

Indicatori per la valutazione dei servizi del Centro ICT d'Ateneo

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Spaziale	Facilità d'accesso agli uffici	<p>Non sono state elaborate formule relative al numero di istanze di servizi lavorati in quanto, la maggior parte dei servizi erogati sono esistenti ed on-line e non prevedono il recupero delle informazioni necessarie alla formulazione.</p> <p>Si è quindi preferito fare riferimento ai valori ricavati dai questionari on-line approntati per ogni servizio.</p> <p>Il tutto è stato realizzato attraverso moduli Google, che ci ha permesso di realizzare un sistema di valutazione efficace e a costo nullo.</p> <p>Tale sistema permette tra le altre cose di visualizzare analisi in tempo reale delle risposte degli utenti pervenute al momento della visualizzazione.</p> <p>Per tali questionari si è utilizzata per ogni domanda, relativa alle sottodimensioni di questa tabella, una scala con i seguenti valori:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. molto soddisfatto 2. soddisfatto 3. non so 4. insoddisfatto 5. profondamente insoddisfatto 6. non valutabile <p>L'ultimo valore si è reso necessario poiché volendo utilizzare la stessa struttura di domande per ogni servizio al fine di effettuare analisi per tutti i servizi offerti dal centro, può capitare di avere domande non valutabili ad esempio l'orario di apertura di un servizio on line disponibile H24.</p> <p>Per ogni domanda sono state previste domande a testo libero utili a motivare le valutazioni e recepire suggerimenti dagli utenti.</p>	<p>>70%</p> <p>di valori</p> <p>soddisfatto</p> <p>molto soddisfatto</p> <p>Naturalmente dalle statistiche finali vanno eliminate le valutazioni incoerenti o inserite a caso da utenti non interessati alla valutazione ed epurate dalle valutazioni</p> <p>Non so</p> <p>e non valutabile</p>
	Temporale	Orari di erogazione del servizio non problematici		
	Multicanale	Facilità d'accesso dal portale Unical Facilità d'accesso attraverso altri canali (mail, fax...)		
Tempestività	-	Tempo intercorso tra il momento della richiesta al momento dell'erogazione		
Trasparenza	Responsabilità	Pubblicazione delle informazioni sul responsabile del servizio		
	Contatti	Pubblicazione informazioni sulle modalità di contatto		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione informazioni sulle tempistiche di risposta		
	Informazioni	Pubblicazione e aggiornamento delle informazioni		
	Indicatori	Pubblicazione degli indicatori di valutazione e standard		
	Reclami	Modalità per effettuare un reclamo sul servizio e tempi di risposta		
	Indagini	Pubblicazione e aggiornamento periodico di indagini di valutazione sulla Customer Satisfaction		
Efficacia	Oneri	Indicazioni su eventuali spese a carico degli utenti		
	Conformità	Corrispondenza tra ciò dichiarato e ciò che è stato ottenuto		
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata		
Continuità	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata		
	Giornaliera	Impegno a garantire la fruibilità del servizio per un numero minimo di ore del giorno		
Elasticità	Settimanale	Impegno a garantire la fruibilità del servizio per un numero minimo di giorni nella settimana,		
	-	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti.		
Flessibilità	-	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		
Equità	-	Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori.		
Efficienza	-	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse.		
Empatia	-	Capacità dell'amministrazione, e, specificamente, dell'interfaccia con cui interagisce l'utente, di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità e individualità		

Dimensioni	Descrizione (Delibera n. 3/2012: Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici)
Accessibilità	<p>Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi.</p> <p>Dal punto di vista spaziale si può intendere la facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio (per esempio: la dislocazione sul territorio, la proporzionalità tra il servizio offerto e il relativo bacino di riferimento).</p> <p>Dal punto di vista temporale si può fare riferimento agli orari di apertura al pubblico, al numero di passaggi procedurali per ottenere il servizio richiesto, ai tempi di attesa per l'accesso ai servizi e/o agli sportelli, ecc.</p> <p>Per possibilità di utilizzo di canali diversi, infine, si può intendere la disponibilità di molteplici forme di comunicazione (per esempio: telefono, fax, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web), con l'indicazione, per ciascuna di esse, di tempi e termini di utilizzo.</p>
Tempestività	<p>Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).</p>
Trasparenza	<p>Questa dimensione corrisponde alla semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.</p> <p>Queste caratteristiche sono influenzate dal formato e dai mezzi di diffusione dell'informazione rilasciata nonché dalla disponibilità di meta-informazioni a suo corredo (Per esempio: indicazione dei responsabili, delle modalità di diffusione delle informazioni e della frequenza degli aggiornamenti, pubblicazione dei dati relativi al rispetto degli standard, alle modalità per presentare reclamo e per accedere a eventuali forme di indennizzo, agli strumenti di dialogo con i cittadini, alle modalità di effettuazione dei monitoraggi del servizio e dei risultati conseguiti).</p>
Efficacia	<p>Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.</p>
Continuità	<p>Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo; generalmente si misura come la percentuale del tempo complessivo nella quale è effettivamente possibile usufruire del servizio. Si tratta di una caratteristica molto importante per quei servizi che devono essere erogati con continuità.</p> <p>Nell'ambito di questa dimensione, gli indicatori devono essere definiti in termini di impegno a garantire la fruibilità del servizio per un numero minimo di giorni dell'anno, ore del giorno o periodi dell'anno, che assicuri, di fatto, la massima copertura possibile; devono, inoltre, essere introdotte misure volte a ridurre il disagio derivante dai casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio.</p>
Elasticità	<p>Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai utenti.</p>
Flessibilità	<p>Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</p>
Equità	<p>Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori.</p>
Efficienza	<p>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse.</p>
Empatia	<p>Capacità dell'amministrazione, e, specificamente, dell'interfaccia con cui interagisce l'utente, di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità e individualità.</p>