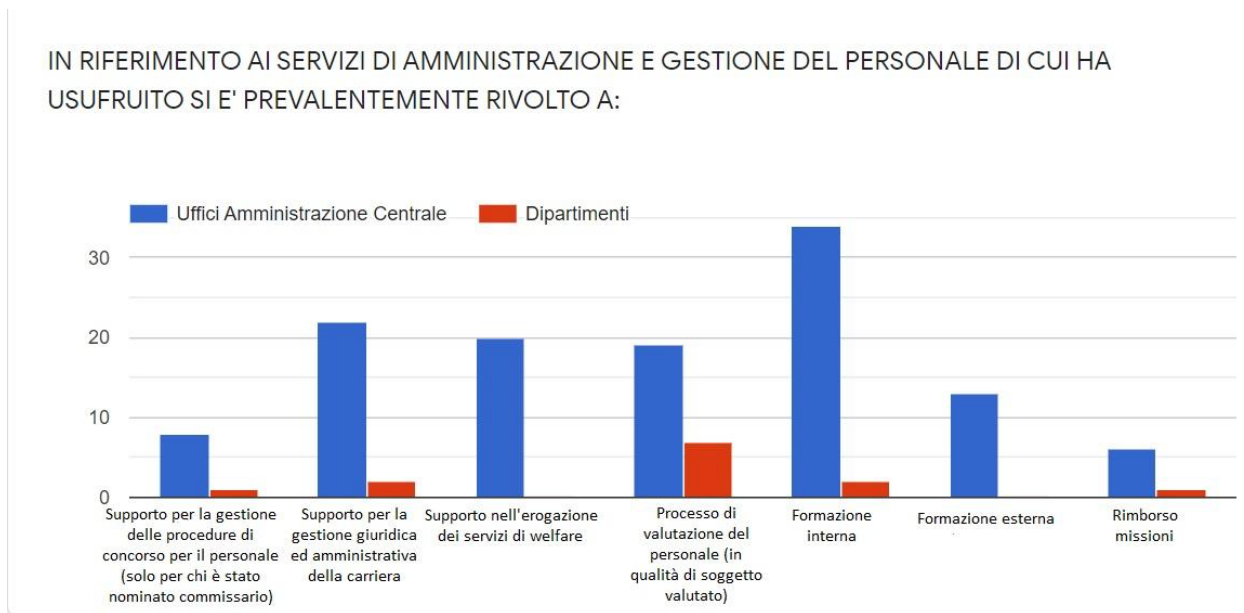
Nella Sezione “*Servizi fruiti*” è stato chiesto di selezionare i servizi effettivamente utilizzati sui quali, in seguito, si è chiesto di esprimere la propria opinione. Per comodità esplicativa essi saranno analizzati riportando i giudizi per singola area, partendo dai servizi di Amministrazione e gestione del personale per concludere con i servizi relativi alla contabilità.

Si fa presente che per altri servizi di uso comune, non presenti nell’elenco, è stato chiesto in ogni caso un’opinione durante la compilazione del questionario.

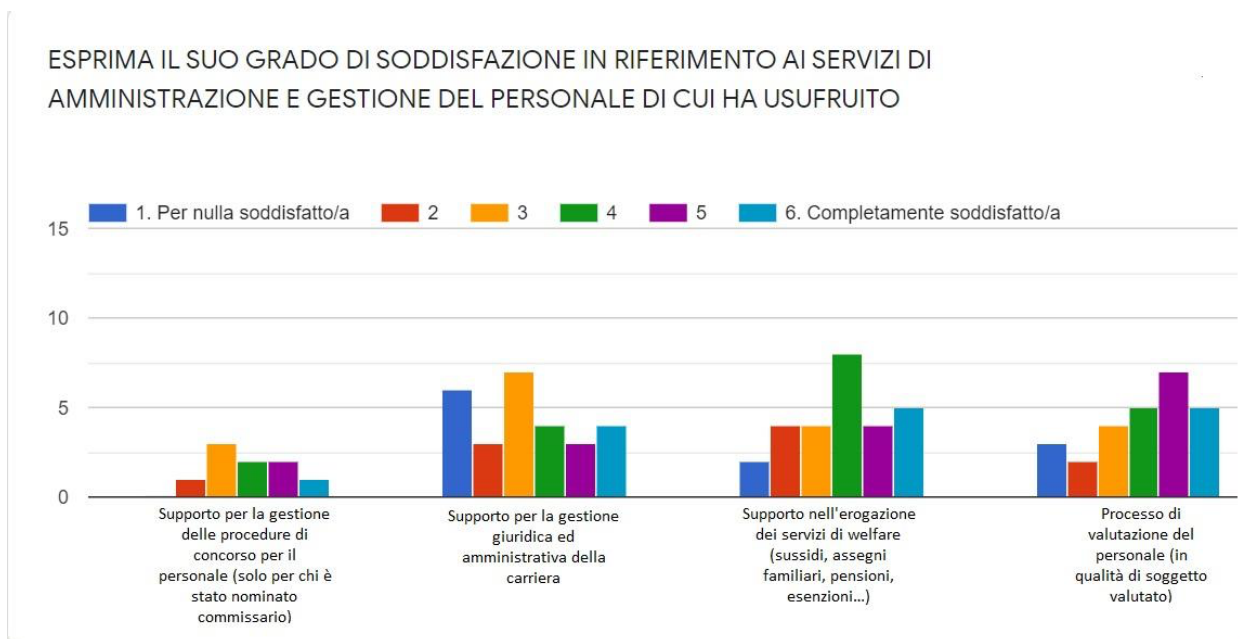
I servizi dichiarati come più utilizzati sono la *formazione interna*, con un tasso di risposta del 75,6%, seguito da *gestione giuridica ed amministrativa della carriera* (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, part-time, etc.), con il 46,7%, e *valutazione del personale* (in qualità di soggetto valutato) con il 44,4%. Degne di nota sono anche le percentuali riscontrate per l’*erogazione dei servizi di welfare* (sussidi,

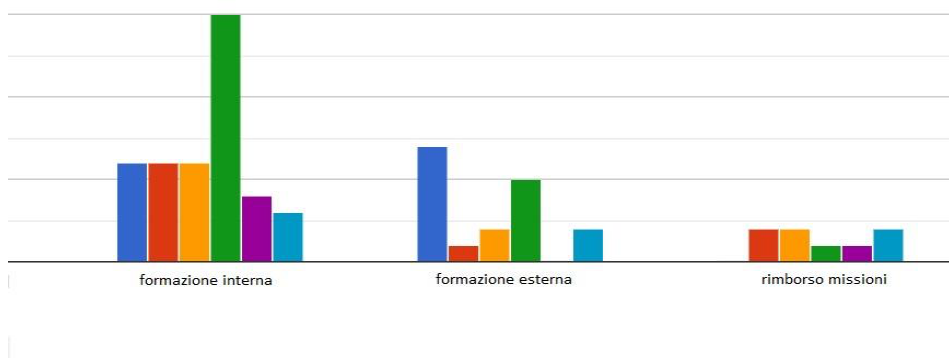
assegni familiari, pensioni, esenzioni) e *formazione esterna*, rispettivamente con il 37,8% e il 26,7%. Si è chiesto ai partecipanti anche se, per questi servizi, ci si è rivolti prevalentemente agli uffici di Amministrazione Centrale o ai Dipartimenti.

Dal grafico si palesa una netta prevalenza per gli uffici di Amministrazione Centrale in tutti i servizi.



In seguito, si è chiesto il grado di soddisfazione per i servizi di cui si è usufruito.



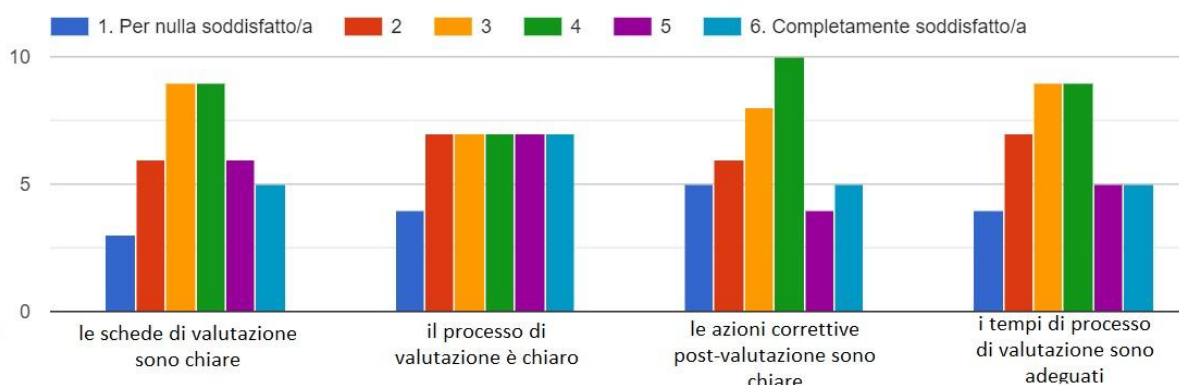


Emerge che solo il *processo di valutazione del personale (in qualità di soggetto valutato)* raggiunge una votazione media soddisfacente. Gli altri servizi, seppur sufficienti o quasi, sono suscettibili di miglioramento.

Proseguendo l’analisi dei dati si è chiesto il grado di soddisfazione riguardo alcuni aspetti del processo di valutazione del personale tra cui:

- chiarezza del processo di valutazione e delle relative schede;
- chiarezza delle azioni correttive;
- adeguatezza dei tempi di valutazione.

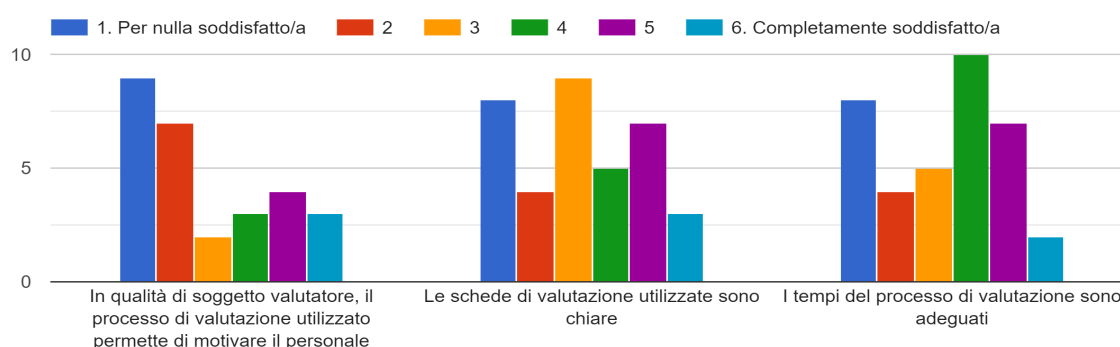
IN RIFERIMENTO AL PROCESSO DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE



Relativamente a questi servizi si registra una valutazione media che suggerisce, come nel caso precedente, l'utilità di interventi migliorativi.

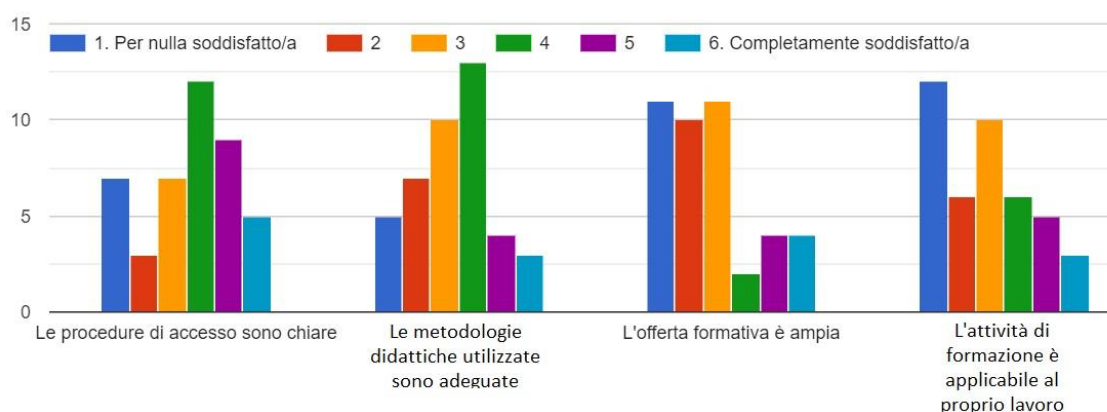
Il grado di soddisfazione scende ulteriormente se si guarda alle risposte date al processo di valutazione delle performance.

IN RIFERIMENTO AL PROCESSO DI VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE



Analoghi risultati sono riscontrabili nella valutazione della *formazione interna*.

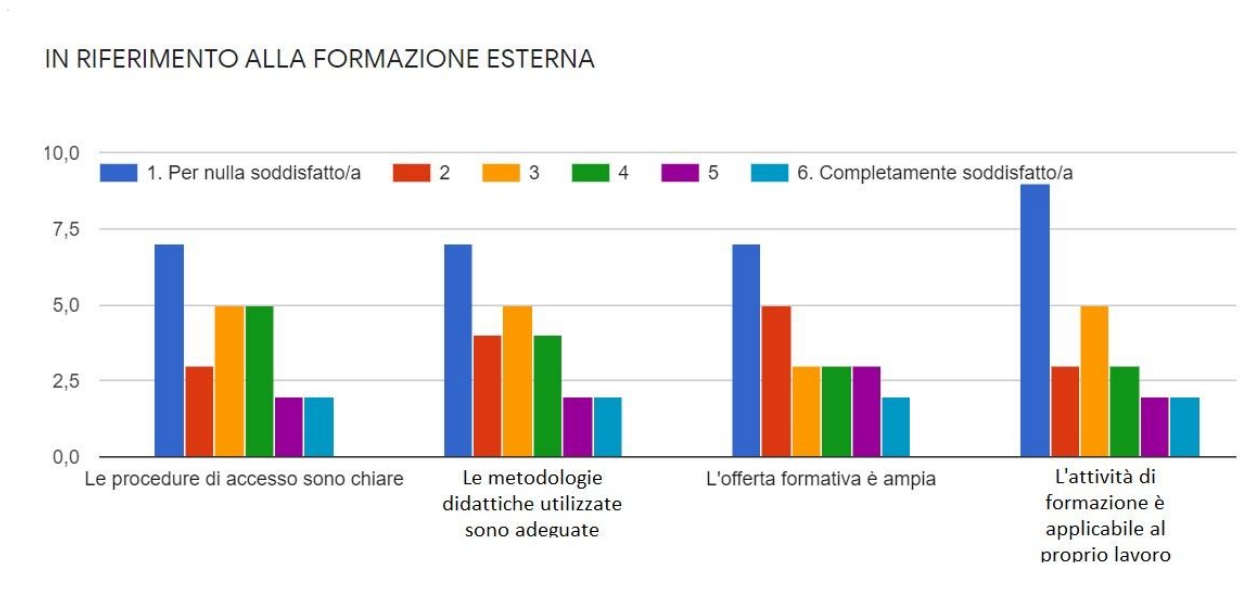
IN RIFERIMENTO ALLA FORMAZIONE INTERNA



Se per la media delle procedure di accesso si riscontra un valore positivo, non si può dire lo stesso per gli altri aspetti indagati. Si registra, infatti, una generalizzata insoddisfazione sia per quanto riguarda l'ampiezza dell'offerta formativa sia per la sua applicabilità.



Tale tendenza peggiora ulteriormente nella valutazione del grado di soddisfazione in merito alla *formazione esterna*.

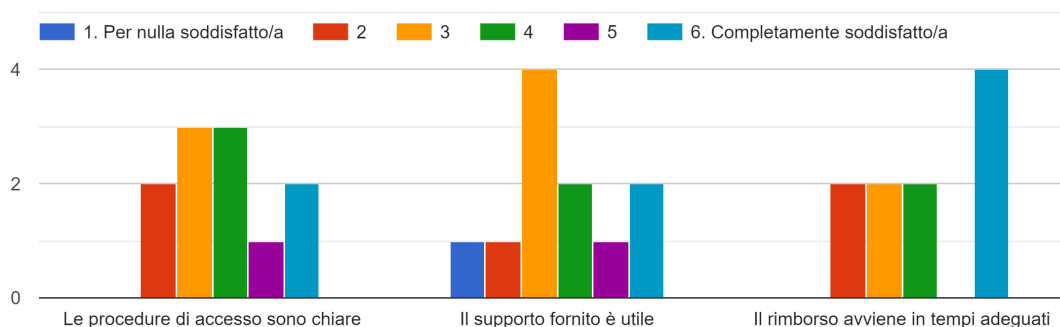


La quasi totalità degli intervistati non si ritiene sufficientemente soddisfatta e l'analisi restituisce valori medi inferiori alla soglia della sufficienza.

I dati evidenziano una generalizzata insoddisfazione rispetto alla formazione, sia interna che esterna. Su tale aspetto saranno necessarie ulteriori e future riflessioni, sia a livello centrale che dipartimentale.

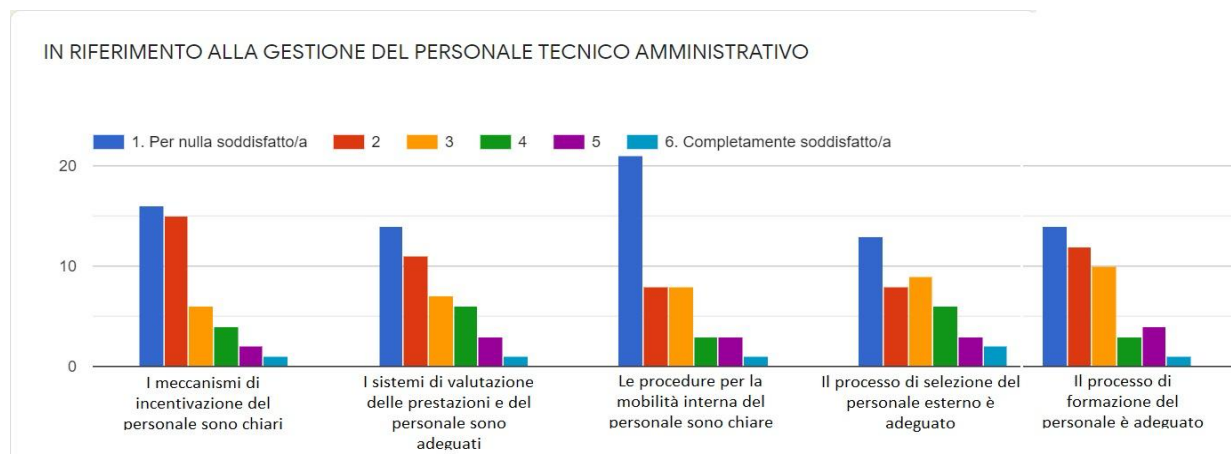
Per quanto riguarda la *procedura di rimborso missioni*, invece, si registra una maggiore soddisfazione.

IN RIFERIMENTO AL RIMBORSO MISSIONI



Tutte le medie riscontrate si attestano su valori accettabili. Essi segnalano un più che sufficiente funzionamento delle procedure messe in atto dall’Amministrazione sebbene il servizio sia fruito da pochi utenti.

Lo stesso non può dirsi per i dati che riguardano la *gestione del Personale Tecnico Amministrativo* nel suo complesso.



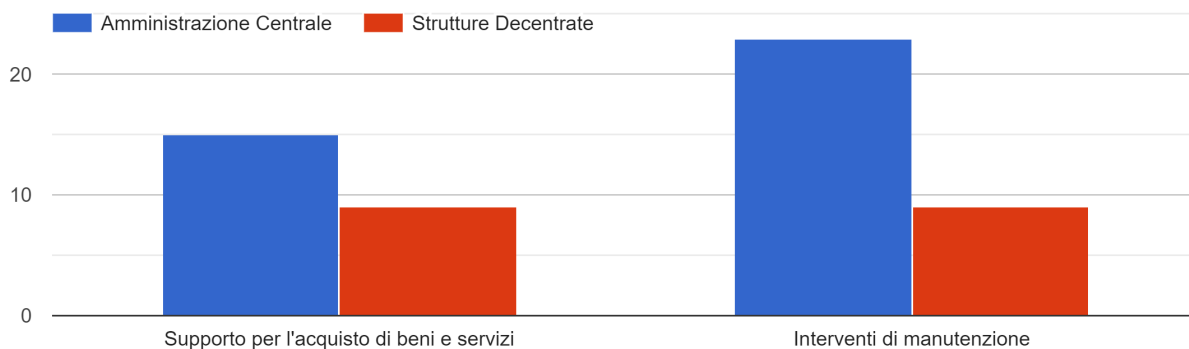
Le medie riscontrate sono abbondantemente sotto la sufficienza in tutti gli aspetti indagati. I meccanismi di incentivazione del personale non sono percepiti come chiari e si riscontra una generalizzata insoddisfazione sui sistemi di valutazione delle prestazioni e sulle procedure di mobilità interna. In particolare, il processo di selezione del personale esterno e quello di formazione del personale non sono percepito come adeguati. Quest’ultimo dato è ancor più deludente se letto in combinazione con i dati precedenti riguardo la formazione interna. Il PQA suggerisce sul punto una riflessione da parte degli organi di Ateneo, a partire dalla Direzione Generale.

## B) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

In questa sezione si è chiesto all’utenza di selezionare i servizi effettivamente fruiti di: “*Approvvigionamento e servizi logistici*”.

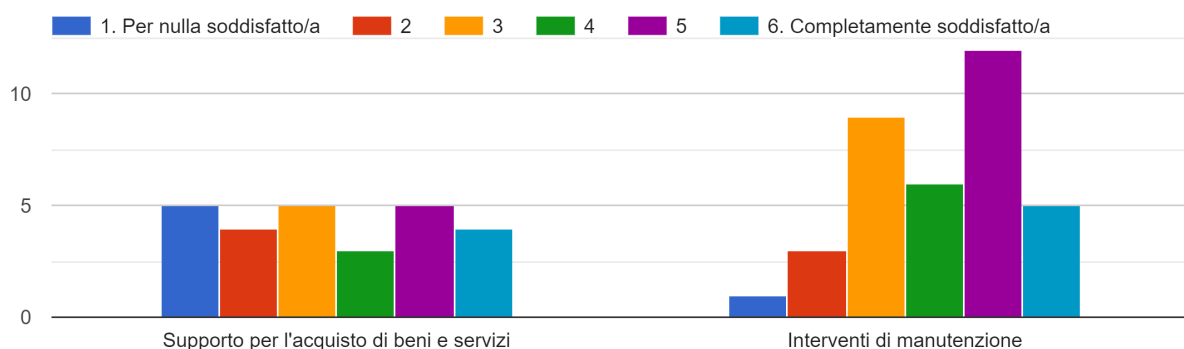
Il 67,6 % dichiara di aver usufruito di interventi di manutenzione e il 54% di supporto per l’acquisto di beni e servizi. Si è ulteriormente indagato se, tali servizi, fossero stati richiesti all’Amministrazione Centrale piuttosto che ai Dipartimenti.

IN RIFERIMENTO AI SERVIZI DI APPROVVIGIONAMENTO E SERVIZI LOGISTICI DI CUI HA USUFRUITO SI E' PREVALENTEMENTE RIVOLTO A:



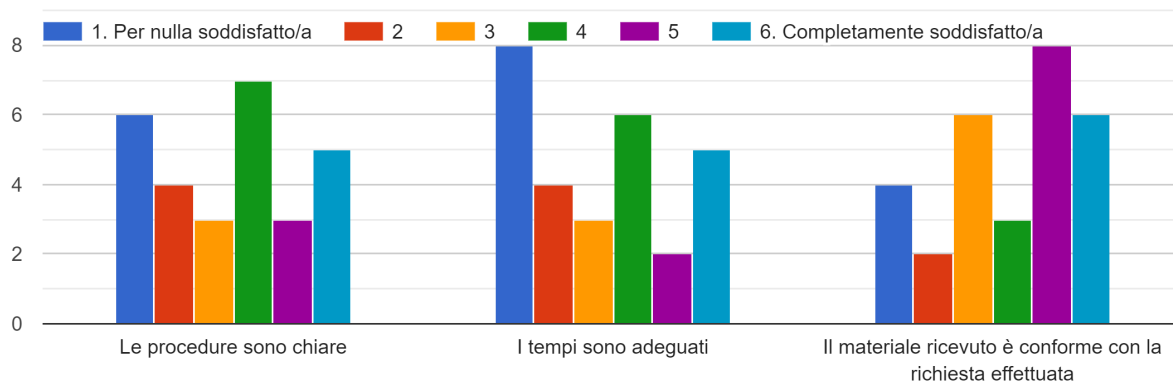
Dal grafico si evince una prevalenza di richieste all'Amministrazione Centrale rispetto alle strutture decentrate. Di seguito l'analisi del grado di soddisfazione percepito per tali servizi.

ESPRIMA IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE IN RIFERIMENTO AI SERVIZI DI APPROVVIGIONAMENTO E SERVIZI LOGISTICI DI CUI HA USUFRUITO



Per ciò che concerne il *supporto per l'acquisto di beni e servizi* si registra un grado di soddisfazione più che sufficiente. Per quanto riguarda gli *interventi di manutenzione* si registra una discreta soddisfazione.

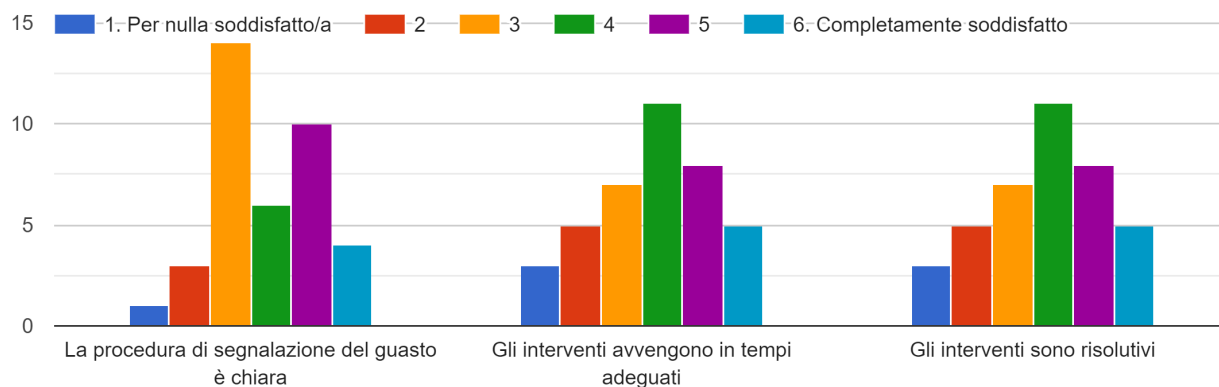
IN RIFERIMENTO AL SUPPORTO PER L'ACQUISTO DI BENI E SERVIZI



In particolare, sono da segnalare valori medi abbastanza soddisfacenti sia nella chiarezza delle procedure effettuate, nei tempi di risoluzione che nella conformità del materiale ricevuto.

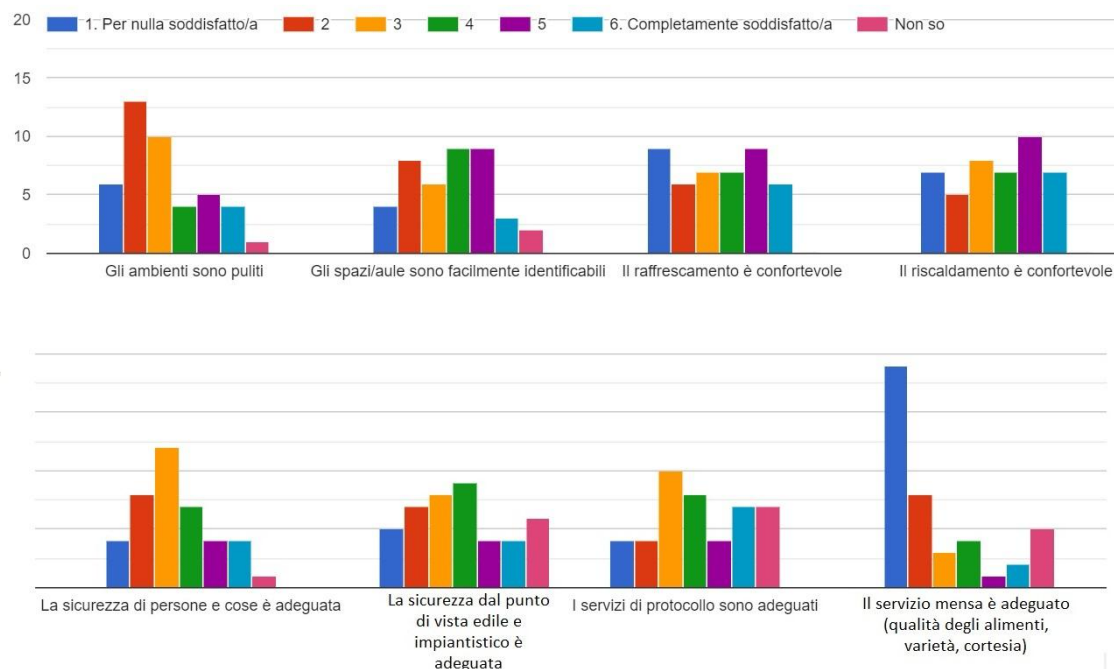
Medie poco più alte si registrano in riferimento agli *interventi di manutenzione*.

IN RIFERIMENTO AGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE



Per quanto concerne la *chiarezza delle procedure di segnalazione dei guasti* si registra una media più che sufficiente, paragonabile sia a quella dei tempi di intervento che nella risolutezza degli interventi.

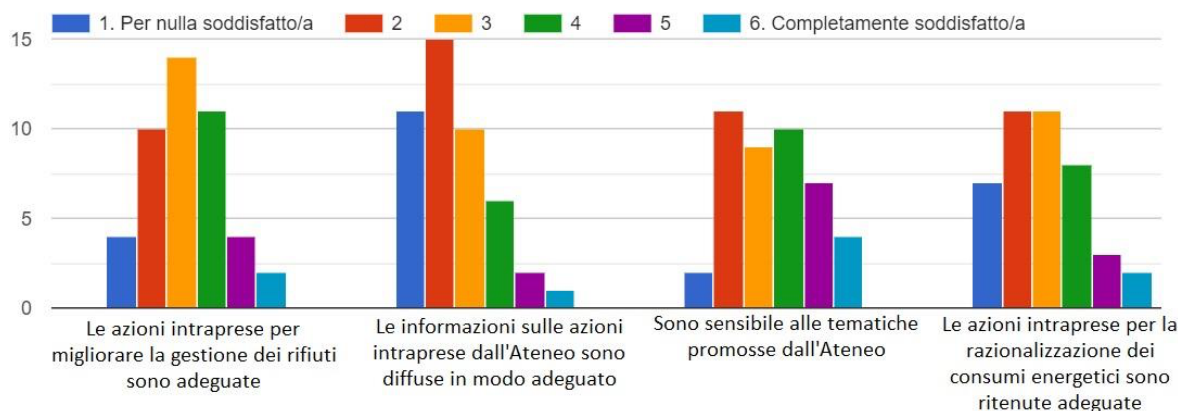
IN RIFERIMENTO AI SERVIZI GENERALI E DI LOGISTICA



Tutti i servizi su cui si è chiesto il grado di soddisfazione raggiungono una valutazione media sufficiente, ad eccezione del *servizio mensa* che risulta del tutto insoddisfacente.

Si è chiesto anche di esprimere un parere in merito alle *azioni intraprese dall'Ateneo sulla sostenibilità ambientale*.

**IN RIFERIMENTO ALLE AZIONI E MISURE DELL'ATENEIO SULLA SOSTENIBILITA' AMBIENTALE**

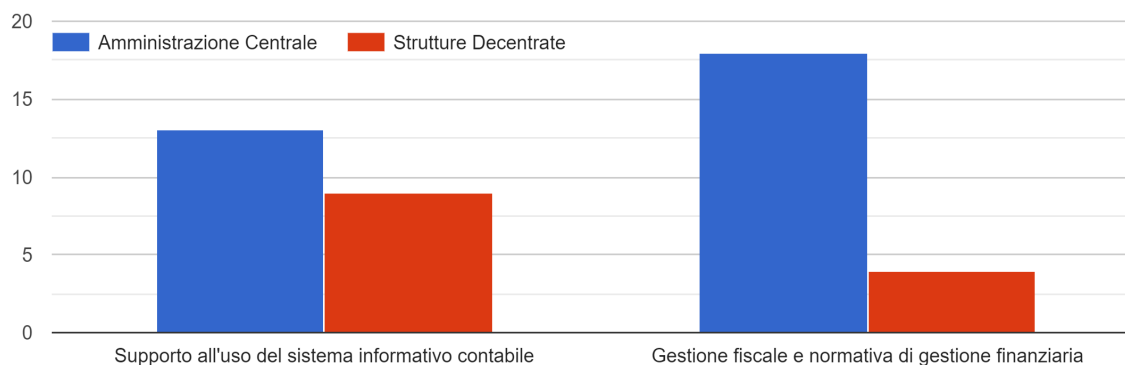


Gli utenti non sembrano essere molto informati sulle politiche intraprese dall'Ateneio in tal senso e percepiscono le politiche sulla razionalizzazione dei consumi energetici a malapena adeguate. Tuttavia, essi nutrono una discreta sensibilità in proposito e considerano sufficientemente adeguate le azioni intraprese per migliorare la gestione dei rifiuti.

**C) CONTABILITA'**

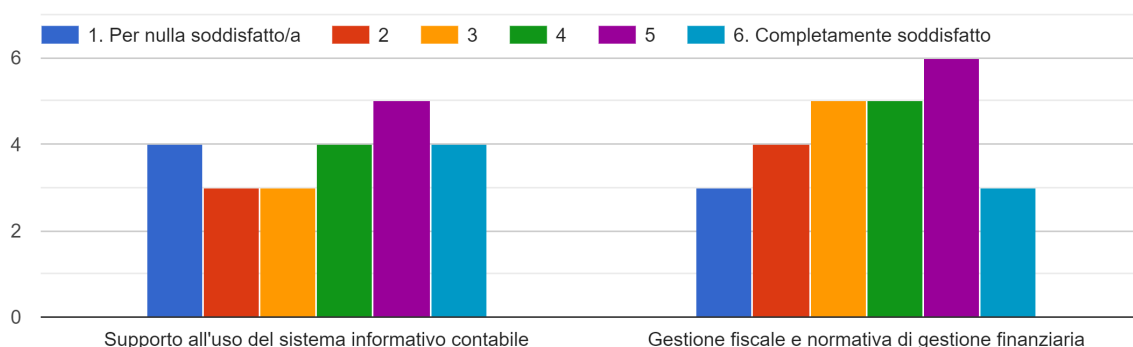
Anche per questa sezione è stato preventivamente chiesto a quali interlocutori si siano rivolti gli utenti per la fruizione di tali servizi.

**IN RIFERIMENTO AI SERVIZI DI CONTABILITA' DI CUI HA USUFRUITO SI E' PREVALENTEMENTE RIVOLTO A:**



In merito al *supporto all’uso del sistema informativo contabile* la maggior parte degli utenti, anche in questo caso, ha dichiarato di essersi rivolta prevalentemente all’Amministrazione Centrale.

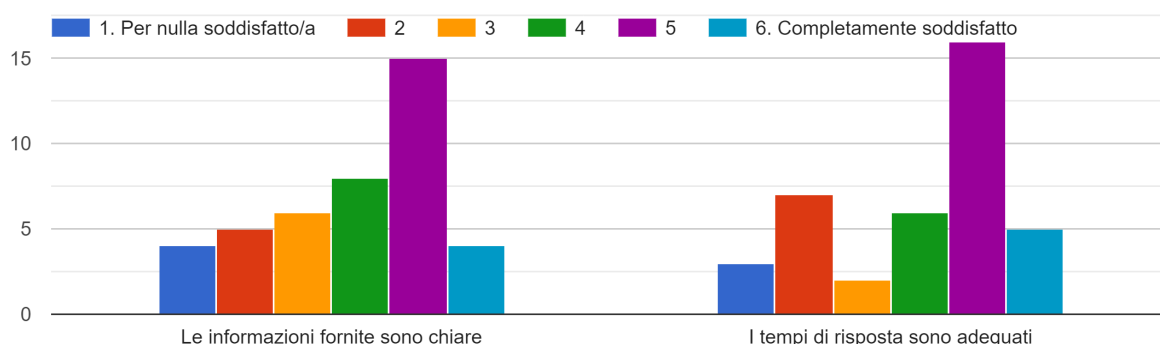
ESPRIMA IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE IN RIFERIMENTO AI SERVIZI DI CONTABILITA' DI CUI HA USUFRUITO



Le risposte fornite descrivono un quadro piuttosto variegato con un grado di soddisfazione medio superiore alla sufficienza.

Inoltre, si è voluto proporre una domanda inerente al *supporto informativo sugli stipendi*. Nello specifico, si è chiesto di esprimere il grado di soddisfazione sulla chiarezza delle informazioni fornite e sull’adeguatezza dei tempi di risposta.

IN RIFERIMENTO AL SUPPORTO INFORMATIVO SUGLI STIPENDI



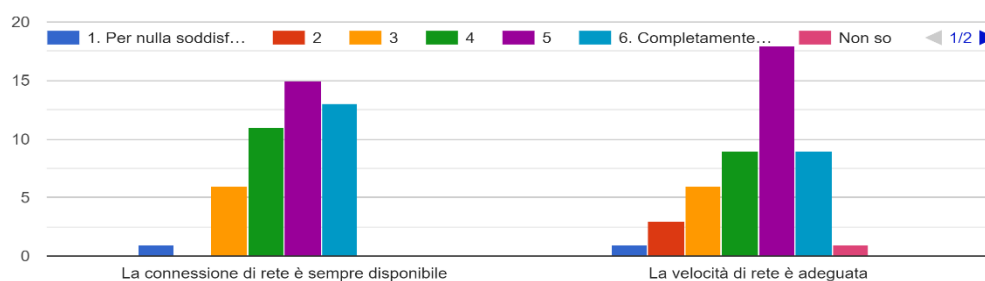
Il grado di soddisfazione, in questo caso, è più che discreto per tutti e due gli aspetti considerati.

## SERVIZI INFORMATICI

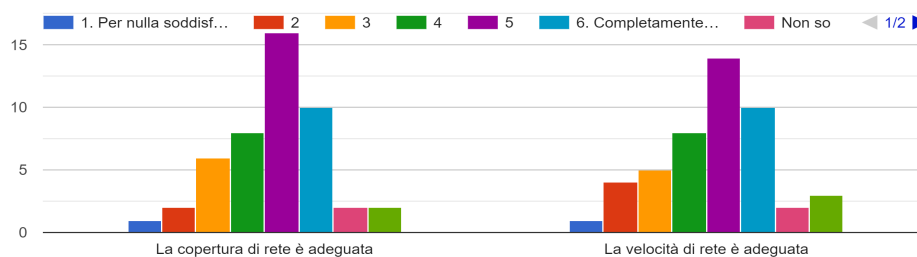
Esaurita l'analisi delle principali sezioni del questionario, si è chiesto agli intervistati di esprimere giudizi specifici su altre tipologie di servizi, tra cui quelli informatici. Questa sezione ha raggiunto in generale giudizi più che discreti, di seguito analizzati in dettaglio.

Per prima cosa è stato chiesto un giudizio sulla *rete cablata*.

IN RIFERIMENTO ALLA RETE CABLATA (COLLEGAMENTO ALLA RETE TRAMITE CAVO)



IN RIFERIMENTO ALLA RETE WIFI

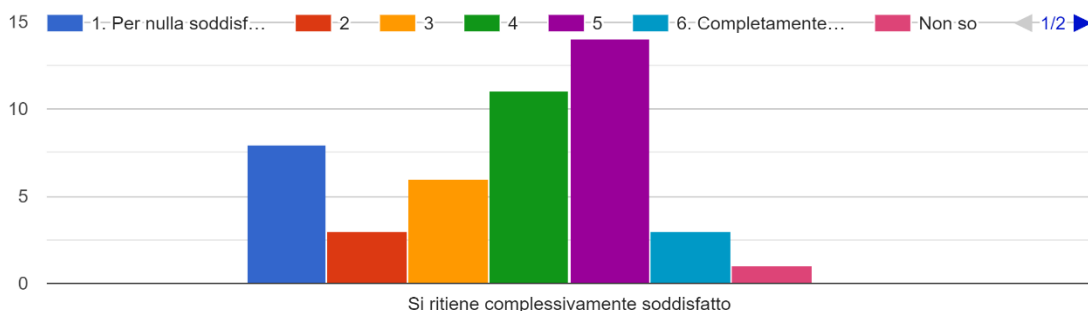


Sul punto si registrano buoni giudizi anche per quel che concerne la *rete wifi*.



L'analisi è proseguita chiedendo un giudizio in riferimento ai *sistemi hardware* forniti in dotazione.

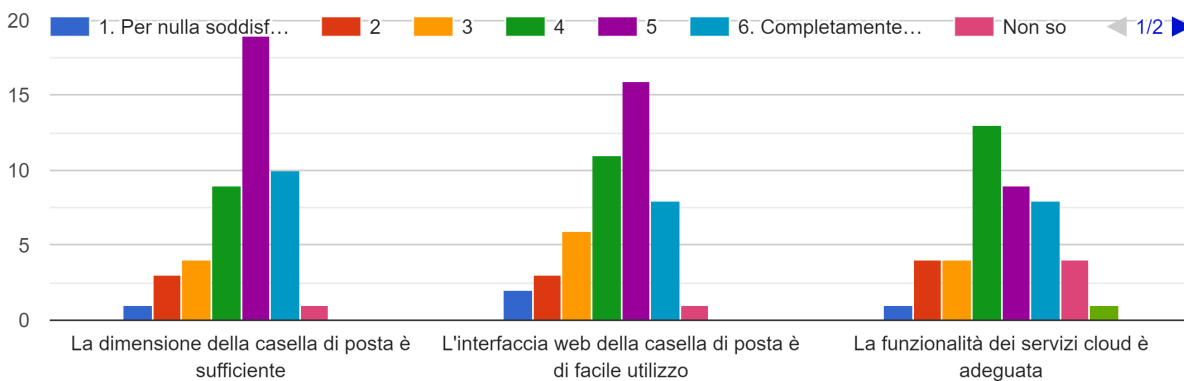
IN RIFERIMENTO AI SISTEMI HARDWARE FORNITI IN DOTAZIONE DALL'ATENEO



A tale quesito si è chiesto di esprimere un grado di soddisfazione complessivo che restituisce una media più che sufficiente.

Un maggior gradimento è stato espresso per i *servizi di posta elettronica e cloud*, come si può evincere dal grafico che segue.

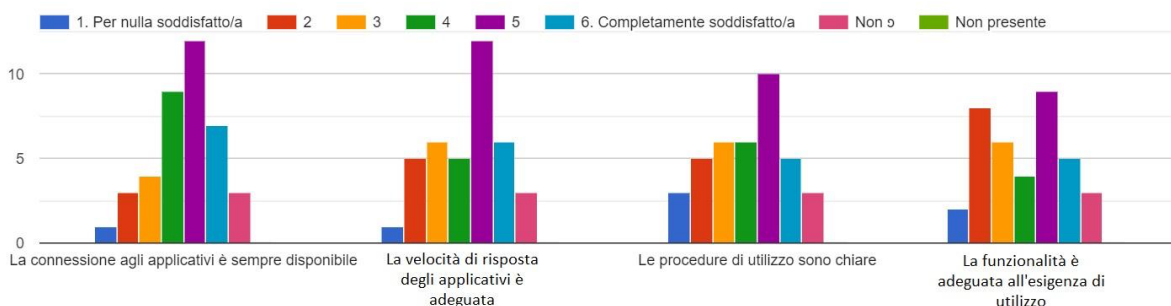
IN RIFERIMENTO ALLA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA PERSONALE E AGLI ALTRI SERVIZI CLOUD (WEB CONFERENCE, STORAGE...)



Nello specifico si è chiesto se la dimensione della casella di posta elettronica fosse adeguata alle esigenze lavorative e se l'interfaccia relativa fosse "user friendly"; infine, si è chiesto un giudizio sull'adeguatezza dei *servizi cloud*. Tutti hanno raggiunto medie più che discrete.

Un ulteriore aspetto indagato riguarda gli *applicativi gestionali*.

IN RIFERIMENTO AGLI APPLICATIVI GESTIONALI (CONTABILITÀ, STUDENTI, PERSONALE...)

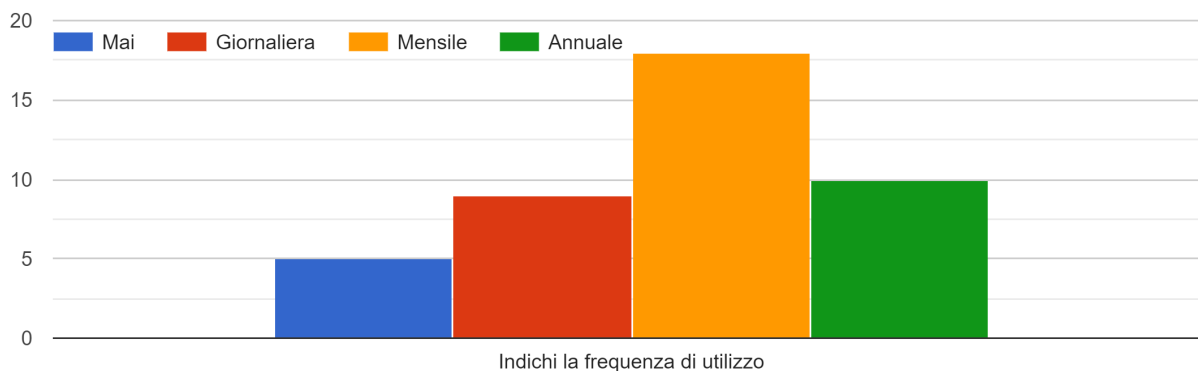


Anche qui si sono indagati vari aspetti, quali il grado di soddisfazione relativo alla disponibilità della connessione agli applicativi e alla velocità di risposta, che raggiungono una buona valutazione.

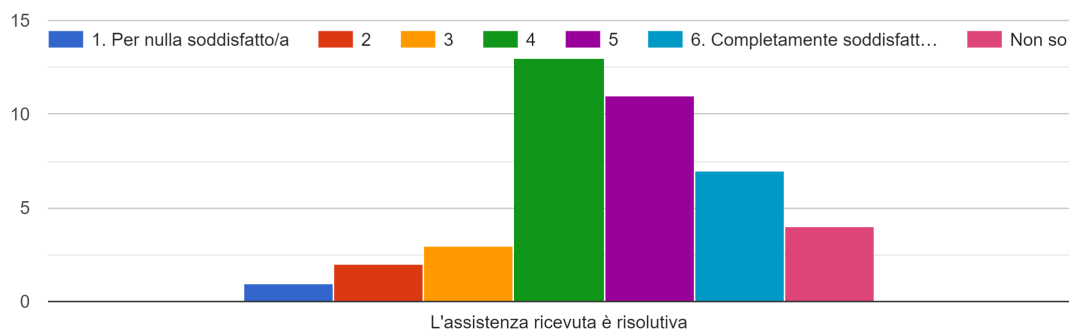
Di poco inferiore la valutazione media inerente alla chiarezza delle procedure di utilizzo e all'adeguatezza della funzionalità degli applicativi.

L'ultimo elemento considerato in merito agli aspetti informatici riguarda il servizio di *Help Desk* informatico di cui si è chiesta la frequenza di utilizzo e un giudizio complessivo attinente al servizio e alla sua efficacia.

IN RIFERIMENTO AL SERVIZIO HELP-DESK INFORMATICO



IN RIFERIMENTO AL SERVIZIO HELP-DESK INFORMATICO

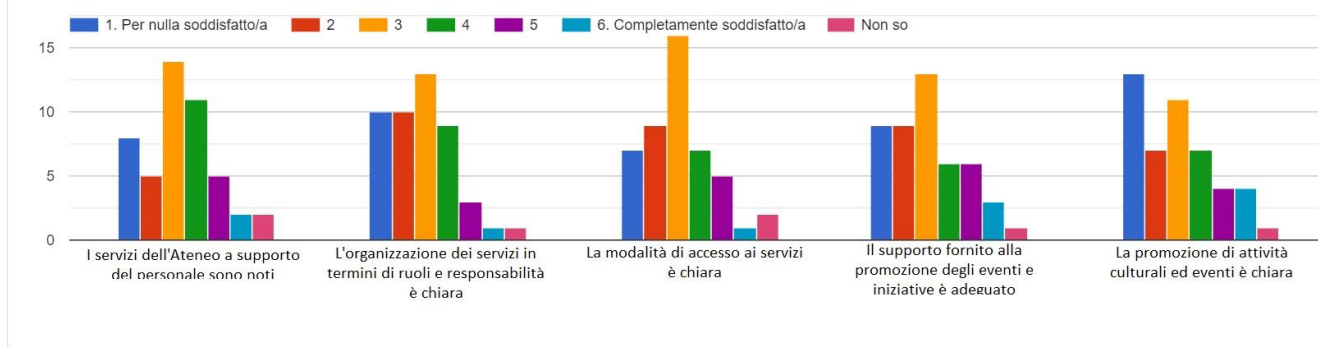


Dai dati ottenuti, risulta una prevalente frequenza mensile di utilizzo del servizio in esame. È rilevato un buon funzionamento di tutti i sistemi informatici. Tale dato, se letto in combinazione con quello relativo all'efficacia dell'assistenza ricevuta, indica una buona capacità di rispondere a tutte le problematiche che possono riscontrarsi.

COMUNICAZIONE

In questa sezione è stato chiesto all'utenza di esprimere il grado di soddisfazione, nonché di dare un proprio giudizio su alcune voci specifiche attinenti alla *comunicazione* messa in atto dall'Ateneo.

IN RIFERIMENTO ALLE INFORMAZIONI FORNITE DALL'ATENEO

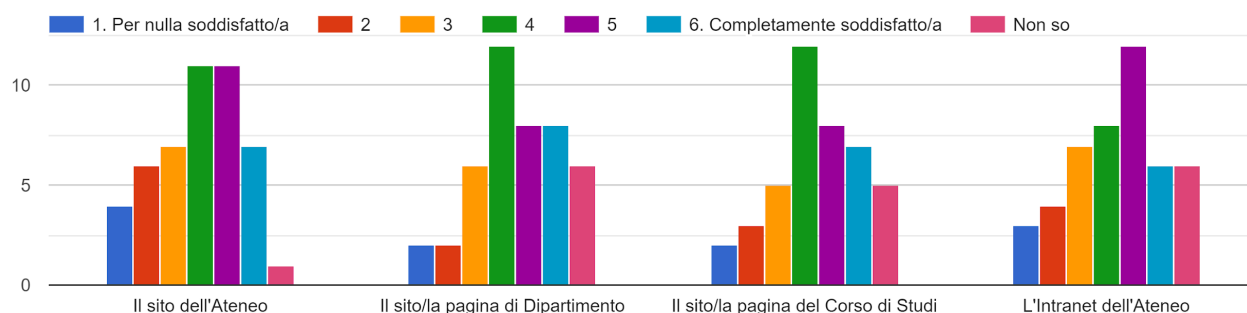


In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo sui *servizi erogati*, gli intervistati esprimono un giudizio medio appena sufficiente; riguardo alla *chiarezza dei ruoli e delle responsabilità* prevale un giudizio non

pienamente sufficiente; lo stesso vale per le modalità di accesso a tali servizi. Valori analoghi si riscontrano nelle successive domande proposte, relative al supporto fornito per la promozione di eventi e alla qualità della promozione. Tutti questi aspetti evidenziano lacune organizzative e di informazione su cui è auspicabile intervenire.

Successivamente si sono chieste informazioni in merito alla *facilità di navigazione del sito di Ateneo*.

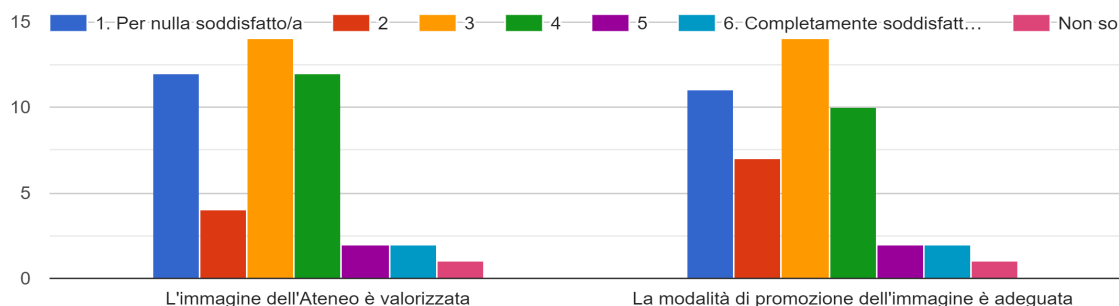
IN RIFERIMENTO ALLE INFORMAZIONI FORNITE, INDICHI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO ALLA FACILITA' DI NAVIGAZIONE DE:



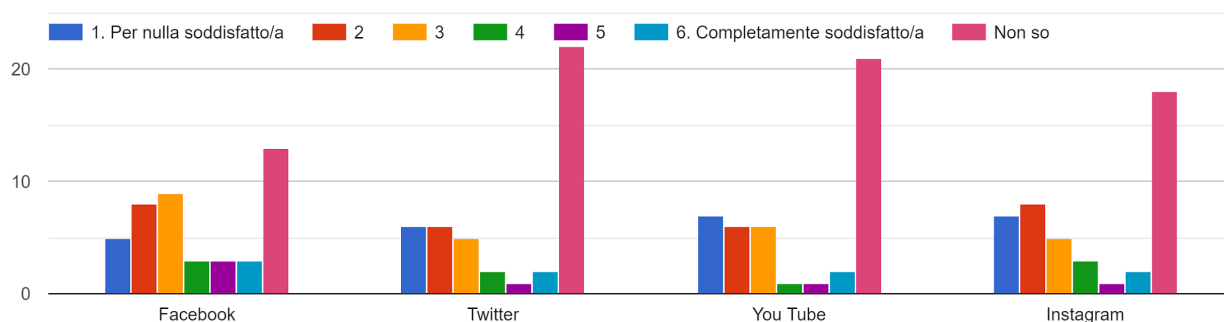
Tutte le risposte fornite rivelano un buon grado di soddisfazione.

Il medesimo gradimento non è stato registrato in riferimento alla *promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo*.

IN RIFERIMENTO ALLA PROMOZIONE ESTERNA DELL'IMMAGINE DELL'ATENEO

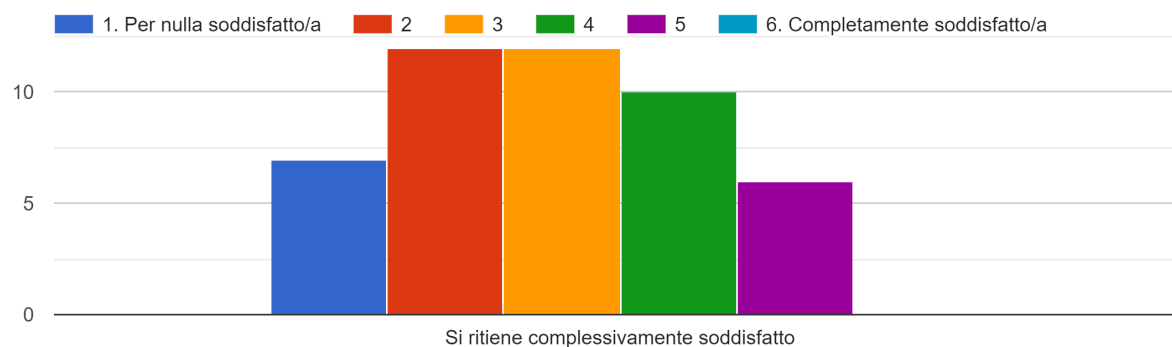


Gli intervistati non ritengono pienamente soddisfacente né la *valorizzazione dell'immagine dell'Ateneo* né le *modalità di promozione*. La stessa tendenza si conferma nella domanda successiva in merito alla *diffusione delle informazioni* contenute nelle pagine ufficiali di Ateneo attraverso i più comuni social network.



Infine, si è chiesto un giudizio complessivo sui *servizi di comunicazione*.

IN RIFERIMENTO AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE

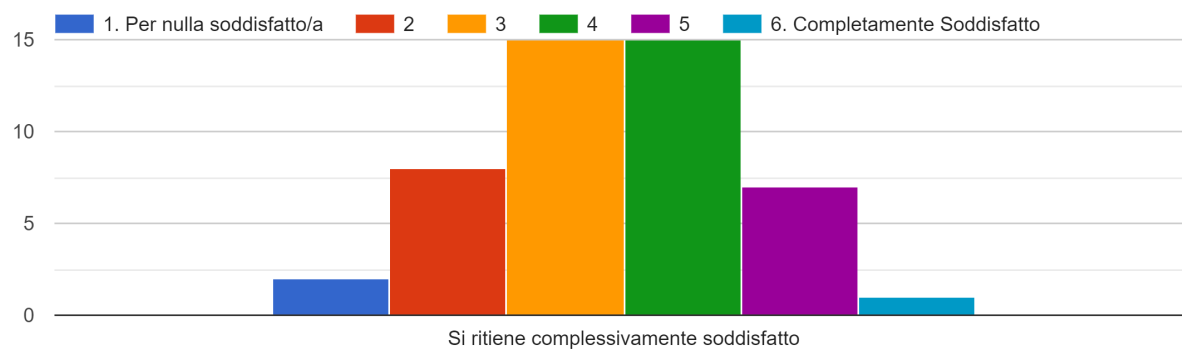


Il grado di soddisfazione relativo ai servizi di comunicazione è in linea con le risposte precedentemente fornite dagli utenti.

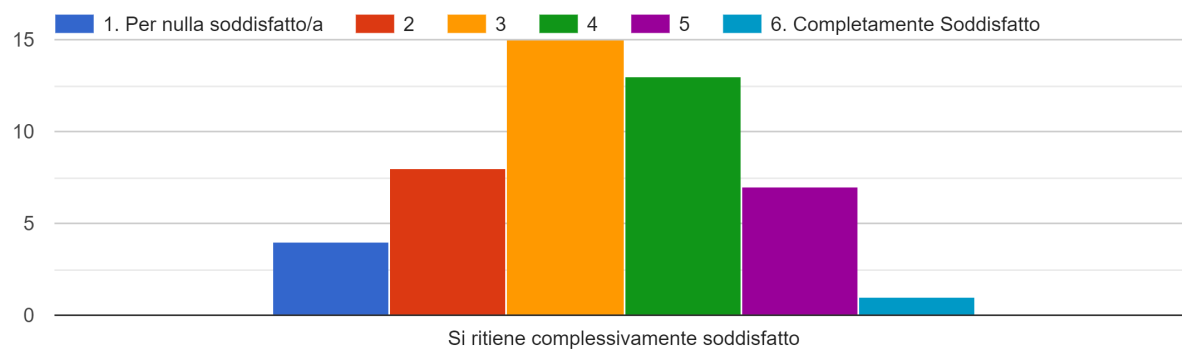
**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA**

In conclusione, si è chiesto di esprimere un giudizio complessivo relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale e dalle strutture decentrate per quanto attiene ai *servizi tecnici e amministrativi*.

IN RIFERIMENTO A TUTTI GLI ASPETTI CONSIDERATI, RELATIVAMENTE AL SUPPORTO EROGATO DALL'AMMINISTRAZIONE CENTRALE NEI SERVIZI TECNICI E AMMINISTRATIVI



IN RIFERIMENTO A TUTTI GLI ASPETTI CONSIDERATI, RELATIVAMENTE AL SUPPORTO EROGATO DALLE STRUTTURE DECENTRATE NEI SERVIZI TECNICI E AMMINISTRATIVI



I giudizi complessivi espressi dagli intervistati registrano medie leggermente sopra la sufficienza.