

Indagine di Customer satisfaction dei servizi amministrativi dipartimentali.

Anno 2017

Prime note

14 marzo 2018

Presentazione

Questa scheda contiene i primi risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sui servizi dipartimentali. Da valutare una eventuale collaborazione alla stesura della relazione 2017 col DISIA.

Principali novità

Questionario rinnovato con integrazione di servizi da migliorare, opinioni sui servizi al post-laurea e ricollocamento al NIC (allegato A). Estesa agli Specializzandi. La raccolta elettronica è stata estesa a tutti i 24 Dipartimenti. Il personale è stato intervistato tra il 13 febbraio 2018 e il 10 marzo 2018, con tre inviti alla compilazione (se inadempienti).

Adesioni

Hanno compilato completamente il questionario **1.879 rispondenti**, di cui 1.707 hanno dichiarato di aver utilizzato i servizi amministrativi dipartimentali nel 2017 e pertanto hanno risposto alle successive domande.

Gli inviti erano stati rivolti a 4.588 utenti, con un **tasso di adesione complessivo del 41%**. La categoria che ha risposto di più è stata quella del **personale docente con tassi di risposta superiori al 50% per ciascun ruolo** (PO, PA, RU, RD), quella che ha partecipato di meno è stata quella degli specializzandi (circa 7%), che peraltro hanno anche dichiarato frequentemente di non impiegare servizi amministrativi dipartimentali.

Le adesioni fra i dipartimenti sono state variabili con tassi di adesione minima dell'ordine del 12% (DCMT) e massima del 73% (DIEF).

Risultati di sintesi

Le tre domande impiegate per la valutazione dell'indagine nel Piano Integrato 2018-2020 hanno avuto il seguente esito.

Domanda	2017		2016		2015	
	Percentuale di risposte "Positivamente" e "Molto positivamente"	Rispondenti	Percentuale di risposte "Positivamente" e "Molto positivamente"	Rispondenti	Percentuale di risposte "Positivamente" e "Molto positivamente"	Rispondenti
VA02. Come valuti, complessivamente, la competenza del personale amministrativo del Dipartimento?	74,9	1.707	76,3	1.697	64,2	1.151
VA05. Come valuti, complessivamente, la disponibilità del personale amministrativo del Dipartimento?	82,8	1.707	80,1	1.704	74,2	1.159
VA07. Come valuti, complessivamente, la gestione amministrativa del Dipartimento?	71,2	1.707	65,9	1.623	62,9	1.138

I risultati anche del 2017 sono positivi e proseguono i trend altrettanto positivi degli anni scorsi. Di particolare impatto l'ulteriore miglioramento di valutazione complessiva della gestione amministrativa del Dipartimento e l'ulteriore valutazione in crescita della disponibilità del personale. Unico valore in decremento è quello relativo alle competenze del personale che suggerisce investimenti in termini di formazione e di organizzazione, probabilmente

mediante un potenziamento del tessuto di collegamento ai processi delle altre strutture ed in particolare dell'Amministrazione Centrale.

Risultati di valutazione della performance dipartimentale

Nei fogli allegati (B) sono riportate alcune tavole di sintesi dei principali risultati di performance dipartimentale. I punteggi sono ottenuti assegnando rispettivamente alle modalità "Molto negativamente", "Negativamente", "Né positivamente né negativamente", "Positivamente", "Molto positivamente" i valori -2, -1, 0, +1, +2.

Si notano in questo contesto differenze anche evidenti, con un Dipartimento in cui la valutazione media generale è prevalentemente negativa, ovvero inferiore a "Né positivamente né negativamente" (DISPAA) e Dipartimenti con valutazione decisamente superiore a "Positivo": LILSI, DSS, DISIA.

Risultati sui servizi dipartimentali soggetti a miglioramento

Nei fogli allegati (C) è riportata una tavola di sintesi sui servizi sui quali è stata dichiarata la necessità di un miglioramento. L'elenco dei servizi appare in ordine decrescente, ovvero sono elencati per primi i servizi a maggior necessità di miglioramento: approvvigionamenti, supporto alla didattica, supporto al dottorato, supporto all'organizzazione di convegni e seminari, missioni, trasparenza e anticorruzione, progetti di ricerca. Per gli altri servizi le istanze di miglioramento presentate sono modeste.

Per ciascun servizio da migliorare l'intervistato ha indicato, in maniera descrittiva, problematiche emergenti e possibili soluzioni.

Le segnalazioni di miglioramento si presentano in maniera eterogenea fra i vari Dipartimenti. Per una analisi sono necessari approfondimenti piuttosto complessi dovuti alla quantità di combinazioni da esaminare.

Risultati sul supporto al post-laurea

La valutazione del supporto al post-laurea (master, perfezionamento, aggiornamento professionale, dottorato e scuole di specializzazione) è stata operata solo dai docenti coordinatori o direttori dei rispettivi corsi che hanno risposto al questionario. Si tratta in tutto di 94 rispondenti.

La valutazione è in generale molto elevata e sono rari i casi di valutazioni negative: solo 3 per i master e perfezionamenti e 2 per i corsi di dottorato. In 23 casi la valutazione è "Neutra", mentre per tutti gli altri è positiva o molto positiva.

Risultati sul processo di ricollocazione al NIC

Il 50,4% dei 405 rispondenti alla domanda sulla ricollocazione al NIC si è espresso favorevolmente ("Più sì che no" o "Sì"). Invece solo il 31,1% si è espresso sfavorevolmente, mentre per un 18,8% la ricollocazione non ha modificato la situazione preesistente.

Dipartimenti		Consideri migliorativa la ricollocazione dei Dipartimenti al NIC					Totale
		No	Più no che sì	Né sì né no	Più sì che no	Sì	
		%	%	%	%	%	
058512	Dipartimento di Chirurgia e Medicina Traslazionale (DCMT)	22,2	18,5	22,2	14,8	22,2	100,0
058513	Dipartimento di Medicina Sperimentale e Clinica	6,7	8,3	16,7	20,0	48,3	100,0
058514	Dipartimento di Neuroscienze, Psicologia, Area del Farmaco e Salute del Bambino (NEUROFARBA)	30,7	15,9	25,0	13,6	14,8	100,0
058515	Dipartimento di Scienze Biomediche, Sperimentali e Cliniche	9,1	14,8	20,5	29,5	26,1	100,0
058516	Dipartimento di Scienze della Salute (DSS)	23,2	23,2	12,2	17,1	24,4	100,0
Totale		16,8	15,1	18,8	19,8	29,6	100,0