



**POLITECNICO**  
**MILANO 1863**

**SODDISFAZIONE SERVIZI DI SUPPORTO RICEVUTI 2018**  
**FOCUS DOCENTI E**  
**PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO**

# Perché le indagini sulla soddisfazione sui servizi ricevuti

## Obiettivi generali delle indagini

- misurare, per i diversi servizi:
  - il livello di conoscenza,
  - la frequenza d'uso,
  - la loro efficacia e il loro gradimento da parte dei principali stakeholders;
- sollecitare idee e suggerimenti per lo sviluppo di servizi che rispondano alle effettive esigenze degli utenti;
- benchmarking con altri Atenei nell'ambito del Progetto Good Practice\*;
- fornire una serie di dati e informazioni per orientare e sostenere le attività di pianificazione e progettazione dei servizi.

*\* Consolidato progetto annuale inter-ateneo (circa 30 università italiane coinvolte dal 2000) finalizzato al confronto di efficacia ed efficienza delle attività amministrative e di supporto e a far emergere le buone prassi gestionali*

## Strumento di indagine

**Strumento di indagine:** questionario on line anonimo (dal 2011).

L'applicativo utilizzato per realizzare i questionari è *Lime Survey*

(<https://www.limesurvey.org/en/>) un open source sviluppato da MIT e Harvard.

Il questionario è accessibile agli utenti all'interno del Portale Web di Ateneo (accesso con autenticazione).

### Scale utilizzate:

International Students, scala 1 - 4

Tutti gli altri utenti: scala 1 – 6 (Linee guida PPAA, Studenti: scala 1 - 6 dal 2016)

**Sempre prevista l'opzione di risposta aggiuntiva «Non so»**

# Le indagini sulla soddisfazione sui servizi ricevuti svolte in Ateneo

| Utenti                                  | Servizi  | Frequenza  |
|---|--|------------|
| <b>Docenti</b>                          | Personale, approvvigionamenti, servizi logistici e gestione spazi, comunicazione, ICT, biblioteche, servizi di supporto alla didattica e alla ricerca  | Annuale    |
| <b>Personale Tecnico Amministrativo</b> | Personale, contabilità, approvvigionamenti e servizi logistici, comunicazione, ristorazione, ICT   | Annuale    |
| <b>Studenti</b>                         | Infrastrutture e logistica, segreterie studenti, servizi bibliotecari, ICT, comunicazione, ristorazione<br>(questionario riservato agli studenti iscritti all'ultimo anno del Corso di Laurea/Laurea Magistrale/Ciclo unico) | Annuale    |
| <b>International Students</b>           | Promozione, supporto nei primi contatti, arrivo e accoglienza  | Semestrale |
| <b>Ospiti delle Residenze</b>           | Caratteristiche delle strutture abitative e dei servizi offerti, procedure amministrative, comunicazione   | Annuale    |

## I tassi di partecipazione alle indagini svolte in Ateneo sulla soddisfazione sui servizi ricevuti:

| Utenti  | Tasso di risposta 2018 | Tasso di risposta 2017 | Tasso di risposta 2016 |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|
| Docenti, dottorandi, assegnisti, collaboratori alla ricerca | 53,10%                 | 27,50%                 | 37,43%                 |
| Personale tecnico amministrativo                            | 64,60%                 | 55,46%                 | 62,93%                 |
| Studenti  | 94,70%                 | 93,30%                 | 94,50%                 |
| International Students                                      | 42,9%                  | 44,91%                 | 48,60%                 |
| Ospiti Residenze  | 32%                    | 37,40%                 | 43,90%                 |

## La soddisfazione media complessiva espressa dagli utenti sui servizi ricevuti:

| Utenti  | Soddisfazione media complessiva 2018 | Soddisfazione media complessiva 2017 | Soddisfazione media complessiva 2016 |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Docenti, dottorandi, assegnisti, collaboratori alla ricerca | 4,42<br>scala 1-6                    | 4,38<br>scala 1-6                    | 4,31<br>scala 1-6                    |
| Personale tecnico amministrativo                            | 4,34<br>scala 1-6                    | 4,29<br>scala 1-6                    | 4,2<br>scala 1-6                     |
| Studenti  | 3,98<br>scala 1-6                    | 3,97<br>scala 1-6                    | 3,92<br>scala 1-6                    |
| International Students                                      | 3,04<br>scala 1-4                    | 2,99<br>scala 1-4                    | 3,04<br>scala 1-4                    |
| Ospiti Residenze  | 4,40<br>scala 1-6                    | 4,01<br>scala 1-6                    | 4,18<br>scala 1-6                    |

# L'indagine di soddisfazione sui servizi ricevuti 2018

## Docenti, Assegnisti, Dottorandi e Collaboratori

### SERVIZI DI SUPPORTO RICEVUTI DA DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI, COLLABORATORI ALLA RICERCA

In aggiunta, a scelta, servizi usufruiti presso i Poli per coloro che hanno dichiarato di svolgere prevalentemente attività presso i Poli

Periodo di svolgimento: **17.01.2019 – 15.02.2019**

Strumento di indagine: **questionario on line - Scala: 1 - 6**

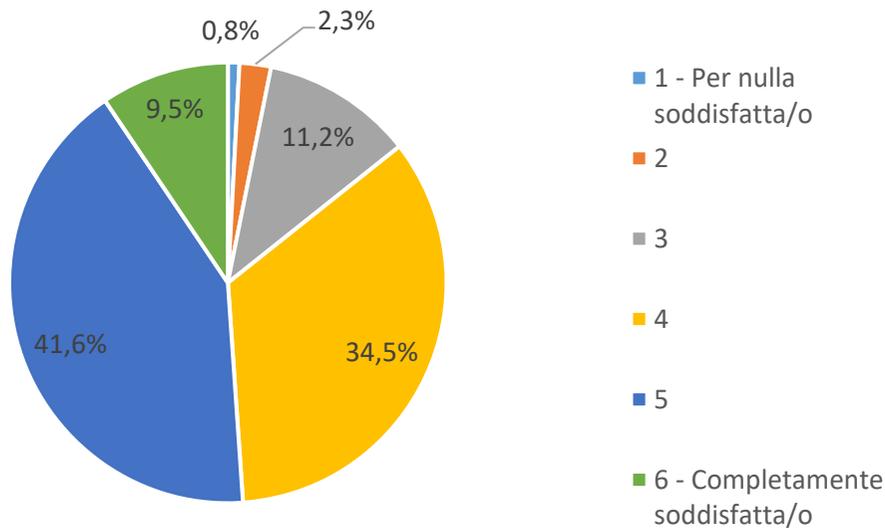
|   | 2018     |             |      | 2017     |             |      | 2016     |             |      |
|---|----------|-------------|------|----------|-------------|------|----------|-------------|------|
|   | INVITATI | RISPONDENTI | %    | INVITATI | RISPONDENTI | %    | INVITATI | RISPONDENTI | %    |
| TUTTI                                       | 3551     | 1886        | 53,1 | 3844     | 1058        | 27,5 | 3617     | 1354        | 37,4 |
| DOCENTI                                     | 1403     | 931         | 66,4 | 1369     | 595         | 43,5 | 1349     | 744         | 55,2 |
| DOTTORANDI,<br>ASSEGNISTI,<br>COLLABORATORI | 2148     | 955         | 44,5 | 2475     | 463         | 18,7 | 2268     | 610         | 26,9 |

# L'indagine di soddisfazione sui servizi ricevuti 2018

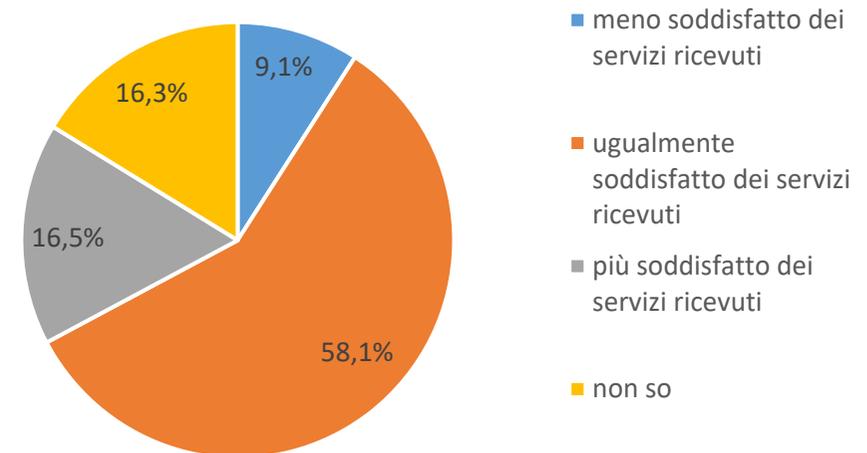
## Docenti, Assegnisti, Dottorandi e Collaboratori

**Soddisfazione media complessiva espressa da tutti i rispondenti: 4,42**

**Si ritiene complessivamente soddisfatta/o dei servizi di supporto ricevuti?**



**Rispetto allo scorso anno si ritiene:**



# L'indagine di soddisfazione sui servizi ricevuti 2018

## Personale Tecnico Amministrativo

### SERVIZI DI SUPPORTO RICEVUTI DAL PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO

Periodo di svolgimento:

**17.01.2019 – 15.02.2019**

**Strumento di indagine:** questionario on line - Scala: 1 - 6

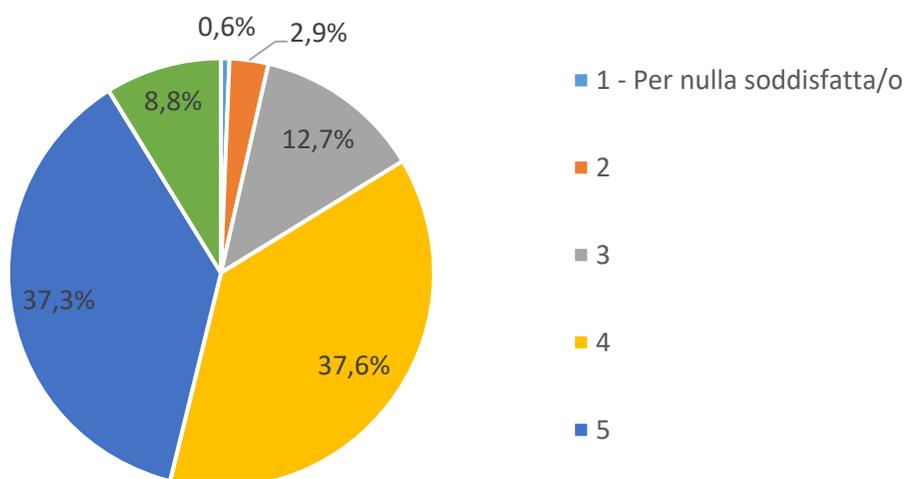
| 2018     |             |      | 2017     |             |      | 2016     |             |      |
|----------|-------------|------|----------|-------------|------|----------|-------------|------|
| INVITATI | RISPONDENTI | %    | INVITATI | RISPONDENTI | %    | INVITATI | RISPONDENTI | %    |
| 1208     | 708         | 64,6 | 1208     | 670         | 55,5 | 1203     | 757         | 62,9 |

# L'indagine di soddisfazione sui servizi ricevuti 2018

## Personale Tecnico Amministrativo

**Soddisfazione media complessiva espressa da tutti i rispondenti: 4,34**

**Si ritiene complessivamente soddisfatta/o dei servizi di supporto ricevuti?**



**Rispetto allo scorso anno si ritiene:**

