



Università  
degli Studi di  
Messina

DIREZIONE GENERALE

## CARTA DEI SERVIZI DI ATENEEO

### Relazione di monitoraggio ANNO 2023 – Risultati di revisione ANNO 2024

#### Premessa

Nel corso dell'Anno 2023, 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 seguito della passata emergenza COVID-19 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", permettendo di garantire le richieste degli ineteressati anche senza risultare indispensabile la loro presenza in sede, con notevoli benefici per i fruitori.

Con nota D.G. prot. n. 60344 del 11/05/2023 e con nota D.G. prot. n. 117439 del 21/09/2023, sono state avviate le attività di Monitoraggio del rispetto degli Standard di Qualità, per i relativi periodi di riferimento, non rilevando particolari criticità. Con nota D.G. prot.n. 50907 del 27/11/2023 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 sopravvenute modifiche dell'assetto organizzativo dell'Amministrazione, ed a ridefinire gli standard dove necessario.

Per l'Anno 2023, nel periodo 6–27 Dicembre, è stata svolta, a cura della Commissione Customer di Ateneo, una indagine di Customer Satisfaction rivolta a tutti gli studenti, principali stakeholder dei servizi offerti. Risultano inoltre pervenuti i risultati di Customer Satisfaction, per i primi tre trimestri 2023, 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 2023. Le schede analitiche dei Servizi mappati con i relativi standard di qualità previsti per il 2024, 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 2024.

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.

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 2024** 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 DISABILITÀ/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

Nel corso dell'Anno 2023 è stata inoltre predisposta una mappatura dei **Servizi Digitali** che produce un report relativo alle caratteristiche degli stessi e che potrà essere reso fruibile, solo per quanto di interesse all'esterno, tramite link dedicato sul Portale di Ateneo.

### **Rilevazioni di Customer Satisfaction ANNO 2023.**

I risultati di Customer Satisfaction per l'**Anno 2023** sono riferibili all'indagine condotta nel periodo **6–27 Dicembre**, la cui analisi generale di sintesi si riporta in allegato alla presente (*All\_1*).

L'indagine tende a valutare, nel complesso, la soddisfazione percepita in merito ai servizi erogati, anche con le nuove modalità on-line, avviate durante il 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 anche non in presenza. La valutazione complessiva di UniME per i servizi resi è espressa come **positiva per il 74,17%** e, a conclusione del questionario, il target reagisce alla domanda *“Alla luce di quanto analizzato la mia valutazione complessiva di UniMe per i servizi resi è:”* con giudizio **positivo per il 76,5%**. Pertanto, dal confronto delle due percentuali, si evidenzia la necessità di agire sulla percezione dell'immagine dell'Ateneo che ha l'utenza.

I tre servizi che sono stati indicati come di maggiore interesse risultano essere:

- 1) *Supporto agli studenti in relazione ad attività amministrative inerenti ai corsi di laurea;*
- 2) *Protocollo email e pec;*
- 3) *Servizi Bibliotecari di Ateneo.*

In merito ad eventuali suggerimenti di miglioramento dei servizi, il **21,5%** dei soggetti coinvolti nell'indagine si è espresso a riguardo e l'**11,33%** ha indicato quali altri servizi gradirebbe che UniME erogasse.

In allegato si riportano richieste, proposte e consigli provenienti dall'utenza e utili al miglioramento dell'offerta dei servizi UniME (AII\_2).

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 come positiva attribuendo una **valutazione  $\geq 4$  su scala [1-5]**. Il periodo Ottobre-Dicembre sarà disponibile nella nuova annualità.

### **Trattamento del reclamo e stanziamento fondo di indennizzo Anno 2024.**

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 come descritto in Carta dei Servizi, all'indirizzo email dedicato [cartaservizi@unime.it](mailto: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 2023 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 2024 si è provveduto a richiedere ai competenti uffici del Dip.Amm. Bilancio e Finanze il medesimo fondo accordato per il 2023, pari a €15.000,00, che verrà stanziato quale previsione di spesa 2024. Analogamente, anche per il rimborso forfettario all'utenza, si ritiene di mantenere per il 2024 lo stesso importo previsto per il 2023 pari a €30,00 per reclamo accolto.

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

#### **Allegati:**

- *Analisi generale indagine Customer Satisfaction di Ateneo 2023;*
- *Suggerimenti utenza 2023*
- *Report indagini Customer Satisfaction N° Verde (Gen-Sett 2023).*