UNIVERSITÀ DI PISA

Il gradimento dei servizi offerti dalla Segreteria Studenti

- Esito dell'indagine

L'indagine è stata condotta dal Gruppo di lavoro Indagini di Customer Satisfaction.
Il report è stato redatto dall'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione.

Sommario

Introduzione
Contesto e obiettivi
Lo schema del questionario
Specifiche dell'indagine

Il campione
Popolazione e campione
Le caratteristiche del campione

I risultati
Parte 1: Servizi di Segreteria
Parte 2: Soddisfazione e criticità
Parte 3: Suggerimenti e proposte

Considerazioni conclusive
Punto di Forza
Azioni di miglioramento

Appendice
Le domande del questionario
Contatti

Introduzione

- Premesse generali
- Lo schema del questionario
- Specifiche dell’indagine

Contesto e obiettivi

Nell'ambito dell'applicazione delle norme sul miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità delle amministrazioni pubbliche (d. lgs. n.150/2009) l'Università di Pisa, per l'anno 2024, ha avviato l'indagine sui servizi offerti dalla Segreteria Studenti di Pisa (Uffici Centrali di Ateneo, non del Dipartimento o del Corso di Laurea).

Gli esiti dell'indagine rappresentano validi strumenti per migliorare la qualità e la gestione dei servizi di segreteria.
Il presente documento presenta un'analisi di base dei risultati del questionario, con l'obiettivo di identificare aree di miglioramento emergenti dalle medie delle valutazioni delle domande a risposta chiusa e dalla lettura del commento inserito nel campo a testo libero.

L'attivazione dell'iniziativa ha richiesto la costituzione di un apposito gruppo di lavoro presieduto dal Direttore generale (prot. n. 72881/2024, d.d. 454/2024). Il Gruppo di lavoro per la sperimentazione di indagini di customer satisfaction è stato incaricato di definire il *format* di numerosi questionari di CS, compreso quello in esame; il GdL ha altresì definito tempi e modalità di somministrazione.

La definizione, somministrazione e analisi dei questionari di CS sono state incluse in uno specifico obiettivo del Direttore generale, che ha visto la collaborazione della Delegata per le statistiche di Ateneo, dell'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione e dell'Ufficio per l'Eguaglianza e le Differenze.
I risultati sono stati tecnicamente elaborati dall'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione.
La somministrazione del questionario è stata prevista in forma CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) utilizzando "LimeSurvey", un apposito software open source, che permette di creare indagini in modo snello, garantendo al contempo l'anonimato di chi compila.
Su questo importante profilo merita ricordare brevemente la scelta di non importare alcun dato personale al momento della, pur necessaria, autenticazione del rispondente con le credenziali di ateneo. Ciò viene fatto gestendo questa fase propedeutica con diverse tabelle di appoggio, rispetto a quelle utilizzate per la registrazione delle valutazioni date. Questo ha originato la necessità di inserire espressamente nel questionario un limitato gruppo di informazioni di profilo, necessarie per permettere poi un minimo di stratificazione dei risultati.

Lo schema del questionario

SEZIONE A

Informativa Trattamento dei dati

2 documenti informativi

SEZIONE B

Servizi di Segreteria

Domande: 8

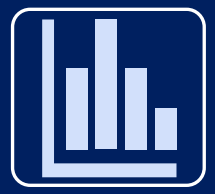
Domande secondarie: 22

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

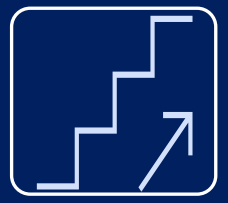
SUGGERIMENTI E PROPOSTE (DOMANDA APERTA)

INFORMAZIONI PERSONALI

Specifiche dell’ indagine



L’indagine è censuaria, con tassi di risposta che dipendono dalla partecipazione volontaria



La scala di valutazione da utilizzare è definita con numero pari di possibilità di risposta (6 = del tutto soddisfatto/a, 1= per nulla soddisfatto/a) al fine di favorire la polarizzazione delle valutazioni

È garantita la massima salvaguardia dell’anonimato

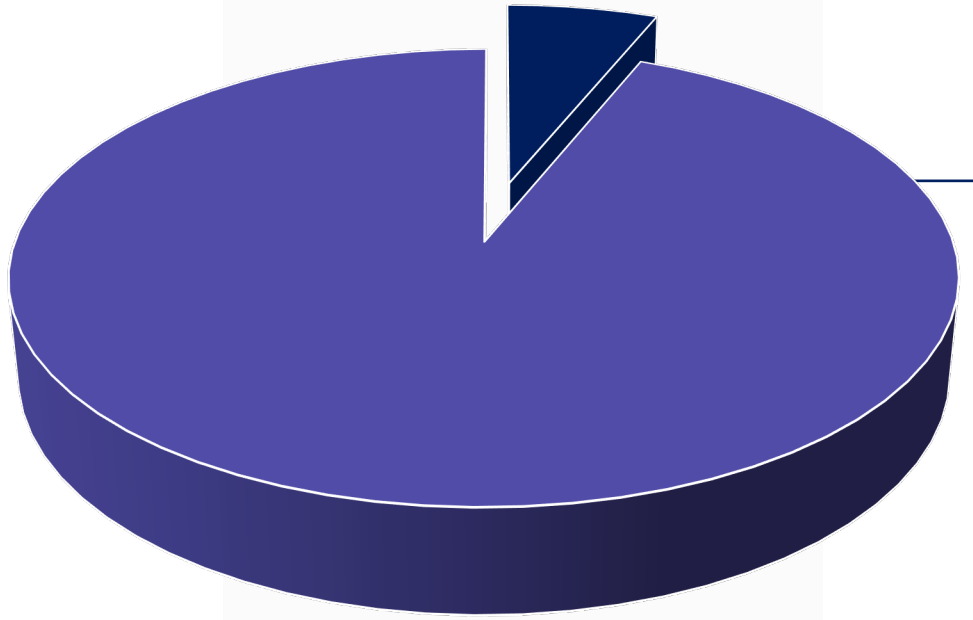
Il campione

- Popolazione e campione
- Le caratteristiche del campione

Popolazione e campione

Popolazione

44.851

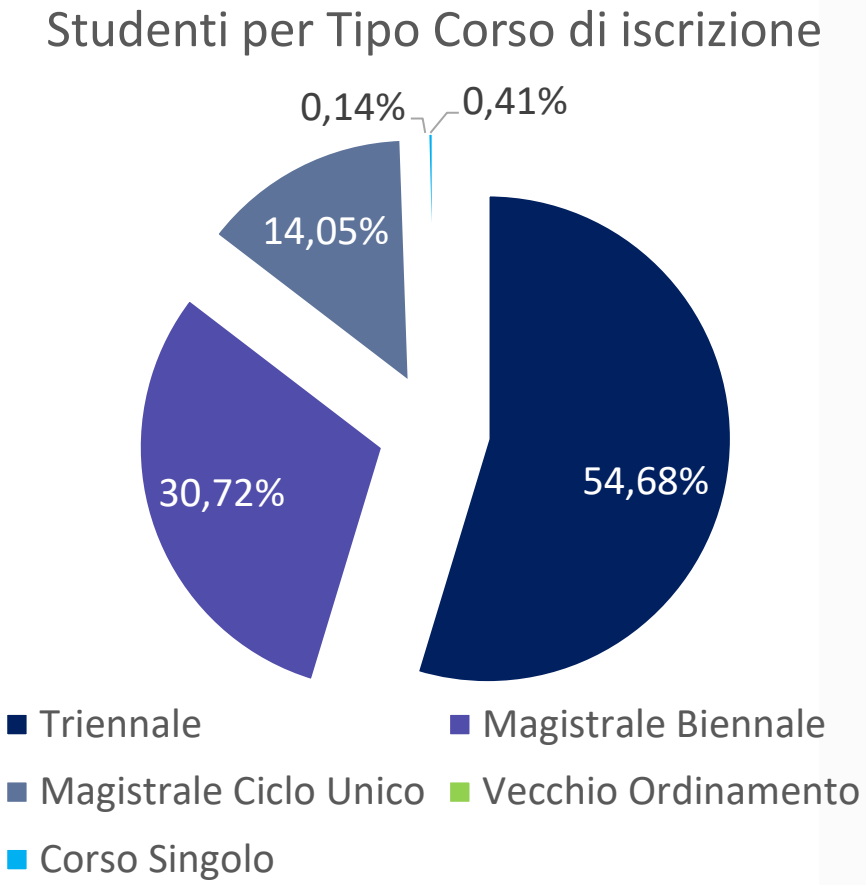


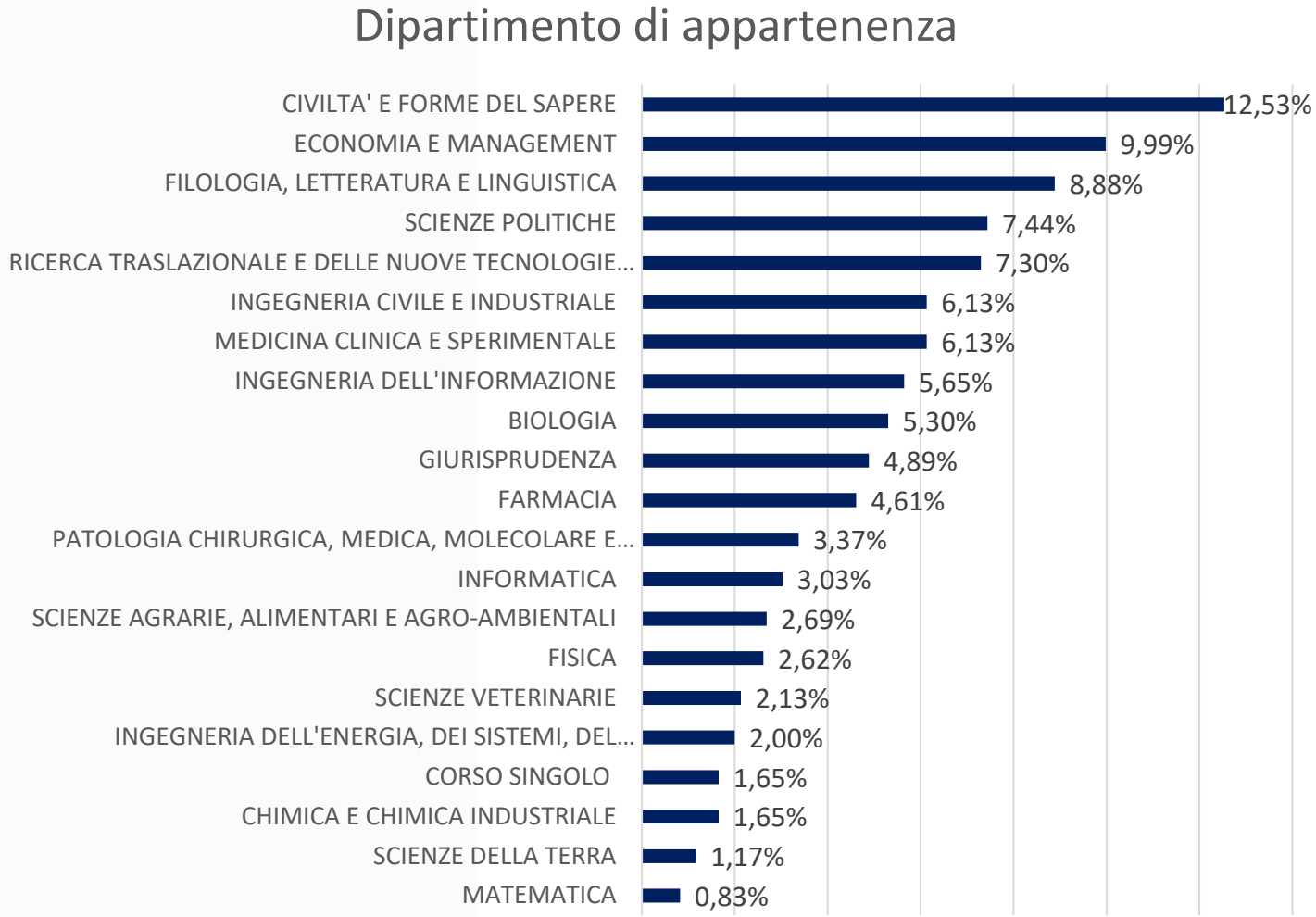
Rispondenti
6,2%

■ Rispondenti ■ Non Rispondenti

La popolazione obiettivo è stata identificata con la componente studentesca dell'Ateneo iscritta ad un corso di laurea triennale, magistrale biennale, magistrale a ciclo unico e corsi singoli

Le caratteristiche del campione





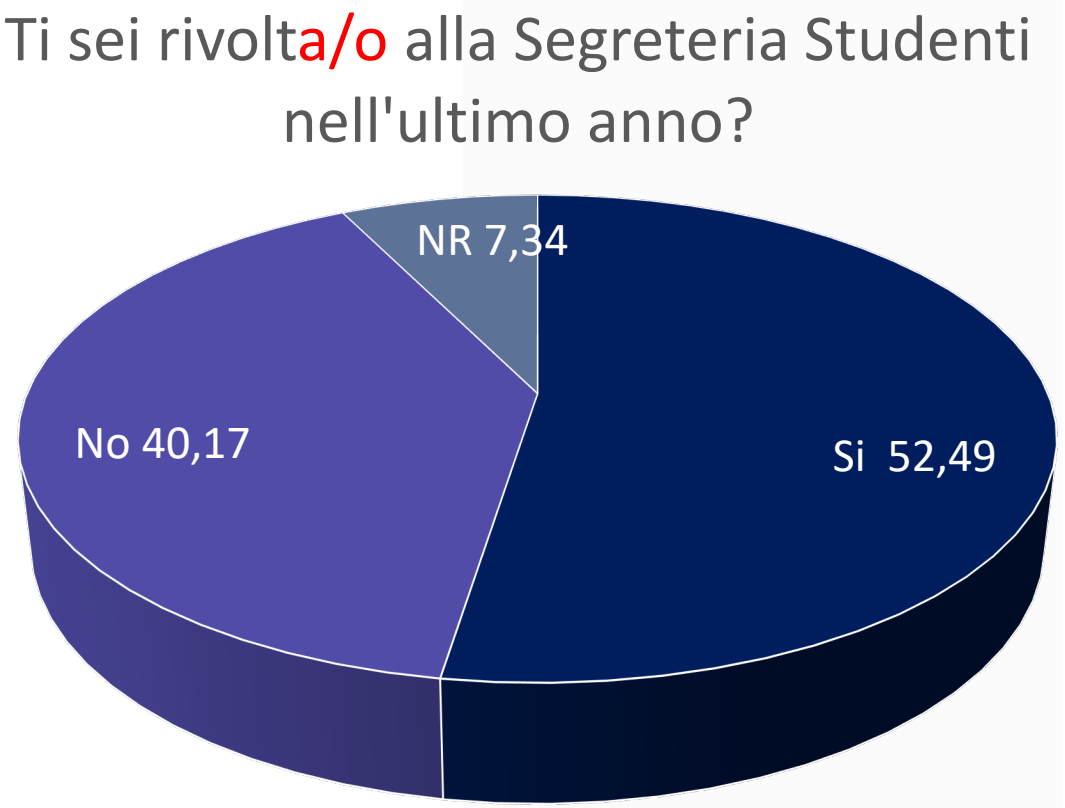
I risultati

- Parte 1: Servizi di Segreteria
- Parte 2: Soddisfazione e criticità
- Parte 3: Suggerimenti e proposte

Parte 1

Servizi di Segreteria

Servizi di Segreteria



Il 52,49% delle/dei partecipanti al sondaggio risponde affermativamente; questa quota risponderà alle successive domande di gradimento

Servizi di Segreteria

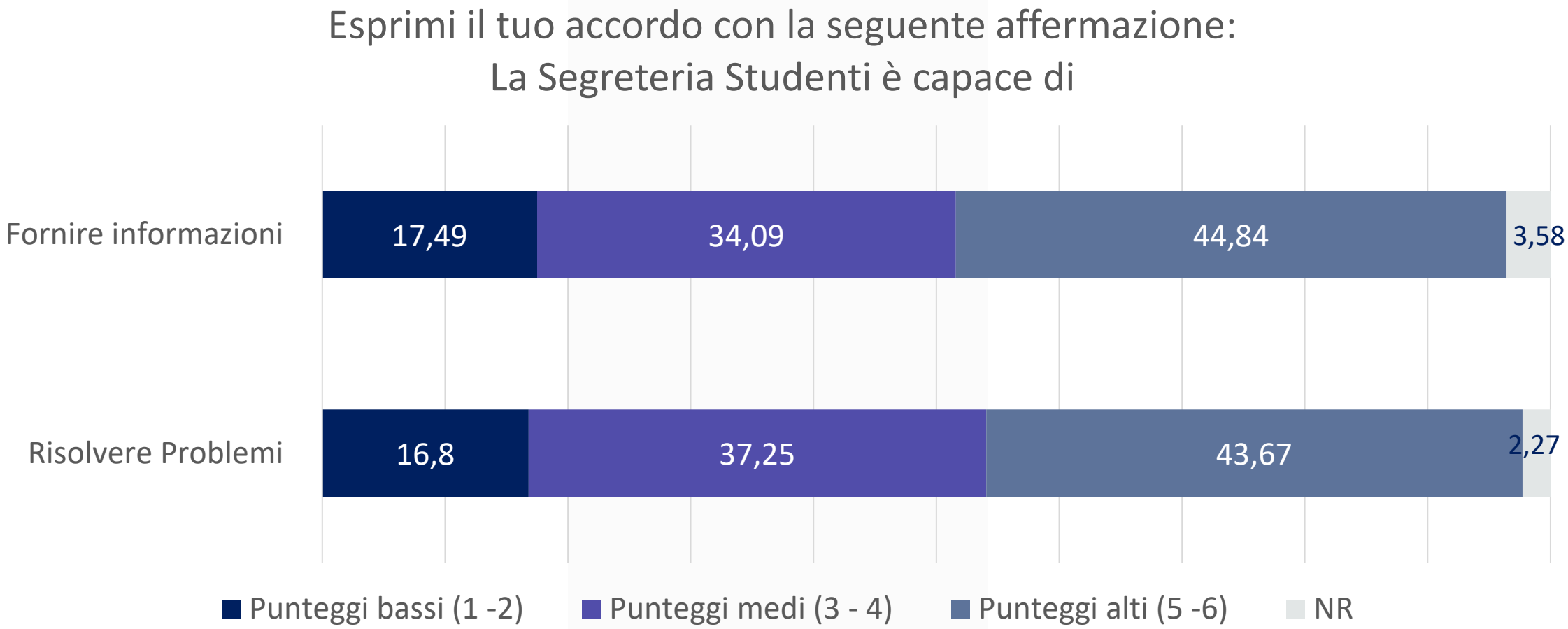
Con quale modalità ti sei rivolto alla Segreteria Studenti:	% di risposte affermative
E-mail	86,57
Telefono	40,91
Numero Verde	8,88

Il servizio offerto dal Numero Verde è stato esaustivo o hai dovuto contattare successivamente gli altri uffici tramite altri canali?	% di risposte affermative
Il servizio offerto dal Numero Verde è stato esaustivo	35,65
Non ho risolto il problema sollevato con il Numero Verde e ho dovuto contattare successivamente gli uffici	58,91

Servizi di Segreteria

Indica l'argomento/gli argomenti per cui hai contattato la Segreteria Studenti:	% di risposte affermative
Orientamento	14,67
Immatricolazioni e iscrizioni	42,63
Tasse e diritto allo studio	39,26
Trasferimenti e passaggi	16,74
Tirocini	21,21
Laurea ed esame di abilitazione	20,52
Mobilità internazionale (studio, tirocinio, studio all'estero)	9,44
Altri servizi di segreteria	43,66

Servizi di Segreteria

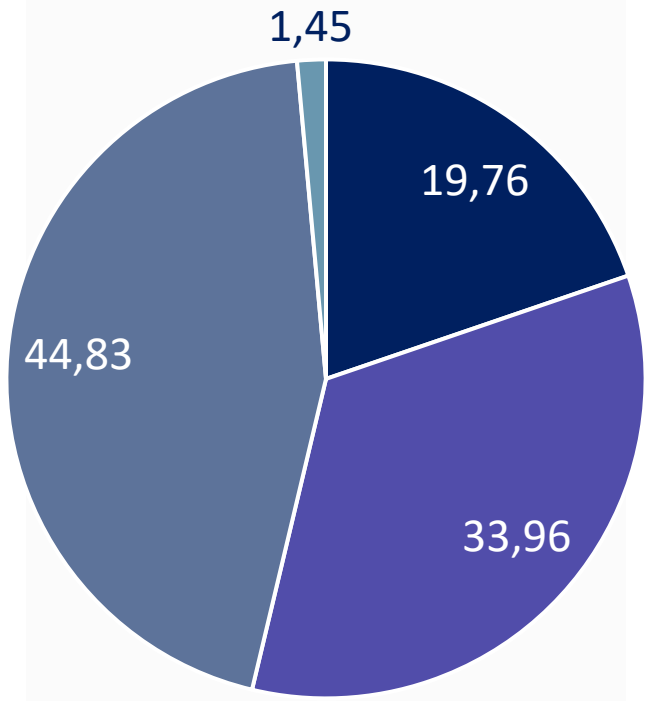


Parte 2

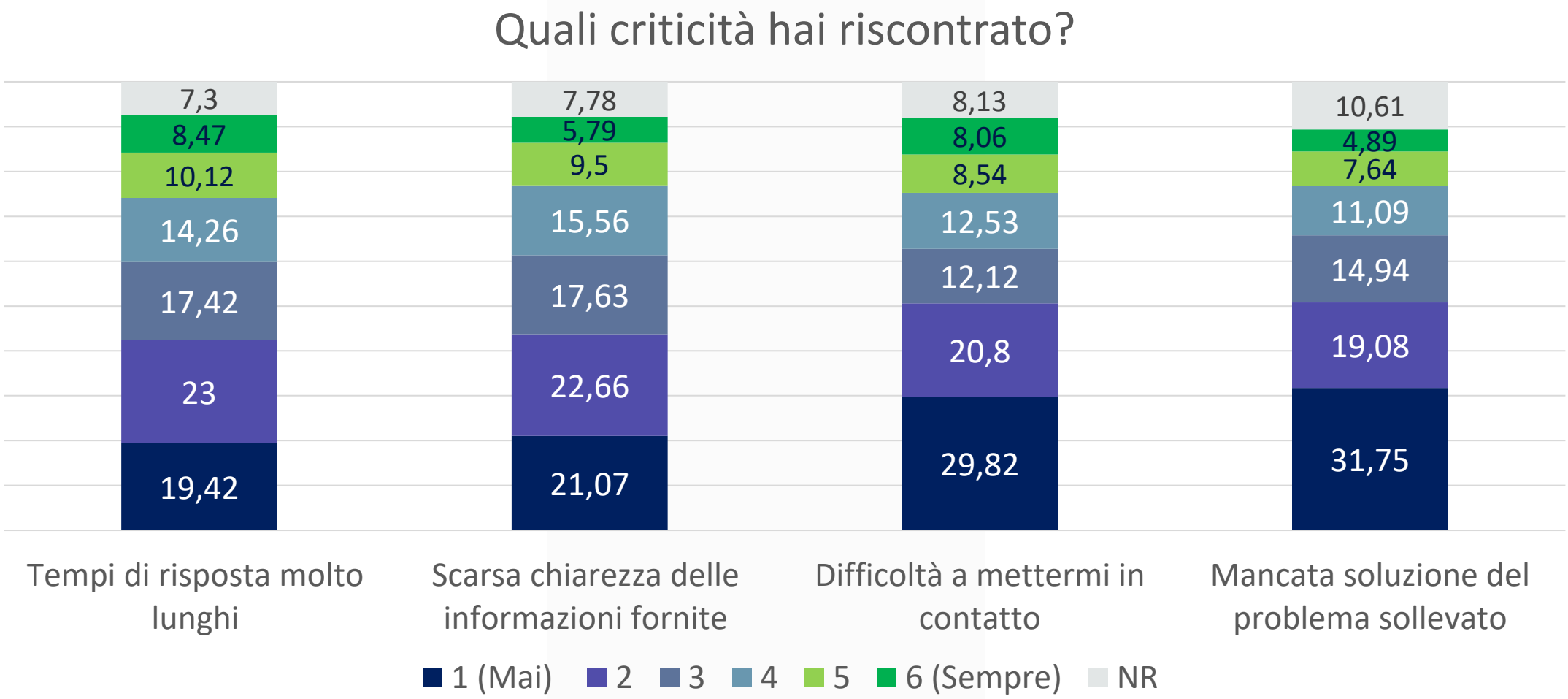
Soddisfazione e criticità

Soddisfazione e criticità

Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio ricevuto?



Soddisfazione e criticità



Soddisfazione e criticità

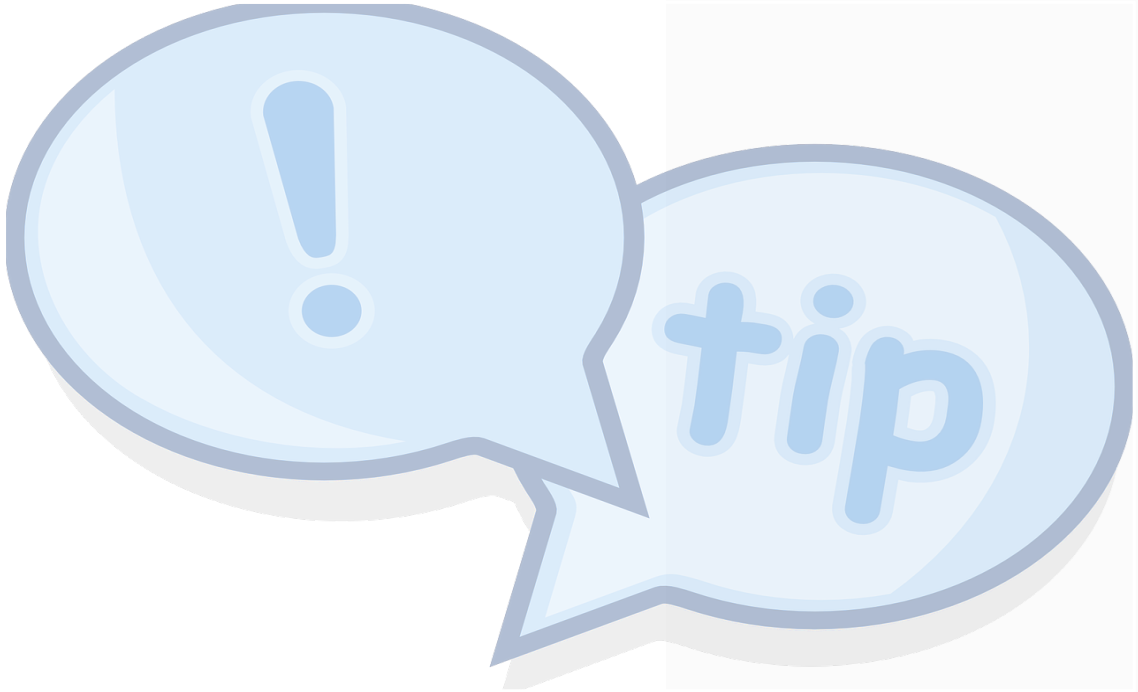
Coloro che, alla domanda precedente "Mancata soluzione del problema sollevato", hanno assegnato punteggi pari a 4, 5 e 6, hanno risposto alla domanda seguente:

Quale modalità di contatto preferiresti per accedere ai servizi di segreteria se il problema sollevato non è risolto via mail o telefono?	% di risposte affermative
Appuntamento su teams	39,35
Appuntamento in presenza	60,93
Apertura sportello in presenza con orario fisso	60,64

Parte 3

Suggerimenti e proposte

Suggerimenti e proposte



Suggerimenti e proposte

Il questionario prevedeva una sezione dedicata ai commenti liberi, consentendo di raccogliere osservazioni e suggerimenti più dettagliati sui servizi della Segreteria Studenti. Il 6% delle/dei rispondenti ha offerto questi contributi spontanei che permettono di arricchire i dati numerici con ulteriori informazioni qualitative. La parte che segue analizza le tematiche emerse, utili per migliorare i servizi.

Suggerimenti e proposte

Le tematiche emerse nei commenti liberi

Comunicazione:

Difficoltà nel contattare la segreteria tramite telefono ed e-mail, con tempi di risposta non definiti.

Orari di assistenza telefonica limitati.

Assenza di sportelli fisici per la gestione di problematiche complesse o specifiche.

Incertezza sui recapiti di riferimento da contattare.

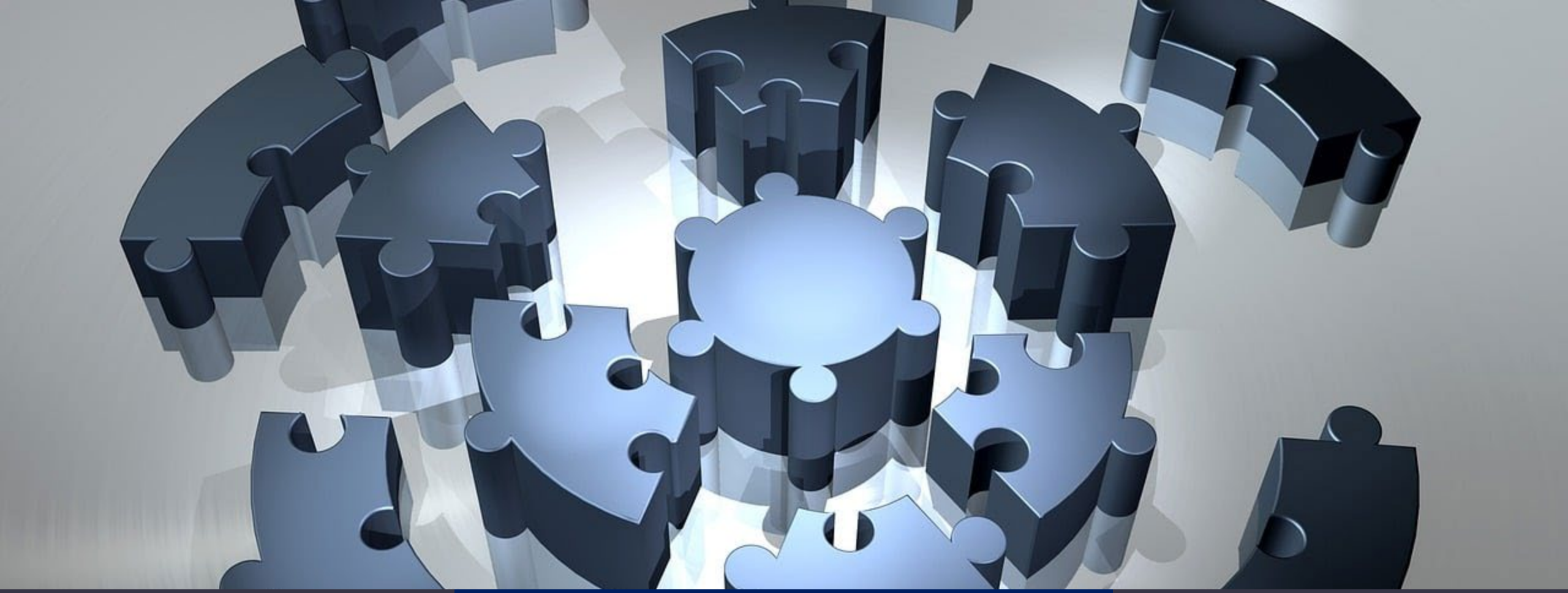
Personale e qualità delle risposte:

Esperienze diversificate in merito alla rapidità e qualità delle risposte

Possibile margine di miglioramento nell'empatia e nella capacità di ascolto

Le risposte fornite non sempre risultano complete e chiare

Il principio del Focal Point potrebbe essere applicato in modo più efficace, riducendo i passaggi tra uffici per una gestione più diretta delle richieste.



Considerazioni conclusive

Punto di forza

Buon livello di soddisfazione da parte dell’utenza grazie alla capacità della Segreteria Studenti di Pisa di fornire informazioni e risolvere le problematiche segnalate.

Aree di miglioramento

Esigenza di:

- un sistema di ticketing per tracciare le richieste e garantire risposte tempestive;
- una guida online con i recapiti corretti per ogni tipo di richiesta;
- uno sportello studenti per offrire la possibilità di appuntamenti in presenza per una gestione più diretta delle richieste;
- una sezione FAQ sul sito di Ateneo per fornire risposte standardizzate e garantire coerenza e completezza nelle informazioni;
- orari di apertura degli sportelli telefonici e fisici;
- corsi di formazione periodici per il personale su competenze comunicative e gestione delle richieste;

Appendice

Le domande del Questionario

Le domande del questionario

Ti sei rivolto/a alla Segreteria Studenti nell'ultimo anno?

- Sì ☐
- No ☐

Con quale modalità:

	Sì	No
Email	☐	☐
Telefono	☐	☐
Numero verde	☐	☐

Il servizio offerto dal Numero Verde è stato esaustivo o hai dovuto contattare successivamente gli uffici tramite altri canali?

	Sì	No
Il servizio offerto dal Numero verde è stato esaustivo	☐	☐
Non ho risolto il problema sollevato con il Numero verde e ho dovuto contattare successivamente gli uffici	☐	☐

Indica l'argomento/gli argomenti per cui hai contattato la Segreteria studenti:

	Sì	No
Orientamento	☐	☐
Immatricolazioni e iscrizioni	☐	☐
Tasse e diritto allo studio	☐	☐
Trasferimenti e passaggi	☐	☐
Tirocini	☐	☐
Laurea ed esame di abilitazione	☐	☐
Mobilità internazionale (studio, tirocinio, tesi all'estero)	☐	☐
Altri servizi di segreteria	☐	☐

Le domande del questionario

Esprimi il tuo accordo con la seguente affermazione:

	1 (completamente in disaccordo)	2	3	4	5	6 (completamente d'accordo)
La Segreteria Studenti è capace di risolvere problemi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La Segreteria Studenti è capace di fornire informazioni	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio ricevuto?

	1 (per nulla soddisfatto/a)	2	3	4	5	6 (del tutto soddisfatto/a)
Indica il livello di soddisfazione	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Quali criticità hai riscontrato:

	1 (Mai)	2	3	4	5	6 (Sempre)
Tempi di risposta molto lunghi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Scarsa chiarezza delle informazioni fornite	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Difficoltà a mettermi in contatto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mancata soluzione del problema sollevato	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Quale modalità di contatto preferiresti per accedere ai servizi di segreteria se il problema sollevato non è risolto via email o telefono?

	Sì	No
Appuntamento su teams	☐	☐
Appuntamento in presenza	☐	☐
Apertura sportello in presenza con orario fisso	☐	☐

Esprimi eventuali commenti relativi al servizio di Segreteria Studenti

al massimo 3000 caratteri

Contatti

Per maggiori informazioni: Unità Indagini e Analisi Dati – Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione
indaginiCS@unipi.it

UNIVERSITÀ DI PISA

Unità Indagini e Analisi Dati
Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione