

Nota Tecnica del Gruppo di Lavoro – Customer Satisfaction

11 Novembre 2018

FINALITA'

Il Gruppo di lavoro è composto da:

- Donatella D'Alberto – Responsabile UP Coordinamento delle Funzioni Direzionali di Programmazione, Organizzazione e Controllo
- Gianni Aristelli - UP Coordinamento delle Funzioni Direzionali di Programmazione, Organizzazione e Controllo e UF per il Supporto all'Organizzazione e alla Pianificazione Strategica ed Integrata
- Andrea Brunetti - UP Coordinamento delle Funzioni Direzionali di Programmazione, Organizzazione e Controllo
- Giacomo Bulgarelli - UP Coordinamento delle Funzioni Direzionali di Programmazione, Organizzazione e Controllo
- Andrea Del Mastio - UP Coordinamento delle Funzioni Direzionali di Programmazione, Organizzazione e Controllo
- Patrizia Cecchi – RAD rete *Customer Satisfaction*
- Maria Valeria Cerullo - RAD rete *Customer Satisfaction*
- Barbara Napolitano - RAD rete *Customer Satisfaction*

Ha partecipato ad alcuni incontri e ha messo a disposizione le sue competenze la prof.ssa Alessandra Petrucci, Direttore del Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti".

La finalità principale del gruppo, per il 2018, è quella di effettuare un censimento di tutte le indagini presenti attualmente in Ateneo, che sono state costituite nel tempo, in maniera autonoma, da parte delle Aree, dei Dipartimenti e delle Scuole.

Rientrano nelle tipologie di indagini: sportelli *on-line* di segnalazioni, suggerimenti e reclami; questionari di gradimento e valutazione dei servizi o di corsi di formazione, sia *on-line* che cartacei; analisi sulle tipologie di utenti o di visitatori; azioni di *customer care*; interviste e sondaggi periodici.

Il censimento è preliminare all'estensione e alla progettazione di azioni più strutturate a livello di Ateneo, dotate di un carattere di maggiore uniformità.

CONTESTO E ATTUALIZZAZIONE

Come noto, il D. Lgs. 74/2017 sottolinea la rilevanza di considerare le risultanze delle iniziative di ascolto di cittadini ed utenti nella valutazione della performance. A rafforzare tale previsione normativa, nel nostro specifico contesto, è intervenuto il Nucleo di Valutazione di Unifi che in vari momenti ha evidenziato il ruolo degli stakeholders nella valutazione delle performance

Appare evidente come le risultanze desumibili da tali iniziative di ascolto possano poi trovare immediata applicazione in interventi di miglioramento nei vari ambiti di intervento da parte dell'amministrazione.

Allo stato attuale, la parte più strutturata delle indagini viene svolta nell'ambito del progetto *Good Practice* del MIP, che prevede la somministrazione dei questionari sotto elencati con cadenza annuale ed una successiva analisi di *benchmarking* con gli altri Atenei partecipanti:

Indagine
Questionario di <i>customer satisfaction</i> per docenti, dottorandi e assegnisti (DDA)
Questionario di <i>customer satisfaction</i> per personale tecnico-amministrativo e collaboratori ed esperti linguistici (PTA)
Questionario di <i>customer satisfaction</i> per studenti del primo anno (CS1)
Questionario di <i>customer satisfaction</i> per studenti degli anni successivi (CS2)
Questionario sul benessere organizzativo (BO)

All'elenco di cui sopra si aggiunge il questionario di *customer satisfaction* volto a intercettare la soddisfazione dei servizi amministrativi dei Dipartimenti, da parte degli utenti dei medesimi.

L'utilizzo delle indagini suddette è sempre più importante non solo per individuare le criticità e impostare le linee strategiche da perseguire, ma anche nell'ambito della valutazione della *performance*, per permettere all'utenza di esprimere la propria opinione per quanto riguarda l'erogazione dei servizi ad essa rivolti.

Alla rilevazione della soddisfazione degli utenti infatti “è associato il peso prevalente nella valutazione delle strutture, per l'attenzione dovuta agli stakeholder (interni ed esterni) nelle prestazioni dei servizi. Le strutture, in considerazione dei relativi livelli di responsabilità e autonomie, sono chiamate a identificare autonomamente, in relazione alla soddisfazione degli utenti per i servizi, azioni di miglioramento specifiche, i cui esiti saranno poi valutati mediante le indagini di *customer satisfaction* del ciclo successivo” ([Sistema di Misurazione e Valutazione delle Performance 2018](#), p. 21).

La gestione delle indagini di *customer satisfaction* di cui sopra rientra fra le missioni dell'U.P. Coordinamento delle Funzioni Direzionali di Programmazione, Organizzazione e Controllo.

Nello specifico:

- **Indagine *Good Practice* Efficacia percepita:** l'indagine si svolge attraverso la somministrazione *on line* di questionari differenziati per quattro tipologie di utenti, come da tabella già riportata: PTA, DDA, CS1, CS2. Ogni categoria esprime i propri giudizi su un set di servizi differenziati in base alla categoria di appartenenza. Poiché il questionario valuta i servizi, per misurare la performance delle strutture vengono selezionate le domande ritenute idonee a rappresentare i servizi erogati da quella struttura. Sono analizzate separatamente le aree dirigenziali e funzioni trasversali/obiettivi strategici; per tutti i Dipartimenti e Scuole è adottato lo stesso set di domande;
- **Indagine sul benessere organizzativo,** sul grado di condivisione del sistema di valutazione e sulla valutazione del superiore gerarchico: rileva l'opinione dei dipendenti sulle dimensioni che determinano la qualità della vita e delle relazioni nei luoghi di lavoro (benessere organizzativo), il grado di condivisione del Sistema di Misurazione e Valutazione delle Performance, la percezione del modo di operare del proprio responsabile (valutazione del superiore gerarchico). Anche questo questionario è somministrato *on line* ed elaborato dal MIP;
- **Indagine di *customer satisfaction* dei Dipartimenti:** i precedenti strumenti sono integrati, come anticipato, con gli esiti della rilevazione specifica condotta nei Dipartimenti. Poiché la scala di valutazione è diversa da quella degli altri questionari cui il risultato si compara (*Good Practice*, benessere organizzativo), si adottano le opportune accortezze per riportare i punteggi allo stesso campo di variazione. ([SMVP 2018](#), p. 23)

Note più esplicative e tecniche sulle modalità di calcolo, oltre alle varie tabelle di sintesi e di raccolta dati, verranno pubblicate sul [Datawarehouse dell'Ateneo fiorentino](#).

In questo quadro si inseriscono altre realtà importanti e da tempo strutturate, come ad esempio la Valutazione della Didattica a cura del DiSIA, o le indagini svolte dal consorzio [AlmaLaurea](#).

È il contesto in cui si sente dunque la necessità di mappare e strutturare le altre indagini attualmente presenti.

STRUTTURAZIONE E FLUSSO DEL LAVORO

Anche per il censimento è stato deciso di procedere utilizzando la logica della divisione per struttura già adottata dal SMVP 2018 e dal [Piano Integrato 2018-2020](#), procedendo ad effettuare le rilevazioni nelle Aree – compresi Obiettivi Strategici e Funzioni Trasversali –, nei Dipartimenti e nelle Scuole.

Al censimento hanno collaborato proattivamente le colleghe RAD della rete professionale “Customer Satisfaction”: Patrizia Cecchi, Maria Valeria Cerullo, Barbara Napolitano.

Il riscontro sull’esistenza o meno di indagini di *customer satisfaction* è stato chiesto via mail, attraverso la compilazione di un modello già predisposto, e ha ottenuto una buona risposta generale, anche se non esaustiva. In alcuni casi si è proceduto per interviste dirette mediante contatti telefonici.

Il censimento è proseguito con continuità per tutto il mese di ottobre 2018, sulla base dei programmi stabiliti anche nell’incontro del 04.10.2018, quando era già disponibile il risultato relativo ai Dipartimenti.

Tra i Dirigenti d’Area è stato raccolto materiale concreto per quanto riguarda:

- Area Servizi alla Ricerca e al Trasferimento Tecnologico – CsaVRI
- Area per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale
- Area Servizi alla Didattica

Va segnalata una risposta anche dall’Area Servizi Economici, Patrimoniali e Logistici ma, al di là di un indirizzo mail dedicato, non sono presenti azioni strutturate.

Resta invece da definire la situazione di altre Aree, tenendo presente che:

- L’Area Affari Generali e Legali e l’Area Servizi Economici e Finanziari non hanno probabilmente indagini proprie e specifiche;
- L’Area Risorse Umane ha sicuramente la raccolta dei questionari di gradimento dei corsi, effettuata dalla Formazione;
- L’Area per l’Innovazione e Gestione dei Sistemi informativi e Informatici è il vero punto cruciale della questione, in quanto tramite gli applicativi gestiti sarebbe auspicabile che transitasse, in futuro, una valutazione al termine dei servizi di cui si è usufruito (ad esempio per i *ticket* sulla manutenzione edilizia o su quella informatica). Sarebbe tra l’altro utile uniformare i diversi interventi in un unico *help-desk*. È stato però acquisito e messo agli atti il problema della carenza di personale al SIAF, che rende al momento complicato seguire ogni nuova iniziativa.

Si registra anche la risposta del CLA, per il quale si auspica una rimessa in funzione dei meccanismi di *customer*.

Per i Dipartimenti il censimento è quasi concluso, al netto di due Dipartimenti (Lingue, Letterature e Studi Interculturali e Scienze Giuridiche) da cui non sono pervenute risposte. La maggior parte dei Dipartimenti segnala però l’assenza di rilevazioni strutturate.

Si annota invece la presenza di indagini nelle seguenti strutture, come verrà schematizzato in seguito:

- Dipartimento di Biologia
- Dipartimento di Ingegneria Industriale, di concerto con i Dipartimenti di Ingegneria Civile e Ambientale e Ingegneria dell’Informazione

- Dipartimento di Scienze delle Produzioni Agroalimentari e dell'Ambiente (DISPAA)

Risulta interamente conclusa la rilevazione per quanto riguarda le Scuole.

PRIMI RISULTATI

La raccolta è dettagliata nelle tavole in allegato (Tavola 1, Tavola 2 e Tavola 3) che costituiscono parte integrante della presente relazione.

Sinteticamente si possono aggiungere alcune considerazioni:

Nell'Area per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale è emersa la presenza di diverse indagini strutturate relativamente al Sistema Museale d'Ateneo, rivolte alla soddisfazione dell'utenza e al profilo dei visitatori, oltre a schede di raccolta opinioni; a questo si aggiunge anche un modulo *on-line* per suggerimenti e reclami per quanto riguarda il Sistema Bibliotecario d'Ateneo;

L'Area Servizi alla Ricerca e al Trasferimento Tecnologico ha contribuito portando a conoscenza indagini sui corsi erogati, sull'Impresa Campus, sui servizi di *mentoring*, sulla soddisfazione dei ricercatori;

L'Area Servizi alla Didattica ha invece svolto – tra novembre e dicembre del 2017, con il supporto del DiSIA – un'indagine sulla valutazione dei servizi di supporto agli studenti: 32 domande così suddivise: 8 su Aule didattiche, 8 su Laboratori tecnico/informatici, 4 sui Servizi web per l'immatricolazione, 5 su Punti immatricolazione e segreterie studenti, 7 su Call Center e Mail Center.

Meno ricca e differenziata la situazione dei Dipartimenti, sui quali si propone la seguente tabella di sintesi:

Dipartimento	Indagine
Biologia	Questionario assegnisti e dottorandi
Ingegneria Civile e Ambientale (DICEA)	v. DIEF*
Ingegneria dell'Informazione (DINFO)	v. DIEF*
Ingegneria Industriale (DIEF)	Gestione reclami, suggerimenti Customer servizio reclutamento personale esterno (*) (espletato anche per conto di DINFO e DICEA) Integrazione benessere organizzativo
Dipartimento di Scienze delle Produzioni Agroalimentari e dell'Ambiente (DISPAA)	Questionario dottorandi su gradimento dei servizi

Per le Scuole, invece, l'attività è più presente e rivolta quasi esclusivamente a raccogliere le istanze dell'utenza studentesca, per loro principale. Anche dove il servizio non è stato ancora strutturato, viene garantita la massima attenzione alle istanze presentate via mail o di persona al personale afferente. Lo schema di sintesi è comunque il seguente:

Scuola	Indagine
Agraria	Gestione reclami, suggerimenti (web)
Architettura	Gestione reclami, suggerimenti (mail)
Economia e Management	Questionari della Commissione Paritetica
Giurisprudenza	Reclami attraverso i Servizi della Scuola, attività strutturata di prossima attivazione
Ingegneria	Gestione reclami, suggerimenti (web)

Psicologia	Canali di ascolto dell'utenza costituiti da Commissione paritetica, Valutazione della didattica e i servizi agli studenti
Scienze della Salute Umana	Questionario somministrato dalla commissione paritetica a rappresentanti degli studenti e tutor in itinere – fine 2016
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	Gestione reclami, suggerimenti (cartaceo)
Scienze Politiche "Cesare Alfieri"	Gestione reclami, suggerimenti (mail e cartaceo)
Studi Umanistici e della Formazione	Gestione reclami, suggerimenti (web)

PROSPETTIVE FUTURE

Nei vari incontri del Gruppo di lavoro, si è cominciato a discutere delle possibilità future che il censimento può aprire.

E' stato invitato anche il dirigente di SIAF, Marius Spinu, dal momento che lo snodo informatico ci è parso saliente sotto due aspetti: non solo perché eventuali rilevazioni che abbiano utilizzato applicativi Unifi possono essere intercettate tramite SIAF; inoltre perché alcune rilevazioni potrebbero essere messe in atto come di seguito evidenziato, con un'implementazione abbastanza semplice su un sistema già operante.

Sono emersi infatti ampi margini di miglioramento:

- Esistono diversi sistemi informatici atti a fornire un contatto con l'utenza, ma su cui manca poi un *feedback*, come avviene nel caso degli applicativi per le richieste di manutenzione ordinaria o dell'*help desk* informatico. **Sarebbe invece molto utile poter avviare un sistema che, a chiusura ticket, richiedesse all'interessato una valutazione in merito** (con l'invio per email di un breve questionario facoltativo sul gradimento del servizio, come avviene ad esempio con il *feedback* che viene richiesto ogni volta che chiamiamo il servizio clienti di un'azienda), oppure con la richiesta di valutazione su una scala prefissata o ancora con un *clic* su un segno positivo o su un segno negativo. Tale metodologia, eventualmente integrabile alla possibilità di poter inserire un breve commento, garantirebbe una valutazione rapida ed efficiente del servizio da parte dell'utente. Questo sistema unico consentirebbe l'approfondimento di tematiche cruciali che vanno oltre la semplice domanda di soddisfazione generale contenuta nell'indagine annuale di *customer satisfaction* del progetto *Good Practice*, e avrebbe anche il notevole pregio di raccogliere le opinioni dell'utenza all'atto stesso della fruizione del servizio, in continuità;
- Sempre connessa all'ambito degli applicativi è la **possibilità di poter lavorare nuovamente sul gestionale dei tirocini**, in modo da prevedere un questionario valutativo finale da parte degli studenti, non solo sul tirocinio stesso, ma anche sul lavoro e la competenza degli uffici;
- Il primo intervento concreto tuttavia, alla luce del materiale raccolto, sembra essere quello di poter **uniformare la gestione di reclami e suggerimenti delle Scuole attraverso piattaforma web**, come già avviene per tre Scuole, secondo modelli simili per tutti, per estendere poi il tutto anche alle pagine web dei Dipartimenti;
- I corsi di formazione già girano su un applicativo dedicato ed utilizzano un apposito indirizzo email. Potrebbe essere prevista una mail post-corso che interroghi il fruitore del corso sulla qualità del medesimo con una valutazione rapida del servizio. Ad oggi viene compilato un modulo cartaceo a fine corso, che l'ufficio formazione inserisce trasferisce "manualmente".

Potremo immaginare con una necessità di maggiore programmazione e organizzazione, di intervenire anche nei seguenti settori:

1. Gestione stage e job placement
2. URP
3. Estensione e gradimento [SIPRAD](#) (gestione aule).

Un'ultima considerazione di livello più strategico/politico riguarda la possibilità che a partire da un certo momento tutte le indagini di customer/reclami/ecc... facciano tutte capo ad un unico servizio che ne tiri le fila, sia dal punto di vista metodologico/scientifico, sia per avere contezza di quanto viene complessivamente agito in ateneo in tal senso. Questo consentirebbe di poter parlare di una "messa a sistema" delle customer Unifi.