



Indagine di customer satisfaction sui servizi della Direzione per il personale -2016

A partire da gennaio 2016, entra in vigore la [Carta dei servizi](#) dell'Amministrazione centrale dell'Ateneo di Cagliari.

Con la Carta dei servizi, l'Amministrazione universitaria si dota di uno strumento di individuazione degli standard di qualità dei propri servizi in un'ottica di continuo miglioramento, dichiara gli obiettivi di prestazione che intende raggiungere, prevede sistemi di monitoraggio dei servizi resi rispetto agli standard prefissati e riconosce diritti agli utenti.

Per ciascun servizio erogato all'utente finale, sono definite le modalità di accesso, erogazione e fruizione, la relativa tempistica e gli standard di qualità che l'Amministrazione intende garantire, per i quali si prevedono processi di monitoraggio, misurazione e rendicontazione periodica, anche in relazione ai risultati delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti nonché delle eventuali segnalazioni presentate.

Al fine del miglioramento qualitativo delle prestazioni rese dall'Amministrazione universitaria attraverso l'acquisizione del *feed back* dell'utenza, è stata realizzata nel corso del 2016 un'indagine di *customer satisfaction* sui servizi indicati nella Carta di servizi di competenza della Direzione per il personale **(ALLEGATO 1)**.

Considerata l'effettiva entrata in vigore della Carta solo a partire da gennaio 2016, si è ritenuto opportuno e necessario svolgere l'indagine di *customer satisfaction* sull'utenza dell'anno 2015; scelta per altro coerente con la natura stessa della Carta dei servizi adottata, la quale non definisce nuove modalità di erogazione dei servizi, ma raccoglie e sintetizza le modalità già implementate, sottoponendole comunque ad un'azione di analisi qualitativa nella prospettiva del miglioramento del rapporto con l'utenza e dell'innalzamento dei livelli di efficacia, efficienza ed economicità dell'amministrazione.

Sottoposti dunque all'utenza 2015, i questionari di monitoraggio sono stati costruiti con riguardo alle dimensioni della qualità, quali accessibilità, trasparenza e tempo di erogazione del servizio, rappresentate nella Carta per ciascun servizio inserito.

I questionari si articolano in quattro domande più uno spazio destinato alle libere osservazioni dell'utente interpellato; domande, dettagliate specificamente per ogni servizio, che riguardano il rispetto dei tempi di apertura al pubblico, l'adeguatezza e disponibilità della modulistica online, l'interazione multicanale con l'utente, e la congruità dei tempi previsti per la conclusione della procedura e l'erogazione del servizio.

Per ogni domanda, sono previste cinque possibili risposte, corrispondenti ad un diverso grado di soddisfazione:

- no (0%);
- più no che sì (25%);
- più sì che no (50%);
- sì (75%);
- decisamente sì (100%).



Sono stati considerati destinatari dei questionari gli utenti per l'anno 2015, suddivisi in gruppi corrispondenti ai diversi servizi. I gruppi con numerosità inferiori a 36 unità sono stati inseriti in toto nel campione, mentre per i gruppi con numerosità superiore è stato estratto un campione casuale pari a 30 unità, secondo il metodo del passo di estrazione (n.5).

Il questionario online è stato somministrato ai destinatari attraverso una comunicazione via e-mail (con creazione di account dedicato) in cui vengono definite la rilevanza, le finalità e le modalità della compilazione e della successiva elaborazione dei risultati.

Dalla raccolta ed elaborazione dei dati risultano per ciascun servizio le seguenti percentuali medie totali di soddisfazione dell'utenza:

Servizio	Soddisfazione dell'utenza
Selezioni di personale docente	81%
Selezioni di ricercatori a tempo determinato	84%
Selezioni personale tecnico-amministrativo	82%
Selezioni per assegni di ricerca	77%
Stipula contratti per assegni di ricerca	82%
Servizi al personale tecnico – amministrativo: aspettativa e congedi con o senza retribuzione	82%
Servizi al personale tecnico – amministrativo: Nulla osta per attività extra istituzionali e tempo parziale	83%
Servizi al personale tecnico – amministrativo: Ricognizione e attestazione attività formative	89%
Servizi al personale tecnico – amministrativo: Rilascio certificati di servizio	82%
Servizi al personale tecnico – amministrativo: Permessi per il diritto allo studio	86%
Servizi al personale: Domande di prestiti e mutui	85%
Servizi al personale: Rilascio tessere di riconoscimento	81%
Servizi al personale: Collocamento in maternità posticipato	88%
Gestione carriera personale docente: aspettativa e congedi con o senza retribuzione	89%
Gestione carriera ricercatori: aspettativa e congedi con o senza retribuzione	80%
Gestione carriera personale docente e ricercatori: cambio regime d'impegno	83%
Gestione carriera personale docente e ricercatori: Autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi extra-istituzionali	81%



Il valore medio (83%) di soddisfazione degli utenti che hanno partecipato all'indagine di customer satisfaction esprime complessivamente una valutazione positiva sui servizi erogati dalla Direzione per il personale.



ALLEGATO 1

Elenco servizi della Direzione per il personale

Servizi al personale (docenti, ricercatori, contrattisti e personale tecnico-amministrativo)

1. Selezioni di personale docente
2. Selezioni di ricercatori a tempo determinato
3. Selezioni personale tecnico – amministrativo (art. 35 del D.Lgs. 165/2001)
4. Selezioni assegni di ricerca (art. 22 della L. 240/2010 – tipo b - altri fondi).....
5. Stipula dei contratti per assegno di ricerca
6. Servizi al personale tecnico-amministrativo: aspettativa e congedi con o senza retribuzione.....
7. Servizi al personale tecnico-amministrativo: Nulla osta per attività extra istituzionali e tempo parziale.....
8. Servizi al personale tecnico-amministrativo: Ricognizione e attestazione attività formative.....
9. Servizi al personale tecnico-amministrativo: Rilascio certificati di servizio.....
10. Servizi al personale tecnico-amministrativo: Permessi per il diritto allo studio.....
11. Servizi al personale: Domande di prestiti e mutui.....
12. Servizi al personale: Rilascio Tessere di riconoscimento
13. Servizi al personale: Collocamento in maternità posticipato.....
14. Gestione carriera personale docente: aspettativa e congedi con o senza retribuzione
15. Gestione carriera ricercatori: aspettativa e congedi con o senza retribuzione
16. Gestione carriera personale docente e ricercatori: cambio regime d’impegno
17. Gestione carriera personale docente e ricercatori: Autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi extra-istituzionali.....