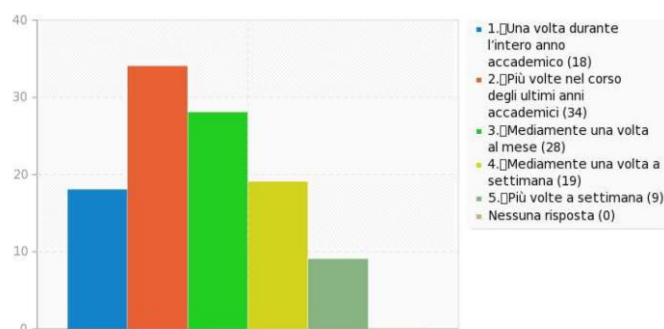


Analisi dei risultati del sondaggio per la Customer Satisfaction del DNISC

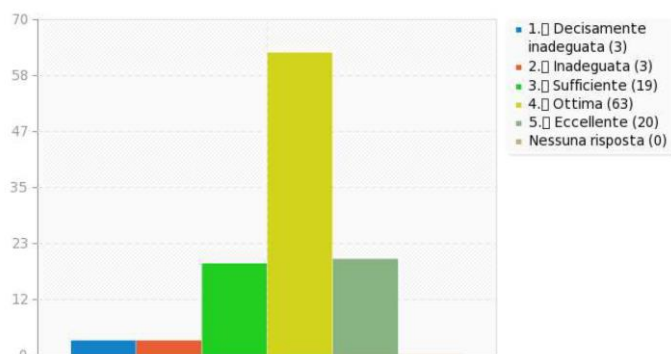
Il Dipartimento di Neuroscienze Imaging e Scienze Cliniche (DNISC) ha definito nel Piano strategico 2019-23 di revisionare e pubblicizzare entro il 2020 la Carta dei servizi e di verificare il grado di soddisfazione degli utenti interni partecipando al sondaggio organizzato dagli uffici centrali, della Performance e dei rapporti con il Pubblico, dell'Ateneo. Il sondaggio si è svolto durante gli ultimi mesi del 2020 ed ha dato i seguenti risultati.

Dati generali

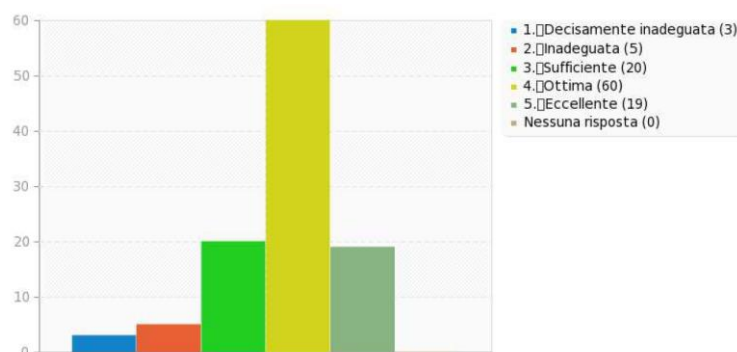
- Sono stati invitati a partecipare al sondaggio 195 utenti (tra cui Docenti, Assegnisti, Borsisti e Dottorandi).
- Hanno partecipato al sondaggio 127 utenti (il 65% del totale invitati)
- Dei 127 partecipanti 108 (85,71%) hanno usufruito dei servizi amministrativi del Dipartimento e quindi hanno proseguito il sondaggio
- La maggior parte dei partecipanti ha usufruito più volte l'anno dei servizi amministrativi



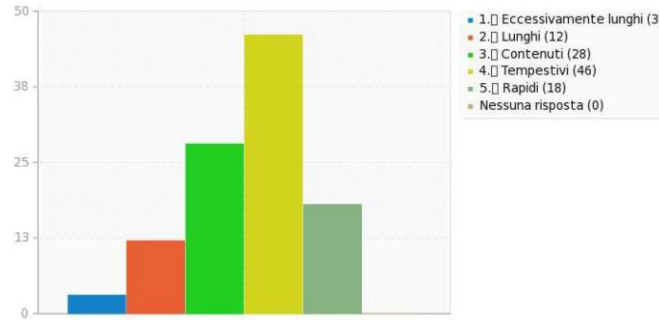
- Il 58% dei partecipanti reputa ottima la competenza del personale TA



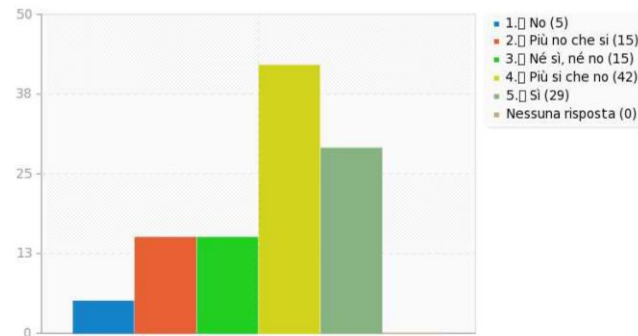
- Il 56% dei partecipanti giudica complessivamente ottima la capacità operativa del personale TA



- Il 68% dei partecipanti reputa contenuti/tempestivi i tempi di accoglimento delle richieste e di risoluzione dei problemi presentati al personale TA



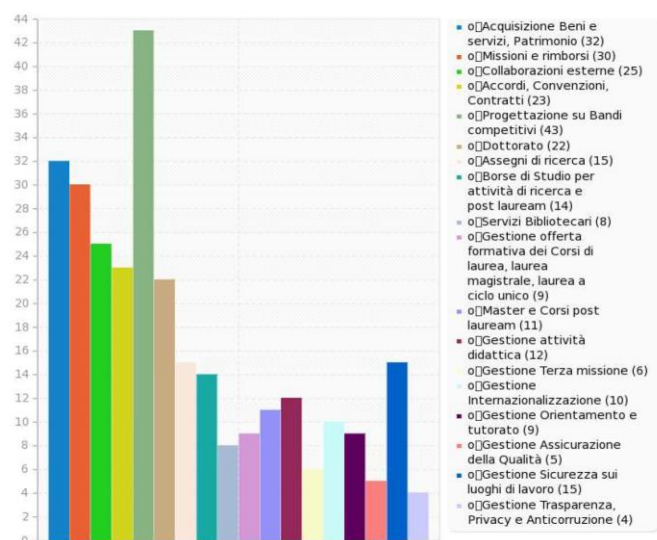
- Il 67% circa dei partecipanti reputa che sia abbastanza chiara l'attribuzione delle funzioni alle singole posizioni organizzative del Dipartimento



- Il 70% circa dei partecipanti reputa molto disponibile il personale TA



- E' richiesto il miglioramento dei servizi di supporto per il Dottorato, Convenzioni e Collaborazioni dal 20-25% dei partecipanti, per Acquisto beni e Missioni dal 30% circa dei partecipanti



Per la Progettazione su bandi competitivi il 40% circa dei partecipanti ritiene necessario un miglioramento, questo servizio però non è attivo all'interno del DNISC ma, negli ultimi anni, è un punto di attenzione che l'Ateneo sta considerando organizzando un ufficio ad hoc. Il personale TA del DNISC si occupa del supporto nella gestione e rendicontazione dei progetti ottenuti su bandi nazionali e internazionali. In questa domanda sono anche compresi servizi Bibliotecari e di Gestione offerta formativa dei Corsi di laurea, laurea magistrale, laurea a ciclo unico per i quali il DNISC fa riferimento alle Biblioteche centralizzate di Ateneo e alla Scuola di Medicina e Scienze della Salute. Per tutti gli altri servizi la richiesta di miglioramento è per circa $\leq 15\%$ dei partecipanti

Risultati su servizi specifici

I primi quesiti del sondaggio riguardano la valutazione generale dell'interazione dell'utente con il personale TA. I risultati ottenuti dai quesiti 3-7 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 di seguito riporta i dati ottenuti:

Quesito	Indice di gradimento (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo)	Obiettivo	Target per il 2021
Come valuti, complessivamente, la competenza professionale del personale amministrativo del Dipartimento con cui hai avuto rapporti?	3,87	Almeno mantenimento	≥ 3
Come valuti, complessivamente, la capacità operativa del personale amministrativo del Dipartimento con cui hai avuto rapporti?	3,81	Almeno mantenimento	≥ 3
Come valuti, complessivamente, i tempi di accoglimento delle richieste e di risoluzione dei problemi presentati al personale del Dipartimento?	3,59	Almeno mantenimento	≥ 3
È chiara l'attribuzione delle funzioni alle singole posizioni organizzative del Dipartimento?	3,70	Almeno mantenimento	≥ 3
Come valuti, complessivamente, la disponibilità e l'assertività del personale amministrativo del Dipartimento?	4,01	Almeno mantenimento	≥ 3

I dati rilevati indicano un buon indice di gradimento, pertanto l'obiettivo per l'indagine del 2021, come suggerito dall'Ufficio di Ateneo per la Performance, è quello di mantenere questi standard.

Nella tabella di seguito è riportata l'analisi dei dati desunti dal sondaggio per il periodo 2019-2020. In particolare sono stati presi in considerazione i servizi forniti dal DNISC riportando gli standard di qualità che il DNISC ha assegnato in fase di previsione presenti nella Carta dei servizi 2020, l'indice di gradimento e il target previsto come obiettivo da raggiungere al prossimo sondaggio. 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.

Servizio	Standard di qualità impostato	Indice di gradimento	Target atteso
Acquisizione beni e servizi-Efficacia	6	7.4	≥7
Acquisizione beni e servizi-Tempestività	6	6.6	≥6
Missioni e rimborsi-Efficacia	6	7.7	≥7
Missioni e rimborsi-Tempestività	6	7.3	≥7
Collaborazioni esterne-Efficacia	6	6.8	≥6
Collaborazioni esterne-Tempestività	6	6.6	≥6
Accordi, convenzioni, contratti-Efficacia	6	7.4	≥7
Accordi, convenzioni, contratti-Tempestività	6	7.4	≥7
Progettazione su bandi competitivi-Efficacia*	6*	6.3	≥6
Progettazione su bandi competitivi-Tempestività*	6*	6.0	≥6
Supporto al Dottorato-Efficacia	6	6.6	≥6
Supporto al Dottorato-Tempestività	6	6.9	≥6
Supporto assegni di ricerca-Efficacia	6	7.9	≥7
Supporto assegni di ricerca-Tempestività	6	7.8	≥7
Supporto borse di studio-Efficacia	6	8.1	≥8
Supporto borse di studio-Tempestività	6	8.2	≥8
Servizi bibliotecari-Efficacia**	-	6	
Servizi bibliotecari-Tempestività**	-	6.2	
Gestione offerta formativa-Efficacia**	6***	7.3	≥7***
Gestione offerta formativa-Tempestività**	6***	7.2	≥7***
Supporto corsi post lauream-Efficacia	6	6.6	≥6
Supporto corsi post lauream-Tempestività	6	6.5	≥6
Gestione attività didattica-Efficacia	6	7.1	≥7
Gestione attività didattica-Tempestività	6	7.2	≥7
Gestione internazionalizzazione-Efficacia	6	6.6	≥6
Gestione internazionalizzazione-Tempestività	6	6.3	≥6

*In realtà il servizio fornito dal DNISC riguarda la gestione e rendicontazione di progetti acquisiti su bandi nazionali e internazionali, quindi la valutazione (seppur sufficiente) riguarda una domanda non correttamente somministrata.

**Come detto sopra questi servizi non sono presenti nel DNISC, ma il Dipartimento coopera con servizi di Ateneo

***Il DNISC offre i servizi di Orientamento studenti e Sportello studenti a cui sono riferiti gli standard di qualità e i target attesi.

Conclusioni

Dai risultati ottenuti gli obiettivi e i target che il DNISC si propone di raggiungere per il prossimo sondaggio sono:

- Migliorare la pubblicizzazione dei sondaggi, target: mantenere/superare il 65% di partecipazione.
- Miglioramento dei servizi, target: mantenere/superare l'indice di gradimento

Obiettivo per il 2021 sarà quindi quello di migliorare i risultati emersi dall'indagine del 2020.