



UNIVERSITÀ
DI TRENTO

La qualità percepita dei servizi erogati dalle strutture gestionali

Maria Bergamin

Presidente Nucleo di Valutazione dell'Università degli studi di Trento

Roma, 28 febbraio 2019



PRESUPPOSTI

- ▶ I questionari sulla valutazione della didattica riportavano la domanda «le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate?»
- ▶ Con AVA 2013 il questionario è stato modificato. La parte relativa alle aule è un questionario non obbligatorio che l'Ateneo di Trento NON ha somministrato.
- ▶ Tutti gli Atenei sentono la necessità di indagare circa la soddisfazione degli studenti sui servizi messi a loro disposizione perché quest'ultimi sono in continuo aumento anche per effetto di AVA.

PRESUPPOSTI

- ▶ La presenza di un Dipartimento di Sociologia ha permesso all'Università di Trento di svolgere delle analisi al proprio interno in un modo efficace e professionale decisamente superiore a quello che si otterrebbe esternalizzandole.
- ▶ Le rilevazioni sulla soddisfazione degli studenti in merito alla qualità dei servizi, fino al 2015, avvenivano però sporadicamente e comprendevano anche l'apprezzamento della Didattica erogata, classificata per Dipartimento
- ▶ Il NdV aveva suggerito , fin dal 2013, di procedere alla rilevazione annuale della percezione della qualità dei servizi dato il consistente investimento effettuato dall'Ateneo, in tale area, e le possibili differenze derivanti dalla distribuzione dei servizi medesimi per Poli effettuata nel 2012.

Nel 2016 l'Ateneo procede alla redazione del Piano Integrato, anche su sollecitazione del NdV

Nel documento si citano le rilevazioni effettuate, riguardanti l'apprezzamento dei servizi da parte di studenti, personale docente e PTA e si dichiara genericamente che si è tenuto conto dei risultati nel programmare le attività inserite nel Piano.

Il NdV osserva che sarebbe utile esplicitare le criticità emerse nell'indagine ed evidenziare, nel Piano, gli interventi migliorativi.

Nel 2017 il CdA definisce i parametri per la misurazione della performance del Direttore Generale indicando tra i target ,diretti a misurare la performance organizzativa, i tassi di soddisfazione degli utenti riguardanti i servizi

Secondo il parere del Nucleo di Valutazione tale delibera rende indispensabile procedere ad analisi annuali effettuate in modo da consentire confronti per valutare i miglioramenti nella performance organizzativa

L'Ateneo di Trento accoglie il suggerimento del NdV e procede annualmente a indagare, tramite questionari, la customer satisfaction sui servizi, espressa da tutte le categorie degli utenti : studenti, personale docente, PTA

Nel Piano Integrato del 2019-2021 è stato inserito il Piano di Miglioramento nel quale sono state indicate le azioni dirette a superare le criticità emerse dalle indagini e le figure organizzative responsabili dell'attuazione, recependo in tal modo le indicazioni del NdV

Il NdV procede sistematicamente ad ulteriori riscontri della customer satisfaction degli studenti utilizzando le relazioni delle Commissioni Partitetiche, i rapporti dei Gruppi del Riesame, le audizioni presso i dipartimenti e gli incontri con i rappresentanti studenteschi

CUSTOMER SATISFACTION

Risultati questionario sulla soddisfazione dei servizi di supporto agli studenti - 2018

	Risposte	Risposte positive (soddisfatto o molto soddisfatto)	Percentuale risposte positive	Punteggio medio risposte (min=1, max=4)	Percentuale risposte positive 2016	variazione dal 2016 al 2018
SODDISFAZIONE DEI SERVIZI DI DIPARTIMENTO						
<i>Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti che riguardano alcuni servizi del tuo Dipartimento?</i>						
Soddisfatto livello generale di comfort delle sale studio	1650	1301	78,8	2,91		
Soddisfatto livello di comfort delle aule informatiche	996	749	75,2	2,86		
Soddisfatto livello di comfort delle aree ristoro (snack point, sale caffè)	1680	1206	71,8	2,79		
Soddisfatto pulizia dei locali (bagni, corridoi, aule)	1849	1348	72,9	2,85		
Soddisfatto aree dove poter consumare i pasti (escluso mense e caffetterie)	1849	657	35,5	2,10		
<i>Quanto sei soddisfatto delle aule dove si svolgono le lezioni per quanto concerne:</i>						
Soddisfatto del livello generale di comfort	1240	986	79,5	2,91		
Soddisfatto della possibilità di seguire la lezione in modo adeguato	1240	1045	84,3	3,10		
SUPPORTO STUDENTI - SEGRETERIA STUDENTI						
<i>Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti della segreteria studenti?</i>						
Orario di apertura	1305	552	42,3	2,28	35	7,3
Accesso tramite mail	1305	1088	83,4	3,14	81,8	1,6
Accesso tramite prenotazione online	1305	986	75,6	2,91	72,7	2,9
Accesso diretto al front office	1305	874	67,0	2,75	60	7,0
Completezza delle informazioni ricevute	1305	1058	81,1	3,09		
Capacità di soluzione del problema presentato	1305	1071	82,1	3,14		
Disponibilità e competenza del personale	1305	1110	85,1	3,19		
Livello generale di comfort nei locali d'attesa	1305	825	63,2	2,65		
SERVIZIO DI TUTORATO						
Quanto sei soddisfatto del servizio di tutorato di Ateneo?	134	113	84,3	3,10		
Quanto sei soddisfatto del servizio di tutorato di Dipartimento/Corso di Studio?	859	674	78,5	2,89		

FONTE: L'uso e la soddisfazione dei servizi per gli studenti - Indagine di Ateneo. Coordinatore scientifico prof. Ivano Bison.

CUSTOMER SATISFACTION

Risultati questionario sulla soddisfazione dei servizi di supporto agli studenti - 2018

	Risposte	Risposte positive (soddisfatto o molto soddisf.)	Percentuale risposte positive	Punteggio medio risposte (min=1, max=4)	Percentuale risposte positive 2016	variazione dal 2016 al 2018
MOBILITÀ INTERNAZIONALE						
Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti che riguardano le pagine del sito web di Ateneo dedicate alla mobilità internazionale?						
Facilità di reperimento di informazioni e documenti	313	233	74,4	2,91	62,7	11,7
Chiarezza delle informazioni sulle modalità di partecipazione ai programmi	313	247	78,9	3,04	67,4	11,5
Semplicità nella compilazione della domanda di iscrizione online ai programmi	313	236	75,4	2,96	65,4	10,0
Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti che riguardano gli uffici preposti alla mobilità internazionale?						
Orario di apertura degli uffici	313	141	45,0	2,35	56	-11,0
Accesso tramite prenotazione online	313	200	63,9	2,68		
Completezza delle informazioni ricevute	313	255	81,5	3,18		
Capacità di soluzione del problema presentato	313	263	84,0	3,23		
Disponibilità di opuscoli informativi agli sportelli	313	184	58,8	2,65		
Disponibilità e competenza del personale	313	262	83,7	3,29		
BIBLIOTECA						
Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti dalla biblioteca che hai frequentato maggiormente?						
Spazio adibito allo studio (posti a sedere, ecc.)	1415	1059	74,8	3,00	73	1,8
Funzionamento del wireless	1377	1188	86,3	3,30		
Numero di fotocopiatrici	1153	944	81,9	3,13		
Disponibilità e competenza del personale	1153	1036	89,9	3,30		
Orari di apertura	1395	1165	83,5	3,25		
Comfort dei locali	1404	1190	84,8	3,21		
In generale, quanto sei soddisfatto dei seguenti servizi offerti dal sistema bibliotecario di Ateneo?						
Consultazione delle banche dati online	870	758	87,1	3,12		
Prestito e consultazione libri e riviste cartacei/e	981	894	91,1	3,21		
Servizio di consultazione tesi	459	384	83,7	3,04		
Consulenza bibliografica/Reference	497	410	82,5	3,00		
Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti del sito web della biblioteca?						
Semplicità d'uso	1058	823	77,8	2,87		
Chiarezza del linguaggio	1058	902	85,3	3,00		
Ricchezza dei contenuti	1058	926	87,5	3,07		
Facilità di reperimento di informazioni e documenti	1058	794	75,0	2,88		
Interfaccia grafica (aspetto grafico del sito)	1058	739	69,8	2,75		

CUSTOMER SATISFACTION

Risultati questionario sulla soddisfazione dei servizi di supporto agli studenti - 2018

	Risposte	Risposte positive (soddisfatto o molto soddisfatto)	Percentuale risposte positive	Punteggio medio risposte (min=1, max=4)	Percentuale risposte positive 2016	variazione dal 2016 al 2018
SOCIAL NETWORKS e CONSULTAZIONE SITI WEB DI ATENEO/DIPARTIMENTO/CORSO DI STUDIO						
<i>Quanto sei soddisfatto dei contenuti:</i>						
Della pagina ufficiale di Facebook dell'Ateneo	697	518	74,3	2,80		
Dei Tweet di Ateneo	291	158	54,3	2,42		
SITO WEB DEL PORTALE DEL CORSO DI STUDIO						
<i>Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti del sito web del Corso di Studio?</i>						
Semplicità d'uso	1849	1357	73,4	2,80		
Chiarezza del linguaggio	1849	1558	84,3	2,99		
Ricchezza dei contenuti	1849	1469	79,4	2,91		
Facilità di reperimento di informazioni e documenti	1849	1135	61,4	2,64		
Interfaccia grafica (aspetto grafico del sito)	1849	1404	75,9	2,84		
SITO WEB del Portale InfoStudenti						
<i>Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti del sito web di Ateneo?</i>						
Semplicità d'uso	1944	1339	68,9	2,72		
Chiarezza del linguaggio	1944	1633	84,0	2,98		
Ricchezza dei contenuti	1944	1572	80,9	2,91		
Facilità di reperimento di informazioni e documenti	1944	1060	54,5	2,53	52,5	2,0
Interfaccia grafica (aspetto grafico del sito)	1944	1449	74,5	2,83		

FONTE: L'uso e la soddisfazione dei servizi per gli studenti - Indagine di Ateneo. Coordinatore scientifico prof. Ivano Bison.

CUSTOMER SATISFACTION

Risultati questionario sulla soddisfazione dei servizi di supporto agli studenti - 2018

	Risposte	Risposte positive (soddisfatto o molto soddisfatto)	Percentuale risposte positive	Punteggio medio risposte (min=1, max=4)	Percentuale risposte positive 2016	variazione dal 2016 al 2018
Stage/tirocini e JOB GUIDANCE						
<i>Quanto sei soddisfatto del tuo stage/tirocinio rispetto</i>						
Alla formazione ricevuta	103	89	86,4	3,22	73,9	12,5
Alle mansioni svolte	103	86	83,5	3,25		
Al grado di autonomia sul lavoro	103	89	86,4	3,40		
All'utilizzo delle conoscenze acquisite nel tuo corso di studio	103	88	85,4	3,18	67,2	18,2
<i>Quanto sei soddisfatto del servizio di Job Guidance rispetto a:</i>						
Formazione ricevuta	174	142	81,6	3,10	71,7	9,9
attività cui hai partecipato	174	151	86,8	3,17	77	9,8
possibilità di valorizzare le tue competenze	174	138	79,3	3,00	64,2	15,1
qualità del tipo di offerte di stage/lavori	174	118	67,8	2,77	67,6	0,2
quantità del offerte di stage/lavori	174	107	61,5	2,67	60	1,5
<i>Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti che riguardano gli uffici del servizio di Job Guidance?</i>						
Orario di apertura degli uffici	174	112	64,4	2,69	67,7	-3,3
Tempo di attesa in coda	174	135	77,6	2,94		
Completezza delle informazioni ricevute	174	145	83,3	3,10		
Capacità di soluzione del problema presentato	174	152	87,4	3,11		
Disponibilità di opuscoli informativi agli sportelli	174	133	76,4	2,87		
Disponibilità e competenza del personale	174	154	88,5	3,22	86,1	2,4
<i>Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti che riguardano le pagine web del servizio di Job Guidance?</i>						
Facilità di reperimento di informazioni e documenti	174	122	70,1	2,72		
Chiarezza delle informazioni sulle modalità di partecipazione ai programmi	174	129	74,1	2,83		
Semplicità nella compilazione della domanda di iscrizione online ai programmi	174	129	74,1	2,80		

FONTE: L'uso e la soddisfazione dei servizi per gli studenti - Indagine di Ateneo. Coordinatore scientifico prof. Ivano Bison.

CUSTOMER SATISFACTION

Risultati questionario sulla soddisfazione dei servizi di supporto agli studenti - 2018

	Risposte	Risposte positive (soddisfatto o molto soddisfatto)	Percentuale risposte positive	Punteggio medio risposte (min=1, max=4)	Percentuale risposte positive 2016	variazione dal 2016 al 2018
ESSE3 E ALTRI APPLICATIVI ONLINE						
<i>Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti di Esse3?</i>						
Semplicità d'uso	1849	1423	77,0	2,93		
Chiarezza del linguaggio	1849	1487	80,4	2,99		
Completezza delle informazioni	1849	1496	80,9	3,00		
Ricchezza dei contenuti e delle funzionalità	1849	1457	78,8	2,96		
Facilità d'iscrizione agli appelli o prove	1849	1574	85,1	3,19		
Chiarezza delle regole di compilazione del piano di studio	1849	1177	63,7	2,71	62,5	1,2
Semplicità di compilazione del piano di studio	1849	1224	66,2	2,75	64,1	2,1
Facilità di reperimento di informazioni e documenti	1849	1212	65,5	2,72	59,2	6,3
Procedure e modulistica online	1849	1308	70,7	2,80	66,7	4,0
<i>Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti di Esse3?</i>						
Consultazione libretto, esito degli esami (Bacheca esiti e Carriera)/stampa bollettino	1837	1685	91,7	3,31		
Iscrizione ai test di ammissione e valutazione	1675	1405	83,9	3,11		
Consultazione della bacheca messaggi	1470	989	67,3	2,77		
Questionario per la valutazione del corso	1824	1103	60,5	2,60		
Facilità di navigazione con dispositivi differenti (es. smartphone, palmari, tablet, ..)	1783	1085	60,9	2,65	64	-3,1
CUS/UNISPORT						
<i>Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti del CUS/UniSport</i>						
Orari dei corsi sportivi proposti	362	260	71,8	2,88		
Tipo dei corsi sportivi proposti	392	327	83,4	3,12		
Facilità di raggiungere le strutture sportive	519	403	77,6	3,01		
Competenza degli istruttori sportivi	303	267	88,1	3,28		
Procedure burocratiche d'iscrizione	492	356	72,4	2,87		
Efficienza degli impianti e delle strutture sportive	515	369	71,7	2,83		

FONTE: L'uso e la soddisfazione dei servizi per gli studenti - Indagine di Ateneo. Coordinatore scientifico prof. Ivano Bison.

Risultati questionario sulla soddisfazione dei servizi di supporto agli studenti - 2018

- ▶ **Sito web.** I questionari mettono in luce alcuni aspetti critici del sito web, sia a livello di ateneo che di singoli corsi di studio. Se per un verso viene apprezzata la chiarezza del linguaggio e la ricchezza di contenuti, con percentuali di soddisfatti dell'ordine dell'80%, minore è l'apprezzamento per l'interfaccia grafica e la semplicità d'uso, e decisamente più basso quello relativo alla facilità di reperimento di informazioni e documenti, dove le risposte positive sono solo il 61,4% per i siti dei corsi di studio e il 54,5% per il portale di Ateneo, in linea con la rilevazione del 2016.
- ▶ **Segreteria studenti.** Le valutazioni positive riguardano l'accessibilità al supporto studenti via e-mail (83,4% di soddisfatti), la completezza delle informazioni ricevute (81,1%), la disponibilità e competenza del personale (85,1%) e la capacità di risolvere problemi (82,1%). Molto critica è invece la valutazione degli studenti per l'accesso al front office (solo il 67% di soddisfatti), il livello di comfort dei locali d'attesa (63,2) e l'orario di apertura, dove gli insoddisfatti superano i soddisfatti (42,3%). Questo è uno dei dati peggiori di tutto il questionario sui servizi, parzialmente compensato da un aumento di soddisfazione del 7% rispetto al 2016.

CUSTOMER SATISFACTION

Risultati questionario sulla soddisfazione dei servizi di supporto agli studenti - 2018

Nel complesso delle risposte disponibili:

i questionari offrono un quadro variegato, con punte di soddisfazione elevata e aspetti critici da tenere sotto controllo, ma soprattutto mettono in evidenza delle aree di insoddisfazione che erano sfuggite all'osservazione dei responsabili, come ad esempio il servizio di sportello delle segreterie e il reperimento delle informazioni sul web.

Nel 2017 mancano i dati relativi alla soddisfazione sul servizio per l'apprendimento linguistico, che nel 2016 registrava una certa insoddisfazione per l'orario di apertura degli uffici e il reperimento di informazioni e documenti sulla pagina web. Questi e altri aspetti del CLA (Centro Linguistico di Ateneo) dovrebbero essere monitorati con continuità. Infine, tra tutte le domande del questionario spicca l'insoddisfazione diffusa (2/3 dei rispondenti) per la mancanza di aree dove poter consumare i pasti e una certa perplessità sui Tweet di Ateneo, dove le risposte sono poche e la soddisfazione è di poco superiore al 50%.

CUSTOMER SATISFACTION PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO E DOCENTI RICERCATORI

TASSI DI RISPOSTA

► Personale Tecnico Amministrativo

anno	Rispondenti	Personale Tecnico Amministrativo	Tasso risposta
2017	340	709	48,0%
2018	516	719	71,8%

► Personale Docente Ricercatore

anno	Rispondenti	Personale Docente Ricercatore	Tasso risposta
2017	518	621	83,4%
2018	604	643	93,9%

CUSTOMER SATISFACTION PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO E DOCENTI RICERCATORI

COM'È CAMBIATA LA SODDISFAZIONE TRA IL 2017-2018

I questionari somministrati nei due anni hanno qualche lieve differenza tra loro ma questo non inficia i risultati globali.

Personale Tecnico Amministrativo: soddisfazione aumenta di 5.9 punti percentuali e passa da 66.6% al 72.5%;

Personale Docente Ricercatore: soddisfazione cala di soli 1.7 punti percentuali e passa da 83.7 a 82.0.

Aumenti nei livelli di soddisfazione: **area dei servizi al personale** che passa da 71.1% al 78.6%, rimanendo sopra il livello di soddisfazione media generale:

area della comunicazione che sale dal 59.2% al 66.5.

Diminuzione livello di soddisfazione: **area dei servizi amministrativo-contabile** e gestionale che passa da 74.4% a 68.5%.

CUSTOMER SATISFACTION PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO E DOCENTI RICERCATORI

Le aree più apprezzate sono:

- ▶ l'area dei servizi al personale (78.6%),
- ▶ l'area dei sistemi informativi, servizi e tecnologie informatiche (80.2%).

I servizi che presentano delle criticità sono:

- ▶ sono i servizi dell'area amministrativo-contabile e gestionale (68.5%)
- ▶ l'area approvvigionamento e servizi logistici (60.5%)
- ▶ l'area dei servizi di comunicazione (66.5%).
- ▶ Questi ultimi due servizi presentano comunque segnali di miglioramento nei livelli di soddisfazione rispetto al 2017, rispettivamente +2.0 e +7.8 punti percentuali, mentre si rileva un ulteriore peggioramento -5.9 punti percentuali per l'area amministrativo contabile.

CUSTOMER SATISFACTION PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO E DOCENTI RICERCATORI

Media ponderata degli indicatori di soddisfazione del PTA secondo i servizi indagati e Soddisfazione nel complesso dei servizi secondo il PTA e PDR nel complesso nel 2015 e nel 2017

	Media ponderata degli indicatori di soddisfazione(*)	Giudizio del servizio nel suo complesso (confronto)			
		PTA		PDR	
	2018	2017	2018	2017	2018
Servizi dell'area amm.vo-contabile e gestionale	62,8	74,4	68,5	82,2	79,5
Area servizi al personale	72,6	71,1	78,6	90,2	91,1
Servizi dell'area approvvigionamenti e servizi logistici	61,1	58,5	60,5	75,8	67
Area sistemi inform., servizi e tecnologie informatiche	79,8	72,6	80,2	90,8	86,7
Servizi dell'area comunicazione	71,9	59,2	66,5	75	75,2
Biblioteca	-	-	-	86,8	87,7
Servizio Legale	88,9	-	83,9	-	-
Servizi dell'area didattica.	78,4	-	85,6	86,9	79,2
Media ponderata	70,5	66,6	72,5	83,7	82

(*) media ponderata delle medie calcolata sugli indicatori utilizzati.

CUSTOMER SATISFACTION PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO E DOCENTI RICERCATORI

- ▶ L'indagine è più approfondita e capillare di quanto sin qui esposto.
- ▶ Nell'indagine vengono indicati i livelli globali e il dettaglio in modo distinto per le Aree dei Servizi. È presentata tramite disaggregazione per Polo di Afferenza, Strutture di afferenza, categorie, ruoli e Sede.
- ▶ Vi è un'analisi puntuale per le funzioni di ciascuna area di servizio poiché è fondamentale individuare le cause delle eventuali disfunzioni per poter attuare gli interventi correttivi.
- ▶ Nella tabella presentata prima alcuni dati sono differenti rispetto all'analisi condotta nell'indagine sul Personale Docente Ricercatore poiché alcuni servizi attengono alla sola area della ricerca.
- ▶ Per il servizio di supporto alla ricerca si osserva un decremento di circa due punti percentuali passando da 84,0 al 81,7.
- ▶ Per i servizi Tecnici Amministrativi personale dei dipartimenti una flessione di 3,6 punti percentuali passando da 89,8 al 86,2.

Le indagini di customer satisfaction sui servizi sono uno strumento indispensabile nel processo di assicurazione della qualità perché :

la percezione della qualità è diversa tra produttori e fruitori dei servizi ed è necessario far emergere tali differenze per rendere sempre più efficace ed efficiente la gestione dei servizi

la misurazione sistematica della customer satisfaction contribuisce efficacemente a misurare la performance organizzativa

la valutazione delle prestazioni orientata a valorizzare la tempestività e l'efficacia degli interventi correttivi, posti in essere dai responsabili per avvicinare i risultati agli obiettivi programmati, costituisce un indispensabile strumento per il miglioramento continuo