



Le indagini sulla qualità dei servizi offerti dall'Ateneo: cosa sono e cosa servono

Breve modulo in/formativo per personale accademico,
dottorandi/e, assegnisti/e di ricerca e personale tecnico-
amministrativo

Presidio Qualità di Ateneo
Nucleo di Valutazione
Maggio 2019

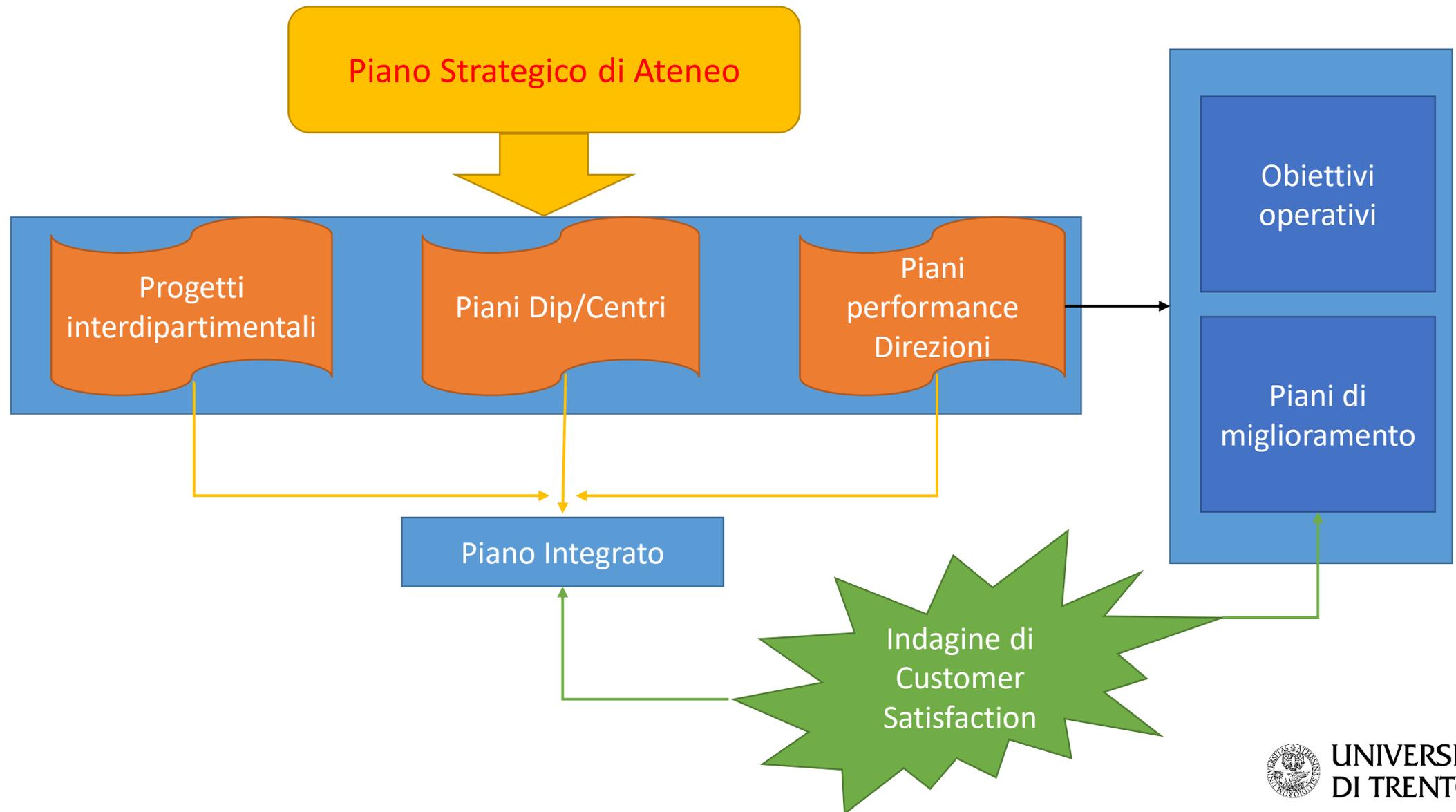
1. Le fonti normative: art. 19 D.Lgs. n.150/09 («Brunetta»), modificato dal D.Lgs. n. 74/17 («Madia»)

- *«Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, secondo quanto stabilito dall'articolo 8, comma 1, lettere c) ed e).»*
- *«Gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'Organismo indipendente di valutazione.»*

1. Le fonti normative: art. 19 D.Lgs. n.150/09 («Brunetta»), modificato dal D.Lgs. n. 74/17 («Madia»)

- *«I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione.»*
- *«L'organismo indipendente di valutazione verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c).»*

2. L'uso dell'indagine sui servizi (Customer Satisfaction) per la programmazione operativa



2. L'uso dell'indagine sui servizi (Customer Satisfaction): un esempio

Gli obiettivi operativi della struttura gestionale contengono quindi Piani di miglioramento dei servizi **definiti utilizzando i dati raccolti con la rilevazione sulla Customer satisfaction.**

Il vigente Piano di miglioramento dei servizi 2019-2021 (ad aggiornamento annuale) è stato formulato sulla base delle indagini svolte negli scorsi anni presso studenti, personale accademico e tecnico-amministrativo.

Ad esempio: l'obiettivo operativo dei servizi di supporto alle decisioni è:
«Rendere note le tempistiche di risposta alle consulenze, con indicazione della presa in carico della richiesta e delle tempistiche di evasione attese».

L'indicatore usato per valutare il raggiungimento dell'obiettivo è il **grado di soddisfazione**. Il valore iniziale è inferiore all'80% e l'obiettivo è di portarlo almeno all'80%.

3. La nuova indagine di Customer satisfaction

Nel mese di **maggio 2019** si è aperta la **nuova indagine di Customer satisfaction**, che sarà utilizzata per definire i piani di miglioramento del 2020.

Si apriranno tre indagini:

- Indagine indirizzata agli studenti
- Indagine indirizzata al personale docente e ricercatore
- Indagine indirizzata al personale tecnico e amministrativo

E' interesse di tutti rispondere all'indagine, se vogliamo che la nostra Amministrazione lavori con noi in modo migliore e rafforzi l'efficacia dei servizi che ci offre