

Customer Satisfaction 2014

Rilevazione sui servizi di Segreteria Studenti

Introduzione

La customer satisfaction è uno strumento di fondamentale importanza per cogliere tempestivamente la percezione che gli utenti hanno dei servizi erogati e creare efficaci canali di comunicazione per il recepimento di nuove istanze.

La qualità dell'azione amministrativa passa sempre più attraverso il raccordo tra gli esiti dell'ascolto dell'utenza e la progettazione e l'innovazione dei relativi servizi offerti.

Il progetto di rilevazione del gradimento degli utenti è partito in via sperimentale nell'anno 2011 ed è alla sua terza edizione.

Nel corso degli anni è stato possibile affinare la metodologia di rilevazione per consentire di avvicinarsi il più possibile a una rappresentazione realistica del gradimento dei servizi da parte degli studenti.

Metodologia e campionamento

La rilevazione per l'anno 2014 ha interessato i servizi della Segreteria Studenti.

Il questionario, completamente anonimo, è stato somministrato da luglio a novembre 2014 in due differenti modalità:

1. on line: sulla pagina del sito istituzionale unite.it dedicata ai servizi della Segreteria Studenti è stato inserito il link al questionario;
2. cartaceo: consegnato allo sportello da un operatore allo studente, compilato e riconsegnato. Scopo di tale scelta è stato quello di verificare se la contestualità o il differimento fra l'erogazione del servizio e la rilevazione del gradimento potessero avere influenza sui risultati.

Rispetto alla struttura del questionario, dopo alcune domande di carattere anagrafico nella parte iniziale, utili a inquadrare il target di riferimento, sono state sondate le seguenti dimensioni:

1. accessibilità;

2. adeguatezza delle informazioni;
3. dimensione relativa al personale;
4. capacità di risposta.

La dimensione dell'accessibilità sonda la facilità e la velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi.

La dimensione dell'adeguatezza delle informazioni sonda la percezione degli utenti sulla chiarezza e completezza delle informazioni fornite dalla Segreteria Studenti.

La dimensione relativa al personale riguarda gli aspetti relazionali del rapporto tra utenti e operatori.

La dimensione della capacità di risposta indaga la percezione del pubblico rispetto Idoneità dell'ufficio di soddisfare le proprie esigenze.

Per quanto concerne il piano di campionamento, sono stati presi a riferimento gli strumenti messi a disposizione delle amministrazioni dal Dipartimento della Funzione Pubblica, in base ai quali ipotizzando una numerosità della popolazione di circa 10000 unità, su un livello di confidenza del 90% e un margine di errore del 5 si ritiene significativo un numero di questionari pari a 263.

La rilevazione cartacea ha interessato 519 questionari mentre sono pervenuti 170 questionari on line.

Rilevazione allo sportello

Analisi dei dati

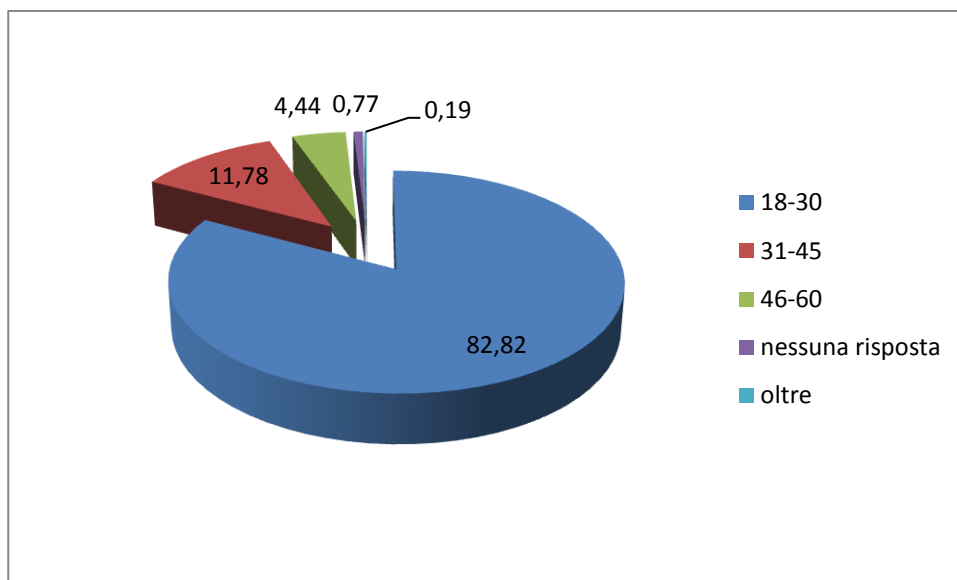
Nel lasso di tempo di rilevazione dei dati (luglio – novembre 2014) **518 utenti** hanno risposto al questionario somministrato in forma cartacea allo sportello, subito dopo l'erogazione del servizio.

Dal punto di vista anagrafico sono così distribuiti:

Tabella 1

Classi di età	v.a.	%
18 - 30	429	82,82
31 - 45	61	11,78
46 - 60	23	4,44
oltre	4	0,77
nessuna risposta	1	0,19
TOTALE	518	100%

Grafico 1: età



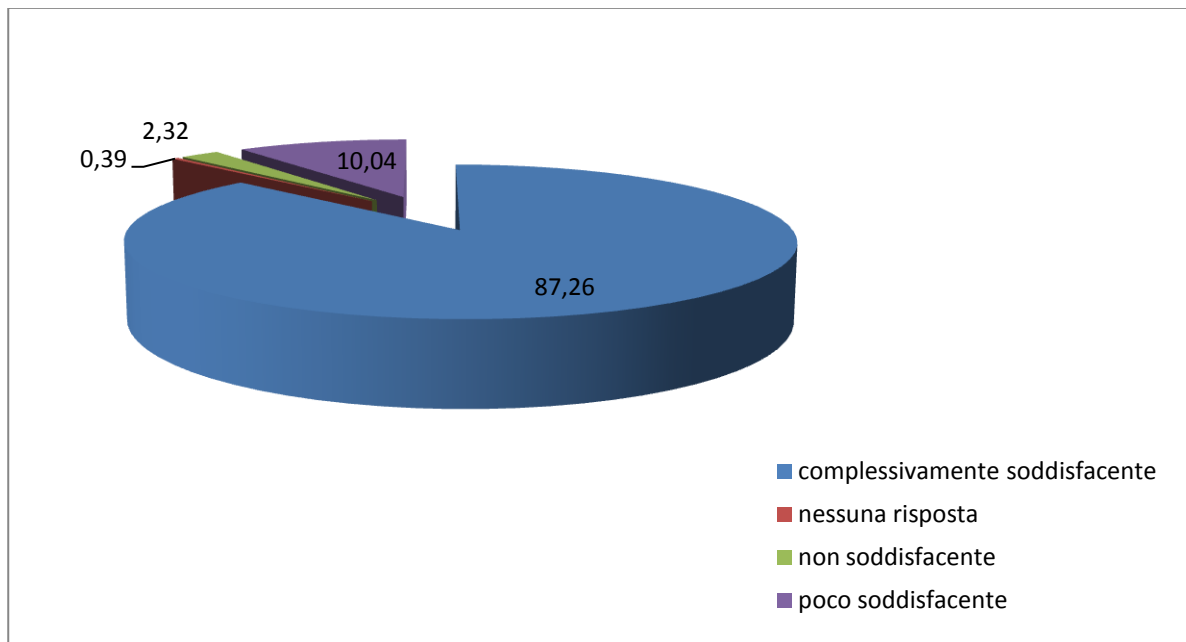
Rispetto alla distribuzione nelle diverse Facoltà:

Tabella 2

Facoltà	v.a.	%
Giurisprudenza	167	32,24
Medicina Veterinaria	72	13,90
Bioscienze e tecnologie agro-alimentari e ambientali	34	6,56
Scienze della comunicazione	88	16,99
Scienze politiche	119	22,97
Interfacoltà	28	5,41
Interateneo	8	1,54
nessuna risposta	2	0,39
TOTALE	518	100%

Queste le risultanze della domanda sul giudizio complessivo in merito al servizio offerto; come si evince dal grafico, la maggioranza degli studenti che hanno risposto al questionario sono complessivamente soddisfatti dal servizio offerto dalla Segreteria Studenti.

Grafico 2: giudizio complessivo sul servizio offerto (dom.3)



Si ritiene che la complessità delle procedure trattate da questo segmento dell'Amministrazione (si ricorda che la Segreteria è unificata per tutte e 5 le Facoltà di Ateneo) e la necessità imprescindibile per lo

studente di rapportarvisi creano un coacervo di aspettative nello stesso, potenzialmente più propenso ad esprimersi con fermezza sui servizi offerti.

Pertanto, il risultato relativo al giudizio complessivo sul servizio, seppur significativamente positivo, deve necessariamente essere comparato con le diverse dimensioni sondate.

Di seguito, le tabelle e i grafici per ciascuna domanda relativa alle quattro differenti dimensioni sulla base delle quali risulta strutturato il questionario.

Dimensione dell'accessibilità

Da una lettura dei dati, di seguito riportati in tabelle e grafici, si evince che la maggior parte degli utenti ha giudicato positivamente la dimensione dell'accessibilità.

Infatti, la somma delle percentuali relative alle alternative di risposta "prevalentemente d'accordo" e "completamente d'accordo" delinea una chiara posizione a favore delle affermazioni relative alla dimensione oggetto di indagine.

Tabella 3

Dom. 5 - L'orario di apertura è adeguato	v.a.	%
completamente in disaccordo	16	3,09
prevalentemente in disaccordo	96	18,53
prevalentemente d'accordo	306	59,07
completamente d'accordo	97	18,73
nessuna risposta	3	0,58
TOTALE	518	100%

Grafico 3: L'orario di apertura è adeguato (dom.5)

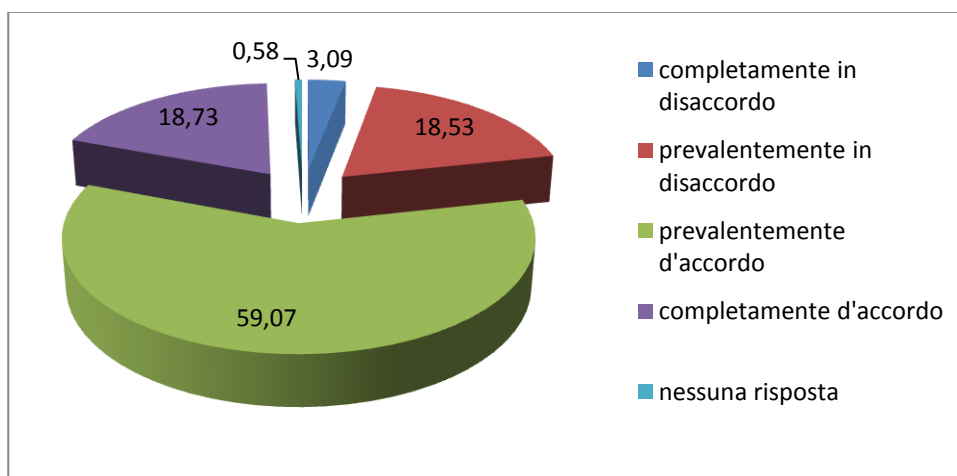
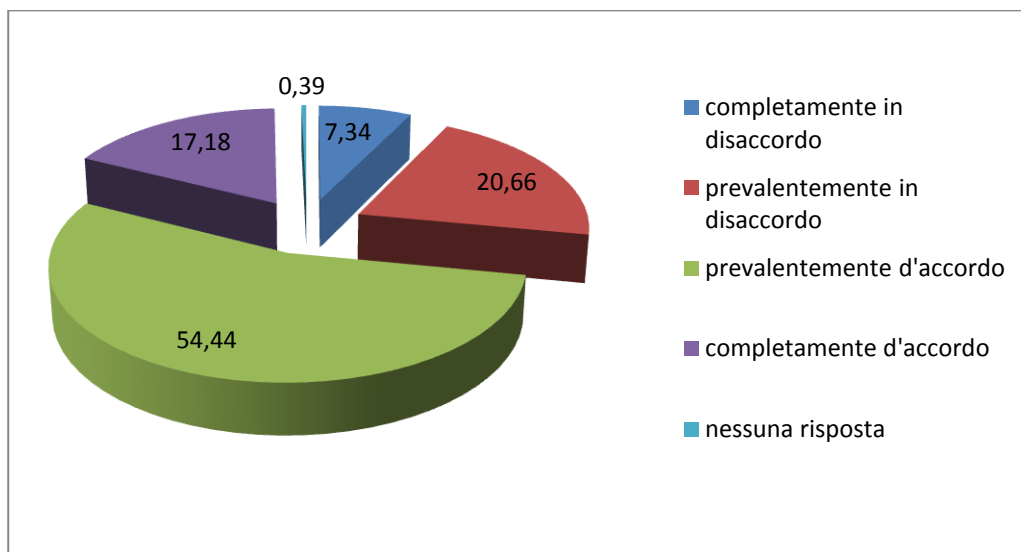


Tabella 4

Dom. 6 - I tempi di attesa sono rapidi	v.a.	%
completamente in disaccordo	38	7,34
prevalentemente in disaccordo	107	20,66
prevalentemente d'accordo	282	54,44
completamente d'accordo	89	17,18
nessuna risposta	2	0,39
TOTALE	518	100%

Grafico 4: I tempi di attesa sono rapidi (dom.6)



Dimensione dell'adeguatezza delle informazioni

Anche in questo caso, i risultati ci dicono che una forte maggioranza degli utenti intervistati ritengono adeguate le informazioni offerte dalla Segreteria Studenti, in termini di facilità di reperimento, chiarezza di linguaggio e completezza.

Tabella 5

Dom. 7 - Ottengo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	v.a.	%
completamente in disaccordo	19	3,67
prevalentemente in disaccordo	58	11,20
prevalentemente d'accordo	251	48,46
completamente d'accordo	186	35,91
nessuna risposta	4	0,77
TOTALE	518	100%

Grafico 5: Ottengo facilmente le informazioni di cui ho bisogno (dom.7)

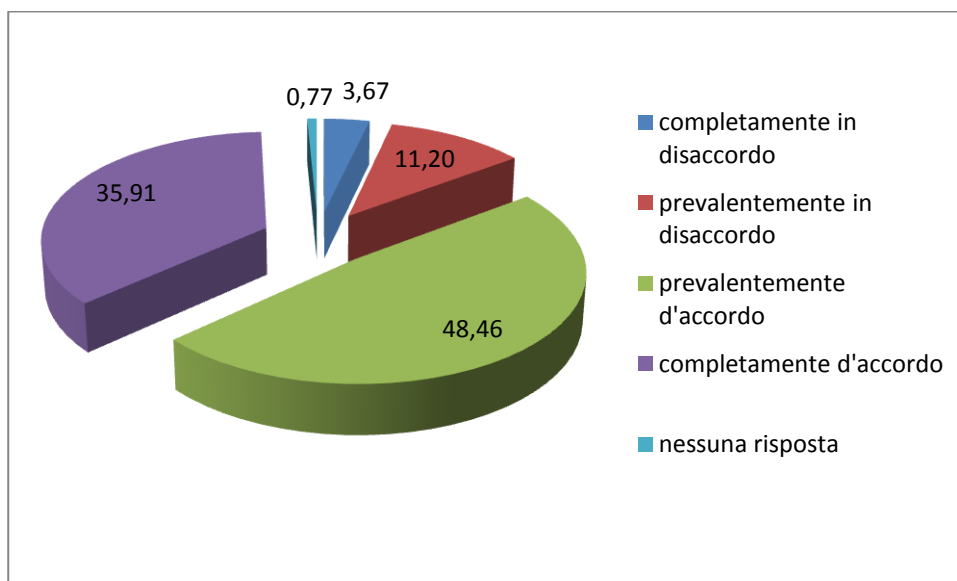


Tabella 6

Dom. 8 - Le informazioni mi vengono fornite in un linguaggio chiaro

	v.a.	%
completamente in disaccordo	10	1,93
prevalentemente in disaccordo	44	8,49
prevalentemente d'accordo	198	38,22
completamente d'accordo	259	50,00
nessuna risposta	7	1,35
TOTALE	518	100%

Grafico 6: Le informazioni mi vengono fornite in un linguaggio chiaro (dom.8)

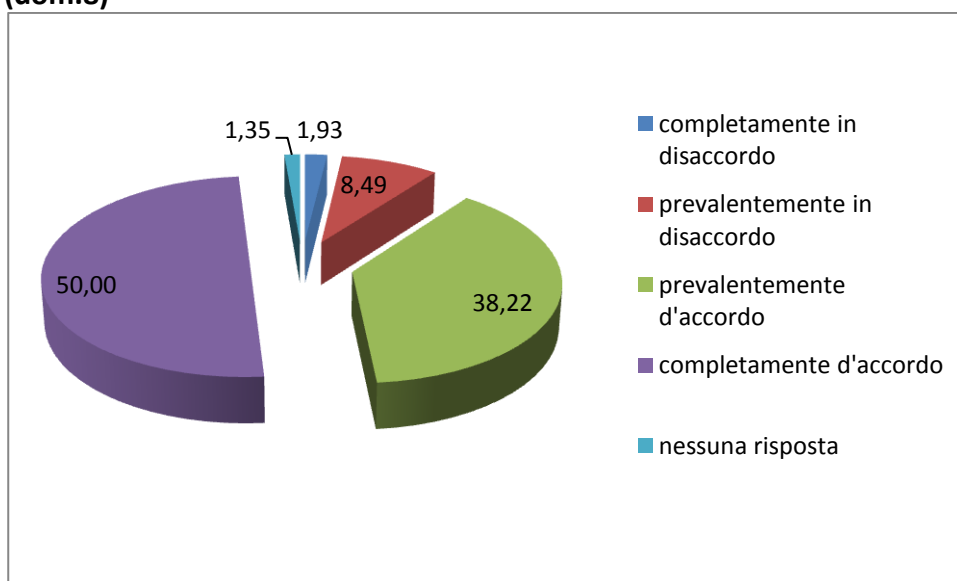
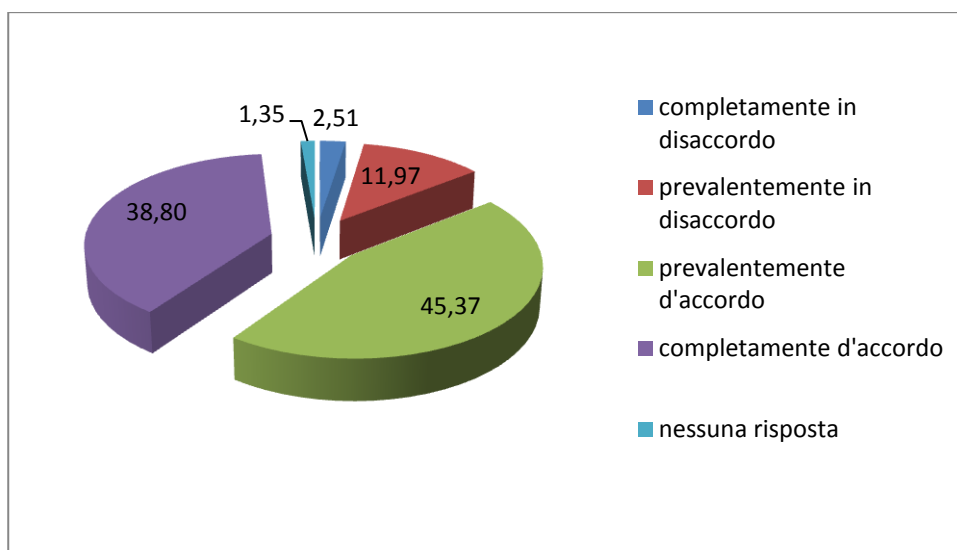


Tabella 7

Dom. 9 - Le informazioni sono complete	v.a.	%
completamente in disaccordo	13	2,51
prevalentemente in disaccordo	62	11,97
prevalentemente d'accordo	235	45,37
completamente d'accordo	201	38,80
nessuna risposta	7	1,35
TOTALE	518	100%

Grafico 7: Le informazioni sono complete (dom.9)



Dimensione relativa al personale

I risultati relativi alla dimensione del personale si attestano, come le precedenti dimensioni, su livelli molto alti di gradimento.

Tabella 8

Dom. 10 - Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	v.a.	%
completamente in disaccordo	8	1,54
prevalentemente in disaccordo	34	6,56
prevalentemente d'accordo	193	37,26
completamente d'accordo	279	53,86
nessuna risposta	4	0,77
TOTALE	518	100%

Grafico 8: Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili (dom.10)

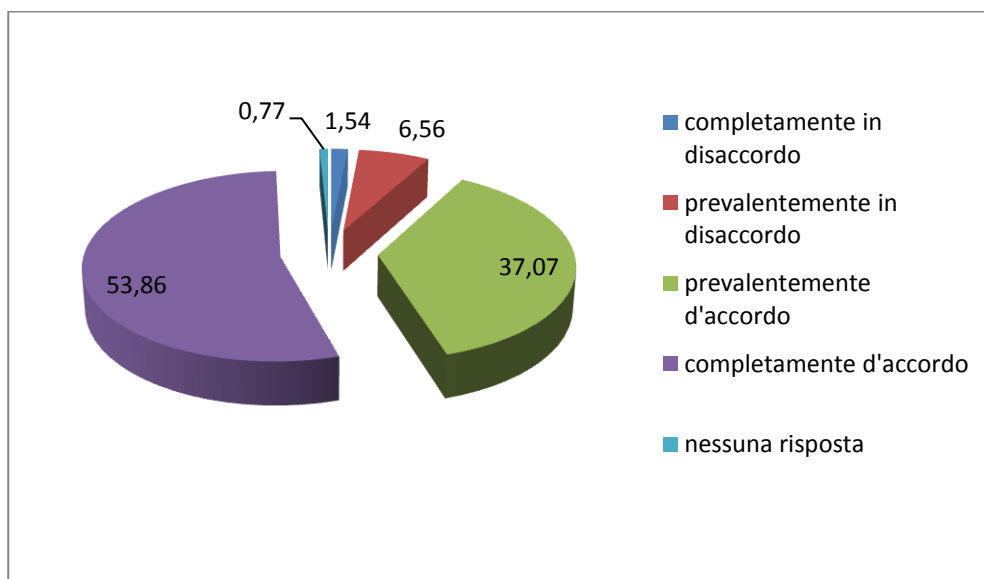
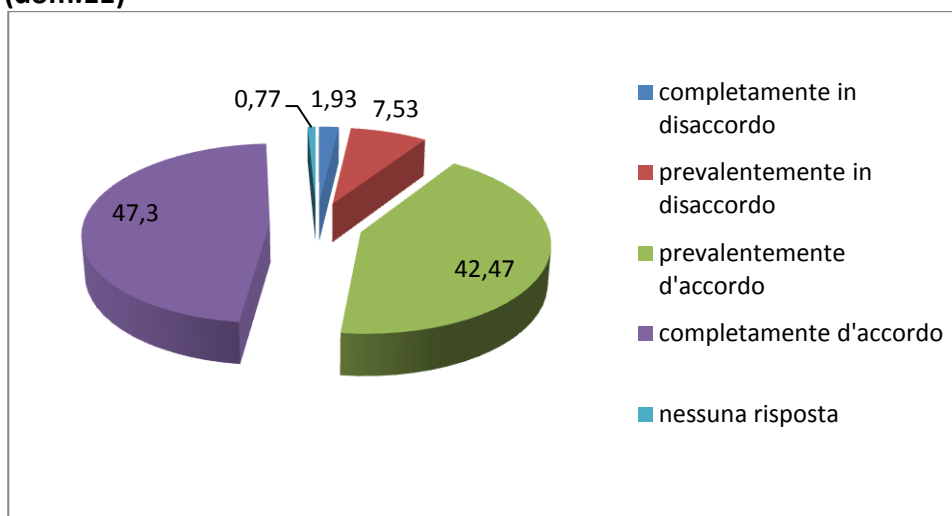


Tabella 9

Dom. 11 - Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali

	v.a.	%
completamente in disaccordo	10	1,93
prevalentemente in disaccordo	39	7,53
prevalentemente d'accordo	220	42,47
completamente d'accordo	245	47,30
nessuna risposta	4	0,77
TOTALE	518	100%

Grafico 9: Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali (dom.11)



Dimensione della capacità di risposta

Anche in questo caso si confermano i risultati precedenti.

Tabella 10

Dom. 12 - Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	v.a.	%
completamente in disaccordo	15	2,90
prevalentemente in disaccordo	54	10,42
prevalentemente d'accordo	232	44,79
completamente d'accordo	212	40,93
nessuna risposta	5	0,97
TOTALE	518	100%

Grafico 10: Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali (dom.12)

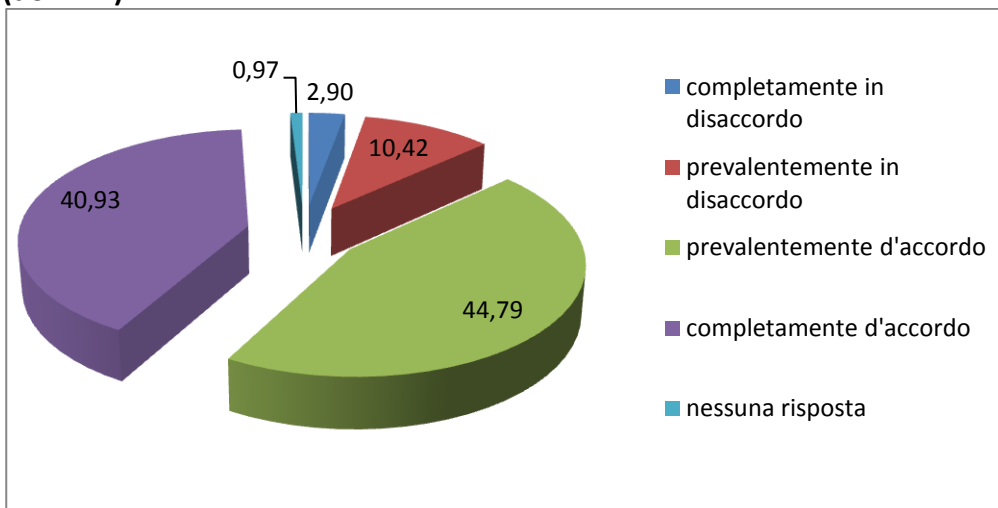
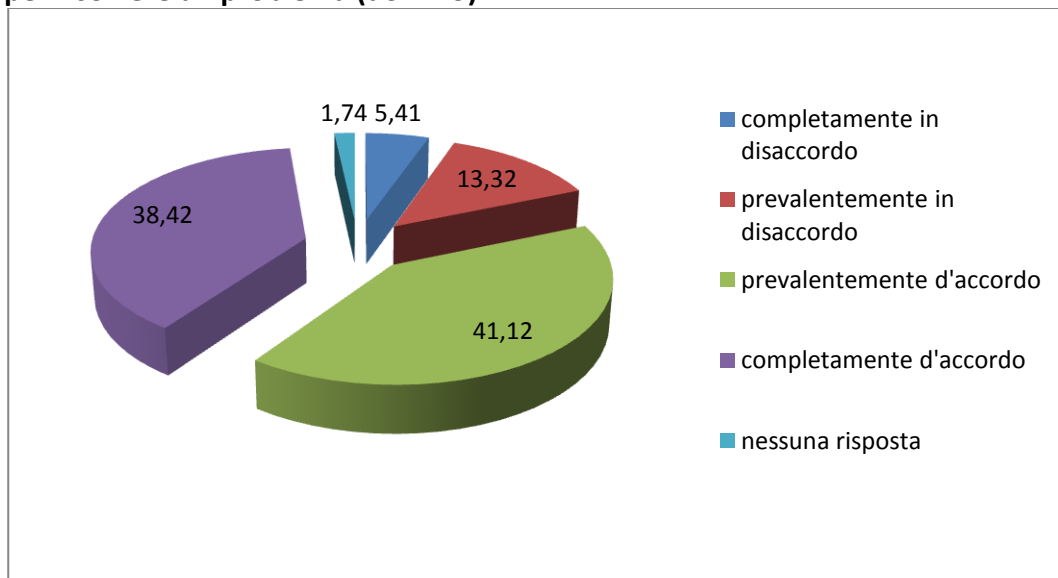


Tabella 11

Dom. 13 - Non devo rivolgermi ad altri uffici dell'Amministrazione per risolvere un problema	v.a.	%
completamente in disaccordo	28	5,41
prevalentemente in disaccordo	69	13,32
prevalentemente d'accordo	213	41,12
completamente d'accordo	199	38,42
nessuna risposta	9	1,74
TOTALE	518	100%

Grafico 11: Non devo rivolgermi ad altri uffici dell'Amministrazione per risolvere un problema (dom.13)



Rilevazione on line

Analisi dei dati

In questo caso la rilevazione del gradimento è separata dall'erogazione del servizio, a differenza della rilevazione cartacea, in cui allo studente è stato chiesto di compilare il questionario al termine dell'erogazione del servizio allo sportello.

Il questionario somministrato on line è identico a quello cartaceo ed è stato compilato 169 volte.

Di seguito i dati relativi alla parte anagrafica.

Tabella 12

Classi di età	v.a.	%
18 - 30	127	75,15
31 - 45	22	13,02
46 - 60	7	4,14
oltre	5	2,96
nessuna risposta	8	4,73
TOTALE	169	100%

Grafico 12: Classi di età

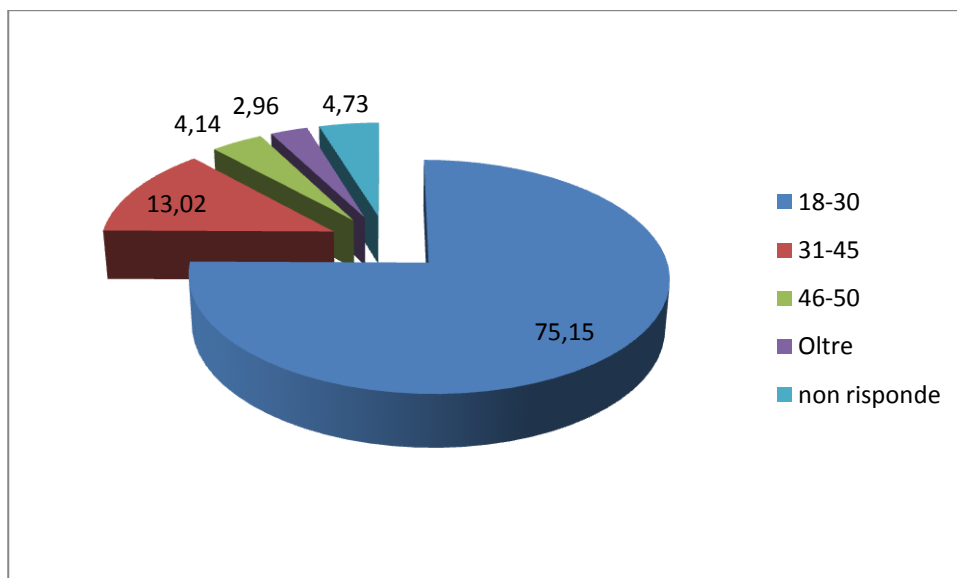


Tabella 13

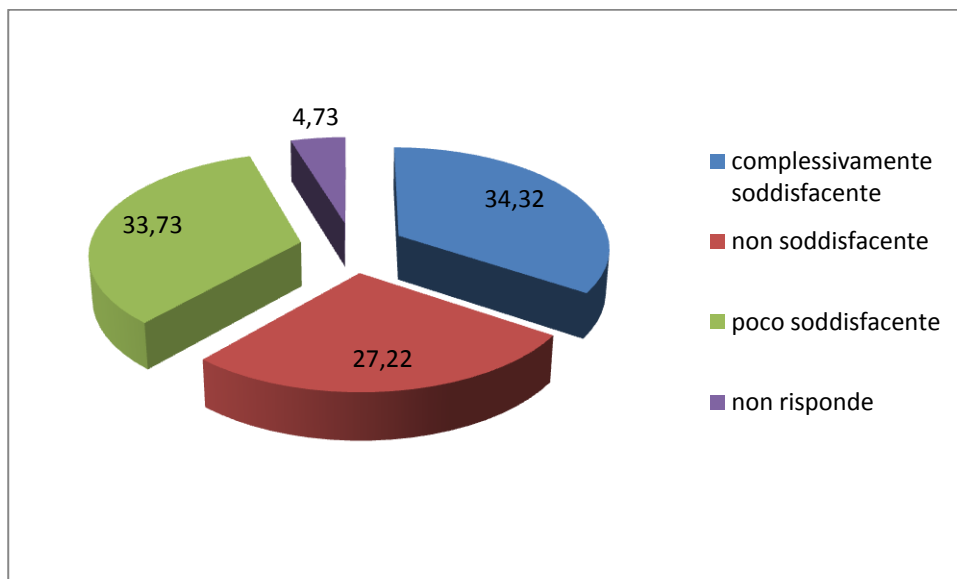
Facoltà	v.a.	%
Giurisprudenza	45	26,63
Medicina Veterinaria	16	9,47
Bioscienze e tecnologie agro-alimentari e ambientali	17	10,06
Scienze della comunicazione	25	14,79
Scienze politiche	31	18,34
Interfacoltà	23	13,61
Interateneo	2	1,18
nessuna risposta	10	5,92
TOTALE	169	100%

E' particolarmente interessante il risultato sul giudizio complessivo del servizio offerto dato dagli utenti on line in relazione a quanto evidenziato nella rilevazione cartacea.

Mentre nella rilevazione cartacea oltre l'87% degli utenti giudica il servizio "complessivamente soddisfacente", nella rilevazione on line la somma delle percentuali di risposte "non soddisfacente" e "poco soddisfacente" supera nettamente la percentuale di risposta "complessivamente soddisfacente".

Il dato va necessariamente analizzato insieme alle altre dimensioni sondate, che di seguito si riportano.

Grafico 13: giudizio complessivo sul servizio offerto (dom.3)



Dimensione dell'accessibilità

Nella rilevazione on line questa dimensione ottiene risultati meno confortanti di quelli cartacei: la maggioranza degli utenti non ritiene gli orari di apertura adeguati e i tempi di attesa rapidi.

Tabella 14

Dom. 5 - L'orario di apertura è adeguato	v.a.	%
completamente d'accordo	13	7,69
completamente in disaccordo	38	22,49
prevalentemente d'accordo	58	34,32
prevalentemente in disaccordo	43	25,44
non risponde	17	10,06
TOTALE	169	100%

Grafico 14: L'orario di apertura è adeguato (dom.5)

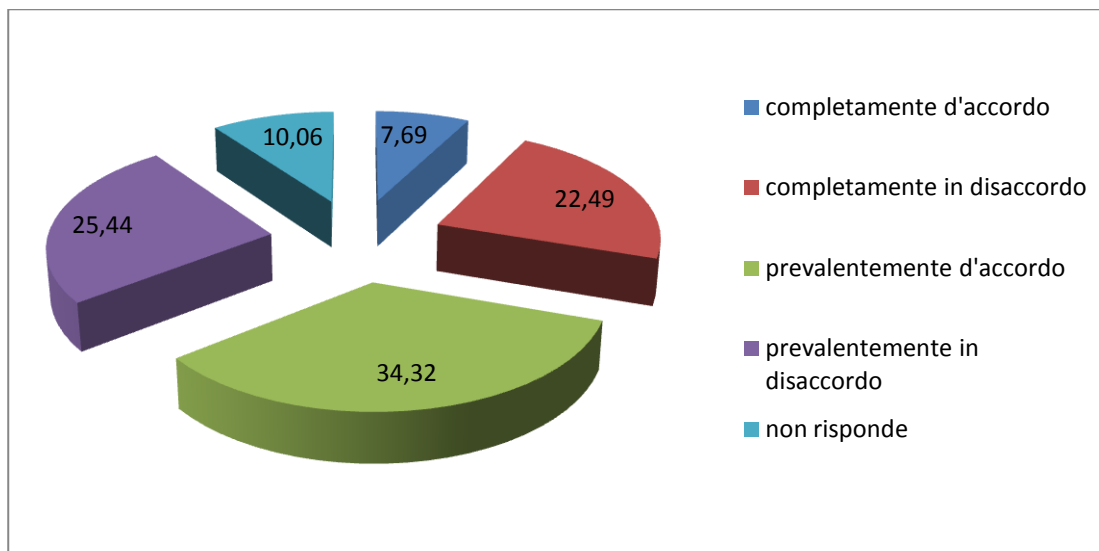
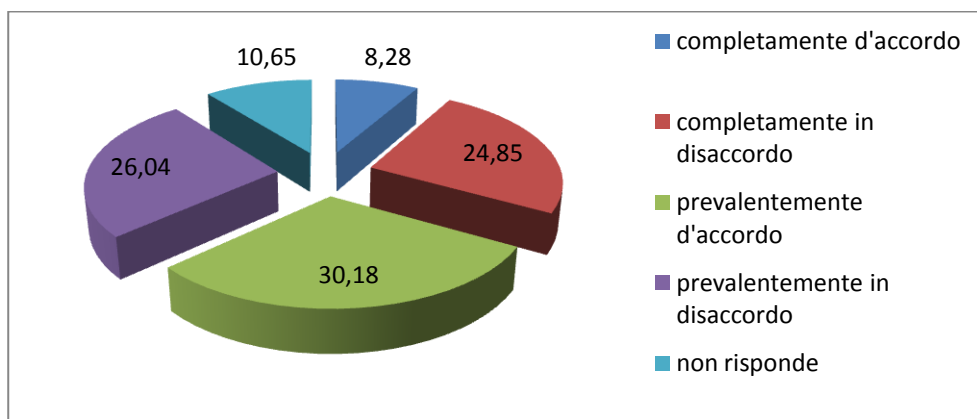


Tabella 15

Dom. 6 - I tempi di attesa sono rapidi	v.a.	%
completamente d'accordo	8,28	14
completamente in disaccordo	24,85	42
prevalentemente d'accordo	30,18	51
prevalentemente in disaccordo	26,04	44
non risponde	10,65	18
TOTALE	169	100%

Grafico 15: I tempi di attesa sono rapidi (dom.6)



Dimensione dell'adeguatezza delle informazioni

Pur essendo anche in questo caso meno confortante l'opinione degli utenti, non è così netto il giudizio sulla dimensione relativa alle informazioni.

Tabella 16

Dom. 7 - Ottengo facilmente le informazioni di cui ho bisogno

	v.a.	%
completamente in disaccordo	46	27,22
prevalentemente in disaccordo	43	25,44
prevalentemente d'accordo	45	26,63
completamente d'accordo	17	25,44
nessuna risposta	18	10,65
TOTALE	169	100%

Grafico 16: Ottengo facilmente le informazioni di cui ho bisogno (dom.7)

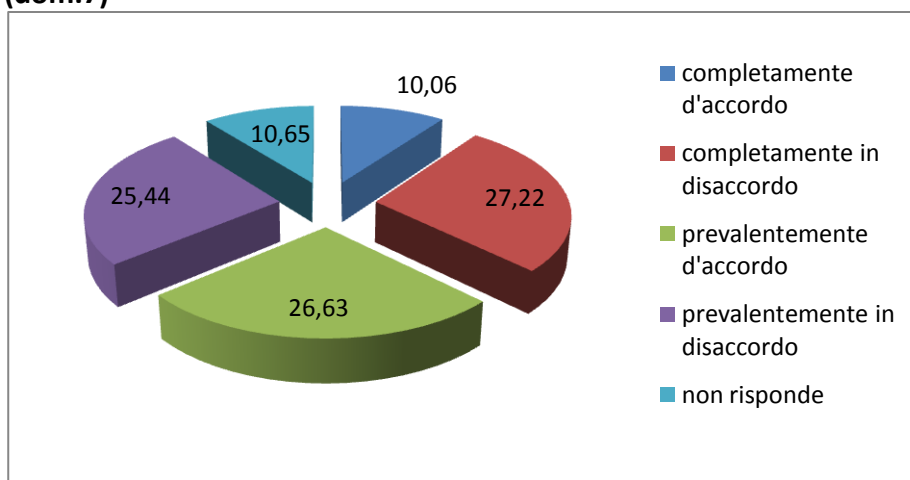


Tabella 17

Dom. 8 - Le informazioni mi vengono fornite in un linguaggio chiaro

	v.a.	%
completamente in disaccordo	23	13,61
prevalentemente in disaccordo	43	25,44
prevalentemente d'accordo	63	37,28
completamente d'accordo	22	13,02
nessuna risposta	18	10,65
TOTALE	169	100%

Grafico 17: Le informazioni mi vengono fornite in un linguaggio chiaro (dom.8)

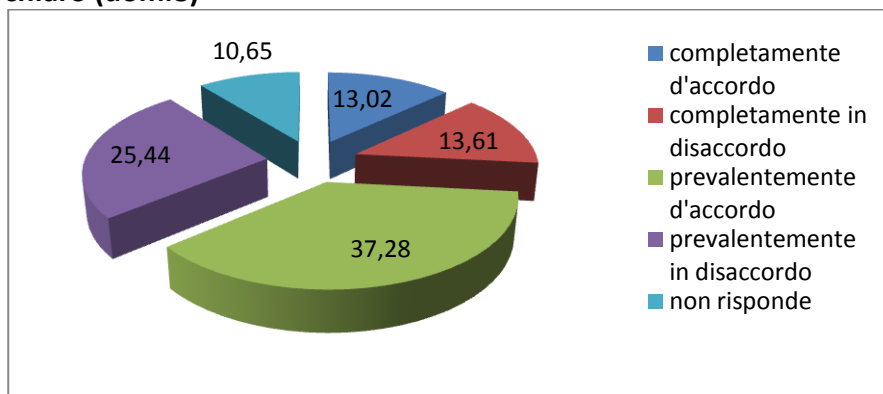
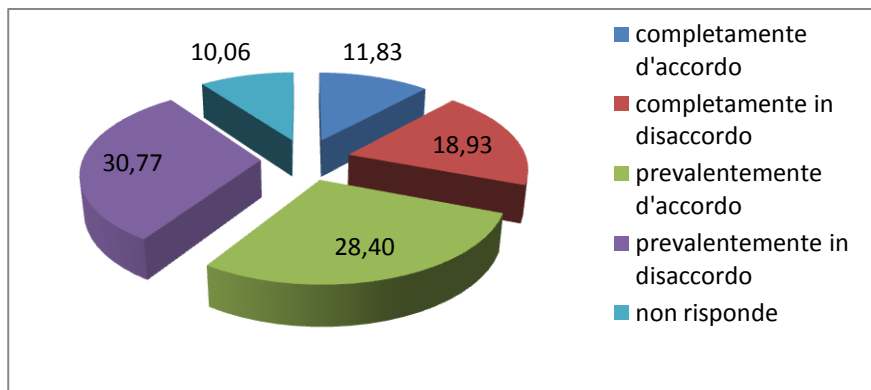


Tabella 18

Dom. 9 - Le informazioni sono complete

	v.a.	%
completamente in disaccordo	32	18,93
prevalentemente in disaccordo	52	30,77
prevalentemente d'accordo	48	28,40
completamente d'accordo	20	11,83
nessuna risposta	17	10,06
TOTALE	169	100%

Grafico 18: Le informazioni sono complete (dom.9)



Dimensione relativa al personale

Anche in questo caso i giudizi sono solo ridimensionati rispetto alla rilevazione cartacea, confermando un'opinione nel complesso positiva degli operatori.

Tabella 19

Dom. 10 - Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	v.a.	%
completamente in disaccordo	31	18,34
prevalentemente in disaccordo	42	24,85
prevalentemente d'accordo	46	27,22
completamente d'accordo	33	19,53
nessuna risposta	17	10,06
TOTALE	169	100%

Grafico 19: Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili (dom.10)

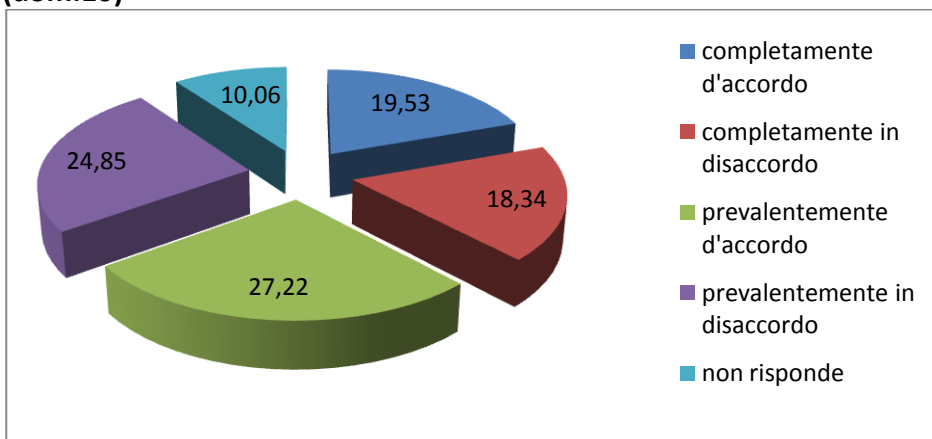
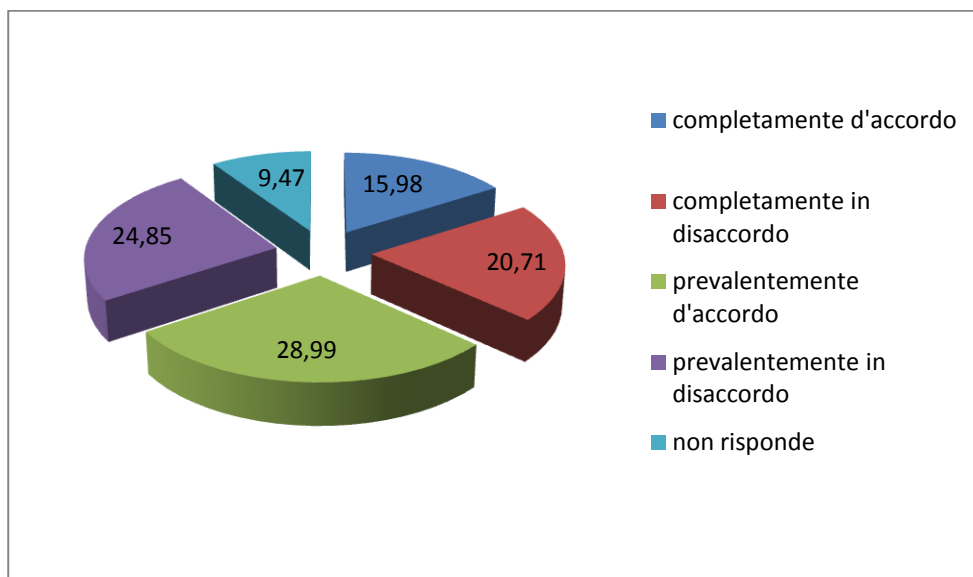


Tabella 19

Dom. 11 - Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	v.a.	%
completamente in disaccordo	35	20,71
prevalentemente in disaccordo	42	24,85
prevalentemente d'accordo	49	28,99
completamente d'accordo	27	15,98
nessuna risposta	16	9,47
TOTALE	169	100%

Grafico 20: Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali (dom.11)



Dimensione della capacità di risposta

In questo caso l'utente on line, pur affermando che il servizio sia stato sostanzialmente erogato senza inconvenienti, ritengono di doversi rivolgere nella maggior parte dei casi ad altri uffici per risolvere un problema.

Tabella 20

Dom. 12 - Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	v.a.	%
completamente in disaccordo	33	19,53
prevalentemente in disaccordo	43	25,44
prevalentemente d'accordo	56	33,14
completamente d'accordo	19	11,24
nessuna risposta	18	10,65
TOTALE	169	100%

Grafico 21: Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti (dom.12)

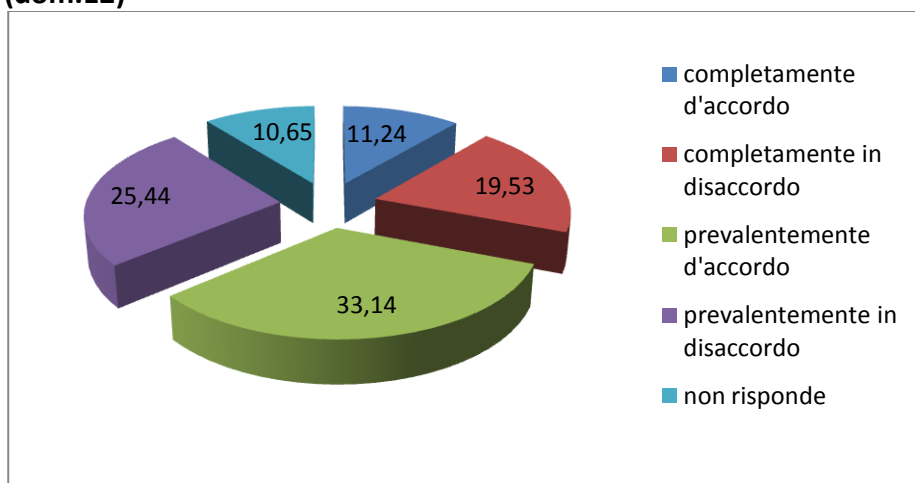


Tabella 21

Dom. 13 - Non devo rivolgermi ad altri uffici dell'Amministrazione per risolvere un problema

	v.a.	%
completamente in disaccordo	45	26,63
prevalentemente in disaccordo	47	27,81
prevalentemente d'accordo	39	23,08
completamente d'accordo	20	11,83
nessuna risposta	18	10,65
TOTALE	169	100%

Grafico 22: Non devo rivolgermi ad altri uffici dell'Amministrazione per risolvere un problema (dom.13)

