

## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE IN RELAZIONE AI SERVIZI IN RETE

### QUESTIONARI SOMMINISTRATI NEL 2020

Come negli anni precedenti, gli *stakeholder* hanno potuto condividere la propria opinione partecipando alla rilevazione di *customer satisfaction* su servizi tecnici e amministrativi di cui hanno fruito nel corso del 2019, fornendo un *feedback* utile alla valutazione dell'efficacia percepita dei processi e alla predisposizione di interventi migliorativi.

Al contrario che in passato, l'Ateneo ha somministrato i questionari nell'ambito del progetto *Good Practice*, coordinato dal Politecnico di Milano e a cui partecipano numerosi Atenei.

Tale nuova modalità, se da una parte ha reso meno completa la rilevazione, dall'altra ha consentito di effettuare un *benchmarking* rispetto alla soddisfazione percepita negli altri Atenei sugli stessi servizi.

Essendo legati alle tempistiche del progetto, al momento non sono disponibili i risultati relativi agli studenti, il cui questionario è stato somministrato alla fine di giugno 2020. Si riportano di seguito i dati relativi al questionario somministrato nel 2019 per i servizi informatici e in rete.

### QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AGLI STUDENTI NEL 2019

Il campione è stato pari a 39.126 unità (incluso il *post lauream* e gli iscritti ai singoli insegnamenti).

Tasso di risposta è stato del 6,72% (questionari compilati integralmente 2.628)

La tipologia dei corsi a cui sono iscritti i compilatori è stata la seguente:

- laurea triennale 1.589 (60,46%);
- laurea magistrale 494 (18,80%);
- laurea a ciclo unico 341 (12,98%);
- Master di I livello 19 (0,72%);
- Master di II livello 32 (1,22%);
- Scuola di specializzazione 21 (0,80%);
- Dottorato di ricerca 113 (4,30%);
- Altro (singolo insegnamento) 19 (0,72%).

Il CdS triennale che ha avuto il più elevato numero di compilatori è stato Economia Aziendale seguito da Lingue e culture moderne (115 e 112 questionari), per i cicli unici il più alto numero di questionari raccolti si registra a Medicina e Chirurgia (137), nelle magistrali il più elevato numero di compilazioni si è registrato a Bioingegneria (21).

Gli studenti che hanno risposto al questionario si sono dichiarati per circa il 90% frequentanti e per circa il 68% studenti in sede; degli 844 studenti fuori sede 371 provengono dalla Liguria, 224 da una regione confinante, 195 da una regione non confinante e 54 dall'estero. Agli studenti è stato sottoposto un questionario con le seguenti sezioni: informazioni generali, internet e social media (inclusi i servizi on line), servizi amministrativi, servizi di orientamento, infrastrutture e biblioteche.

I dati di sintesi sono di seguito riportati.

Item - soddisfazione complessiva	valutazione media
immatricolazione on line (solo matricole)	4,26
servizi amministrativi on-line	3,88
servizi informatici	4,21