

## ELABORAZIONE DATI QUESTIONARI SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RELATIVAMENTE AI SERVIZI EROGATI DAL D.A.F.G. – ANNO 2015

“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 2015. Le domande individuate, espresse sotto forma di “affermazioni”, relative agli aspetti che caratterizzano i servizi, fanno riferimento alle quattro dimensioni *accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia*<sup>1</sup>, 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 erogati nell’ambito del dipartimento D.A.F.G. per l’anno 2015 sono stati 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 relativi al servizio di cui ha usufruito, esplicitativi delle quattro dimensioni succitate, attraverso un questionario on line composto da n. 2 sezioni:

1. la prima, denominata “Tipologia utenza”, costituita da domande utili a definire il profilo dell’utente che usufruisce del servizio. Era obbligatoria esclusivamente la domanda relativa all’indicazione “Utente interno alla Comunità universitaria/utente esterno”;
2. la seconda, denominata “Valutazione del servizio”, costituita da domande/items (obbligatori) relativi ai vari aspetti che caratterizzano il servizio, da una domanda utile a valutarne il grado di soddisfazione nel

---

<sup>1</sup> *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

suo complesso e da un'ulteriore domanda a risposta aperta (facoltativa) che invitava ad inserire osservazioni e/o suggerimenti. Con tale sezione si è inteso 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 per tutte le dimensioni della qualità percepita e della qualità attesa.

Tab. 1 – Valori medi dei giudizi espressi dagli utenti sui servizi erogati dai 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				
	Dimensioni				GIUDIZIO DEGLI UTENTI (GSU) (media)	Dimensioni				VALUTAZIONE ASPETTATIVE (media ponderata)
	Accessibilità (valore medio)	Tempestività (valore medio)	Trasparenza (valore medio)	Efficacia (valore medio)		Accessibilità (valore medio)	Tempestività (valore medio)	Trasparenza (valore medio)	Efficacia (valore medio)	
SERV_DAFG_01	4,41	4,17	3,94	4,3	4,22	4,76	4,55	4,21	4,68	4,58
SERV_DAFG_02	4,78	4	4,56	4,5	4,49	4,28	4,17	4,67	4,6	4,46
SERV_DAFG_03	3,86	5	4,13	4,33	4,34	3,95	4,67	4,25	4,22	4,27
SERV_DAFG_04	4,83	4,8	5	5	4,91	4,6	4,6	4	5	4,6
SERV_DAFG_05	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Monica Cazzolle

## **MODELLO QUESTIONARIO**

### **SERV\_DAFG\_00- Questionario sul livello di soddisfazione del servizio "DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO"**

Gentilissimo/a,

l'Università di Bari considera di fondamentale importanza il coinvolgimento degli utenti interni ed esterni alla Comunità universitaria sia al fine di conoscere la percezione degli stessi sulla qualità del servizio erogato, sia al fine di rendere gli utenti protagonisti delle scelte di miglioramento che l'amministrazione dovrà attivare secondo le esigenze rilevate attraverso la somministrazione del presente questionario.

Le chiediamo, pertanto, di esprimere una valutazione sul servizio che Le è stato erogato rispondendo al questionario di rilevazione del livello di soddisfazione di seguito riportato, la cui compilazione è assolutamente anonima, essendo strutturato in modo che le risposte da Lei fornite non siano riconducibili alla Sua persona.

#### **Sezione 1: Tipologia utenza**

Indichi la tipologia di utenza cui appartiene:

- Utente interno alla comunità universitaria     Utente esterno

Indichi se è:

- Femmina                       Maschio

Indichi la Sua età in anni compiuti:

\_\_\_\_\_

Indichi il Suo titolo di studio:

- Licenza elementare                       Diploma scuola media inferiore                       Diploma scuola media superiore  
 Laurea                       Altro: \_\_\_\_\_

*Se l'utente indica "Utente interno alla comunità universitaria" appare:*

Indichi il ruolo di appartenenza

- Docente o ricercatore                       Amministrativo o tecnico (compresi dirigenti e collaboratori ed esperti linguistici)  
 Studente                       Altro: \_\_\_\_\_

*Se l'utente indica "Utente esterno" appare:*

Indichi la Sua professione secondo la classificazione Istat

- Legislatori, imprenditori e alta dirigenza                       Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione  
 Professioni tecniche                       Professioni esecutive nel lavoro d'ufficio  
 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi     Artigiani, operai specializzati e agricoltori  
 Conduttori di impianti, operai di macchinari fissi e mobili e conducenti di veicoli  
 Professioni non qualificate                       Forze armate                       Altro: \_\_\_\_\_

