

LA PERFORMANCE DI STRUTTURA - SEZIONE CUSTOMER

NOTA TECNICA PER L'ANALISI DEI RISULTATI DI CUSTOMER SATISFACTION

70% della *performance* di struttura totale

ANNO 2018

In merito agli approfondimenti e adattamenti finalizzati al calcolo delle medie dei risultati di *customer satisfaction*, si riepilogano e commentano le soluzioni correttive adottate per ciascuna delle indagini in oggetto (si ricorda che la fonte primaria dei questionari selezionati è il [Piano Integrato 2018-2020](#)). Come prima messa in opera del sistema, si sono resi necessari aggiustamenti che vengono relazionati di seguito.

Si segnala, in questo contesto, che non sono ricompresi tra le strutture di Ateneo interessate dalle indagini di cui tratta questa relazione: il Centro Linguistico di Ateneo (CLA) e il Laboratorio Europeo per la Spettroscopia non Lineare (L.E.N.S.), poiché non hanno domande specificatamente dedicate all'interno dei questionari del progetto *Good Practice*. È stata per loro individuata una *performance di struttura* basata interamente sul giudizio inerente i comportamenti della struttura.

Customer satisfaction personale tecnico-amministrativo e collaboratori esperti linguistici e customer satisfaction personale docente, ricercatori, dottorandi e assegnisti. Come da [Piano Integrato 2018-2020](#), sono utilizzate le domande identificate a p. 114, con l'opportuna distinzione tra Amministrazione Centrale e Strutture Decentrate dove richiesto. Sono stati aggiornati i semplici numeri di riferimento delle domande selezionate, in base agli aggiornamenti del MIP nel progetto *Good Practice*, senza ovviamente modificare la natura delle domande stesse.

Si evidenzia una problematica per quanto riguarda la distribuzione dei punteggi sulle Scuole, per le quali sono previste domande dal questionario DDA. Gli intervistati dal questionario DDA infatti afferiscono ai Dipartimenti e non alle Scuole, per cui è necessario associare le valutazioni alle Scuole procedendo secondo i seguenti abbinamenti, sulla base dell'impegno didattico prevalente di ogni Dipartimento nei Corsi di Studio:

DIPARTIMENTO DEL VALUTATORE	SCUOLA
Dipartimento di Gestione Sistemi Agrari, Alimentari e Forestali (GESAAF)	Scuola di Agraria
Dipartimento di Scienze delle Produzioni Agroalimentari e dell'Ambiente (DISPAA) ¹	

¹ Si ricorda che, dal 1 gennaio 2019, i Dipartimenti GESAAF e DISPAA sono confluiti nel nuovo Dipartimento di Scienze e Tecnologie Agrarie, Alimentari, Ambientali e Forestali (DAGRI).

Dipartimento di Architettura (DiDA)	Scuola di Architettura
Dipartimento di Ingegneria Civile e Ambientale (DICEA)	
Dipartimento di Scienze per l'Economia e per l'Impresa	Scuola di Economia e Management
Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA)	
Dipartimento di Scienze Giuridiche (DSG)	Scuola di Giurisprudenza
Dipartimento di Ingegneria Civile e Ambientale (DICEA)	Scuola di Ingegneria
Dipartimento di Ingegneria Industriale	
Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione	
Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia	Scuola di Psicologia
Dipartimento di Biologia	Scuola di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali
Dipartimento di Chimica "Ugo Schiff"	
Dipartimento di Scienze della Terra (DST)	
Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA)	
Dipartimento di Fisica e Astronomia	
Dipartimento di Matematica e Informatica "Ulisse Dini"	
Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali	Scuola di Scienze Politiche "Cesare Alfieri"
Dipartimento di NEUROFARBA	Scuola di Scienze della Salute Umana
Dipartimento di Chirurgia e Medicina Traslazionale (DCMT) ²	
Dipartimento di Medicina Sperimentale e Clinica	
Dipartimento di Scienze Biomediche, Sperimentali e Cliniche "Mario Serio"	
Dipartimento di Scienze della Salute (DSS)	
Dipartimento di Lettere e Filosofia	Scuola di Studi Umanistici e della Formazione
Dipartimento di Storia, Archeologia, Geografia, Arte e Spettacolo (SAGAS)	
Dipartimento di Lingue, Letterature e Studi Interculturali	
Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia ³	

² Soppeso dal 1 gennaio 2019.

³ Si ricorda che dal 1 gennaio 2019 i Dipartimenti LILSI e SCIFOPSI sono confluiti nel nuovo Dipartimento di Formazione, Lingue, Intercultura, Letterature e Psicologia (FORLILPSI).

Customer satisfaction studenti I anno e studenti anni successivi. Per la *customer* degli studenti, confermando quanto detto sopra sul riferimento delle valutazioni, si è resa necessaria un'associazione delle risposte con il Dipartimento e la Scuola di riferimento. L'indagine infatti è completamente anonima e non richiedeva allo studente di indicare il corso di studi di appartenenza – problematica in risoluzione per la prossima edizione –, ma solamente l'area scientifica di riferimento. Per associare i risultati delle aree di studio a Dipartimenti e Scuole, si è proceduto secondo i seguenti abbinamenti:

ABBINAMENTO AREA DI STUDIO - DIPARTIMENTI

AREA DI STUDIO DELLO STUDENTE	DIPARTIMENTO VALUTATO
Ingegneria Civile e Architettura	Dipartimento di Architettura (DiDA)
	Dipartimento di Ingegneria Civile e Ambientale (DICEA)
Ingegneria Industriale e dell'Informazione	Dipartimento di Ingegneria Industriale
	Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione
Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturale	Dipartimento di Lingue, Letterature e Studi Interculturali
Scienze giuridiche	Dipartimento di Scienze Giuridiche (DSG)
Scienze agrarie e veterinarie	Dipartimento di Gestione Sistemi Agrari, Alimentari e Forestali (GESAAF)
	Dipartimento di Scienze delle Produzioni Agroalimentari e dell'Ambiente (DISPAA)
Scienze biologiche	Dipartimento di Biologia
Scienze chimiche	Dipartimento di Chimica "Ugo Schiff"
Scienze del Farmaco	Dipartimento di NEUROFARBA
Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari + Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	Dipartimento di Lettere e Filosofia
	Dipartimento di Storia, Archeologia, Geografia, Arte e Spettacolo (SAGAS)
Scienze della Terra	Dipartimento di Scienze della Terra (DST)
Scienze economiche e statistiche	Dipartimento di Scienze per l'Economia e per l'Impresa
	Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA)
Scienze fisiche	Dipartimento di Fisica e Astronomia
Scienze matematiche e informatiche	Dipartimento di Matematica e Informatica "Ulisse Dini"
Scienze mediche + Scienze motorie e dello Sport	Dipartimento di Chirurgia e Medicina Traslazionale (DCMT)
	Dipartimento di Medicina Sperimentale e Clinica
	Dipartimento di Scienze Biomediche, Sperimentali e Cliniche "Mario Serio"
	Dipartimento di Scienze della Salute (DSS)
Scienze politiche e sociali	Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali
Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia

ABBINAMENTO AREA DI STUDIO - SCUOLE

AREA DI STUDIO DELLO STUDENTE	SCUOLA VALUTATA
Scienze agrarie e veterinarie	Scuola di Agraria
Ingegneria Civile e Architettura	Scuola di Architettura
Scienze economiche e statistiche	Scuola di Economia e Management
Scienze giuridiche	Scuola di Giurisprudenza
Ingegneria Civile e Architettura	Scuola di Ingegneria
Ingegneria Industriale e dell'Informazione	
Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	Scuola di Psicologia
Scienze biologiche	Scuola di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali
Scienze chimiche	
Scienze della Terra	
Scienze fisiche	
Scienze matematiche e informatiche	
Scienze politiche e sociali	Scuola di Scienze Politiche "Cesare Alfieri"
Scienze del Farmaco	Scuola di Scienze della Salute Umana
Scienze mediche	
Scienze motorie e dello Sport	
Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturali	Scuola di Studi Umanistici e della Formazione
Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari	
Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	

Come si evince, le aree di studio non sono scindibili e non sempre possono essere ricondotte automaticamente a un Dipartimento o a una Scuola, pertanto si rende necessario in alcuni casi un accorpamento. Ci sono quindi Dipartimenti – es. Dipartimento di Scienze per l'Economia e per l'Impresa e Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA), o ancora quelli di Area Medica – che hanno la valutazione media in comune.

Per la pesatura del numero dei rispondenti viene considerata, per i Dipartimenti con valutazione in comune, un'equa divisione del totale dei rispondenti stessi, per evitare una pesatura eccessiva e ripetuta (es. 60 rispondenti su due Dipartimenti: sono inseriti 30 rispondenti in ciascuna delle due schede).

Tra le domande selezionate nel Piano Integrato 2018-2020 (p. 114) per l'Orientamento e Job Placement, sono eliminate la n. 8 e la n. 9, in quanto non richiedono una valutazione su base 1-6, ma una scelta testuale.

Customer Dipartimenti. Le problematiche della *Customer* dei Dipartimenti sono essenzialmente riconducibili alla diversa scala adottata per le valutazioni: scala 5 in questo caso, scala 6 in tutti gli altri casi. Viene risolta assegnando punteggi su scala 6 alle cinque modalità di risposta alle domande del questionario, secondo la seguente scansione: 1 – 2,25 – 3,5 – 4,75 – 6. In sostanza le risposte “Molto insoddisfatto” e “Molto soddisfatto” vanno a coincidere rispettivamente con 1 e 6, “Né sì e né no” con la media di 3 e 4 e le due intermedie rimanenti con le medie tra 1 e 3,5 e 3,5 e 6.

È stata eliminata la domanda VA08 (compresa nello schema a p. 114 del Piano Integrato 2018-2020) a causa del numero troppo limitato di rispondenti.

Questionario Benessere Organizzativo. Lo schema contenuto nel Piano Integrato 2018-2020 prevedeva, per l'indagine in questione, di associare le domande individuate solo ai rispondenti afferenti alla determinata struttura. Questa impostazione è stata ampliata quando le domande svolgono una funzione di valutazione dei servizi offerti da una specifica Struttura. È stata inoltre effettuata una migliore selezione delle domande inizialmente selezionate, dovuta anche ad una variazione del questionario impiegato per le rilevazioni del 2018 e 2019 rispetto alla versione 2017, in maniera anche da assicurare l'abbinamento più opportuno a ognuna delle Strutture dell'Ateneo.