

## Analisi dei risultati del sondaggio per la Customer satisfaction del DNISC periodo 2020-2021

Il Dipartimento di Neuroscienze Imaging e Scienze Cliniche (DNISC) ha definito nel Piano strategico 2019-23 di revisionare periodicamente la Carta dei servizi e di verificare il grado di soddisfazione degli utenti interni partecipando al sondaggio organizzato dagli uffici centrali, della Performance e dei rapporti con il Pubblico dell'Ateneo. Il sondaggio si è svolto durante gli ultimi mesi del 2021 ed ha dato i seguenti risultati che sono stati confrontati con quelli ottenuti nell'anno precedente.

### Dati generali

I risultati ottenuti sono riportati nella tabella seguente con il confronto con quelli ottenuti l'anno precedente. I primi quesiti del sondaggio riguardano la valutazione generale dell'interazione dell'utente con il personale TA. Dal confronto emerge che il numero dei partecipanti è diminuito rispetto al numero degli invitati tra l'anno 2020 (65%) e 2021 (51%). Per i restanti punti i risultati del 2021 risultano sovrapponibili a quelli del 2020.

Quesito	2020	2021	Nota
Percentuale di partecipazione	Inviati 195, risposte 127 (65%)	Inviati 253, risposte 129 (51%)	negativo
Ha usufruito dei servizi	86 % dei 127	79 % dei 129	
Quante volte interagisci mediamente	Una volta durante l'anno/Più volte nel corso degli ultimi anni/una volta al mese: 74% una volta a settimana/più volte a settimana 26%	Una volta durante l'anno/Più volte nel corso degli ultimi anni/una volta al mese: 77% una volta a settimana/più volte a settimana 23%	
Come valuti la competenza del personale	Inadeguata 5% Sufficiente 18% Ottima/eccellente 77%	Inadeguata 4% Sufficiente 20% Ottima/eccellente 76%	
Come valuti la capacità operativa	Inadeguata 8% Sufficiente 19% Ottima/eccellente 73%	Inadeguata 3% Sufficiente 24% Ottima/eccellente 73%	
Come valuti i tempi di soluzione del problema	Lunghi 14% contenuti 26% tempestivi/rapidi 60%	Lunghi 9% contenuti 29% tempestivi/rapidi 62%	
E' chiara l'attribuzione delle funzioni alle singole posizioni del personale	No 19% ne' si/ne' no 14% Si 67%	No 22% ne' si/ne' no 10% Si 68%	
Come valuti la disponibilità e l'assertività del personale	Poco 5% sufficiente 25% molto 70%	Poco 6% sufficiente 20% molto 74%	

I dati sono stati elaborati derivando un indice di gradimento calcolato moltiplicando ciascuna risposta (da 1 a 5) per il numero di preferenze espresse, quindi effettuando la sommatoria e dividendo per il numero totale di preferenze espresse per quella domanda. La tabella A riporta i risultati ottenuti per l'anno 2020 e 2021.

**Tabella A: Indice di gradimento**

<b>Quesito</b>	<b>Indice di gradimento (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo)-2020</b>	<b>Target per il 2021</b>	<b>Indice di gradimento (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo)-2021</b>	<b>Obiettivo</b>	<b>Target per il 2022</b>
Come valuti, complessivamente, la competenza professionale del personale amministrativo del Dipartimento con cui hai avuto rapporti?	3.87	≥3	3.97	Almeno mantenimento	≥3
Come valuti, complessivamente, la capacità operativa del personale amministrativo del Dipartimento con cui hai avuto rapporti?	3.81	≥3	3.87	Almeno mantenimento	≥3
Come valuti, complessivamente, i tempi di accoglimento delle richieste e di risoluzione dei problemi presentati al personale del Dipartimento?	3.59	≥3	3.71	Almeno mantenimento	≥3
È chiara l'attribuzione delle funzioni alle singole posizioni organizzative del Dipartimento?	3.70	≥3	3.74	Almeno mantenimento	≥3
Come valuti, complessivamente, la disponibilità e l'assertività del personale amministrativo del Dipartimento?	4.01	≥3	4.03	Almeno mantenimento	≥3

I dati elaborati confermano che l'obiettivo del 2020 per il 2021 è stato raggiunto.

### **Risultati su servizi specifici**

In questa sezione sono riportati i dati riguardanti servizi specifici giudicati da migliorare o valutati tramite un indice di gradimento.

Nella tabella B sono riassunti i risultati relativi ai servizi da migliorare. Da notare: un miglioramento nei servizi di supporto per le collaborazioni esterne, per la rendicontazione di progetti su bandi. Il resto è pressoché invariato rispetto al precedente anno.

**Tabella B: QUALI SERVIZI DA MIGLIORARE**

Servizi	Anno 2020 (%)	Anno 2021 (%)	Note
Acquisizione beni e servizi	31	37	↑
Missioni e rimborsi	29	30	↑
Collaborazioni esterne	24	15	↓
Accordi convenzioni e contratti	22	27	↑
Assistenza rendicontazione bandi	42	13	↓
Supporto e assistenza attività di ricerca	Non valutato	34	
Supporto al dottorato	21	24	↑
Assegni di ricerca	15	15	=
Borse di studio per ricerca e post lauream	14	18	↑
Supporto attività didattica	12	7	↓
Master e corsi post lauream	11	3	↓
Gestione terza missione	6	5	↓
Gestione internazionalizzazione	10	6	↓
Gestione orientamento	9	2	↓
Gestione AQ	5	6	↑
Gestione sicurezza	15	7	↓
Gestione trasparenza, privacy	4	5	↑

In tabella C è riportata l'analisi dei dati desunti dal sondaggio per il periodo 2020-2021. In particolare sono stati presi in considerazione i servizi forniti dal DNISC aggiornati all'ultima versione della Carta dei servizi 2021, riportando gli standard di qualità che il DNISC ha assegnato in fase di previsione presenti nella Carta dei servizi 2020. L'indice di gradimento per uno specifico servizio (riferito alla sua efficacia e tempestività) è stato calcolato moltiplicando ciascuna valutazione (da 1 a 10) per il numero di preferenze espresse, effettuando la sommatoria e dividendo per il numero totale di preferenze espresse per quel servizio.

**Tabella C: INDICI DI GRADIMENTO SU SERVIZI SPECIFICI**

Servizio	Standard di qualità impostato 2020	Indice di gradimento 2020	Target atteso 2021	Indice di gradimento 2021	Target atteso 2022
Acquisizione beni e servizi-Efficacia	6	7.4	≥7	7.5	≥7
Acquisizione beni e servizi-Tempestività	6	6.6	≥6	7.2	≥6
Missioni e rimborsi-Efficacia	6	7.7	≥7	8.1	≥7
Missioni e rimborsi-Tempestività	6	7.3	≥7	7.8	≥7
Collaborazioni esterne-Efficacia	6	6.8	≥6	7.7	≥6
Collaborazioni esterne-Tempestività	6	6.6	≥6	7.5	≥6
Accordi, convenzioni, contratti-Efficacia	6	7.4	≥7	7.4	≥7
Accordi, convenzioni,	6	7.4	≥7	7.5	≥7

contratti-Tempestività					
Rendicontazione su bandi competitivi-Efficacia	6	6.3	≥6	8.1	≥6
Rendicontazione su bandi competitivi-Tempestività	6	6.0	≥6	8.1	≥6
Supporto Attività di ricerca-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.5	≥6
Supporto Attività di ricerca-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6
Supporto al Dottorato-Efficacia	6	6.6	≥6	7.4	≥6
Supporto al Dottorato-Tempestività	6	6.9	≥6	7.4	≥6
Supporto assegni di ricerca-Efficacia	6	7.9	≥7	8.3	≥7
Supporto assegni di ricerca-Tempestività	6	7.8	≥7	8.2	≥7
Supporto borse di studio-Efficacia	6	8.1	≥8	8.6	≥8
Supporto borse di studio-Tempestività	6	8.2	≥8	8.5	≥8
Supporto corsi post lauream-Efficacia	6	6.6	≥6	7.8	≥6
Supporto corsi post lauream-Tempestività	6	6.5	≥6	7.3	≥6
Gestione attività didattica-Efficacia	6	7.1	≥7	7.6	≥7
Gestione attività didattica-Tempestività	6	7.2	≥7	8.8	≥7
Gestione Terza Missione-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6
Gestione Terza Missione-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6
Gestione internazionalizzazione-Efficacia	6	6.6	≥6	7.7	≥6
Gestione internazionalizzazione-Tempestività	6	6.3	≥6	7.5	≥6
Gestione orientamento e tutorato-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6
Gestione orientamento e tutorato-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6
Gestione AQ-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6
Gestione AQ-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.6	≥6
Gestione sicurezza sul lavoro-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6
Gestione sicurezza sul	non presente	non presente	non	7.8	≥6

lavoro-Tempestività			presente		
Gestione Trasparenza-Tempestività	non presente	non presente	non presente	8	≥6

Gli indici di gradimento rivelano il raggiungimento (e in molti casi il superamento) dei target previsti.

Il sondaggio si concludeva lasciando la possibilità all'utente di rilasciare commenti o suggerimenti. Di seguito si riporta uno schema riassuntivo dei commenti e le risposte dello staff amministrativo.

Commento	Risposta
Snellire procedure burocratiche.	
Networking per creare linee di ricerca intra-dipartimentali, ancor più se affidate a giovani ricercatori per promuoverne l'indipendenza.	Sarà fatto presente ai Responsabili delle aree del Dipartimento in particolare alla Ricerca. Il monitoraggio del 2021 comunque rileva un aumento delle opportunità di networking sia a livello Dipartimentale che inter centri (CAST/ITAB) che di Ateneo (Search for Excellence)
Snellire iter moduli per comitato etico.	Non è di pertinenza del Dipartimento che si limita ad approvare le proposte e supportare amministrativamente i proponenti
Essenziale il contributo della responsabile. Poco efficace il sistema di acquisto beni.	Il commento appare vago. Per l'acquisto dei beni per ottimizzare le procedure è stato chiesto un referente per gruppo che si interfacciasse con lo staff amministrativo. Inoltre sono stati resi disponibili sul sito del Dipartimento i moduli ad hoc per le varie procedure. Come ulteriore semplificazione, nel Consiglio di Dipartimento del 16/02/2022 è stato proposto di inviare per email le varie richieste ad un unico indirizzo: <a href="mailto:neuroscienze@unich.it">neuroscienze@unich.it</a> con la motivazione nell'oggetto, lo staff smisterà la pratica a chi di competenza.
Sul sito del Dipartimento, nella sezione Modulistica, non è disponibile alcun documento. La possibilità di scaricarli e inviarli senza doverli chiedere ogni volta agevolerebbe molto il lavoro di tutti e ridurrebbe le tempistiche.	Sul sito del Dipartimento sotto la voce modulistica vi sono varie sezioni ognuna con la modulistica specifica che, non rappresentando materiale pubblico, può essere scaricata solo se effettuato il login con le credenziali di Ateneo. Sotto il titolo Modulistica è riportato: La modulistica attualmente presente è visibile e scaricabile solo se loggati:
Ridefinizione dei ruoli con una maggiore autonomia assegnata ai singoli componenti del PTA, per responsabilizzare le singole persone ed evitare sovrapposizioni e rallentamenti	Ad ogni componente del PTA assegnato al DNISC sono assegnati dei compiti che, oltre che per la gestione della performance, sono riportati nel mansionario periodicamente revisionato e pubblicato sul sito del DNISC. Comunque per alcune pratiche che possono richiedere procedure o dettagli che si discostano dalla routine, il referente del compito deve necessariamente rivolgersi al proprio referente. Come semplificazione dell'iter, nel Consiglio di

	Dipartimento del 16/02/2022 è stato proposto di inviare per email le varie richieste ad un unico indirizzo: <a href="mailto:neuroscienze@unich.it">neuroscienze@unich.it</a> con la motivazione nell'oggetto, lo staff smisterà la pratica a chi di competenza.
Sono molto soddisfatto	Lo staff ringrazia ed è consapevole che ogni cosa sia migliorabile
Suggerire di migliorare la comunicazione con i dottorandi, si danno troppe cose per scontate e non viene spiegato bene il supporto che si può avere (ad es: procedura missioni).	I dottorandi per le loro attività fanno capo ai tutor e al Coordinatore del Corso di Dottorato, inoltre hanno (o dovrebbero avere quando le elezioni raggiungono il quorum) un rappresentante in Consiglio di Dipartimento che li aggiorni anche sugli aspetti e la gestione amministrativa. Come ulteriore supporto, nel Consiglio di Dipartimento del 16/02/2022 è stato proposto di inviare per email le varie richieste ad un unico indirizzo: <a href="mailto:neuroscienze@unich.it">neuroscienze@unich.it</a> con la motivazione nell'oggetto, lo staff smisterà la pratica a chi di competenza..
Nulla più da aggiungere , se non "ottimo lavoro!	Lo staff ringrazia ed è consapevole che ogni cosa sia migliorabile
Sento di ringraziare il PTA del DNISC per il loro efficiente lavoro. Sono sempre tutti molto cordiali e gentili e in caso di errore da parte mia si sono sempre rivelati molto comprensivi e pronti a trovare una soluzione.	Lo staff ringrazia ed è consapevole che ogni cosa sia migliorabile soprattutto in presenza di una fattiva reciproca collaborazione
Sarebbe utile, per gli ordini di acquisto di materiale vario (computer ecc) ricevere degli aggiornamenti sullo stato degli ordini e i tempi previsti di consegna per programmare al meglio le attività di ricerca e cercare, in caso, soluzioni alternative che permettano di non bloccare le attività	L'ufficio referente degli ordini, espletate le procedure dovute (dalla richiesta di acquisto alla formalizzazione dell'ordine), invia al richiedente notifica dell'avvenuto invio dell'ordine. Nella notifica sono riportati, oltre alla ditta e al materiale ordinato, i riferimenti dell'ordine da utilizzare per eventuali contatti con la ditta per avere informazioni sui tempi di consegna che sono molto variabili in riferimento alla ditta e al materiale.
Secondo me è necessario chiarire meglio la divisione dei ruoli in modo da evitare che tutti si rivolgano a un'unica persona che poi si trova oberata dal lavoro. Sarebbe inoltre utile creare uno spazio con orari diversi per dottorandi/assegnisti per i docenti in modo da non sovrapporsi troppo	Il tentativo è stato fatto in questi ultimi anni ridefinendo e revisionando la Carta dei Servizi (in modalità completa e in forma essenziale) e il mansionario, entrambi pubblicati sul sito di Dipartimento. Le figure che afferiscono al Dipartimento sono diverse così' come le necessità e i tempi di risoluzione delle varie richieste, per questo è di difficile programmazione un orario di ricevimento separato. Come ulteriore semplificazione, nel Consiglio di Dipartimento del 16/02/2022 è stato proposto di inviare per email le varie richieste ad un unico indirizzo: <a href="mailto:neuroscienze@unich.it">neuroscienze@unich.it</a> con la motivazione nell'oggetto, lo staff smisterà la pratica a chi di competenza.

## **Conclusioni**

Dai risultati ottenuti e dal confronto con i dati del 2020 risulta chiaro che il DNISC ha pienamente raggiunto i target e gli obiettivi che si era proposto. Il sondaggio 2021, rispetto a quello del 2020, ha contemplato la revisione del questionario con l'aggiunta di alcuni punti specifici ai servizi di competenza del Dipartimento e l'eliminazione di altri.

Dall'analisi dei dati e dai commenti rilasciati dagli utenti emergono alcuni aspetti da migliorare:

- migliorare la pubblicizzazione dei sondaggi, il significato e il valore dal punto di vista manageriale: aumentare la percentuale di partecipazione,
- miglioramento dei servizi, target: mantenere/superare l'indice di gradimento,
- introdurre nel questionario un altro punto che riguarda la valutazione del sito di Dipartimento.