



## Indagine di customer satisfaction sui servizi del Settore Concorsi Personale Docente della Direzione per il personale -2018

A partire da gennaio 2016, è entrata in vigore la Carta dei servizi dell'Amministrazione centrale dell'Ateneo di Cagliari.

Con la Carta dei servizi, l'Amministrazione universitaria si è dotata di uno strumento di individuazione degli standard di qualità dei propri servizi in un'ottica di continuo miglioramento, dichiarando gli obiettivi di prestazione che intende raggiungere, prevedendo sistemi di monitoraggio dei servizi resi rispetto agli standard prefissati e riconoscendo diritti agli utenti.

Per ciascun servizio erogato all'utente finale, sono state definite le modalità di accesso, erogazione e fruizione, la relativa tempistica e gli standard di qualità che l'Amministrazione intende garantire, per i quali si prevedono processi di monitoraggio, misurazione e rendicontazione periodica, anche in relazione ai risultati delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti nonché delle eventuali segnalazioni presentate.

Al fine del miglioramento qualitativo delle prestazioni rese dall'Amministrazione universitaria attraverso l'acquisizione del *feed back* dell'utenza, è stata realizzata nel corso del 2016 un'indagine di *customer satisfaction* sui servizi indicati nella Carta di servizi di competenza della Direzione per il Personale.

A distanza di due anni si è considerato opportuno ripetere l'indagine sui servizi erogati dal Settore Concorsi Personale Docente al fine di monitorare i servizi resi in relazione al rispetto degli standard prefissati

Si è ritenuto opportuno svolgere l'indagine di *customer satisfaction* sull'utenza dell'anno 2017, in coerenza con la natura stessa della Carta dei servizi adottata, la quale non definisce nuove modalità di erogazione dei servizi, ma raccoglie e sintetizza le modalità già implementate, sottoponendole comunque ad un'azione di analisi qualitativa nella prospettiva del miglioramento del rapporto con l'utenza e dell'innalzamento dei livelli di efficacia, efficienza ed economicità dell'amministrazione.

È stato utilizzato, per poter raffrontare coerentemente i risultati ottenuti, lo stesso questionario di monitoraggio utilizzato per la precedente analisi del 2016, costruito con riguardo alle dimensioni della qualità, quali accessibilità, trasparenza e tempo di erogazione del servizio, rappresentata nella Carta per il Settore Concorsi Personale Docente, ed è stato sottoposti a tutti gli utenti che hanno presentato un'istanza di partecipazione alle selezioni gestite dal medesimo Settore nel corso del 2017.

Il questionario si articola in quattro domande più uno spazio destinato alle libere osservazioni dell'utente interpellato; domande che riguardano il rispetto dei tempi di apertura al pubblico, l'adeguatezza e disponibilità della modulistica online, l'interazione multicanale con l'utente, e la congruità dei tempi previsti per la conclusione della procedura e l'erogazione del servizio.

Per ogni domanda, sono state previste cinque possibili risposte, corrispondenti ad un diverso grado di soddisfazione:

- no (0%);
- più no che sì (25%);
- più sì che no (50%);
- sì (75%);
- decisamente sì (100%).

Il questionario online è stato somministrato ai destinatari attraverso una comunicazione via e-mail (con creazione di account dedicato) in cui vengono definite la rilevanza, le finalità e le modalità della compilazione e della successiva elaborazione dei risultati.

Servizio	Soddisfazione dell'utenza 2016	Soddisfazione dell'utenza 2018	Numero reclami
Selezioni di personale docente	81%	90%	0

Questionari somministrati: n.93

Questionari ricevuti: n.42

Percentuale: 45%