

RELAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RILEVATO NELL'AMBITO DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLE SEGRETERIE STUDENTI





INDICE

Premessa	1
Metodologia	2
I risultati dell'indagine	4
- Domanda n. 1 "La sede è facilmente raggiungibile"	4
- Domanda n.2 "La sede non presenta barriere architettoniche".....	4
- Domanda n.3 "Il personale eroga il servizio in modo tempestivo".....	5
- Domanda n. 4 "Il personale/Ufficio comunica tempestivamente eventuali modifiche/sospensioni del servizio".....	5
- Domanda n.5 "I tempi di attesa per accedere al servizio".....	6
- Domanda n 6 "Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno".....	6
- Domanda n. 7 "Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio chiaro e preciso"	7
- Domanda n. 8 "Le informazioni che mi vengono fornite sono complete".....	7
- Domanda n. 9 "Nel sito web dedicato trovo la sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio".....	8
- Domanda n. 10 "Riesco a individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere"	8
- Domanda n. 11 "Il responsabile del servizio e di eventuali reclami è facilmente identificabile"	9
- Domanda n. 12 "Il personale dichiara i tempi di erogazione del servizio quando questo non può essere erogato a ridosso della richiesta".....	9
- Domanda n. 13 "L'ufficio garantisce l'erogazione del servizio in maniera continua".....	10
- Domanda n. 14 "L'orario di apertura dell'ufficio è adeguato".....	10
- Domanda n. 15 "Il referente ha la capacità di mettersi nei panni del cliente e di soddisfare le sue esigenze".....	11
- Domanda n. 16 "Il servizio erogato si adegua al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti".....	11
- Domanda n. 17 "Il servizio erogato si adegua al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti".....	12
- Domanda n. 18. "Il personale si adopera per fornire soluzioni/informazioni per risolvere eventuali criticità sopravvenute" ..	12
- Domanda n. 19 "L'organizzazione garantisce un trattamento paritario a tutti i possibili utenti".....	13
- Domanda n. 20 "L'organizzazione tiene conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di utenti".....	13
- Domanda n. 21 "L'organizzazione ha la capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse".....	14
- Domanda n. 22 "Il personale è competente e professionale"	14
- Domanda n. 23 "L'organizzazione fornisce un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nelle sue capacità".....	15
- Domanda n. 24 "Il personale è cortese e disponibile"	15
QUESTIONARIO	Allegato



Università degli Studi di Perugia

RELAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RILEVATO NELL'AMBITO DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLE SEGRETERIE STUDENTI

Premessa

La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti che accedono ad un servizio rappresenta uno strumento di rilevante importanza per un miglioramento continuo della qualità dei servizi in funzione dell'esigenze dell'utenza.

Attraverso tale strumento è stato possibile rendere l'utente parte attiva del processo di miglioramento del servizio coinvolgendolo nella valutazione della qualità dello stesso e, dunque, rafforzando il rapporto di fiducia tra utente e pubblica amministrazione.

L'importanza di questo aspetto, che viene fortemente in rilievo con riguardo ai servizi erogati da un ente pubblico, è stata evidenziata dal legislatore con diversi interventi normativi: dal D.lgs. n. 286/1999 (così come modificato dal D.lgs. n. 150/2009), alle delibere CIVIT nn. 1/2010, 88/2010 e n. 3/2012, all'art. 32 del D.lgs. n. 33/2013 rubricato "*Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati*".

In tale ottica, per le medesime finalità che hanno ispirato l'adozione delle suddette norme, è stata emanata, con Decreto Rettorale n. 1931 del 29 ottobre 2013, la Carta dei Servizi delle Segreterie Studenti con lo scopo di migliorare i servizi resi e di misurare la "qualità erogata" degli uffici indicati nella predetta Carta.

Le dimensioni di qualità ritenute rilevanti ai fini della stesura della Carta dei Servizi delle Segreterie Studenti e, di conseguenza, ai fini dell'elaborazione dei questionari somministrati, sono state individuate nella Trasparenza, Accessibilità, Efficacia, Efficienza, Tempestività, Continuità, Elasticità, Flessibilità, Equità ed Empatia in ottemperanza alle Tabelle n. 1 e 2 della delibera CIVIT n. 3/2012.

La presente Relazione, pertanto, si colloca all'interno della Carta dei Servizi e svolge lo specifico compito di esporre i risultati ottenuti dalla misurazione del grado di soddisfazione degli utenti.



Metodologia

Le indagini di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento ai servizi resi dalle Segreterie Studenti hanno avuto come principale obiettivo:

- 1) l'emersione della qualità così come percepita dai fruitori esterni (utenti);
- 2) la misurazione dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni;
- 3) la rilevazione di eventuali criticità;
- 4) il miglioramento dei servizi resi all'utenza.

A tal fine è stato somministrato all'utenza un apposito questionario reperibile sia sul sito istituzionale d'Ateneo nella sezione "studenti", sia in allegato alla Carta dei Servizi delle Segreterie Studenti.

Il questionario, che avrebbe dovuto essere somministrato da settembre a dicembre di ogni anno, in realtà, in prima applicazione, è stato somministrato dal 13.11.2013 (data di pubblicazione della Carta dei Servizi) al 31.01.2014.

Lo stesso questionario è stato reso disponibile:

- in formato cartaceo, reperibile presso la sede della Ripartizione Didattica in Sant'Andrea delle Fratte, Perugia, via Gambuli n. 1/8 (ove sono ubicate la maggior parte delle Segreterie Studenti);
- in formato digitale, sul sito istituzionale di Ateneo, ove è stato possibile procedere alla compilazione direttamente sul file per essere poi inoltrato tramite posta elettronica all'indirizzo: segr-studenti.cartaservizi@unipg.it.

E' stata anche data la possibilità agli utenti di inviare il questionario via fax al numero 075 585 5940 e tramite posta indirizzata presso la sede della Segreteria del Dirigente della Ripartizione Didattica.

Per incentivare la compilazione e l'inoltro del questionario, con l'ausilio del Servizio Statistico e Informatico d'Ateneo, sono stati informati gli utenti dell'avvenuta pubblicazione della Carta dei Servizi e della possibilità di partecipare alla valutazione della qualità erogata allo scopo di migliorare la qualità dei servizi resi dalle Segreterie Studenti.

Il questionario, che si ritiene di allegare anche alla presente relazione, si compone di 24 domande suddivise per "dimensioni di qualità" e di 6 differenti tipologie di risposte strutturate in ordine crescente di soddisfazione: non conforme, insufficiente, quasi sufficiente, sufficiente, buono e ottimo.



Gli utenti che hanno partecipato alla rilevazione sono stati **389** e i questionari inviati, in mancanza di un applicativo specifico, sono stati elaborati manualmente con l'inserimento di ogni risposta in un foglio di lavoro *excel* appositamente creato.

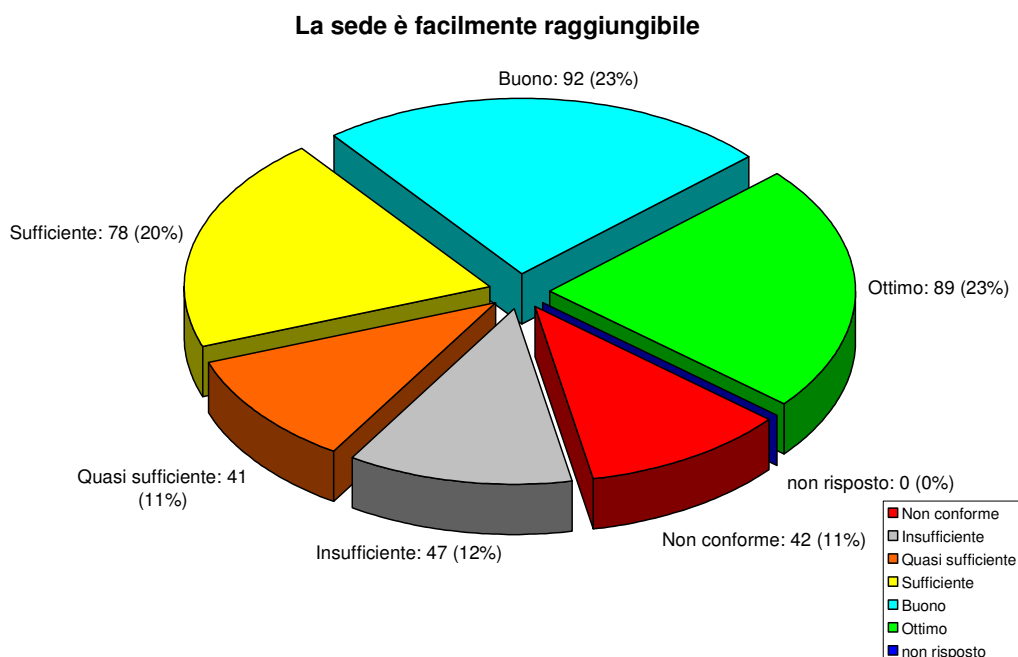
Si precisa che le risposte sono state trattate nel rispetto della legge sulla privacy.



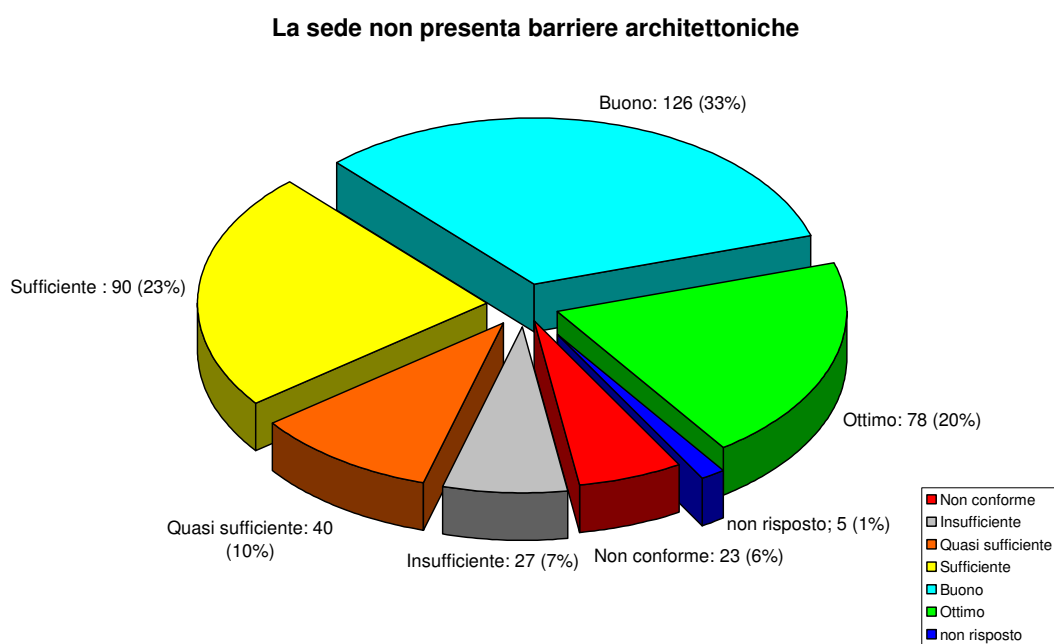
I risultati dell'indagine

Per agevolare la lettura dei dati ricavati dalla somministrazione dei predetti questionari si riportano, di seguito, i risultati delle indagini in rappresentazione grafica:

DOMANDA N.1: "La sede è facilmente raggiungibile" – DIMENSIONE ACCESSIBILITA'



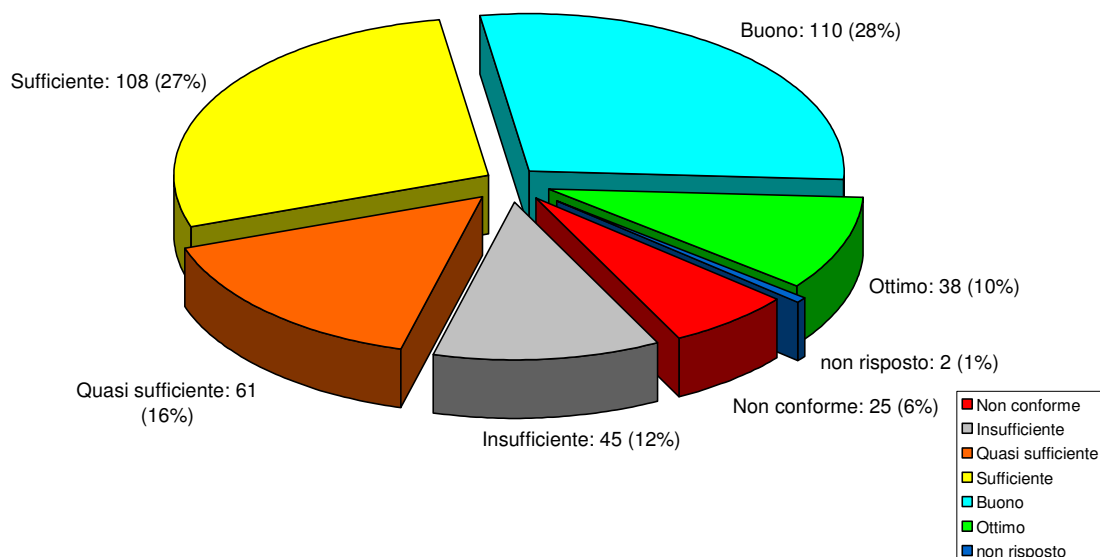
DOMANDA N.2: "La sede non presenta barriere architettoniche" – DIMENSIONE ACCESSIBILITA'





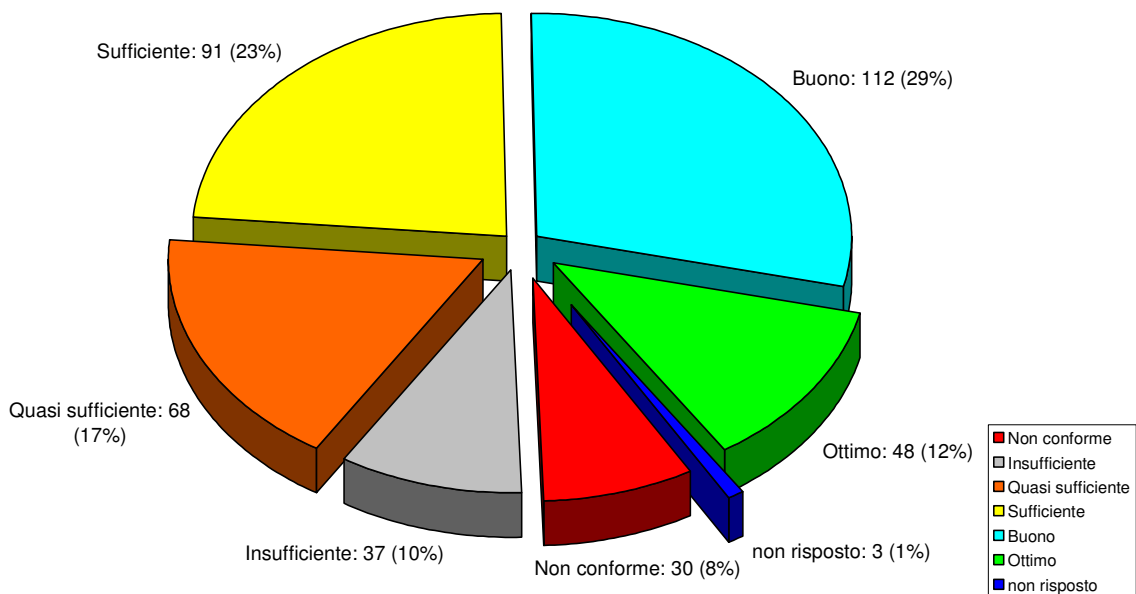
DOMANDA N.3: “Il personale eroga il servizio in modo tempestivo” – DIMENSIONE TEMPESTIVITA'

Il personale eroga il servizio in modo tempestivo



DOMANDA N.4: “Il personale/Ufficio comunica tempestivamente eventuali modifiche/sospensioni del servizio” – DIMENSIONE TEMPESTIVITA'

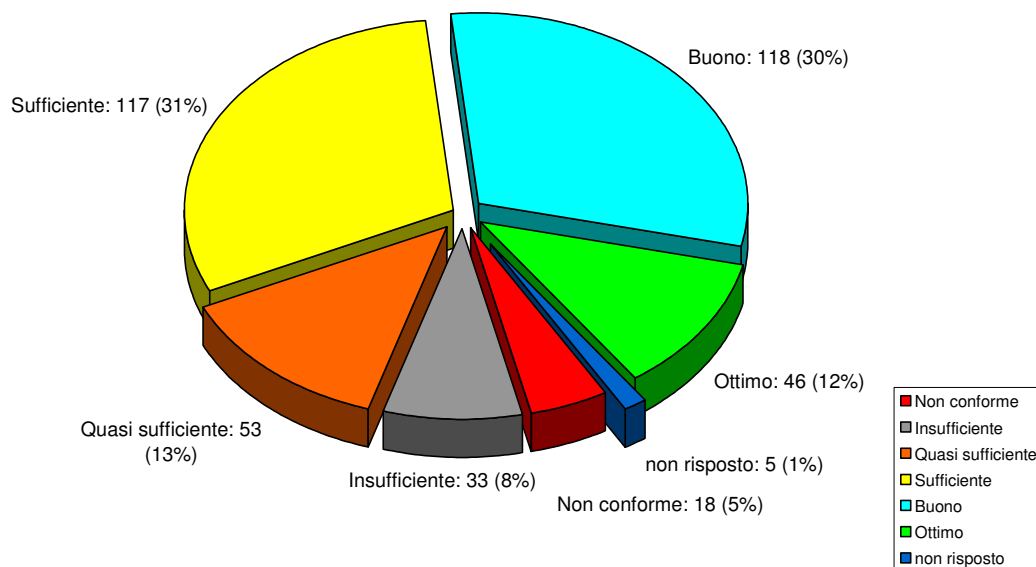
Il personale /Ufficio comunica tempestivamente eventuali modifiche/sospensioni del servizio tempestivo





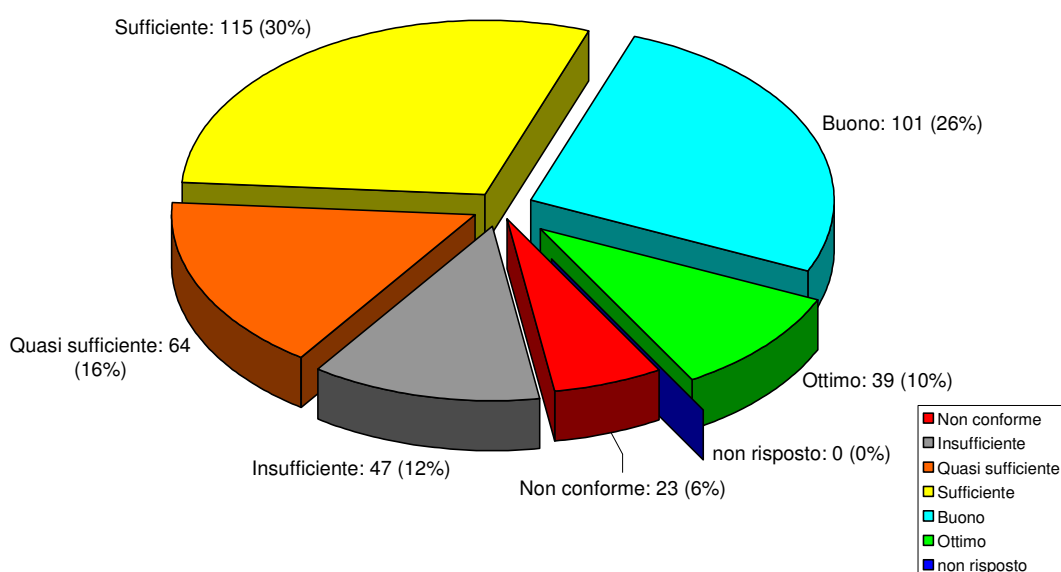
DOMANDA N.5: “I tempi di attesa per accedere al servizio” – DIMENSIONE TEMPESTIVITA'

I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi



DOMANDA N.6: “Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno” – DIMENSIONE TRASPARENZA

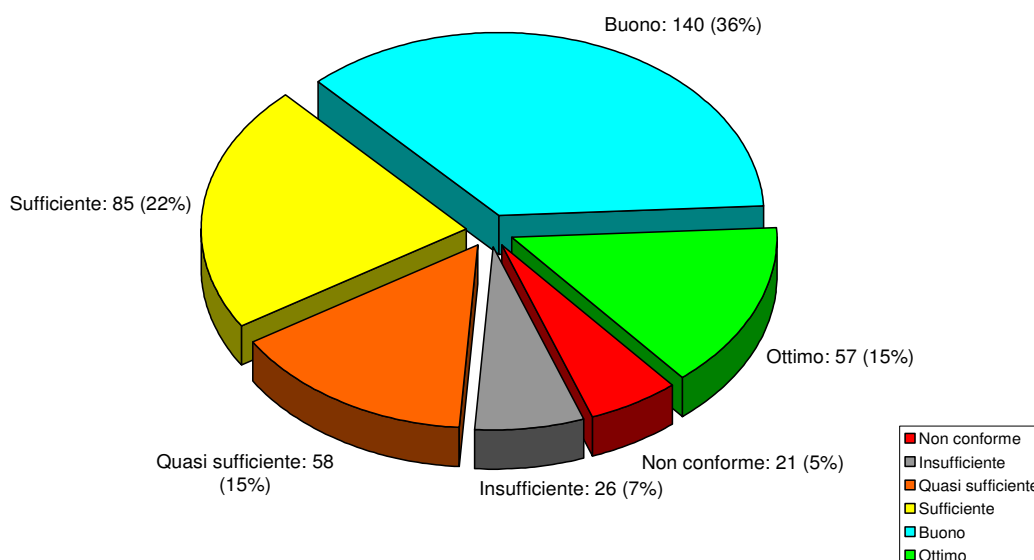
Trovo facilmente le informazioni di cui ha bisogno





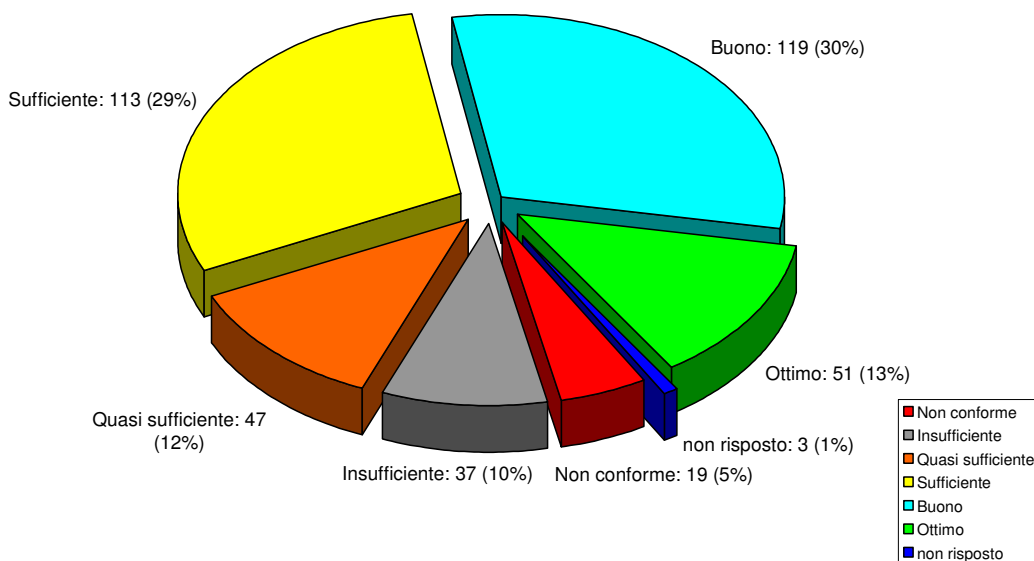
DOMANDA N.7: “Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio chiaro e preciso” – DIMENSIONE TRASPARENZA (nella rappresentazione grafica che segue non compare il dato pari a n. 2 mancate risposte)

Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio chiaro e preciso



DOMANDA N.8: “Le informazioni che mi vengono fornite sono complete” – DIMENSIONE TRASPARENZA

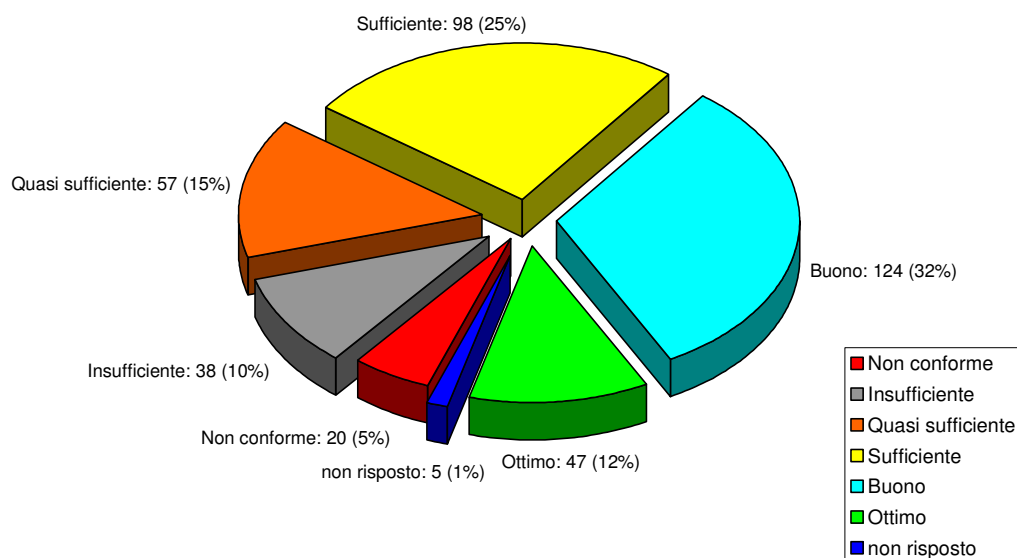
Le informazioni che mi vengono fornite sono complete





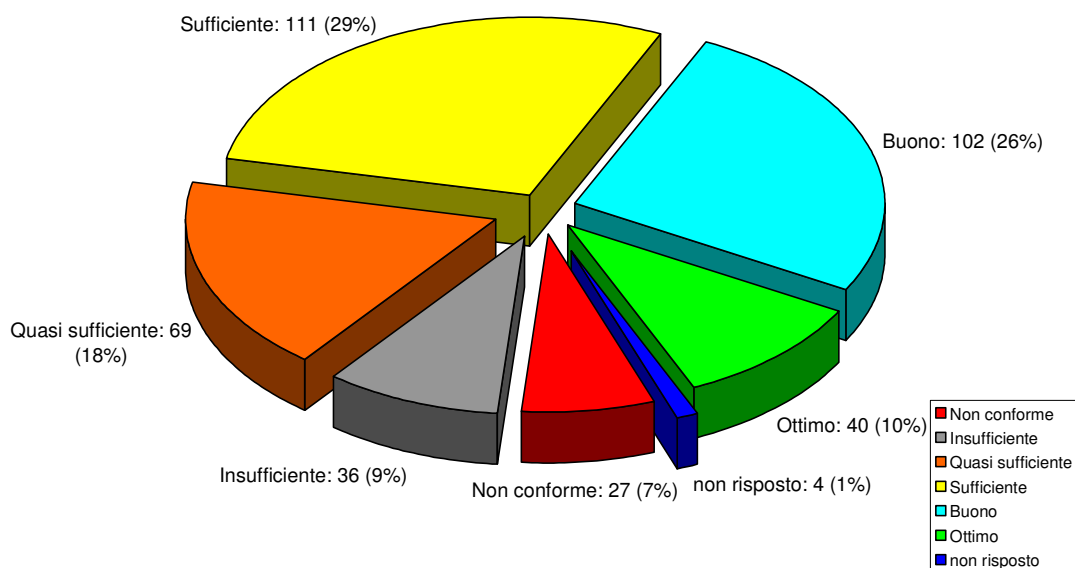
DOMANDA N.9: “Nel sito web dedicato trovo la sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio” – DIMENSIONE TRASPARENZA

Nel sito WEB dedicato trovo la sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio



DOMANDA N.10: “Riesco a individuare facilmente l’operatore a cui mi devo rivolgere” – DIMENSIONE EFFICACIA

Riesco ad individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere

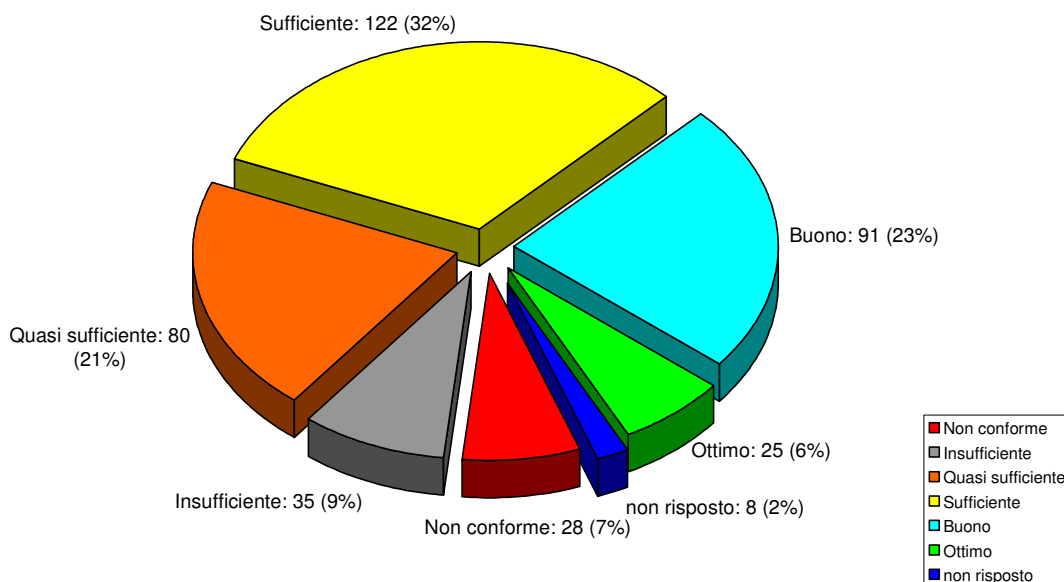




DOMANDA N.11: “Il responsabile del servizio e di eventuali reclami è facilmente identificabile”

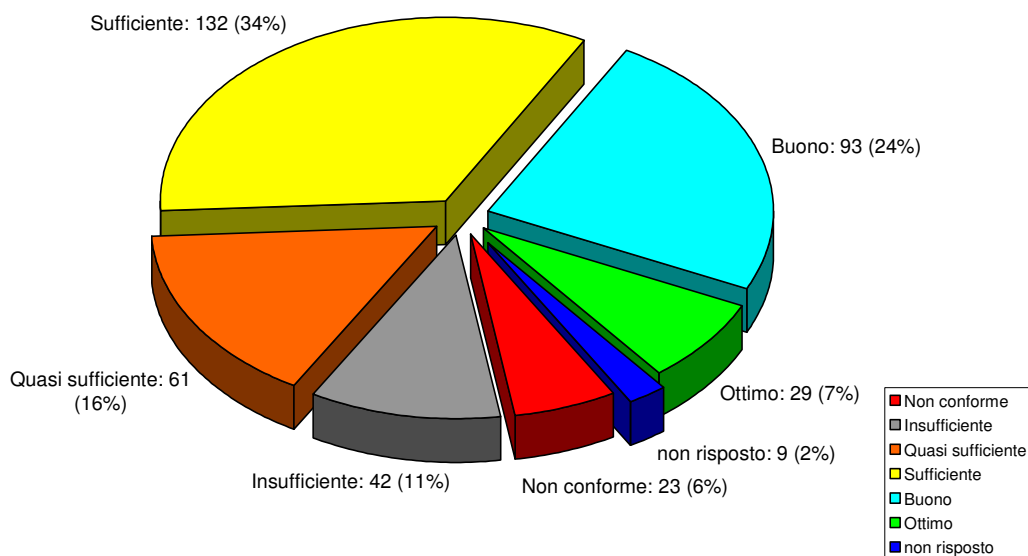
– DIMENSIONE EFFICACIA

Il responsabile del servizio e di eventuali reclami è facilmente identificabile



DOMANDA N.12: “Il personale dichiara i tempi di erogazione del servizio quando questo non può essere erogato a ridosso della richiesta” – DIMENSIONE EFFICACIA

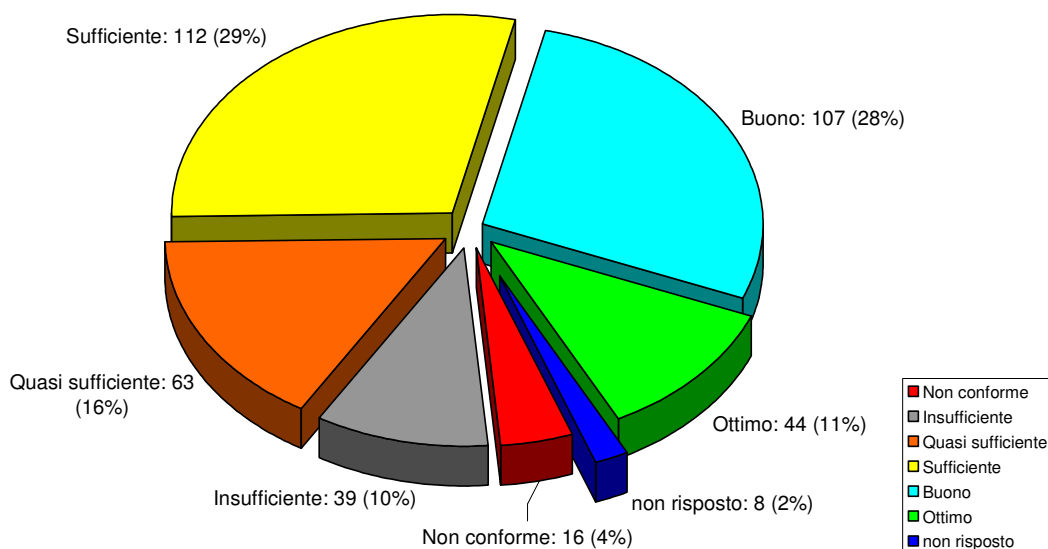
Il personale dichiara i tempi di erogazione del servizio quando questo non può essere erogato a ridosso della richiesta





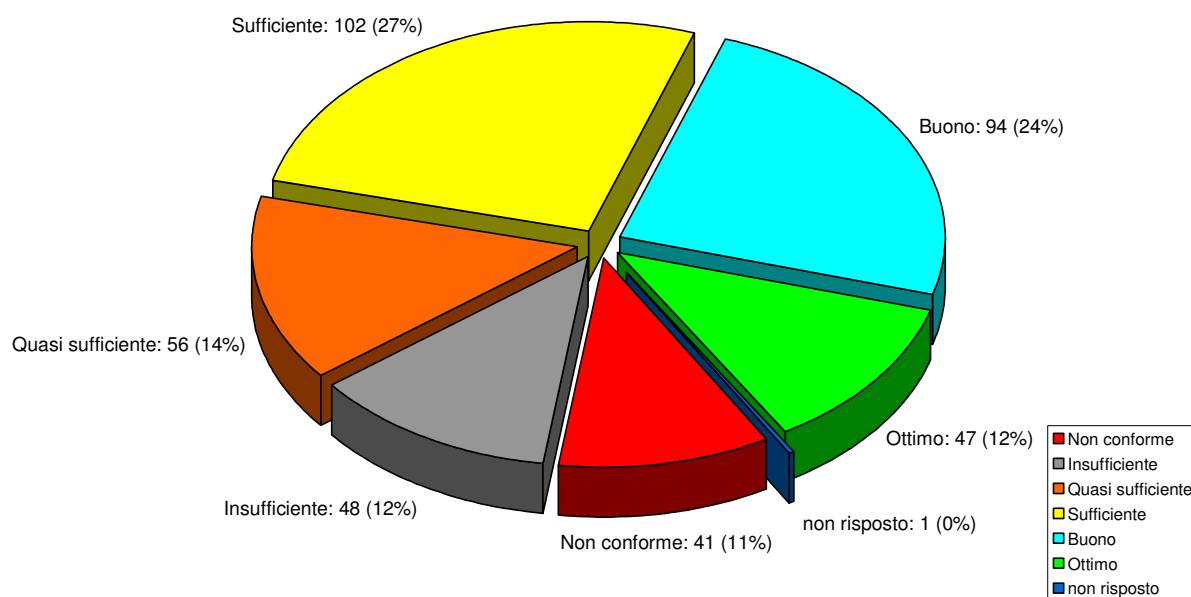
**DOMANDA N.13: "L'ufficio garantisce l'erogazione del servizio in maniera continua" –
DIMENSIONE CONTINUITA'**

L'Ufficio garantisce l'erogazione del servizio in maniera continua



DOMANDA N.14: "L'orario di apertura dell'ufficio è adeguato" – DIMENSIONE CONTINUITA'

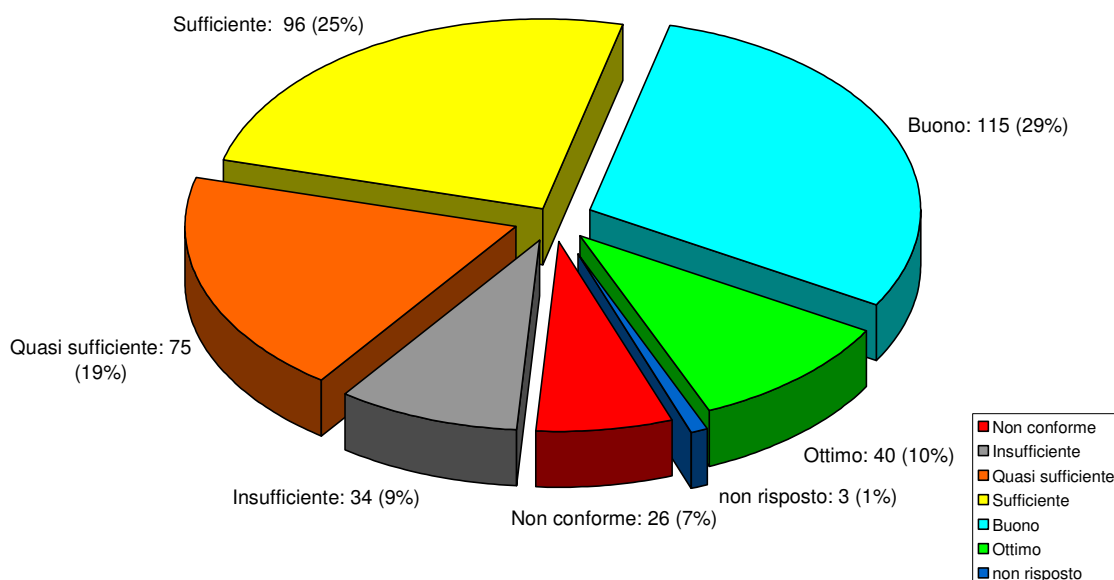
L'orario di apertura dell'Ufficio è adeguato





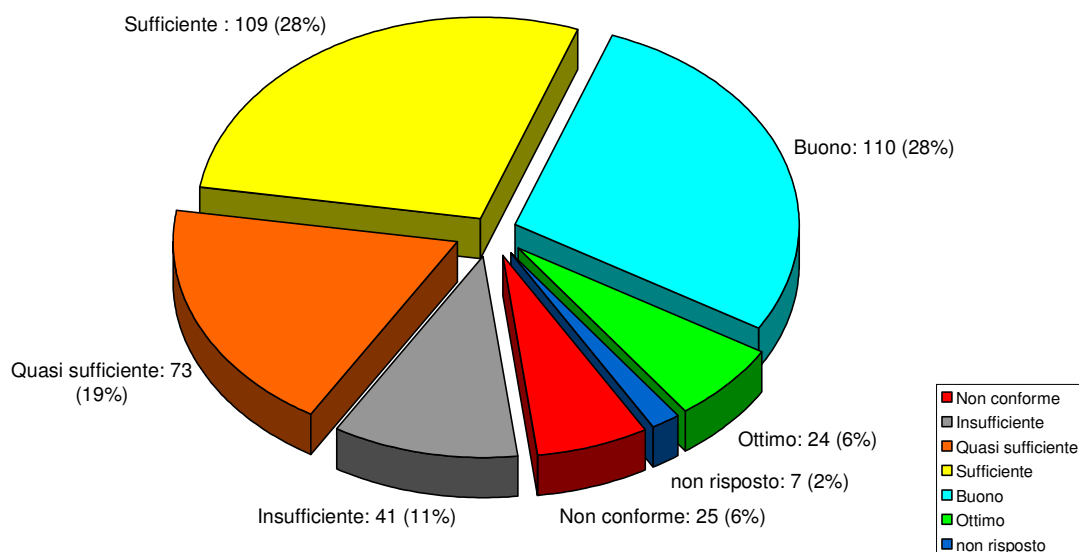
DOMANDA N.15: “Il referente ha la capacità di mettersi nei panni del cliente e di soddisfare le sue esigenze” – DIMENSIONE ELASTICITA'

Il referente ha la capacità di mettersi nei panni del cliente e di soddisfare le sue esigenze



DOMANDA N.16: “Il servizio erogato si adegua al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti” – DIMENSIONE ELASTICITA'

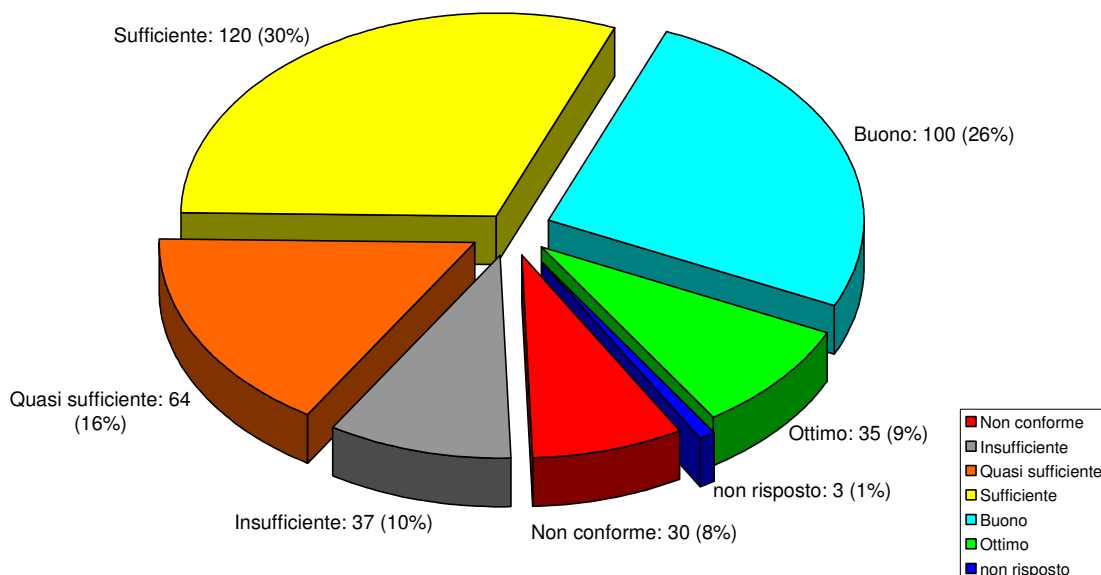
Il servizio erogato si adegua al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti





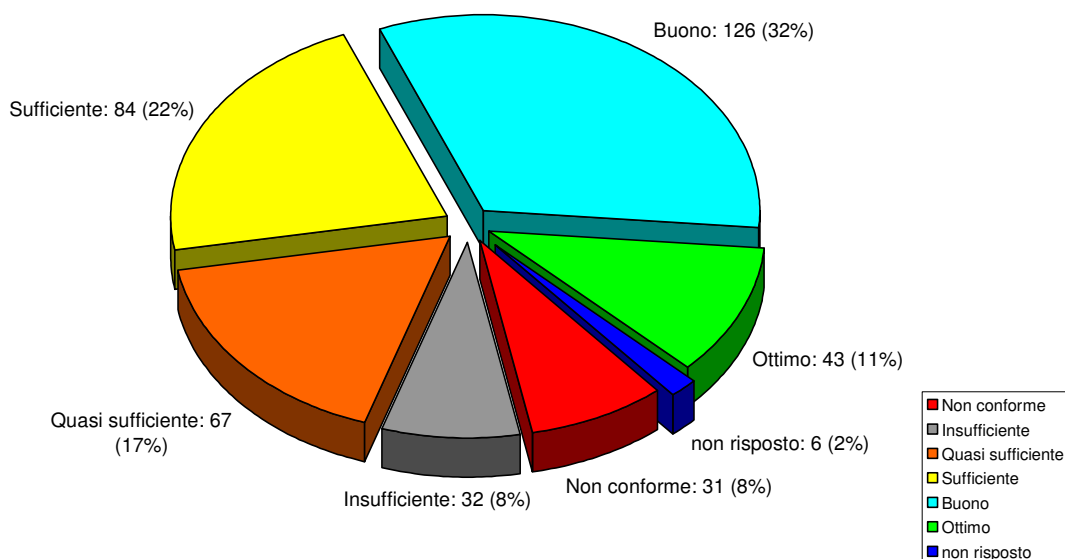
DOMANDA N.17: “Il servizio erogato si adegua al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti” – DIMENSIONE FLESSIBILITA'

Il servizio erogato si adegua al variare delle specifiche richieste degli utenti



DOMANDA N.18: “Il personale si adopera per fornire soluzioni/informazioni per risolvere eventuali criticità sopravvenute” – DIMENSIONE FLESSIBILITA'

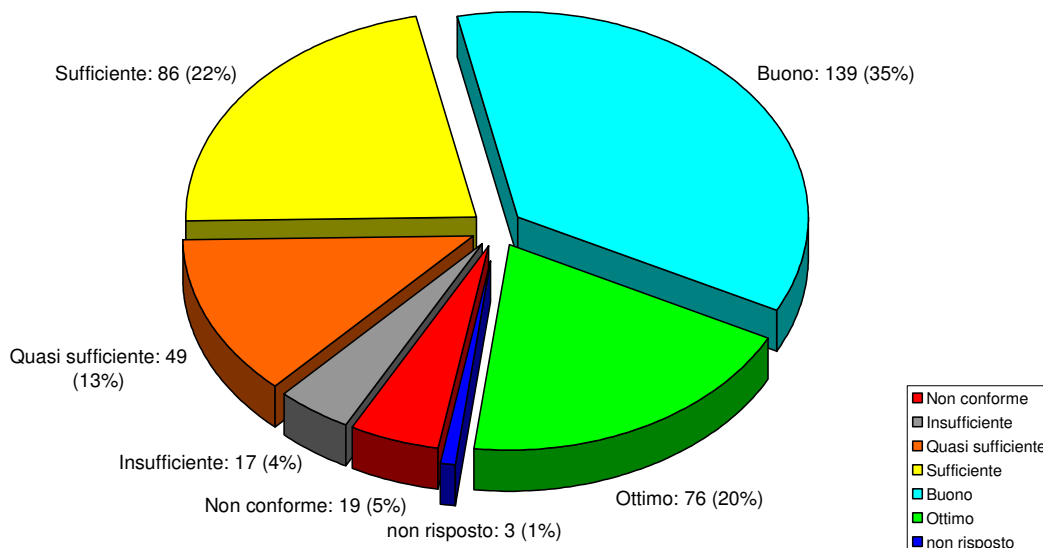
Il personale si adopera per fornire soluzioni/informazioni per risolvere eventuali criticità sopravvenute





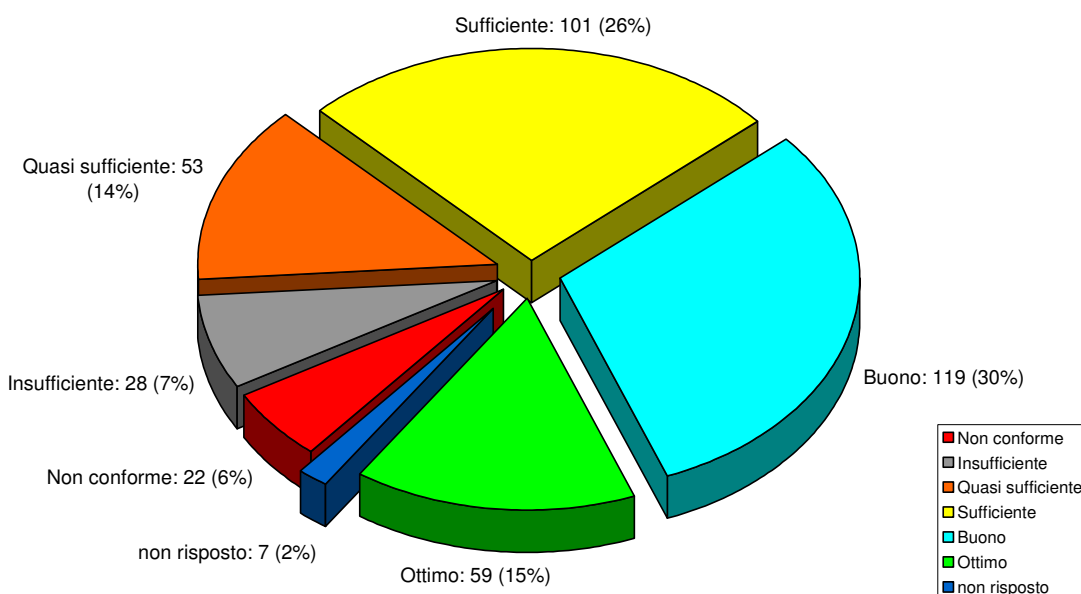
DOMANDA N.19: “L’organizzazione garantisce un trattamento paritario a tutti i possibili utenti” – DIMENSIONE EQUITÀ’

L’organizzazione garantisce un trattamento paritario a tutti i possibili utenti



DOMANDA N.20: “L’organizzazione tiene conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di utenti ” – DIMENSIONE EQUITÀ’

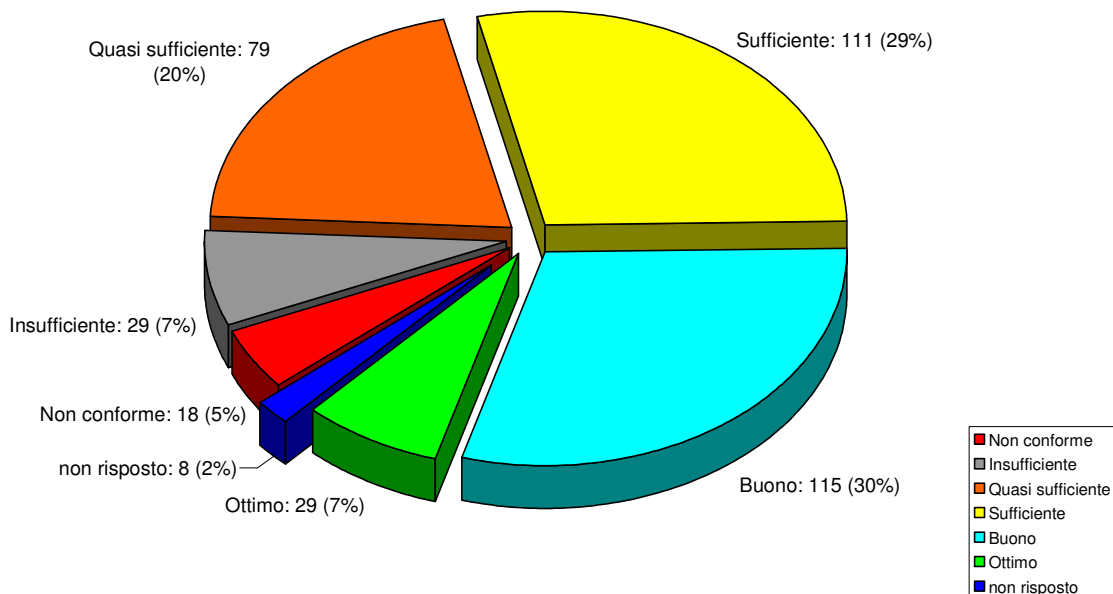
L’organizzazione tiene conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di utenti





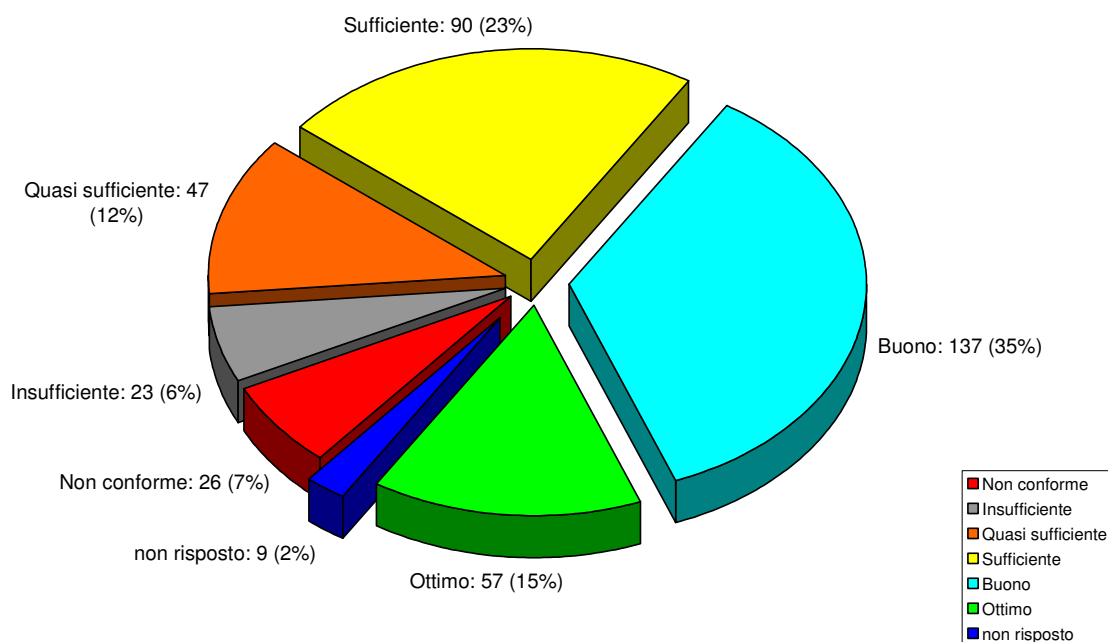
DOMANDA N.21: “L’organizzazione ha la capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse” – DIMENSIONE EFFICIENZA

L'organizzazione ha la capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse



DOMANDA N.22: “Il personale è competente e professionale” – DIMENSIONE EFFICIENZA

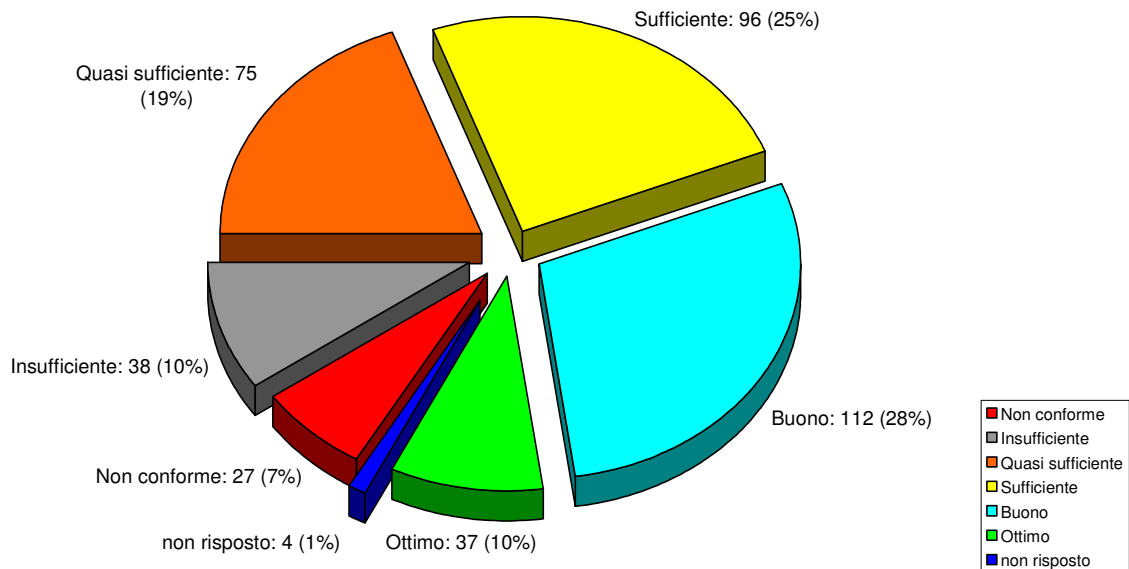
Il personale è competente e professionale





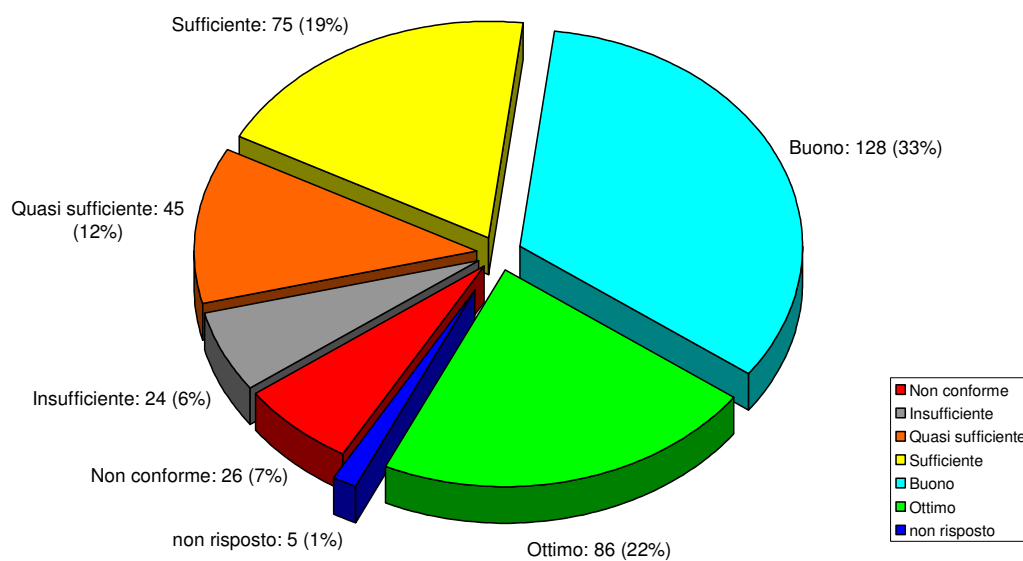
DOMANDA N.23: “L’organizzazione fornisce un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nelle sue capacità” – DIMENSIONE EMPATIA

L'organizzazione fornisce un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità



DOMANDA N.24: “Il personale è cortese e disponibile” – DIMENSIONE EMPATIA

Il personale è cortese e disponibile



Utilizzare una penna blu molto scura o nera ed indicare una sola risposta tracciando un segno ben evidente

Utilizzare una penna blu molto scura o nera ed indicare una sola risposta tracciando un segno ben evidente

DIMENSIONE ELASTICITA'

		1	2	3	4	5	6
15	Il referente ha la capacità di mettersi nei panni del cliente e di soddisfare le sue esigenze.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Il servizio erogato si adegua al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DIMENSIONE FLESSIBILITA'

		1	2	3	4	5	6
17	Il servizio erogato si adegua al variare delle specifiche richieste degli utenti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Il personale si adopera per fornire soluzioni/informazioni per risolvere eventuali criticità sopravvenute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DIMENSIONE EQUITA'

		1	2	3	4	5	6
19	L'organizzazione garantisce un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	L'organizzazione tiene conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di utenti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DIMENSIONE EFFICIENZA

		1	2	3	4	5	6
21	L'organizzazione ha la capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Il personale è competente e professionale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DIMENSIONE EMPATIA

		1	2	3	4	5	6
23	L'organizzazione fornisce un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Il personale è cortese e disponibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I SUOI CONSIGLI PER MIGLIORARCI

