



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI CAGLIARI**

Direzione Qualità, Servizi Bibliotecari e attività museali
Dirigente: Dott. Marco Maxia



HR EXCELLENCE IN RESEARCH

Customer Satisfaction
**del Personale Tecnico - amministrativo e
Bibliotecario sui servizi amministrativi e di
supporto di UniCA**

PROGETTO *GOOD PRACTICE* - 2025



Introduzione

Nella presente relazione si darà conto, in attesa dei dati per il benchmark, dei risultati della rilevazione dell'efficacia percepita dal Personale Tecnico Amministrativo (PTA) sui servizi tecnico-amministrativi e di supporto erogati dall'Ateneo nell'anno 2024.

L'indagine rientra nel Progetto di rilievo nazionale *Good Practice* che, anche nel 2025, ha visto la partecipazione del nostro Ateneo.

Con il questionario, somministrato tramite il software LimeSurvey, si intendeva rilevare dati e informazioni utili per la misurazione della qualità dei servizi offerti dall'Ateneo, raggruppati nelle seguenti Aree:

1. *Amministrazione e Gestione del Personale*
2. *Infrastrutture e Servizi di Campus*
3. *Comunicazione, Portale e Social Media*
4. *Sistemi Informatici*
5. *Contabilità e stipendi.*

La versione del questionario utilizzata nel 2025 prevede una variazione rispetto a quella somministrata l'anno precedente, poiché si distingue tra supporto offerto dall'Amministrazione Centrale o dalle Strutture Decentrate (Dipartimenti, Facoltà, Centri).

La rilevazione dell'efficacia percepita consente agli Atenei partecipanti al Progetto, di introdurre nel questionario ulteriori domande, oltre quelle previste. UniCA ha inserito la richiesta sul giudizio complessivo riguardo al Sistema di Assicurazione della Qualità d'Ateneo che è stato espresso dal 60% dei rispondenti e il cui valore medio è risultato 3,85; mentre il restante 40% dei rispondenti non ha indicato nessun giudizio.



Per consentire un rapido confronto tra l'indagine del 2024 e quella del 2025, nella Tabella 1 sono stati schematizzati gli elementi propri di ciascuna.

TAB. 1 - TEMPI E TARGET DELL'INDAGINE

ELEMENTI DELL'INDAGINE		
Destinatari	Personale Tecnico Amministrativo	
Periodo in cui si è svolta l'indagine	aprile 2025	maggio - giugno 2024
Riferimento temporale	Anno 2024	Anno 2023
Utenti invitati	1.048	990
Rispondenti	393	461
Percentuale rispondenti	37,5	46,6

TAB. 2 PARTECIPAZIONE DEL PTA PER AREA – 2025

AREA	N. invitati	N. rispondenti	% rispondenti
Dirigente	--	6	0,6
Elevata Professionalità (EP)	--	21	2,0
Funzionari (ex cat. D)	--	155	14,8
Collaboratori (ex cat. C)	--	190	18,1
Operatori (ex cat. B)	--	19	1,8
Collaboratori ed Esperti Linguistici (CEL)	--	2	0,2
Totale	1.048	393	37,5



Metodologia utilizzata per l'analisi dei dati

L'impostazione del questionario prevedeva, per ciascuna domanda, una valutazione su scale a sei livelli da 1 (*completamente in disaccordo o per nulla soddisfatto/a*) a 6 (*completamente d'accordo o molto soddisfatto/a*).

Accanto ai giudizi medi sono evidenziati, con i tre colori del semaforo, i casi più che positivi (verde), i casi positivi con qualche margine di miglioramento (giallo) e i casi che richiedono una più attenta valutazione (rosso):

- il colore rosso  per le valutazioni medie < 3,25
- il colore giallo  per le valutazioni medie $\geq 3,25$ - < 4,25
- il colore verde  per le valutazioni medie $\geq 4,25$.

Principali evidenze

Nel 2025 la soddisfazione complessiva rispetto al supporto erogato sui servizi tecnici e amministrativi è stata rilevata in maniera distinta tra l'Amministrazione centrale e le Strutture decentrate diversamente dal 2024 che considerava l'Ateneo nel suo insieme.

TAB. 3 - SODDISFAZIONE MEDIA COMPLESSIVA 2025 VS 2024

SODDISFAZIONE MEDIA COMPLESSIVA	UniCa 2025	UniCa 2024
Supporto erogato dall'Ateneo	-	 4,09
Supporto erogato dall'Amm.ne Centrale	 4,05	-
Supporto erogato dalle Strutture Decentrate	 4,15	-



Nella TAB. 4 è stata riportata la distribuzione di coloro che hanno dichiarato di aver fatto ricorso al supporto fornito dall'Amministrazione Centrale o dalle Strutture Decentrate, su alcuni specifici servizi.

TABELLA 4 - RICORSO AL SUPPORTO DELL'AMM.NE CENTRALE VS STRUTTURE DECENTRATE

AREA	TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	AMMINISTRAZIONE CENTRALE		STRUTTURE DECENTRATE		TOTALE	
		N.	%	N.	%	N.	%
AMM.NE E GESTIONE DEL PERSONALE	Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario o segretario)	35	89,7	4	10,3	39	100
	Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, part time etc.)	52	85,2	9	14,8	61	100
	Supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)	58	93,5	4	6,5	62	100
INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS	Supporto per l'acquisto di beni e servizi	71	61,2	45	38,8	116	100
	Interventi di manutenzione	140	76,1	44	23,9	184	100
CONTABILITÀ E STIPENDI	Supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)	62	77,5	18	22,5	80	100
SISTEMI INFORMATICI	Help-Desk informatico	286	84,1	54	15,9	340	100



Rispetto all'utilizzo dichiarato dei vari Servizi di supporto, nella TAB. 5 è stato riportato il livello di uso da parte dei 393 rispondenti sui vari servizi, distinti per Area.

TAB. 5 - SERVIZI DI SUPPORTO UTILIZZATI NEL 2024 DISTINTI PER AREA

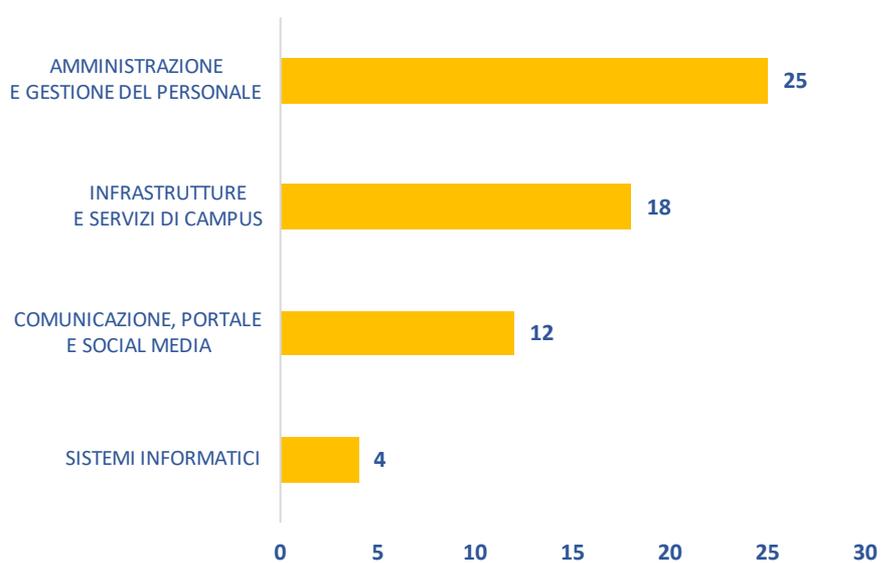
	SERVIZI UTILIZZATI	N. utilizzatori	%
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	Tutti i servizi	2	0,5
	Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario o segretario)	37	9,4
	Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, part time etc.	59	15,0
	Supporto ricevuto per l'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)	60	15,3
	Processo di valutazione del personale (in qualità di soggetto valutato)	244	62,1
	Formazione del personale	287	73,0
	Rimborso missioni	115	29,3
INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS	Tutti i servizi	67	17,0
	Supporto per l'acquisto di beni e servizi	49	12,5
	Interventi di manutenzione	117	29,8
CONTABILITA' E STIPENDI	Tutti i servizi	43	10,9
	Supporto per l'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)	37	9,4
	Supporto informativo agli stipendi	127	32,3



La distribuzione dei commenti sui vari servizi, rilasciati dai rispondenti al termine del questionario, è rappresentata nella Fig. 1.

Si tratta di 59 commenti concentrati in particolare nell'Area dell'Amministrazione e Gestione del personale.

Fig. 1 - Distribuzione dei commenti sui Servizi per Area





I giudizi medi di soddisfazione complessiva espressi nel 2025, per le differenti Aree dei servizi, sono sintetizzati e raffrontati con quelli del 2024 nella TAB. 6.

TAB. 6 - GIUDIZI MEDI DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER AREE DI SERVIZI

AREA	VAR		UNICA 2025		UNICA 2024
1. AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	▲	●	4,37	●	4,17
2. SERVIZI DI CAMPUS	▼	●	3,24	●	3,25
3. COMUNICAZIONE	▼	●	3,73	●	3,75
4. PORTALE E SOCIAL MEDIA	▼	●	3,74	●	3,75
5. SISTEMI INFORMATICI	▲	●	4,44	●	4,26
6. CONTABILITÀ E STIPENDI	▲	●	4,49	●	4,45

La percezione del Personale Tecnico Amministrativo, riguardo alla prestazione di UniCA rispetto all'anno precedente è schematizzata nella Tab. 7.

TAB. 7 - GIUDIZIO SULLA PRESTAZIONE COMPLESSIVA DI UNICA 2025 VS 2024

	PEGGIORE	UGUALE	MIGLIORE	NON SO
UniCA - 2025	8%	47%	25%	20%
UNICA - 2024	9%	50%	25%	16%

Di seguito, saranno rappresentati i giudizi medi su aspetti specifici dei Servizi amministrativi e di supporto, con il raffronto tra i valori rilevati nel 2025 e quelli rilevati nel 2024, sintetizzati in schede distinte per ciascuna delle 6 Aree che raggruppano i vari servizi indagati. Le variazioni dei valori medi, in positivo o in negativo, sono indicate rispettivamente con una freccia azzurra (▲) e una grigia (▼).



Nel 2025 i giudizi espressi sugli aspetti specifici dell'area "Amministrazione e gestione del personale" registrano per lo più livelli di soddisfazione superiori a 4,25 e la soddisfazione complessiva è pari a 4,37, maggiore di quella registrata lo scorso anno.

1. AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

SERVIZIO	Elementi specifici del servizio	Livello medio di soddisfazione				
		VAR		UniCA 2025		UniCA 2024
CONCORSO	Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale <i>(solo per chi è stato nominato commissario)</i>	▲	●	5,26	●	5,17
CARRIERA	Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera <i>(ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time)</i>	▼	●	4,39	●	4,49
WELFARE	Supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare <i>(sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)</i>	▼	●	4,68	●	4,70
PROCESSO DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE	Il processo di valutazione è chiaro	▼	●	4,47	●	4,54
	Le azioni correttive post- valutazione sono adeguate	▼	●	4,07	●	4,12
	In qualità di soggetto valutato, i tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti	▼	●	4,09	●	4,10
PROCESSO DI VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE	Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	▲	●	4,70	●	4,53
FORMAZIONE DEL PERSONALE	Le procedure di accesso sono chiare	▼	●	4,81	●	4,82
	Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo	▼	●	3,85	●	3,90
	L'offerta formativa è ampia	▼	●	4,01	●	4,19
	L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	▼	●	3,94	●	4,11
RIMBORSO MISSIONI	Livello soddisfazione	--	●	4,51	--	--
GESTIONE DEL PTA	Livello soddisfazione	▲	●	4,44	●	3,99
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Amministrazione e gestione del personale		▲	●	4,37	●	4,17



L'Area "Infrastrutture e Servizi di Campus" registra valori comunque positivi in quanto per lo più superiori al 3,50. Tuttavia, si individua ancora come area di miglioramento il servizio mensa, mentre le azioni a favore della sostenibilità energetica e ambientale registrano una lieve positività rispetto allo scorso anno.

2. INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

SERVIZIO	Elementi specifici del servizio	Livello medio di soddisfazione				
		VAR		UniCA 2025		UniCA 2024
SUPPORTO PER L'ACQUISTO DI BENI E SERVIZI	Le procedure sono chiare	▲	●	3,75	●	3,69
	L'attività è svolta in tempi adeguati	▼	●	3,36	●	3,39
SERVIZI GENERALI E LOGISTICA	Interventi di manutenzione	▼	●	3,41	●	3,43
	Gli ambienti sono puliti	▲	●	3,84	●	3,83
	Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili	▼	●	3,75	●	3,76
	La temperatura è confortevole	▲	●	3,89	●	3,49
	La sicurezza di persone e cose è adeguata	▲	●	3,59	●	3,48
	I servizi postali e di protocollo sono adeguati	▼	●	4,35	●	4,44
	Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	▼	●	2,45	●	2,76
AZIONI E MISURE DELL'ATENEO SULLA SOSTENIBILITÀ ENERGETICA E AMBIENTALE	Le azioni intraprese sono efficaci	▲	●	3,27	●	3,22
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sulle Infrastrutture e i Servizi di Campus		▼	●	3,24	●	3,25



L'Area dedicata a "Comunicazione, Portale e Social Media" registra in tutti gli aspetti valori positivi, maggiori di 3,50.

3. COMUNICAZIONE, PORTALE E SOCIAL MEDIA

SERVIZIO	Elementi specifici del servizio	Livello medio di soddisfazione			
		VAR	UniCA 2025	UniCA 2024	
INFORMAZIONI FORNITE DALL'ATENEO	I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	▼	● 3,64	● 3,75	
	L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	▼	● 3,54	● 3,57	
	La modalità di accesso ai servizi è chiara	▼	● 3,61	● 3,71	
	La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	▼	● 4,11	● 4,30	
	La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	▼	● 3,49	● 3,72	
PROMOZIONE ESTERNA IMMAGINE DELL'ATENEO	L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	▼	● 3,89	● 3,92	
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Comunicazione		▼	● 3,73	● 3,75	



SEGUE COMUNICAZIONE, PORTALE E SOCIAL MEDIA

SERVIZIO	Elementi specifici del servizio	Livello medio di soddisfazione				
		VAR		UniCA 2025		UniCA 2024
FACILITÀ DI NAVIGAZIONE	Sito dell'Ateneo	▲	●	3,48	●	3,46
	Sito/pagina di Dipartimento	▲	●	3,71	●	3,64
	Sito/pagina del Corso di Studi	▼	●	3,65	●	3,70
	Intranet dell'Ateneo	▲	●	3,77	●	3,74
DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIÙ COMUNI SOCIAL MEDIA	Facebook	▼	●	3,91	●	4,16
	Twitter	▼	●	3,32	●	3,69
	LinkedIn	▼	●	3,86	●	3,94
	Instagram	▼	●	4,06	●	4,28
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Informazione e diffusione attraverso il Sito e i Social Media di Ateneo		▼	●	3,74	●	3,75

Le aree dedicate ai “Sistemi Informatici” e alla “Contabilità”, secondo il parere del Personale Tecnico Amministrativo, registrano i livelli più alti di gradimento rispetto a tutte le aree indagate nel questionario, confermati e migliorati in positivo nel 2025.

4. SISTEMI INFORMATICI

Elementi specifici del servizio	Livello medio di soddisfazione				
	VAR		UniCA 2025		UniCA 2024
Rete Wi-Fi	▲	●	4,52	●	4,35
Sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	▼	●	4,48	●	4,54
Casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (Web Conference, Storage...)	▲	●	4,67	●	4,60
Applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	▲	●	4,25	●	4,19
Servizio Help-Desk informatico	▼	●	4,52	●	4,56
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui Sistemi Informatici	▲	●	4,44	●	4,26

5. CONTABILITÀ E STIPENDI

Elementi specifici del servizio	Livello medio di soddisfazione				
	VAR		UniCA 2025		UniCA 2024
Supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)	▲	●	4,69	●	4,45
Supporto informativo agli stipendi	▼	●	4,45	●	4,48
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA sui servizi di Contabilità	▲	●	4,49	●	4,45

Di seguito si riporta la tabella 8 con il confronto tra i giudizi medi espressi nel 2025 e quelli del 2024 su tutti i servizi erogati. In estrema sintesi, i giudizi positivi sono generalmente confermati, con lievi oscillazioni in positivo o in negativo.

TAB. 8 - CONFRONTO 2025 VS 2024 SUI GIUDIZI MEDI DI TUTTI I SERVIZI
Scala a sei livelli da 1 (= per nulla soddisfatto) a 6 (= molto soddisfatto)

AREA	SERVIZIO EROGATO	VAR	UniCA 2025	UniCA 2024
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Rimborso missioni: le procedure sono chiare	▲	 4,81	 4,27
SISTEMI INFORMATICI	Giudizio complessivo sui sistemi informatici	▲	 4,44	 4,26
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Formazione del personale: l'offerta formativa è ampia	▼	 4,01	 4,19
SISTEMI INFORMATICI	Applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	▲	 4,25	 4,19
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Giudizio complessivo sul supporto all'amministrazione e gestione del personale	▲	 4,37	 4,17
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media: Facebook	▼	 3,91	 4,16
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Processo di valutazione del personale: le azioni correttive post-valutazione sono adeguate	▼	 4,07	 4,12
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Formazione del personale: l'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	▼	 3,94	 4,11
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato: i tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti	▼	 4,09	 4,10
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Gestione del personale tecnico-amministrativo	▲	 4,44	 3,99
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media: LinkedIn	▼	 3,86	 3,94
COMUNICAZIONE	Promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo: l'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	▼	 3,89	 3,92
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Formazione del personale: il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo	▼	 3,85	 3,90
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: gli ambienti sono puliti	▲	 3,84	 3,83
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: gli spazi/uffici sono facilmente identificabili	▼	 3,75	 3,76



Segue **TAB. 8 - CONFRONTO 2025 VS 2024 SUI GIUDIZI MEDI DI TUTTI I SERVIZI**

AREA	SERVIZIO EROGATO	VAR	UniCA 2025	UniCA 2024
COMUNICAZIONE	Informazioni fornite dall'Ateneo: sono noti i servizi dell'Ateneo a supporto del personale	▼	● 3,64	● 3,75
COMUNICAZIONE	Giudizio complessivo sui servizi di comunicazione	▼	● 3,73	● 3,75
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Giudizio complessivo sulla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media d'Ateneo	▼	● 3,74	● 3,75
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Informazioni fornite: facilità di navigazione dell'Intranet d'Ateneo	▲	● 3,77	● 3,74
COMUNICAZIONE	Diffusione delle informazioni fornite dall'Ateneo sulla sostenibilità ambientale ed energetica	▼	● 3,49	● 3,72
COMUNICAZIONE	Informazioni fornite dall'Ateneo: la modalità di accesso ai servizi è chiara	▼	● 3,61	● 3,71
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Le informazioni fornite rendono facile navigare sul sito/la pagina del Corso di Studi	▼	● 3,65	● 3,70
SERVIZI DI CAMPUS	Supporto per l'acquisto di beni e servizi: le procedure sono chiare	▲	● 3,75	● 3,69
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media: Twitter	▼	● 3,32	● 3,69
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Le informazioni fornite rendono facile navigare sul sito/la pagina di Dipartimento	▲	● 3,71	● 3,64
COMUNICAZIONE	Informazioni fornite dall'Ateneo: l'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	▼	● 3,54	● 3,57
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: la temperatura è confortevole	▲	● 3,89	● 3,49
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: la sicurezza di persone e cose è adeguata	▲	● 3,59	● 3,48
PORTALE E SOCIAL MEDIA	Le informazioni fornite rendono facile navigare nel sito dell'Ateneo	▲	● 3,48	● 3,46
SERVIZI DI CAMPUS	Gli interventi di manutenzione sono soddisfacenti	▼	● 3,41	● 3,43



Segue **TAB.8 - CONFRONTO 2025 VS 2024 SUI GIUDIZI MEDI DI TUTTI I SERVIZI**

AREA	SERVIZIO EROGATO	VAR	UniCA 2025	UniCA 2024
SERVIZI DI CAMPUS	Supporto per l'acquisto di beni e servizi: i tempi sono adeguati	▼	● 3,26	● 3,39
SERVIZI DI CAMPUS	Giudizio complessivo su supporto agli approvvigionamenti e ai servizi di campus	▼	● 3,24	● 3,25
SERVIZI DI CAMPUS	Le azioni e le misure intraprese dall'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale sono efficaci	▲	● 3,27	● 3,22
SERVIZI DI CAMPUS	Servizi generali e logistica: il servizio mensa è adeguato (qualità e varietà degli alimenti; cortesia)	▼	● 2,45	● 2,76

Nella Tabella 8 sono stati considerati i giudizi medi riferiti a 34 servizi specifici: rispetto alla rilevazione precedente, 13 servizi hanno registrato variazioni in positivo e 21 in negativo.