

RELAZIONE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER IL COORDINAMENTO DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA CON LE FUNZIONI DI GOVERNO (II edizione – anno 2011)

L'indagine per valutare il livello complessivo di soddisfazione dell'utenza relativamente alla documentazione, alle informazioni pubblicate sul sito web e ai servizi offerti dal Dipartimento per il coordinamento dell'azione amministrativa con le funzioni di governo (D.A.F.G.), avviata alla fine del 2011, nasce dall'esperienza acquisita nella prima edizione, arricchitasi dei preziosi suggerimenti ricevuti, grazie ai quali sono state implementate le informazioni disponibili sul sito web del Dipartimento ed è stato migliorato il questionario, formulato in modo più dettagliato, garantendo l'anonimato e il trattamento dei dati rilevati ai sensi del decreto L.vo 196/2003 e s.m. e i.

Le informazioni presenti sul sito riguardano principalmente le seguenti strutture<sup>1</sup> in cui è organizzato il Dipartimento amministrativo per il Coordinamento dell'azione amministrativa con le Funzioni di Governo:

- Area Consiglio di Amministrazione (CDA);
- Area Senato Accademico (SA);
- Area per la gestione, conservazione e tutela dei documenti amministrativi (DOC);
- Area Studi e ricerche (ASTRI);
- Area Pianificazione e controllo strategico (PIACONT);
- Area Statistiche Ufficiali e Valutazione (ASUV);
- Struttura di Staff per le attività relative al controllo di gestione (CDG).

Sono stati previsti due questionari simili: il primo per gli utenti appartenenti alla Comunità accademica, il secondo per gli utenti esterni. Rispetto all'anno precedente si è registrata una partecipazione più contenuta di utenti *interni* (206 vs 140) e l'assenza di risposte di utenti *esterni*. Tale esito è coerente con i risultati di altre indagini, poiché è noto che al ripetersi della medesima rilevazione nel breve periodo il tasso di risposta tende a diminuire.

Durante la somministrazione on line i dati sono stati monitorati periodicamente e l'estrazione

---

<sup>1</sup> Nel seguito per indicare le strutture verranno utilizzati i relativi acronimi.

definitiva è avvenuta a fine dicembre 2011. Dall'elaborazione, con l'ausilio del software statistico SPSS 19, sono emersi i risultati riportati di seguito.

I rispondenti al questionario sono stati n. 140, di cui il 52,1% maschi e il 47,9% femmine; il 62,9% risultano laureati e il 27,9% risultano aver conseguito il diploma di scuola secondaria superiore (Tab. 1).

Tab. 1 – Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo il titolo di studio e il genere

Titolo di studio		Sesso		Totale
		F	M	
Licenza media inferiore	v.a.	0	3	3
	%	0,0	2,1	2,1
Diploma di scuola secondaria superiore	v.a.	19	20	39
	%	13,6	14,3	27,9
Laurea	v.a.	44	44	88
	%	31,4	31,4	62,9
Altro	v.a.	3	5	8
	%	2,1	3,6	5,7
Non risponde	v.a.	1	1	2
	%	0,7	0,7	1,4
Totale	v.a.	67	73	140
	%	47,9	52,1	100,0

v.a. = valore assoluto

Il 64,3% dei rispondenti appartiene al personale tecnico amministrativo e il 32,1% al personale docente (le disaggregazioni per ruolo o categoria possono essere consultate nella Tab. 2); il 40,7% dei rispondenti afferisce ai dipartimenti di ricerca, il 25,7% ai dipartimenti amministrativi e il 24,3 % alle Facoltà.

Tab. 2 – Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo il ruolo/categorie e la struttura di afferenza

Ruolo/categoria		Struttura					Totale
		Dip.to amministrativo	Dip.to di Ricerca	Facoltà	Altre strutture	Non risponde	
cat B	v.a.	2	3	1	2	0	8
	%	1,4	2,1	0,7	1,4	-	5,7
cat C	v.a.	10	13	4	3	1	31
	%	7,1	9,3	2,9	2,1	0,7	22,1
cat D	v.a.	27	14	4	0	1	40
	%	15,0	10,0	2,9	-	0,7	28,6
cat EP	v.a.	1	6	1	2	0	10
	%	0,7	4,3	0,7	1,4	-	7,1
Docente prima fascia	v.a.	0	7	5	1	0	13
	%	-	5,0	3,6	0,7	-	9,3
Docente seconda fascia ed incaricato stabilizzato	v.a.	0	7	10	0	0	17
	%	-	5,0	7,1	-	-	12,1
Personale tecnico amm.vo a contratto	v.a.	0	0	1	0	0	1
	%	-	-	0,7	-	-	0,7
Ricercatore e assistente ordinario r.e.	v.a.	0	7	7	0	1	15
	%	-	5,0	5,0	-	0,7	10,7
Studente universitario	v.a.	0	0	1	0	0	1
	%	-	-	0,7	-	-	0,7
Altro	v.a.	1	0	0	0	1	2
	%	0,7	-	-	-	0,7	1,4
Non risponde	v.a.	1	0	0	0	1	2
	%	0,7	-	-	-	0,7	1,4
Totale	v.a.	36	57	34	8	5	140
	%	25,7	40,7	24,3	5,7	3,6	100,0

v.a. = valore assoluto

La frequenza d'accesso al sito (Tab. 3) si è rivelata *saltuaria* per il 34,3% dei rispondenti e *regolare* per il 33,6%; il 10,7% dei rispondenti accede *raramente* e il 20% non ha *mai* effettuato precedenti accessi, ovvero era la prima volta che navigava sul sito del dipartimento. In particolare, i rispondenti che afferiscono ai dipartimenti amministrativi accedono al sito *regolarmente* per il 55,6%, *saltuariamente* per il 33,3% e *raramente* per l'11,1%; i rispondenti che afferiscono ai dipartimenti di ricerca accedono al sito *saltuariamente* per il 35,1%, *regolarmente* per il 29,8% e *mai* per il 26,3%; i rispondenti che afferiscono alle Facoltà accedono al sito *saltuariamente* per il 35,3%, *mai* per il 29,4%, *regolarmente* per il 17,6% e *raramente* per il 14,7%.

Tab. 3 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo la struttura di afferenza e la frequenza di accessi al sito DAFG

Struttura		Frequenza accessi					Totale
		Mai	Raramente	Saltuariamente	Regolarmente	Non risponde	
Dipartimento amministrativo	v.a.	0	4	12	20	0	36
	%	0,0	11,1	33,3	55,6	0,0	100,0
Dipartimento di Ricerca	v.a.	15	4	20	17	1	57
	%	26,3	7,0	35,1	29,8	1,8	100,0
Facoltà	v.a.	10	5	12	6	1	34
	%	29,4	14,7	35,3	17,6	2,9	100,0
Altre strutture	v.a.	2	1	3	2	0	8
	%	25,0	12,5	37,5	25,0	-	100,0
Non risponde	v.a.	1	1	1	2	0	5
	%	20,0	20,0	20,0	40,0	-	100,0
Totale	v.a.	28	15	48	47	2	140
	%	20,0	10,7	34,3	33,6	1,4	100,0

v.a. = valore assoluto

Successivamente è stato chiesto ai rispondenti di indicare le informazioni prevalentemente consultate sulle pagine relative alle diverse Aree.

Nelle tabelle che seguiranno (Tabb. 4-9) è riportato, per ciascuna Area, accanto ad ogni tipologia di informazione presente sul sito, il numero di rispondenti che vi accede (v.a.) e la relativa percentuale rispetto al totale delle consultazioni.

Nell'ambito della pagina web dell'Area CDA (Tab. 4) è risultato che le informazioni prevalentemente consultate sono relative ai verbali delle riunioni (26,5%), alle decisioni delle riunioni (24%), al calendario delle riunioni (14,5%) e alle convocazioni (11,7%).

Nell'ambito della pagina web dell'Area SA (Tab. 4) è risultato che le informazioni prevalentemente consultate sono relative ai verbali delle riunioni (29,3%), alle decisioni delle riunioni (25,6%), alle convocazioni (13,4%) e al calendario delle riunioni (11,8%).

Tab. 4 – Distribuzione percentuale delle informazioni consultate relative alle Aree CDA e SA

Informazioni consultate	Area CDA		Area SA	
	v.a.	%	v.a.	%
La composizione dell'Organo	15	5,3	13	5,3
Il calendario delle riunioni	41	14,5	29	11,8
Le convocazioni delle riunioni	33	11,7	33	13,4
Le decisioni delle riunioni	68	24,0	63	25,6
I verbali delle riunioni	75	26,5	72	29,3
Le Commissioni	25	8,8	24	9,8
Il regolamento di funzionamento	21	7,4	10	4,1
L'area riservata	5	1,8	2	0,8
Totale	283	100,0	246	100,0

v.a. = valore assoluto

Nell'ambito della pagina web dell'Area DOC (Tab. 5) è risultato che le informazioni prevalentemente consultate sono relative alla normativa (63,3%).

Tab. 5 Distribuzione percentuale delle informazioni consultate relative all'Area DOC

Informazioni consultate	Area DOC	
	v.a.	%
Normativa	50	63,3
Provedimenti	29	36,7
Totale	79	100,0

v.a. = valore assoluto

Nell'ambito della pagina web dell'Area PIACONT (Tab. 6) è risultato che le informazioni prevalentemente consultate sono relative alle analisi e studi su dati del personale (61,5%).

Tab. 6 - Distribuzione percentuale delle informazioni consultate relative al PIACONT

Informazioni consultate	Area PIACONT	
	v.a.	%
Analisi e studi su dati del personale	48	61,5
Analisi e studi su dati finanziari	30	38,5
Totale	78	100,0

v.a. = valore assoluto

Nell'ambito della pagina web dell'Area ASTRI (Tab. 7) è risultato che le informazioni prevalentemente consultate sono relative alle indagini statistiche (41,7%) e analisi e studi sulla didattica (30,1%).

Tab. 7 - Distribuzione percentuale delle informazioni consultate relative al ASTRI

Informazioni consultate	Area ASTRI	
	v.a.	%
Indagini statistiche	43	41,7
Analisi e studi sulla didattica	31	30,1
Analisi e studi su temi specifici	29	28,2
Totale	103	100,0

v.a. = valore assoluto

Nell'ambito della pagina web dell'Area ASUV (Tab. 8) è risultato che le informazioni prevalentemente consultate sono relative ai dati sul personale docente e tecnico-amministrativo (23,7%), ai dati degli studenti (18,7%) e alle relazioni del Nucleo di Valutazione (14,6%).

Tab. 8 - Distribuzione percentuale delle informazioni consultate relative all' ASUV

Informazioni consultate	Area ASUV	
	v.a.	%
Dati relativi al personale docente e tecnico-amministrativo	47	23,7
Dati relativi agli studenti	37	18,7
Relazioni Nucleo di Valutazione	29	14,6
Verbali Nucleo di Valutazione	25	12,6
Composizione Nucleo di Valutazione	22	11,1
Rilevazioni ufficiali (link di riferimento)	20	10,1
Normativa Nucleo di Valutazione	12	6,1
Calendario riunioni Nucleo di Valutazione	6	3,0
Totale	198	100,0

v.a. = valore assoluto

Nell'ambito della pagina web della Struttura CDG (Tab. 9) è risultato che le informazioni prevalentemente consultate sono relative alla normativa del controllo di gestione (61,5%).

Tab. 9 - Distribuzione percentuale delle informazioni consultate relative alla Struttura CDG

Informazioni consultate	Struttura CDG	
	v.a.	%
Normativa Controllo di Gestione nell'Università	56	61,5
Prowedimenti	31	34,1
Studi	4	4,4
Totale	91	100,0

v.a. = valore assoluto

E' stato chiesto ai rispondenti di esprimere un giudizio su vari aspetti del sito D.A.F.G. (*aggiornamento del sito, aggiornamento delle informazioni, reperibilità delle informazioni, chiarezza del linguaggio/grafica, semplicità della navigazione, giudizio complessivo sul sito*). Il 30% non ha risposto o non riteneva di poter esprimere un giudizio (rispondendo "non so"), pertanto i dati seguenti sono riferiti ai soli giudizi validi per i diversi aspetti.

Nel complesso, i giudizi espressi sono soddisfacenti. Aggregando i dati della tabella 10, ovvero i giudizi *abbastanza soddisfacente e molto soddisfacente in Soddisfatti*, si nota che il livello di soddisfazione varia dall'85,7% relativo alla *semplicità della navigazione* all'89,7% relativo alla *reperibilità delle informazioni*, raggiungendo il 94,9% per il *giudizio complessivo*.

Tab. 10- Distribuzione percentuale dei giudizi espressi su vari aspetti del sito DAFG

		Giudizio su vari aspetti del sito DAFG					di cui Soddisfatti (abbastanza + molto)	Non so/ non risp	Totale
		Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Totale giudizi			
Aggiornamento sito	v.a.	2	8	53	32	95	85	45	140
	%	2,1	8,4	55,8	33,7	100,0	89,5	32,1	100,0
Aggiornamento dei contenuti	v.a.	1	11	53	30	95	83	45	140
	%	1,1	11,6	55,8	31,6	100,0	87,4	32,1	100,0
Reperibilità delle informazioni	v.a.	1	9	52	35	97	87	43	140
	%	1,0	9,3	53,6	36,1	100,0	89,7	30,7	100,0
Chiarezza del linguaggio/grafica	v.a.	1	11	44	42	98	86	42	140
	%	1,0	11,2	44,9	42,9	100,0	87,8	30,0	100,0
Semplicità della navigazione	v.a.	2	12	53	31	98	84	42	140
	%	2,0	12,2	54,1	31,6	100,0	85,7	30,0	100,0
Giudizio complessivo sul sito	v.a.	2	3	59	34	98	93	42	140
	%	2,0	3,1	60,2	34,7	100,0	94,9	30,0	100,0

v.a. = valore assoluto

E' stato chiesto, inoltre, ai soli utenti che ne avessero accesso, di esprimere il livello di soddisfazione in merito a tre aspetti del sito riservato dell'Area CDA e dell'Area SA, *reperibilità delle informazioni, aggiornamento delle informazioni e semplicità della navigazione.*

E' risultato un giudizio soddisfacente nella misura del 100% per tutti gli aspetti considerati. Soltanto relativamente all'aggiornamento delle informazioni della pagina web dell'Area CdA la percentuale di soddisfazione "scende" all'80%.

A tutti gli utenti è stato anche chiesto se avessero mai avuto contatti diretti (telefonici o tramite mail) con il personale delle varie strutture del D.A.F.G. e, in caso affermativo, di esprimere un giudizio in merito a diverse peculiarità.

E' risultato che il 53,6% dei rispondenti ha avuto contatto diretto con il personale del D.A.F.G. (Tab. 11); all'interno delle strutture, coloro che hanno avuto contatti diretti con il personale si distribuiscono come segue: l'83,3% appartiene ai dipartimenti amministrativi, il 50,9% ai dipartimenti di ricerca, il 26,5% alle Facoltà e il 62,5% alle altre strutture (il 40% non ha specificato la struttura di appartenenza).

Tab. 11 – Distribuzione percentuale dei rispondenti che hanno avuto contatti diretti con il personale, per struttura di appartenenza

Tipologia contatto	Struttura					Totale (%)
	Dip.to amministrativo	Dip.to di ricerca	Facoltà	Altre strutture	Non specificato	
Non ha avuto contatti diretti	16,7	49,1	73,5	37,5	60,0	46,4
Ha avuto contatti diretti	83,3	50,9	26,5	62,5	40,0	53,6
Totale (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Gli aspetti caratterizzanti sui quali è stato chiesto di esprimere un livello di soddisfazione sono: *capacità di gestire disservizi, capacità di gestire informazioni, tempestività nelle risposte, disponibilità a risolvere problemi, cortesia, competenza/preparazione, giudizio complessivo.*

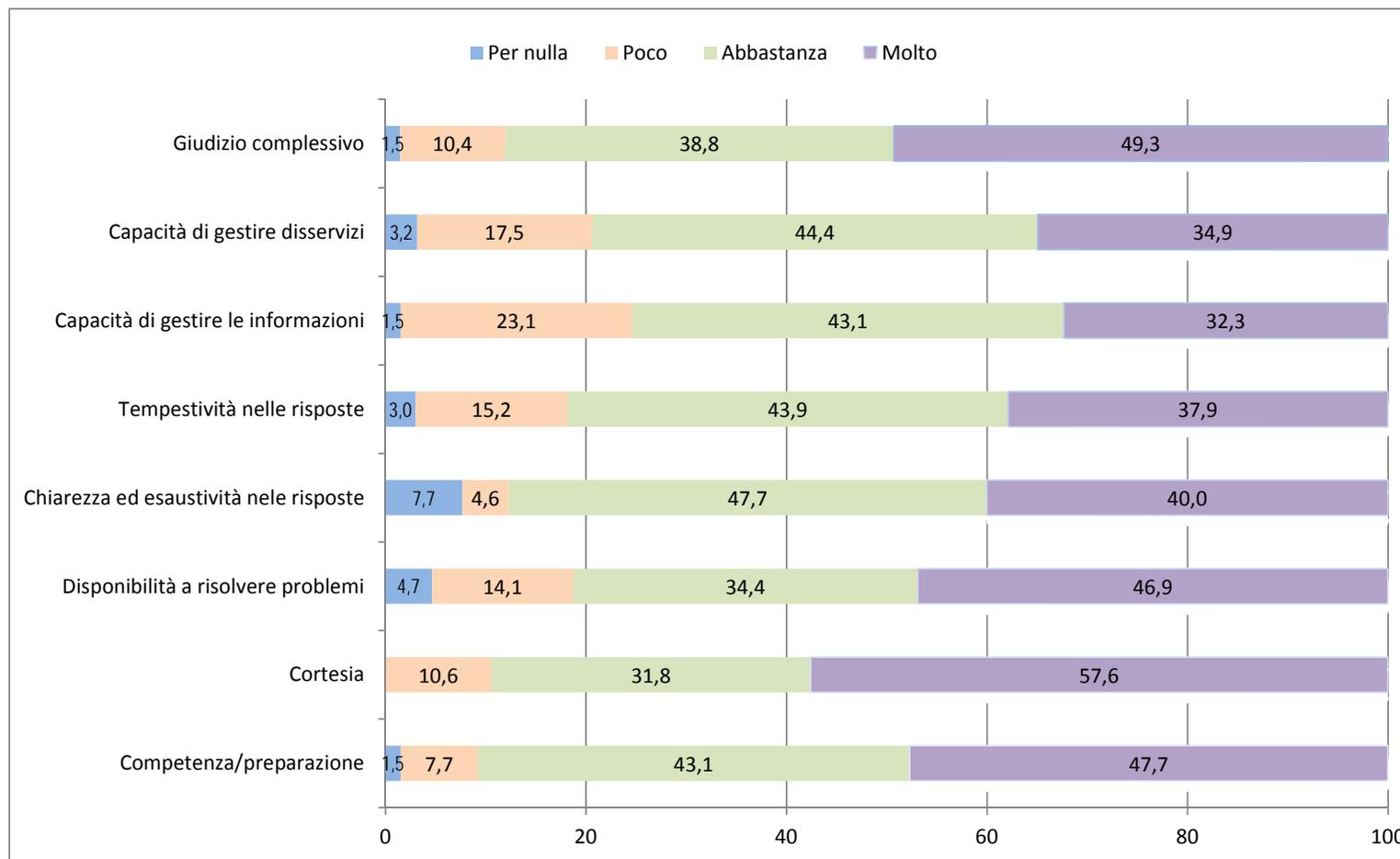
Nelle figure seguenti (Figg. 1-7) sono riportati i giudizi espressi relativamente al personale delle singole Aree del Dipartimento D.A.F.G. Nell'esposizione si aggrediranno i giudizi negativi (per nulla soddisfatto + poco soddisfatto = Insoddisfatti) e i giudizi positivi (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto = Soddisfatti) visualizzati nelle figure.

Per quanto riguarda il personale afferente all' Area CDA si nota (Fig. 1) un livello di giudizio complessivo *soddisfacente* per l'88,1% con punte del 90,8% in relazione alla *competenza/preparazione* del personale, l'89,4% relativamente alla *cortesia* e l'87,7% relativamente alla *chiarezza nelle risposte*.

I giudizi espressi rispetto alle caratteristiche del personale sono, in generale, *soddisfacenti* con un livello che va da un minimo di 75,4% ad un massimo di 90,8% di utenti *soddisfatti*.

Tra le percentuali di insoddisfazione si registra un 24,1% relativo alla *capacità di gestire le informazioni* e un 20,6% relativo alla *capacità di gestire i disservizi*.

Fig. 1 – Livello di soddisfazione espresso sul personale afferente all' Area CDA (%)

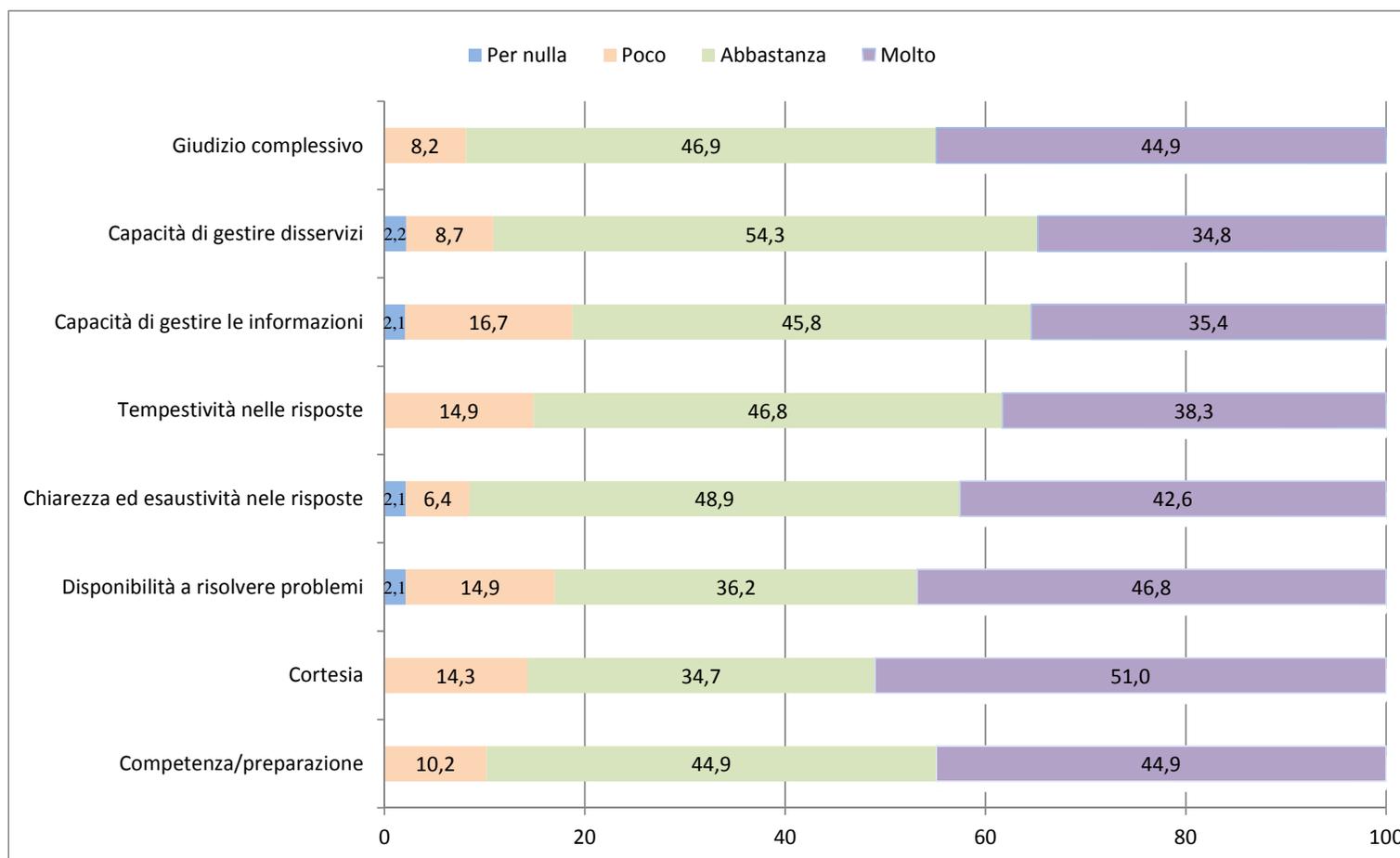


Per quanto riguarda il personale afferente all'Area SA si nota (Fig. 2) un livello di giudizio complessivo *soddisfacente* per l'91,8% con punte del 91,5% in relazione alla *chiarezza ed esaustività nelle risposte*, l'89,8% relativo alla *competenza/preparazione* del personale, l'89,1% relativo alla *capacità di gestire i disservizi*.

I giudizi espressi rispetto alle caratteristiche del personale sono, in generale, *soddisfacenti* con un livello che va da un minimo di 81,3% ad un massimo di 91,5% di utenti *soddisfatti*.

Tra le percentuali di insoddisfazione si registra un 18,8% relativo alla *capacità di gestire le informazioni* e un 17% relativo alla *disponibilità a risolvere problemi*.

Fig. 2 – Livello di soddisfazione espresso sul personale afferente all'Area SA (%)

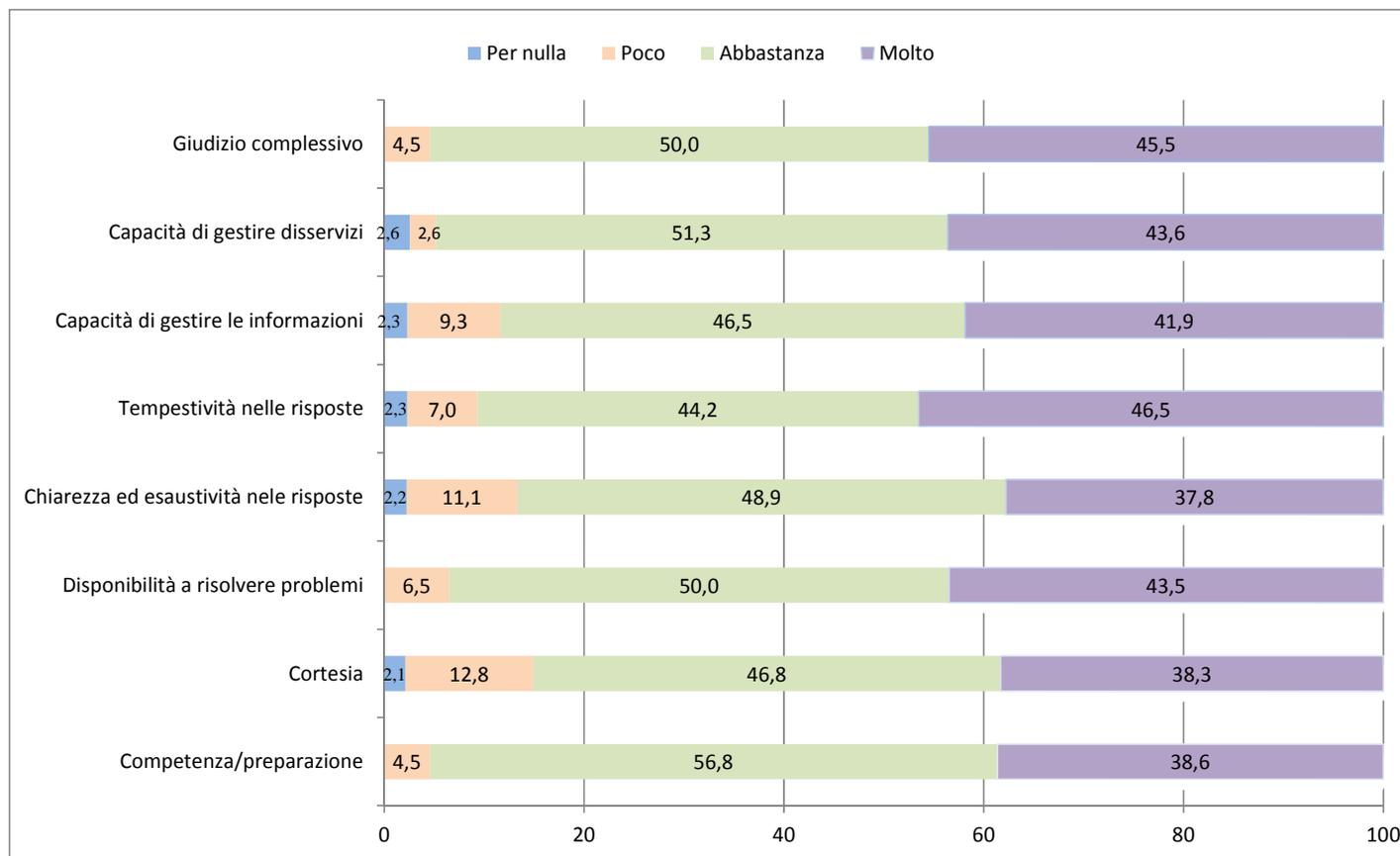


Per quanto riguarda il personale afferente all' Area DOC si nota (Fig. 3) un livello di giudizio complessivo *soddisfacente* per l'95,5% con punte del 95,5% in relazione alla *competenza/preparazione* del personale, il 94,9% relativo alla *capacità di gestire disservizi* e il 90,7% relativo alla *tempestività delle risposte*.

I giudizi espressi rispetto alle caratteristiche del personale sono, in generale, soddisfacenti con un livello che va da un minimo di 85,41% ad un massimo di 95,5% di utenti *soddisfatti*.

Tra le percentuali di insoddisfazione si registra un 14,9% relativo alla *cortesia* e un 13,3% relativo alla *chiarezza ed esaustività delle risposte*.

Fig. 3 – Livello di soddisfazione espresso sul personale afferente all' Area DOC (%)

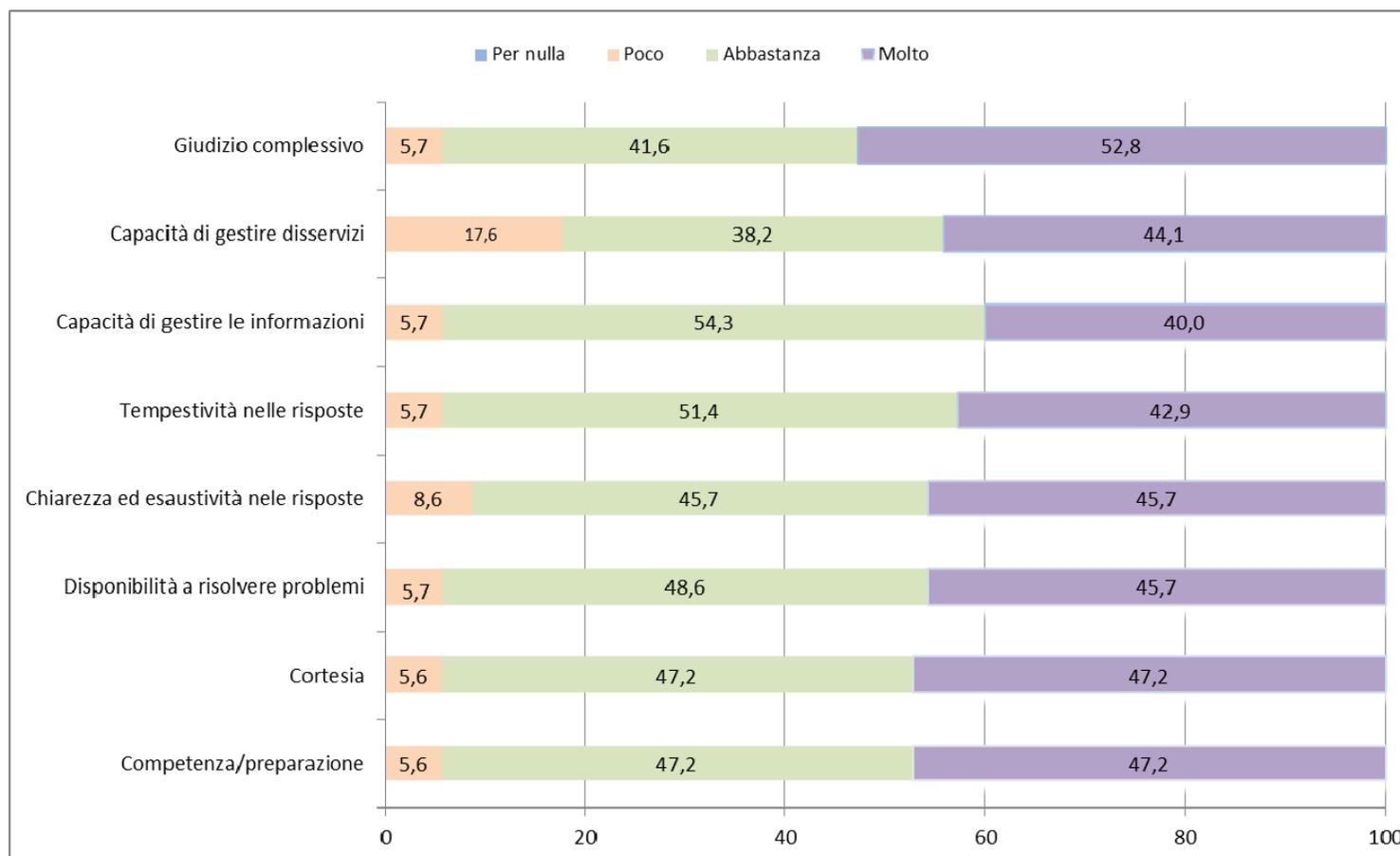


Per quanto riguarda il personale afferente all'Area PIACONT si nota (Fig. 4) un livello di giudizio complessivo *soddisfacente* per l'94,4% con punte del 94,4% in relazione alla *competenza/preparazione e cortesia* del personale, il 94,3% relativo alla *disponibilità a risolvere problemi, tempestività delle risposte, capacità di gestire le informazioni*.

I giudizi espressi rispetto alle caratteristiche del personale sono, in generale, *soddisfacenti* con un livello che va da un minimo di 82,4% ad un massimo di 94,4% utenti *soddisfatti*.

Tra le percentuali di insoddisfazione si registra un 17,6% relativo alla *capacità di gestire i disservizi*.

Fig. 4 – Livello di soddisfazione espresso sul personale afferente all'Area PIACONT (%)

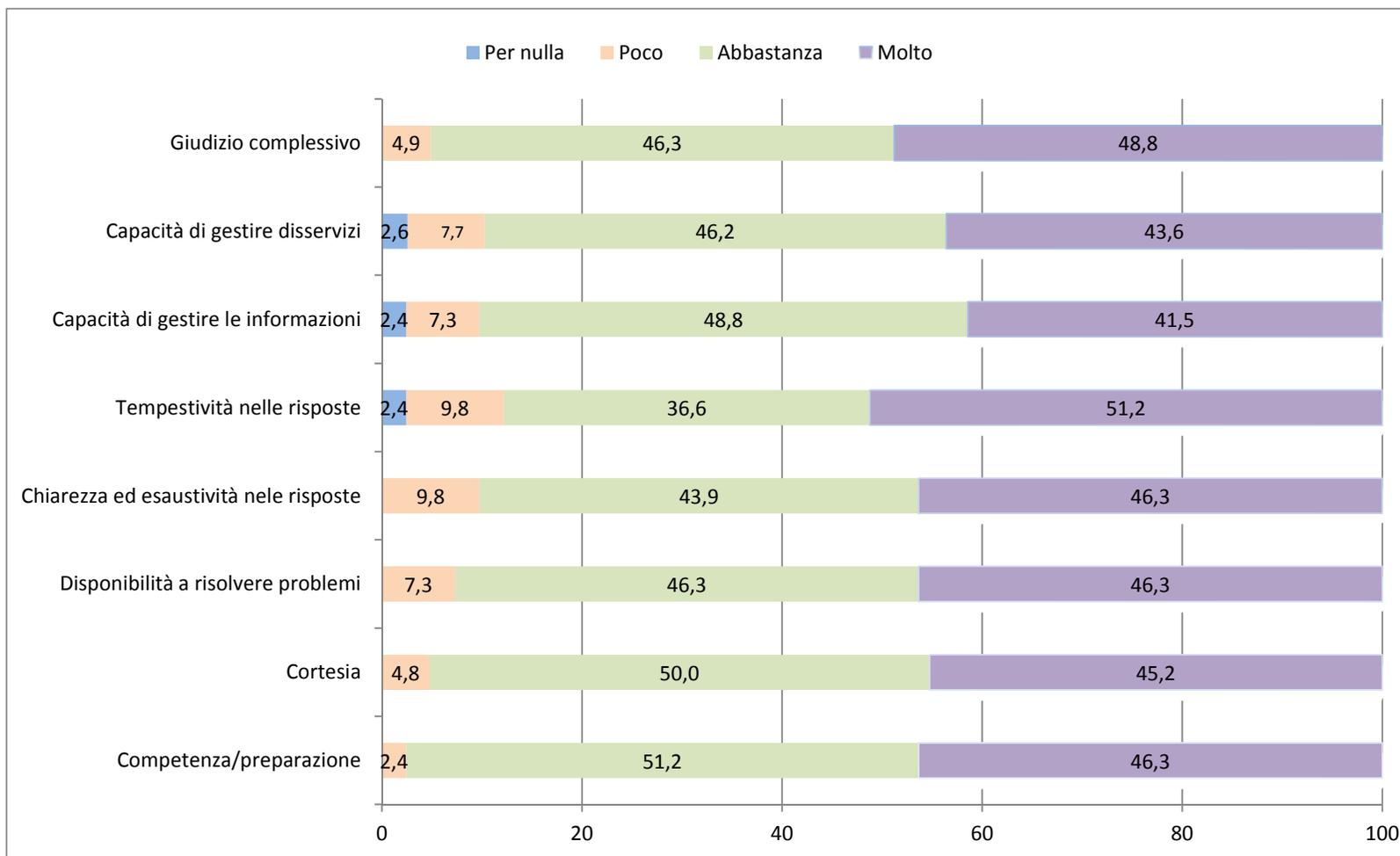


Per quanto riguarda il personale afferente all' Area ASTRI si nota (Fig. 5) un livello di giudizio complessivo *soddisfacente* per l'95,1% con punte del 97,6% in relazione alla *competenza/preparazione*, 95,2% relativo alla *cortesìa*, il 92,7% relativo alla *disponibilità a risolvere problemi*.

I giudizi espressi rispetto alle caratteristiche del personale sono, in generale, *soddisfacenti* con un livello che va da un minimo di 87,8% ad un massimo di 97,6% di utenti *soddisfatti*.

Tra le percentuali di insoddisfazione si registra un 12,2% relativo alla *tempestività nelle risposte* e un 10,3% relativo alla *capacità di gestire i disservizi*.

Fig. 5 – Livello di soddisfazione espresso sul personale afferente all' Area ASTRI (%)

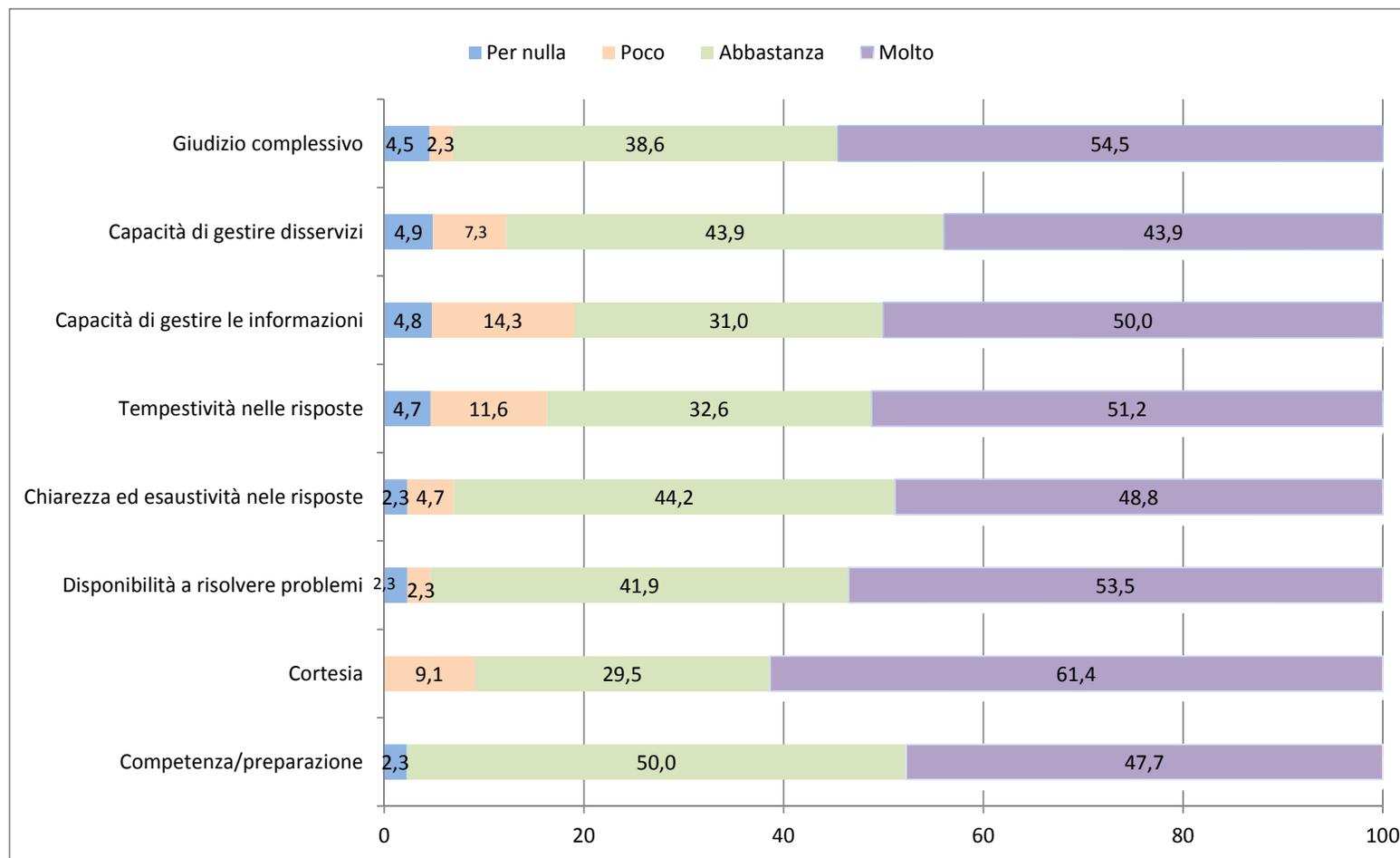


Per quanto riguarda il personale afferente all' Area ASUV si nota (Fig. 6) un livello di giudizio complessivo *soddisfacente* per l'93,2% con punte del 97,7% in relazione alla competenza/preparazione, 95,3% relativo *disponibilità a risolvere problemi* e il 93% relativo alla *chiarezza ed esaustività nelle risposte*.

I giudizi espressi rispetto alle caratteristiche del personale sono, in generale, soddisfacenti con un livello che va da un minimo di 81% ad un massimo di 97,7% di utenti *soddisfatti*.

Tra le percentuali di insoddisfazione si registra un 19% relativo alla *capacità di gestire le informazioni tempestività* e un 16,3% relativo alla *tempestività nelle risposte*.

Fig. 6 – Livello di soddisfazione espresso sul personale afferente all' Area ASUV (%)

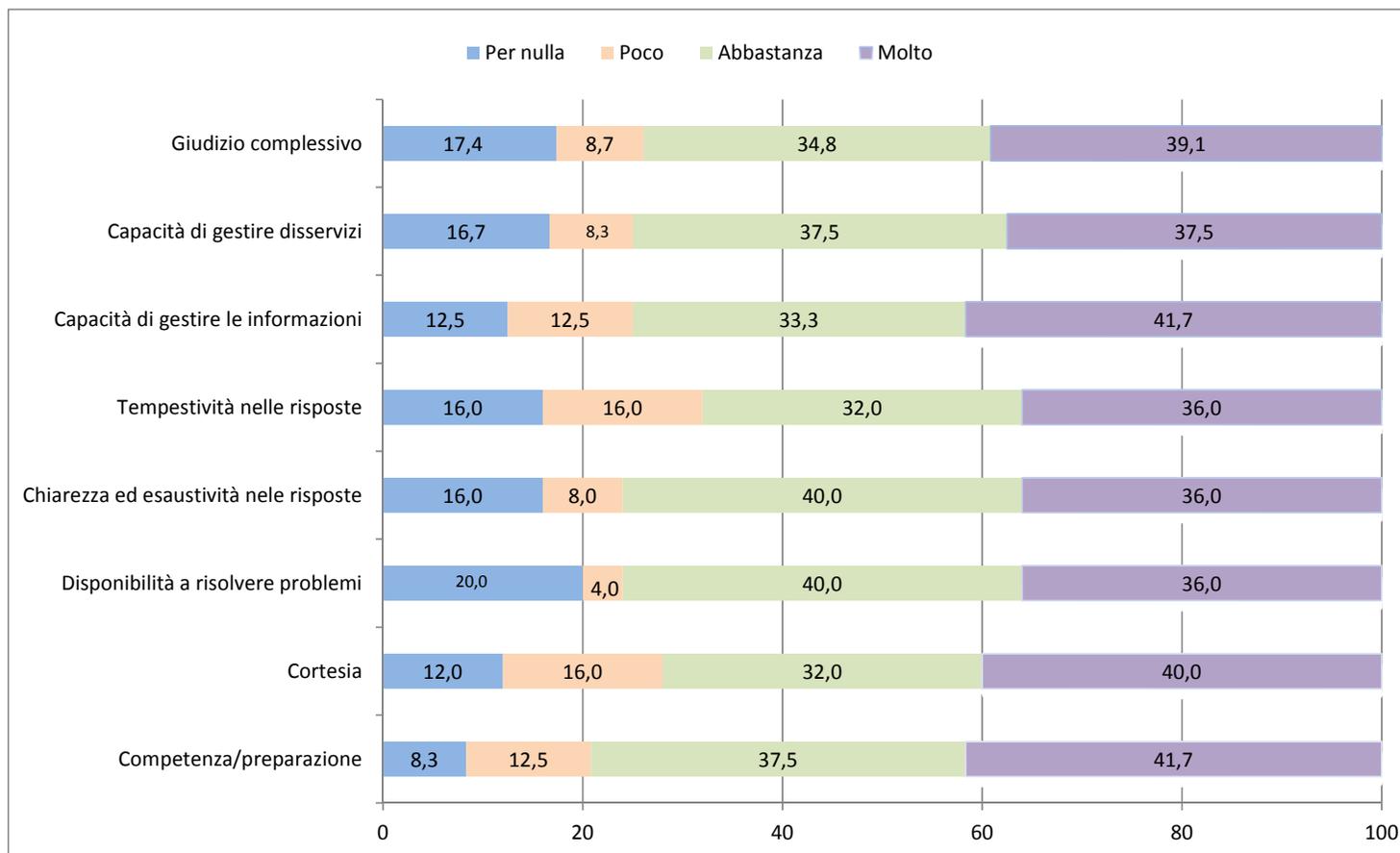


Per quanto riguarda il personale afferente alla Struttura per il Controllo di gestione si nota (Fig. 7) un livello di giudizio complessivo *soddisfacente* per il 73,9% con punte del 79,2% in relazione alla *competenza/preparazione*, 76% relativo *disponibilità a risolvere problemi e chiarezza ed esaustività nelle risposte*, 75% relativo alla *capacità di gestire le informazioni e i disservizi*.

I giudizi espressi rispetto alle caratteristiche del personale sono, in generale, soddisfacenti con un livello che va da un minimo di 68% ad un massimo di 79,2% di utenti *soddisfatti*.

Tra le percentuali di insoddisfazione si registra un 32% relativo alla *tempestività nelle risposte* e un 28% relativo alla *cortesia*.

Fig. 7 – Livello di soddisfazione espresso sul personale afferente all'Area CDG (%)



Un'ultima informazione richiesta nel questionario riguardava l'importanza delle FAQ presenti sul sito: si è riscontrato che il 55% dei rispondenti ritiene utili le faq, il 10,7% "non sa", il 7,1% non le ritiene utili e ben il 27,1% non risponde alla domanda.

## **CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

I risultati ottenuti dall'indagine hanno evidenziato una valutazione molto positiva ed abbastanza omogenea per tutte le strutture del D.A.F.G. con riferimento sia ai servizi erogati on line sia a quelli prestati dal personale.

Rispetto alla precedente edizione non sono state formulate particolari osservazioni dai rispondenti e lo stesso questionario è risultato di alto gradimento.

Per la prossima edizione si intende proporre un questionario diverso e più snello che permetta di misurare anche quanto previsto dagli obiettivi trasversali del Piano delle Performance.