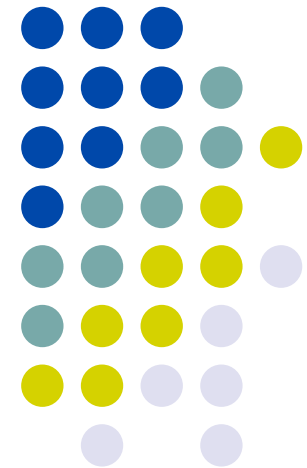


Indagine Customer Satisfaction

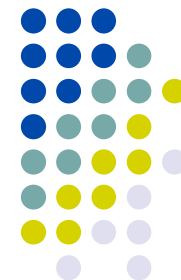
Anno 2012



Componenti gruppo di lavoro

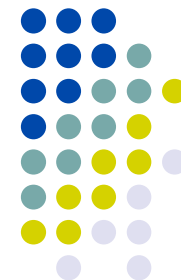


Competenze	Componenti
statistiche e questionari	Anna Mascherpa, Samantha Bisio, Cristina Guaraglia, Elena Albera
informatiche	Francesco Marchesi, Luigi Santangelo, Roberta De Donno
comunicazione	Grazia Bruttocao, Anna Cerniglia
servizi per gli studenti	Carmen Frassica, Patrizia Strozzi, Angelo Beretta, Chiaretta Albertini, Antonella Soresini, Carla Castoldi



Modalità di rilevazione

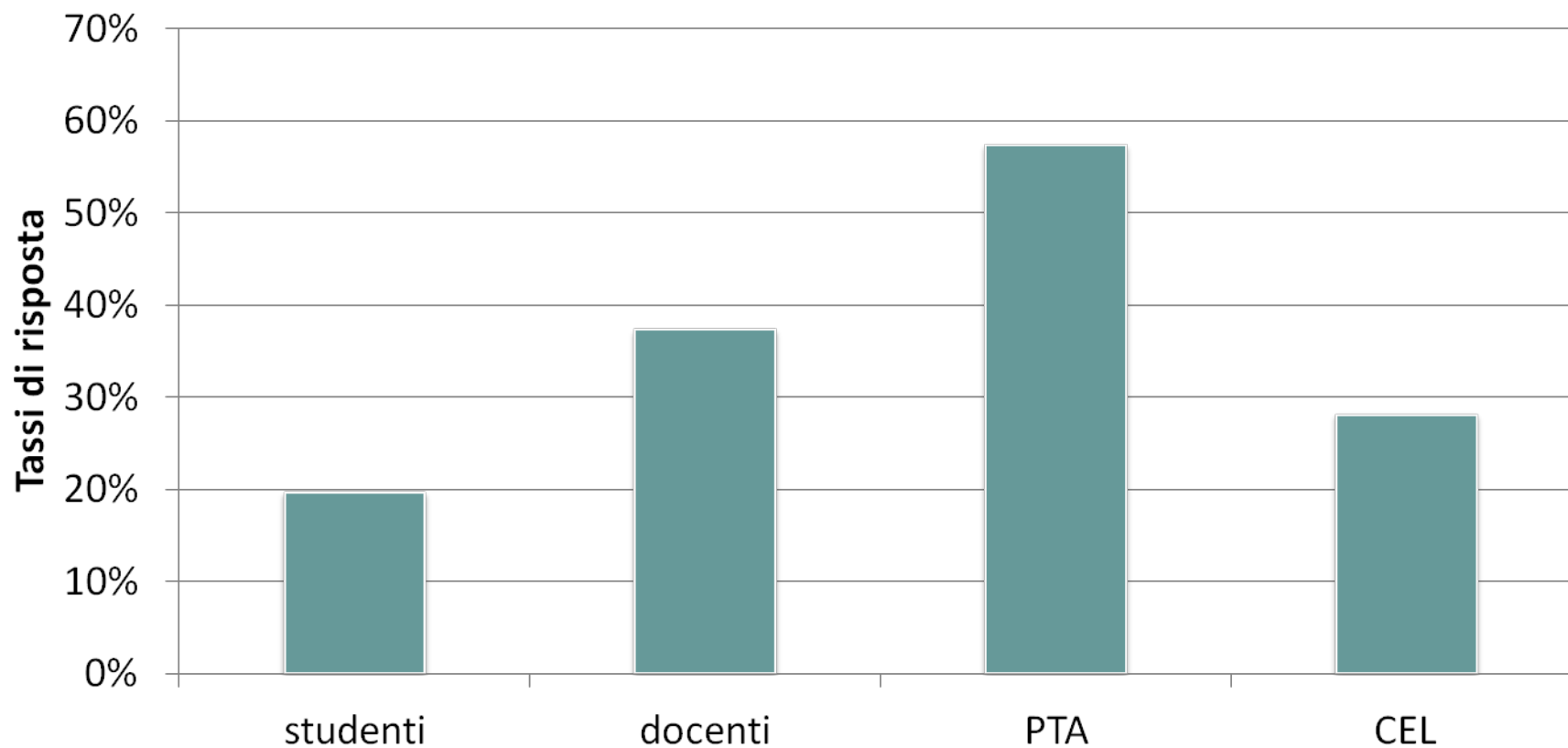
- Questionari differenti per le diverse categorie di utenti:
 - Studenti (iscritti a corsi di laurea, dottorato, master, scuole di specializzazione)
 - Personale dell' Università (docenti, PTA, CEL)
- Confronto con i responsabili dei servizi in fase di predisposizione dei questionari
- Recepti questionari progetto ***Good Practice*** per PTA e docenti



I Questionari

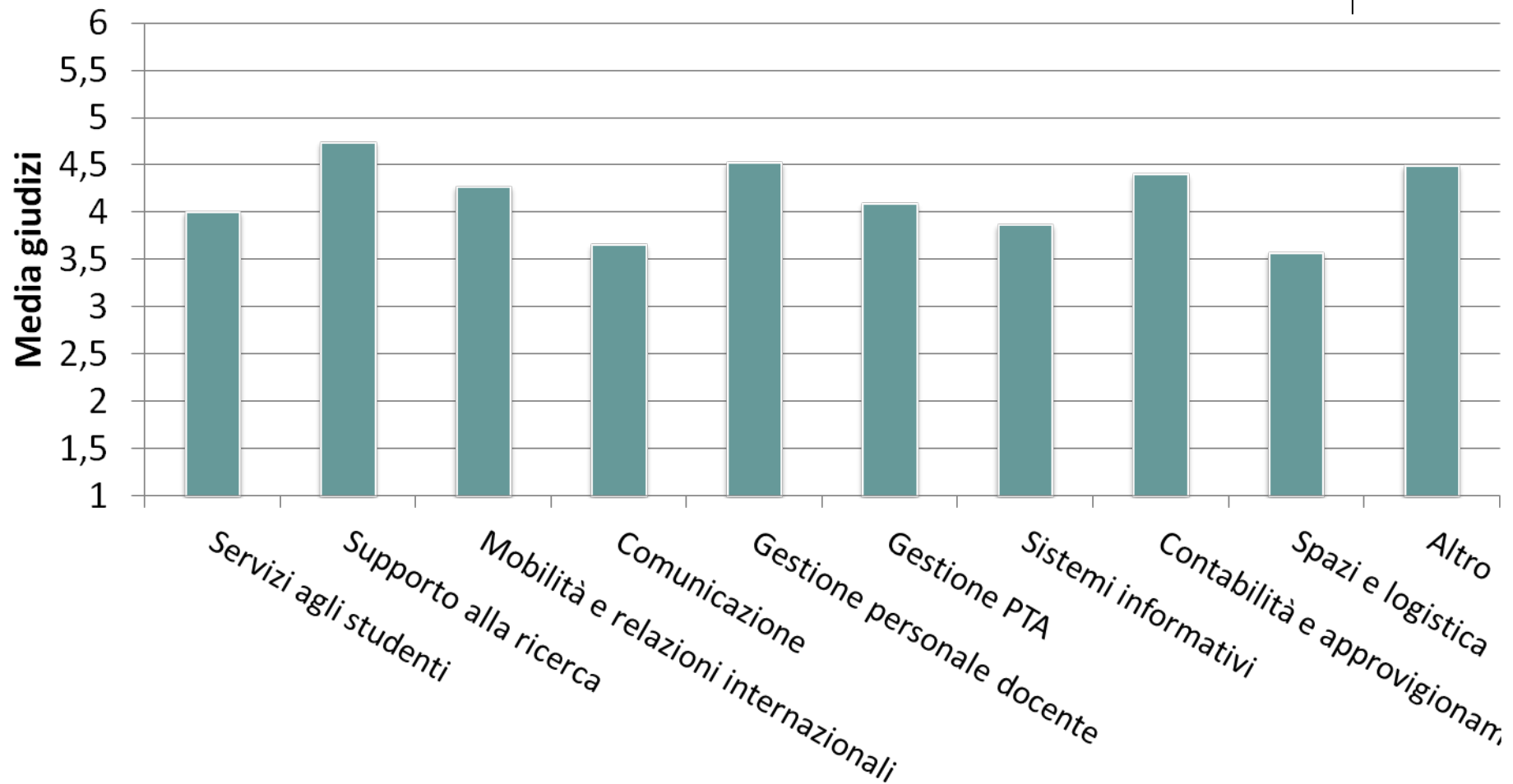
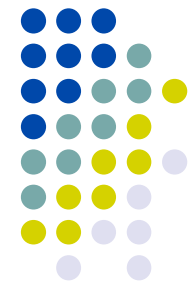
- Somministrazione via web
- Scala giudizi da 1 a 6
- Finestre temporali di apertura dei questionari:
 - Studenti: luglio-dicembre 2012
 - Docenti, PTA e CEL: gennaio 2013
- Solleciti:
 - Studenti: 3 richiami via mail e un invio di sms
 - Docenti PTA e CEL: 2 richiami via mail

Tassi di risposta per tipologia di utente



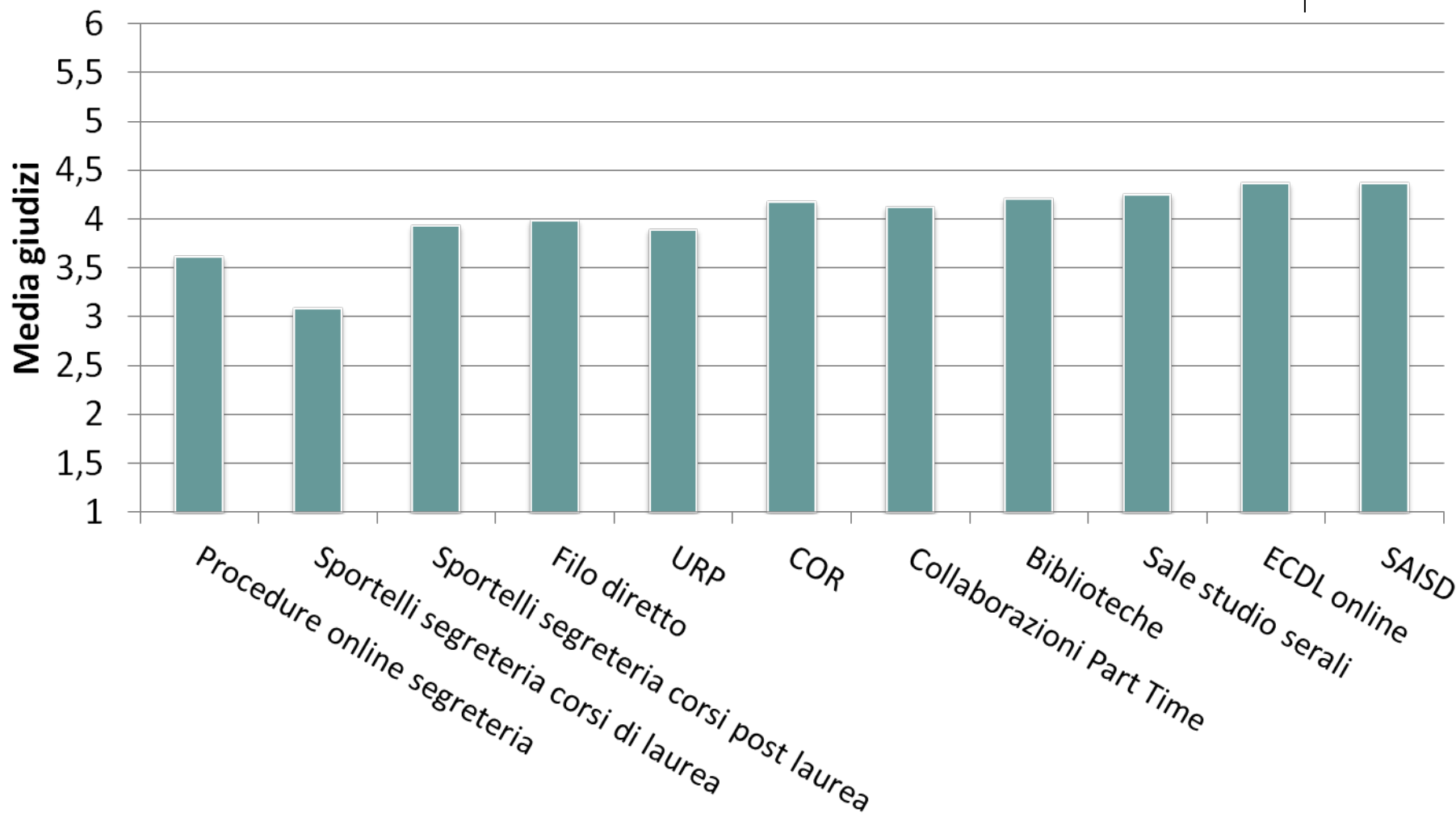
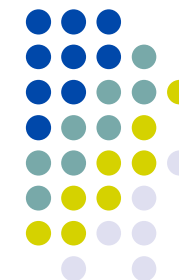
Risultati indagine 2012

aggregati per macro-argomenti



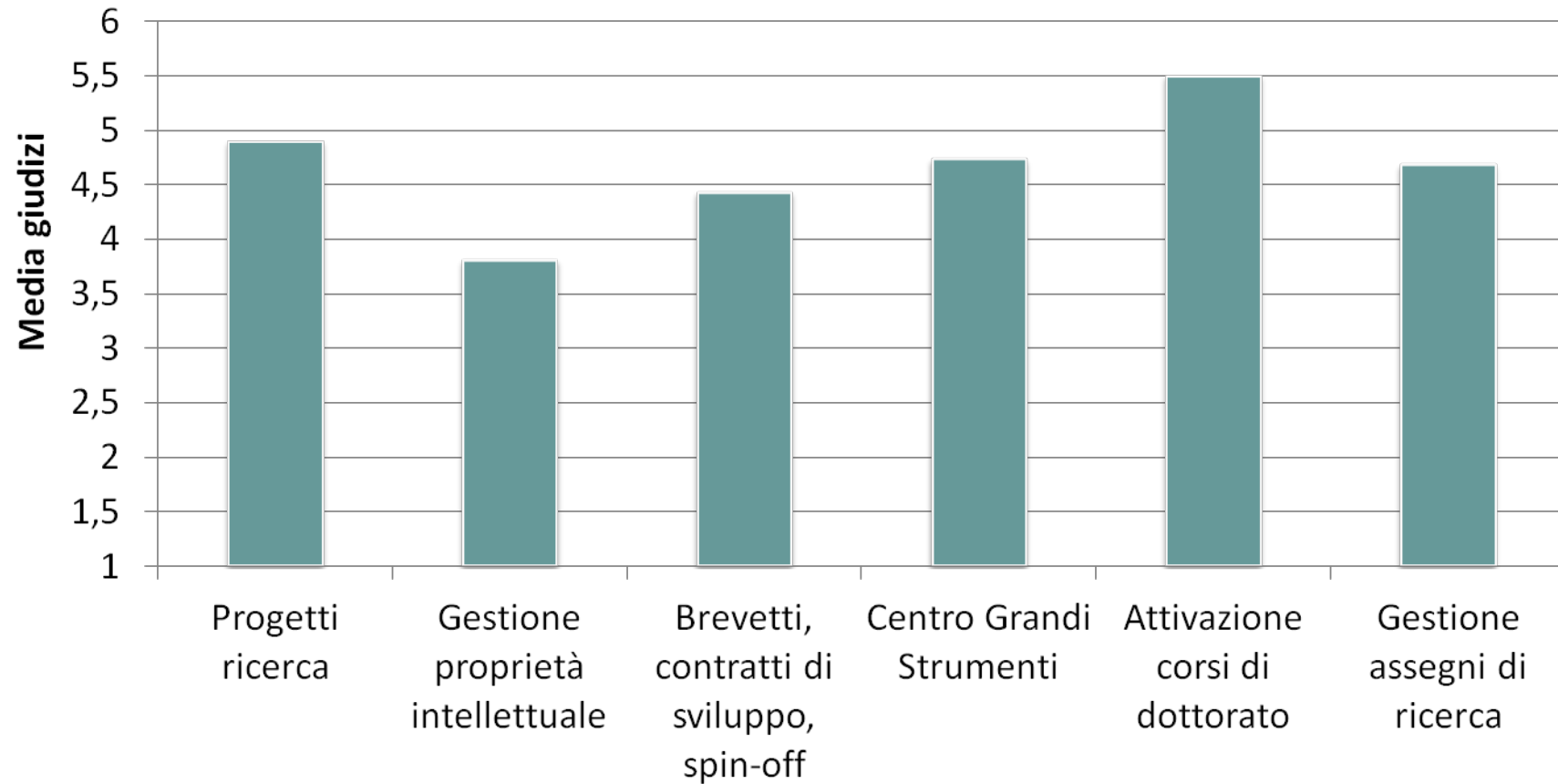
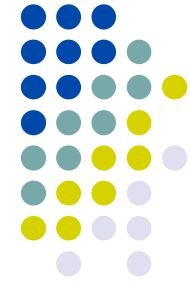
Risultati indagine 2012 per macro-argomenti

Dettagli *Servizi agli studenti*



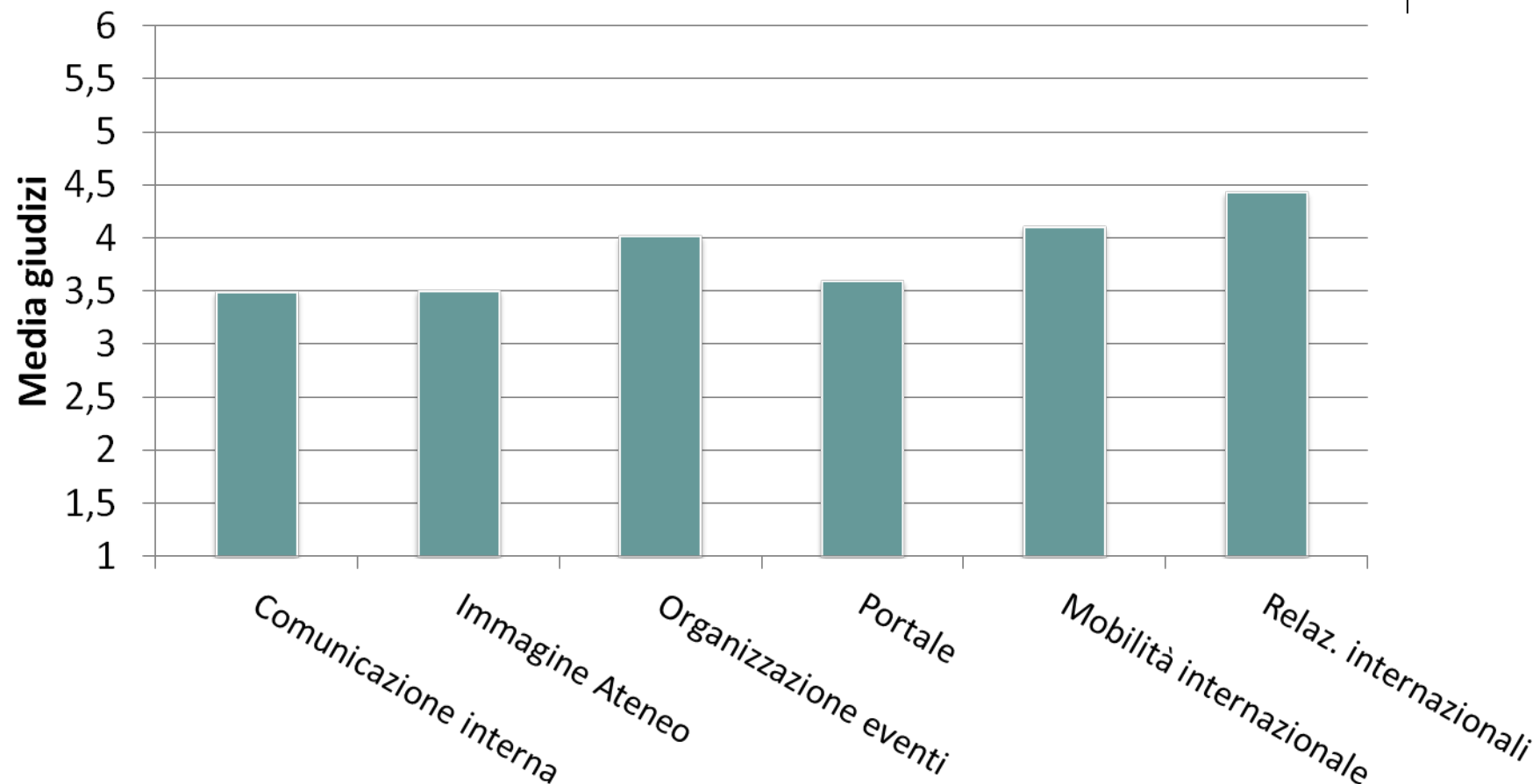
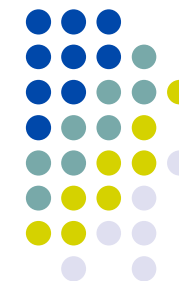
Risultati indagine 2012 per macro-argomenti

Dettagli *Supporto alla ricerca*



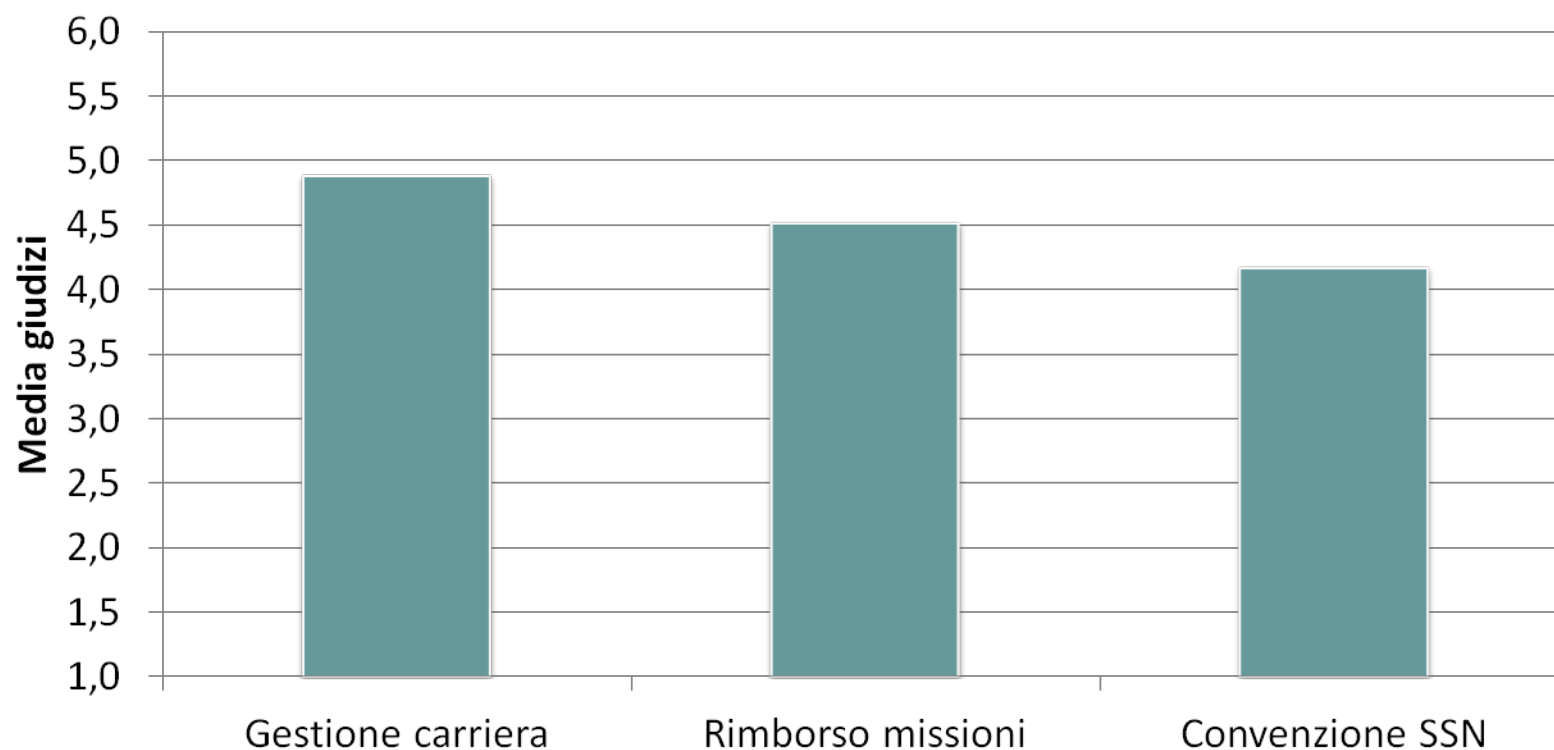
Risultati indagine 2012 per macro-argomenti

Dett. *Comunicazione e relazioni internazionali*



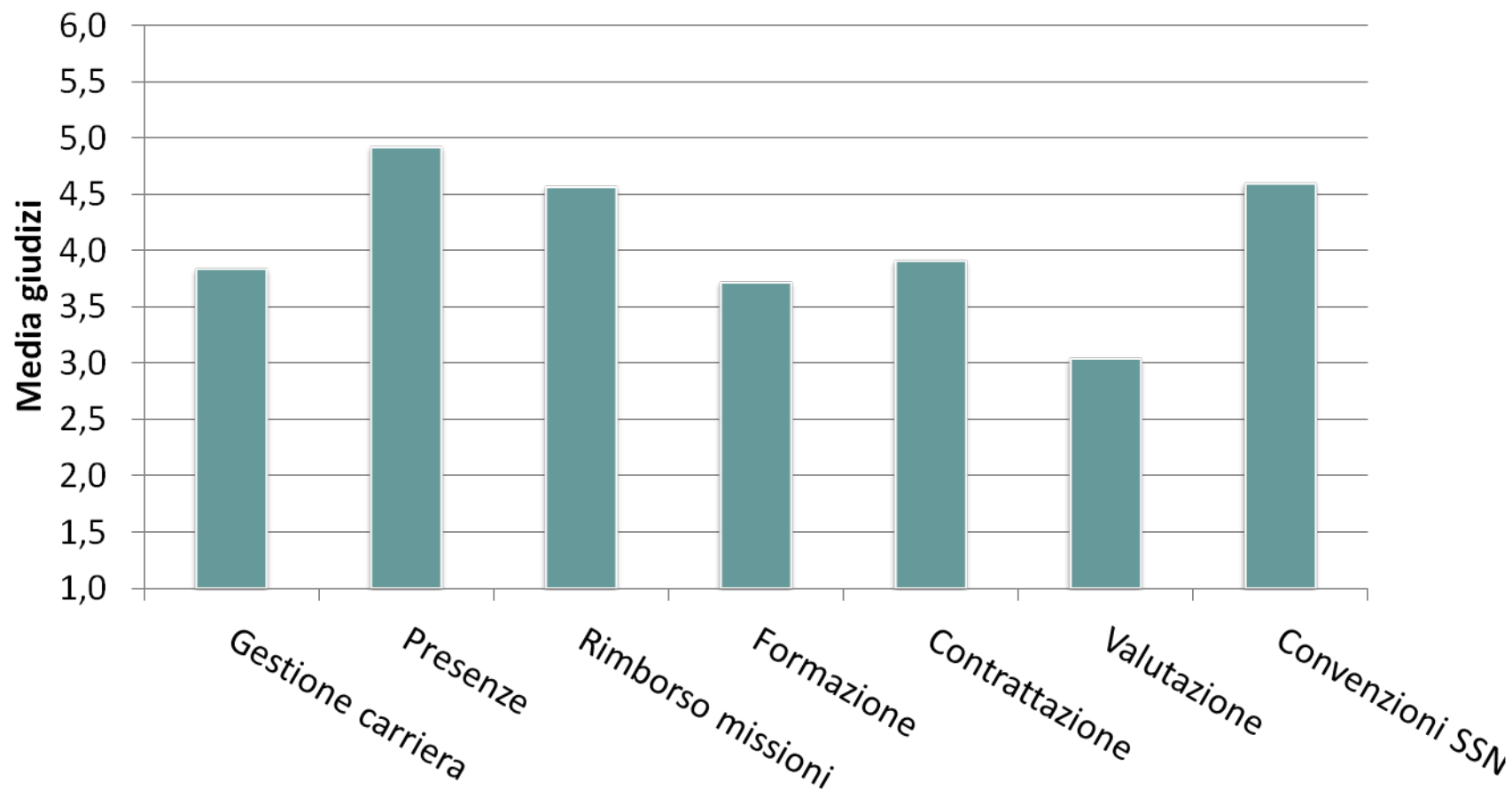
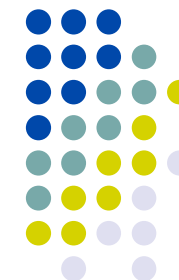
Risultati indagine 2012 per macro-argomenti

Dettagli *Gestione personale docente*



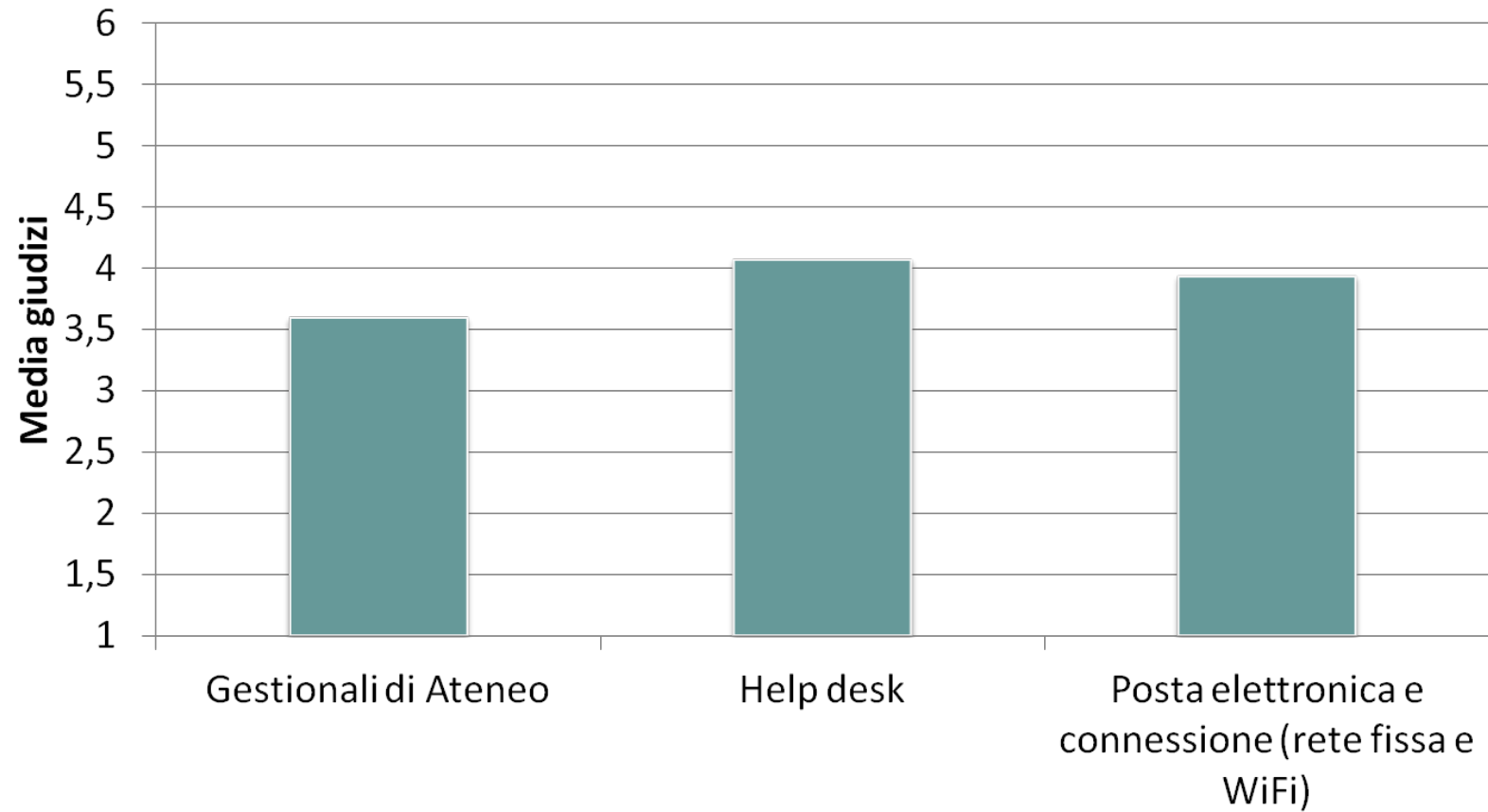
Risultati indagine 2012 per macro-argomenti

Dettagli *Gestione PTA*



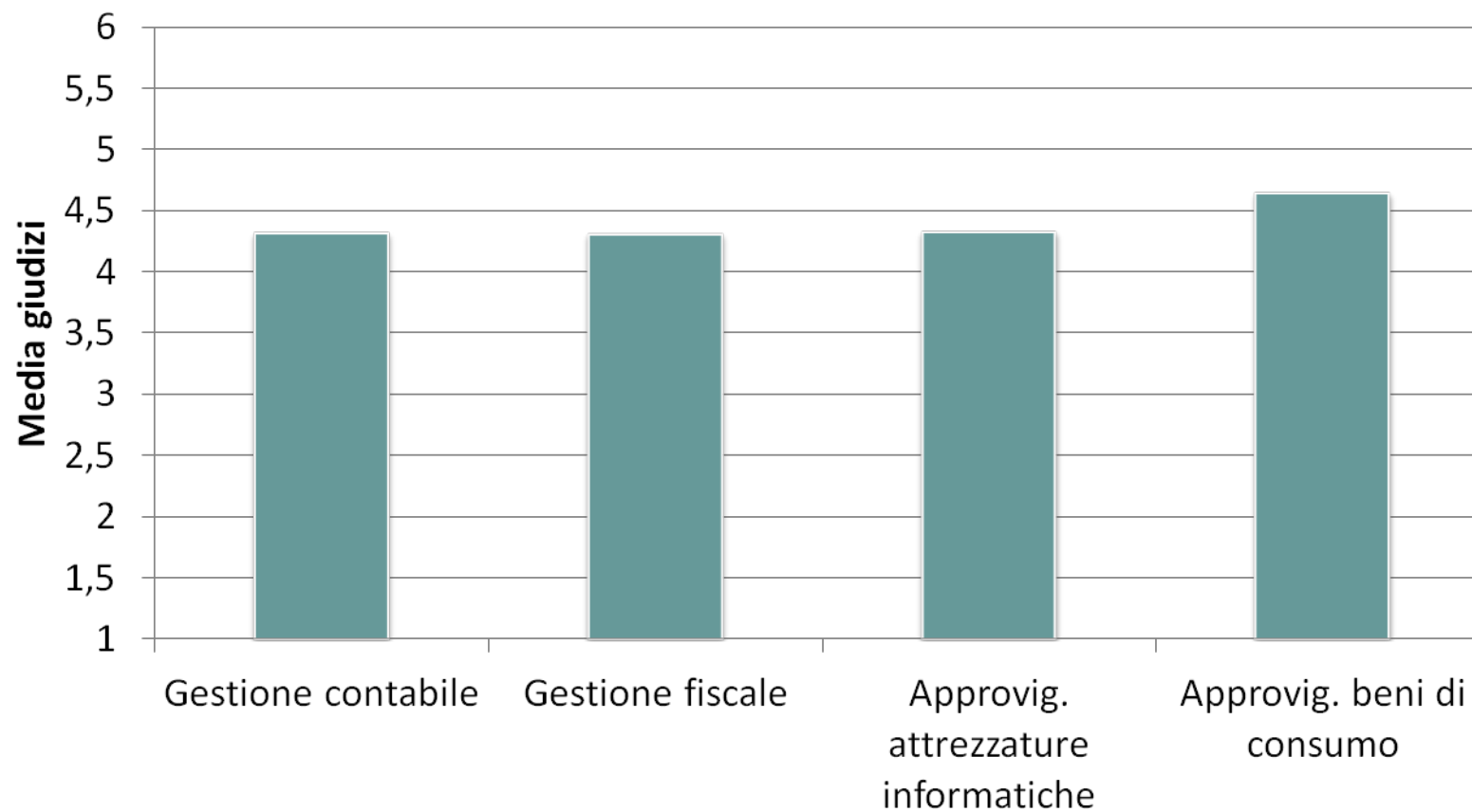
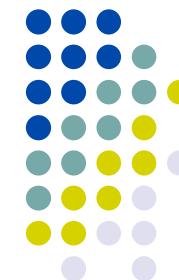
Risultati indagine 2012 per macro-argomenti

Dettagli *Sistemi informativi*



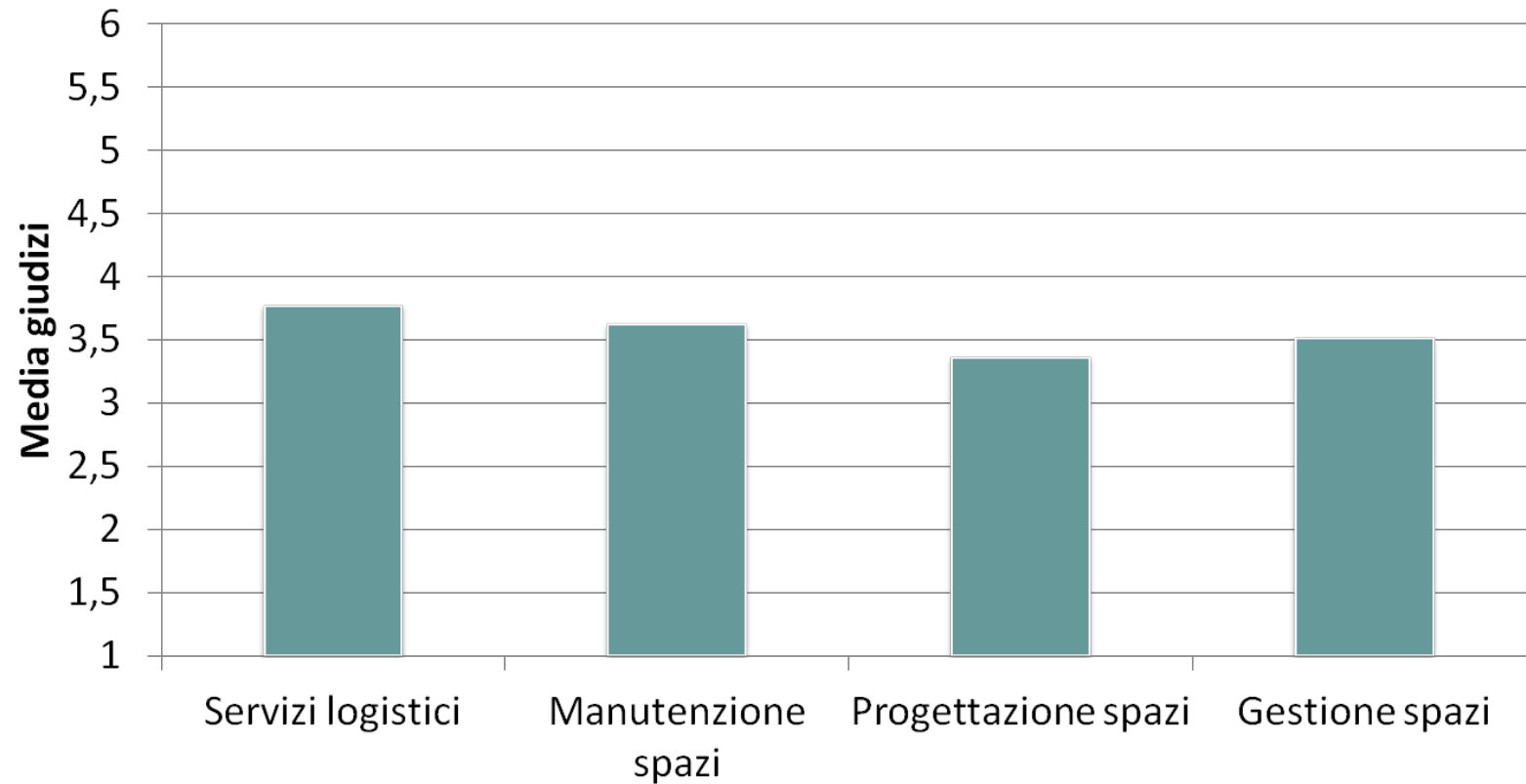
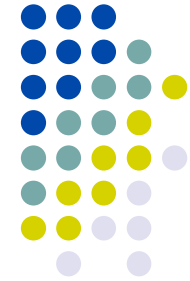
Risultati indagine 2012 per macro-argomenti

Dettagli *Contabilità e approvvigionamenti*



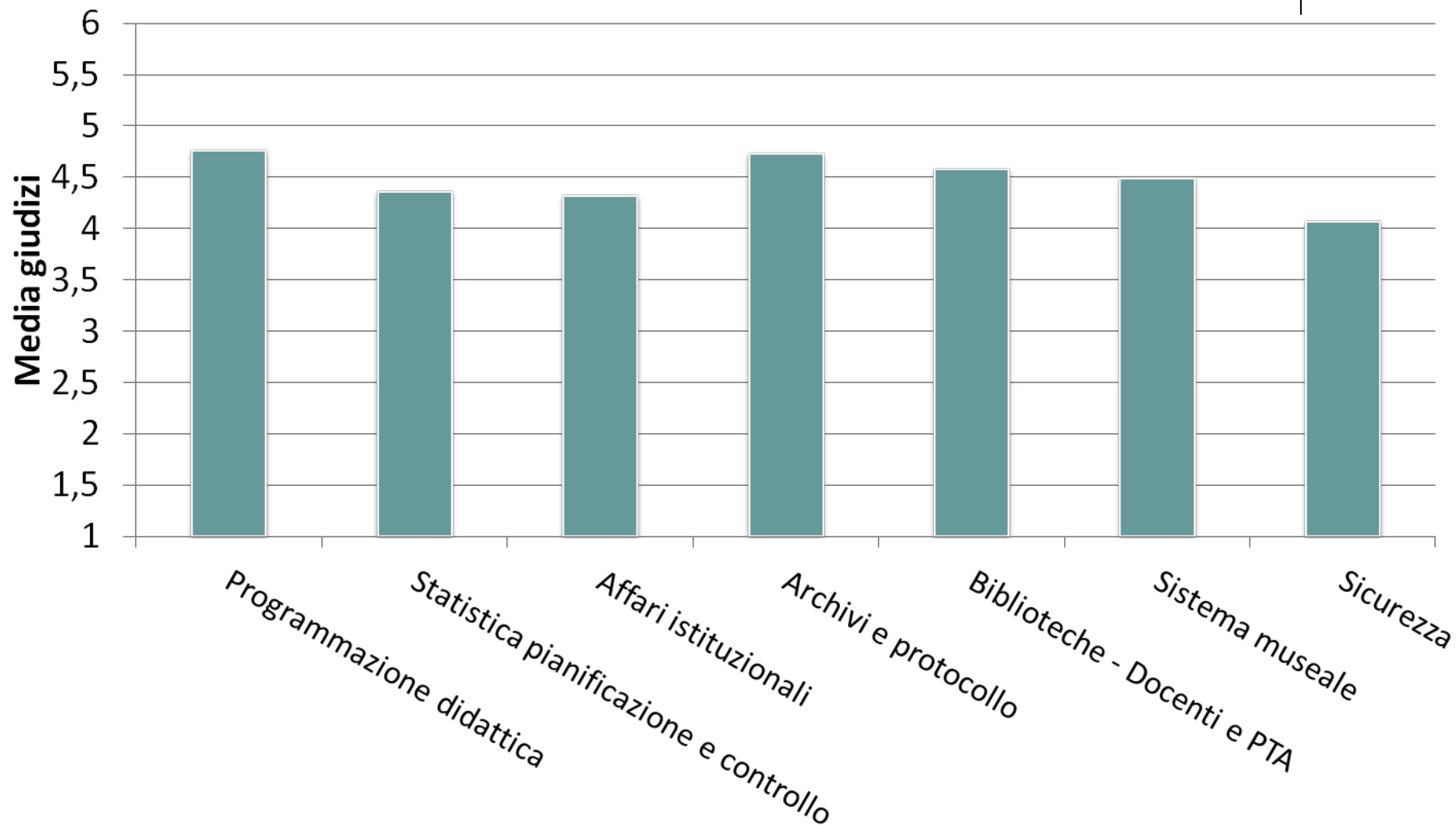
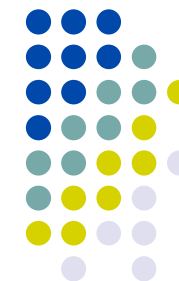
Risultati indagine 2012 per macro-argomenti

Dettagli *Spazi e logistica*



Risultati indagine 2012 per macro-argomenti

Dettagli *Altro*



Confronti con media Good Practice:

supporto progetti di ricerca e attivazione dottorati



supporto progetti ricerca

UNIPV

GP

Le informazioni ricevute sono utili

4,74

4,31



Le informazioni sono fornite tempestivamente

4,82

4,20



Il supporto è efficace

4,76

4,14



Il supporto è tempestivo

4,83

4,16



Il personale di supporto è disponibile

5,11

4,57



supporto attivazione dottorati

UNIPV

GP

Ho ricevuto le informazioni in modo tempestivo

5,50

4,20



Il personale di supporto è disponibile

5,75

4,61



Le informazioni ricevute sono esaustive

5,50

4,22



Le procedure sono chiare

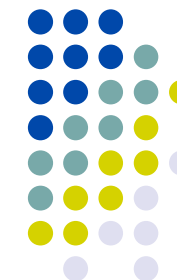
5,25

4,10



Confronti con media Good Practice:

sistemi informativi: gestionali di Ateneo



	Docenti			PTA		
	UNIPV	GP		UNIPV	GP	
Gli applicativi sono facilmente utilizzabili	3,28	3,89	☹️	4,05	4,09	☺️
La connessione agli applicativi è sempre disponibile	3,40	4,11	☹️	4,13	4,21	☹️
La velocità di risposta degli applicativi è soddisfacente	3,32	4,04	☹️	3,95	4,11	☹️
Le funzionalità rispondono bene alle esigenze di utilizzo	3,19	3,86	☹️	3,95	3,96	☺️

Confronti con media Good Practice:

processo di valutazione del PTA



valutazione del personale	UNIPV	GP	
I feedback sono forniti nei tempi definiti	3,28	2,93	😊
I risultati della valutazione sono comunicati in modo chiaro	3,25	3,01	😊
I tempi entro cui si svolge il processo sono adeguati	3,20	2,87	😊
Il processo è chiaro	2,87	2,79	😊
valutazione delle prestazioni	UNIPV	GP	
I feedback sono forniti nei tempi definiti	3,17	3,05	😊
I risultati della valutazione sono comunicati in modo chiaro	3,14	3,09	😊
I tempi entro cui si svolge il processo sono adeguati	3,12	3,00	😊
Il processo è chiaro	2,93	3,02	😞
gestione del personale	UNIPV	GP	
I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari	2,71	2,51	😊
Il processo di pianificazione obiettivi e valutazione prestazioni del personale è efficace	2,74	2,45	😊

Evolutioni future



- Invio dati di dettaglio ai responsabili dei servizi
- Adeguamento del questionario studenti al modello GP per l'indagine 2013 che partirà a maggio
- Pubblicazione dei dati aggregati nella sezione del portale di UNIPV dedicata alla Trasparenza