



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI BARI
ALDO MORO**

DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO
PER IL COORDINAMENTO
DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA
CON LE FUNZIONI DI GOVERNO

**RELAZIONE SUI RISULTATI DELL'INDAGINE PER
RILEVARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI
EROGATI DAL DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER
IL COORDINAMENTO DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA
CON LE FUNZIONI DI GOVERNO (D.A.F.G.)**

(III edizione – anno 2012)

La terza edizione dell'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 di novembre 2012, è stata completamente rivisitata in base all'esperienza acquisita nelle precedenti edizioni.

In primo luogo è stata effettuata una radicale revisione del questionario di customer satisfaction degli utenti interni ed esterni per renderlo più rispondente alle esigenze informative della misurazione della performance. Sono state seguite le indicazioni metodologiche fornite dalla CIVIT e descritte nel Piano delle Performance 2012 anche per quanto riguarda la scala di misurazione delle risposte fornite.

In secondo luogo sono stati predisposti un numero di questionari pari al numero di Aree afferenti al D.A.F.G. per agevolare l'utente nella compilazione del questionario delle sole Aree d'interesse, diminuendo in tal modo il tempo da dedicare alla compilazione.

Infine è stata incrementata la diffusione e pubblicizzazione del questionario inserendo link differenziati per i questionari relativi a ciascuna Area sia sulla home page del Dipartimento sia sulle rispettive pagine web delle Aree, oltre ad aver previsto la tradizionale forma di diffusione tramite comunicazione diretta via mail, garantendo l'anonimato e il trattamento dei dati rilevati ai sensi del decreto L.vo 196/2003 e s.m. e i.

Nel corso del 2012, con D.D. n. 382 del 27.07.2012 e D.D.G. n. 16 del 8.8.2012, l'organizzazione del D.A.F.G. è stata rimodulata con l'inserimento, tra l'altro, dell'Area Gestione delle attività di comunicazione. Pertanto i questionari sono stati somministrati relativamente ai servizi erogati dalle seguenti strutture:

- Area Consiglio di Amministrazione
- Area Senato Accademico
- Area Gestione delle attività di comunicazione
- Area Protocollo e gestione documentale
- Area Studi e ricerche
- Area Pianificazione e controllo strategico
- Area Statistiche Ufficiali e Valutazione
- Struttura di Staff per le attività relative al controllo di gestione.

I questionari si compongono di 4 domande:

- la prima, comune a tutti, intende rilevare la valutazione di aspetti relativi al sito web del D.A.F.G;
- la seconda è stata formulata specificatamente per ogni Area e intende rilevare le informazioni che maggiormente vengono consultate sulle pagine web o per le quali l'utente contatta la singola Area;
- la terza, comune a tutti, chiede di esprimere una valutazione su determinati aspetti relativi ai servizi erogati dalla specifica Area;
- la quarta chiede di esprimere una valutazione su determinati aspetti che caratterizzano il personale afferente all'Area di riferimento, nel caso in cui si siano avuti contatti diretti (telefonici, mail o di persona).

Alla fine di ogni questionario è stato previsto un link che riconduceva ai questionari delle ulteriori Aree del D.A.F.G. nel caso in cui l'utente avesse voluto rispondere per esprimere il livello di soddisfazione anche per le altre Aree. In tal caso si invitava a rispondere direttamente alla domanda n. 2 del successivo questionario per evitare duplicazioni di risposte e per non appesantire il lavoro dell'utente.

ANALISI DEI DATI

Rispetto all'edizione precedente si è registrata una partecipazione più contenuta di utenti. I rispondenti sono stati n. 85 (vs 106 dell'edizione 2011) di cui n. 60 (70,6%) interni alla Comunità accademica e n. 14 (16,5%) esterni, mentre n. 11 (12,9%) non hanno specificato la tipologia di utenza. 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.

I rispondenti hanno espresso una valutazione su singoli aspetti relativi al sito web del D.A.F.G. (aggiornamento del sito, aggiornamento dei contenuti, tempestività relativa all'aggiornamento dei contenuti, reperibilità delle informazioni, completezza delle informazioni, completezza della modulistica, chiarezza del linguaggio e della grafica, facilità di navigazione del sito, valutazione complessiva del sito).

Nel complesso i giudizi sono soddisfacenti. Aggregando le valutazioni positive della tabella n. 1, ovvero le valutazioni "adeguato", "più che adeguato" ed "eccellente", si evidenzia che tutti gli aspetti sottoposti a valutazione superano il 73% di giudizi positivi; in particolare l'aggiornamento del sito e la completezza della modulistica raggiungono il 79,5%, la chiarezza del linguaggio e della grafica e la valutazione complessiva del sito D.A.F.G. l'80,3%.

Tab. 1 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo le valutazioni espresse su vari aspetti del sito D.A.F.G.

ASPETTI DEL SITO		VALUTAZIONI							Assenza di elementi per la valutazione
		Inadeguato	Parzialmente adeguato	Adeguato	Più che adeguato	Eccellente	Totale	Valutazioni positive*	
Aggiornamento del sito del DAFG	v.a.	5	11	20	27	15	78	62	7
	%	6,4	14,1	25,6	34,6	19,2	100,0	79,5	
Aggiornamento dei contenuti	v.a.	6	11	18	27	14	76	59	7
	%	7,9	14,5	23,7	35,5	18,4	100,0	77,6	
Tempestività relativa all'aggiornamento dei contenuti	v.a.	4	14	21	24	13	76	58	6
	%	5,3	18,4	27,6	31,6	17,1	100,0	76,3	
Reperibilità delle informazioni	v.a.	4	16	17	30	9	76	56	7
	%	5,3	21,1	22,4	39,5	11,8	100,0	73,7	
Completezza delle informazioni	v.a.	5	15	20	22	14	76	56	7
	%	6,6	19,7	26,3	28,9	18,4	100,0	73,7	
Completezza della modulistica (ove prevista)	v.a.	4	11	19	29	10	73	58	10
	%	5,5	15,1	26,0	39,7	13,7	100,0	79,5	
Chiarezza del linguaggio e della grafica	v.a.	3	12	21	29	11	76	61	7
	%	3,9	15,8	27,6	38,2	14,5	100,0	80,3	
Facilità di navigazione del sito del DAFG	v.a.	4	12	20	25	12	73	57	7
	%	5,5	16,4	27,4	34,2	16,4	100,0	78,1	
Valutazione complessiva del sito del DAFG	v.a.	4	11	21	26	14	76	61	7
	%	5,3	14,5	27,6	34,2	18,4	100,0	80,3	

v.a. = valore assoluto

* sono state aggregate le valutazioni *adeguato*, *più che adeguato*, *eccellente*

Successivamente è stato chiesto ai rispondenti di indicare le informazioni maggiormente consultate sulle pagine web di ciascuna Area o per le quali ogni singola Area viene contattata.

Nelle tabelle che seguiranno (Tabb. 2-8) è riportata, per ciascuna Area, accanto ad ogni tipologia di informazione, la percentuale di consultazioni effettuate. Poiché alla domanda corrispondente era possibile fornire più di una risposta (domanda a risposta multipla) il totale delle percentuali sarà superiore a 100,0 in quanto sono state calcolate rispetto al totale dei rispondenti.

Le informazioni consultate sulle pagine web dell'Area Consiglio di amministrazione o per le quali la stessa Area viene contattata, risultano (Tab. 2) nell'80% dei casi relative ai Regolamenti, nel 70% dei casi relative ai Verbali delle riunioni e nel 65% dei casi relative alle Decisioni dell'Organo.

Le informazioni consultate sulle pagine web dell'Area Senato accademico o per le quali la stessa Area viene contattata, risultano (Tab. 3) nell'88,2% dei casi relative ai Verbali e nel 70,6% relative alle Decisioni dell'Organo.

Tabb. 2 e 3 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo le informazioni consultate relative all'Area Consiglio di amministrazione e all'Area Senato accademico

Informazioni consultate maggiormente sulle pagine web o per le quali viene contattata l'Area Consiglio di amministrazione	%	Informazioni consultate maggiormente sulle pagine web o per le quali viene contattata l'Area Senato	%
Regolamenti	80,0	Verbali	88,2
Verbali	70,0	Decisioni	70,6
Decisioni	65,0	Regolamenti	52,9
Calendario riunioni	45,0	Commissioni	52,9
Normative	40,0	Calendario riunioni	47,1
Convocazioni	35,0	Commissioni miste CdA/SA	41,2
Commissioni miste CdA/SA	30,0	Convocazioni	35,3
Commissioni	25,0	Pubblicazioni	29,4
Pubblicazioni	20,0	Normative	29,4
Composizione	15,0	Composizione	23,5
Altro	5,0	Altro	0,0
<i>Totale rispondenti * (20)</i>	<i>100,0</i>	<i>Totale rispondenti * (17)</i>	<i>100,0</i>

* La domanda relativa a tali dati prevedeva la possibilità di fornire più di una risposta e, quindi, il totale risulta essere superiore a 100 in quanto le percentuali sono state calcolate sul totale dei rispondenti e non sul numero delle risposte ottenute.

Relativamente alle informazioni consultate sulle pagine web dell'Area Gestione delle attività di comunicazione o per le quali l'Area viene contattata, è risultato (Tab. 4) che i rispondenti sono interessati nel 75% dei casi alle Concessioni in uso di Aule e Spazi destinati a manifestazioni, nel 50% dei casi alle Concessioni per l'utilizzo del logo dell'Università.

Tab. 4 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo le informazioni consultate relative all'Area Gestione delle attività di comunicazione

Informazioni consultate maggiormente sulle pagine web o per le quali viene contattata l'Area Gestione delle attività di comunicazione	%
Concessione in uso di Aule e Spazi destinati a manifestazioni	75,0
Concessione utilizzo del Logo UNIBA	50,0
Supporto all'organizzazione di una manifestazione	25,0
Altro	25,0
Servizio di Cerimoniale	0
<i>Totale rispondenti * (4)</i>	<i>100,0</i>

* La domanda relativa a tali dati prevedeva la possibilità di fornire più di una risposta e, quindi, il totale risulta essere superiore a

100 in quanto le percentuali sono state calcolate sul totale dei rispondenti e non sul numero delle risposte ottenute.

Relativamente alle informazioni consultate sulle pagine web dell'Area Protocollo e gestione documentale o per le quali viene contattata l'Area, è risultato (Tab. 5) che i rispondenti sono interessati nel 70% dei casi alla Normativa e per il 58,8% ai Provvedimenti.

Tab. 5 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo le informazioni consultate relative all'Area Protocollo e gestione documentale

Informazioni consultate maggiormente sulle pagine web o per le quali viene contattata l'Area Protocollo e gestione documentale	%
Normativa	70,6
Provvedimenti	58,8
Altro	23,5
<i>Totale rispondenti * (17)</i>	<i>100,0</i>

* La domanda relativa a tali dati prevedeva la possibilità di fornire più di una risposta e, quindi, il totale risulta essere superiore a 100 in quanto le percentuali sono state calcolate sul totale dei rispondenti e non sul numero delle risposte ottenute.

Le informazioni consultate sulle pagine web dell'Area Studi e ricerche o per le quali l'Area viene contattata, risultano (Tab. 6) nel 57,1% dei casi relative alle Analisi e studi sulla didattica e nella medesima percentuale alle Indagini statistiche.

Tab. 6 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo le informazioni consultate relative all'Area Studi e ricerche

Informazioni consultate maggiormente sulle pagine web o per le quali viene contattata l'Area Studi e Ricerche	%
Analisi e studi sulla didattica (popolazione studentesca)	57,1
Indagini statistiche	57,1
Analisi e studi su temi specifici	28,6
Altro	14,3
<i>Totale rispondenti * (14)</i>	<i>100,0</i>

* La domanda relativa a tali dati prevedeva la possibilità di fornire più di una risposta e, quindi, il totale risulta essere superiore a 100 in quanto le percentuali sono state calcolate sul totale dei rispondenti e non sul numero delle risposte ottenute.

Le informazioni consultate sulle pagine web dell'Area Pianificazione e controllo strategico o per le quali viene contattata l'Area, risultano (Tab. 7) nell'88,9% dei casi relative alle Analisi e studi su dati relativi alle consistenze alla spesa e alla programmazione del personale, nel 77,8% dei casi relative alle Analisi e studi sull'attività di ricerca e nel 66,7% alle Analisi e studi su dati relativi ai finanziamenti all'Università e su altri dati di bilancio.

Tab. 7 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo le informazioni consultate relative all'Area Pianificazione e controllo strategico

Informazioni consultate maggiormente sulle pagine web o per le quali viene contattata l'Area Pianificazione e controllo strategico	%
Analisi e studi su dati relativi alle consistenze, alla spesa e alla programmazione del personale	88,9
Analisi e studi sull'attività di ricerca	77,8
Analisi e studi su dati relativi ai finanziamenti all'Università e su altri dati di bilancio	66,7
Altro	22,2
<i>Totale rispondenti * (9)</i>	<i>100,0</i>

* La domanda relativa a tali dati prevedeva la possibilità di fornire più di una risposta e, quindi, il totale risulta essere superiore a 100 in quanto le percentuali sono state calcolate sul totale dei rispondenti e non sul numero delle risposte ottenute.

Relativamente alle informazioni consultate sulle pagine web dell'Area Statistiche ufficiali e valutazione o per le quali l'Area viene contattata, è risultato (Tab. 8) che il 77,8% dei rispondenti è interessato ai Dati relativi agli studenti, il 61,1% ai Dati relativi al personale docente e tecnico-amministrativo e nella medesima percentuale alle Relazioni del Nucleo di Valutazione.

Relativamente alle informazioni per le quali la Struttura di Staff per il controllo di gestione viene contattata, è risultato che un solo rispondente è interessato a Provvedimenti e Studi.

Tab. 8 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo le informazioni consultate relative all'Area Statistiche ufficiali e valutazione

Informazioni consultate maggiormente sulle pagine web o per le quali viene contattata l'Area Statistiche ufficiali e valutazione	%
Dati relativi agli studenti	77,8
Dati relativi al personale docente e tecnico-amministrativo	61,1
Relazioni Nucleo di Valutazione	61,1
Verbali Nucleo di Valutazione	55,6
Rilevazioni ufficiali (link di riferimento)	38,9
Composizione Nucleo di Valutazione	33,3
Normativa Nucleo di Valutazione	27,8
Calendario riunioni Nucleo di Valutazione	11,1
Altro	11,1
<i>Totale rispondenti * (18)</i>	<i>100,0</i>

* La domanda relativa a tali dati prevedeva la possibilità di fornire più di una risposta e, quindi, il totale risulta essere superiore a 100 in quanto le percentuali sono state calcolate sul totale dei rispondenti e non sul numero delle risposte ottenute.

I rispondenti sono stati invitati ad esprimere una valutazione su determinati aspetti relativi ai servizi erogati dalle Aree, ovvero relativamente alle informazioni fornite, al sistema di diffusione delle informazioni, alla facilità di accesso al servizio telefonico, mail, fax, alla facilità di accesso al servizio erogato relativamente all'ubicazione degli uffici, orari di apertura al pubblico, ecc., al servizio complessivamente erogato. Per poter rilevare tali aspetti per tutto il D.A.F.G. nel suo complesso sono state aggregate le risposte fornite per le singole Aree. Pertanto i totali in valore assoluto nella successiva tabella 9 saranno superiori al numero di rispondenti già considerato (85) perché ogni rispondente aveva la possibilità di compilare il questionario relativo a ciascuna Area di interesse afferente al Dipartimento.

Seguendo la stessa metodologia della Tab. 1, nella tabella 9 sono state aggregate le valutazioni positive *adeguato, più che adeguato, eccellente*. Si può osservare che le percentuali di soddisfazione sono abbastanza alte per tutti gli aspetti considerati: l'80,7% delle risposte forniscono una valutazione positiva relativamente alle *informazioni fornite* e al *sistema di diffusione delle informazioni relative ai servizi erogati*, l'82,4% relativamente alla *facilità di accesso al servizio erogato tramite telefono, mail, fax*, il 79,6% relativamente alla *facilità di accesso al servizio fisico*, ovvero ubicazione uffici, orari di apertura al pubblico e, infine, il 78,7% relativamente al *servizio complessivamente erogato* dall'intero Dipartimento.

Tab 9 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo le valutazioni espresse su vari aspetti relativi ai servizi erogati dal D.A.F.G.

Aspetti relativi ai servizi erogati dal D.A.F.G.		Inadeguato	Parzialmente adeguato	Adeguato	Più che adeguato	Eccellente	Totale	Valutazioni positive*	Assenza di elementi per la valutazione
Informazioni fornite sui servizi erogati	v.a.	9	12	28	37	23	109	88	8
	%	8,3	11,0	25,7	33,9	21,1	100,0	80,7	
Sistema di diffusione delle informazioni relative ai servizi erogati	v.a.	8	13	32	37	19	109	88	8
	%	7,3	11,9	29,4	33,9	17,4	100,0	80,7	
Facilità di accesso al servizio erogato (telefonico, mail, fax, ecc.)	v.a.	5	14	27	36	26	108	89	9
	%	4,6	13,0	25,0	33,3	24,1	100,0	82,4	
Facilità di accesso al servizio erogato (ubicazione uffici, orari di apertura al pubblico, ecc.)	v.a.	8	14	25	40	21	108	86	9
	%	7,4	13,0	23,1	37,0	19,4	100,0	79,6	
Servizio complessivamente erogato	v.a.	7	16	25	34	26	108	85	9
	%	6,5	14,8	23,1	31,5	24,1	100,0	78,7	

v.a. = valore assoluto

* sono state aggregate le valutazioni *adeguato, più che adeguato, eccellente*

Infine è stato chiesto ai rispondenti di esprimere una valutazione su determinati aspetti che caratterizzano il personale afferente all'Area, nel caso in cui si fossero avuti contatti diretti (telefonici, mail o di persona). Tali aspetti riguardano la *competenza e preparazione, cortesia, chiarezza, correttezza ed esaustività delle informazioni fornite, tempestività nel fornire le informazioni richieste, affidabilità* (rispetto degli impegni assunti), *capacità di gestire le informazioni in modo efficace, flessibile ed elastico* (non burocratico), *capacità di gestire eventuali disservizi, disponibilità a risolvere i problemi*. Nella successiva tabella 10 sono riportate le valutazioni negative (inadeguato, parzialmente adeguato) e positive (adeguato, più che adeguato, eccellente) espresse per le singole Aree del D.A.F.G. e nelle ultime colonne le percentuali riferite all'intero Dipartimento.

Tab. 10 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo le valutazioni espresse su vari aspetti relativi al personale delle aree del D.A.F.G.

ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE DELLE AREE D.A.F.G.	AREA CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE			AREA SENATO ACCADEMICO			AREA GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE			AREA PROTOCOLLO E GESTIONE DOCUMENTALE			AREA STUDI E RICERCHE			AREA PIANIFICAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO			AREA STATISTICHE UFFICIALI E VALUTAZIONE			STRUTTURA DI STAFF PER IL CONTROLLO DI GESTIONE			DAFG		
	Valutazioni negative* (%)	Valutazioni positive* (%)	Totale (%)	Valutazioni negative* (%)	Valutazioni positive* (%)	Totale (%)	Valutazioni negative* (%)	Valutazioni positive* (%)	Totale (%)	Valutazioni negative* (%)	Valutazioni positive* (%)	Totale (%)	Valutazioni negative* (%)	Valutazioni positive* (%)	Totale (%)	Valutazioni negative* (%)	Valutazioni positive* (%)	Totale (%)	Valutazioni negative* (%)	Valutazioni positive* (%)	Totale (%)	Valutazioni negative* (%)	Valutazioni positive* (%)	Totale (%)	Valutazioni negative* (%)	Valutazioni positive* (%)	Totale (%)
Competenza e preparazione	6,7	93,3	100,0	21,4	78,6	100,0	0,0	100,0	100,0	4,0	96,0	100,0	14,3	85,7	100,0	0,0	100,0	100,0	11,8	88,2	100,0	83,3	16,7	100,0	13,1	86,9	100,0
Cortesia	13,3	86,7	100,0	14,3	85,7	100,0	0,0	100,0	100,0	4,0	96,0	100,0	14,3	85,7	100,0	0,0	100,0	100,0	5,9	94,1	100,0	85,7	14,3	100,0	13,0	87,0	100,0
Chiarezza, correttezza ed esaustività delle informazioni fornite	33,3	66,7	100,0	21,4	78,6	100,0	0,0	100,0	100,0	4,2	95,8	100,0	14,3	85,7	100,0	0,0	100,0	100,0	11,8	88,2	100,0	85,7	14,3	100,0	17,8	82,2	100,0
Tempestività nel fornire le informazioni richieste	20,0	80,0	100,0	21,4	78,6	100,0	0,0	100,0	100,0	8,3	91,7	100,0	14,3	85,7	100,0	0,0	100,0	100,0	11,8	88,2	100,0	83,3	16,7	100,0	16,0	84,0	100,0
Affidabilità (rispetto degli impegni assunti)	33,3	66,7	100,0	21,4	78,6	100,0	0,0	100,0	100,0	4,2	95,8	100,0	14,3	85,7	100,0	0,0	100,0	100,0	11,8	88,2	100,0	85,7	14,3	100,0	17,8	82,2	100,0
Capacità di gestire le informazioni in modo efficace, flessibile ed elastico (non burocratico)	40,0	60,0	100,0	21,4	78,6	100,0	0,0	100,0	100,0	8,7	91,3	100,0	14,3	85,7	100,0	9,1	90,9	100,0	11,8	88,2	100,0	85,7	14,3	100,0	20,8	79,2	100,0
Capacità di gestire eventuali disservizi	28,6	71,4	100,0	14,3	85,7	100,0	0,0	100,0	100,0	4,2	95,8	100,0	14,3	85,7	100,0	10,0	90,0	100,0	11,8	88,2	100,0	83,3	16,7	100,0	16,3	83,7	100,0
Disponibilità a risolvere i problemi	33,3	66,7	100,0	23,1	76,9	100,0	0,0	100,0	100,0	8,3	91,7	100,0	14,3	85,7	100,0	9,1	90,9	100,0	11,8	88,2	100,0	83,3	16,7	100,0	19,0	81,0	100,0

* sono state aggregate le valutazioni *inadeguato, parzialmente adeguato (valutazioni negative)* e le valutazioni *adeguato, più che adeguato, eccellente (valutazioni positive)*

Il personale afferente all'Area Consiglio di amministrazione è valutato positivamente distinguendosi per competenza e preparazione per il 93,3%.

Il personale afferente all'Area Senato è valutato altrettanto positivamente, distinguendosi per la cortesia e capacità di gestire eventuali disservizi per l'85,7% dei rispondenti.

Seppur con un numero di rispondenti ridotto rispetto ai colleghi delle altre aree, il personale afferente all'Area Gestione delle attività di comunicazione, ha ottenuto una valutazione totalmente positiva (100%) per tutti gli aspetti considerati.

Per quanto riguarda il personale afferente all'Area Protocollo e gestione documentale è evidente un'altissima percentuale di soddisfazione per tutti gli aspetti considerati con punte del 96% relativamente a competenza e preparazione e cortesia e del 95,8% relativamente a chiarezza, correttezza ed esaustività delle informazioni fornite, affidabilità e capacità di gestire eventuali disservizi.

Il personale afferente all'Area Studi e ricerche ha ottenuto una valutazione positiva e uniforme (85,7%) in relazione a tutti gli aspetti considerati.

Il personale afferente all'Area Pianificazione e controllo strategico è valutato molto positivamente, ottenendo il 100% di giudizi positivi in relazione a competenza/preparazione e cortesia, chiarezza, correttezza ed esaustività delle informazioni fornite, tempestività nel fornire le informazioni richieste affidabilità e ottenendo il 90% di valutazioni positive in relazione agli altri aspetti.

Per quanto riguarda il personale afferente all'Area Statistiche ufficiali e valutazione sono evidenti alte percentuali di giudizi positivi con una punta dell'94,1% relativamente alla cortesia.

Per quanto attiene alla Struttura di Staff per il Controllo di gestione la valutazione negativa relativamente agli aspetti considerati non incide significativamente sui risultati dell'indagine in quanto le percentuali per l'intero Dipartimento mantengono un valore alto con punte dell'87% per cortesia, dell'86,9% per competenza e preparazione e dell'84% per la tempestività nel fornire le informazioni richieste.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Anche quest'anno i risultati rilevati dall'indagine sul livello di soddisfazione dei servizi erogati dal D.A.F.G. hanno evidenziato una valutazione abbastanza positiva relativamente alle diverse modalità di erogazione dei servizi del dipartimento.

In primo luogo la valutazione complessiva sul sito del D.A.F.G. e, di conseguenza, dei servizi erogati via web ha raggiunto l'80,3%; il servizio complessivamente erogato dal dipartimento raggiunge la valutazione positiva per il 78,7% dei rispondenti.

In secondo luogo, i servizi specifici erogati da ciascuna Area afferente al Dipartimento risultano positivi e abbastanza omogenei sia relativamente ai servizi erogati on line sia a quelli erogati direttamente dal personale.

Tali elaborazioni forniscono dati utili alla misurazione di quanto previsto dagli obiettivi trasversali del Piano delle Performance.

Di seguito si riporta un esempio di questionario (Area studi e ricerche) pubblicato on line. I questionari delle ulteriori aree afferenti al D.A.F.G. differiscono soltanto per le informazioni specifiche elencate nella domanda 2.

**QUESTIONARIO PER RILEVARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI EROGATI DAL D.A.F.G. - AREA STUDI E RICERCHE RIVOLTO AGLI UTENTI INTERNI ED ESTERNI ALLA COMUNITA' ACCADEMICA
ANNO 2012 - III EDIZIONE**

1. Come valuta il sito del D.A.F.G. in merito ai seguenti aspetti?

	assenza di elementi per la valutazione	inadeguato	parzialmente adeguato	adeguato	più che adeguato	eccellente
Aggiornamento del sito						
Aggiornamento dei contenuti						
Tempestività relativa all'aggiornamento dei contenuti						
Reperibilità delle informazioni						
Completezza delle informazioni						
Completezza della modulistica (ove prevista)						
Chiarezza del linguaggio e della grafica						
Facilità di navigazione						
Valutazione complessiva del sito						

2. Quali sono le informazioni che consulta maggiormente sulle pagine web o per le quali contatta l'Area Studi e ricerche?

- Analisi e studi sulla didattica (popolazione studentesca)
- Analisi e studi su temi specifici
- Indagini statistiche
- Altro

3. Cortesemente, esprima una valutazione sui seguenti aspetti relativi ai servizi erogati dall'Area Studi e ricerche:

	assenza di elementi per la valutazione	inadeguato	parzialmente adeguato	adeguato	più che adeguato	eccellente
Informazioni fornite sui servizi erogati						
Sistema di diffusione delle informazioni relative ai servizi erogati						
Facilità di accesso al servizio erogato (telefonico, mail, fax, ecc.)						
Facilità di accesso al servizio erogato (ubicazione uffici, orari di apertura al pubblico, ecc.)						
Servizio complessivamente erogato						

4. Se ha avuto contatti diretti (telefonici, mail o di persona) con il personale dell'Area Studi e ricerche esprima una valutazione sui seguenti aspetti:

	assenza di elementi per la valutazione	inadeguato	parzialmente adeguato	adeguato	più che adeguato	eccellente
Competenza e preparazione						
Cortesia						
Chiarezza, correttezza ed esaustività delle informazioni fornite						
Tempestività nel fornire le informazioni richieste						
Affidabilità (rispetto degli impegni assunti)						
Capacità di gestire le informazioni in modo efficace, flessibile ed elastico (non burocratico)						
Capacità di gestire eventuali disservizi						
Disponibilità a risolvere i problemi						

Utente interno alla Comunità accademica

Utente esterno alla Comunità accademica

OSSERVAZIONI _____

Grazie per la collaborazione.

Per esprimere la Sua opinione sul servizio erogato dalle altre Aree del D.A.F.G. vada al [link >>>](#) iniziando la compilazione direttamente dalla domanda n. 2.