AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI AGLI STUDENTI

(RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2015)

22 FEBBRAIO 2016
ASTU - APIC

SOMMARIO

- **L'indagine**
- Come
- Cosa: gli ambiti e le proposte
  - infrastrutture e aule studio
  - comunicazione e sistemi informativi
  - segreterie studenti
- Perché

L'INDAGINE

Periodo: 18 maggio – 17 giugno 2015

Strumento: esse3, obbligatorio al momento del login

Numeri:

- **13.699** studenti hanno compilato i **questionari**, pari all'**89,3%** degli iscritti all'a.a. 2014/15:
  - **3.000 (84,8%)** studenti iscritti al I anno (10,6% a.a. 2013/14 e 19,4% a.a. 2012/13)
  - **10.699 (90,5%)** studenti iscritti agli anni successivi al I anno (11,7% a.a. 2013/14 e 16,0% a.a. 2012/13)
- **6.108 commenti**
  - **22,9% didattica**
  - **10,1% docenti**
  - **7,2% appelli d'esame**
  - **6,1% infrastrutture**

Elaborazione SCON

I CONTENUTI DEI 2 QUESTIONARI

Due questionari: uno per gli studenti iscritti al I anno delle lauree triennali e a ciclo unico e uno per tutti gli altri

SEZIONI COMUNI

1.Informazioni di contesto

2.Servizi generali, infrastrutture e logistica

3.Sistemi informativi

4.Comunicazione

5.Servizi segreteria

6.Servizi bibliotecari

7.Diritto allo studio

8.Organizzazione del Corso di Studio

9.Management didattico

10.Progetto *Agiata-mente*

11.Tutorato

12.Mobilità Internazionale

13.Soddisfazione complessiva

SEZIONI SPECIFICHE

Orientamento

(questionario studenti iscritti I anno)

Servizi di job placement/career service

(questionario studenti iscritti > I anno)

Scala di valutazione ordinale:

Decisamente SI

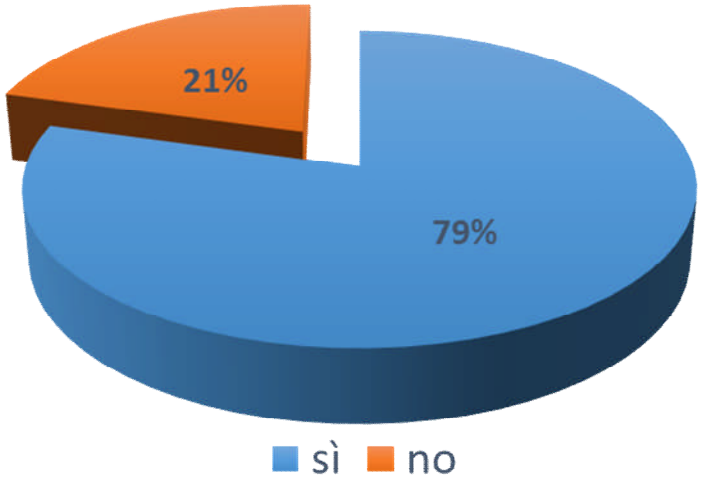
Più NO che SI

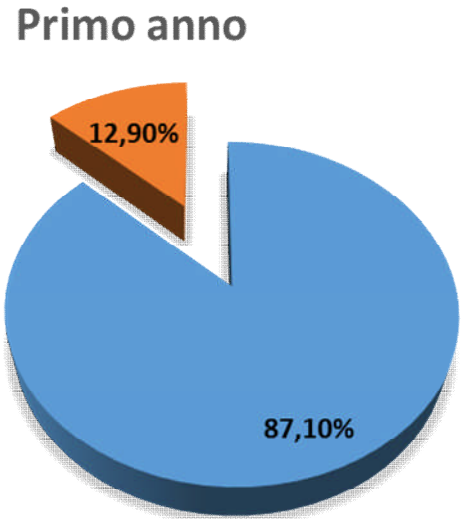
Più SI che NO

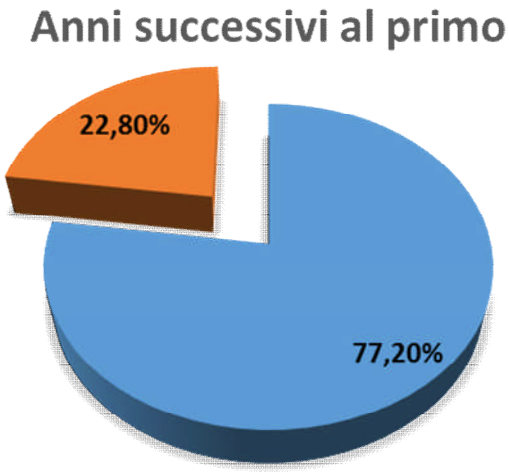
Decisamente SI

Elaborazione SCON

SEI COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO ?







Elaborazione SCON

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER POLO

	SI	NO	% SI
Scientifico	4.340	1.343	76,4%
Umanistico	2.597	482	84,3%
Economico-Giuridico	2.497	752	76,9%
Medico	1.435	250	85,2%
Totale	**10.869**	**2.827**	**79,4%**

Elaborazione SCON

COMMENTI DEGLI STUDENTI

Il 20,6% degli studenti che ha risposto **NO alla domanda «*Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?*»** ha espresso un commento.
I commenti sono stati suddivisi per «categorie» :

Categorie di riferimento	N. commenti	%
DIDATTICA	1.399	22,9%
ALTRO	1.074	17,6%
DOCENTI	617	10,1%
QUESTIONARIO SERVIZI	559	9,2%
APPELLI D'ESAME	441	7,2%
INFRASTRUTTURE	372	6,1%
AGEVOLAZIONI ECONOMICHE (TASSE, BORSE STUDIO, ETC.)	272	4,5%
COMUNICAZIONE	228	3,7%
ORGANIZZAZIONE	207	3,4%
AULE STUDIO	194	3,2%
STUDENTE LAVORATORE	162	2,7%
SEGRETERIA STUDENTI	155	2,5%
SITO WEB	155	2,5%
ORARIO LEZIONI	153	2,5%
BIBLIOTECHE	120	2,0%
TOTALE	**6.108**	**100,0%**

Elaborazione SCON

SOMMARIO

- L'indagine
- **Come**
- Cosa: gli ambiti e le proposte
  - infrastrutture e aule studio
  - comunicazione e sistemi informativi
  - segreterie studenti
- Perché

COME

Piano strategico:
- ✓ centralità degli studenti

- ✓ gli studenti partecipano alla costruzione del loro futuro

- ✓ sviluppo delle capacità critiche, di apprendimento e professionali degli studenti

PLAN	Esame risultati indagine, Gruppi di lavoro, Coinvolgimento *Delegato spazi,* Individuazione azioni ad alto valore aggiunto	Gennaio 2016
DO	Adozione protocollo standard gestione criticità routinarie e realizzazione azioni ad alto valore aggiunto	Maggio 2016
CHECK	Prossima indagine *customer satisfaction*	Giugno/luglio 2016
ACT	Adozione correttivi	Gennaio 2017

©ASTU| 2016

SOMMARIO

- L'indagine
- Come
- **Cosa: gli ambiti e le proposte**
  - **infrastrutture e aule studio**
  - comunicazione e sistemi informativi
  - segreterie studenti
- Perché

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Domanda	Struttura	Valore medio
Numerosità	Aule Didattiche	3,0
	Laboratori	2,7
	Aule e/o spazi studio	2,6
Sedie, banchi e arredi in generale	Aule Didattiche	2,7
	Laboratori	2,8
	Aule e/o spazi studio	2,7
Illuminazione	Aule Didattiche	3,1
	Laboratori	3,0
	Aule e/o spazi studio	3,0
Pulizia	Aule Didattiche	3,1
	Laboratori	3,0
	Aule e/o spazi studio	3,0
Percezione di sicurezza personale (furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studi	Aule Didattiche	3,1
	Laboratori	3,0
	Aule e/o spazi studio	3,0
Percezione di sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di aule, laboratori e spazi studio	Aule Didattiche	3,1
	Laboratori	3,0
	Aule e/o spazi studio	3,0
Accessibilità (facilità di accesso)	Aule Didattiche	3,2
	Laboratori	3,0
	Aule e/o spazi studio	3,1
Temperatura	Aule Didattiche	2,6
	Laboratori	2,9
	Aule e/o spazi studio	2,8
Segnaletica d'Ateneo	Aule Didattiche	2,9
	Laboratori	2,8
	Aule e/o spazi studio	2,8

MAX: 3,2
MIN: 2,6

Elaborazione SCON

AULE E/O SPAZI STUDIO – PER POLO

AULE E/O SPAZI STUDIO	Scientifico	Umanistico	Economico Giuridico	Medico	Totale
Numerosità	2,5	2,6	2,7	2,8	2,6
Sedie, banchi e arredi in generale	2,6	2,8	2,9	2,9	2,7
Illuminazione	2,9	3,1	3,1	3,1	3,0
Pulizia	3,0	3,1	3,1	3,1	3,0
Percezione di sicurezza personale (furti, borseggi, violenza fisica)	2,9	3,0	3,0	3,0	3,0
Percezione di sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di aule, laboratori e spazi studio]	3,0	3,1	3,1	3,1	3,0
Accessibilità (facilità di accesso)	3,0	3,1	3,1	3,1	3,1
Temperatura	2,7	2,8	2,8	2,8	2,8
Segnaletica d'ateneo	2,7	2,9	2,9	3,0	2,8

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

©ASTU| 2016

LABORATORI PER POLO

	Scientifico	Umanistico	Economico-Giuridico	Medico	Totale
Numerosità	2,7	2,8	2,9	2,8	2,7
Sedie, banchi e arredi in generale	2,7	2,8	2,9	2,8	2,8
Illuminazione	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Pulizia	3,0	3,1	3,0	3,1	3,0
Percezione di sicurezza personale (furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studi	3,1	3,1	3,0	3,1	3,0
Percezione di sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di aule, laboratori e spazi studio]	3,0	3,1	3,0	3,1	3,0
Accessibilità (facilità di accesso)	3,0	3,1	3,0	3,0	3,0
Temperatura	2,8	2,9	2,9	2,9	2,9
Segnaletica d'ateneo	2,7	3,0	3,0	2,9	2,8

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

©ASTU| 2016

INFRASTRUTTURE: SODDISFAZIONE

	Scientifico	Umanistico	Economico Giuridico	Medico	Totale
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	**2,8**	2,9	3,0	2,9	2,9

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

POLO MEDICO – 1.243 ISCRITTI

25/588*

AULE E/O SPAZI STUDIO	Medico
Numerosità	2,8
Sedie, banchi e arredi in generale	2,9
Illuminazione	3,1
Pulizia	3,1
Percezione di sicurezza personale (furti, borseggi, violenza fisica)	3,0
Percezione di sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) aule, laboratori e spazi studio	3,1
Accessibilità (facilità di accesso)	3,1
Temperatura	2,8
Segnaletica d'ateneo	3,0

*Mancanza di un **servizio mensa** di facile accessibilità per il polo medico in Kolbe e Tullio*

*Piazzale Kolbe avrebbe urgente bisogno di **armadietti per gli studenti del terzo anno** che iniziano i tirocini e non hanno un posto dove poter lasciare gli effetti personali*

*numero commenti su sezione/numero rispondenti per sede

©ASTU| 2016

AULE E/O SPAZI STUDIO	Umanistico
Numerosità	2,6
Sedie, banchi e arredi in generale	2,8
Illuminazione	3,1
Pulizia	3,1
Percezione di sicurezza personale (furti, borseggi, violenza fisica)	3,0
Percezione di sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) aule, laboratori e spazi studio	3,1
Accessibilità (facilità di accesso)	3,1
Temperatura	2,8
Segnaletica d'ateneo	2,9

Problemi di spazi nei corsi integrati *di educazione professionali e scienze della formazione (il ricorso a videoconferenze con problemi tecnici) mancanza di un bar o un punto di* ***ristoro*** *in sede.*

Ci sono studenti di seria A e di serie B, basta visitare le diverse sedi. Antonini è una sede inadeguata per gli studenti potrebbe essere un ufficio pubblico d'altro tipo. Al di là di questo è proprio una ***sede trascurata: dalle aule ai servizi igienici*** *(sapone, carta igienica, tavolette WC rotte, scritte oscene sui muri).*

©ASTU| 2016

RIZZI – AULE STUDIO – 6.093 ISCRITTI

Numerosità	2,5
Sedie, banchi e arredi in generale	2,6
Illuminazione	2,9
Pulizia	3,0
Percezione di sicurezza personale (furti, borseggi, violenza fisica)	2,9
Percezione di sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di aule, laboratori e spazi studio]	3,0
Accessibilità (facilità di accesso)	3,0
Temperatura	2,7
Segnaletica d'ateneo	2,7

*Nella sede rizzi non ci sono abbastanza **aule studio..** Sarebbe utile una **zona/aula dove poter mangiare il proprio pranzo** che non sia preso in bar oppure nella mensa (l'ideale sarebbe avere un microonde per scaldarlo - come succede in altri atenei italiani). d'inverno spesso non si sa dove mettersi a mangiare e poi alcuni si arrendono a mangiare un panino seduti sulle scale ostacolando quelli che passano.*

*Maggiore attenzione alla **temperatura delle** aule vi sono aule dotate di condizionatore acceso quando fuori è freddo altre esposte al sole dove sarebbe opportuno provvedere con una climatizzazione adeguato.*
Cambiare i filtri dell'impianto ai aereazione che provoca allergie .

Potenziare il ***wifi*** ***(49 richieste)***

©ASTU| 2016

AULE E/O SPAZI STUDIO	Econ-giur
Numerosità	2,7
Sedie, banchi e arredi in generale	2,9
Illuminazione	3,1
Pulizia	3,1
Percezione di sicurezza personale (furti, borseggi, violenza fisica)	3,0
Percezione di sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) aule, laboratori e spazi studio	3,1
Accessibilità (facilità di accesso)	3,1
Temperatura	2,8
Segnaletica d'ateneo	2,9

*Le **aule studio** non sono adeguate, mancano **prese di corrente** e il **wi fi** non è sempre soddisfacente si potrebbe mettere a disposizione le aule universitarie libere tramite orari sul sito*

*Mal organizzazione degli **spazi dedicati allo studio**: pochi e chiudono presto.*

*Aumentare gli **spazi dove poter studiare** liberamente senza vincoli di orario*

©ASTU| 2016

COMMENTI INFRASTRUTTURE E AULE STUDIO

Infrastrutture	6,1% su totale commenti
Temperatura	26,28%
Aule inadatte	24,94%
Struttura inadeguata	10,91%
Mancanza prese elettriche	5,79%
Spazi ristoro e socialità	5,35%
Pulizia	5,12%*
Bagni	4,23 %
Illuminazione	4,01% *

Aule studio	3,6% su totale commenti
Numero aule	67,72%
Orario apertura	15,91%
Calendario occupazione aule	4,55%
Presenze non autorizzate	3,18%
Mancanza prese elettriche	2,73%
Temperatura	2,27%
Spazi inadatti	2,27%
Spazi ristoro e socialità	0,91%

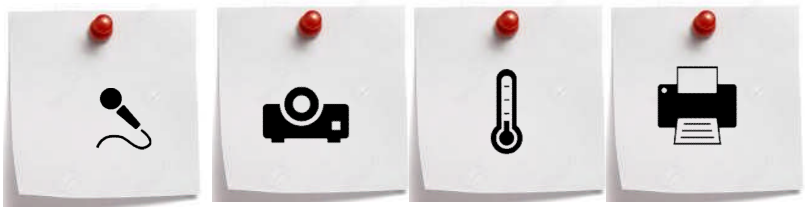
* Voci oggetti di specifica domanda

©ASTU| 2016

PROPOSTE

	Scientifico	Umanistico	Economico Giuridico	Medico	Totale
Accessibilità e adeguatezza connettività	2,5	2,6	2,8	2,5	2,6

Comunicazione con segnaletica che chiarisca i luoghi serviti e quelli esclusi (esempio aule didattiche) con indicazione della modalità di comunicazione di guasti e malfunzionamenti e relative statistiche e cause.



Segnaletica con indicazione della modalità di comunicazione di guasti e malfunzionamenti e relative statistiche e cause.

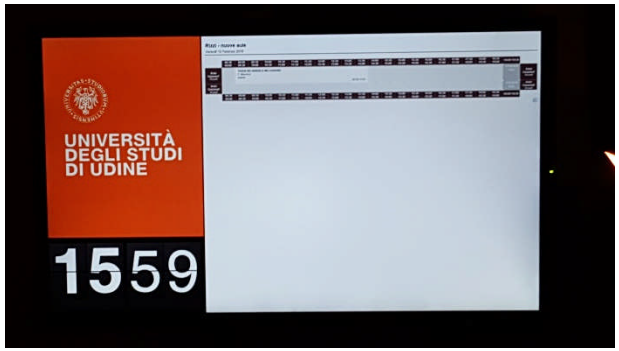
©ASTU| 2016

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI UDINE

SPAZI PER STUDIARE : PROPOSTE

Sedie con ribaltina per mancini

Spazi per ripetere 270€ + IVA



Riposizionamento monitor digital signage che andrebbero abbassati e dotati di una grafica che renda più leggibili le informazioni per tutti, compresi gli studenti disabili, e un software che individui le aule libere da attività didattica e quindi disponibili per lo studio individuale (AINF sta verificando costi e soluzioni).

Sede
Rizzi
Kolbe
Antonini
di Toppo Wassermann
Margreth
Tomadini
Gorizia
Pordenone

©ASTU| 2016

SPAZI RISTORO

Sede	Localizzazione
Rizzi	Nicchia – fronte aula H
Kolbe	Aula studio, lato sx
Antonini	Aula 4
di Toppo Wassermann	Cucine o aula studio Supe
Margreth	Aula 13
Tomadini	Interrato Grandi Aule
Gorizia	S. Chiara Area relax aula studio
Pordenone	da valutare

Gestione:
- ✓ **studente 200 ore** pulizia dei microonde e dei locali,
- ✓ dispenser di detersivo per piatti
- ✓ distributore di carta per la pulizia dei tavoli.

Non servono comunicazioni o autorizzazioni sanitarie.

©ASTU| 2016

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI UDINE

SCATOLA DELLE IDEE

5,79% su sezione

Leonardo (comodato)

Carica cellulare/tablet/pc con impronta digitale e prese compatibili con tutti i dispositivi. Il monitor può essere usato come strumento di comunicazione.

Biblioteca «h 24»

Le Università top in Italia mettono a disposizione il cosiddetto "bunker", ovvero una biblioteca aperta tutta la notte e tutto il giorno. Cosa ci vuole ad implementare un servizio badge per gli studenti, isolare la biblioteca dal resto dell'Università e far uscire gli studenti tramite una porta con riconoscimento di smart card? Sarebbe utilissima: oggi la biblioteca chiude prestissimo, ha pochi posti ed è inutile per la maggior parte degli studenti.

Petracco 10.000€

Antonini* e Rizzi

*no proprietà

Rizzi (trasloco)

Svuota magazzini

Reclami
Suggerimenti
Encomi

©ASTU| 2016

Rizzi

- 20 nuovi tavoli con 80 sedute
- sono state aperte a tutti:
  - aula 45
  - auletta studenti matematica
  - ex Astuaf
  - ex Asiu

DA FARE

COSA	DOVE
Sedute per ripetere	Corridoio Rizzi
Sedute per ripetere	Corridoio Margreth
Sedute per ripetere	Corridoio Antonini
Sedute per ripetere	Corridoio Kolbe
Segnaletica wi fi, manutenzioni	Aule gradoni Rizzi
Segnaletica aule informatiche/laboratori	Rizzi, Mantica, Margreth, Tomadini
Spazio ristoro	Antonini, aula 4
Spazio ristoro	Rizzi,
Spazio ristoro	Tomadini, seminterrato grandi aule
Spazio ristoro	Kolbe, auletta studio
Spazio ristoro	Gorizia santa Chiara
Spazio ristoro	Margreth aula 13
Armadietti	Petracco/ex cassa ticket

COSA	DOVE
Carica cellulari, Leonardo	Da definire
Bagni	Antonini
Bagni	Rizzi
Riposizionamento monitor digital signage e scelta supporti	Rizzi
Riposizionamento monitor digital signage e scelta supporti	Tomadini
Riposizionamento monitor digital signage e scelta supporti	Margreth
Software digital signage	Tutte le sedi

SOMMARIO

- L'indagine
- Come
- Cosa: gli ambiti e le proposte
  - infrastrutture e aule studio
  - **comunicazione e sistemi informativi**
  - segreterie studenti
- Perché

COMUNICAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI

Domanda	Scientifico	Umanistico	Economico Giuridico	Medico	Totale
Completezza ed esaustività delle informazioni contenute nel portale web di ateneo per i servizi personalizzati (gestione carriera, iscrizioni esami, …)	2,7	2,8	2,8	2,8	2,8
Chiarezza delle informazioni contenute nel portale web di ateneo per i servizi personalizzati (gestione carriera, iscrizioni esami, …)	2,7	2,8	2,8	2,8	2,7
Facilità di navigazione del portale web di ateneo	2,4	2,4	2,5	2,5	2,4

MAX: 2,8
MIN: 2,4

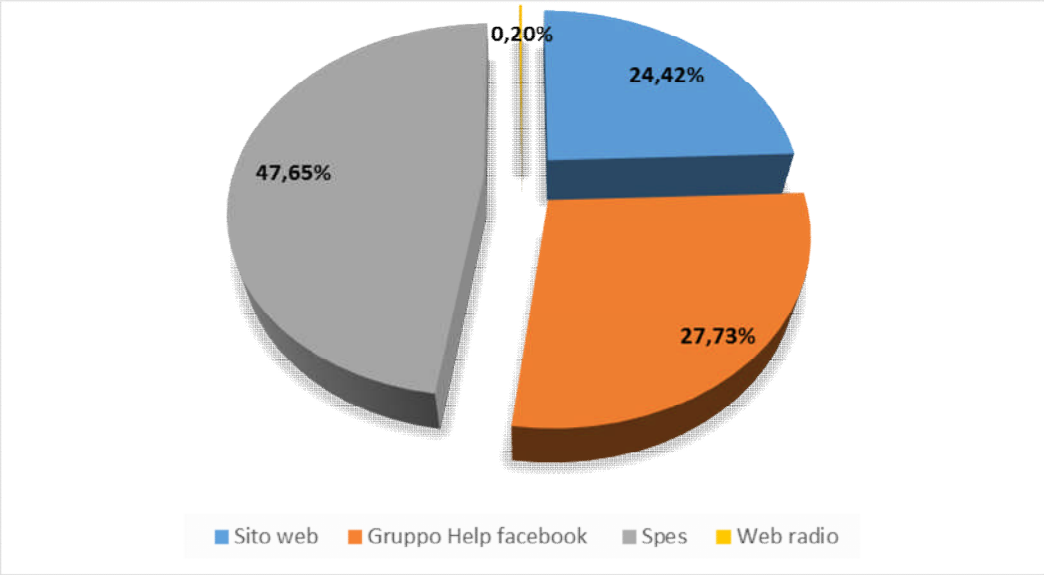
Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

	Scientifico	Umanistico	Economico Giuridico	Medico	Totale
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	2,7	2,7	2,8	2,7	2,7

Elaborazione SCON

	Scientifico	Umanistico	Economico Giuridico	Medico	Totale
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	2,7	2,8	2,8	2,7	2,7

Quali strumenti sono più utili tra:



Note: la domanda dava la possibilità di indicare due risposte. Il numero totale di risposte, tra studenti del «Primo Anno» e quelli degli «Anni successivi» è stato di 18.868.

Domanda	Valore Medio
Utilità delle informazioni reperite sul portale web di ateneo	2,7
Completezza delle informazioni reperite sul portale web di ateneo	2,7
Immagine esterna dell'ateneo	2,8
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	**2,7**

MAX: 2,8
MIN: 2,7

Elaborazione SCON

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

385

*La **mail Spes** è inondata di comunicazioni inutili, poco interessanti e non riguardanti il piano di studi. Esempio: ricevere mail riguardo attività di altri corsi o riguardo sospensioni delle lezioni di professori non propri.*

*Non è possibile che cercando con il motore di ricerca del sito e con Google appaiano più risultati e diversi tra loro. Mancano **indicizzazione** e pulizia generale delle pagine*

AMBITO	PROPOSTE
	Attivazione App Easy staff per comunicazioni relative al percorso di studio, orari, appelli
	Inserire tag nelle notizie pubblica sulla Bacheca delle opportunità così le strutture possono realizzare pagine dedicate, ad esempio alle borse, premi, ecc.

©ASTU| 2016

SOMMARIO

- L'indagine
- Come
- Cosa: gli ambiti e le proposte
  - infrastrutture e aule studio
  - comunicazione e sistemi informativi
  - **segreterie studenti**
- Perché

SERVIZI SEGRETERIA ALLO SPORTELLO

Gli studenti che hanno utilizzato «ogni tanto» e «frequentemente» i servizi segreteria allo sportello, si sono espressi come segue:

Domanda	Polo	Valore medio
Ritieni cortese il personale della segreteria studenti?	Umanistico	3,0
	Scientifico	3,0
	Economico - Giuridico	2,8
	Medico	3,1
Ritieni adeguati gli orari di apertura dello sportello?	Umanistico	2,4
	Scientifico	2,4
	Economico - Giuridico	2,4
	Medico	2,3
Ti ritieni soddisfatto della Qualità delle informazioni ricevute (rispetto a informazioni errate o incomplete)?	Umanistico	2,9
	Scientifico	2,8
	Economico - Giuridico	2,8
	Medico	2,9

155

MAX: 3,1
MIN: 2,3

Elaborazione SCON

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

L'incontro con i responsabili delle segreterie studenti ha prodotto la **disponibilità a modificare l'orario di sportello** fermo restando il monte ore consolidato di 12 ore settimanali. Tale disponibilità è stata trasferita al **Consiglio degli studenti che formulerà una proposta**. Per i tempi di caricamento a libretto dei piani di studio si è raccolta la disponibilità del polo umanistico ad accelerare le procedure

SPORTELLO SEGRETERIA : NUOVI ORARI

Segreteria	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Scientifica	9:30 – 11:30	11:00 -13:00	9:30 – 11:30	9:30 – 11:30	9:30 – 11:30
				14:00 – 16:00	
Umanistica	9:30 – 11:30	11:00 -13:00	9:30 – 11:30	9:30 – 11:30	9:30 – 11:30
				14:00 – 16:00	
Medica	9:30 – 11:30	11:00 -13:00	9:30 – 11:30	9:30 – 11:30	9:30 – 11:30
				14:00 – 16:00	
Economico-giuridica	9:30 – 11:30	11:00 -13:00	9:30 – 11:30	9:30 – 11:30	9:30 – 11:30
				14:00 – 16:00	

SOMMARIO

- L'indagine
- Come
- Cosa: gli ambiti e le proposte
  - infrastrutture e aule studio
  - comunicazione e sistemi informativi
  - segreterie studenti
- **Perché**

PERCHÈ

Piano strategico:
- ✓ centralità degli studenti

- ✓ gli studenti partecipano alla costruzione del loro futuro

- ✓ sviluppo delle capacità critiche, di apprendimento e professionali degli studenti

Logica verticale

Obiettivi generali	Aumentare la soddisfazioni degli studenti (e delle famiglie) e quindi la reputazione e l'attrattività dell'Ateneo
Obiettivo specifico	Dimostrare la centralità degli studenti e l'utilità della partecipazione alla vita dell'Ateneo
Risultati	Più appelli e meno sovrapposizioni - Più spazi per studiare e per ristoro – Meno code – Più cfu – Più servizi da valorizzare nella promozione
Attività	Ricognizione spazi, nuovi spazi di studio e ristoro, nuovi arredi, riposizionamento monitor, prese elettriche, segnaletica, informazioni

©ASTU| 2016

BUON LAVORO
A TUTTI NOI!