



# **Le indagini sulla qualità dei servizi offerti dall'Ateneo: cosa sono e a cosa servono**

Breve modulo in/formativo per la comunità studentesca

---

Presidio Qualità di Ateneo  
Nucleo di Valutazione  
Maggio 2019

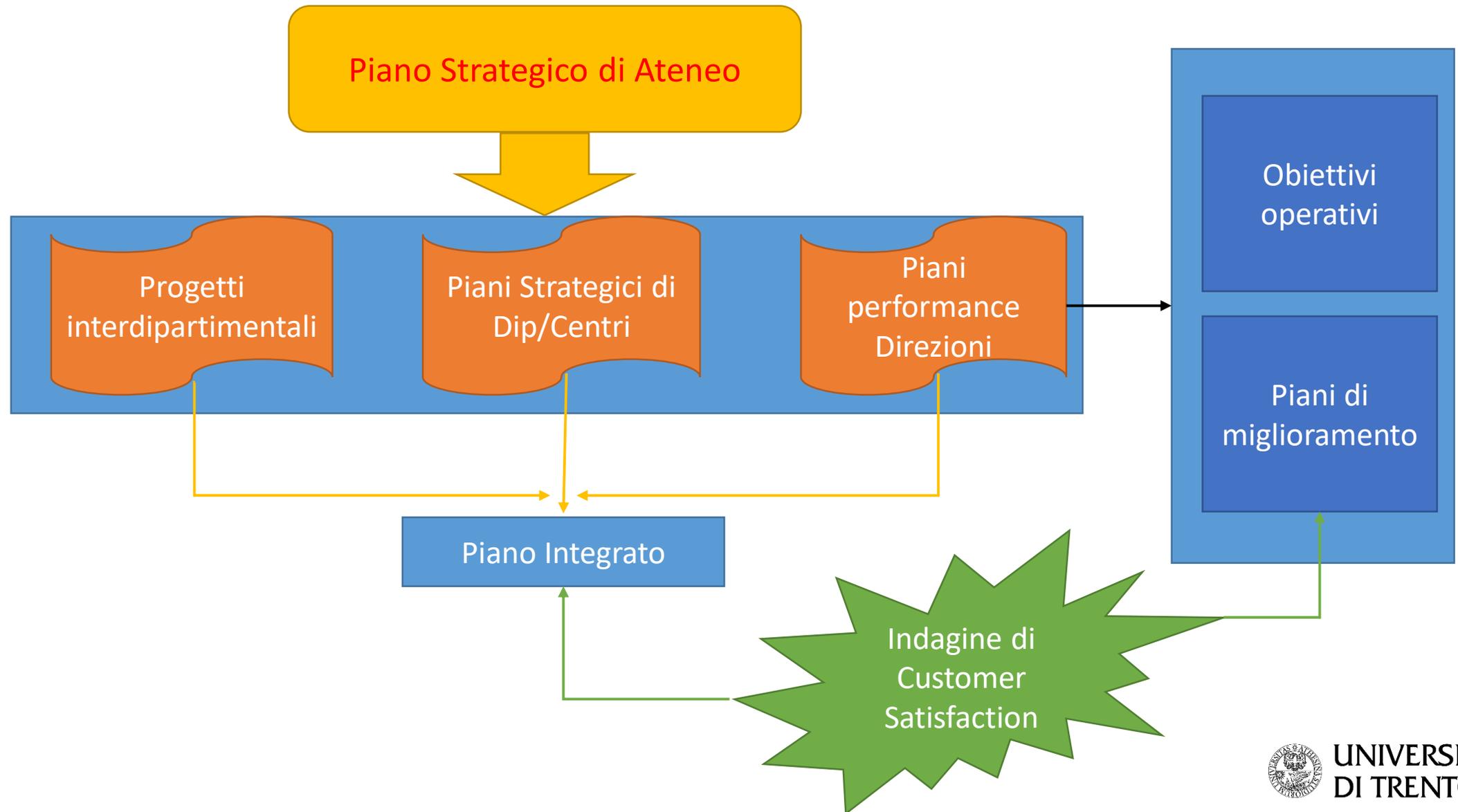
# 1. L'indagine sulla soddisfazione dei servizi

- L'Università di Trento, anche in ottemperanza alle disposizioni legislative (Legge 150/09 «Brunetta» e D.Lgs 74/17 «Madia»), effettua ogni anno un'indagine sulla soddisfazione dei servizi da parte degli utenti (*Customer satisfaction*)
- I risultati della rilevazione sono utilizzati per valutare la performance organizzativa dell'amministrazione, per individuare criticità e avviare piani di miglioramento

## 2. Le aree oggetto di indagine

- Supporto informativo alla carriera (orari, calendari lezioni ed esami, Esse3)
- Portale Infostudenti
- Mobilità internazionale
- Stage, tirocini
- Placement
- Spazi e facilities
- Centro linguistico di Ateneo, Test Center e Didattica OnLine
- Servizi bibliotecari
- Comunicazione
- CUS e UniTrento Sport

# 3. L'uso dell'indagine sui servizi (Customer Satisfaction) per la programmazione operativa



### 3. L'uso dell'indagine sui servizi

- Attraverso l'indagine sui servizi l'Ateneo acquisisce le informazioni necessarie per individuare aree critiche e formulare **piani che fissano obiettivi operativi e di miglioramento** dei diversi servizi e individuano le azioni necessarie per ottenerli
- I suddetti piani sono poi valutati annualmente, attivando un ciclo di miglioramento continuo
- Nel 2018 l'amministrazione dell'Ateneo ha considerato aree di criticità quelle con un giudizio di soddisfazione sul servizio inferiore al 60% o un valore sensibilmente inferiore rispetto a quello rilevato nella precedente indagine.

Ad esempio, l'indagine del 2018 segnalava una bassa soddisfazione per l'accesso diretto alla Segreteria studenti. La Direzione Didattica e Servizi agli studenti ha quindi fissato per il 2019 l'obiettivo di aumentare considerevolmente le ore di front office accessibili tramite prenotazione on line (dal 35% al 75% delle ore di apertura della Segreteria Studenti).

## 4. Collaboriamo a migliorare il nostro Ateneo

Nel mese di Maggio 2019 si è aperta la nuova indagine sui servizi (Customer satisfaction), che sarà utilizzata per definire i piani di miglioramento del 2020.

L'indagine è così articolata:

- **Indagine indirizzata agli studenti**
- Indagine indirizzata al personale docente e ricercatore
- Indagine indirizzata al personale tecnico e amministrativo

**È interesse di tutti gli studenti rispondere all'indagine, se vogliamo che la nostra Amministrazione lavori con noi in modo migliore e rafforzi l'efficacia dei servizi che ci offre.**