## 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 effettuate 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 |