

## Customer satisfaction 2014

### – SINTESI DEI RISULTATI –

#### 1. Introduzione

A partire dal 2010 il Servizio Trasparenza e prevenzione delle corruzione è stato incaricato dalla Direzione Generale di svolgere rilevazioni di Customer Satisfaction per alcuni Servizi di Ateneo afferenti all'Area Didattica e servizi agli studenti.

Obiettivo di tali indagini è misurare il grado di soddisfazione degli utenti registrando l'eventuale scarto tra ciò che l'Amministrazione ha realizzato, con il proprio impegno e le strategie poste in essere, e ciò che gli Utenti hanno effettivamente percepito. Gli Utenti, difatti, rappresentano una risorsa fondamentale per migliorare la qualità del servizio e la rilevazione della soddisfazione consente di monitorare l'efficacia degli interventi.

#### 2. Le rilevazioni

In continuità con gli anni passati anche nel 2014 sono state condotte differenti rilevazioni di Customer satisfaction. Il presente documento sintetizza i risultati delle indagini svolte presso differenti Servizi:

- Servizio Orientamento
- Servizio Segreterie studenti
- Servizio Stage e career service
- Servizio Diritto allo studio e tutorato

Le rilevazioni sono state effettuate attraverso la somministrazione di questionari in formato cartaceo e, in modo sperimentale, in formato on-line attraverso l'utilizzo di specifiche applicazioni.

La numerosità campionaria e la modalità attraverso la quale è stata condotta sono riportate nella Tabella 1.

Tabella 1: Numerosità campionaria e modalità di rilevazione

Servizio	Campione	Modalità di rilevazione
Servizio Orientamento	367	Questionario cartaceo
Servizio Segreterie Studenti	664	Questionario cartaceo
Servizio Stage e Career Service	570	Questionario cartaceo
Servizio Diritto allo studio e tutorato	882	Questionario online

### 3. Il questionario

Al fine di rilevare la soddisfazione degli utenti è stato utilizzato un questionario con domande chiuse e scala di risposta da 1 a 5 dove 5 rappresenta la massima soddisfazione. È anche prevista presenza di una sezione rivolta a valutare possibili proposte di miglioramento e lo spazio per inserire commenti e suggerimenti.

Nel corso degli anni il questionario è stato sviluppato e migliorato identificando le differenti dimensioni sottostanti la soddisfazione al fine di determinare i fattori che maggiormente possono influenzare la percezione dei servizi offerti e fornendo così, valide informazioni per la programmazione di eventuali interventi.

La continuità delle rilevazioni nel corso degli anni permette, inoltre, di evidenziare eventuali mutamenti nel corso del tempo.

Le dimensioni analizzate sono riportate in Tabella 2.

Tabella 2: Dimensioni analizzate nelle rilevazioni

Dimensione della soddisfazione	Servizio			
	Servizio Orientamento	Servizio Segreterie studenti	Servizio Stage e career service	Servizio Diritto allo studio e tutorato
Facilità di accesso	✓	✓	✓	✓
Attenzione alle richieste	✓	✓	✓	✓
Utilità delle risposte	✓	✓	✓	✓
Comprensibilità della documentazione	X	✓	✓	✓
Cortesìa e disponibilità degli operatori	✓	✓	✓	✓
Efficacia degli strumenti online	✓	✓	✓	✓
Tempistica nell'evasione delle richieste	X	✓	✓	X
Aspetto e accoglienza degli ambienti	✓	✓	✓	✓
Conoscenza del Servizio	✓	✓	✓	✓
Soddisfazione complessiva	✓	✓	✓	✓

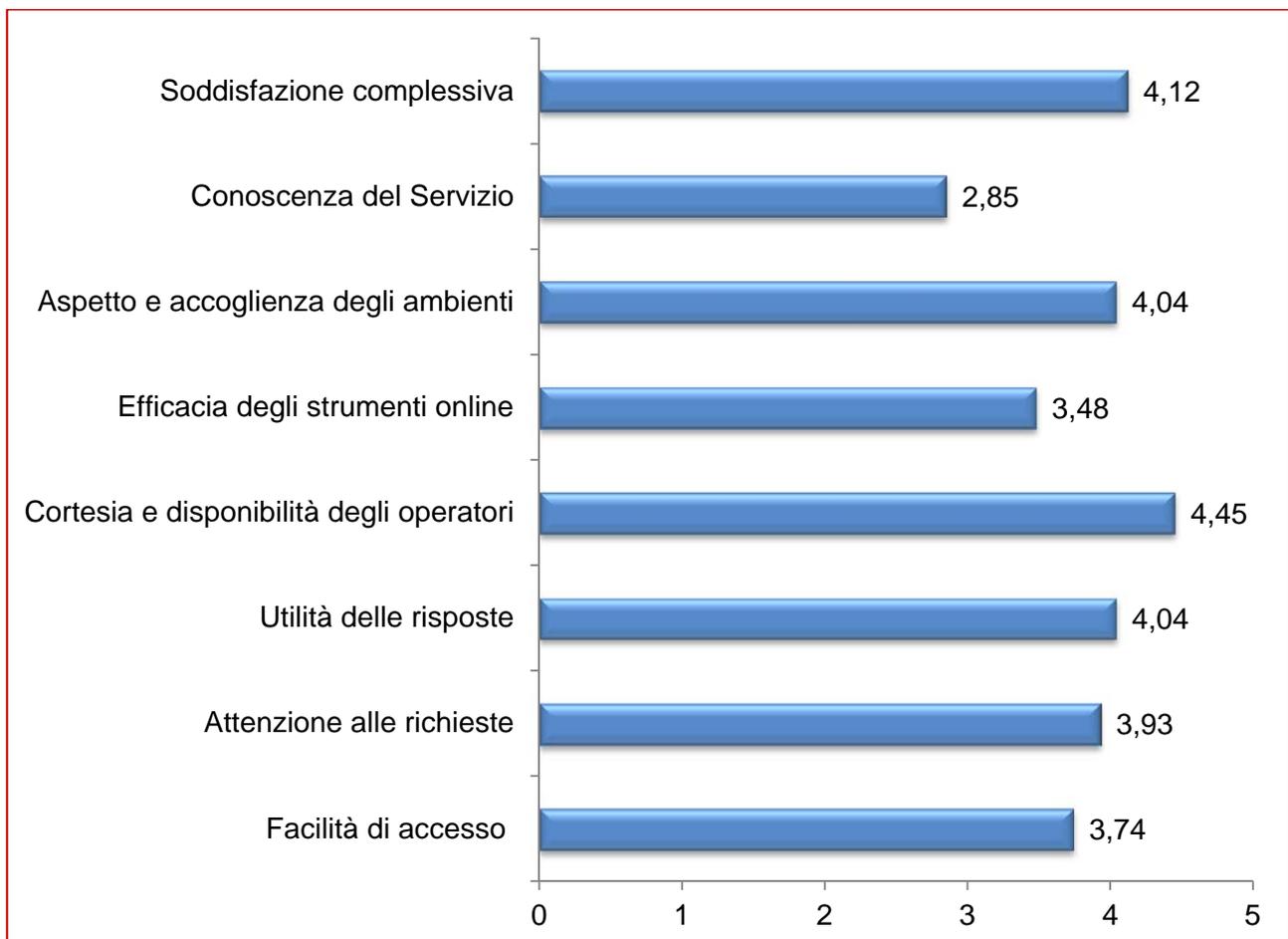
#### 4. Risultati

Sono stati redatti report specifici per ciascun servizio, comprendenti differenti analisi statistiche (analisi delle affidabilità dello strumento, statistiche descrittive, confronti multipli tra gruppi, analisi delle correlazioni, mappatura delle priorità di intervento, confronti con le rilevazioni 2013, analisi del contenuto dei suggerimenti pervenuti). I documenti sono stati consegnati ai Responsabili dei Servizi e ai vertici dell'Amministrazione.

Per promuovere e garantire la più ampia diffusione dei risultati, per ciascun Servizio sono riportati graficamente i punteggi medi ottenuti in ciascuna dimensione sottostante la soddisfazione.

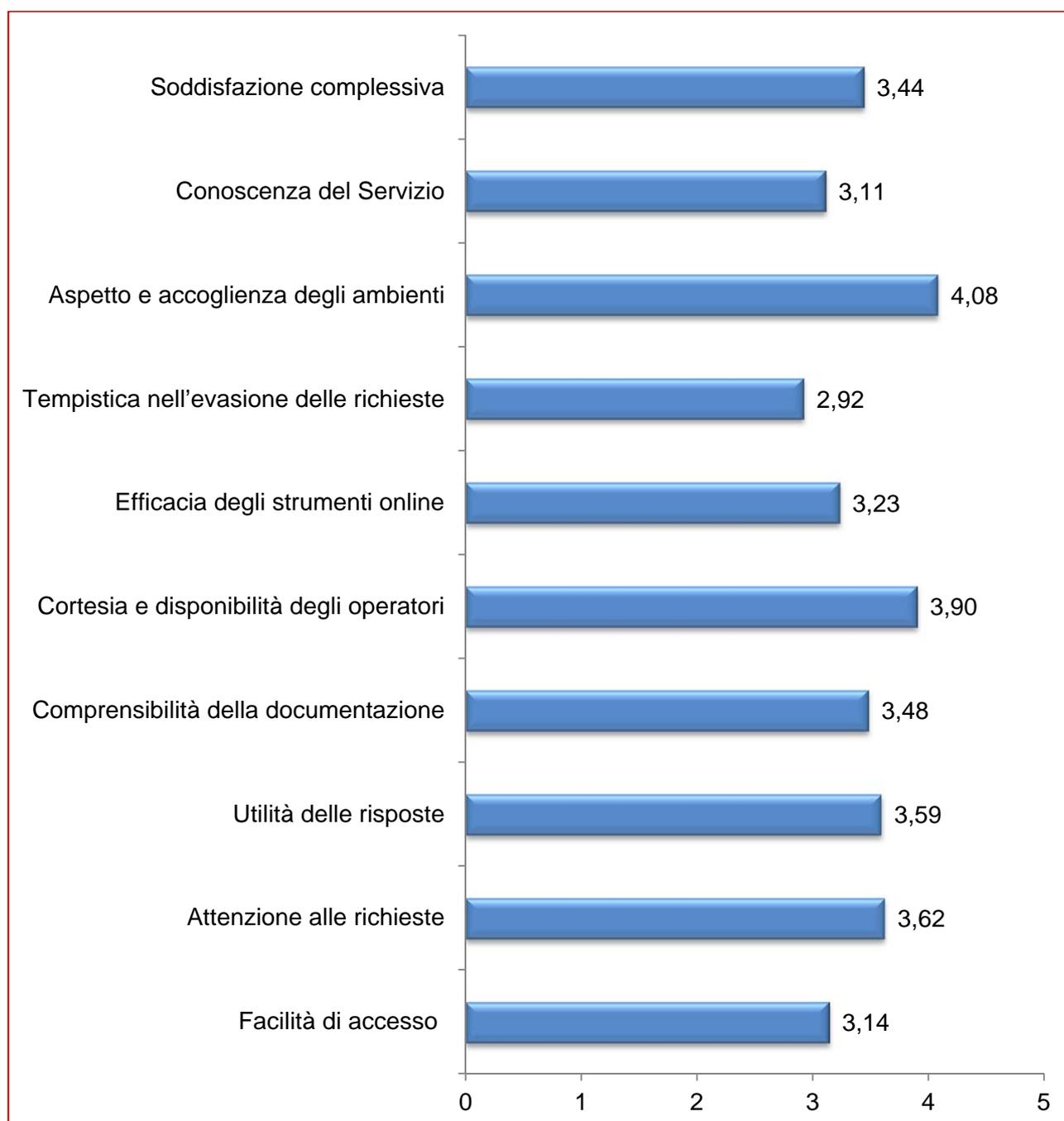
##### 4.1 Servizio Orientamento

La rilevazione presso il Servizio Orientamento evidenzia come la maggior parte dei punteggi risultano essere prossimi o maggiori del punto medio della scala. Coerentemente anche il punteggio di soddisfazione complessiva risulta essere altamente positivo.



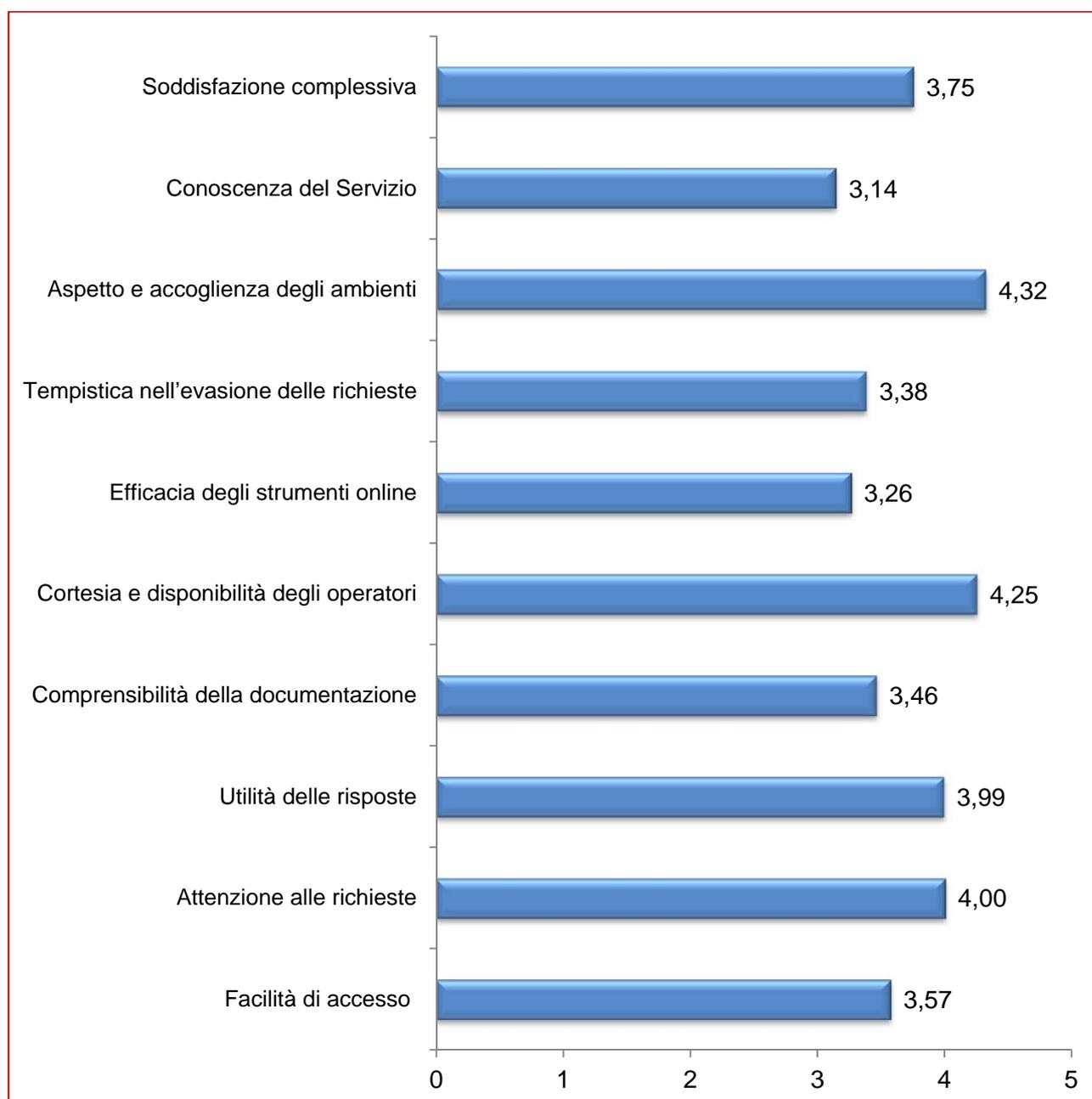
#### 4.2 Servizio Segreterie studenti

I risultati ottenuti dal Servizio Segreterie studenti evidenziano dati prossimi o maggiori al punto medio della scala utilizzata, indicando una generale soddisfazione dell'utente. Tale situazione è confermata da un positivo indice di soddisfazione complessiva.



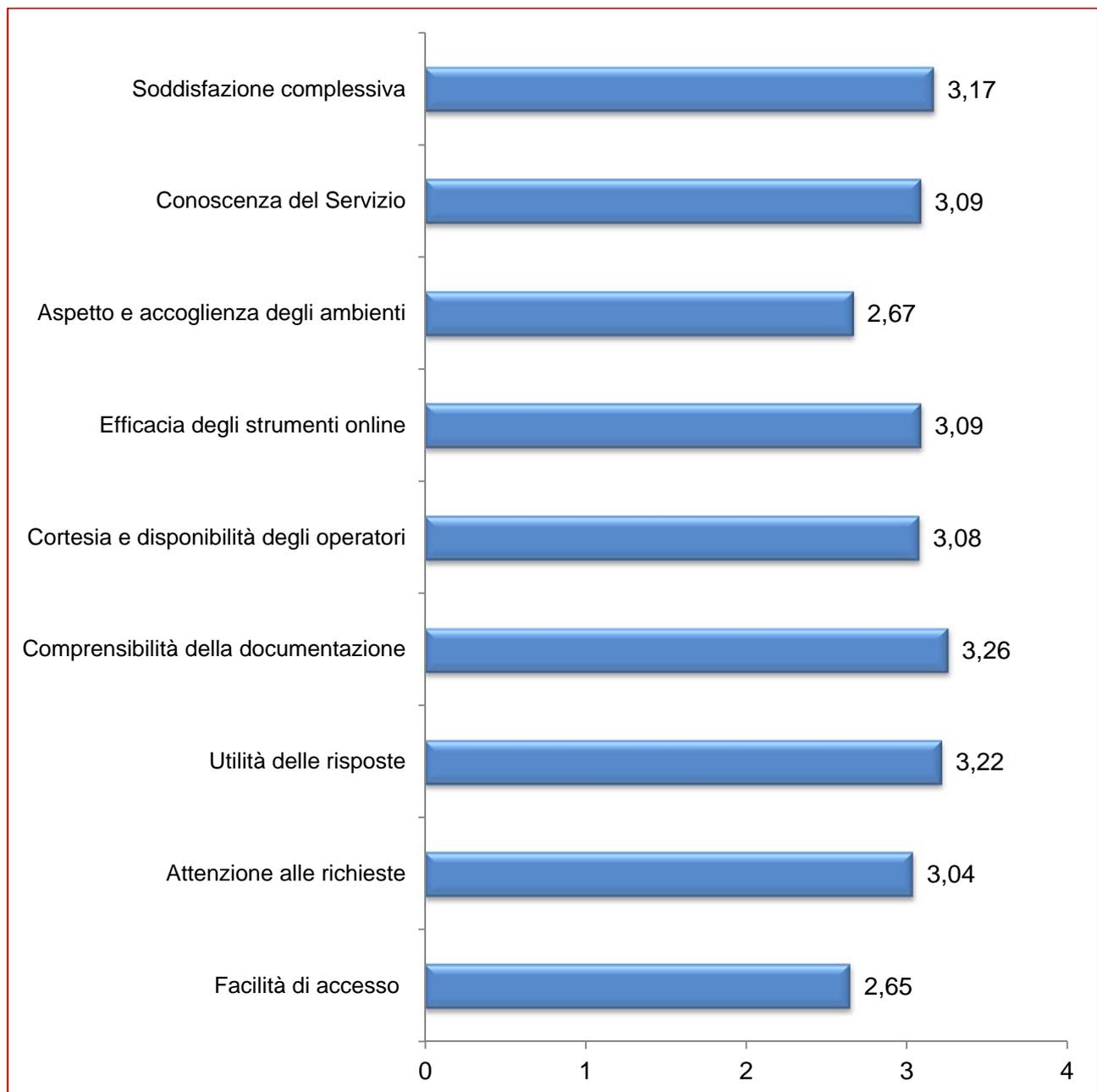
### 4.3 Servizio Stage e career service

I risultati della rilevazione effettuata presso il Servizio Stage e career service mostrano punteggi prossimi o maggiori del punto medio della scala utilizzata, indicando una generale soddisfazione dell'utente. Coerentemente con i risultati di ciascuna dimensione, anche il punteggio circa la soddisfazione complessiva risulta essere particolarmente positivo.



#### 4.4 Servizio Diritto allo studio e tutorato

Nel corso del 2014 è stata effettuata per la prima volta la rilevazione della Customer Satisfaction degli utenti del Servizio Diritto allo studio e tutorato. Anche per questo Servizio, i risultati evidenziano punteggi prossimi o maggiori del punto medio della scala utilizzata, indicando una generale soddisfazione dell'utente.



## **5. Customer satisfaction 2015**

In una prospettiva di miglioramento e in continuità con le passate rilevazioni, sono in fase di progettazione e realizzazione nuove indagini di customer satisfaction.