

ELABORAZIONE DATI QUESTIONARI SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RELATIVAMENTE AI SERVIZI EROGATI DAL D.A.F.G. – ANNO 2014

“Il Piano delle Performance 2015-17 attribuisce alla valutazione dei servizi un peso significativo ai fini della misurazione della Performance Amministrativa d’Ateneo poiché essi costituiscono il collegamento diretto tra l’Università e i suoi stakeholder rilevanti e, pertanto, incidono direttamente sulla soddisfazione dei bisogni”.

La valutazione dei servizi, quindi, è avvenuta attraverso la definizione di questionari formulati in piena coerenza con le schede standard di qualità redatte per l’anno 2014. Le domande individuate, relative agli aspetti che li caratterizzano ed espresse sotto forma di “affermazioni”, fanno riferimento alle quattro dimensioni *accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia*¹, definite per l’individuazione degli standard di qualità dei servizi resi all’utenza secondo quanto previsto dalle delibere Civit (oggi A.N.A.C.) n. 88/2010, n. 3/2012 e n. 6/2013, recepite nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance adottato con D.R. n. 315 del 31.01.2014.

I servizi individuati ed erogati nell’ambito del dipartimento D.A.F.G. per l’anno 2014 sono i seguenti:

- Supporto agli Organi collegiali di Governo (SERV_DAFG_01)
- Supporto alle attività del Nucleo di Valutazione (SERV_DAFG_02)
- Supporto agli Organi di Garanzia (SERV_DAFG_03)
- Rilevazioni ed elaborazioni statistiche (SERV_DAFG_04)
- Ricerche d’archivio per scopi storici e amministrativi (SERV_DAFG_05)

L’utente è stato invitato ad esprimere un giudizio su diversi aspetti che caratterizzano il servizio di cui ha usufruito attraverso un questionario on line² composto da n. 2 sezioni:

1. la prima, denominata “Tipologia utenza”, costituita da domande utili a definire il profilo dell’utente. Era obbligatoria esclusivamente la domanda relativa all’indicazione “Utente interno alla Comunità universitaria/utente esterno”;

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

² <http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/dafg>

2. la seconda, denominata “Valutazione del servizio”, costituita da domande/items (obbligatorie) relativi ai vari aspetti che caratterizzano il servizio, da una domanda utile a valutarne il grado di soddisfazione nel suo complesso e da un’ulteriore domanda a risposta aperta (facoltativa) che invitava ad inserire osservazioni e/o suggerimenti. Con tale sezione si intendeva verificare:
- la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti attraverso una scala a valori discreti (da 1= *in completo disaccordo* a 5= *completamente d’accordo*) che esprime un diverso grado di accordo/disaccordo (tipico dei questionari di customer) sulle affermazioni (items) proposte;
 - la qualità attesa dagli utenti relativamente al medesimo servizio attraverso una scala a valori discreti (da 1= *assolutamente inadeguata* a 5= *perfettamente adeguata*) che esprime un diverso livello/grado di adeguatezza rispetto alle proprie aspettative sulle medesime affermazioni (items).

La valutazione delle quattro dimensioni ha tenuto conto:

- ❖ per l’*accessibilità*, dell’apertura al pubblico e/o della disponibilità di canali di comunicazione diversi (PEC, mail, posta, telefono, fax) per accedere al servizio;
- ❖ per la *tempestività*, del tempo intercorrente tra la richiesta e l’erogazione del servizio;
- ❖ per la *trasparenza*, della presenza di informazioni pubblicate sulle pagine web (principali caratteristiche del servizio, tipologia di utenza, responsabile, procedure di contatto, modulistica, tempi di risposta, costi a carico dell’utente);
- ❖ per l’*efficacia*, della conformità delle prestazioni erogate.

L’elaborazione dei dati evidenzia valori medi abbastanza alti (superiori a 4) per tutte le dimensioni sia per la qualità percepita sia per quella attesa raggiungendo 4,9 per la qualità percepita relativa al servizio Supporto alle attività del Nucleo di Valutazione (SERV_DAFG_02) e 4,8 per la qualità percepita relativa ai servizi Rilevazioni ed elaborazioni statistiche (SERV_DAFG_04) e Ricerche d'archivio per scopi storici e amministrativi (SERV_DAFG_05) superando o confermando le aspettative degli utenti e, per questi ultimi due servizi, in coerenza con i valori medi molto vicini al massimo (4,7) espressi per la soddisfazione complessiva.

Tab. 1 – Valori medi dei giudizi espressi dagli utenti sui servizi erogati dal D.A.F.G. Qualità percepita (scala di valutazione 1= in completo disaccordo, 5= completamente d’accordo) e qualità attesa (scala di valutazione 1= assolutamente inadeguata, 5= perfettamente adeguata)

CODICE SERVIZIO	QUALITA' PERCEPITA					QUALITA' ATTESA					SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	QUALITA' PERCEPITA/QUALITA' ATTESA				
	Dimensioni				GIUDIZIO DEGLI UTENTI (GDU)	Dimensioni				VALUTAZIONE ASPETTATIVE (media ponderata)		Accessibilità	Tempestività	Trasparenza	Efficacia	Globale
	Accessibilità	Tempestività	Trasparenza	Efficacia		media ponderata	Accessibilità	Tempestività	Trasparenza							
	(valore medio)	(valore medio)	(valore medio)	(valore medio)		(valore medio)	(valore medio)	(valore medio)	(valore medio)							
SERV_DAFG_01	4,4	4	4,2	4,4	4,2	4,7	4,7	4,8	4,5	4,6	4,2	0,936	0,86	0,887	0,984	0,913
SERV_DAFG_02	4,9	5	5	5	4,9	4,6	4,8	4,7	4,7	4,7	4,5	1,054	1,053	1,071	1,071	1,059
SERV_DAFG_03						4	4			4						
SERV_DAFG_04	4,8	5	4,5	4,7	4,8	4,8	4,8	4,7	4,9	4,8	4,7	0,997	1,032	0,964	0,971	0,998
SERV_DAFG_05	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8	4,4	4,7	4,7	4,8	4,6	4,7	1,089	1,017	1	1	1,036

Monica Cazzolle
Vito Ricci