

Elaborazioni dati risultati indagine



fase sperimentale 2018

Marzo 2019

Presentazione

Misuriamoci nasce dall'esperienza maturata negli anni nell'ambito delle indagini di customer satisfaction e dalla necessità di coinvolgere e sensibilizzare un maggior numero di utenti nell'esprimere la valutazione sui servizi fruiti attraverso uno strumento innovativo, strutturalmente articolato, ma facilmente utilizzabile, rappresentato dal nuovo questionario per la rilevazione dell'opinione dell'utenza.

Rispetto agli anni precedenti, in cui era previsto uno specifico questionario per ogni servizio oggetto d'interesse, la sperimentazione consiste nel somministrare agli utenti un unico questionario diversificato al suo interno in base alla tipologia di utenza cui è rivolto (Docenti -DOC, Personale tecnico amministrativo incardinato presso i Dipartimenti di Didattica e Ricerca - PTA, Studenti - STUD, Collaboratori ed esperti linguistici - CEL), e in relazione ai potenziali servizi eventualmente fruiti.

Il questionario è rigorosamente anonimo in ottemperanza alle disposizioni di legge.

L'elenco di servizi sottoposti a valutazione prevede che, per ogni tipologia di utenza, il rispondente possa selezionare uno o più servizi per i quali intende ed è in grado di fornire una valutazione. Ogni utente, quindi, previa selezione della tipologia di appartenenza, ha la possibilità di selezionare un certo numero di strutture che erogano servizi amministrativi.

Circoscritte le strutture di interesse, appaiono un numero di schermate pari al numero di strutture amministrative selezionate e contenenti informazioni pertinenti al servizio erogato.

Le domande, per ogni servizio, sono collegate alla **mappatura dei processi** per consentire il collegamento alle strutture di riferimento.

In ogni schermata è riproposta la denominazione della struttura selezionata per la quale, con una batteria di items/affermazioni ben definiti, si procede alla valutazione.

I primi 6 items sono relativi a dimensioni comuni a tutti i servizi, in particolare:

- L'orario di apertura degli uffici è adeguato
- Le informazioni fornite sono complete e chiare
- Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente
- Il personale è cortese e disponibile
- Il personale è competente e professionale
- Il personale assume comportamenti corretti e trasparenti.

Per tali affermazioni è richiesto di esprimere il grado di accordo/disaccordo attraverso una scala da 1 (*per niente d'accordo*) a 6 (*completamente d'accordo*).

Successivamente è proposta una serie di items corrispondenti ai *processi* utili all'erogazione del servizio. Per questi items è richiesto di esprimere il grado di soddisfazione fornendo una valutazione da 1 (per niente soddisfatto) a 6 (completamente soddisfatto).

Per completare la valutazione, in ogni schermata relativa alla singola struttura, è inserita una domanda con la quale si richiede di esprimere il **grado di soddisfazione complessivo** sul servizio erogato fornendo una valutazione da 1 (per niente soddisfatto) a 6 (completamente soddisfatto).

In ultimo, è possibile inserire in un campo libero eventuali osservazioni o suggerimenti.

Per gli studenti è stata inserita un'ulteriore sezione, che precede quella appena descritta, relativa a spazi e infrastrutture utilizzate, in analogia a quanto richiesto nei questionari AlmaLaurea. In questa sezione lo studente può esprimere la propria valutazione in merito a: aule - postazioni informatiche - biblioteche: prestito e consultazione - attrezzature per altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche) - spazi per lo studio individuale.

L'indagine, in via sperimentale per l'anno 2018, è stata avviata il 16/10/2018 somministrando il questionario a docenti, personale tecnico amministrativo incardinato nei dipartimenti di didattica e ricerca, ai collaboratori ed esperti linguistici e agli studenti iscritti a tutti i corsi di studio, con l'invio del link attraverso le mailing list già utilizzate da UniBA per comunicazioni massive. L'estrazione dati è stata effettuata al 31/12/2018.

Risultati

Gli utenti hanno risposto, per tipologia, come riportato nella tabella sottostante. Accanto al numero dei rispondenti è stata inserita la colonna del numero di utenti cui è stato somministrato il questionario, ovvero la popolazione di riferimento, ed è stato calcolato il tasso di risposta.

Tipologia utenti	N. rispondenti	N. utenti	Tasso di risposta (%)
Collaboratori esperti linguistici (CEL)	11	45	24,4
Docente (DOC)	226	1377	16,4
Personale tecnico amministrativo (PTA)	194	771	25,2
Studente (STUD)	1561	43425*	3,6
Totale	1992	45618	4,4

*Iscritti nell'a.a. 2017-18 al 31 ottobre 2018

Tali rispondenti hanno espresso valutazioni per le singole strutture che erogano servizi, come di seguito indicato:

N.B: N. rispondenti $\neq$ da N. risposte, poiché ogni rispondente ha la possibilità di selezionare e valutare più strutture.

Strutture valutate	N. risposte			
	CEL	DOC	PTA	STUD
Contabilità e attività negoziali del Dipartimento		134		
Didattica e servizi agli studenti del Dipartimento*	3	159		868
Ricerca e terza missione del Dipartimento		122		
Servizi generali, logistica e supporto informatico del Dipartimento		113		
Trasferimento tecnologico e proprietà intellettuale		11	3	
Dottorato di Ricerca		66	14	
Supporto alla ricerca		50	54	
Presentazione, gestione e rendicontazione progetti		61	24	
Convenzione per la didattica		26	15	
Programmazione Offerta Formativa		61	35	
Segreterie studenti				1407
Agenzia per il Placement			8	46
Orientamento allo studio			31	88
Contabilità e bilancio			44	
Appalti pubblici di lavori			3	
Appalti pubblici di servizi e forniture			18	
Master			17	
Tirocini			12	

Spazi e infrastrutture	N. risposte (STUD)
Aule	1545
Postazioni informatiche	1400
Biblioteche: prestito e consultazione	1394
Attrezzature per altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche)	1415
Spazi per lo studio individuale	1526

Le elaborazioni della soddisfazione media complessiva espressa dagli utenti, relativamente al servizio erogato dalla struttura nella sua totalità, hanno prodotto i seguenti risultati:

Strutture valutate	Soddisfazione media complessiva (scala 1-6)
Contabilità e attività negoziali del Dipartimento	4,4
Didattica e servizi agli studenti del Dipartimento*	3,4
Ricerca e terza missione del Dipartimento	4,6
Servizi generali, logistica e supporto informatico del Dipartimento	4,2
Trasferimento tecnologico e proprietà intellettuale	4,6
Dottorato di Ricerca	4,3
Supporto alla ricerca	4,2
Presentazione, gestione e rendicontazione progetti	4
Convenzione per la didattica	4,2
Programmazione Offerta Formativa	4,5
Segreterie studenti	3,3
Agenzia per il Placement	3,7
Orientamento allo studio	3,7
Contabilità e bilancio	4,5
Appalti pubblici di lavori	4,3
Appalti pubblici di servizi e forniture	5,2
Master	4,2
Tirocini	4,5

**media ponderata tra il valore medio espresso da docenti/CEL e valore medio espresso dagli studenti*

Spazi e infrastrutture	Soddisfazione media complessiva (scala 1-6)
Aule	2,8
Postazioni informatiche	2,2
Biblioteche: prestito e consultazione	3,5
Attrezzature per altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche)	2,4
Spazi per lo studio individuale	2,9

Significatività numerosità campionaria

La numerosità campionaria dei rispondenti risulta significativa per molti servizi, essa varia in base al servizio poiché è in relazione alla tipologia utente.

Applicando la formula inserita nel SMVP 2019 e nel DPI 2019-2021, per calcolare l'ampiezza campionaria minima ai fini di un'attendibilità statistica dei dati,

$$n = \frac{\sigma^2 * Z_{\alpha/2}^2}{(\epsilon/2)^2} + 1$$

dove

σ è lo scarto quadratico medio campionario (o deviazione standard campionaria) che quantifica la variazione attesa fra le varie risposte (σ è stato calcolato per ogni servizio valutato);
 $\alpha = 0,05$ è il livello di significatività o di confidenza (il valore soglia che fissa la coda della distribuzione al livello α);
 z , chiamato z-score, è un valore costante che si ricava automaticamente in base al livello di confidenza $\alpha/2$, in questo caso $z_{\alpha/2} = 1,96$;
 $\varepsilon = 1$ è lo scostamento massimo fissato, l'ampiezza dell'intervallo di confidenza entro cui cade la media della popolazione, rappresenta il margine di errore,

si ottengono i seguenti valori che mettono a confronto ampiezza campionaria e campione di riferimento (numero di rispondenti).

Nella tabella seguente, in giallo, sono state evidenziate le strutture con un campione significativo. Per tali strutture il valore calcolato con "n" è inferiore al numero di rispondenti quindi si può affermare che è stato raggiunto il numero minimo di rispondenti utile a rendere statisticamente significativi i dati e che, pertanto, i risultati prodotti per tali servizi sono rappresentativi della popolazione di riferimento.

Strutture valutate	Ampiezza campionaria	N. rispondenti = campione
Contabilità e attività negoziali	33	134
Didattica e servizi agli studenti (studenti)	24	868
Didattica e servizi agli studenti (docenti e CEL)	29	162
Ricerca e terza missione	35	122
Servizi generali, logistica e supporto informatico del Dipartimento	36	113
Segreteria studenti	26	1407
Agenzia per il Placement	39	54
Orientamento allo studio	28	119
Trasferimento tecnologico e proprietà intellettuale	35	14
Appalti pubblici di lavori	25	3
Appalti pubblici di servizi e forniture	15	18
Contabilità e bilancio	27	44
Dottorato di Ricerca	35	80
Supporto alla Ricerca	31	104
Presentazione, gestione e rendicontazione progetti	40	85
Convenzione per la didattica	45	41
Programmazione Offerta Formativa	31	96
Master	17	17
Tirocini	13	12