

Analisi dei risultati del sondaggio per la Customer Satisfaction del DNISC: Periodo 2025

Introduzione

Il Dipartimento di Neuroscienze Imaging e Scienze Cliniche (DNISC), nell'ambito del piano di monitoraggio del triennio 2024–2026, ha condotto il sondaggio annuale per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni riguardo ai servizi tecnico-amministrativi attivi. L'indagine è stata condotta in accordo e in collaborazione con gli Uffici Centrali della Performance e dei Rapporti con il Pubblico dell'Ateneo.

Il sondaggio 2025 si è svolto all'inizio del 2026 ed è stato somministrato a Docenti (PO, PA e Ricercatori), Assegnisti di ricerca, Borsisti, Dottorandi e Specializzandi. La formulazione del questionario è analoga a quella degli anni precedenti, garantendo la continuità del confronto storico.

Dati Generali

Per il sondaggio 2025 sono stati invitati 312 componenti del DNISC nei diversi ruoli ricoperti. Il numero di soggetti che ha risposto al questionario è 123 (il 39% degli invitati contro il 48% circa del 2024).

Come per gli anni precedenti, i dati rivelano un Dipartimento con un'alta componente di figure in formazione post lauream (Dottorandi 28.52%, Specializzandi 32.37%), confermando la vocazione formativa e di ricerca della struttura.

La tabella seguente riporta la composizione dei partecipanti al sondaggio 2025 in confronto con i dati 2024:

Ruolo	2024 Partecipanti (% ruolo)	2025 Partecipanti (% ruolo)
PO	18/26 (69%)	15/23 (65.21%)
PA	28/32 (88%)	19/30 (63.33%)
Ric (RU, RTDa, RTDb)	18/30 (60%)	12/17 (70.58%)
Assegniste/i di ricerca	19/35 (54%)	19/34 (55.88%)
Dottorande/i	47/96 (49%)	35/89 (39.32%)
Specializzande/i	32/119 (27%)	12/101 (11.88%)
Borsiste/i	9/21 (43%)	7/18 (38.88%)

Risultati Analitici

Indici di gradimento generali (Tabella A)

I parametri di valutazione generale dell'interazione con il personale tecnico-amministrativo (TA) sono stati elaborati derivando un indice di gradimento calcolato moltiplicando ciascuna risposta (da 1 a 5) per il numero di preferenze espresse, effettuando la sommatoria e dividendo per il numero totale di preferenze espresse per ciascuna domanda. Il target prefissato per tutti i quesiti è ≥3.

I risultati del 2025 confermano il raggiungimento del target in tutti gli indicatori, pur con alcune variazioni rispetto all'anno precedente:

- La competenza professionale del personale TA si attesta a 3,77 (vs. 3,86 nel 2024), in lieve calo ma abbondantemente superiore al target ≥3.
- La capacità operativa scende a 3,56 (vs. 3,76), con un leggero calo che potrebbe riflettere il carico di lavoro crescente.
- I tempi di accoglimento e risoluzione dei problemi registrano un indice di 3,44, in linea con il 2024 (3,44), confermando una criticità persistente in questo ambito.
- La chiarezza nell'attribuzione delle funzioni si registra a 3,75 (vs. 3,78 nel 2024), sostanzialmente stabile.
- La disponibilità e assertività del personale rimane il parametro con il punteggio più alto (3,98), pur registrando un lieve calo rispetto al 2024 (4,05).

Tabella A

Quesito	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Indice di gradimento (range 1–5, dove 1 = minimo, 5 = massimo). Target per ogni anno: ≥3						
Competenza professionale	3,87	3,97	3,95	3,92	3,86	3,77
Capacità operativa	3,81	3,87	3,83	3,85	3,76	3,56
Tempi di risoluzione	3,59	3,71	3,75	3,61	3,44	3,44
Chiarezza attribuzioni	3,70	3,74	3,84	3,89	3,78	3,75
Disponibilità e assertività	4,01	4,03	4,14	4,09	4,05	3,98

Risultati su Servizi Specifici

Servizi da migliorare (Tabella B)

Nella tabella seguente sono riportate le percentuali di risposte relative ai servizi ritenuti da migliorare dagli utenti del DNISC nel 2025, in confronto con gli anni precedenti. I dati sono in generale in linea con le rilevazioni degli anni precedenti. Si segnala:

- Acquisizione beni e servizi (33%): lieve calo rispetto al 2024 (38%), ma rimane il servizio più frequentemente indicato come migliorabile.
- Missioni e rimborsi (29%): in diminuzione rispetto al 2024 (36%), indicando un possibile miglioramento percepito.
- Accordi, convenzioni e contratti (28%): lieve ma non sostanziale aumento rispetto al 2024 (27%), possiamo considerarlo un segnale di stabilità.
- Assistenza rendicontazione bandi (17%): in calo rispetto al 2024 (22%), con tendenza migliorativa nonostante l'elevata complessità burocratica dei bandi PNRR.
- Supporto al dottorato (23%): in aumento rispetto al 2024 (19%), dato dall'aumento delle richieste burocratico-amministrative per i corsi di dottorato.

Tabella B

Servizio	2020 %	2021 %	2022 %	2023 %	2024 %	2025 %
Acquisizione beni e servizi	31	37	38	35	38	33
Missioni e rimborsi	29	30	32	38	36	29
Collaborazioni esterne	24	15	22	18	21	21
Accordi, convenzioni e contratti	22	27	16	21	27	28
Assistenza rendicontazione bandi	42	13	7	16	22	17
Supporto e assistenza attività di ricerca	–	34	26	11	23	23
Supporto al dottorato	21	24	16	18	19	23
Assegni di ricerca	15	15	11	7	14	12
Borse di studio per ricerca e post lauream	14	18	12	8	10	13
Supporto attività didattica	12	7	4	6	6	3

Master e corsi post lauream	11	3	7	10	9	1
Gestione terza missione	6	5	7	8	5	6
Gestione internazionalizzazione	10	6	10	6	8	6
Gestione orientamento	9	2	10	5	4	6
Gestione AQ	5	6	2	2	2	3
Gestione sicurezza	15	7	4	3	7	10
Gestione trasparenza, privacy	4	5	6	3	3	3

Indici di gradimento su servizi specifici (Tabella C)

L'indice di gradimento per ciascun servizio (riferito a efficacia e tempestività) è stato calcolato su scala 1–10 moltiplicando ciascuna valutazione per il numero di preferenze espresse, effettuando la sommatoria e dividendo per il numero totale di preferenze espresse per quel servizio. Il target minimo è ≥ 6 per la maggior parte dei servizi, ≥ 7 per assegni di ricerca e ≥ 8 per borse di studio.

Il target 2025 è stato pienamente raggiunto per tutti i servizi valutati. Tra i risultati più rilevanti:

- Gestione attività didattica: indice eccellente sia per efficacia (9,4) che per tempestività (9,3).
- Gestione internazionalizzazione: indici molto elevati (9,1 – Efficacia; 8,9 – Tempestività), in netto miglioramento rispetto al 2024.
- Rendicontazione bandi competitivi: performance solida, con 8,7 in Efficacia e 8,4 in tempestività
- Acquisizione beni e servizi (Tempestività): tale ambito si conferma l'area di maggiore sofferenza operativa. Nonostante il raggiungimento del target, il parametro relativo alla tempestività (6,4) risulta essere il più basso dell'intera tabella, in linea con le criticità qualitative emerse dal sondaggio in merito ai carichi di lavoro amministrativo.

Tabella C

Servizio	2022	2023	2024	2025	Target 2025
Indice di gradimento su scala 1–10 (1 = del tutto insufficiente, 10 = eccellente). Target: ≥ 6 per la maggior parte dei servizi, ≥ 7 per alcuni.					
Acquisizione beni e servizi – Efficacia	7,4	7,9	7,7	7,5	≥ 6
Acquisizione beni e servizi – Tempestività	7,2	6,6	7,0	6,4	≥ 6
Missioni e rimborsi – Efficacia	8,5	8,5	8,0	8,0	≥ 6
Missioni e rimborsi – Tempestività	8,2	8,0	7,4	7,4	≥ 6

Collaborazioni esterne – Efficacia	7,4	7,9	7,1	6,9	≥6
Collaborazioni esterne – Tempestività	7,0	7,8	6,7	6,9	≥6
Accordi, convenzioni, contratti – Efficacia	7,6	8,2	7,5	7,1	≥6
Accordi, convenzioni, contratti – Tempestività	7,4	7,9	7,0	6,5	≥6
Rendicontazione bandi – Efficacia	8,8	8,6	8,1	8,7	≥6
Rendicontazione bandi – Tempestività	9,0	8,8	8,2	8,4	≥6
Supporto attività ricerca – Efficacia	8,1	8,2	7,6	7,9	≥6
Supporto attività ricerca – Tempestività	8,2	8,0	7,4	7,6	≥6
Supporto al dottorato – Efficacia	6,9	8,1	7,0	7,5	≥6
Supporto al dottorato – Tempestività	7,4	8,0	7,0	7,7	≥6
Assegni di ricerca – Efficacia	8,4	9,4	8,6	8,7	≥7
Assegni di ricerca – Tempestività	8,4	9,1	8,2	8,4	≥7
Borse di studio – Efficacia	8,9	9,0	8,4	8,5	≥8
Borse di studio – Tempestività	9,0	9,3	8,3	8,3	≥8
Master e corsi post lauream – Efficacia	8,6	8,7	8,3	9	≥6
Master e corsi post lauream – Tempestività	8,3	8,7	7,8	8,8	≥6
Gestione attività didattica – Efficacia	8,7	8,8	7,9	9,4	≥6
Gestione attività didattica – Tempestività	8,7	8,8	8,1	9,3	≥6
Gestione internazionalizzazione – Efficacia	9,0	8,5	7,4	9,1	≥6
Gestione internazionalizzazione – Tempestività	9,0	8,2	7,8	8,9	≥6
Gestione terza missione – Efficacia	7,9	8,1	7,3	7,8	≥6
Gestione terza missione – Tempestività	8,1	8,7	7,5	7,3	≥6
Gestione trasparenza – Efficacia	8,4	8,7	8,7	9,3	≥6

Gestione trasparenza – Tempestività	8,0	8,8	8,8	9,3	≥6
-------------------------------------	-----	-----	-----	------------	----

Utilizzo del Sito Web di Dipartimento

Riguardo ai quesiti relativi alla gestione e all'efficacia del sito di Dipartimento, i risultati 2025 mostrano una tendenza sostanzialmente in linea con gli anni precedenti. Circa il 74% dei partecipanti visita il sito raramente o mai, confermando uno scarso utilizzo da parte degli utenti interni, nonostante il sito rappresenti un utile strumento di interfaccia con l'esterno nazionale e internazionale.

Frequenza di utilizzo	2022	2023	2024	2025
Mai/Raramente	69%	75%	70%	74.26%
Settimanalmente	26%	23%	26%	20.79%
Quotidianamente/Più al giorno	5%	2%	4%	4.95%

Il 15,84% dei partecipanti ha rilasciato suggerimenti sul sito. Tra le richieste più frequenti:

- Aggiornamento più cadenzato e monitorato delle informazioni sul personale e sui gruppi di ricerca, con la possibilità per i singoli laboratori di aggiornare autonomamente la propria pagina.
- Maggiori dettagli per l'organizzazione e la gestione dei Corsi di Dottorato, inclusa una lista di eventi e scadenze per i dottorandi.
- Migliore visibilità delle pubblicazioni su riviste ad alto Impact Factor e delle attività di ricerca rilevanti.
- Aggiunta di una sezione news/eventi e di una sezione 'Work with us' per posizioni aperte.
- Newsletter con le pubblicazioni recenti dei membri del Dipartimento.

Viene nuovamente sottolineata, da parte di un utente, la scarsa responsività della segreteria tramite i canali email e telefonici, con riferimento a pratiche (accordi di partenariato, convenzioni) rimaste bloccate per periodi prolungati. Questo aspetto richiede una particolare attenzione nell'ottica del miglioramento continuo.

Commenti e Suggerimenti degli Utenti

Il sondaggio si conclude dando la possibilità all'utente di rilasciare commenti o suggerimenti liberi. Di seguito si riportano i temi salienti emersi dall'8,91% dei partecipanti che ha risposto a questa sezione:

- Necessità di personale amministrativo aggiuntivo: la carenza di risorse umane è la criticità più frequentemente citata. Il personale esistente è unanimemente riconosciuto come competente

e disponibile, ma la mole di adempimenti burocratici incide negativamente sulla tempestività delle risposte.

- Responsività della segreteria: è richiesto un miglioramento nella capacità di risposta rapida, sia via email sia telefonica, per rendere più fluide le interazioni amministrative.
- Flessibilità nelle missioni: viene segnalato un caso di mancato rimborso per assenza di ricevuta cartacea, indicando la necessità di procedure più flessibili e adeguate alle esigenze operative della ricerca.
- Comunicazione e trasparenza: viene proposto di rendere disponibili verbali estesi dei Consigli di Dipartimento, per garantire tracciabilità delle decisioni e facilitare l'orientamento dei nuovi afferenti.

Riepilogo degli Aspetti Cruciali Emersi

Punti di Forza

- Competenza e disponibilità del personale: elevata valutazione generale della competenza e della disponibilità, stabili nel tempo nonostante la riduzione dell'organico.
- Efficienza in ambiti specifici: indici di gradimento molto positivi per Gestione Didattica, Gestione Internazionalizzazione, Assegni di Ricerca e Rendicontazione Bandi, con valori costantemente superiori ai target.
- Stabilità degli indicatori chiave: il target ≥ 3 è stato raggiunto per tutti i quesiti generali, e il target specifico per tutti i servizi valutati nella Tabella C.

Criticità

- Tempi di risposta: i tempi di accoglimento e risoluzione dei problemi rimangono l'indicatore più basso (3,44), in linea con il 2024 ma ancora distanti dai valori di eccellenza registrati nel 2022.
- Carenza di personale: il sottodimensionamento del personale TA è il tema più ricorrente nei commenti liberi, con impatto diretto sulla tempestività dei servizi, in particolare per acquisizione beni, missioni e rendicontazione bandi.
- Responsività della segreteria: difficoltà di contatto segnalate da più utenti, con richiesta esplicita di canali di comunicazione più efficaci.
- Utilizzo del sito web: il 74% degli utenti visita raramente il sito; il contenuto è percepito come non aggiornato e insufficientemente strutturato per supportare le attività dei singoli laboratori e dottorandi.

Raccomandazioni

- Incrementare le risorse umane del personale TA: coinvolgere attivamente gli organi competenti di Ateneo per adeguare l'organico alle effettive esigenze operative, con priorità al supporto della ricerca e alla gestione dei bandi.

- Migliorare la responsività e i canali di comunicazione: definire standard minimi di risposta per email e telefono, con procedure di escalation per pratiche urgenti.
- Ottimizzare i processi per acquisizione beni e missioni: revisionare i procedimenti interni per ridurre i tempi e semplificare le procedure, in coerenza con le esigenze della ricerca.
- Aggiornare e potenziare il sito web: introdurre sezioni autonomamente aggiornabili per i laboratori, una sezione dedicata ai dottorandi con scadenze, una 'Work with us' in italiano e inglese, e una newsletter sulle pubblicazioni.
- Aumentare la partecipazione al sondaggio: mettere in atto strategie mirate di coinvolgimento, soprattutto per specializzandi e dottorandi, chiarendo l'impatto dell'indagine sul miglioramento dei servizi.

Conclusioni

Il DNISC ha raggiunto per il 2025 gli obiettivi di qualità fissati per tutti gli indicatori monitorati, confermando la solidità e l'impegno del personale tecnico-amministrativo. Tuttavia, i dati evidenziano alcune tendenze che meritano attenzione strategica: la lieve diminuzione degli indici generali di gradimento, la persistente criticità sui tempi di risposta e la carenza di personale segnalata in modo ricorrente indicano segnali di affaticamento organizzativo che, se non affrontati, potrebbero incidere negativamente sulla qualità percepita nel medio termine.

È fondamentale intervenire prontamente attraverso una revisione strategica dei processi, un adeguamento delle risorse umane disponibili e un potenziamento degli strumenti di comunicazione interna ed esterna, al fine di consolidare i risultati raggiunti e rispondere in modo efficace alle crescenti esigenze della comunità dipartimentale.

Il Direttore del DNISC

Prof. Stefano Sensi

Il Referente AQ del DNISC

Prof.ssa Maria A. Mariggì