



Università
degli Studi di
Messina

DIREZIONE GENERALE

CARTA DEI SERVIZI DI ATENEEO

Relazione di monitoraggio ANNO 2022 – Risultati di revisione per ANNO 2023

Premessa

Nel corso dell'Anno 2022, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di standard di qualità dei servizi offerti all'utenza e secondo quanto disposto dal "Regolamento di attuazione della Carta dei Servizi di Ateneo" [D.R.n.2824 del 27/12/2016] si è proceduto ad un monitoraggio dei servizi dichiarati in Carta dei Servizi di Ateneo al fine di valutare il reale rispetto dei livelli di qualità, riscontrare feedback, positivi o negativi, da parte dell'utenza ed evidenziare eventuali criticità da parte dei Responsabili del Servizio.

L'esperienza maturata a causa dell'emergenza COVID-19 negli anni 2020 e 2021 nell'erogazione di alcuni servizi, per quanto riguarda l'"Accessibilità Fisica", è stata utile all'implementazione ed al miglioramento dell'erogazione degli stessi in modalità "Multicanale" al fine di garantire le richieste dell'utenza, senza risultare indispensabile la presenza in sede, con notevoli benefici per i fruitori.

Con nota D.G. prot.n. 59558 del 11/05/2022 e con nota D.G. prot. n. 90306 del 13/07/2022, sono state avviate le attività di Monitoraggio del rispetto degli Standard di Qualità per i due trimestri di riferimento non rilevando particolari criticità. Con nota D.G. prot.n.147119 del 17/11/2022 si è proceduto ad avviare una revisione complessiva dei servizi, con l'uso dei nuovi strumenti informatici in dotazione all'Ateneo, in particolare Microsoft 365 e Teams, al fine di riorganizzare eventualmente i processi anche alla luce di eventuali modifiche dell'assetto organizzativo dell'Amministrazione ed a ridefinire gli standard dove necessario.

Per l'Anno 2022, nel periodo 6–21 Dicembre, è stata svolta una indagine di Customer Satisfaction rivolta a tutti gli studenti, principali stakeholder dei servizi offerti. Risultano inoltre pervenuti i risultati di Customer Satisfaction relativi al Servizio Numero Verde a cura dell'URP di Ateneo. I risultati di seguito esposti riassumono sinteticamente quanto emerso dal processo di monitoraggio e revisione condotto nel 2022. Le schede analitiche dei Servizi mappati con i relativi standard di qualità previsti per il 2023, risultano disponibili in consultazione, per tutte le Strutture interessate, all'interno dello spazio OneDrive di Microsoft 365 in dotazione all'Ateneo in cartelle condivise con i Responsabili delle Strutture.

Dati/Indicatori/Valore Programmati – Proposta Servizi anno 2023.

Dati, Indicatori e Valori programmati relativi alle "Dimensioni della Qualità" dei servizi sono stati sottoposti a revisione nel caso di aggiornamenti dovuti anche ad una riorganizzazione complessiva di organigramma di Ateneo e, dunque, di imputazione di responsabilità nell'ambito dei processi a supporto del servizio erogato. In particolare, per il D.A. Servizi Didattici ed Alta Formazione, si è proceduto ad una revisione complessiva dei servizi erogati ed all'integrazione ed omogenizzazione dei servizi di competenza del

C.O.P. (Centro Orientamento e Placement di Ateneo), Struttura precedentemente afferente al Rettorato.

Per tutti i servizi, in collaborazione con le strutture interessate, si è proceduto all'aggiornamento di tutti i dati relativi all'erogazione del servizio. I risultati complessivi del lavoro di revisione effettuato sono stati posti all'attenzione di tutti gli attori coinvolti nei processi correlati all'erogazione dei servizi attraverso un sistema di condivisione delle relative schede utilizzando gli strumenti informatici prima menzionati.

L'elenco dei Servizi di Ateneo, proposti per la Carta dei Servizi per l'**Anno 2023** e per i quali sono stati definiti Standard di Qualità, Indicatori e Responsabili, risultano essere **N°24** e sono di seguito elencati:

1. SPORTELLO PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI
2. PROTOCOLLO EMAIL E PEC
3. GARANTE DEGLI STUDENTI
4. COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)
5. COMMISSIONE DI GARANZIA
6. CONSULENTE DI FIDUCIA
7. WELCOME-POINT
8. SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER
9. SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE
10. SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO
11. SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMM. INERENTI AI CORSI DI LAUREA
12. SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI
13. SERVIZI DISABILITA'/DSA
14. SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO
15. ALMALAUREA E BANCHE DATI
16. ORIENTAMENTO IN ENTRATA
17. AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO
18. ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT
19. RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI
20. RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO
21. CONCESSIONE SPAZI DI ATENEO
22. ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA
23. PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)
24. SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO

Rilevazioni di Customer Satisfaction 2022.

I risultati di Customer Satisfaction per l'**Anno 2022** sono riferibili all'indagine condotta nel periodo **6-21 Dicembre**, la cui analisi si riporta in allegato alla presente (**AII_1**).

Per l'Anno 2022 si è ritenuto utile valutare anche, nel complesso, la soddisfazione percepita in merito ai servizi erogati con le nuove modalità on-line, avviate in periodo emergenziale COVID-19, ma mantenute in quanto apprezzate dall'utenza. Detti servizi, essendo erogati anche da personale che opera in regime di lavoro da remoto, risultano essere un indicatore efficace sulla qualità complessiva dell'attività amministrativa svolta non in presenza. I risultati ottenuti evidenziano che, nel **38,10%** dei casi, la riorganizzazione del processo per l'erogazione del servizio in modalità "da remoto" è stata percepita addirittura migliore rispetto alla modalità "ordinaria", e nel **48,13%** l'utenza non ha rilevato evidenti differenze tra le due modalità. Si può dunque concludere un apprezzamento complessivo dell'utenza sui sistemi di erogazione dei servizi in modalità on-line e con personale che opera da remoto **superiore all'86%**. Infine, in merito ai "**Bisogni percepiti**", si riportano richieste, proposte e consigli provenienti dall'utenza e utili al miglioramento dell'offerta dei servizi (**AII_2**).

Al fine di assolvere agli obblighi di trasparenza previsti in merito all'erogazione di Servizi Digitali, è stato inoltre predisposto report specifico in merito ai suddetti servizi al momento mappati in Carta dei Servizi (**AII_3**).

Il **Numero Verde**, che risulta essere servizio esternalizzato e gestito dall'URP di Ateneo, ha prodotto i risultati di indagine di Customer Satisfaction che si allegano alla presente e relativi ai trimestri Gennaio-Marzo (*AII_ 4*), Aprile-Giugno (*AII_ 5*) e Luglio-Settembre (*AII_ 6*). Dall'analisi dei report trasmessi non si rilevano particolari criticità, per tutti i periodi esaminati non si riscontrano reclami da parte dell'utenza e la soddisfazione sul servizio reso si attesta complessivamente su una **valutazione ≥ 4 su scala [1-5]**. Il periodo Ottobre-Dicembre sarà disponibile nella nuova annualità.

Trattamento del reclamo e stanziamento fondo di indennizzo Anno 2023.

Il trattamento del reclamo è regolamentato dal "*Regolamento di attuazione della Carta dei Servizi di Ateneo*" ed è garanzia degli impegni assunti in Carta dei Servizi. Reclamo formale da parte dell'utenza, nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, può essere inoltrato tramite modello predefinito, presente in Carta dei Servizi, all'indirizzo email dedicato cartaservizi@unime.it. Il reclamo è trattato da apposita Commissione e, se accolto, comporta indennizzo all'utente come previsto da normativa vigente e conseguente incremento negativo dell'indicatore di valutazione del servizio collegato agli obiettivi di performance della Struttura erogante.

Nel corso del 2022 non risultano pervenuti formali reclami con richiesta di indennizzo, pertanto l'indicatore di performance legato alla qualità dei servizi, secondo quanto previsto dal suddetto Regolamento, è posto al suo valore massimo per tutte le Strutture.

Per il 2023 si è provveduto a richiedere ai competenti uffici del Dip.Amm. Risorse Finanziarie il medesimo fondo accordato per il 2022, pari a €15.000,00, che verrà stanziato quale previsione di spesa 2023. Analogamente, anche per il rimborso forfettario all'utenza, si ritiene di mantenere per il 2023 lo stesso importo previsto per il 2022 pari a €30,00 per reclamo accolto.

*U.Staff. A.Q.S.A. - Dematerializzazione
Il Responsabile
Dott. Salvatore Leonardi
(f.to digitalmente)*

Allegati:

- *Analisi indagine Customer Satisfaction di Ateneo 2022;*
- *Rapporto criticità evidenziate e bisogni dell'utenza;*
- *Analisi indagine Customer Satisfaction di Ateneo 2022 – Servizi di Rete;*
- *Report indagini Customer Satisfaction N° Verde.*