



Indagine di *customer satisfaction* sul servizio di segreteria studenti

Nel periodo di aprile-luglio 2016 l'Area Servizi agli Studenti ha realizzato una rilevazione della *customer satisfaction* sui servizi di segreteria nell'ambito delle attività di "Alternanza Scuola Lavoro", avvalendosi della collaborazione attiva di studenti provenienti da scuole di istruzione superiore del territorio. Il presente documento rappresenta il resoconto di questo progetto e l'illustrazione dei suoi risultati.

In attuazione di quanto previsto dalla Legge n. 107/2015, "*Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti*", art. 1 commi 33-43, Sapienza ha raccolto, tra i primi Atenei italiani, la sfida lanciata dal mondo della scuola, proponendosi come luogo idoneo a realizzare progetti di avvicinamento al mondo del lavoro. L'Ateneo ha stipulato 85 convenzioni con altrettante scuole secondarie di II grado e il 22/01/2016 nell'Aula Magna, nell'ambito della manifestazione "Fare rete: Scuola Università Lavoro", è stato siglato il Protocollo d'intesa tra la Sapienza e l'Ufficio Scolastico Regionale.

Il Progetto con cui l'Area Servizi agli Studenti ha partecipato all'iniziativa è denominato "*La tua opinione è importante!*" *Indagine sulla soddisfazione degli utenti dei servizi di front office*".

Il Progetto prevedeva che gli allievi delle scuole superiori fossero impiegati nella gestione di uno sportello al pubblico *ad hoc*, identificato con un *disclaimer* "La tua opinione è importante!". Il partecipante doveva invitare gli studenti Sapienza, che avevano appena fruito del servizio di *front office* della segreteria, a rispondere a una breve intervista strutturata di soddisfazione sul servizio ricevuto e imputare al computer le risposte ottenute.

Il Progetto ha rappresentato per l'ARSS l'opportunità di condurre un'indagine di soddisfazione con modalità inedite ed economiche (l'intervista strutturata al posto del più tradizionale questionario auto-somministrato, l'imputazione diretta delle risposte al computer al posto dei moduli cartacei a lettura ottica), e avvalendosi di intervistatori "speciali", paritetici, sul piano anagrafico e comunicativo, rispetto agli utenti del servizio.

Dal punto di vista degli studenti di scuola superiore il Progetto ha mirato a far acquisire i principi di fondo della *customer satisfaction* nelle amministrazioni pubbliche, a diffondere la conoscenza delle diverse fasi operative di un processo di rilevazione di opinioni o atteggiamenti (raccolta dei dati, elaborazione e interpretazione dei dati, presentazione e utilizzo dei risultati) e a promuovere competenze generali di cittadinanza attiva.

Allo scopo di veicolare i contenuti più teorici sono state organizzate due assemblee plenarie in cui sono stati trattati argomenti quali: vantaggi e rischi metodologici di una rilevazione attraverso l'intervista strutturata, cenni sulle modalità di costruzione dei quesiti di una indagine, ruolo e responsabilità dell'intervistatore e così via. Nella seconda assemblea plenaria, organizzata al termine dell'esperienza, sono state tratte le conclusioni del lavoro svolto e sono stati presentati i risultati dell'indagine, le criticità incontrate e i limiti interpretativi della stessa.

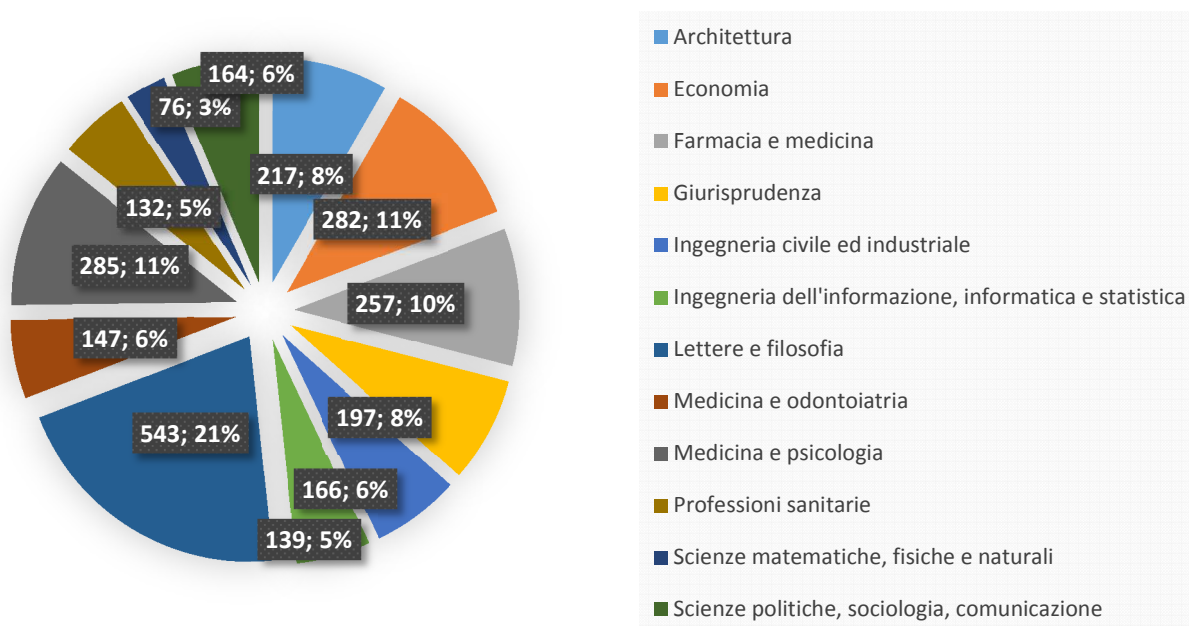
Al Progetto hanno aderito 9 scuole per un totale di 114 studenti frequentanti il 3° anno di scuola secondaria superiore. Ogni studente partecipante ha sottoscritto, assieme ai suoi genitori se minore, un documento di adesione al percorso formativo. Le strutture amministrative partecipanti sono state 12 delle 14 Segreterie Studenti dell'ARSS (con l'eccezione della segreteria del Polo Pontino e della Segreteria studenti con titolo straniero, all'epoca incardinata in altra area dirigenziale).

Il ruolo di tutor esterno alla scuola è stato rivestito dai Capi Settore delle varie Segreterie studenti che, oltre ad occuparsi dell'accoglienza dei ragazzi, hanno istruito e guidato i partecipanti nelle attività da svolgere, tenuto il conto delle presenze per attestare il raggiungimento del monte ore indicato dalla normativa, e valutato l'operato di ciascuno attraverso la compilazione di una scheda finale.

IL CAMPIONE DEGLI INTERVISTATI

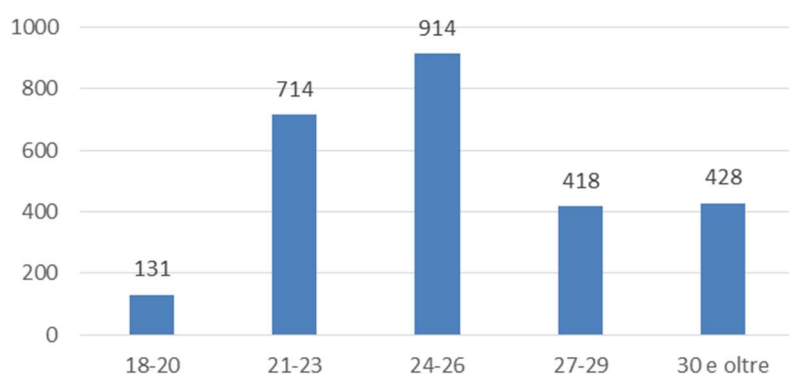
Hanno accettato di essere intervistati 2.605 studenti universitari, un campione rappresentativo dal punto di vista numerico degli studenti che si avvalgono dei servizi di segreteria studenti, ma probabilmente sbilanciato verso studenti al termine del proprio percorso formativo, essendo coincisa la rilevazione con il periodo di consegna della domanda di laurea.

Grafico 1- Numero intervistati



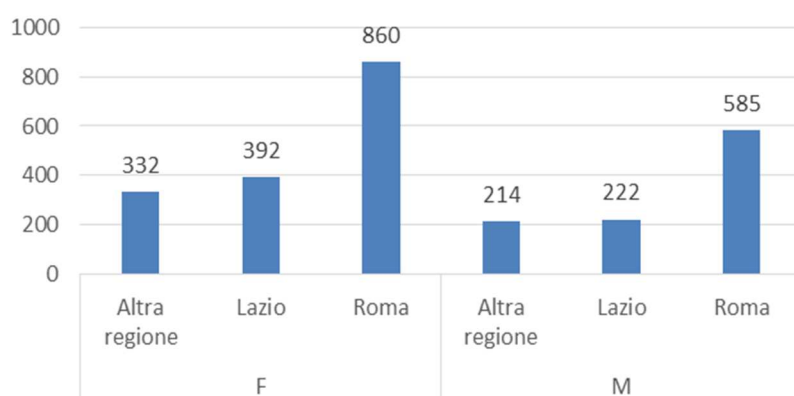
Tale considerazione trova conferma anche nell'analisi dell'età anagrafica dei rispondenti, prevalentemente superiore ai 23 anni (Graf. 2). La distribuzione dei rispondenti tra le segreterie studenti non è omogenea in considerazione del differente afflusso di studenti in ciascuna di esse nel periodo di riferimento. Per alcune segreterie, la ridotta numerosità del campione richiede un approccio prudenziale nella valutazione dei risultati.

Grafico 2- Età anagrafica dei rispondenti



La distribuzione dei rispondenti per genere e provenienza geografica riproduce la distribuzione degli studenti iscritti in Sapienza con prevalenza di studentesse e con una significativa quota di residenti extra provincia ed extra regione.

Grafico 3 - Genere e provenienza geografica



L'INTERVISTA

Il testo dell'intervista, elaborato dall'ARSS sulla base di altre esperienze di valutazione della *customer satisfaction* in ambito pubblico, si articola in 19 domande di cui 3 anagrafiche e 16 relative ad opinioni su servizi erogati dall'Area.

Con la preziosa collaborazione del Centro Infosapienza tale intervista è stata resa disponibile *online* e quindi accessibile da tutti gli sportelli dedicati e gli intervistatori hanno potuto imputare le risposte direttamente a video sull' interfaccia web-based di *Google moduli*.

L'intervista prevedeva la possibilità di rispondere su una scala di soddisfazione di tipo *likert* da 1 a 10, dove 1 è il valore di minor soddisfazione e 10 il valore di massima soddisfazione.

Tale scala ricorda il sistema di valutazione scolastico e pone pertanto sui valori 5/6 lo spartiacque tra i giudizi negativi e positivi.

I RISULTATI DELL'INDAGINE

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

La Domanda n.1 "*Quanto ritieni complessivamente soddisfacente il servizio che ti è stato fornito?*" mira a indagare la soddisfazione complessivamente intesa ed è posta all'inizio dell'intervista per cogliere l'impressione globale del servizio ricevuto dagli studenti senza l'influenza dei giudizi espressi su singole dimensioni della qualità.

Tabella 1 - Soddisfazione complessiva

Segreterie studenti della facoltà	Numero rispondenti	Media	Deviazione standard	Min.
Architettura	217	8,20	1,61	
Economia	282	8,48	1,65	
Farmacia e medicina	257	7,92	1,88	
Giurisprudenza	197	7,64	2,29	
Ingegneria civile ed industriale	166	8,19	1,58	4
Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	139	8,86	1,29	4
Lettere e filosofia	543	8,18	1,56	
Medicina e odontoiatria	147	7,84	1,91	
Medicina e psicologia	285	8,62	1,50	
Professioni sanitarie	132	8,50	1,86	
Scienze MFN	76	8,38	1,38	4
Scienze politiche, sociologia, comunicazione	164	8,12	1,59	
Totale complessivo	2605	8,23	1,71	

La media delle risposte è, a livello di Area, pari a 8.23 e deviazione standard di 1,71, con un valore medio minimo della segreteria di Giurisprudenza, sia pure superiore al 7,6 e un valore medio massimo di 8,86 per la segreteria di Ingegneria dell'Informazione, Informatica e statistica.

Si segnalano in ultima colonna segreterie per le quali il voto minimo espresso non è inferiore a 4/10.

TEMPI DI ATTESA

Con riferimento alla Domanda n. 2 "*Quanto sono rapidi i tempi di attesa?*" la votazione media complessiva appare, con riferimento ai tempi di attesa, meno soddisfacente e più variabile (M=7,56 DS:2,07).

Tabella 2 -Tempi di attesa

Segreterie studenti della facoltà	Numeri rispondenti	Media	Deviazione standard	Min.
Architettura	217	7,62	1,88	
Economia	282	7,71	2,12	
Farmacia e medicina	257	7,37	2,16	
Giurisprudenza	197	7,15	2,46	
Ingegneria civile ed industriale	166	7,65	2,11	
Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	139	8,17	1,92	3
Lettere e filosofia	543	7,47	1,88	
Medicina e odontoiatria	147	7,01	2,34	
Medicina e psicologia	285	7,82	1,85	
Professioni sanitarie	132	7,89	2,37	
Scienze matematiche, fisiche e naturali	76	7,46	2,21	
Scienze politiche, sociologia, comunicazione	164	7,55	1,88	
Totale complessivo	2605	7,56	2,07	

Una sola segreteria, *Ingegneria dell'informazione, Informatica e Statistica*, supera la votazione di 8/10 con deviazione standard pari a 1.92 e non ottiene nessun giudizio inferiore a 3. In generale il tema dei tempi d'attesa allo sportello necessita di costanti interventi volti a fluidificare le procedure, a semplificare gli oneri documentali in capo all'utenza e a potenziare i canali informativi alternativi allo sportello.

SEMPLICITA' DEL LINGUAGGIO

Rispetto alla semplicità del linguaggio (Domanda n. 3 "*Quanto semplice è il linguaggio con cui le informazioni vengono fornite?*") la votazione media è soddisfacente (M=8,29 DS:1,83).

Tabella 3- Semplicità del linguaggio

Segreterie studenti della facoltà	Numeri rispondenti	Media	Deviazione standard	Min.
Architettura	217	8,04	1,86	
Economia	282	8,63	1,67	
Farmacia e medicina	257	7,84	2,02	
Giurisprudenza	197	8,14	2,11	
Ingegneria civile ed industriale	166	8,39	1,70	
Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	139	8,83	1,40	5
Lettere e filosofia	543	8,13	1,90	
Medicina e odontoiatria	147	8,00	2,10	
Medicina e psicologia	285	8,55	1,50	
Professioni sanitarie	132	8,86	1,58	
Scienze matematiche, fisiche e naturali	76	8,38	1,61	3
Scienze politiche, sociologia, comunicazione	164	8,15	1,71	
Totale complessivo	2605	8,29	1,83	

Il tema della semplificazione comunicativa resta comunque al centro dell'attenzione dell'Area Servizi agli Studenti testimoniata dall'adozione, a partire dall'a.a. 2016-2017, di una *Guida alle procedure amministrative* semplificata e accessibile a qualunque tipologia di utenza, scaricabile in formato pdf sulle pagine web dell'Area.

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

Sulla completezza delle informazioni (Domanda n. 4 “*Quanto sono complete le informazioni che vi vengono fornite?*”) la votazione media torna a scendere sotto quota 8 (M= 7,98 DS=1,88) e si segnalano segreterie nelle quali anche la deviazione standard è piuttosto elevata a suggerire una ampia variabilità di giudizio.

Tabella 4 - Completezza delle informazioni

Segreterie studenti della facoltà	Numero rispondenti	Media	Deviazione standard	Min.
Architettura	217	7,98	1,65	
Economia	282	8,51	1,56	
Farmacia e medicina	257	7,38	2,08	
Giurisprudenza	197	7,55	2,46	
Ingegneria civile ed industriale	166	8,13	1,73	
Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	139	8,48	1,62	4
Lettere e filosofia	543	7,84	1,84	
Medicina e odontoiatria	147	7,56	2,10	
Medicina e psicologia	285	8,25	1,64	
Professioni sanitarie	132	8,34	1,96	
Scienze matematiche, fisiche e naturali	76	8,32	1,47	5
Scienze politiche, sociologia, comunicazione	164	7,84	1,86	
Totale complessivo	2605	7,98	1,88	

In questa direzione l'ARSS mira a ridurre progressivamente l'utilizzo dello sportello fisico come canale di comunicazione con le segreterie a favore di comunicazioni asincrone via web/pec/email/posta ordinaria che consentono agli operatori di confezionare risposte e istruttorie più complete e meditate sul caso specifico di quanto sia possibile fare in tempo reale e con la pressione dell'alta affluenza di pubblico.

Anche da questo punto di vista la *Guida alle procedure amministrative* su citata mira a fornire un agile strumento per veicolare le informazioni in maniera puntuale e completa.

CHIAREZZA DELLA SEGNALETICA

La dimensione della reperibilità fisica delle segreterie (Domanda n. 5 – “*Quanto è chiara la segnaletica per individuare gli sportelli?*”), pur trattandosi di un aspetto più estrinseco dell'erogazione del servizio, trova la sua utilità conoscitiva alla luce del progetto di riqualificazione funzionale degli spazi di lavoro e di accoglienza delle segreterie studenti attualmente in corso. La debolezza dell'attuale sistema di segnaletica è confermato dall'indagine e rappresenta una dimensione sulla quale orientare interventi futuri.

Alcuni valori medi, particolarmente bassi, sono attribuibili anche a fattori specifici quali i recenti trasferimenti di sede per Sc. Politiche, Sociologia e Comunicazione e l'adiacenza con altra segreteria per Farmacia e Medicina, aspetto in via di risoluzione entro l'anno, in esito ai lavori di ristrutturazione dei locali posti al piano terra della scala A del Palazzo dei servizi generali.

Tabella 5- Chiarezza della segnaletica

Segreterie studenti della facoltà	Numero rispondenti	Media	Deviazione standard	Min.
Architettura	217	8,22	1,81	
Economia	282	7,28	2,42	
Farmacia e medicina	257	6,48	2,75	
Giurisprudenza	197	7,24	2,53	
Ingegneria civile ed industriale	166	7,25	2,26	
Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	139	6,68	2,49	
Lettere e filosofia	543	7,98	2,23	
Medicina e odontoiatria	147	7,72	2,22	
Medicina e psicologia	285	8,51	1,80	
Professioni sanitarie	132	7,52	2,49	
Scienze matematiche, fisiche e naturali	76	8,47	1,63	4
Scienze politiche, sociologia, comunicazione	164	6,95	2,36	
Totale complessivo	2605	7,57	2,36	

CORTESIA DEGLI OPERATORI

Dal punto di vista della cortesia (Domanda n. 6 - *Quanto sono cortesi gli operatori?*) i giudizi sono mediamente soddisfacenti e tra i più elevati dell'intera indagine.

In alcuni casi giudizi mediamente inferiori e più variabili suggeriscono la necessità di intervenire, anche con formazione professionale specifica, sulle capacità degli operatori di comunicare efficacemente, di ascoltare in maniera attiva e di gestire la conflittualità che particolari categorie di utenza possono presentare.

Si segnalano di contro realtà che registrano una votazione media superiore a 9/10 sulla dimensione della cortesia.

Tabella 6- Cortesia degli operatori

Segreterie studenti della facoltà	Numero rispondenti	Media	Deviazione standard	Min.
Architettura	217	8,52	1,70	
Economia	282	8,88	1,53	
Farmacia e medicina	257	7,55	2,20	
Giurisprudenza	197	7,97	2,13	
Ingegneria civile ed industriale	166	8,65	1,59	2
Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	139	9,35	1,17	3
Lettere e filosofia	543	8,76	1,35	
Medicina e odontoiatria	147	8,29	1,76	2
Medicina e psicologia	285	8,87	1,34	
Professioni sanitarie	132	8,89	1,76	
Scienze matematiche, fisiche e naturali	76	9,04	1,20	6
Scienze politiche, sociologia, comunicazione	164	8,65	1,43	3
Totale complessivo	2605	8,59	1,68	1

COMPREENSIBILITA' E RAPIDITA' DI COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA

La soddisfazione sulla comprensibilità (Domanda n.7 – “*Quanto è comprensibile la modulistica?*”) e la soddisfazione sulla rapidità nella compilazione della modulistica (Domanda n. 8 – “*Quanto è rapida la compilazione della modulistica?*”) fanno registrare i punteggi medi tra i più bassi dell'intera indagine.

Sono domande che colgono una richiesta dell'utenza dei nostri servizi a vedere semplificati e ridotti gli oneri burocratici e documentali per avviare e concludere le pratiche di gestione della carriera scolastica.

Questa esigenza, oltre alla già avviata operazione di semplificazione di alcuni moduli e di alcune procedure, troverà risposte nella progressiva dematerializzazione dei più rilevanti processi amministrativi gestiti dall'Area quali, a titolo d'esempio, la presentazione della domanda di laurea, la consegna della tesi, l'ottenimento di certificati in lingua inglese, la verifica dei requisiti per gli studenti stranieri e così via. Attraverso lo sviluppo dei gestionali Infostud, GOMP, Socrates Organizer e attraverso il potenziamento della relativa cooperatività sarà possibile l'implementazione di procedure amministrative azionabili e concludibili integralmente via web senza la necessità, per gli studenti, di riprodurre su moduli e istanze informazioni già contenute nei sistemi informativi di Ateneo.

Tabella 7 - Comprensibilità della modulistica

Segreterie studenti della facoltà	Numero rispondenti	Media	Deviazione standard
Architettura	217	7,00	1,71
Economia	282	7,51	1,80
Farmacia e medicina	257	7,21	2,02
Giurisprudenza	197	7,27	2,19
Ingegneria civile ed industriale	166	7,36	1,69
Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	139	7,29	2,05
Lettere e filosofia	543	7,09	1,87
Medicina e odontoiatria	147	7,10	1,94
Medicina e psicologia	285	7,40	1,77
Professioni sanitarie	132	7,95	1,90
Scienze matematiche, fisiche e naturali	76	7,08	1,99
Scienze politiche, sociologia, comunicazione	164	7,51	1,81
Totale complessivo	2605	7,29	1,89

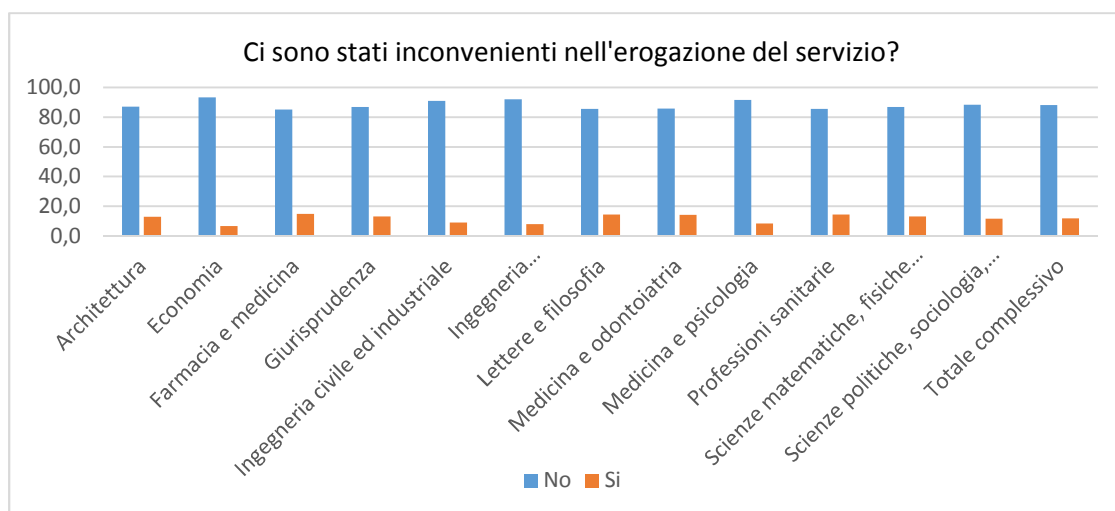
Tabella 8 - Rapidità compilazione modulistica

Segreterie studenti della facoltà	Numero rispondenti	Media	Deviazione standard
Architettura	217	6,76	1,86
Economia	282	7,29	1,79
Farmacia e medicina	257	7,10	2,12
Giurisprudenza	197	6,99	2,04
Ingegneria civile ed industriale	166	7,17	1,78
Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica	139	7,16	2,02
Lettere e filosofia	543	6,79	1,96
Medicina e odontoiatria	147	6,67	2,16
Medicina e psicologia	285	7,27	1,74
Professioni sanitarie	132	7,82	1,90
Scienze matematiche, fisiche e naturali	76	6,55	2,14
Scienze politiche, sociologia, comunicazione	164	7,19	1,79
Totale complessivo	2605	7,05	1,95

INCONVENIENTI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

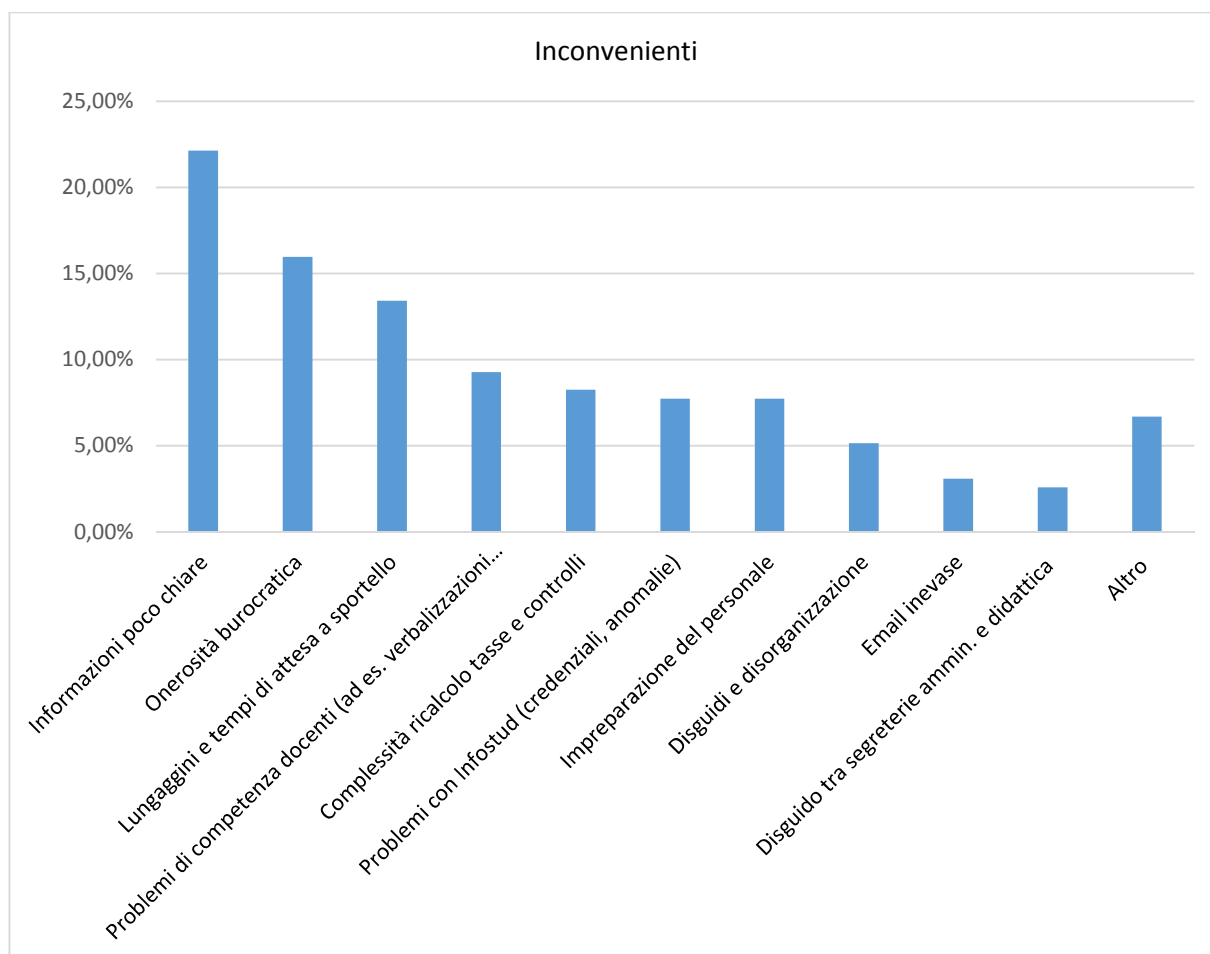
La Domanda n. 9 - *Ci sono stati inconvenienti nell'erogazione del servizio? Se sì, indica quali* presenta una opzione di risposta dicotomica SI/NO con nota a campo aperto. La percentuale di risposte affermative è pari al 12% complessivamente, con differenze poco significative tra una segreteria e l'altra (vedi Graf. 4).

Grafico 4- Presenza di inconvenienti (percentuale)



Una analisi del testo delle 312 risposte aperte fornite dagli studenti ha consentito di individuare delle parole chiave sulle quali si polarizzano le tipologie di "inconvenienti" verificatisi (Graf. 5).

Grafico 5 – Tipologie di inconvenienti



In ordine decrescente di importanza sono segnalati inconvenienti dovuti alla poca chiarezza delle informazioni fornite, alla onerosità degli adempimenti burocratici previsti, alla lungaggine nei tempi

di risposta. Seguono problematiche specifiche sulle verbalizzazioni degli esami, sui ricalcoli delle tasse e sui controlli fiscali, problemi di utilizzo della piattaforma Infostud.

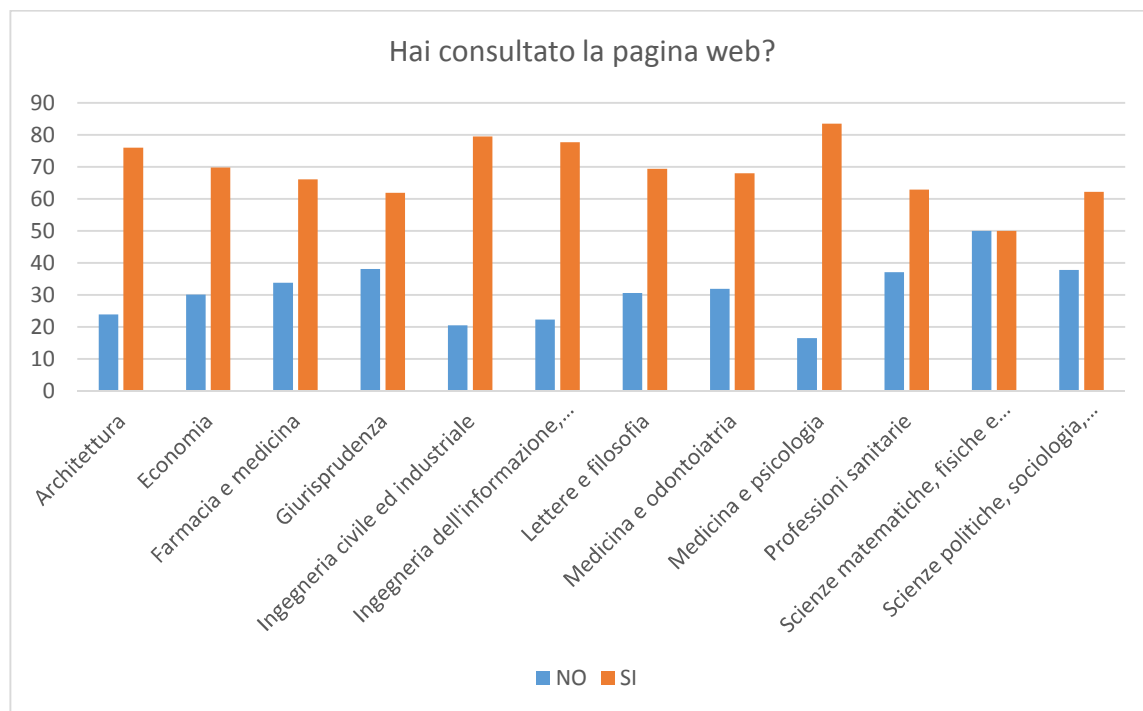
CONSULTAZIONE PAGINA WEB DELLA SEGRETERIA

La domanda n. 10 (*"Hai consultato la pagina web della tua segreteria prima di rivolgerti allo sportello?"*) è stata posta per comprendere l'efficacia del canale web nel veicolare le informazioni amministrative più importanti e per sondare le ragioni dell'eventuale mancata consultazione, nell'ottica della complessiva rivisitazione delle pagine di pertinenza dell'ARSS sul portale istituzionale di Ateneo condotta dall'Area nel 2016.

Il 70,24% dei rispondenti (1.830 studenti) ha dichiarato di aver consultato la pagina web della segreteria prima di recarsi a sportello, evidenziando una situazione di sostanziale efficacia dello specifico canale comunicativo, almeno nel periodo amministrativo oggetto di indagine.

Le differenze tra segreterie sono piuttosto ampie (graf. 6) passando dal 83% di consultazione della pagina web a Medicina e Psicologia a poco più del 60% a Professioni Sanitarie e Sc. Politiche, Sociologia e Comunicazione.

Grafico 6- Percentuali di consultazione della pagina web della segreteria



Le ragioni della mancata consultazione della pagina web, richieste con la domanda aperta n.11, al 29,6% del campione complessivo (772 studenti) sono riportate in Tab. 9.

Tabella 9 - Ragioni della mancata consultazione della pagina web

Perché non hai consultato la pagina web della segreteria?	N°	%
Non era necessario consultare il web	295	39,4%
Era inutile, era necessario recarsi allo sportello	142	19,9%
Preferisco di persona	99	13,2%
Non ne conoscevo l'esistenza	47	6,3%
Informazioni non disponibili/non chiare sul web	39	5,2%
Altro/Non so	126	16,8%
Totale	748	100,0%
Non risponde	24	

L'analisi delle risposte aperte consente di identificare una consistente quota di studenti che non sente la necessità di consultare il web o perché già in possesso di informazioni sufficienti (39,4%) o perché preferisce comunque il contatto di persona con gli operatori di segreteria (13,2%).

Ciò non di meno vi sono ragioni di mancata consultazione delle pagine web che possono essere una spia di una esigenza di intervento su questo canale comunicativo: la percezione di inutilità della consultazione unita alla necessità di non poter fare a meno di recarsi a sportello (19,9%), la non conoscenza dell'esistenza del canale (6,3%), la percezione di limitata disponibilità e chiarezza delle informazioni necessarie pubblicate sul web (5,2%)

Anche tra coloro che conoscono e consultano la pagina web della segreteria (1.830 studenti), alla domanda sul perché si siano recati comunque allo sportello, emerge una quota di studenti che non ha trovato le informazioni richieste (15,1%) oppure le ha trovate, ma sente la necessità di una conferma a sportello di quanto letto (14,1%).

L'Area Servizi agli Studenti nel secondo semestre del 2016 ha completato la rivisitazione di tutte le pagine web istituzionali nell'ottica della omogeneizzazione, dell'eliminazione di informazioni ridondanti e inutili, e ha curato in particolare la redazione delle *frequent ask questions* in un'ottica il più "studente-centrica" possibile, anche al fine di incrementare la fiducia sul livello di completezza e aggiornamento delle informazioni reperibili in rete.

CONSULTAZIONE DELLA SEGRETERIA VIA E-MAIL o SKYPE

Alla domanda 12 (*"Prima di rivolgerti allo sportello, hai contattato la segreteria all'indirizzo di posta elettronica o al contatto Skype?"*) il 27,9 % risponde di "sì" (732 studenti) e il 72,1 % risponde di "no" (1.894 studenti).

Esiste dunque una consistente percentuale di studenti che sistematicamente non cerca alternative preliminari di contatto con la segreteria diverse dallo sportello. Ciò sembra dipendere da molteplici

fattori, esemplificati in tab. 10. Le risposte sono riferite a 1.860 studenti sui 1.894 che hanno dichiarato di non utilizzare i canali email e skype.

Tabella 10 - Ragioni del mancato contatto preliminare con la segreteria

Perché non hai contattato la segreteria all'indirizzo di posta elettronica o Skype?	N°	%
Non era necessario, non ne ho avuto necessità	644	34,62%
Preferisco di persona	225	12,10%
Sarebbe inutile	215	11,56%
Non ne ero a conoscenza	104	5,59%
Sportello necessario	157	8,44%
Comodità /velocità	97	5,22%
Altro	418	22,47%
	1.860	100,00%

Le motivazioni su cui è possibile intervenire (non conoscenza del servizio, percezione di inutilità e necessità di recarsi allo sportello) ammontano a oltre il 25% dei rispondenti e rappresentano dunque una indicazione sostanziale della direzione da intraprendere per migliorare l'efficacia di questi due canali.

SUGGERIMENTI/CONSIGLI

La domanda 13 ha inteso richiedere ai rispondenti consigli su come migliorare il servizio di segreteria studenti.

Hai qualche consiglio per migliorare il nostro servizio?	N°	%
No, nessun consiglio, niente, sono soddisfatto	1095	50,23%
Aumentare il numero degli sportelli aperti, soprattutto se aumenta l'affluenza	175	8,03%
Sito web inadeguato, poco chiaro, non aggiornato	120	5,50%
Modulistica più chiara, semplice, comprensibile	108	4,95%
Segnaletica insufficiente	103	4,72%
Aumentare i servizi, le procedure on-line, la informatizzazione	68	3,12%
Prolungare gli orari di apertura	55	2,52%
Aumentare il numero degli operatori	51	2,33%
Più disponibilità, cortesia, competenza degli operatori	61	2,80%
Altro	344	15,80%
	2180	

A fronte di una metà degli intervistati che è soddisfatta, non avendo nulla da suggerire per migliorare il servizio, l'altra metà si frantuma in percentuali via via sempre più basse e in parte condizionate dalle dimensioni valutate dalle domande precedenti, in ogni caso suggestive delle esigenze più sentite. La voce *Altro* include risposte che vanno dal "Semplificare modulistica e procedure", a

“Ridurre i tempi di attesa”, “Rispondere alle mail e al telefono”, “Ridurre la burocrazia”, “Migliorare la comunicazione con la didattica” e così via.

Conclusioni

L'indagine di *customer satisfaction* illustrata in questo documento trova i suoi limiti maggiori nella limitata finestra temporale di riferimento che consente di intercettare le opinioni di una particolare tipologia di studenti e per la fruizione di specifici servizi: successive indagini dovranno essere svolte anche in altri periodi dell'anno.

Un altro limite risiede nella ridotta numerosità campionaria per alcune segreterie che rende più incerta la generalizzabilità dei risultati.

Ciò nonostante l'indagine si rivela utile per conoscere i punti di forza e i punti di debolezza del servizio di segreteria amministrativa, per comprendere lacune e carenze, per acquisire suggerimenti e consigli.

L'obiettivo per il futuro è il miglioramento della soddisfazione dei nostri studenti che non potrà che passare attraverso alcuni interventi qualificanti di semplificazione e standardizzazione delle procedure, di promozione della multicanalità, di sviluppo delle competenze tecniche e relazionali (anche linguistiche) degli addetti, di riqualificazione degli spazi di accoglienza.