



# ***Customer Satisfaction Day 2016***

***25 Maggio 2016***

***Aula Magna Scuola Politecnica***

## **Sommario**

- ***La qualità del Corso di Laurea;***
- ***Il questionario per la rilevazione dell'opinione degli studenti;***
- ***Analisi dei risultati;***
- ***Conclusioni.***



# ***La qualità del Corso di Laurea***



## Qualità:

**«Grado con cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfano i requisiti»**

**(ISO 9000:2015 Fondamenti e Terminologia)**

Per requisito si intende un'esigenza o aspettativa del cliente, o più in generale delle parti interessate, che può essere espressa, implicita o cogente cioè obbligatoria per legge.

## *Corso di Laurea in Ingegneria Gestionale:*

- **Servizio del Corso di Laurea:** Complesso delle attività direttamente e indirettamente coinvolte nell'erogazione del processo formativo.
- **Clienti:** gli studenti che a vario titolo costituiscono il principale portatori di interesse per il Corso di Laurea.
- **Requisiti:** esigenze-aspettative degli studenti.



## *Passi della qualità del Corso di Laurea:*



## ***Misurazione delle performance:***

***Rilevazione del grado di «satisfaction» degli studenti frequentanti i corsi di LT e LM***





## Misurazione delle performance: FINALITA'

1) consente l'attuazione del ciclo di miglioramento continuo







## ***Misurazione delle performance : FINALITA'***

2) Consente di valutare il livello di soddisfazione degli studenti con riferimento agli aspetti fondamentali del servizio, che oggi costituisce un elemento cruciale per fronteggiare efficacemente la crescente pressione competitiva riguardante il reclutamento e il mantenimento degli studenti.





3) Consente al Corso di Laurea di attuare un importante canale di comunicazione con i propri portatori di interesse, prioritariamente con i propri studenti, in merito al livello di qualità del servizio erogato e alle proprie capacità di raggiungere i livelli di servizio promessi.



# ***Il questionario per la rilevazione dell'opinione degli studenti***

## *Il questionario:*

### Comprende:

- aspetti socio-anagrafici degli studenti
- rilevazione del livello di gradimento con riferimento ai principali aspetti del servizio
- Domande a risposta aperta con cui vengono raccolti suggerimenti e consigli per il miglioramento.





## 1) *Aspetti socio-anagrafici*

A.1) **Sesso:**

M  F

A.2) **Residenza durante il percorso di studi:**

In sede  Fuori sede

A.3) **Che tipo di laurea sta conseguendo?**

Triennale  Magistrale

A.4) **In quanto tempo è stata conseguita la laurea?**

A.5) **Se fuori corso, per quale ragione prevalente?**

A.6) **Quanti insegnamenti, tra quelli previsti dal Corso di Studi, ha frequentato regolarmente?**

A.7) **Durante il periodo delle lezioni ha svolto qualche attività lavorativa?**



## 2) *Gradimento degli studenti*

Struttura fondamentale del  
servizio del CdS

B) Infrastrutture

C) Didattica, studio e  
gli esami

D) Servizi di supporto



**B) Infrastrutture**

B.1) Aule in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni

B.2) Attrezzature di supporto (attrezzature, software, ecc..)

B.3) Biblioteca (accesso servizio, alla consultazione e al prestito)

B.4) Postazioni informatiche



**c) Didattica studio ed  
esami**

C.1) Appropriately del materiale didattico, indicato o fornito, per la preparazione degli esami

C.2) Professionalità dei docenti

C.3) Organizzazione degli esami (numero appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...)

C.4) Sostenibilità complessiva del carico di studio degli insegnamenti

C.5) Valutazione della preparazione degli studenti agli esami

C.6) Appropriately delle conoscenze acquisite per un proficuo inserimento nel mondo del lavoro

C.7) Appropriately delle competenze acquisite per un proficuo inserimento nel mondo del lavoro

C.8) Adeguatezza alle proprie necessita dell'assistenza ricevuta durante lo svolgimento della tesi di laurea





D) Servizi di supporto

D.1) Possibilità relativamente ad  
esperienze di internazionalizzazione

D.2) Possibilità relativamente a rapporti  
con il mondo del lavoro durante gli studi



La somministrazione è di tipo «web based» (google docs)



FACOLTA' DI INGEGNERIA  
CORSO DI LAUREA IN INGEGNERIA GESTIONALE

A) Informazioni generali

A.1. Sesso:  M  F

A.2. Residenza durante il percorso di studi:  In sede  Fuori sede

A.3. Che tipo di laurea stai conseguendo?  Triennale  Magistrale

A.4. In quanto tempo è stata conseguita la laurea?

In corso	Entro il primo anno fuori corso	Tra il primo e il secondo anno fuori corso	Oltre il secondo anno fuori corso
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A.5. Se fuori corso, per quale ragione prevalente? (Si possono elencare più opzioni)

Lacune nella preparazione di base richieste dal Corso di Laurea

Problemi con i docenti

Problemi con discipline base

Ragioni personali

Difficoltà delle discipline

Elevato numero discipline

Problemi con esami (es. poche sessioni disponibili etc...)

Lavoro saltuario

Lavoro a tempo pieno

Altro

A.6. Quanti corsi, tra quelli previsti dal Corso di Studi, ha frequentato regolarmente?

Più del 75%	Tra il 50% e il 75%	Tra il 25% e il 50%	Meno del 25%
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A.7. Durante il periodo delle lezioni ha svolto qualche attività lavorativa?

SI, con continuità a tempo parziale

SI, in modo occasionale, saltuario, stagionale

NO, nessuna

A.8. Qual è la media delle votazioni riportate durante il corso di studi?

A.9. Qual è la media di presenza per il voto di laurea?

	Decisione negativa	Abbastanza negativa	Sufficiente	Abbastanza positiva	Decisione positiva
B.1. Qual è il suo giudizio generale sulle note in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.2. Qual è il suo giudizio generale sulle strutture di supporto per le altre attività didattiche (software, attrezzature, ecc...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.3. Qual è il suo giudizio generale sui servizi di biblioteca (accesso al prestito e alla consultazione, orari di apertura, etc...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.4. Qual è il suo giudizio generale sulle votazioni informatiche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.1. Di norma il materiale didattico (didattico o formativo) è stato appropriato per la preparazione degli esami?

	Per niente	Poco	Mediamente	Abbastanza	Molto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.2. Ha gradito la professionalità dei docenti?

C.3. Complessivamente, ritiene che l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) sia stata soddisfacente?

C.4. Il carico di studio degli insegnamenti è stato complessivamente sostenibile?

C.5. Ritiene che, nel complesso, i risultati degli esami abbiano rispettato la sua effettiva preparazione?

C.6. Ritiene appropriate le conoscenze acquisite durante il Corso di Studio per un proficuo inserimento nel mondo del lavoro?

C.7. Ritiene appropriate le competenze pratiche acquisite durante il Corso di Studi (es. utilizzo di tool specifici, utilizzo di pratiche per la professione, etc...) per un proficuo inserimento nel mondo del lavoro?

C.8. Ritiene che l'assistenza ricevuta durante lo svolgimento della tesi di laurea sia stata adeguata alle sue necessità?

D.1. Ha gradito le possibilità che le sono state offerte dal Corso di Laurea relativamente ad esperienze di internazionalizzazione (es. Periodi di permanenza all'estero, Seminari internazionali, Partecipazione a Conferenze Internazionali, etc...)?

D.2. Ha gradito le possibilità che le sono state offerte dal Corso di Laurea relativamente a rapporti con il mondo del lavoro durante il corso di studio (es. Tirocini, Tesi aziendali, Stage, Seminari Professionalissimi, etc...)?

D.3. Ritornerebbe sulle la presenza di seminari orientativi su come interfacciarsi con il mondo del lavoro (preparazione del CV, gestione del colloquio di lavoro ecc...)?

E.1. E complessivamente soddisfatto/a del Corso di Studi in Ingegneria Gestionale?

Per niente	Poco	Mediamente	Abbastanza	Molto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E.2. Quali suggerimenti darebbe al Corso di Laurea per migliorare il servizio offerto agli studenti? (Selezionare solo le due opzioni ritenute più critiche)

Occorrerebbe rivedere il curriculum degli studi

Occorrerebbe puntare di più su discipline relative al " saper fare "

Occorrerebbe puntare di più su discipline che forniscono " sapere "

Occorrerebbe migliorare la professionalità dei docenti

Occorrerebbe puntare di più sulle relazioni con il mondo del lavoro (es. più tirocini



## Scala di valutazione:



Per niente

Poco

Mediamente

Abbastanza

Molto

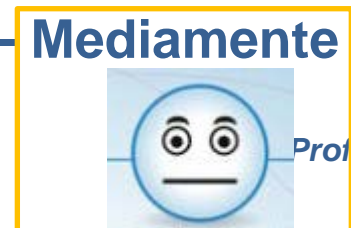


Somma di **Abbastanza**

**Molto**

**Indice di soddisfazione (%)** =

**Risposte complessive - Mediamente**





## ***Analisi dei risultati***



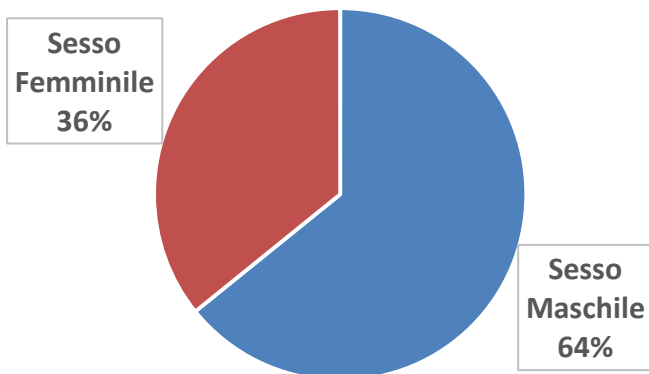
# ***1) Aspetti socio-anagrafici***



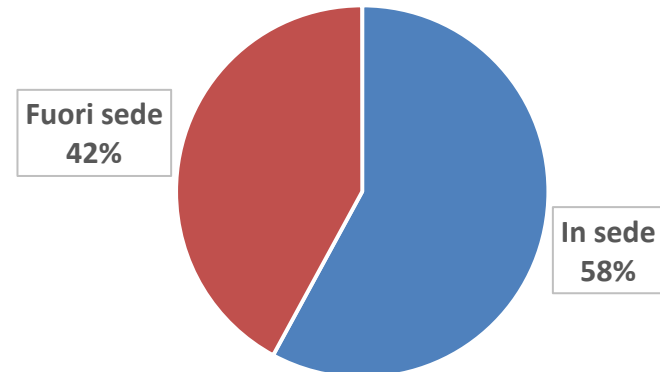
**Periodo di rilevazione: 2012 – 2016**

### Numerosità dei rispondenti

<b>Rispondenti</b>	<b>Laurea Triennale</b>	<b>Laurea Magistrale</b>	<b>Tot.</b>
2012	35	30	65
2013	103	21	124
2014	82	61	143
2015	31	31	62
2016	41	49	90
	<b>292</b>	<b>192</b>	<b>484</b>



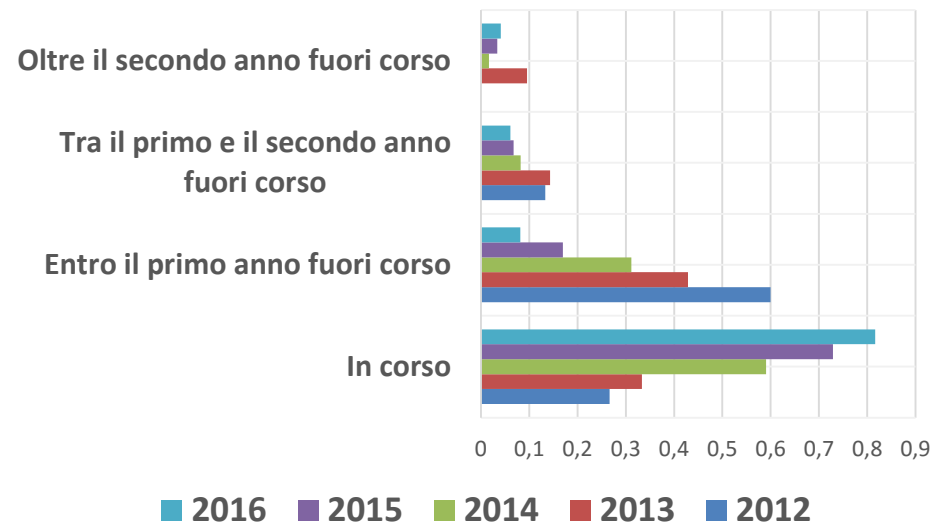
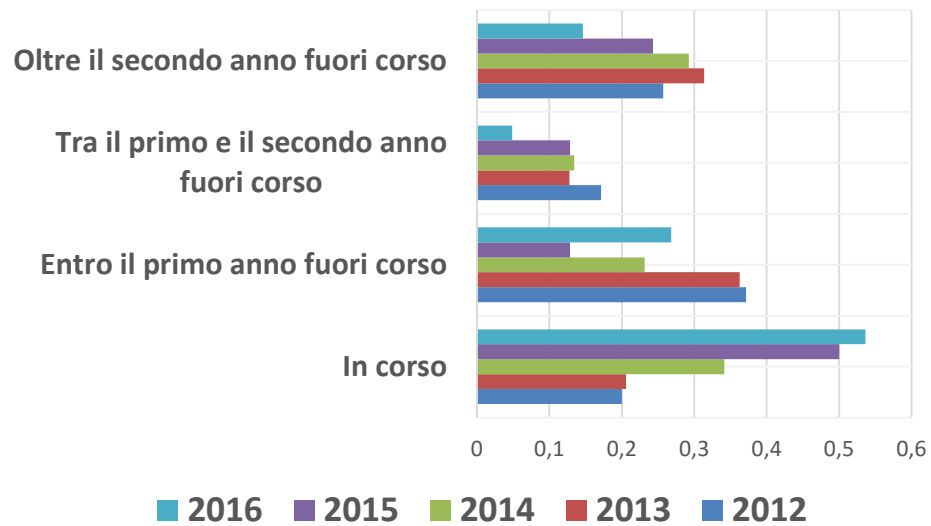
■ Sesso Maschile ■ Sesso Femminile



■ In sede ■ Fuori sede



## A4) In quanto tempo è stata conseguita la laurea?



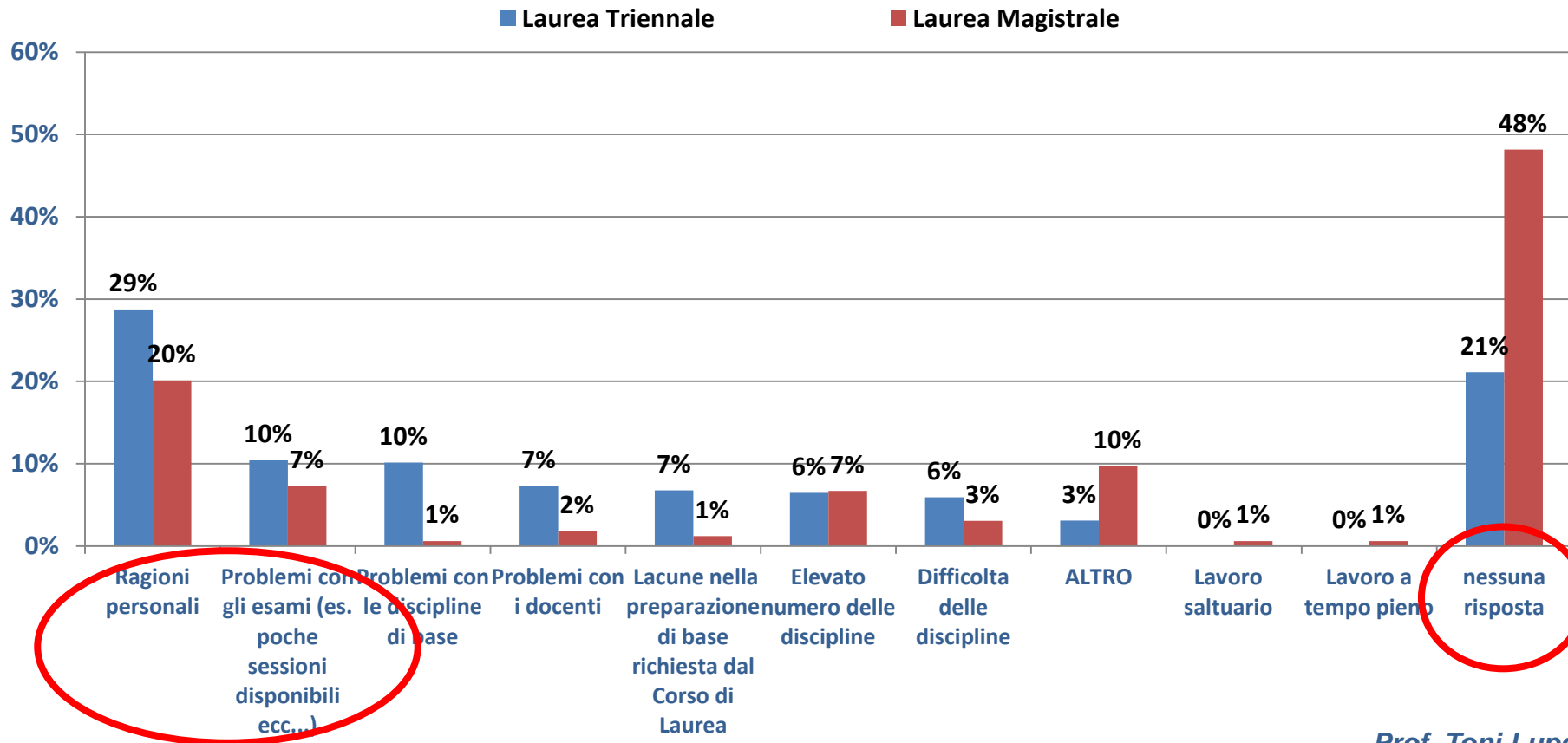
**Laurea triennale**

**Laurea magistrale**

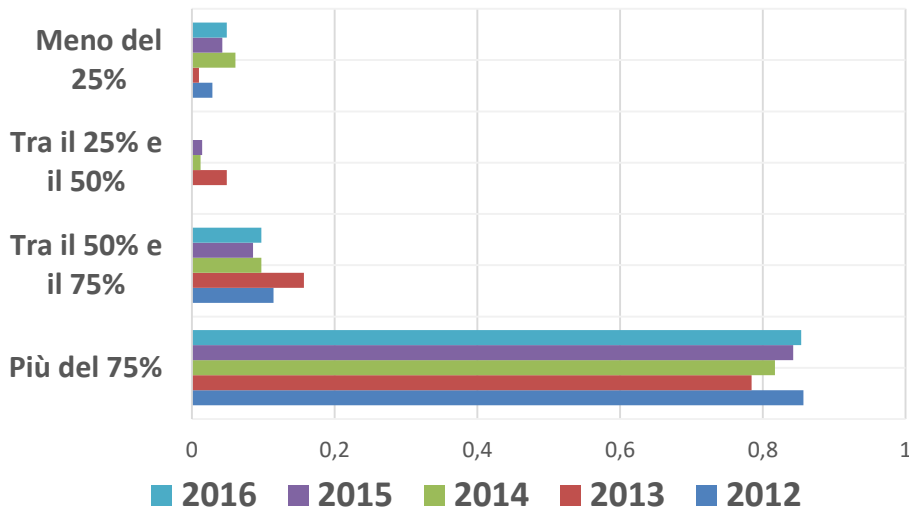




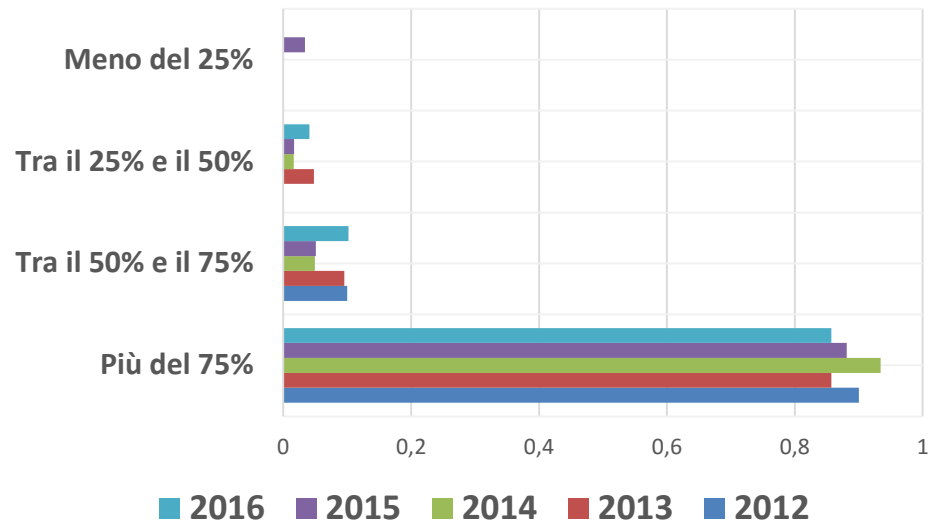
## A5) Se fuori corso, per quale ragione prevalente



## A6) Quanti insegnamenti, tra quelli previsti dal Corso di Studi, ha frequentato regolarmente?



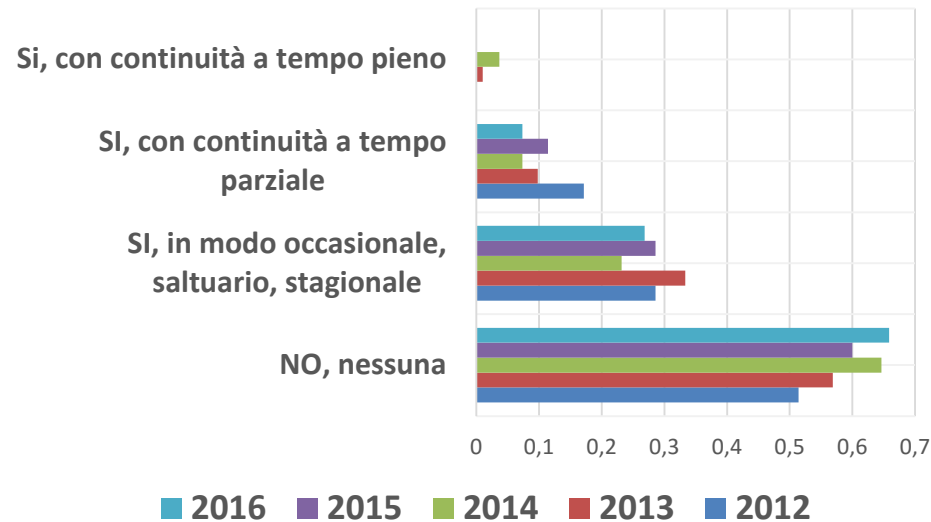
Laurea triennale



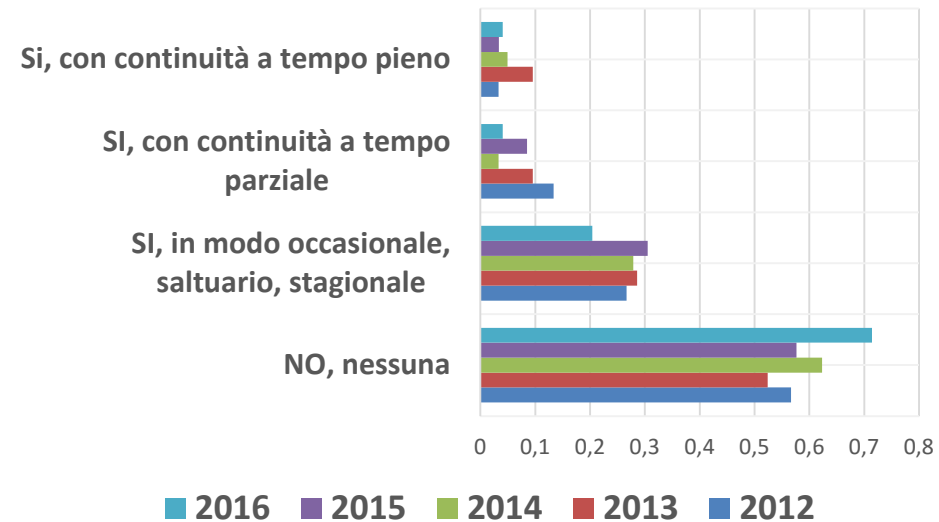
Laurea magistrale



## A7) Durante il periodo delle lezioni ha svolto qualche attività lavorativa?



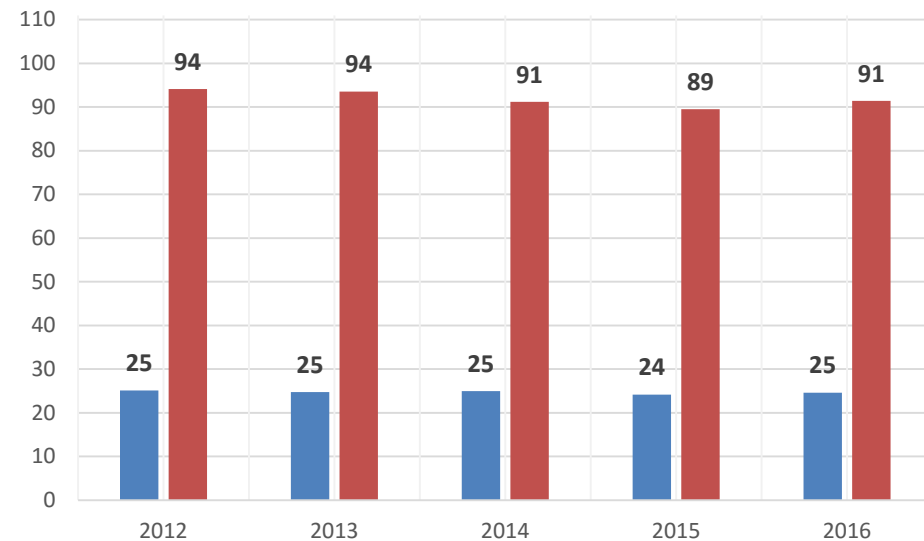
Laurea triennale



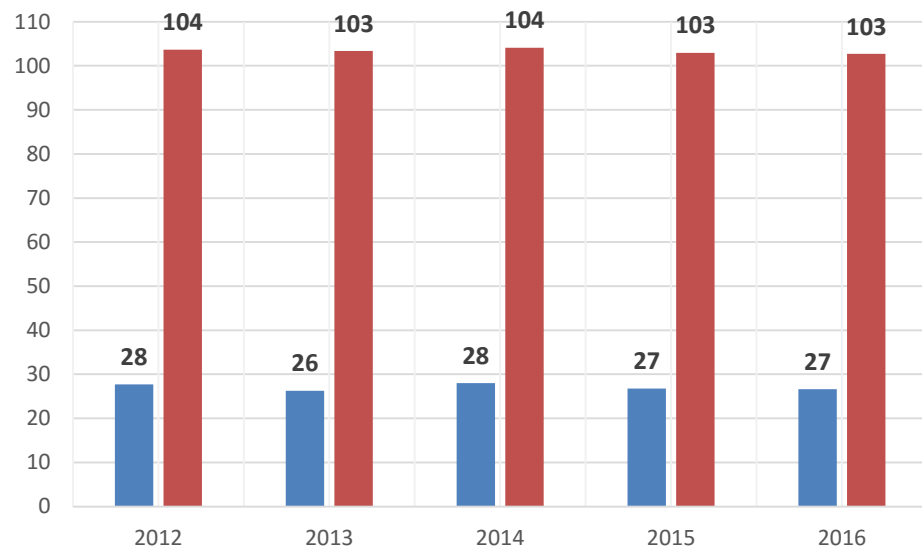
Laurea magistrale

**A8) Qual'è la media delle votazioni riportante durante il corso di studio?**

**A9) Qual'è la media di partenza per il voto di laurea?**



**Laurea triennale**



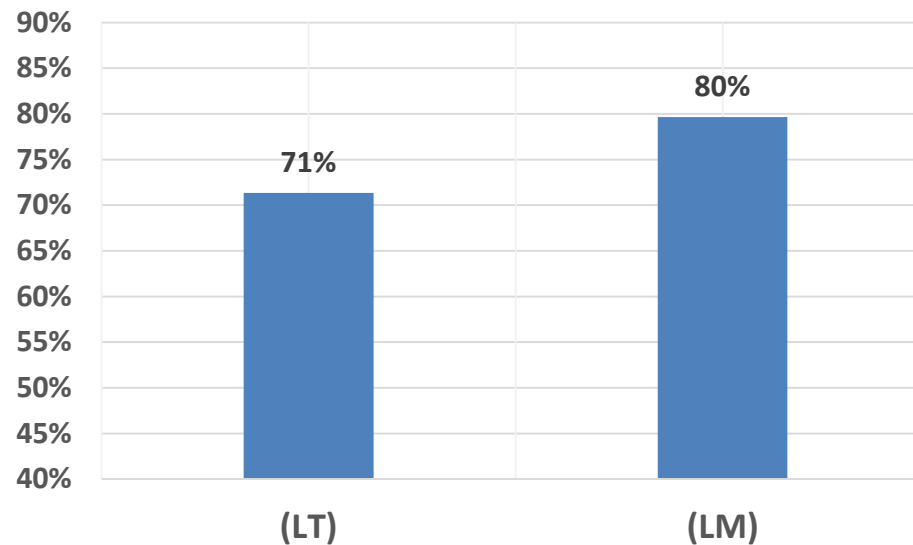
**Laurea magistrale**



## ***2) Analisi delle prestazioni del servizio***



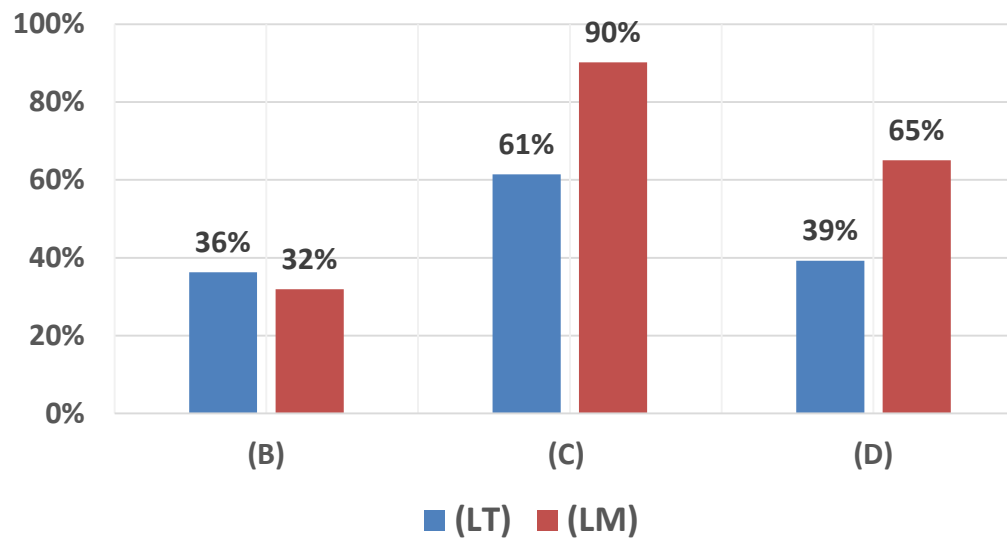
## ***Valutazione complessiva del servizio erogato***



***Indice di soddisfazione (%)***



## Valutazione del servizio con riferimento alle sue dimensioni



**Indice di soddisfazione (%)**



## **B) Infrastrutture**

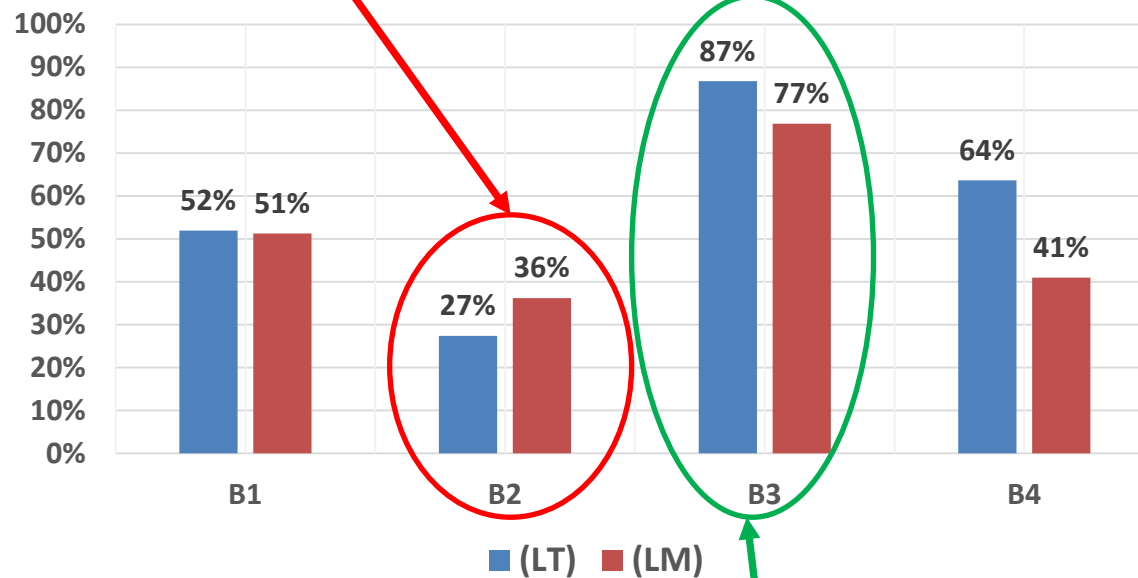
<p><b>B.1)</b> <b>Aule in cui si sono svolte le attività formative</b></p>	<p><b>B.2)</b> <b>Attrezzature di supporto</b></p>	<p><b>B.3)</b> <b>Biblioteca</b></p>	<p><b>B.4)</b> <b>Postazioni informatiche</b></p>
--	--	--	---





## Valutazione degli aspetti della dimensione Infrastrutture (B)

Indice di soddisfazione (%)





## ***C) Didattica, Studio ed Esami***



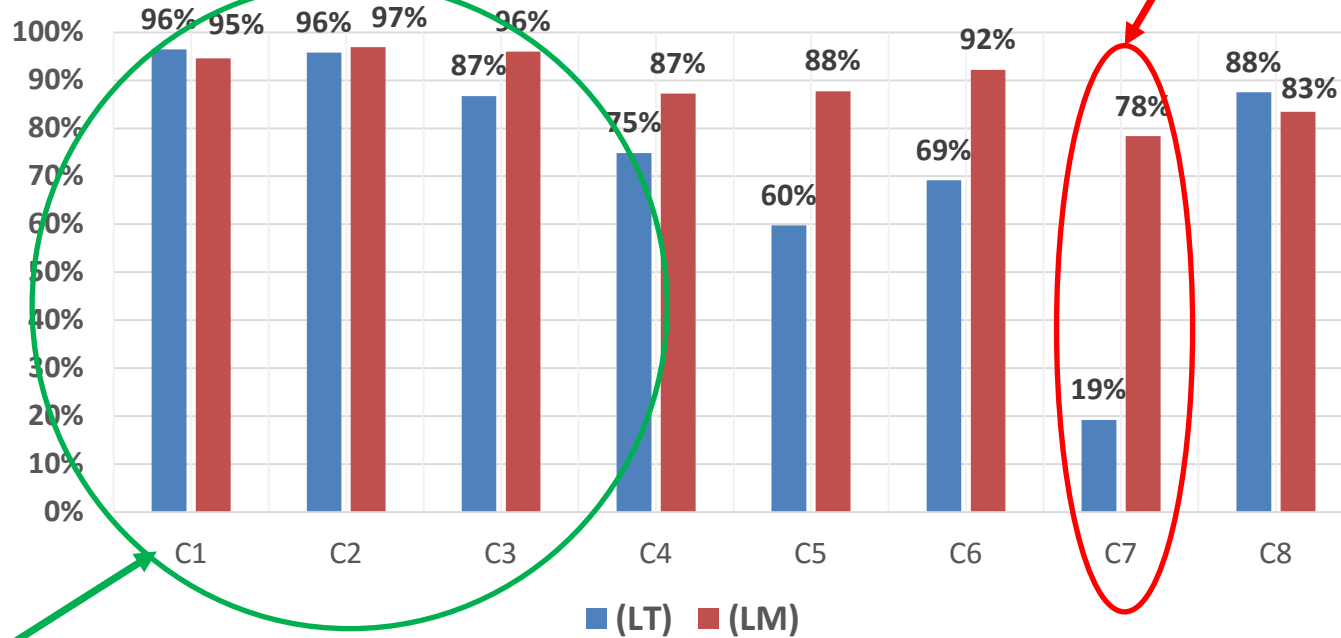
### ***Studio ed Esami:***

<b>C.1) Appropriatelyzza del materiale didattico</b>	<b>C.2) Professionalità dei docenti</b>	<b>C.3) Organizzazione degli esami</b>	<b>C.4) Sostenibilità del carico di studio</b>
<b>C.5) Valutazione della preparazione agli esami</b>	<b>C.6) Appropriatelyzza delle conoscenze acquisite</b>	<b>C.7) Appropriatelyzza delle competenze acquisite</b>	<b>C.8) Assistenza per lo svolgimento della tesi di laurea</b>



## Valutazione degli aspetti della dimensione "Didattica, Studio ed Esami" (C)

Indice di soddisfazione (%)





## ***D) Servizi di supporto***



***Servizi di supporto:***

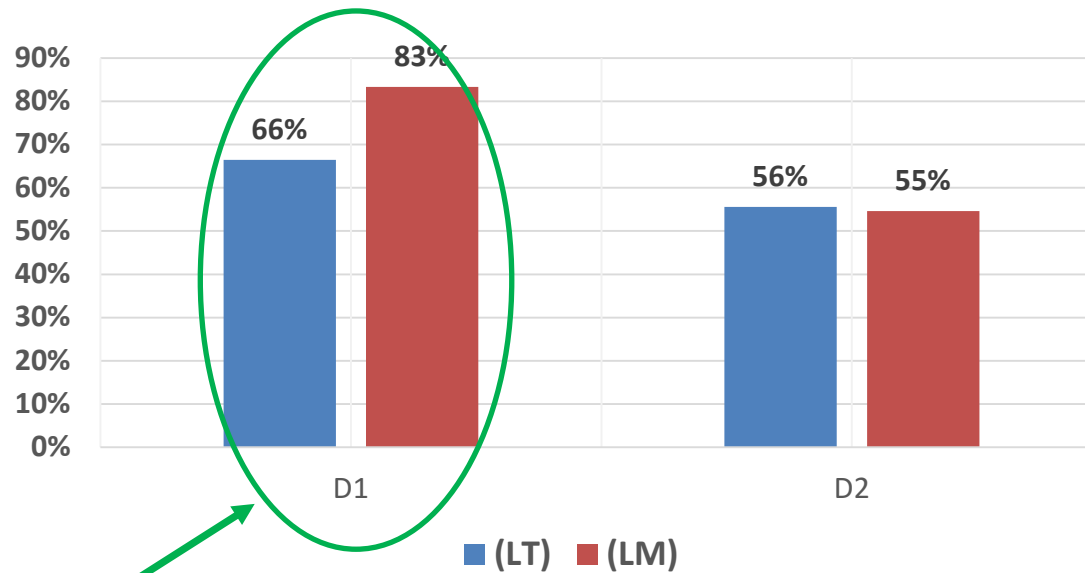
**D.1) Esperienze di internazionalizzazione**

**D.2) Rapporti con il mondo del lavoro durante  
il periodo curricolare**



## Valutazione degli aspetti della dimensione “Servizi di supporto” (D)

Indice di soddisfazione (%)





## ***Trend dell'indice di soddisfazione (2012-2016)***





## ***Trend dell'indice di soddisfazione (2012-2016)***

Sulla base delle osservazioni effettuate nel periodo di osservazione, è stato effettuato uno studio del trend temporale dell'indice di soddisfazione con riferimento a ciascun aspetto del servizio.

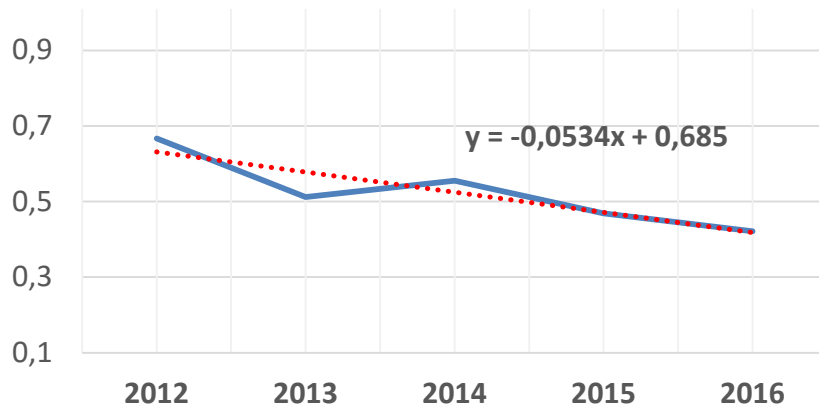
Il trend (in crescita, costante o in diminuzione) dell'indice di soddisfazione è stato stimato attraverso il coefficiente angolare della retta di tendenza interpolante i livelli di performance nel periodo di rilevazione 2012-2016



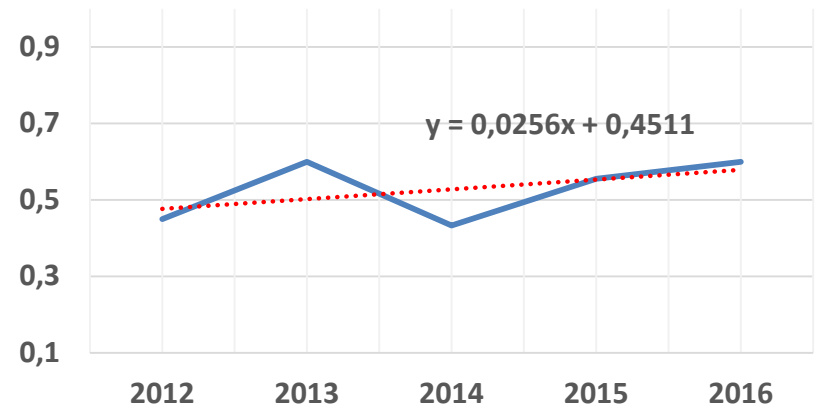
## ***B) Infrastrutture***

<p><b>B.1)</b> <b>Aule in cui si sono svolte le attività formative</b></p>	<p><b>B.2)</b> <b>Attrezzature di supporto</b></p>	<p><b>B.3)</b> <b>Servizi di biblioteca</b></p>	<p><b>B.4)</b> <b>Postazioni informatiche</b></p>
--	--	---	---

## B1) Giudizio generale sulle aule in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni

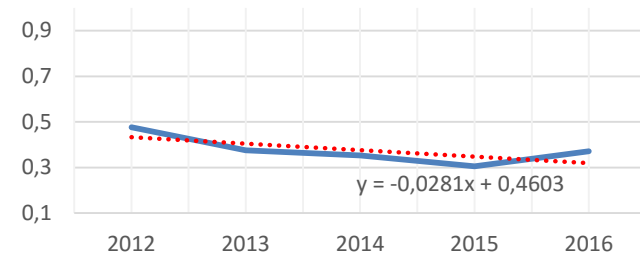
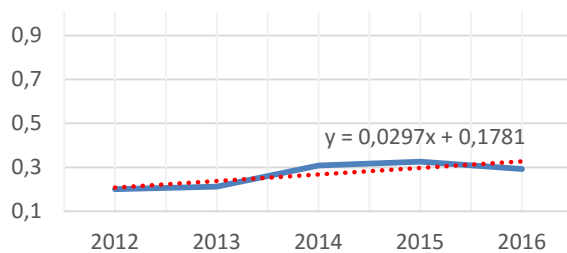


Laurea triennale

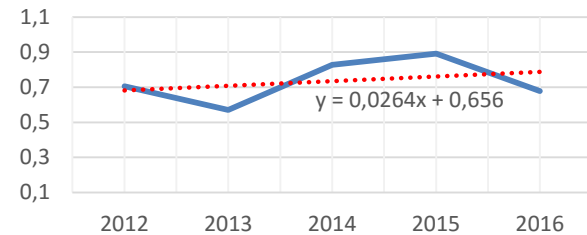
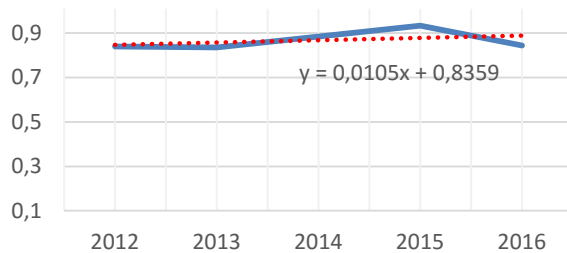


Laurea magistrale

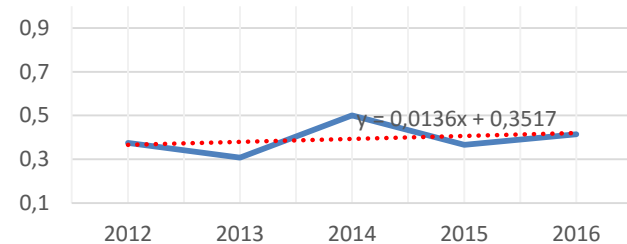
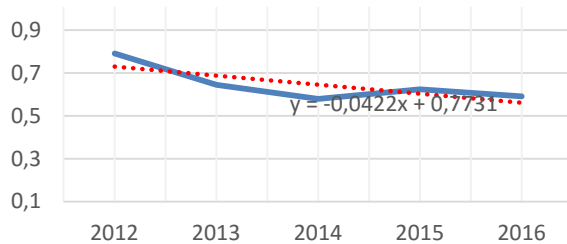
**B2) Giudizio generale sulle attrezzature di supporto per le altre attività didattiche**



**B3) Giudizio generale sui servizi di biblioteca**



**B4) Giudizio generale sulle postazioni informatiche**



**Laurea triennale**

**Laurea magistrale**

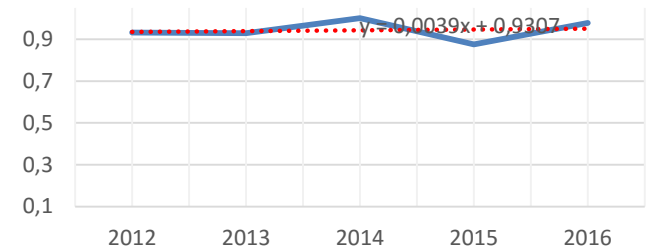
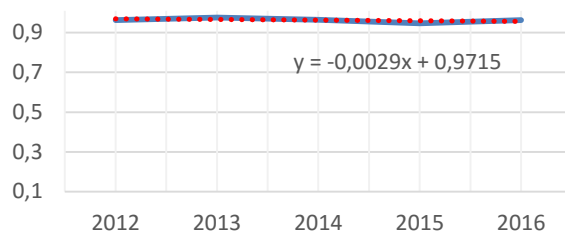


### ***C) Didattica Studio ed Esami:***

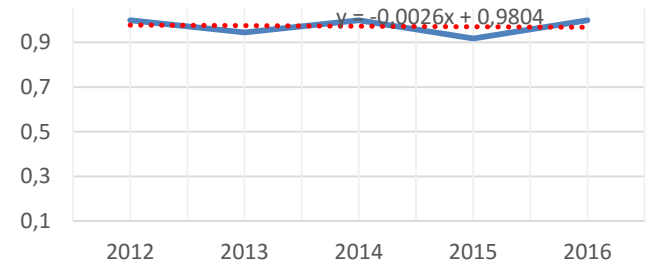
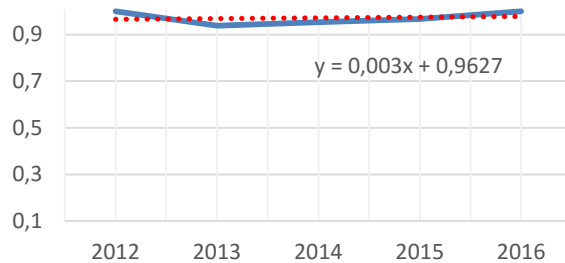
<b>C.1) Appropriatelyzza del materiale didattico</b>	<b>C.2) Professionalità dei docenti</b>	<b>C.3) Organizzazione degli esami</b>	<b>C.4) Sostenibilità del carico di studio</b>
<b>C.5) Valutazione della preparazione agli esami</b>	<b>C.6) Appropriatelyzza delle conoscenze acquisite</b>	<b>C.7) Appropriatelyzza delle competenze acquisite</b>	<b>C.8) Assistenza per lo svolgimento della tesi di laurea</b>



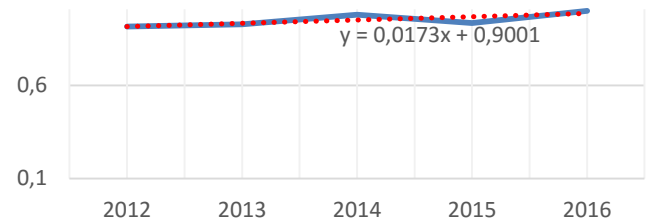
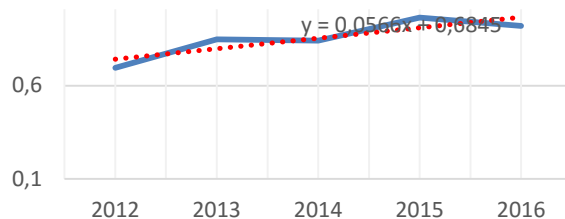
### C1) Appropriatezza del norma il materiale didattico



### C2) Professionalità dei docenti



### C3) Organizzazione degli appelli di esami

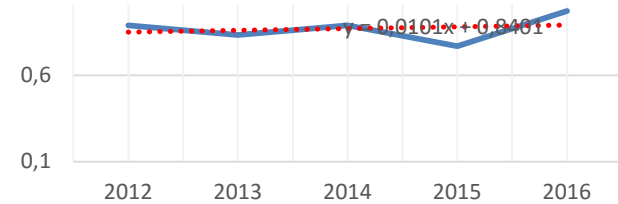
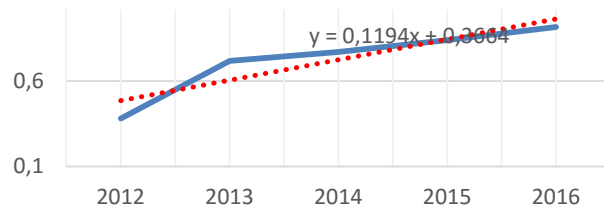


Laurea triennale

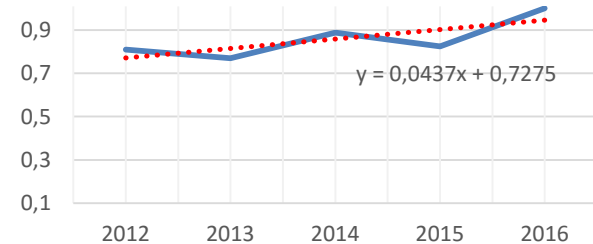
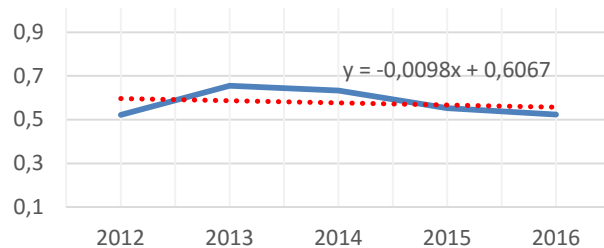
Laurea magistrale



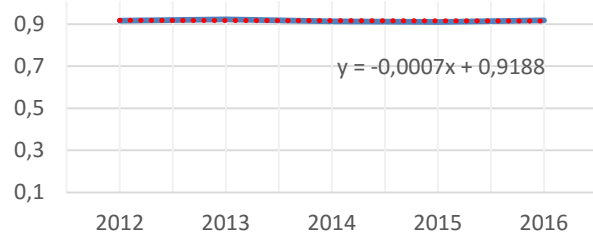
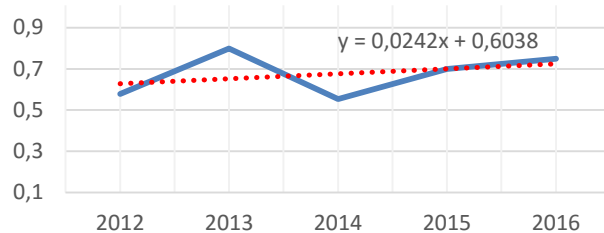
### C4) Sostenibilità del carico di studio



### C5) Coerenza dei risultati degli esami (voto) con riferimento alla preparazione percepita



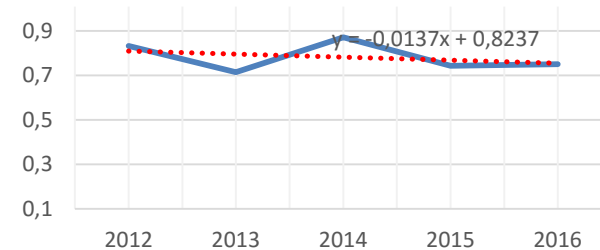
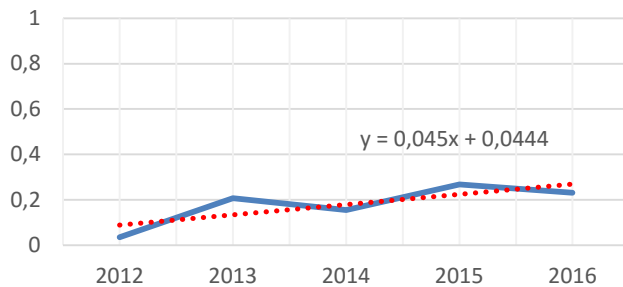
### C6) Appropriately delle conoscenze acquisite durante il Corso di Studio per un proficuo inserimento nel mondo del lavoro



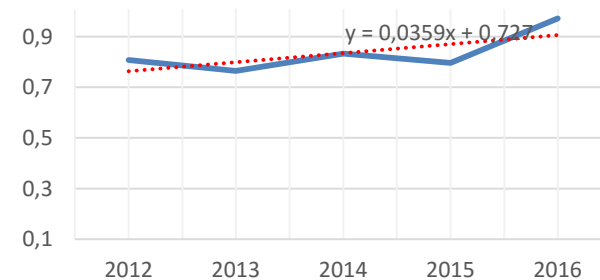
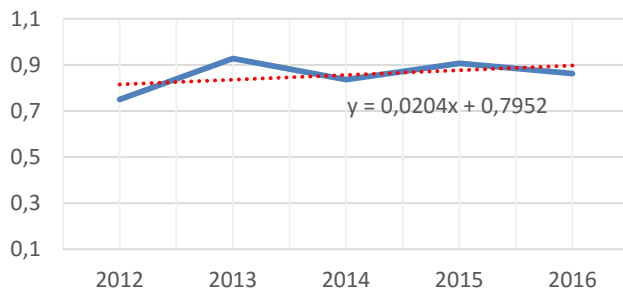
Laurea triennale

Laurea magistrale

## C7) Appropriatazza delle competenze pratiche acquisite durante il Corso di Studi per un proficuo inserimento nel mondo del lavoro



## C8) Adeguatezza dell'assistenza ricevuta durante lo svolgimento della tesi di laurea



**Laurea triennale**

**Laurea magistrale** Prof. Toni Lupo





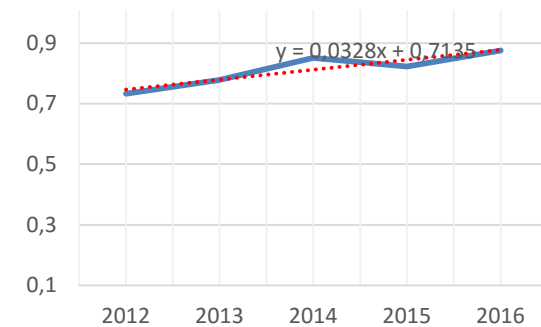
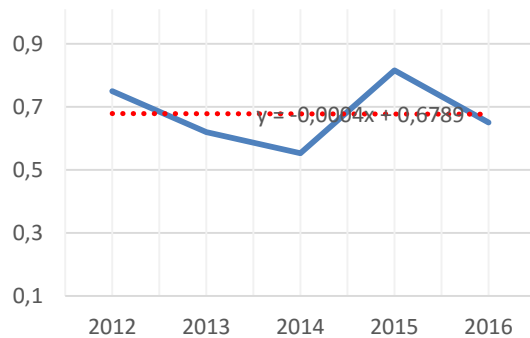
***D) Servizi di supporto:***

**D.1) Possibilità che sono state offerte dal Corso di Laurea relativamente ad esperienze di internazionalizzazione**

**D.2) Possibilità che sono state offerte dal Corso di Laurea relativamente a rapporti con il mondo del lavoro durante il periodo curriculare**

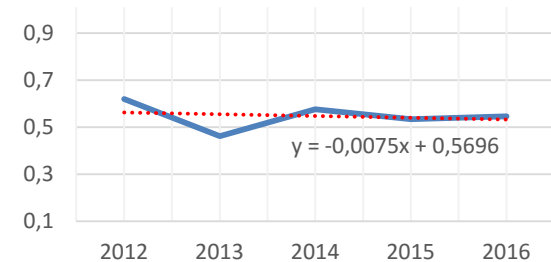
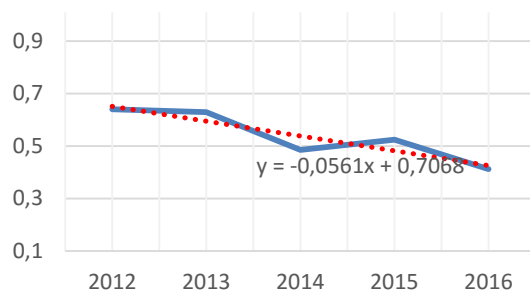


**D1) Possibilità offerte dal Corso di Studi relativamente ad esperienze di internazionalizzazione**



**D2) Possibilità offerte dal Corso di Studi relativamente a rapporti con il mondo del lavoro durante il corso di**

**studio**

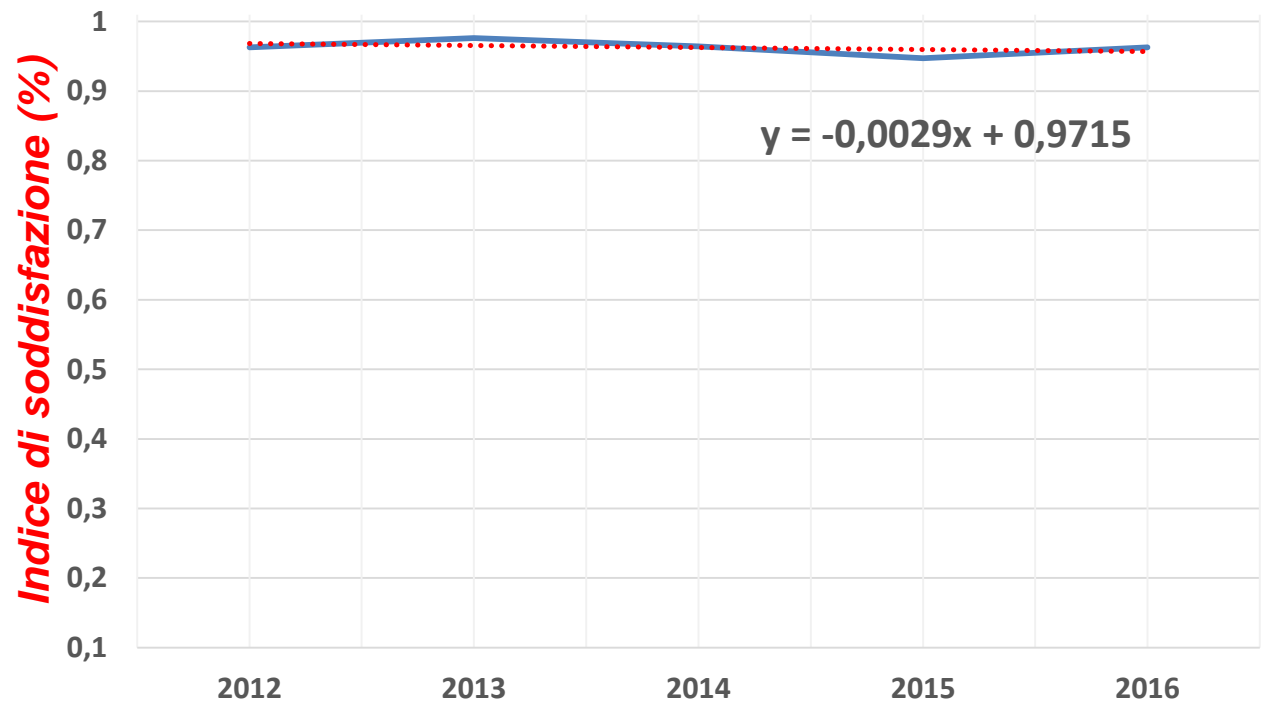


**Laurea triennale**

**Laurea magistrale**



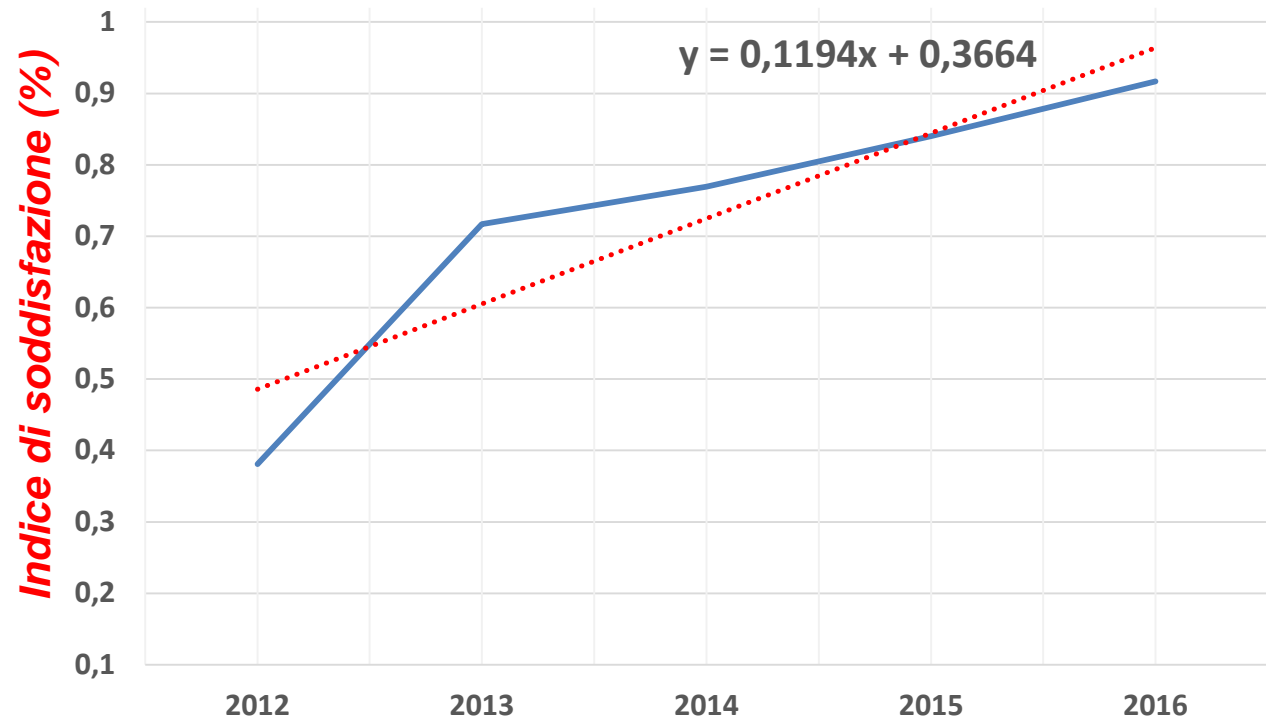
**Aspetti del servizio  
da tenere sotto  
controllo**



**C1) Appropriata del norma il materiale didattico (LM)**



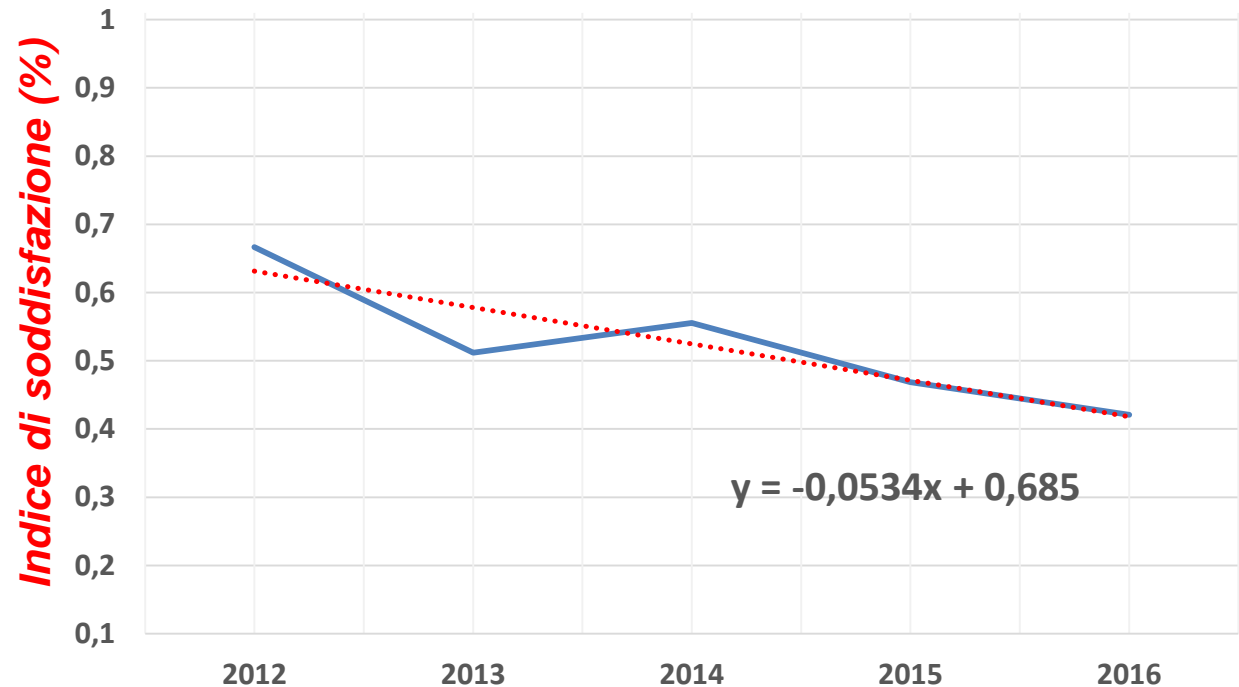
Aspetti del servizio  
da mantenere



C4) Sostenibilità del carico di studio (LT)



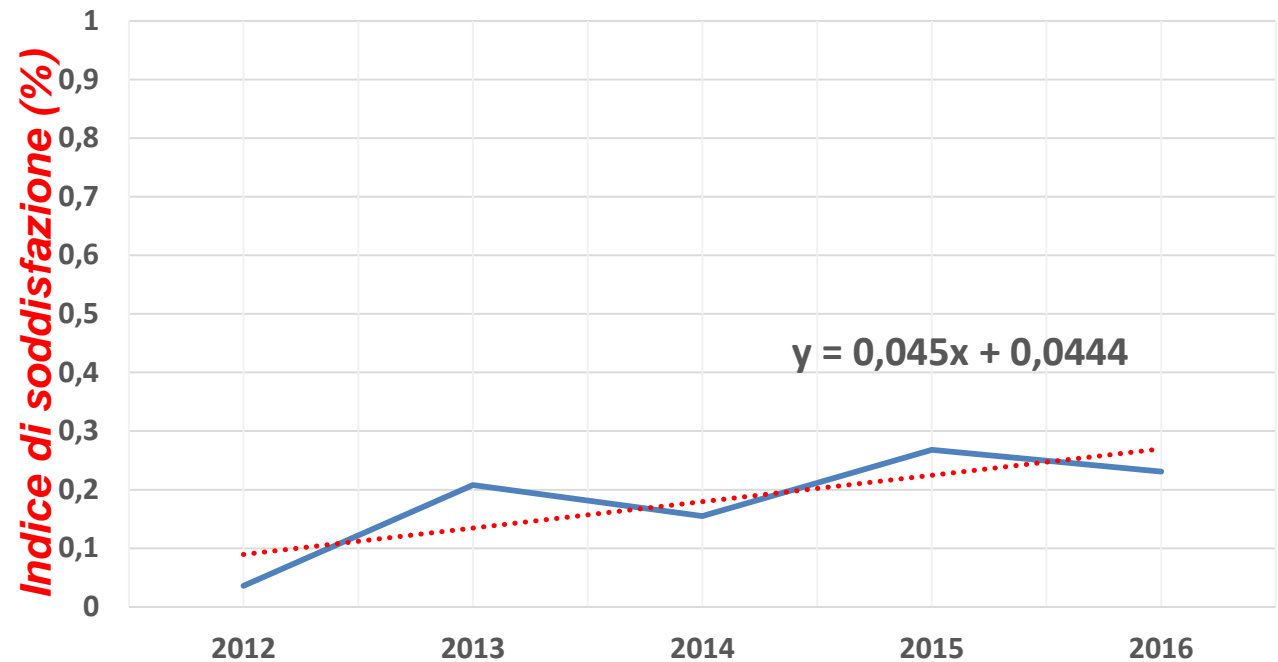
Aspetti del servizio  
critici (da migliorare)



B1) Giudizio generale sulle aule in cui si sono svolte le  
lezioni e le esercitazioni



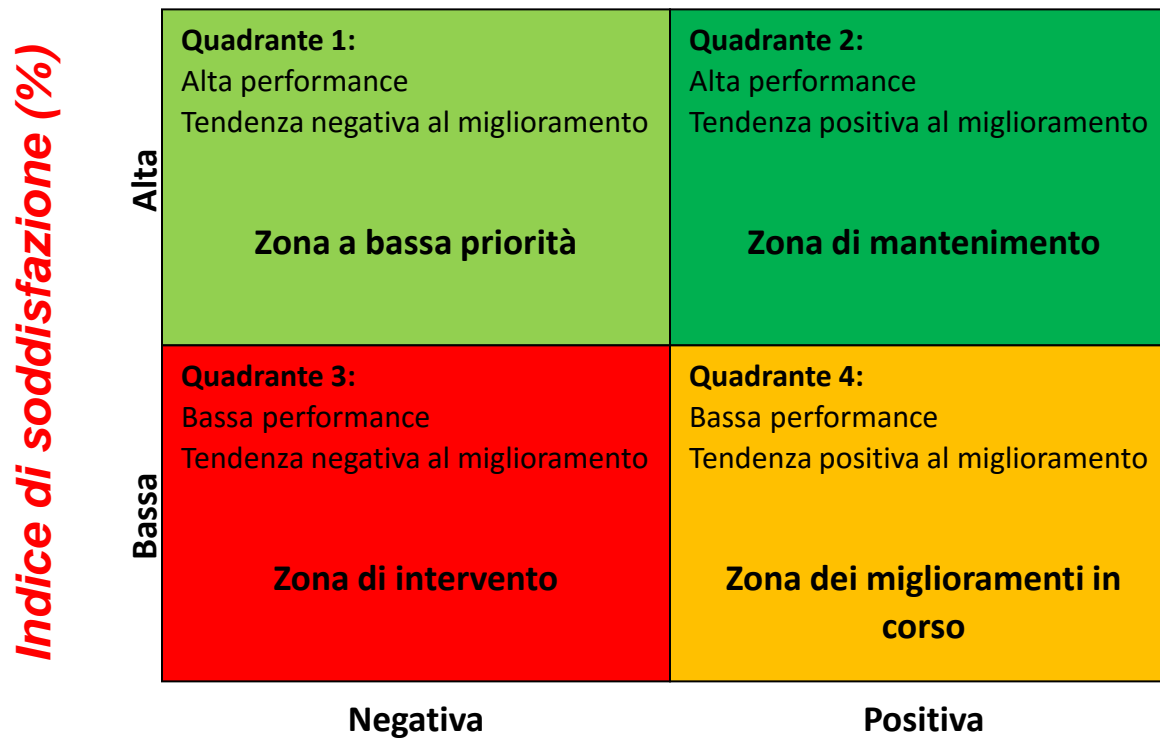
Aspetti del servizio  
sottoposti a  
miglioramento

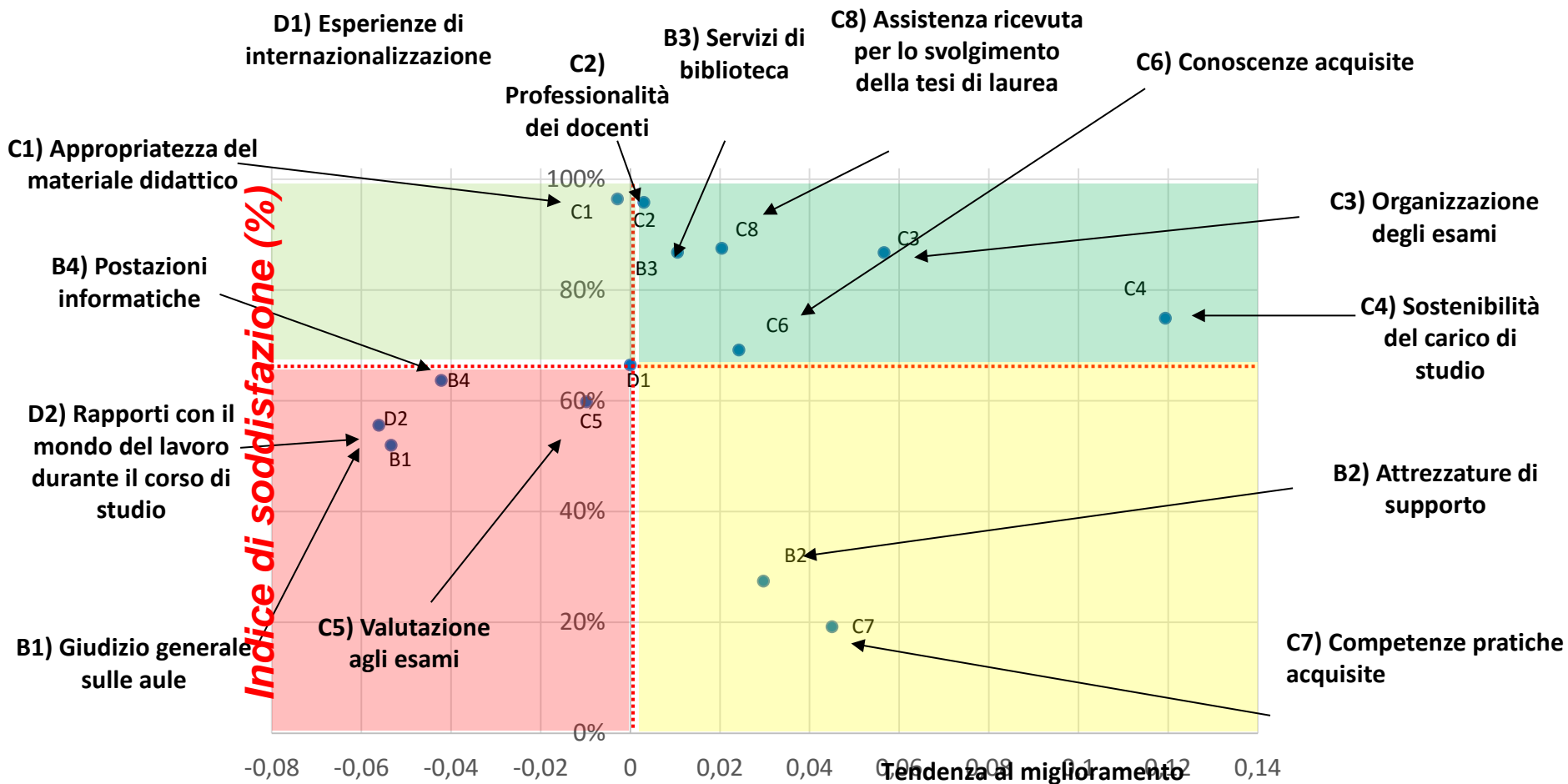


C7) Appropriatezza delle competenze acquisite



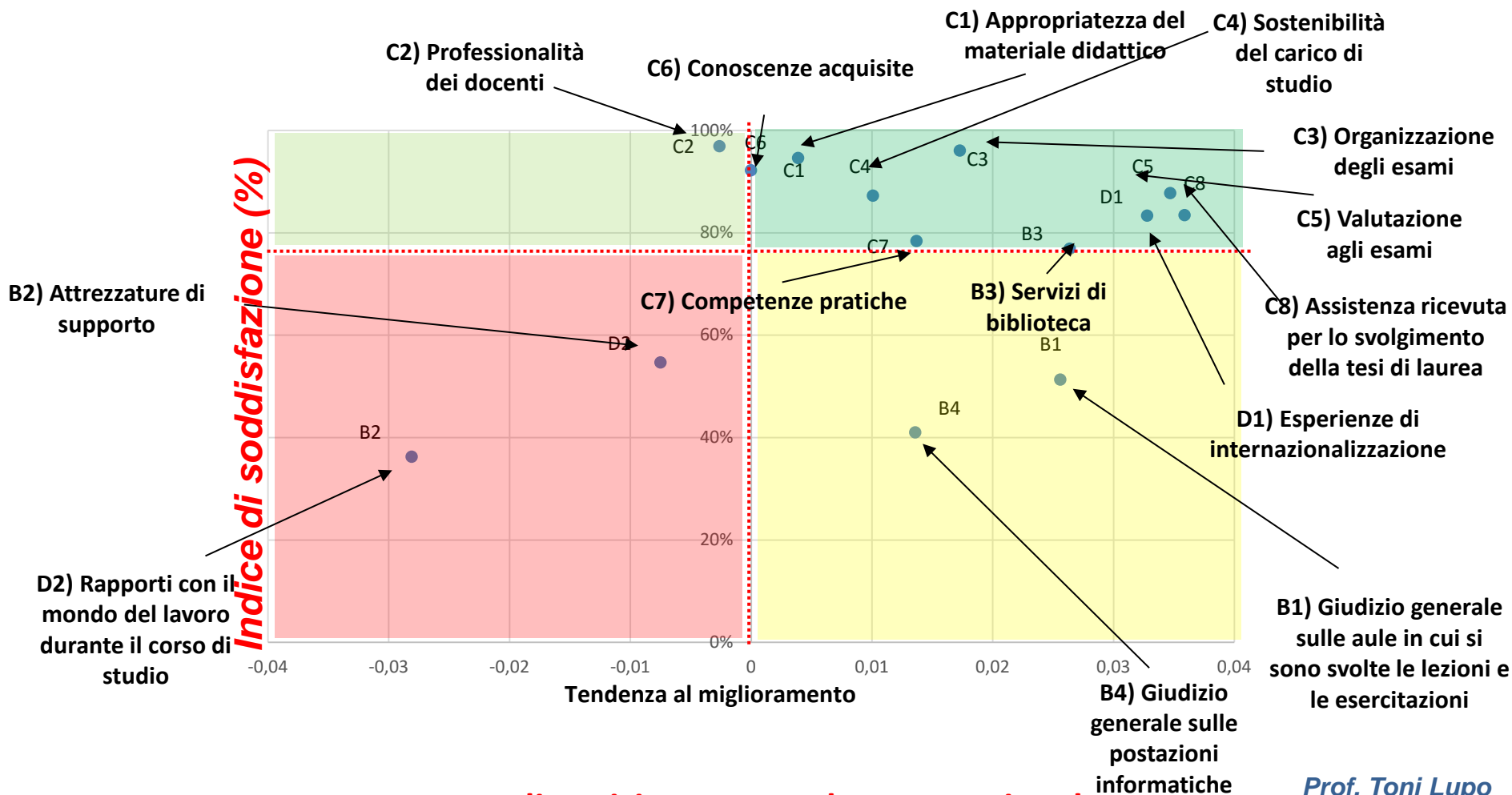
## Mappa di posizionamento





**Mapa di posizionamento: laurea triennale**





Mapa di posizionamento: laurea magistrale



## Conclusioni (1/4):

- *Il servizio erogato dal Corso di Laurea risulta essere particolarmente performante per entrambi i Corsi di Studio. In particolare, ricadono nel primo e nel secondo quadrante della mappa di posizionamento i seguenti aspetti del servizio:*

Infrastrutture	B3	Servizi di biblioteca
Didattica, Studio ed Esami	C1	Appropriatezza del materiale didattico
	C2	Professionalità dei docenti
	C3	Organizzazione degli esami
	C4	Sostenibilità del carico di studio
	C6	Appropriatezza delle conoscenze acquisite
	C8	Assistenza per lo svolgimento della tesi di laurea
Servizi di supporto	D1	Possibilità che sono state offerte dal Corso di Laurea relativamente ad esperienze di internazionalizzazione

## **Conclusioni (2/4):**

*L'analisi ha confermato l'efficacia delle azioni di miglioramento attualmente implementate dal Corso di Studi sugli aspetti*

*(LT)*

*B2: Attrezzature di supporto per le attività didattiche;  
C7: Appropriatezza delle conoscenze acquisite.*

*(LM)*

*B1: Aule in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni;  
B4: Postazioni informatiche e/o laboratori;*

*Essendo questi aspetti ricadenti sul quarto quadrante della mappa di posizionamento*



## **Conclusioni (LT) (3/4):**

- *Ad eccezione di D2, tutti gli altri aspetti del servizio risultati critici (ricadenti nel terzo quadrante della mappa di posizionamento) per il Corso di Laurea Triennale non risultano critici per il Corso di Laurea Magistrale:*

Infrastrutture	<b>B1</b>	<b>Aule in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni</b>					<b>Q3</b>
	<b>B4</b>	<b>Postazioni informatiche</b>					<b>Q3</b>
Didattica, Studio ed Esami	<b>C5</b>	<b>Valutazione della preparazione agli esami</b>					<b>Q3</b>
Servizi di supporto	<b>D2</b>	<b>Rapporti con il mondo del lavoro durante il periodo curriculare</b>					<b>Q3</b>



## Conclusioni (LM) (4/4):

Infrastrutture	B2	Attrezzature di supporto per le attività didattiche				Q3
Servizi di Supporto	D2	Rapporti con il mondo del lavoro durante il periodo curriculare				Q3

Ingegneria  
Palermo Gestionale

scuola  
politecnica  
di palermo



ingegneria



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA  
CHIMICA, GESTIONALE, INFORMATICA, MECCANICA

***Grazie per l'attenzione***