



Indagine di customer satisfaction fra gli studenti internazionali di Sapienza – Opinioni sui servizi di supporto erogati dal Settore studenti con titolo di studio estero

Il presente documento è stato presentato al Senato accademico nella seduta del 12/12/2017 (presa d'atto)

Nel corso del 2017 la dott.ssa Laura Soledad Norton, dottoranda di ricerca del Dipartimento di Psicologia dei Processi di Sviluppo e Socializzazione dell'Ateneo, ha realizzato una ricerca scientifica dal titolo "*Sapienza's international students survey - Profili, motivazioni, aspettative e percezioni degli studenti internazionali di Sapienza Università di Roma*" con l'obiettivo di conoscere più da vicino le motivazioni, le esperienze e le aspettative di questi studenti.

Per *studenti internazionali* sono intesi gli studenti in possesso di un titolo di accesso ai corsi di studio rilasciato all'estero e della cittadinanza estera di paesi U.E. o extra U.E.

Con la collaborazione dell'Area Servizi agli Studenti la dott.ssa Norton ha potuto somministrare per email un questionario a 3.197 studenti internazionali iscritti a Sapienza nell'a.a. 2016-2017, indagando le seguenti dimensioni: A) *profili degli studenti*; B) *percorsi di mobilità e di studio*; C) *motivazioni, aspettative e percezioni del percorso intrapreso*; D) *valutazione dei servizi erogati dall'Ateneo*; E) *prospettive riguardo il futuro, tra mobilità e inserimento lavorativo*; F) *consigli e suggerimenti da parte dei partecipanti*.

Nell'ambito della dimensione D) "Valutazione dei servizi erogati dall'Ateneo" è stato concordato l'inserimento di 9 domande specifiche relative alla valutazione e alla soddisfazione degli studenti internazionali rispetto ai servizi amministrativi offerti dal "Settore studenti con titolo straniero", le cui risposte saranno oggetto della presente nota.



L'indagine ha raggiunto 3.197 studenti internazionali dei quali 622 hanno risposto al questionario (con un tasso di risposta pari al 19,4%).

Dei 622 rispondenti sono state selezionati per l'analisi dei dati i 264 rispondenti che hanno fornito in maniera completa la loro opinione alle 9 domande relative al Settore Studenti con titolo straniero.

L'indagine, attivata ad inizio maggio 2017, si è conclusa a luglio 2017.

Di seguito le domande presentate e le opzioni di risposta fornite con le rispettive frequenze e frequenze percentuali. Trattandosi di opzioni di risposta che prevedono l'attribuzione di un punteggio di soddisfazione da 1 (per nulla) a 5 (moltissimo) sono riportati anche il punteggio medio e la deviazione standard.

H11.1 Quanto ritieni complessivamente soddisfacente il servizio che ti è stato fornito?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Per nulla	38	14.39%
Poco	50	18.94%
Sufficientemente	84	31.82%
Molto	53	20.08%
Moltissimo	39	14.77%

Il livello di insoddisfazione generale (rappresentato dalla somma delle opinioni "per nulla" o "poco" soddisfatte) è pari al 33,3%. La media dei punteggi è 3,02 e la deviazione standard 1,25.

H11.2 Quanto sono rapidi i tempi di attesa?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Per nulla	48	18.18%
Poco	61	23.11%
Sufficientemente	94	35.61%
Molto	35	13.26%
Moltissimo	26	9.85%



I tempi di attesa appaiono troppo lunghi: il 41,29% è per nulla o poco soddisfatto e il 35,61% lo è in modo solo sufficiente. La media dei punteggi è 2,73 e la deviazione standard 1,19.

H11.3 Quanto semplice è il linguaggio con cui le informazioni vengono fornite?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Per nulla	34	12.88%
Poco	45	17.05%
Sufficientemente	83	31.44%
Molto	58	21.97%
Moltissimo	44	16.67%

Il livello di insoddisfazione rispetto alla semplicità del linguaggio è pari al 29,92%. La media dei punteggi è 3,13 e la deviazione standard 1,25.

H11.4 Quanto cortesi sono gli operatori?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Per nulla	38	14.39%
Poco	54	20.45%
Sufficientemente	73	27.65%
Molto	57	21.59%
Moltissimo	42	15.91%

Il livello di insoddisfazione rispetto alla cortesia degli operatori è pari al 34,85%. La media dei punteggi è 3,04 e la deviazione standard 1,28.

H11.5 Quanto è comprensibile la modulistica?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Per nulla	28	10.61%
Poco	46	17.42%
Sufficientemente	108	40.91%
Molto	57	21.59%
Moltissimo	25	9.47%



Più del 70% dei rispondenti valuta la modulistica da “sufficientemente” comprensibile a “molto” o addirittura “moltissimo” comprensibile. La media dei punteggi è 3,02 e la deviazione standard 1,09.

H11.6 Quanto è rapida la compilazione della modulistica?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Per nulla	26	9.85%
Poco	51	19.32%
Sufficientemente	106	40.15%
Molto	59	22.35%
Moltissimo	22	8.33%

Anche per questa domanda più del 70% dei rispondenti esprime un parere positivo e valuta la compilazione della modulistica da “sufficientemente” rapida a “molto” o “moltissimo” rapida. La media dei punteggi è 3 e la deviazione standard 1,07.

H11.7 Ci sono stati inconvenienti nell'erogazione del servizio? Indica quali

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì (Y)	69	26.14%
No (N)	195	73.86%

La percentuale del verificarsi di inconvenienti è pari al 26,14%. La modalità “a risposta aperta” di questa domanda ha fornito l'opportunità ai rispondenti di richiamare l'attenzione su specifici aspetti. In particolare:

- la conoscenza della *lingua inglese* da parte degli operatori è ritenuta insufficiente tanto da rendere difficile la comunicazione tra impiegati e studenti, così come è giudicato insufficiente il numero di operatori in generale e il numero di quelli che parlano inglese in generale;
- i *tempi di attesa* sono giudicati molto lunghi e gli orari di apertura dello sportello troppo brevi per soddisfare tutte le richieste;



- viene evidenziato un *disallineamento* tra le risposte fornite dai vari uffici che si occupano di front-office per gli studenti internazionali, nonché rispetto alle informazioni presenti sul sito internet (del quale si richiede una versione completa in inglese);
- si segnala una *difficoltà di interazione empatica* con gli studenti dello sportello dovuta, il più delle volte, alla alta affluenza di pubblico.

In conclusione, l'indagine qui brevemente riportata, relativa alla soddisfazione sul servizio erogato dal Settore studenti con titolo straniero, nell'ambito di una generale soddisfazione per il servizio offerto, mette in luce alcune criticità che è necessario superare e che sono evidenziate anche dagli studenti internazionali nella sezione "Consigli e suggerimenti" del questionario.

In particolare emerge la necessità di:

1. dotare gli uffici amministrativi a maggior contatto con gli studenti internazionali (Settore studenti con titolo straniero, ma anche segreterie studenti, settore Hello ecc..) di personale amministrativo in numero adeguato, linguisticamente competente e adatto, per capacità comunicative ed empatiche, all'interazione con una utenza multiculturale;
2. predisporre in lingua inglese guide, faq, check-list che semplifichino lo scambio comunicativo con questi particolari studenti assieme a una traduzione in inglese delle informazioni veicolate tramite il sito web e il gestionale Infostud;
3. ridurre la parcellizzazione delle competenze dei vari uffici che costringe gli studenti internazionali a rivolgersi a strutture diverse per ottenere informazioni e assistenza su procedure contigue e consequenziali;
4. potenziare ovunque possibile le iniziative e le occasioni di orientamento per gli studenti internazionali al momento del loro arrivo in Italia.

Il Direttore Arss
Giulietta Capacchione