

Analisi dei risultati del progetto *Good Practice* 2017-2019

I questionari di *Customer Satisfaction* per Docenti, Dottorandi e Assegnisti

Il questionario di *Customer Satisfaction* del progetto *Good Practice* (GP) permette di quantificare come Docenti, Dottorandi e Assegnisti (DDA) percepiscano il servizio di supporto erogato dalla Scuola tramite indicazione del loro grado di soddisfazione. Le 7 aree di riferimento per i servizi tecnici e amministrativi mappate sono:

1. Amministrazione e gestione del personale
2. Approvvigionamenti e servizi logistici
3. Comunicazione
4. Servizio Bibliotecario
5. Sistemi Informatici
6. Supporto alla didattica
7. Supporto alla ricerca

L'andamento complessivo della Scuola nel corso del triennio 2017-19

- Nella valutazione del supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi rispetto all'anno precedente, nel triennio si riscontra un andamento positivo: la percentuale di utenti che hanno ritenuto il supporto migliore rispetto all'anno precedente è più che raddoppiata passando dal 15% al 34%, quella di utenti che hanno evidenziato un peggioramento è rimasta sempre molto contenuta ed è diminuita fino a scendere al di sotto del 2% nel 2019.
- Nella valutazione complessiva del supporto tecnico e amministrativo erogato dalla Scuola il livello di soddisfazione è rimasto stabile nel corso del triennio, con un leggero trend positivo.
- Nel *ranking* sulla base dell'importanza assegnata dagli utenti i servizi di supporto alla ricerca si sono mantenuti stabilmente in prima posizione per tutto il triennio.

Le criticità evidenziate

1. **Tasso di risposta.** La partecipazione al progetto, dopo un iniziale picco di partecipazione (40% per l'anno di riferimento 2017), ha riscontrato un calo significativo e nelle ultime 2 edizioni il tasso di risposta complessivo è rimasto al di sotto del 30%.
2. **Rimborso delle missioni.** È evidente un'insoddisfazione diffusa per quanto riguarda le tempistiche dei rimborsi, con un livello di soddisfazione significativamente basso nel 2019. Anche le procedure di rimborso risultano poco chiare agli utenti.
3. **Mensa.** Emerge un'insoddisfazione continua per quanto riguarda l'adeguatezza del servizio mensa (qualità degli alimenti, varietà, cortesia) evidenziata anche nella relazione annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti per l'anno 2019.
4. **Servizi generali e logistica.** L'insoddisfazione degli utenti è legata a svariati aspetti che vanno dalle aule (materiale di supporto e dimensionamento rispetto al numero di allievi), al mantenimento della temperatura ideale (raffrescamento e riscaldamento), alle azioni di miglioramento nella gestione dei rifiuti, alla comunicazione delle azioni intraprese in ambito della sostenibilità energetica e ambientale, al supporto nell'acquisti di beni e servizi.
5. **Servizi di supporto alla ricerca.** Le aree più critiche riguardano il supporto nella stesura di proposte di progetto, sia a livello nazionale che internazionale, e la promozione di bandi e opportunità di finanziamento.
6. **Comunicazione.** L'area comunicazione ha raccolto i risultati meno soddisfacenti nel corso del triennio sia a livello di soddisfazione complessiva relativa ai servizi di comunicazione sia, nello specifico, per quanto riguarda la promozione dell'immagine della Scuola all'esterno, la

promozione di eventi e attività culturali, il sito, la condivisione delle informazioni in merito ai servizi offerti.

7. **Connessione di rete.** I questionari evidenziano un'insoddisfazione legata sia alla rete Wi-Fi che alla rete cablata, a livello di velocità e di copertura.
8. **Patrimonio cartaceo.** Gli utenti reputano il patrimonio cartaceo a disposizione nella biblioteca non sufficientemente completo.

ALLEGATO 1

1. Il questionario

Il questionario viene somministrato in primavera con riferimento a servizi di cui si è usufruito nel corso dell'anno solare precedente a quello di compilazione.

Nel corso del triennio preso in considerazione il numero complessivo di quesiti è aumentato passando da 116 a 124. Ogni anno è stata prevista inoltre la possibilità per l'utente di inserire dei commenti al termine del questionario tramite un *box* di testo.

Per l'analisi presentata in questo documento sono state considerate solo domande comuni ai 3 questionari considerati.

2. Come avviene la compilazione

Il questionario, disponibile in lingua italiana e inglese, viene compilato online in forma anonima tramite *link* inviato a tutti gli aventi diritto.

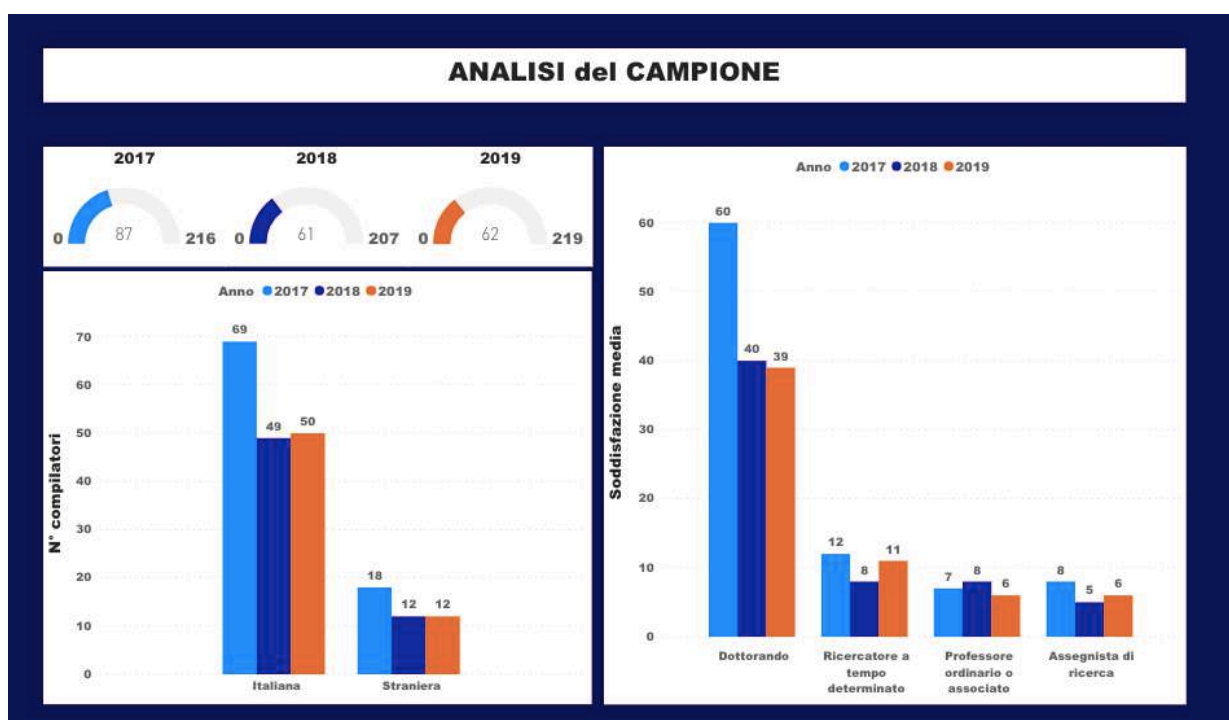
Nella fase iniziale di compilazione del questionario all'utente viene chiesto di indicare la propria nazionalità e il ruolo oltre ad un eventuale incarico istituzionale.

Viene inoltre richiesto al compilatore di selezionare i servizi di cui ha effettivamente fruito e per i quali sarà chiamato ad esprimere un'opinione. Per alcuni servizi di uso comune tuttavia l'opinione è richiesta automaticamente a tutti gli utenti.

La valutazione dei vari servizi viene fatta utilizzando una scala di valori da 1 a 6 (1 = completamente insoddisfatto, 6 = del tutto soddisfatto)

3. Tassi di risposta e caratteristiche del campione

L'infografica mostra il numero di questionari compilati nei 3 anni rispetto al numero di richieste inviate oltre alla distribuzione delle nazionalità e dell'inquadramento dei compilatori.



La partecipazione al progetto, dopo un iniziale picco del 40% nell'edizione riferita all'anno 2017, è in calo e negli ultimi 2 anni è rimasta al di sotto del 30%.

Come evidenziato dalla tabella seguente la percentuale di questionari compilati da dottorandi e assegnisti è bassa, ma stabile nel tempo, mentre è evidente un calo nel tasso di risposta dei professori.

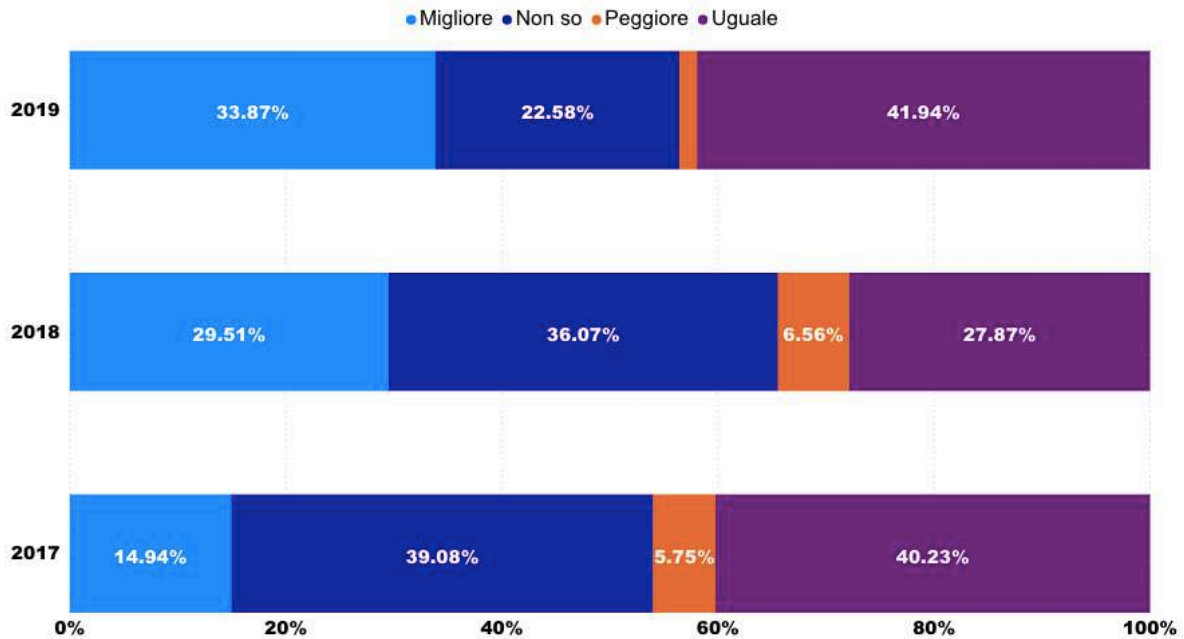
	2018			2019		
	# questionari compilati	# potenziali compilatori	Tasso di risposta	# questionari compilati	# potenziali compilatori	Tasso di risposta
Professori	8	16	50%	6	16	37,5%
Ricercatori	8	20	40%	11	23	47,8%
Assegnisti	5	25	20%	6	28	21,4%
Dottorandi	40	146	27,4%	39	152	25,7%
Totale	61	207	29,5%	62	219	28,7%

*I dati dettagliati per l'anno 2017 non sono disponibili.

4. Valutazione della prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente in riferimento al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi

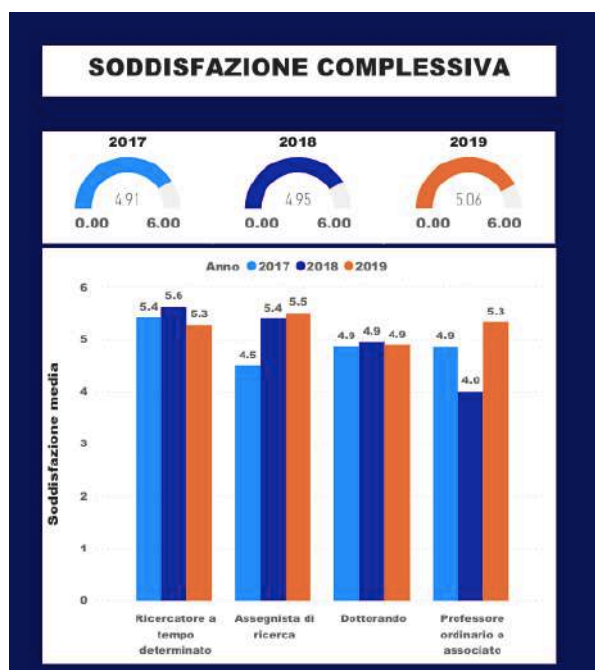
Nel corso del triennio le opinioni degli utenti hanno evidenziato un trend positivo: è aumentata la percezione di un supporto migliore rispetto all'anno precedente con una percentuale di utenti più che raddoppiata (dal 15% al 34%). La percentuale di utenti che hanno evidenziato un peggioramento nel supporto è rimasta sempre molto contenuta diminuendo nel corso del triennio fino a scendere al di sotto del 2% nel 2019.

Supporto erogato dall'Ateneo rispetto all'anno precedente



5. Soddisfazione complessiva in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi

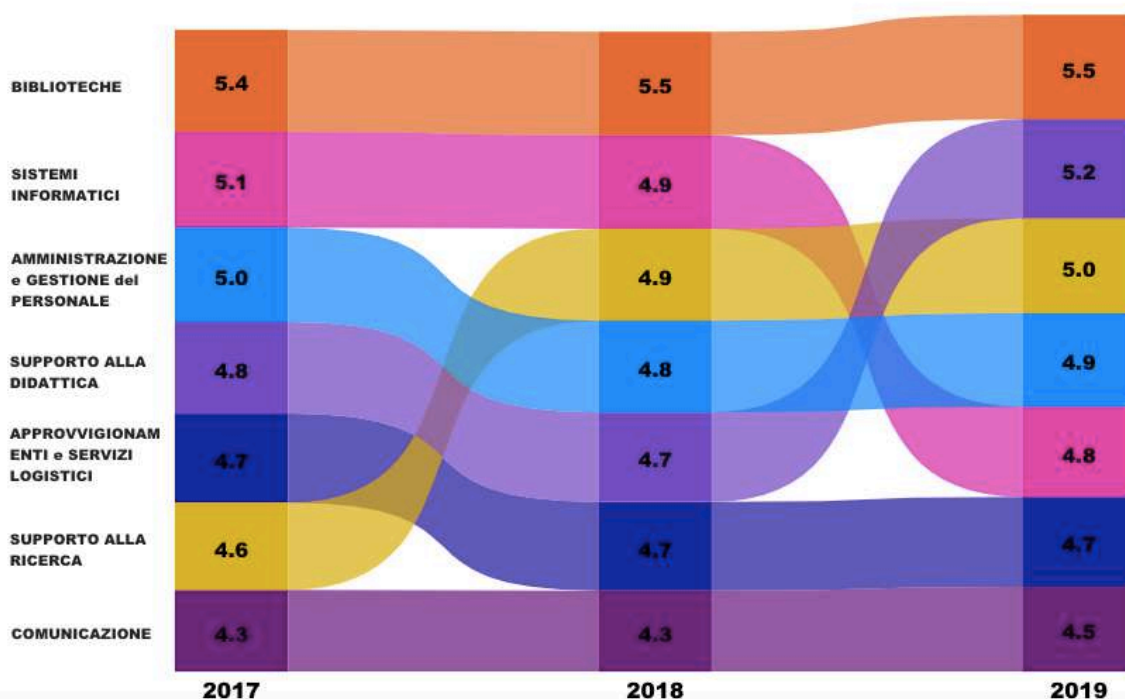
Per quanto riguarda la valutazione del supporto tecnico e amministrativo erogato il livello di soddisfazione complessiva è rimasta stabile nel corso del triennio, con un leggero trend positivo.



6. Soddisfazione complessiva per area

Andando ad analizzare la soddisfazione complessiva in riferimento ai servizi di supporto per ciascuna delle 7 aree considerato si evidenzia un persistente problema in ambito Comunicazione (nonostante il potenziamento dell'ufficio) e in ambito Approvvigionamento e servizi logistici.

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER AREA



*Per le aree Biblioteche, Amministrazione e gestione del personale, Supporto alla didattica e Supporto alla ricerca il numero di risposte raccolte è inferiore rispetto alle altre aree in quanto non tutti i compilatori hanno usufruito di tali servizi.

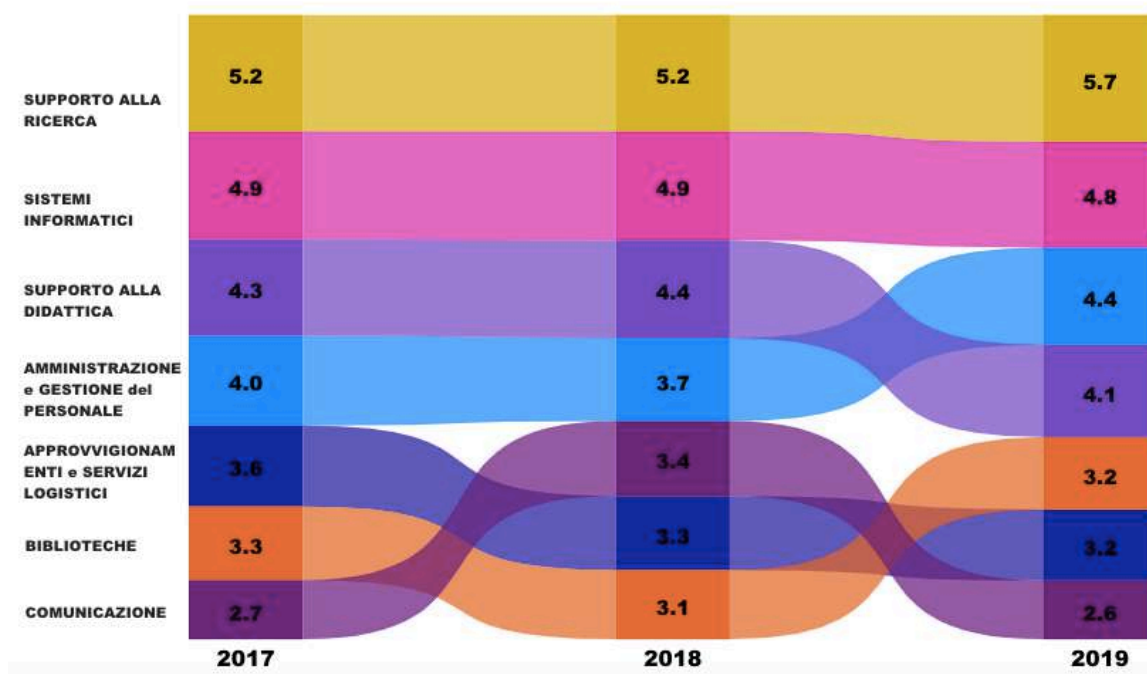
7. Il servizio ritenuto più importante

Nel questionario GP viene chiesto all'utente di porre i 7 servizi di supporto in ordine di importanza da 1 (più importante) a 7 (meno importante).

Ai fini dell'analisi ad ogni servizio è stato assegnato un punteggio a seconda dell'ordine di importanza indicato dall'utente (7 punti per il più importante, 1 punto per il meno importante) per poi sommare i punteggi per servizio per anno di riferimento e normalizzare per il numero totale di risposte nell'anno.

Da notare l'importanza percepita dei servizi di supporto alla ricerca, stabilmente in prima posizione, nonostante le criticità rilevate (come da sezione dedicata).

SERVIZI AMMINISTRATIVI PER IMPORTANZA

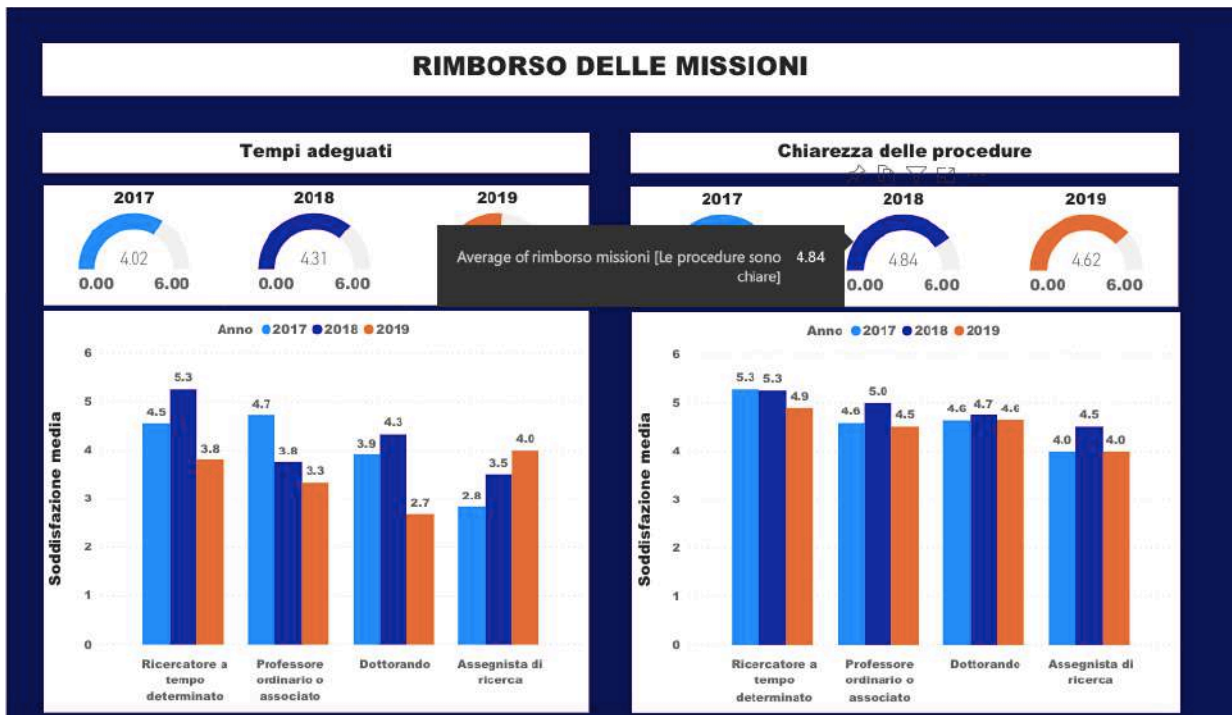


8. Criticità emerse

Nell'identificazione delle criticità sono stati analizzati i singoli quesiti che hanno riportato un livello di soddisfazione media al di sotto del 4,75 almeno una volta nel corso del triennio. A fronte della possibilità di non rispondere in merito ai servizi di cui non è stato fatto uso, sono stati considerati solo quesiti che hanno raccolto un numero di risposte pari almeno al 25% del totale dei compilatori per quell'anno.

RIMBORSO DELLE MISSIONI

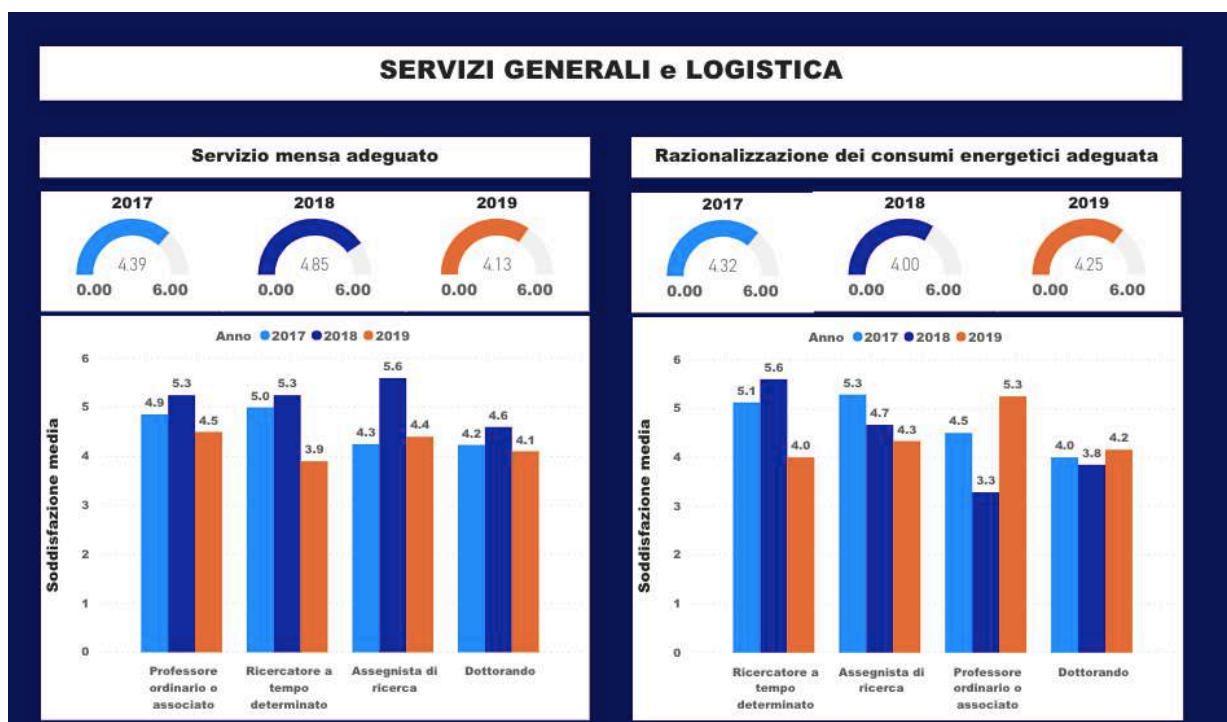
In merito alla problematica legata al rimborso delle missioni, già nota e portata all'attenzione del PQ dalla CPDS nella comunicazione del 25 Aprile, è stata inviata comunicazione agli uffici Risorse Umane e Contabilità e Bilancio in data 14 maggio ed è pervenuta in data 16 giugno la risposta con analisi del numero di rimborsi processati, delle tempistiche e delle risorse dedicate. È, inoltre, stato attivato un gruppo di lavoro con l'obiettivo di analizzare il processo delle missioni e proporre azioni di miglioramento.



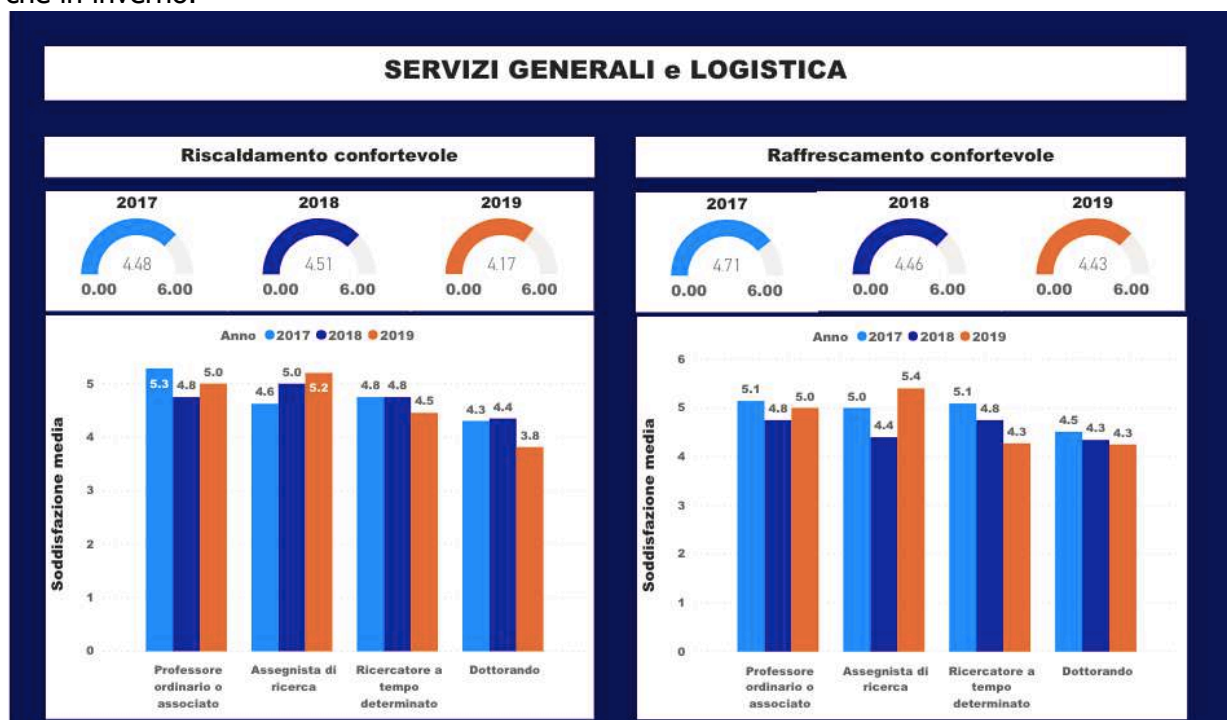
* La percentuale di compilatori che hanno espresso un parere in merito al rimborso delle missioni varia tra il 65% e l'85% essendo la risposta soggetta ad effettivo utilizzo del servizio.

SERVIZI GENERALI e LOGISTICA

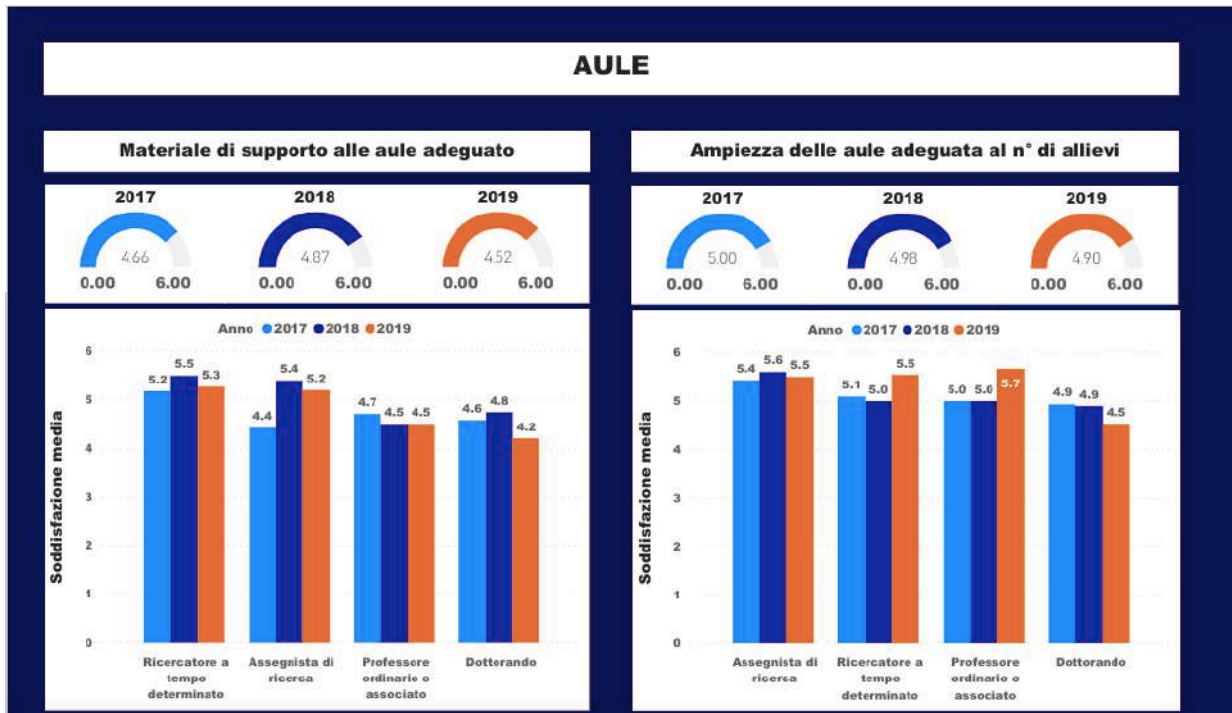
A livello dei servizi generali legati alla vita nel Campus e della logistica, un problema che emerge è legato al servizio mensa, ritenuto non adeguato. La problematica è stata evidenziata anche dalla CPDS nella relazione annuale per l'anno 2019.



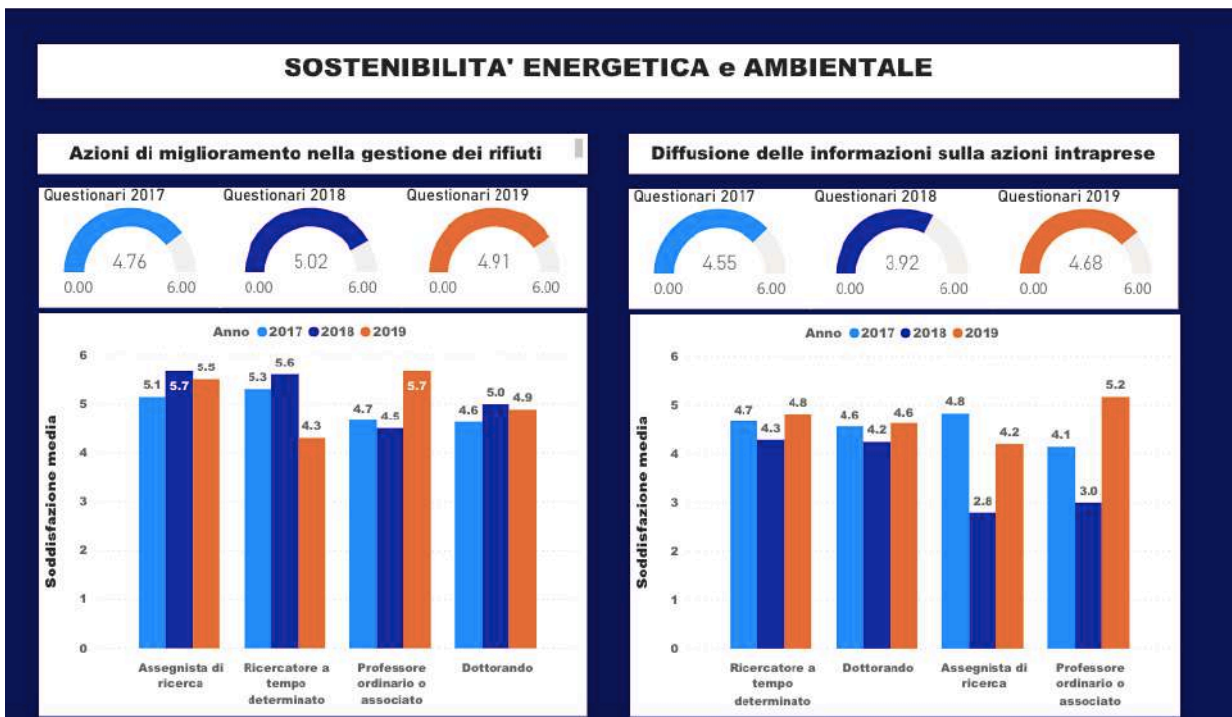
Sono da evidenziare anche criticità legate al mantenimento della temperatura ideale sia in estate che in inverno.



Si riscontrano problematiche legate alle aule sia in merito al materiale di supporto (computer, proiettore, ...) che alla dimensione delle aule stesse in relazione del numero di allievi in presenza.

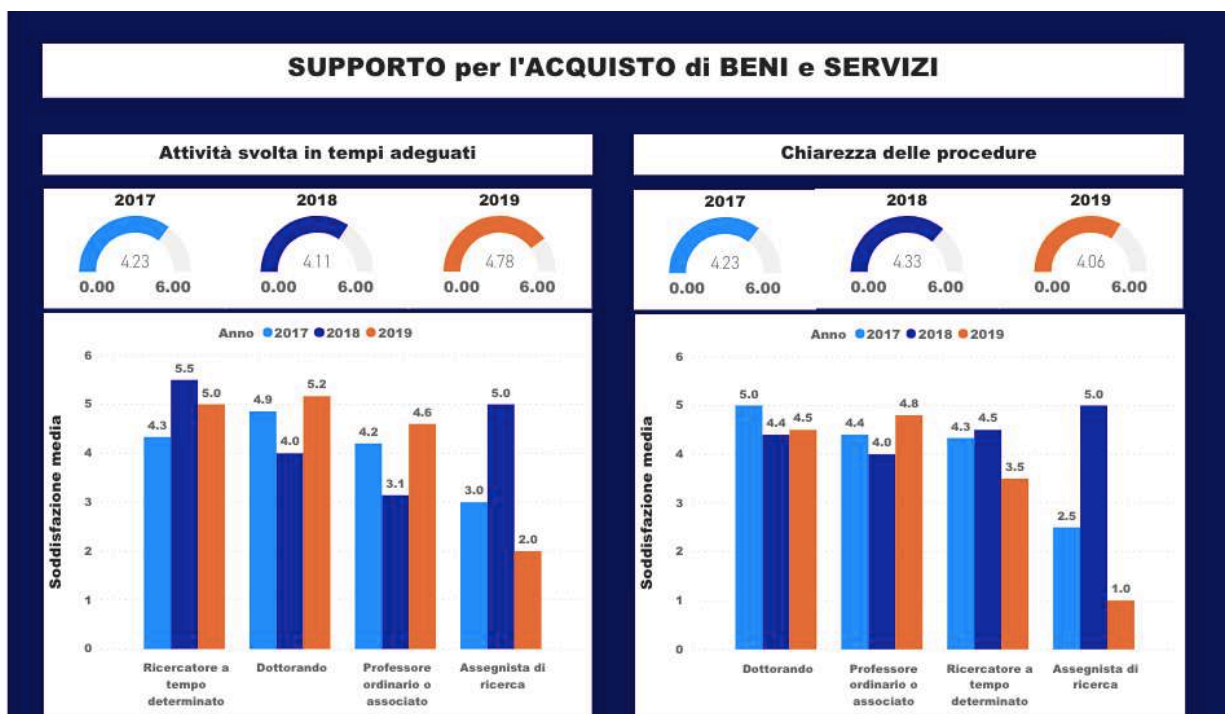


Anche l'impegno in ambito sostenibilità energetica e ambientale riporta una scarsa soddisfazione da parte degli utenti.



Per quanto riguarda il supporto fornito per l'acquisto di beni e servizi gli utenti non sono particolarmente soddisfatti dei tempi e reputano le procedure poco chiare. È stato attivato un gruppo

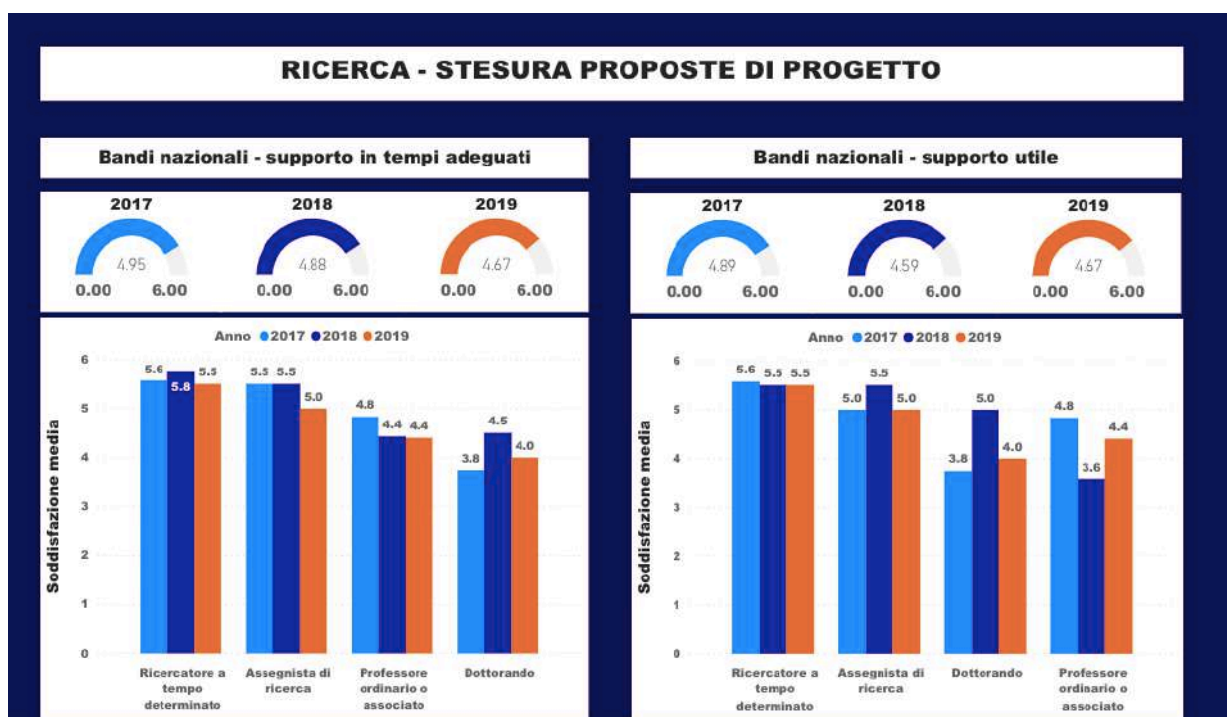
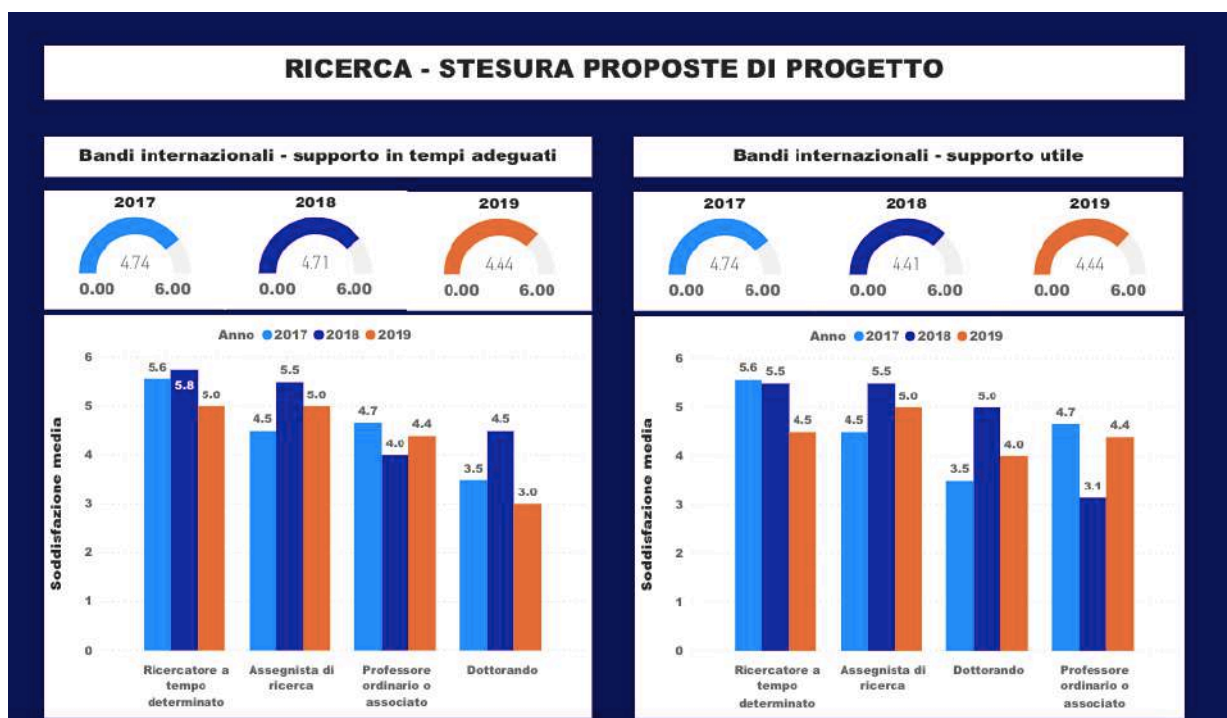
di lavoro con l'obiettivo di analizzare il processo di gestione delle procedure di acquisto e proporre azioni di miglioramento.



* La percentuale di compilatori che hanno espresso un parere in merito al supporto nell'acquisto di beni e servizi varia tra il 25% e il 30% essendo la risposta soggetta ad effettivo utilizzo del servizio.

SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA

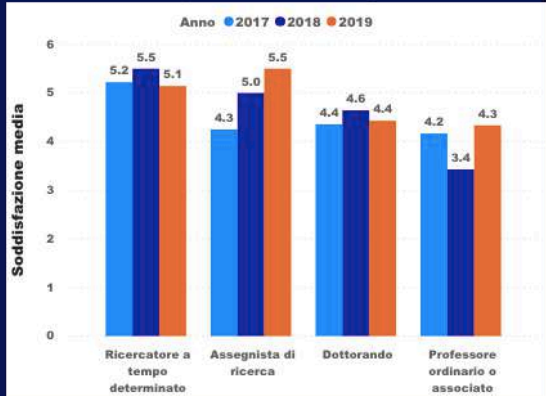
Per quanto riguarda il supporto alla ricerca si riscontrano delle criticità legate al supporto nella fase di presentazione di proposte di progetti sia nazionali che internazionali e a livello di promozione di bandi e opportunità.



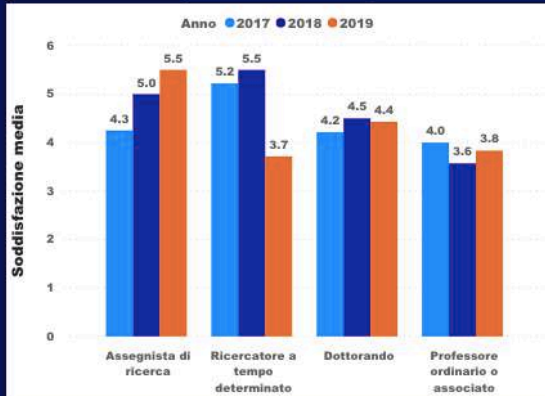
* La percentuale di compilatori che hanno espresso un parere in merito al supporto ricevuto nella stesura di proposte di progetto varia tra il 15% e il 28% essendo la risposta soggetta ad effettivo utilizzo del servizio.

RICERCA - INFORMAZIONI e PROMOZIONE BANDI e OPPORTUNITA'

Bandi internazionali - Chiarezza delle informazioni

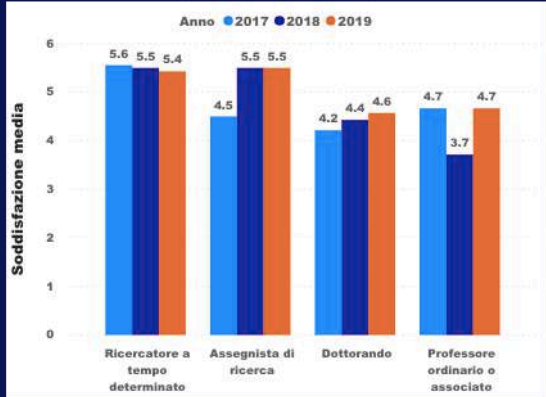


Bandi internazionali - Rispondenza alle esigenze

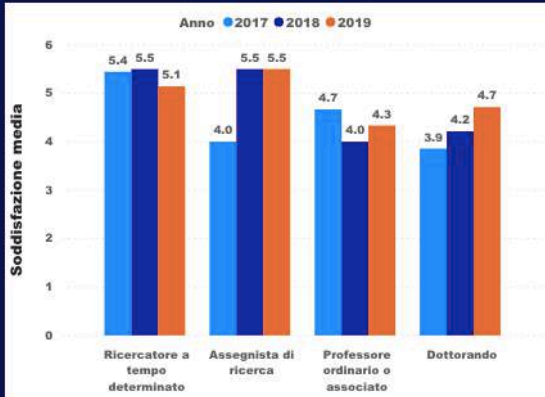


RICERCA - INFORMAZIONI e PROMOZIONE BANDI e OPPORTUNITA'

Bandi nazionali - Chiarezza delle informazioni



Bandi nazionali - Rispondenza alle esigenze

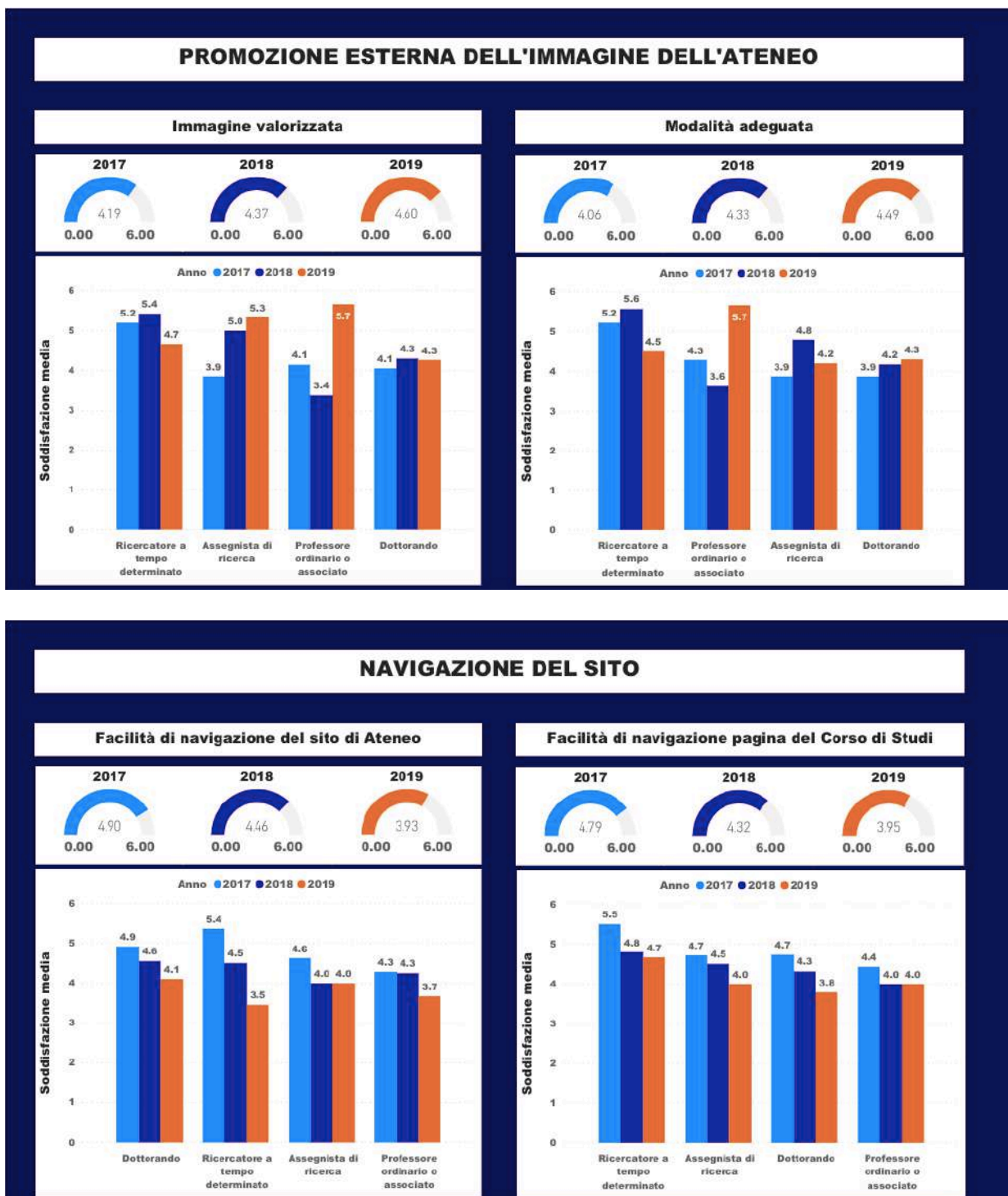


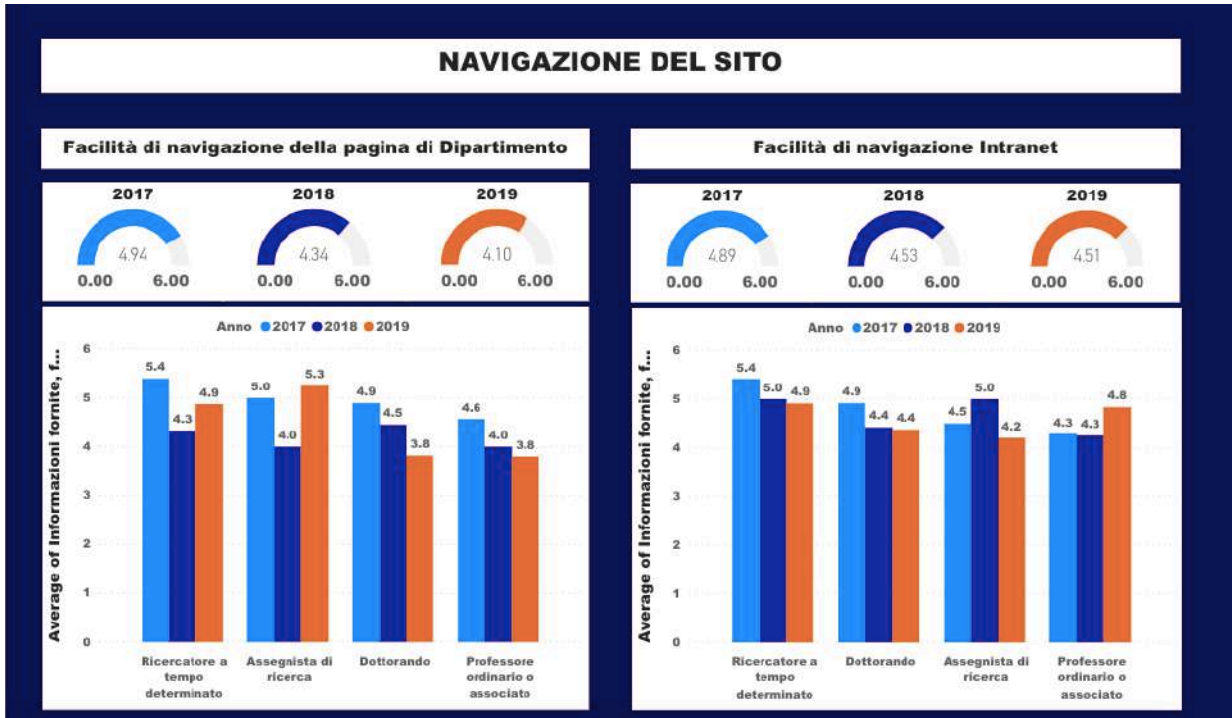
* La percentuale di compilatori che hanno espresso un parere in merito alla informazioni fornite e alla promozione di bandi e opportunità di finanziamento varia tra il 35% e il 45% essendo la risposta soggetta ad effettivo utilizzo del servizio.

COMUNICAZIONE

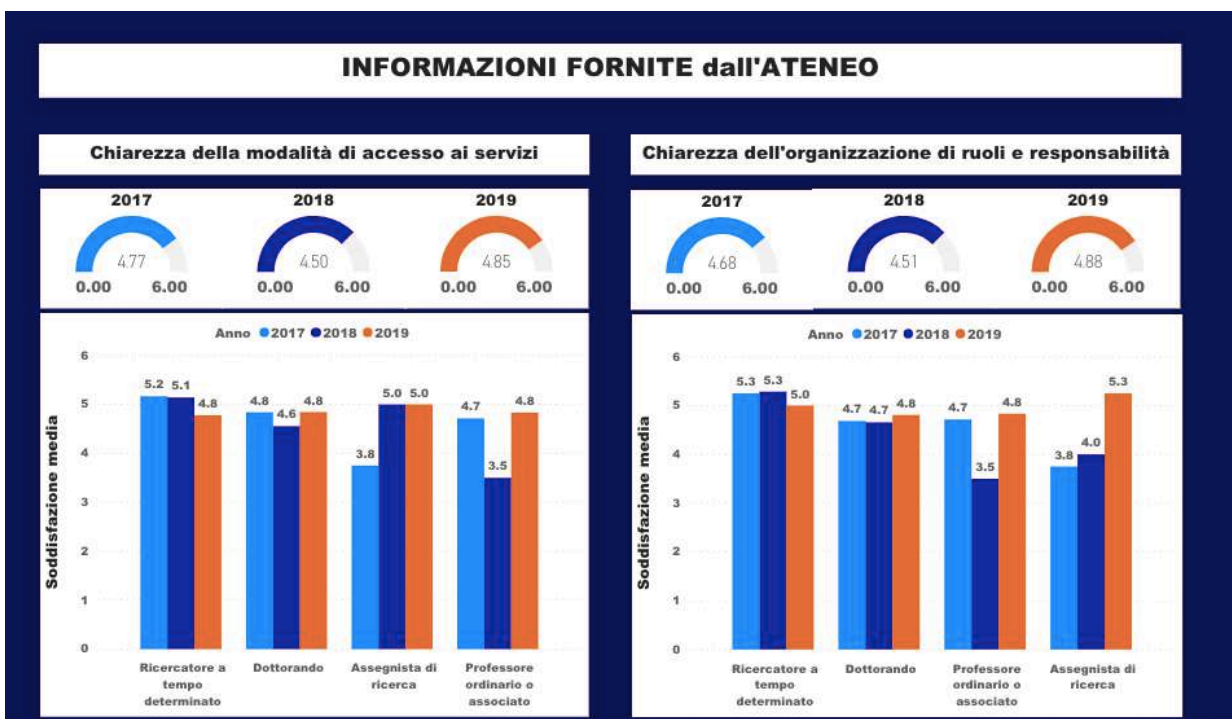
Le problematiche legate alla comunicazione, già emerse dall'analisi della soddisfazione complessiva per area, sono confermate anche dalle domande più specifiche riguardanti la promozione dell'immagine della Scuola verso l'esterno e la facilità di navigazione del sito web.

Nel mese di settembre 2019 su impulso della Direzione, il Gruppo di Gestione Operativa si è occupato della revisione del sito (struttura e contenuti).

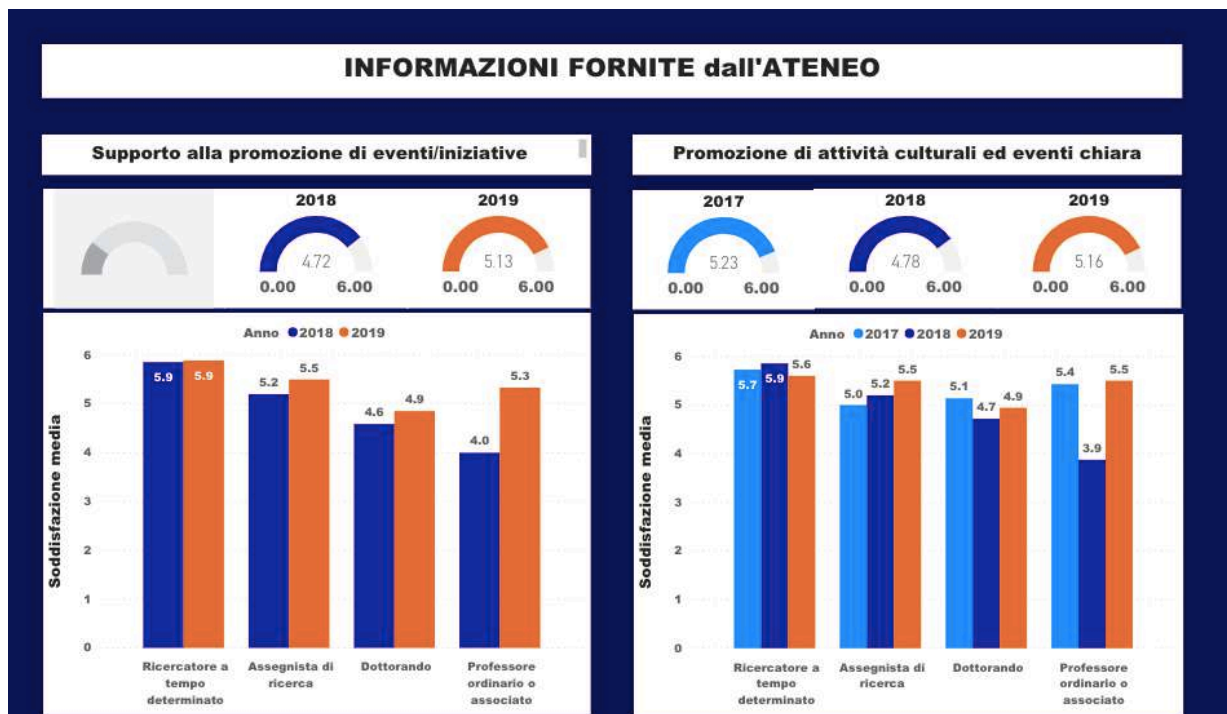




Da notare anche che, a livello di condivisione delle informazioni, le risposte ai questionari evidenziano una percezione di poca chiarezza sia per quanto riguarda le modalità di accesso ai servizi che in merito all'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità.



Per quanto riguarda la promozione di eventi, iniziative e attività l'anno 2018 segna un calo di gradimento, poi superato nel 2019.



* Dati riferiti all'anno 2017 non disponibili a causa di diversa dicitura della domanda (con focus sul supporto nella gestione di eventi ed iniziative invece che sul supporto nella promozione degli stessi).

RETE WI-FI e RETE CABLATA

Per quanto riguarda i sistemi informatici le criticità principali sono legate alla rete Wi-Fi, sia a livello di copertura che di velocità, e alla rete cablata.

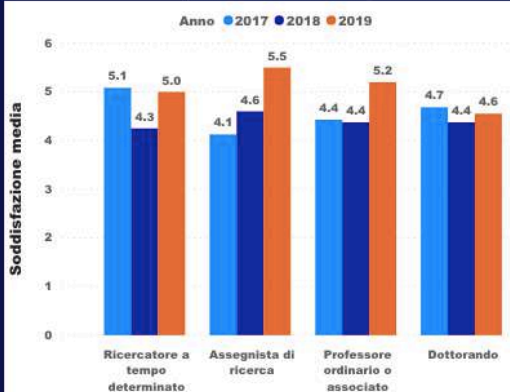
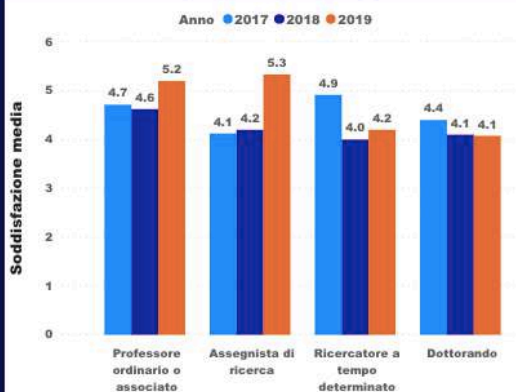
Va segnalato che nel corso del 2019 sono stati portati a termine degli interventi di potenziamento della rete.

RETE WI-FI

Copertura di rete adeguata



Velocità di rete adeguata

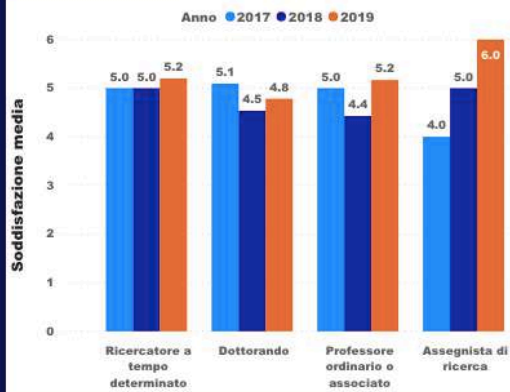
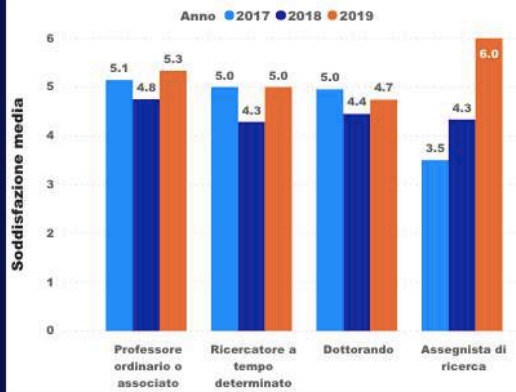


RETE CABLATA

Connessione sempre disponibile

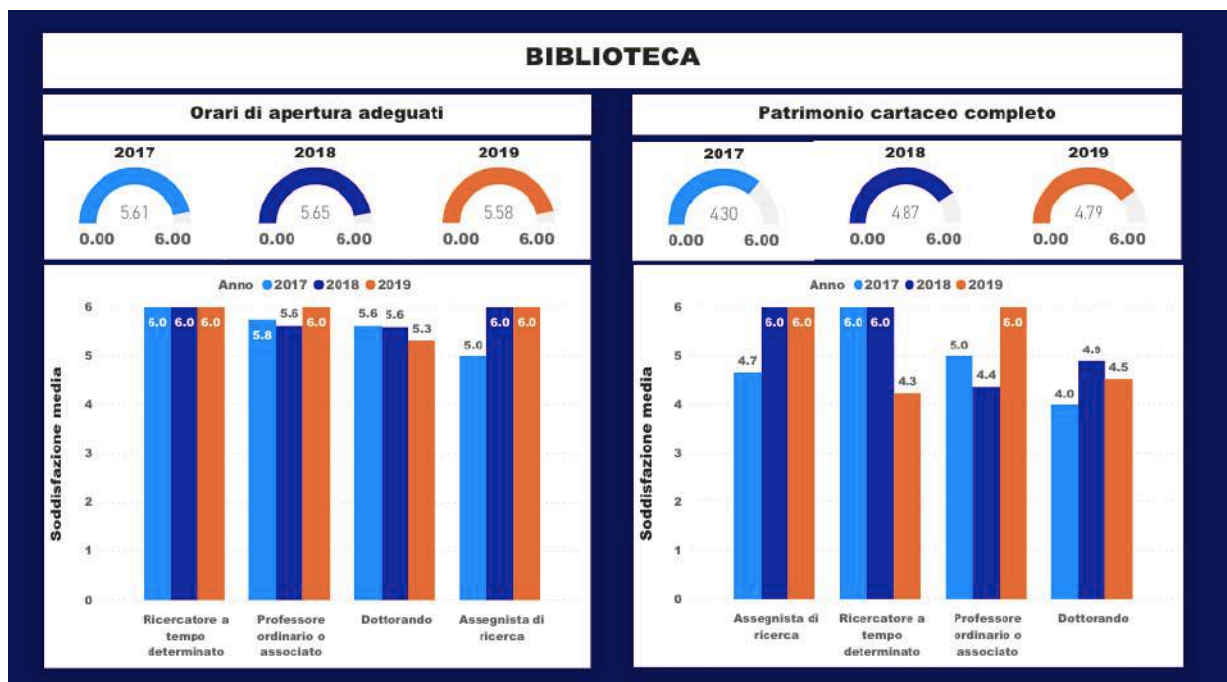


Velocità di rete adeguata



BIBLIOTECA

Per quanto riguarda i servizi bibliotecari, secondo quanto indicato nei questionari gli utenti reputano il patrimonio cartaceo a disposizione non completo. Si nota una differenza nella percezione del personale docente e degli allievi a parità di risorse a disposizione.



* La percentuale di compilatori che hanno espresso un parere in merito ai servizi bibliotecari è circa del 40% essendo la risposta soggetta ad effettivo utilizzo del servizio.