

## 1 CUSTOMER SATISFACTION (STUDENTI+DOCENTI+PERSONALE TA) - 2016

L'analisi di Customer Satisfaction (CS) sui servizi amministrativi è stata effettuata attraverso la somministrazione di un questionario on-line predisposto dal gruppo di ricerca del progetto good practice ed ha coinvolto tre macro-categorie di utenti: gli studenti, il personale docente ed il personale TA.

La rilevazione presso gli studenti ha suddiviso il campione in due sottoinsiemi, vale a dire gli studenti iscritti al primo anno di corso e gli studenti iscritti ad anni successivi al primo, a cui sono stati somministrati due questionari distinti per poter cogliere rispettivamente la soddisfazione in merito al servizio *Orientamento in Entrata* e al servizio *Job Placement*.

La rilevazione rivolta al personale strutturato, docenti e personale TA, prevedeva anche in questo caso due questionari distinti, uno per ciascuna tipologia di personale.

L'impostazione del questionario ha richiesto una valutazione per ciascuna domanda su scala da 1 a 6 (1 Minima Soddisfazione - 6 Massima Soddisfazione).

Considerando come soglia di definizione dei servizi critici (*valore critico*) il valore **3,50**, si definiscono i seguenti livelli di efficacia:

- 1) Livello di efficacia **ALTO** se il valore di UniSalento è maggiore del *valore critico* e del valore medio GP
- 2) Livello di efficacia **MEDIO** se il valore di UniSalento è maggiore del *valore critico* e circa uguale al valore medio GP
- 3) Livello di efficacia **BASSO** se il valore di UniSalento è maggiore del *valore critico* e minore del valore medio degli atenei GP
- 4) Livello di efficacia **CRITICO** se il valore di UniSalento è minore o uguale al *valore critico* (3.50)

Nella tabella seguente si riporta per ciascuna categoria di stakeholder il punteggio medio di soddisfazione rilevato per ciascun servizio di ateneo (è rilevato il dato di UniSalento e quello medio degli Atenei GP).

### *Analisi di Efficacia percepita per servizi di Ateneo – Progetto Good Practice 2016/17*

	Studenti 1° Anno		Studenti Oltre 1° Anno		Docenti		Personale TA	
	UNI SALENTO	ATENEI GP	UNI SALENTO	ATENEI GP	UNI SALENTO	ATENEI GP	UNI SALENTO	ATENEI GP
<b>MACROAREA 1: SERVIZI SUPPORTO AL PERSONALE</b>								
1. Pianificazione, controllo e statistica								
2. Contabilità							4,28	3,89
3. Affari legali e istituzionali								
4. Comunicazione Istituzionale	3,46	3,80	3,18	3,68	3,13	3,68	3,49	3,51
5. Servizi sociali e welfare								
6. Amministrazione e Gestione Personale					4,20	4,22	3,64	3,54
<b>MACROAREA 2: SERVIZI SUPPORTO ALLA DIDATTICA</b>								
1. Orientamento in Entrata	3,64	3,82			3,99	4,05		
2. Orientamento in Uscita (Job Placement)			3,12	3,45				
3. Didattica in Itinere (Segreterie Studenti)	2,75	3,70	2,63	3,56				
4. Formazione Post-Laurea								
5. Internazionalizzazione Studenti			3,17	3,87				

6. Diritto allo Studio	3,93	4,07	3,62	3,84				
<b>MACROAREA 3: SERVIZI SUPPORTO ALLE INFRASTRUTTURE</b>								
1. Servizi generali e logistici	3,48	4,09	3,26	3,90	3,70	3,90	3,81	3,83
2. Sistemi Informativi	3,21	3,82	3,09	3,65	4,04	4,04	4,07	4,05
3. Approvvigionamenti					3,90	3,93	3,73	3,70
4. Edilizia (Interventi di manutenzione locali/arredi)					3,56	3,45	3,68	3,67
<b>MACROAREA 4: SERVIZI SUPPORTO ALLA RICERCA</b>								
1. Trasferimento Tecnologico								
2. Supporto alla gestione dei progetti					3,30	3,80		
3. Supporto tecnico all'attività di ricerca								
<b>MACROAREA 5: SBA (Sistema Bibliotecario di Ateneo)</b>								
1. Servizi Bibliotecari	4,19	4,21	4,14	4,19	4,43	4,48		
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA</b>	<b>3,52</b>	<b>3,93</b>	<b>3,28</b>	<b>3,77</b>	<b>4,23</b>	<b>4,41</b>	<b>3,81</b>	<b>3,71</b>