

Analisi dei risultati del sondaggio per la Customer satisfaction del DNISC periodo 2021-2022

Il Dipartimento di Neuroscienze Imaging e Scienze Cliniche (DNISC) ha definito nel Piano strategico 2019-23 di revisionare periodicamente la Carta dei servizi e il mansionario per ottimizzare il lavoro e far fronte alle necessità dei componenti del Dipartimento nei diversi ambiti del loro operato. Inoltre, per monitorare lo stato dell'arte e le azioni intraprese, il Dipartimento ha pianificato di verificare il grado di soddisfazione degli utenti interni utilizzando un sondaggio in accordo e in collaborazione con gli uffici centrali della Performance e dei rapporti con il Pubblico dell'Ateneo. Il sondaggio si è svolto durante gli ultimi mesi del 2022. Nella presente formulazione è il risultato di una revisione di qualche quesito e, dopo l'aggiunta di alcuni punti specifici ai servizi di competenza del Dipartimento dell'anno precedente, sono stati aggiunti anche quesiti riguardanti l'efficacia del sito di Dipartimento. Il questionario è stato somministrato a Docenti, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi e Specializzandi. Il sondaggio ha dato i seguenti risultati che sono stati confrontati con quelli ottenuti negli anni precedenti.

Dati generali

I risultati ottenuti sono riportati nella tabella seguente con il confronto con quelli ottenuti nel 2020 e 2021. I primi quesiti del sondaggio riguardano la valutazione generale dell'interazione dell'utente con il personale TA.

Novità di questo anno è stata l'identificazione del ruolo dei partecipanti. Al sondaggio 2022 hanno partecipato i seguenti componenti del Dipartimento:

Ruolo	% di partecipanti nei rispettivi ruoli	% di partecipanti nei rispettivi ruoli sul totale di partecipanti
PO	16/19 n tot PO (84%)	8.33
PA	25/30 n tot PA (83%)	13.02
Ric (RU, RTDa, RTDb)	20/22 n tot Ric (91%)	10.42
Assegnisti di ricerca	17/20 n tot Ass (85%)	8.85
Dottoranda/o	42/59 n tot Dott (71%)	21.88
Specializzanda/o	50/136 n tot Spec (37%)	26.04
Borsista	22/42 n tot Bors (52%)	11.46

Il primo impatto con i numeri rivela un Dipartimento giovane con un alto numero di figure in formazione post lauream di alto profilo. Il dato meno positivo è che proprio in questo ambito, e soprattutto tra borsisti e specializzandi, non è ancora radicata l'appartenenza al Dipartimento e l'utilizzo dei suoi servizi, viste le percentuali contenute dei partecipanti tra i giovani non strutturati. Di seguito i parametri confrontati per anno di rilevamento. Dal confronto emerge che il numero dei partecipanti è in ripresa rispetto al calo osservato nel 2021. Per i restanti punti i risultati del 2022 risultano in linea o in miglioramento rispetto a quelli degli anni precedenti.

Quesito	2020	2021	2022	Nota
Percentuale di partecipazione	Inviati 195, risposte 127 (65%)	Inviati 253, risposte 129 (51%)	Inviati 328, risposte 201 (61%)	In ripresa rispetto al 2021
Ha usufruito dei servizi	86 %	79 %	80 %	In linea rispetto agli anni precedenti

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%	Una volta durante l' anno/Più volte nel corso degli ultimi anni/una volta al mese: 80% una volta a settimana/più volte a settimana 20%	In linea rispetto agli anni precedenti
Come valuti la competenza del personale	Inadeguata 5% Sufficiente 18% Ottima/eccellente 77%	Inadeguata 4% Sufficiente 20% Ottima/eccellente 76%	Inadeguata 0% Sufficiente 8% Buona 19% Ottima/eccellente 73%	È stato aggiunto il valore "buona". Complessivamente migliorata.
Come valuti la capacità operativa	Inadeguata 8% Sufficiente 19% Ottima/eccellente 73%	Inadeguata 3% Sufficiente 24% Ottima/eccellente 73%	Inadeguata 0% Sufficiente 9% Buona 24% Ottima/eccellente 67%	È stato aggiunto il valore "buona". Complessivamente migliorata.
Come valuti i tempi di soluzione del problema	Lunghi 14% contenuti 26% tempestivi/rapidi 60%	Lunghi 9% contenuti 29% tempestivi/rapidi 62%	Lunghi 9% contenuti 25% tempestivi/rapidi 66%	In linea rispetto agli anni precedenti
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%	No 15% ne' si/ne' no 14% Si 71%	In miglioramento rispetto agli anni precedenti
Come valuti la disponibilità e l'assertività del personale	Poco 5% sufficiente 25% molto 70%	Poco 6% sufficiente 20% molto 74%	Poco 3% sufficiente 21% molto 76%	In miglioramento rispetto agli anni precedenti

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 gli anni 2020, 2021 (già redatti) e 2022.

Tabella A: Indice di gradimento

Quesito	Indice di gradimento (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo)-2020	Target per il 2021	Indice di gradimento (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo)-2021	Target per il 2022	Indice di gradimento (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo)-2022	Obiettivo	Target per il 2023

Come valuti, complessivamente, la competenza professionale del personale amministrativo del Dipartimento con cui hai avuto rapporti?	3.87	≥3	3.97	≥3	3,95	Almeno mantenimento	≥3
Come valuti, complessivamente, la capacità operativa del personale amministrativo del Dipartimento con cui hai avuto rapporti?	3.81	≥3	3.87	≥3	3,83	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	≥3	3,75	Almeno mantenimento	≥3
È chiara l'attribuzione delle funzioni alle singole posizioni organizzative del Dipartimento?	3.70	≥3	3.74	≥3	3,84	Almeno mantenimento	≥3
Come valuti, complessivamente, la disponibilità e l'assertività del personale amministrativo del Dipartimento?	4.01	≥3	4.03	≥3	4,14	Almeno mantenimento	≥3

I dati elaborati confermano che l'obiettivo del 2021 per il 2022 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 riportate le percentuali di risposte relativi ai servizi considerati da migliorare. Da notare: un miglioramento nei servizi di supporto all'attività di ricerca, dalla rendicontazione dei progetti agli assegni/borse e dottorato rispetto al precedente anno. Restano da migliorare tutti gli altri servizi che comunque si posizionano tra le percentuali del 2020 e 2021.

Tabella B: QUALI SERVIZI DA MIGLIORARE

Servizi	Anno 2020 (%)	Anno 2021 (%)	Anno 2022 (%)	Note rispetto al 2021
Acquisizione beni e servizi	31	37	38	↑
Missioni e rimborsi	29	30	32	↑
Collaborazioni esterne	24	15	22	↑
Accordi convenzioni e contratti	22	27	16	↓
Assistenza rendicontazione bandi	42	13	7	↓
Supporto e assistenza attività di ricerca	Non valutato	34	26	↓
Supporto al dottorato	21	24	16	↓
Assegni di ricerca	15	15	11	↓
Borse di studio per ricerca e post lauream	14	18	12	↓
Supporto attività didattica	12	7	4	↓
Master e corsi post lauream	11	3	7	↑
Gestione terza missione	6	5	7	↑
Gestione internazionalizzazione	10	6	10	↑
Gestione orientamento	9	2	10	↑
Gestione AQ	5	6	2	↓
Gestione sicurezza	15	7	4	↓
Gestione trasparenza, privacy	4	5	6	↑

In tabella C è riportata l'analisi dei dati desunti dal sondaggio per il periodo 2021-2022. 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	Indice di gradimento 2022	Target atteso 2023
Acquisizione beni e servizi-Efficacia	6	7.4	≥7	7.5	≥7	7.4	≥7
Acquisizione beni e servizi-Tempestività	6	6.6	≥6	7.2	≥6	6.6	≥6
Missioni e rimborsi-Efficacia	6	7.7	≥7	8.1	≥7	8.5	≥7
Missioni e rimborsi-Tempestività	6	7.3	≥7	7.8	≥7	8.2	≥7
Collaborazioni esterne-Efficacia	6	6.8	≥6	7.7	≥6	7.4	≥6
Collaborazioni esterne-Tempestività	6	6.6	≥6	7.5	≥6	7.0	≥6
Accordi, convenzioni, contratti-Efficacia	6	7.4	≥7	7.4	≥7	7.6	≥7
Accordi, convenzioni, contratti-Tempestività	6	7.4	≥7	7.5	≥7	7.4	≥7
Rendicontazione su bandi competitivi-Efficacia	6	6.3	≥6	8.1	≥6	8.8	≥6
Rendicontazione su bandi competitivi-Tempestività	6	6.0	≥6	8.1	≥6	9.0	≥6
Supporto Attività di ricerca-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.5	≥6	8.1	≥6
Supporto Attività di ricerca-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6	8.2	≥6
Supporto al Dottorato-Efficacia	6	6.6	≥6	7.4	≥6	6.9	≥6
Supporto al Dottorato-Tempestività	6	6.9	≥6	7.4	≥6	7.4	≥6
Supporto assegni di ricerca-Efficacia	6	7.9	≥7	8.3	≥7	8.4	≥7
Supporto assegni di ricerca-Tempestività	6	7.8	≥7	8.2	≥7	8.4	≥7
Supporto borse di studio-Efficacia	6	8.1	≥8	8.6	≥8	8.9	≥8
Supporto borse di	6	8.2	≥8	8.5	≥8	9.0	≥8

studio-Tempestività							
Supporto corsi post lauream-Efficacia	6	6.6	≥6	7.8	≥6	8.6	≥6
Supporto corsi post lauream-Tempestività	6	6.5	≥6	7.3	≥6	8.3	≥6
Gestione attività didattica-Efficacia	6	7.1	≥7	7.6	≥7	8.7	≥7
Gestione attività didattica-Tempestività	6	7.2	≥7	8.8	≥7	8.7	≥7
Gestione Terza Missione-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	7.9	≥6
Gestione Terza Missione-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6	8.1	≥6
Gestione internazionalizzazione-Efficacia	6	6.6	≥6	7.7	≥6	9.0	≥6
Gestione internazionalizzazione-Tempestività	6	6.3	≥6	7.5	≥6	9.0	≥6
Gestione orientamento e tutorato-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	7.8	≥6
Gestione orientamento e tutorato-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	7.7	≥6
Gestione AQ-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	8.8	≥6
Gestione AQ-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.6	≥6	8.9	≥6
Gestione sicurezza sul lavoro-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	8.9	≥6
Gestione sicurezza sul lavoro-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6	8.1	≥6
Gestione Trasparenza-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6	8.4	≥6
Gestione Trasparenza-Tempestività	non presente	non presente	non presente	8.0	≥6	8.0	≥6

Gli indici di gradimento rivelano una leggera sofferenza nella tempestività dell'acquisizione di beni e servizi. Al contrario risultano migliorati i servizi di rendicontazione di progetti e i supporti alla didattica e ai corsi post lauream così come quelli per l'internazionalizzazione. In generale comunque, tutti gli indicatori hanno soddisfatto i target attesi.

Questo anno al sondaggio sono stati aggiunti tre quesiti riguardanti la gestione e l'efficacia del sito di Dipartimento. I risultati hanno rivelato che più della metà dei partecipanti al sondaggio visita raramente il sito e questo giustifica la scarsità di suggerimenti per migliorare lo stesso.

Di seguito sono riportate le richieste delle informazioni da inserire e le rispettive note in risposta (in corsivo sottolineato):

1- bandi o un collegamento all'albo pretorio per rapide ricerche su bandi e concorsi aperti (*nella sezione Dipartimento sarà inserita una sottosezione di: Link utili in cui saranno presenti link a pagine di utilità*)

2- informazioni su pubblicazioni scientifiche effettuate dai componenti (*questa informazione è già presente nella pagina personale dedicata ai singoli componenti che gli stessi possono aggiornare su IRIS. Inoltre il link a IRIS è già presente sotto la sezione Ricerca alla voce Pubblicazioni. Sarà comunque inserito sotto la voce Link utili anche il link a Scopus*)

3- sezione privata con indicazione dei propri fondi/budget (*questo non è applicabile sia per motivi tecnici che di sicurezza*)

4- piattaforma per la disponibilità e prenotazione delle aule per lezioni e tirocini (*questo non è applicabile per motivi tecnici. Inoltre la gestione delle aule è a carico dell'Ateneo. Quello che può essere inserito tra i Link utili è il link alle pagine di Ateneo*)

5- Strumentazione presente nei diversi laboratori, con database unico aggiornato e menu di scelta (*non è chiaro il suggerimento, saranno aggiunti tra i link utili quelli dei centri di Ateneo CAST e ITAB dove poter consultare le informazioni necessarie. Inoltre ogni gruppo può aggiungere alla sua scheda le strumentazioni di pertinenza del proprio laboratorio*)

6- Più informazioni circa i periodi all'estero nel ruolo di dottorandi (*non è chiara la richiesta/suggerimento, sarà aggiunto alla sezione riguardante i Dottorati di Dipartimento il link alla Scuola Superiore*)

7- Inserire una FAQ per i problemi più comuni (*al momento non realizzabile sia per ragioni tecniche che di gestione. Comunque sarà cura della Segreteria cominciare il lavoro di impostazione delle FAQ fino ad ora ricevute*)

8- i moduli in formato word dato che non tutti hanno i programmi di modifica pdf. aggiungerei un tutorial che mostra come completare i moduli in modo da evitare di dover sempre disturbare gli uffici. (*Per evitare modifiche e cancellazione di dati riportati sui moduli, questi rimarranno in formato pdf che comunque è compilabile anche con software Acrobat reader gratuiti. Per i tutorial si comincerà a lavorare quanto prima*)

9- implementerei la possibilità di aggiornare autonomamente le informazioni relative ai gruppi di ricerca (così come è già possibile fare per il profilo personale) (*al momento, tecnicamente non attuabile*)

10- Pagina con H-Index, numero totale pubblicazioni, numero totali citazioni dei singoli appartenenti al dipartimento (*sulla pagina di Ateneo c'è già IRIS che fornisce queste indicazioni, il link a IRIS è già presente nella sezione Ricerca sotto la voce pubblicazioni. Comunque, si inserirà il link a IRIS anche nella sezione Link utili*)

11- Vademecum procedure e tempistiche per assegni e borse di ricerca. (*Si comincerà a lavorare quanto prima*)

Infine si raccomanda la periodica revisione delle immagini di copertina e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate. (*Il Responsabile del sito sarà affiancato da un collaboratore a supporto di questa attività*)

Il sondaggio si conclude dando 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
Come indicazione generale per il PTA, farei presenti l'importanza di fornire un supporto centrato sull'utente. All'utente non interessa la conoscenza formale del diritto, o i rischi di sanzioni e così via. Interessa solo un'indicazione semplice e operativa delle cose da fare per risolvere i problemi che ha davanti. Per il resto, si presume che si affidi con fiducia alle indicazioni del PTA che ha una competenza specifica in ambito amministrativo	Il PTA rende partecipi i richiedenti delle procedure e degli iter necessari per l'espletamento delle pratiche soprattutto quando queste sono particolarmente complesse e necessitano di tempi più lunghi. In futuro, si cercherà di sorvolare gli aspetti esplicativi dell'iter che si sta seguendo.
Vi è la necessità di aumentare il supporto alla ricerca e all'internazionalizzazione. Iniziando dai rimborsi spese per l'internazionalizzazione (Visiting)	Il PTA di Dipartimento, seppur oberato, risponde alle necessità di sua competenza (ad esempio supporto alla rendicontazione), mentre la formulazione e la gestione del progetto (inclusi i contatti e i rapporti con i Coordinatori) sono a carico del proponente coadiuvato dal Settore Progetti. Per la gestione dei Visiting è di competenza del Settore Internazionalizzazione ed Erasmus

Conclusioni

Dai risultati ottenuti e dal confronto con i dati degli anni precedenti risulta chiaro che il DNISC ha pienamente raggiunto i target e gli obiettivi che si era proposto. Il sondaggio 2022, rispetto a quello del 2021, ha contemplato la revisione del questionario con l'aggiunta di alcuni punti relativi al sito di Dipartimento.

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

- migliorare la pubblicizzazione dei sondaggi, il significato e il valore dal punto di vista manageriale: sensibilizzare soprattutto i giovani e in particolare la fascia degli specializzandi;
- miglioramento dei servizi, target: mantenere/superare l'indice di gradimento;
- aumentare la visualizzazione del sito rendendolo sempre più fruibile e aggiornato.

Da notare che negli ultimi anni le attività del Dipartimento sono sempre più dinamiche e in aumento come numero a fronte di uno stesso staff di PTA. Nella relazione di monitoraggio delle attività del 2023 ci sarà anche una valutazione globale di quanto si stia modificando il carico di lavoro del PTA per ragionevolmente considerare i risultati che si otterranno con la Customer Satisfaction 2023.