

ELABORAZIONE DATI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO PER RILEVARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RELATIVAMENTE AI SERVIZI EROGATI DAL D.A.F.G. – ANNO 2013

Per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi erogati dal D.A.F.G. nel 2013 sono stati formulati appositi questionari tenendo in opportuna considerazione le quattro dimensioni fondamentali, *accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia*¹ previste nelle delibere Civit (oggi A.N.A.C.) n. 88/2010 e n. 3/2012, così come richiesto dall'art. 8 del Regolamento per gli Standard di Qualità n. 66/2013.

I servizi erogati nell'ambito del dipartimento sono stati i seguenti:

- *Rilascio estratti verbali Senato Accademico*, ovvero rilascio di atti di competenza del Senato Accademico ai sensi della L. 241/90 e s.m. e i.;
- *Rilascio estratti verbali Consiglio di Amministrazione*, ovvero rilascio di atti di competenza del Consiglio di Amministrazione ai sensi della L. 241/90 e s.m. e i.;
- *Concessione in uso di aule e spazi per l'organizzazione di eventi*, ovvero assistenza alla organizzazione anche tecnica di eventi di interesse della comunità accademica, prenotazione spazi destinati ad eventi;
- *Assegnazione agli uffici della corrispondenza in arrivo*, ovvero gestione informatica della documentazione acquisita dall'Amministrazione Centrale con rilascio, ove richiesto, di ricevuta.

L'utente è stato invitato ad esprimere un giudizio su diversi aspetti relativi al servizio di cui ha usufruito, rispondendo ad otto domande (all.1) ognuna delle quali era esplicativa delle dimensioni succitate, secondo la suddivisione di seguito indicata:

➔ *accessibilità*: valutata dalle domande da n. 1 a n. 5 prendendo in considerazione gli **orari di apertura** al pubblico, la **facilità di accesso** agli uffici, il **numero di passaggi procedurali** per ottenere il servizio, i **tempi di attesa**, le **forme di comunicazione** disponibili;

➔ *tempestività*: valutata dalla domanda n. 6 prendendo in considerazione il **tempo** tra la richiesta e l'effettiva erogazione del servizio;

➔ *trasparenza*: valutata dalla domanda n. 7 prendendo in considerazione la **facilità di reperimento delle informazioni**;

➔ *efficacia*: valutata dalla domanda n. 8 prendendo in considerazione la **valutazione complessiva** relativa al servizio ricevuto.

Ad ogni domanda sono state associate le modalità di risposta *inadeguato, parzialmente adeguato, adeguato, più che adeguato, eccellente* previste dal Sistema di Misurazione e Valutazione 2013.

¹ Accessibilità: capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi;

Tempestività: tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso;

Trasparenza: semplicità per l'utente di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse;

Efficacia: capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.

Nel questionario, inoltre, è stata inserita una domanda (n. 9) a risposta aperta per consentire all'utente di formulare osservazioni/suggerimenti utili a migliorare il servizio.

Data la tipologia dei servizi erogati si è ritenuto di somministrare i questionari in formato cartaceo presso gli uffici che erogano i servizi, garantendo sempre l'anonimato e predisponendo un box per l'inserimento degli stessi dopo la compilazione.

I questionari compilati sono stati n. 403 in totale, distribuiti come di seguito indicato:

- n. 2 per il servizio Rilascio estratti verbali Senato Accademico;
- n. 0 per il servizio Rilascio estratti verbali Consiglio di Amministrazione;
- n. 60 per il servizio Concessione in uso di aule e spazi per l'organizzazione di eventi;
- n. 341 per il servizio Assegnazione agli uffici della corrispondenza in arrivo.

L'elaborazione dei dati a livello di dipartimento (tabella 1), considerando quindi il totale dei questionari compilati, evidenzia che per tutti gli aspetti relativi ai servizi e sottoposti a valutazione, i giudizi degli utenti sono prevalentemente positivi distribuendosi con una percentuale sempre superiore al 60%, avendo aggregato i valori dei giudizi *adeguati*, *più che adeguati*, *eccellenti*, così come riportato nell'ultima colonna delle tabella sottostante.

Tab. 1 – Distribuzione percentuale dei giudizi espressi dagli utenti in riferimento ai diversi aspetti relativi a tutti i servizi erogati dal D.A.F.G.

Aspetti dei servizi	Inadeguati	Parzialmente adeguati	Adeguati	Più che adeguati	Eccellenti	Non sa/non risponde	Totale	Giudizi positivi
Orari di apertura al pubblico	6,5	27,3	36,5	21,3	7,9	0,5	100,0	65,8
Facilità di accesso agli uffici	12,4	25,3	40,7	12,9	8,7	0,0	100,0	62,3
Numero di passaggi procedurali	8,7	19,9	43,9	16,1	10,4	1,0	100,0	70,5
Tempi di attesa	20,1	17,1	22,6	15,4	23,6	1,2	100,0	61,5
Forme di comunicazione disponibili	11,4	19,6	29,5	15,4	18,9	5,2	100,0	63,8
Tempo tra la richiesta e l'effettiva erogazione del servizio	7,9	20,3	31,3	22,1	14,4	4,0	100,0	67,7
Facilità di reperimento delle informazioni	7,4	19,1	46,9	13,4	10,9	2,2	100,0	71,2
Valutazione complessiva	5,5	20,1	31,3	11,9	30,8	0,5	100,0	73,9

In particolare i dati evidenziano giudizi positivi con valori oltre il 70% relativamente all'adeguatezza del numero di passaggi procedurali per ottenere il servizio (70,5%), relativamente alla facilità di reperimento delle informazioni rese dal personale o disponibili sul web (71,2%) e relativamente alla valutazione complessiva del servizio ricevuto in termini di soddisfazione delle aspettative (73,9%).

Aggregando i risultati delle risposte relative alle cinque domande formulate per misurare l'accessibilità dei servizi si è calcolato il valore medio dei giudizi positivi che, per tale dimensione, risulta pari a 64,8%.

Tale valore, inferiore rispetto a quelli riferiti alle altre dimensioni, è influenzato notevolmente dai giudizi espressi dai numerosi utenti che hanno usufruito del servizio *Assegnazione agli uffici della corrispondenza in arrivo*, per le motivazioni che si esporranno in seguito.

Considerando le percentuali di giudizi espressi nell'ambito di ogni servizio, la disaggregazione dei dati presenta i risultati seguenti:

a) per il servizio “Rilascio estratti verbali Senato Accademico” la percentuale di utenti che hanno espresso giudizi positivi (aggregando le modalità di risposta *adeguato*, *più che adeguato*, *eccellente*) è pari al 100% per tutti gli aspetti considerati, come evidenziato in tabella 2.

Tab. 2 - Distribuzione percentuale dei giudizi espressi dagli utenti in riferimento ai diversi aspetti relativi al servizio “Rilascio estratti verbali Senato Accademico”

Aspetti del servizio	Inadeguati	Parzialmente adeguati	Adeguati	Più che adeguati	Eccellenti	Non sa/non risponde	Totale	Giudizi positivi
Orari di apertura al pubblico	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	100,0
Facilità di accesso agli uffici	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0
Numero di passaggi procedurali	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	100,0	100,0
Tempi di attesa	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	100,0	100,0
Forme di comunicazione disponibili	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	100,0
Tempo tra la richiesta e l'effettiva erogazione del servizio	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	100,0	100,0
Facilità di reperimento delle informazioni	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	100,0	100,0
Valutazione complessiva	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	100,0	100,0

b) per il servizio “Concessione in uso di aule e spazi per l'organizzazione di eventi” la percentuale di utenti che hanno espresso giudizi positivi (aggregando le modalità di risposta *adeguato*, *più che adeguato*, *eccellente*) è pari al 100% per tutti gli aspetti considerati, come evidenziato in tabella 3.

Tab. 3 - Distribuzione percentuale dei giudizi espressi dagli utenti in riferimento ai diversi aspetti relativi al servizio “Concessione in uso di aule e spazi per l'organizzazione di eventi”

Aspetti del servizio	Inadeguati	Parzialmente adeguati	Adeguati	Più che adeguati	Eccellenti	Non sa/non risponde	Totale	Giudizi positivi
Orari di apertura al pubblico	0,0	0,0	25,0	71,7	3,3	0,0	100,0	100,0
Facilità di accesso agli uffici	0,0	0,0	91,7	8,3	0,0	0,0	100,0	100,0
Numero di passaggi procedurali	0,0	0,0	85,0	15,0	0,0	0,0	100,0	100,0
Tempi di attesa	0,0	0,0	0,0	25,0	75,0	0,0	100,0	100,0
Forme di comunicazione disponibili	0,0	0,0	0,0	26,7	73,3	0,0	100,0	100,0
Tempo tra la richiesta e l'effettiva erogazione del servizio	0,0	0,0	25,0	66,7	8,3	0,0	100,0	100,0
Facilità di reperimento delle informazioni	0,0	0,0	95,0	5,0	0,0	0,0	100,0	100,0
Valutazione complessiva	0,0	0,0	0,0	5,0	95,0	0,0	100,0	100,0

c) per il servizio “Assegnazione agli uffici della corrispondenza in arrivo” la percentuale di utenti che hanno espresso giudizi positivi (aggregando le modalità di risposta *adeguato*, *più che adeguato*, *eccellente*) è pari in media al 58,4%⁽²⁾ relativamente all'accessibilità, al 61,9% relativamente alla tempestività di erogazione del servizio, al 66% relativamente alla trasparenza e per il 69,2% relativamente al livello di soddisfazione del servizio complessivamente erogato, come evidenziato in tabella 4.

Tab. 4 - Distribuzione percentuale dei giudizi espressi dagli utenti in riferimento ai diversi aspetti relativi al servizio “Assegnazione agli uffici della corrispondenza in arrivo”

Aspetti del servizio	Inadeguati	Parzialmente adeguati	Adeguati	Più che adeguati	Eccellenti	Non sa/non risponde	Totale	Giudizi positivi
Orari di apertura al pubblico	7,6	32,3	38,4	12,3	8,8	0,6	100,0	59,5
Facilità di accesso agli uffici	14,7	29,9	31,4	13,8	10,3	0,0	100,0	55,4
Numero di passaggi procedurali	10,3	23,5	36,7	16,4	12,0	1,2	100,0	65,1
Tempi di attesa	23,8	20,2	26,4	13,8	14,4	1,5	100,0	54,5
Forme di comunicazione disponibili	13,5	23,2	34,6	13,2	9,4	6,2	100,0	57,2
Tempo tra la richiesta e l'effettiva erogazione del servizio	9,4	24,0	32,3	14,4	15,2	4,7	100,0	61,9
Facilità di reperimento delle informazioni	8,8	22,6	38,4	15,0	12,6	2,6	100,0	66,0
Valutazione complessiva	6,5	23,8	36,7	13,2	19,4	0,6	100,0	69,2

² Il valore rappresenta la media dei giudizi positivi riportati in tabella 4 relativi ai cinque aspetti dell'accessibilità.

Si precisa che solo per il servizio “Assegnazione agli uffici della corrispondenza in arrivo” n. 75 utenti su 341 hanno risposto alla domanda n. 9 nella quale era possibile inserire eventuali osservazioni/suggerimenti per migliorarlo.

Le osservazioni fornite sono di ausilio nell’interpretazione del giudizio espresso dagli utenti che, rispetto agli altri servizi, si è attestato sempre su una percentuale inferiore al 70% contribuendo in maniera determinante alla diminuzione dei valori dei giudizi positivi aggregati per tutti i servizi del D.A.F.G., come già anticipato.

La maggior parte degli utenti che hanno espresso tali osservazioni ha mostrato insoddisfazione relativamente all’ubicazione dell’ufficio sia per la presenza di barriere architettoniche sia per le lunghe attese in coda sulle scale d’accesso all’ufficio durante i periodi di scadenze nei quali l’affluenza degli utenti risulta in numero maggiore, incidendo, quindi, sui tempi di attesa per l’erogazione del servizio stesso; in tali circostanze viene evidenziata anche l’esigenza di potenziare le unità di personale.

Da parte degli utenti è stata rappresentata la necessità di dotare l’Ateneo di maggiori indicazioni e segnaletiche per facilitare il raggiungimento dell’ufficio.

Un altro gruppo di utenti chiede che vengano prolungate le fasce orarie e il numero di pomeriggi di apertura al pubblico.

Altre osservazioni formulate riguardano l’erronea convinzione che il personale assegnato all’ufficio che eroga il servizio debba fornire anche informazioni più dettagliate relativamente alla documentazione presentata, di competenza, invece, degli uffici a cui il documento è assegnato.

Le osservazioni degli utenti sono utili ai fini del miglioramento del servizio erogato pur se occorre mettere in evidenza che le azioni di miglioramento riguardanti l’ubicazione degli uffici e l’assegnazione di ulteriori unità di personale non pertengono a scelte di competenza del dirigente.

Relativamente alle fasce orarie, invece, si fa presente che l’apertura al pubblico è fissata per tutti gli uffici in tutti i giorni lavorativi la mattina per 2 ore e due pomeriggi la settimana per ulteriori 1,5 ore; l’Area Protocollo e gestione documentale oltre a detti orari assicura l’apertura al pubblico per un ulteriore pomeriggio e, comunque per due ore nella fascia oraria pomeridiana delle ulteriori giornate lavorative, per un totale di 16 ore settimanali, corrispondenti al 44,4% delle ore “da lavorare” contrattualmente previste.

f.to Monica Cazzolle

f.to Filomena My

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

“ _____ ”

Gentile utente,

L'Università considera fondamentale la soddisfazione degli utenti e la loro partecipazione alla definizione degli standard di qualità. Per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza l'Università attua indagini volte a verificare la coerenza tra la qualità dei servizi erogati e le esigenze dell'utenza.

La preghiamo pertanto di dedicare pochi minuti del Suo tempo per rispondere ad alcune domande relative al servizio di cui ha usufruito, al fine di aiutarci a migliorarlo secondo le Sue esigenze.

Le Sue risposte saranno trattate ai sensi del D.Lgs. 196/2003 s.m.i. per garantirne l'anonimato.

1) Esprima una valutazione relativamente agli **orari di apertura** al pubblico fissati per l'erogazione del servizio:

- inadeguati
- parzialmente adeguati
- adeguati
- più che adeguati
- eccellenti
- non so

2) Esprima una valutazione relativamente alla **facilità di accesso** agli uffici presso cui ha usufruito del servizio:

- inadeguata
- parzialmente adeguata
- adeguata
- più che adeguata
- eccellente
- non so

3) Esprima una valutazione relativamente al **numero di passaggi procedurali** per ottenere il servizio richiesto:

- inadeguato
- parzialmente adeguato
- adeguato
- più che adeguato
- eccellente
- non so

4) Esprima una valutazione relativamente ai **tempi di attesa** per l'erogazione del servizio richiesto:

- inadeguati
- parzialmente adeguati
- adeguati
- più che adeguati
- eccellenti
- non so

5) Esprima una valutazione relativamente alle **forme di comunicazione** disponibili (telefono, fax, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web) per ottenere il servizio richiesto:

- inadeguate
- parzialmente adeguate
- adeguate
- più che adeguate
- eccellenti
- non so

6) Esprima una valutazione relativamente al **tempo** intercorrente tra la richiesta e l'effettiva erogazione del servizio:

- inadeguato
- parzialmente adeguato
- adeguato
- più che adeguato
- eccellente
- non so

7) Esprima una valutazione relativamente **alla facilità di reperimento delle informazioni** rese dal personale/disponibili sul web necessarie per usufruire del servizio richiesto:

- inadeguata
- parzialmente adeguata
- adeguata
- più che adeguata
- eccellente
- non so

8) Esprima una valutazione complessiva sul **servizio ricevuto** in termini di soddisfazione delle Sue aspettative:

- inadeguato
- parzialmente adeguato
- adeguato
- più che adeguato
- eccellente
- non so

9) Indichi osservazioni e/o eventuali suggerimenti per migliorare il servizio:
