



RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI OFERTI DALLA SEGRETERIA STUDENTI DI ATENEO: QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION.

Il questionario di Customer Satisfaction sui servizi amministrativi della Segreteria Studenti è stato somministrato interamente online. Nell'arco di un mese, dal 20 dicembre 2011 al 20 gennaio 2012, hanno risposto **440 persone**.

Rispetto alle Facoltà di iscrizione e all'età anagrafica, le 440 persone sono così distribuite:

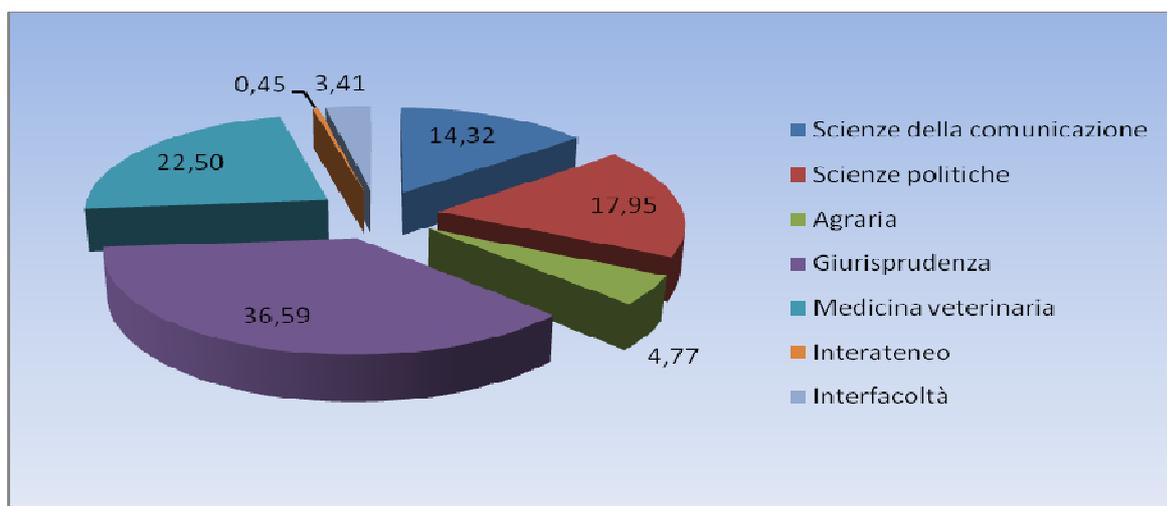


Figura 1 Facoltà

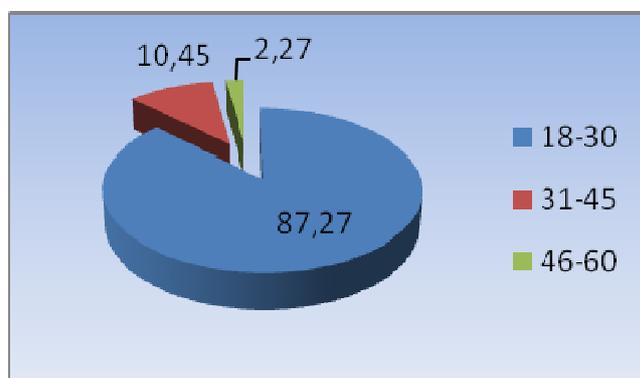


Figura 2 Età anagrafica

Si riportano di seguito le informazioni relative alle principali dimensioni oggetto di indagine.

In particolare, la domanda generale sull'immagine dell'Ateneo riporta un dato complessivamente positivo:

dom. n. 3: **In generale, come repute l'immagine di questa Amministrazione?**

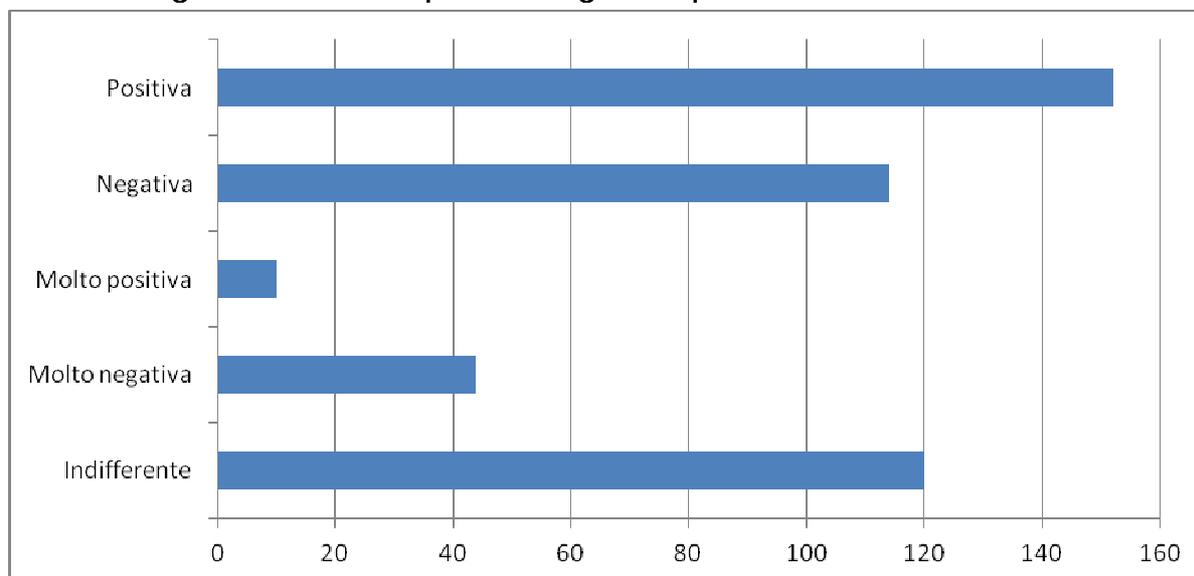


Figura 2 In generale, come repute l'immagine di questa Amministrazione?

Rispetto alla dimensione dell'**informazione**, per aspetti legati alla carriera amministrativa la maggior parte degli utenti indica la segreteria studenti come punto di riferimento, mentre per quelli legati alla didattica si fa riferimento agli uscieri e alla categoria altro (prevalentemente sito web).

Il sito web viene confermato come principale riferimento dell'utente nella domanda n. 6 "se hai bisogno di informazioni utilizzi maggiormente...", come indicato dal grafico seguente.

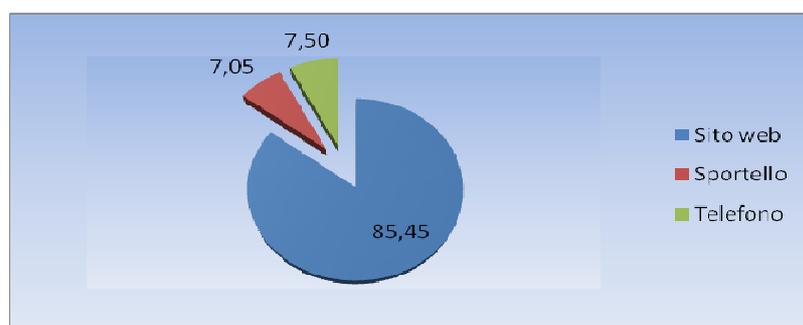


Figura 3 se hai bisogno di informazioni utilizzi maggiormente

Con riguardo alla dimensione dell'**accessibilità**, i dati mostrano come l'orario di apertura e i tempi di attesa allo sportello della Segreteria Studenti rappresentano nodi problematici nella percezione dell'utente.

Quello degli orari risulta essere un tema ricorrente anche fra le osservazioni e i suggerimenti liberamente proposti dall'utente.

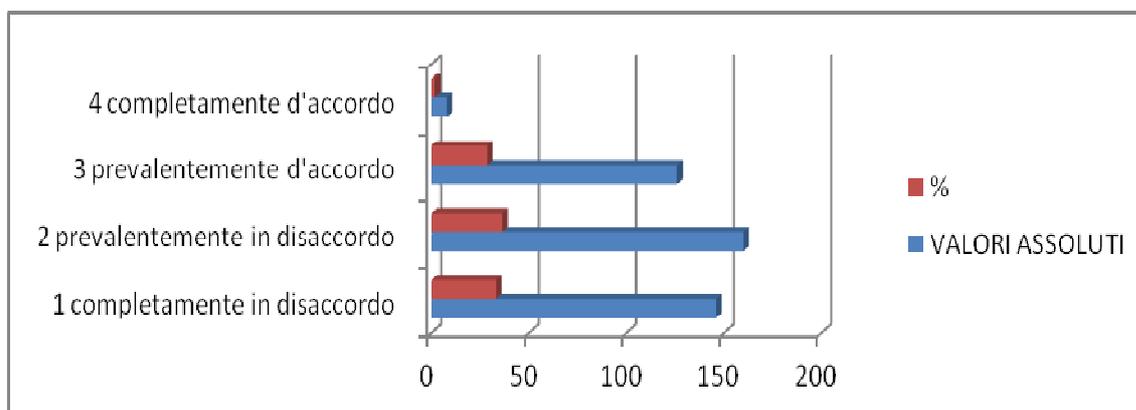


Figura 4 L'orario di apertura dei servizi è adeguato.

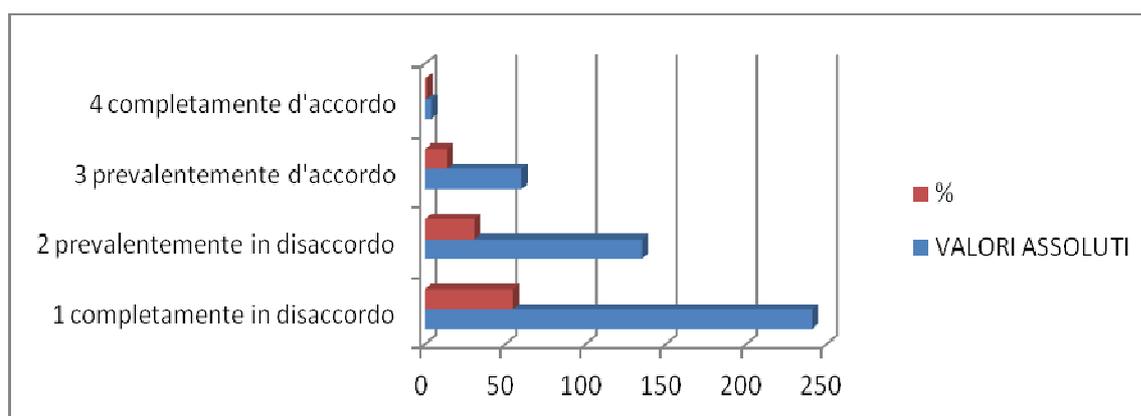


Figura 5 I tempi di attesa sono rapidi

Rispetto alla dimensione dell'**adeguatezza delle informazioni**, i dati sono rassicuranti:

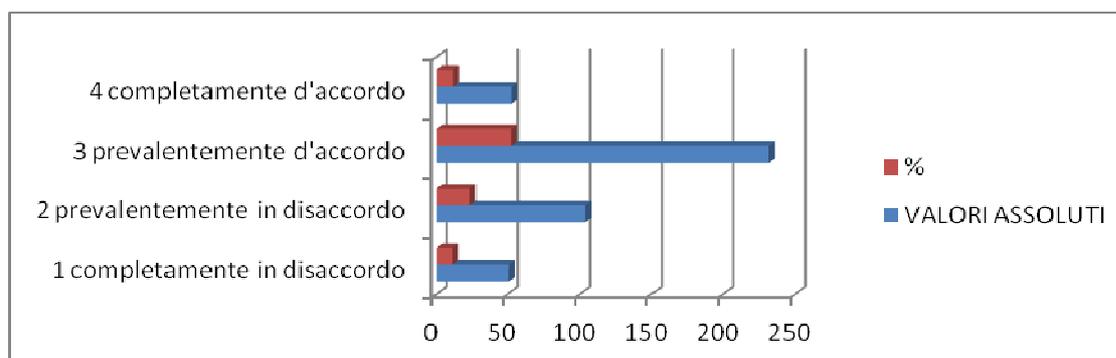


Figura 6 Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio chiaro

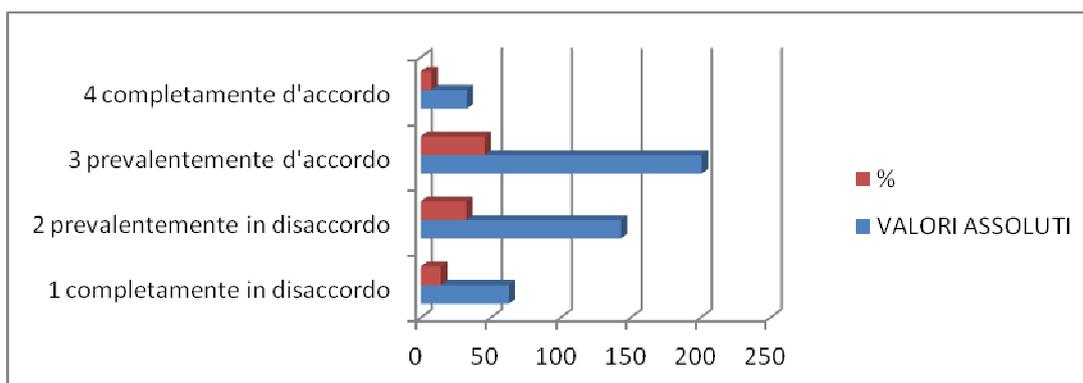


Figura 7 Le informazioni sono complete

I dati relativi al personale mostrano una percezione dell'utente positiva: il personale è ritenuto dalla maggior parte degli utenti cortese e competente.

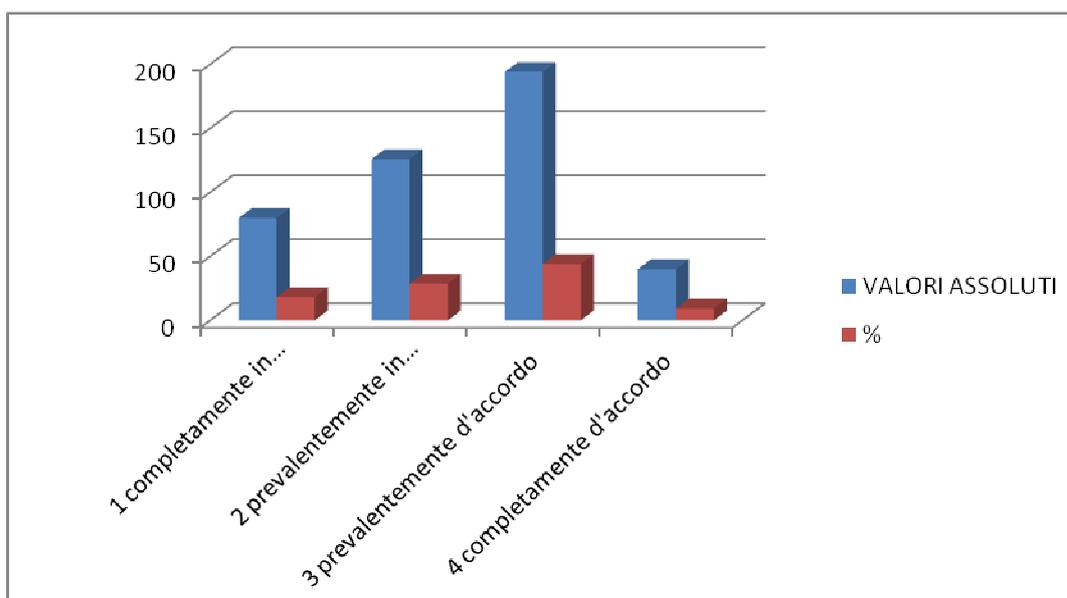


Figura 8 Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili

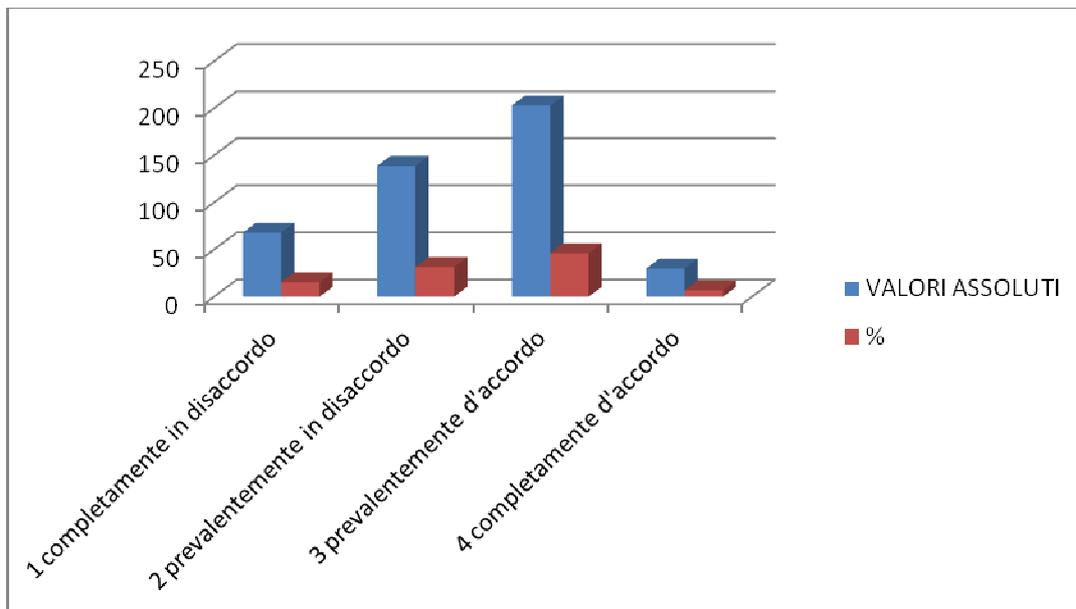


Figura 9 Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali

Questi dati sono ulteriormente confermati nelle domande successive, che presentano andamenti simili. In particolare, la maggior parte degli utenti ritiene che le informazioni offerte dalla Segreteria Studenti siano chiare e complete e che i dipendenti siano cortesi.

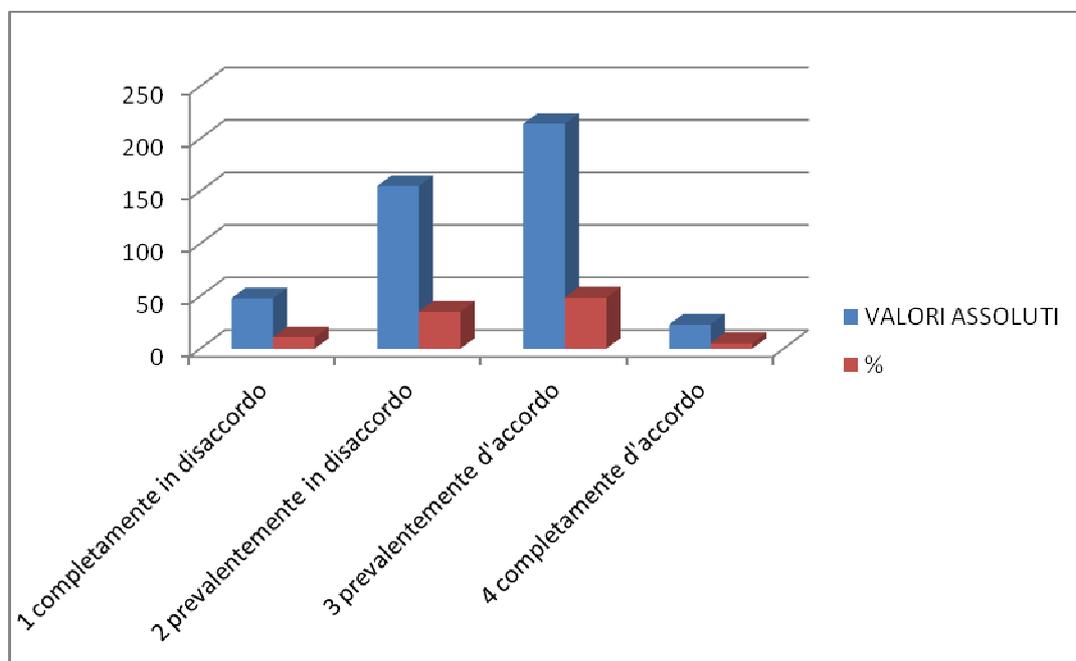


Figura 10 Le informazioni sono chiare e complete

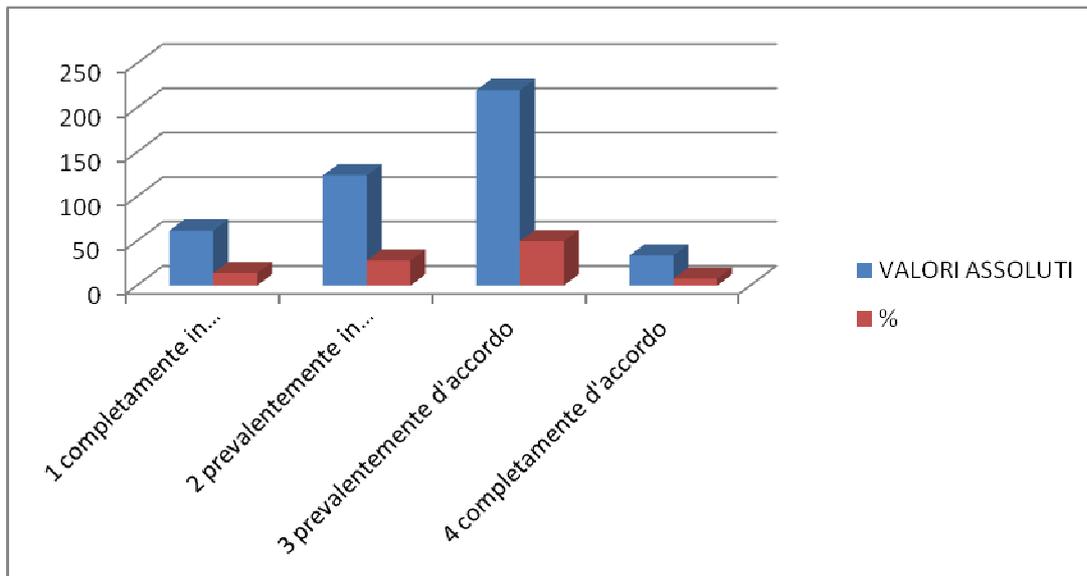


Figura 11 I dipendenti sono cortesi

Nel complesso, questi i dati sulla soddisfazione generale del servizio offerto dalla Segreteria Studenti:

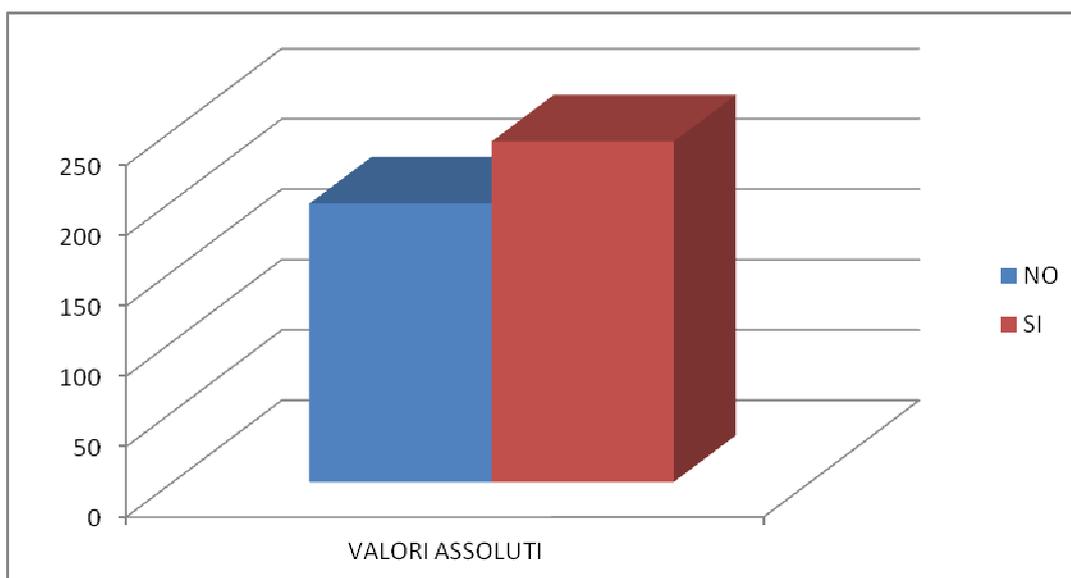


Figura 12 Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente