



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"/>				
B.2. Qual è il suo giudizio generale sulle strutture di supporto per le altre attività didattiche (software, attrezzature, ecc...)?	<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"/>				
B.4. Qual è il suo giudizio generale sulle votazioni informatiche?	<input type="checkbox"/>				

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

	Per niente	Poco	Mediamente	Abbastanza	Molto
<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. Ritenebbe utile 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"/>				

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



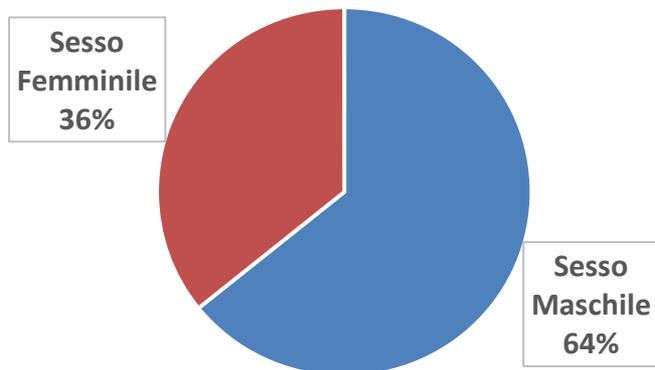
1) Aspetti socio-anagrafici



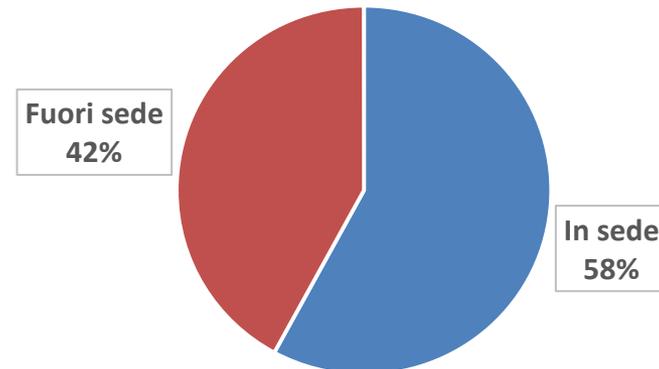
Periodo di rilevazione: 2012 – 2016

Numerosità dei rispondenti

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



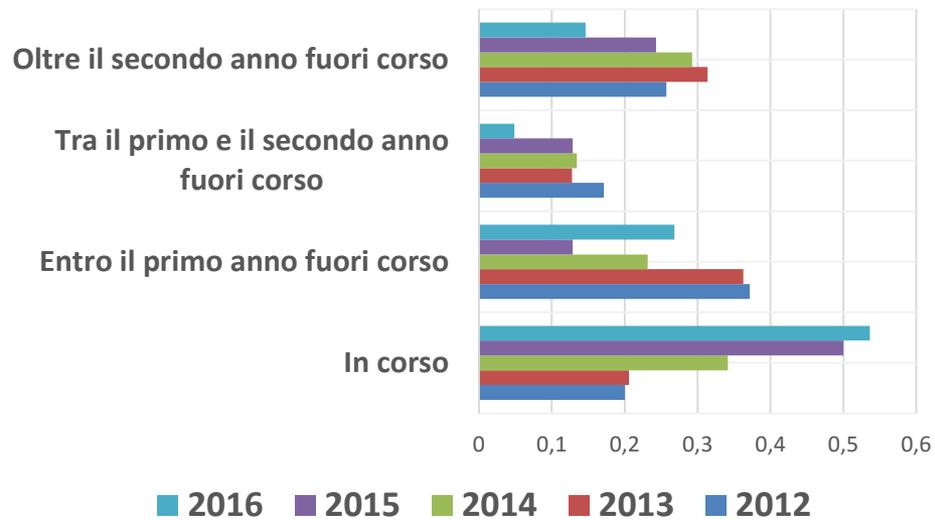
■ Sesso Maschile ■ Sesso Femminile



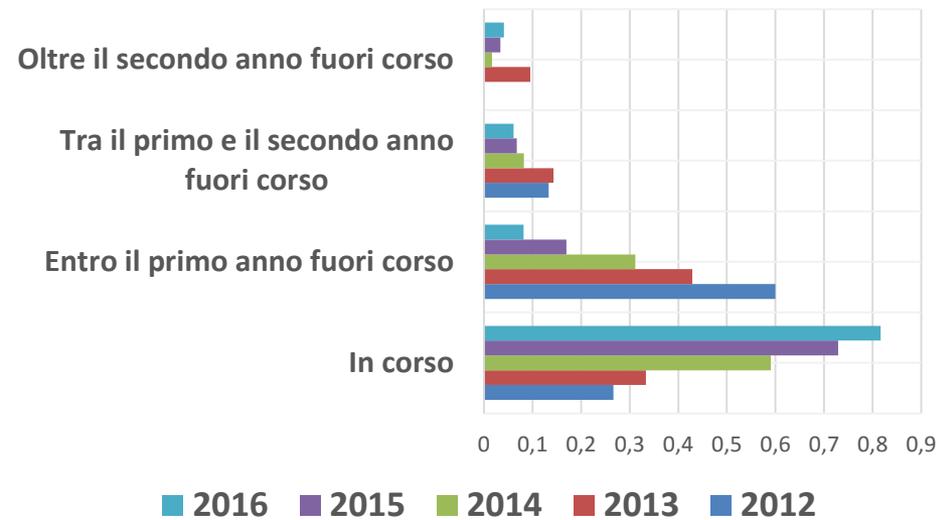
■ In sede ■ Fuori sede



A4) In quanto tempo è stata conseguita la laurea?



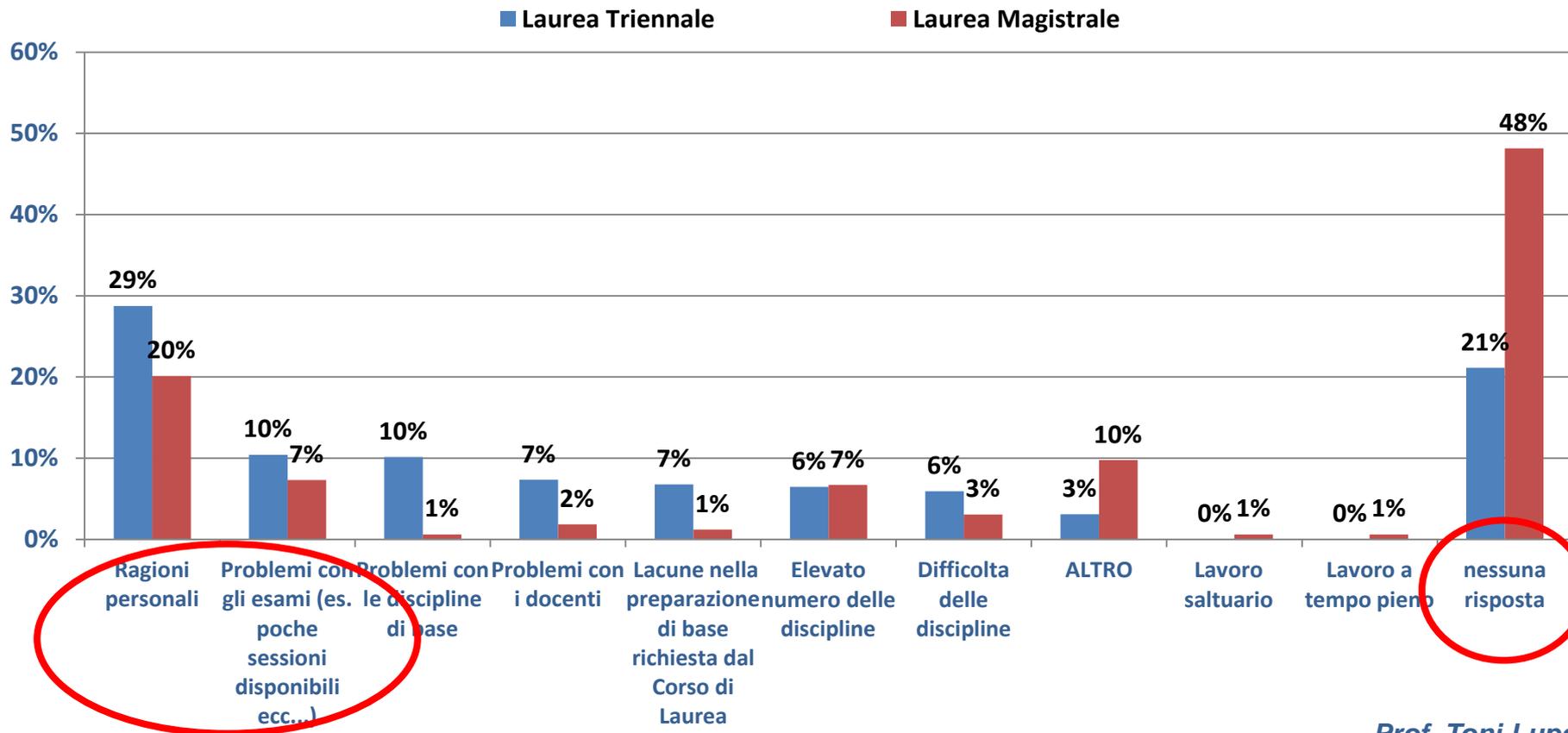
Laurea triennale



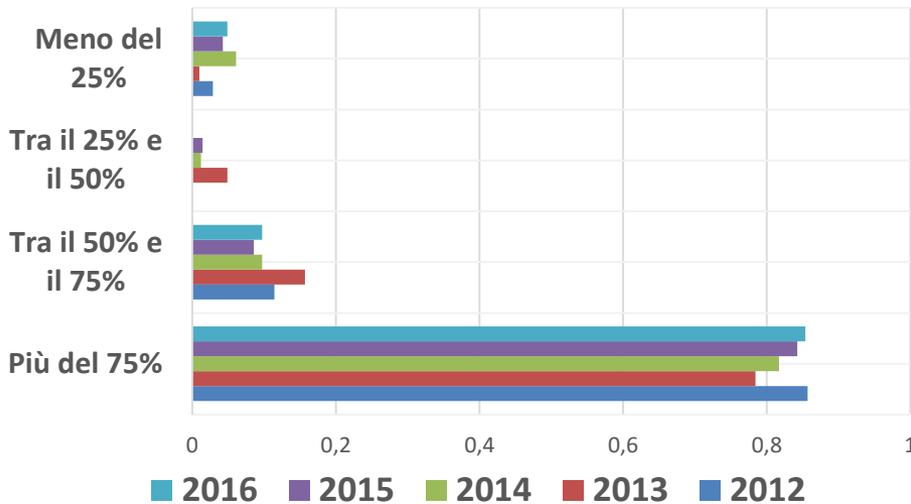
Laurea magistrale



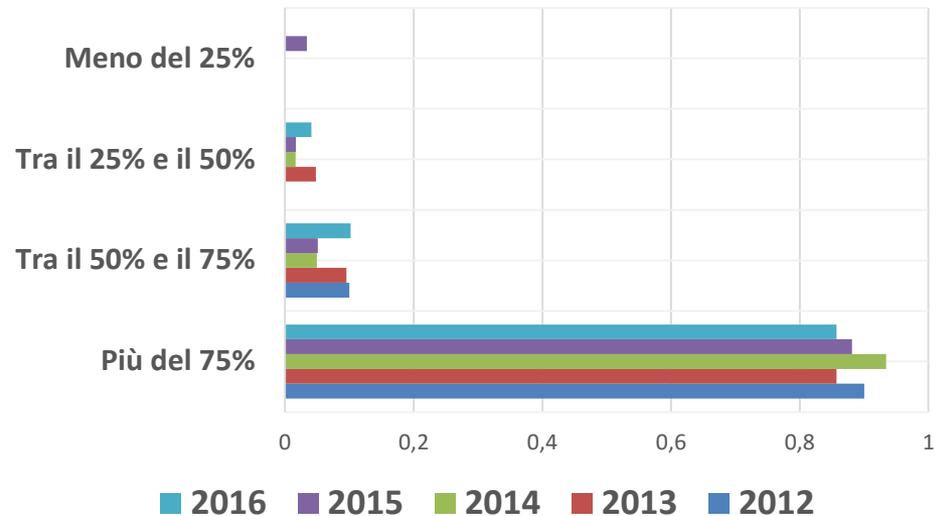
A5) Se fuori corso, per quale ragione prevalente



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



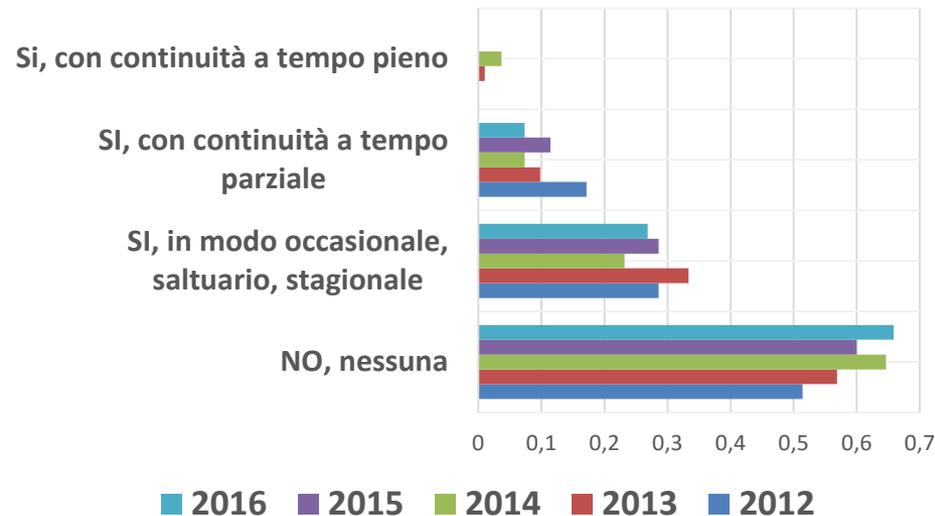
Laurea triennale



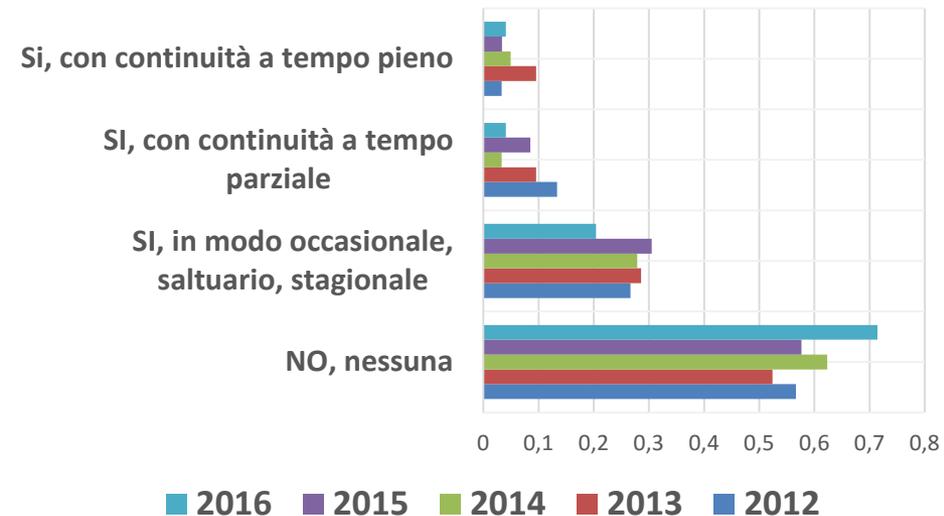
Laurea magistrale



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



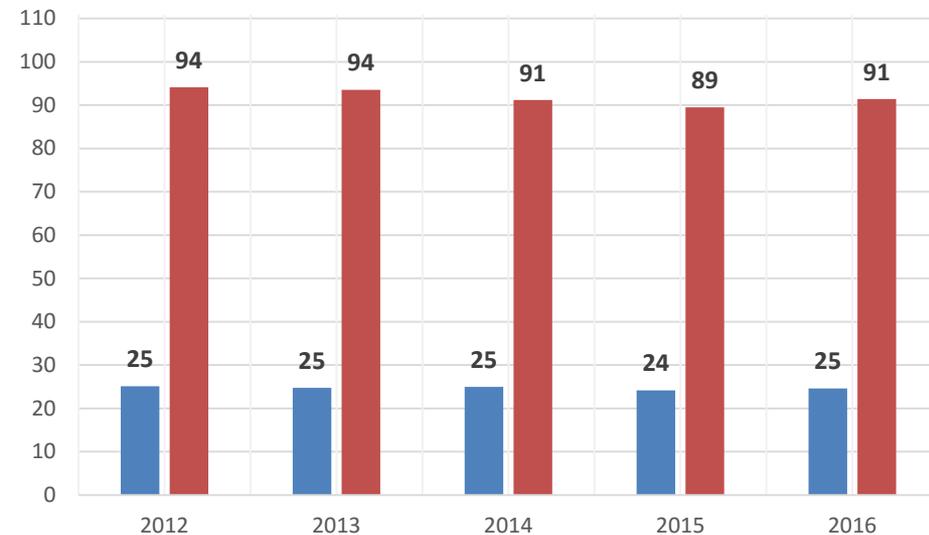
Laurea triennale



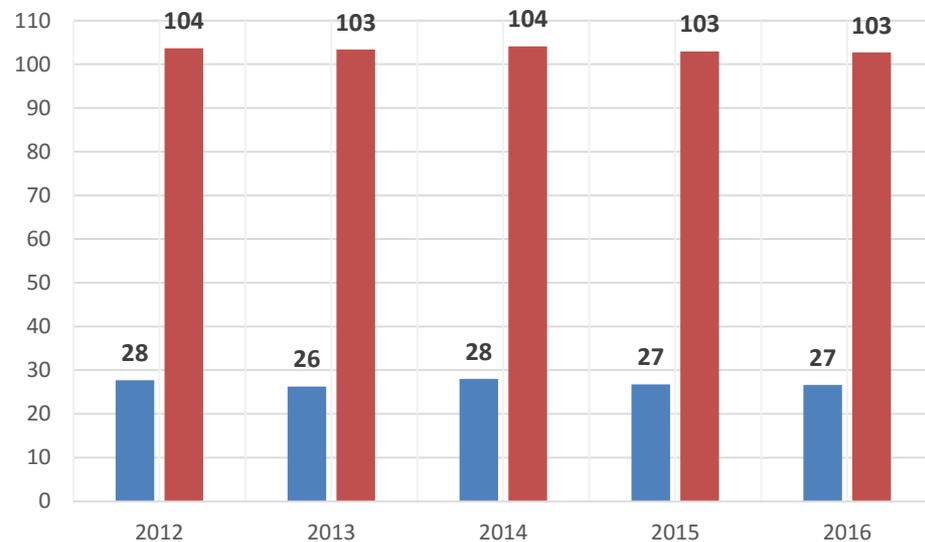
Laurea magistrale

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



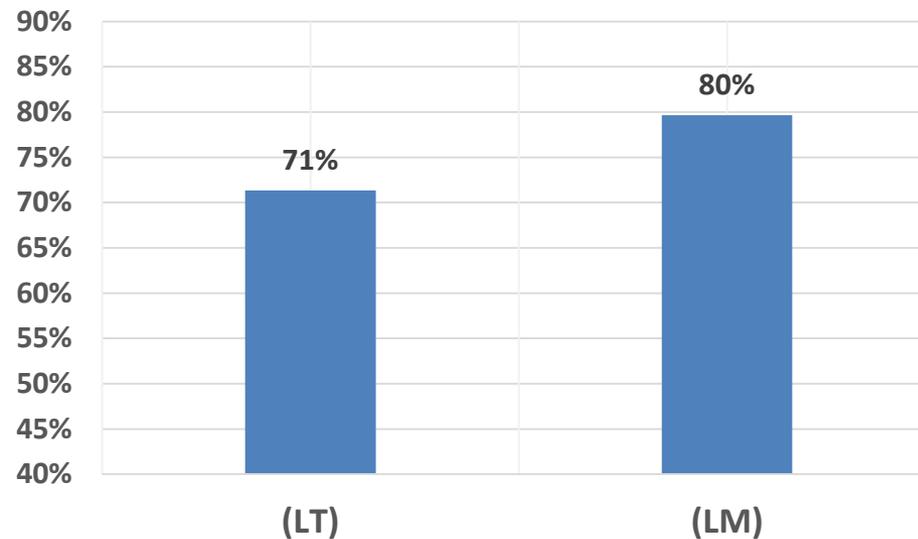
Laurea magistrale



2) Analisi delle prestazioni del servizio



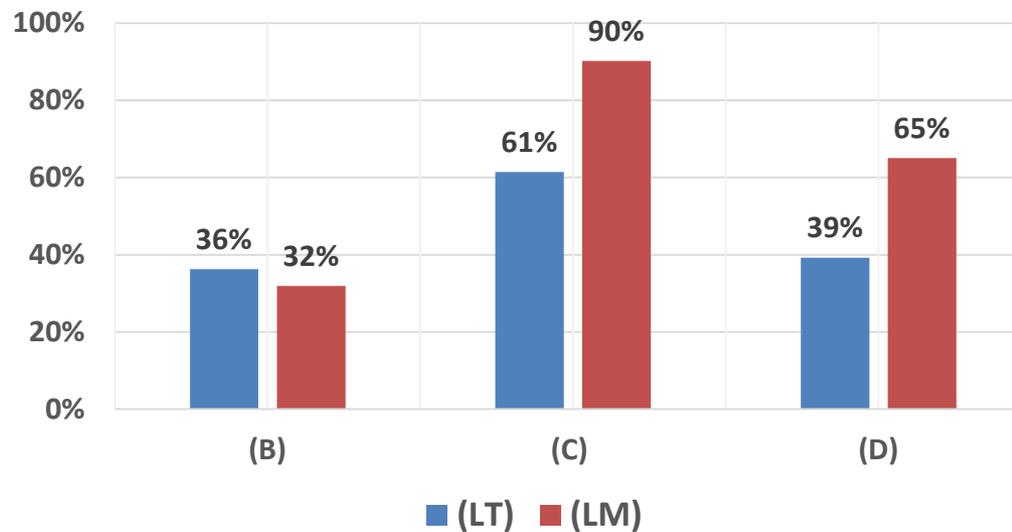
Valutazione complessiva del servizio erogato



Indice di soddisfazione (%)



Valutazione del servizio con riferimento alle sue dimensioni



Indice di soddisfazione (%)



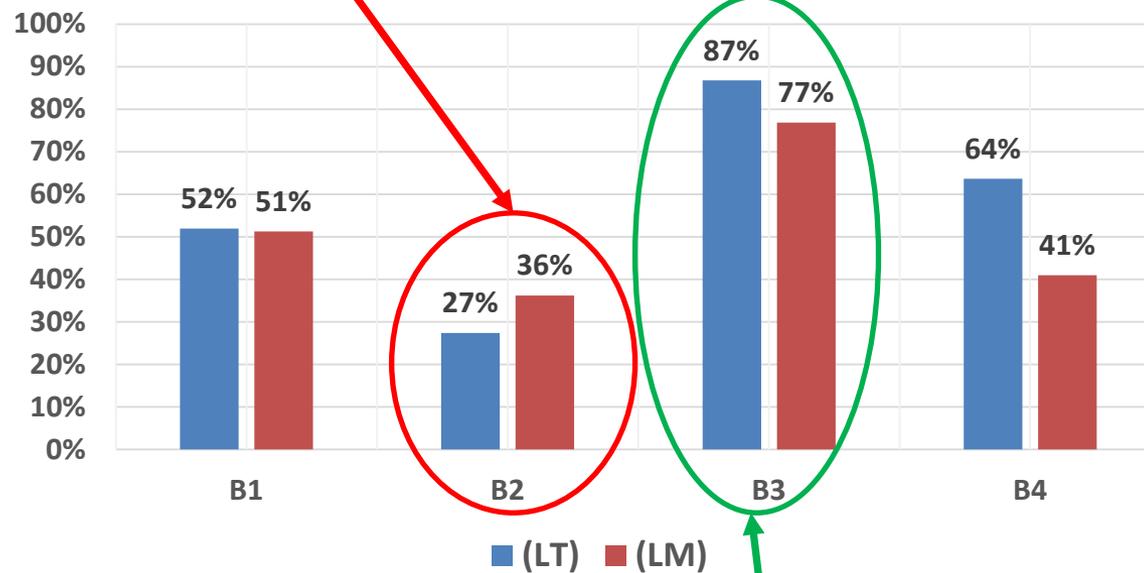
B) Infrastrutture

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



Valutazione degli aspetti della dimensione Infrastrutture (B)

Indice di soddisfazione (%)





C) Didattica, Studio ed Esami



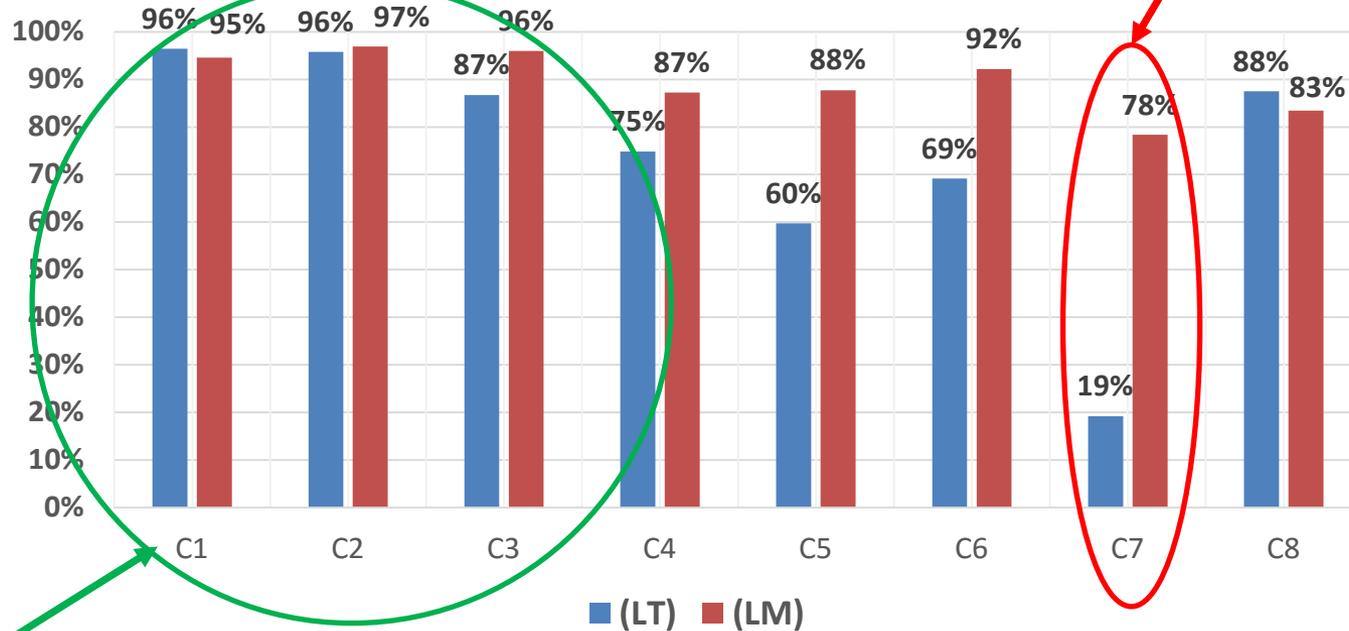
Studio ed Esami:

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



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

Indice di soddisfazione (%)





D) Servizi di supporto



Servizi di supporto:

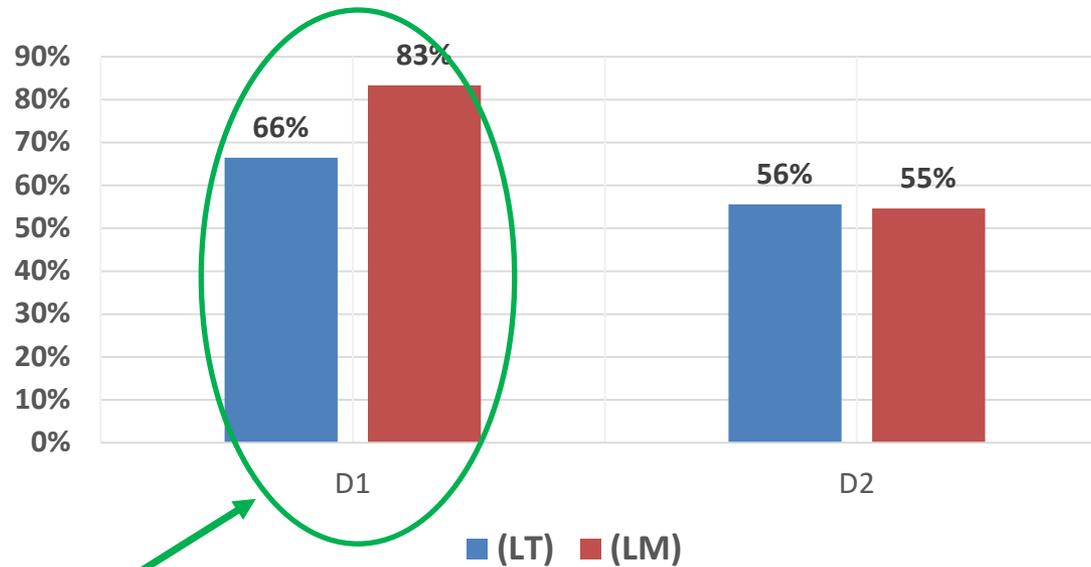
D.1) Esperienze di internazionalizzazione

**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.

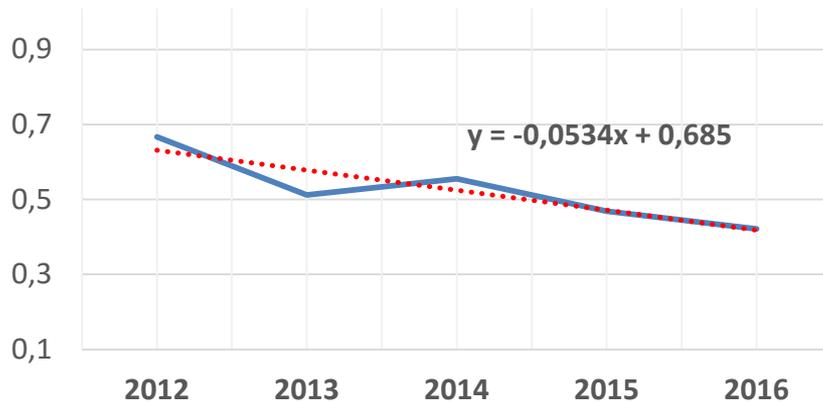
Il trend (in crescita, costante o in diminuzione) dell'indice di soddisfazione è stato stimato attraverso il coefficiente angolare della retta di tendenza interpolante i livelli di performance nel periodo di rilevazione 2012-2016



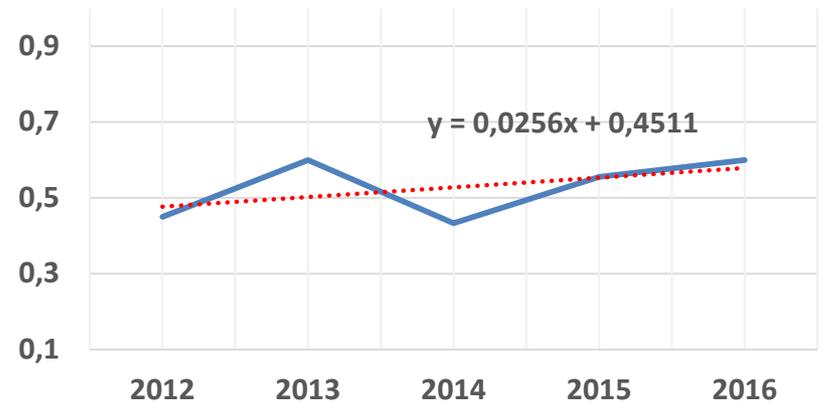
B) Infrastrutture

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

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

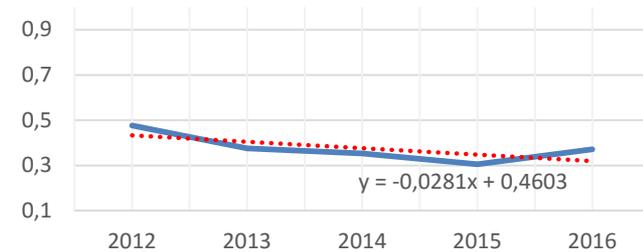
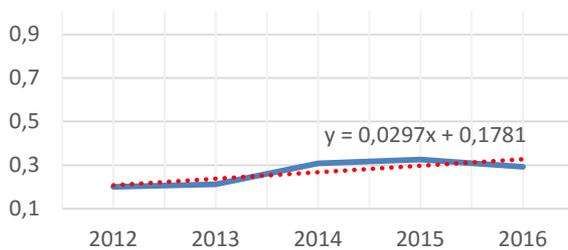


Laurea triennale

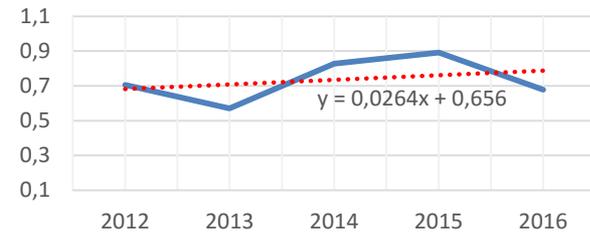
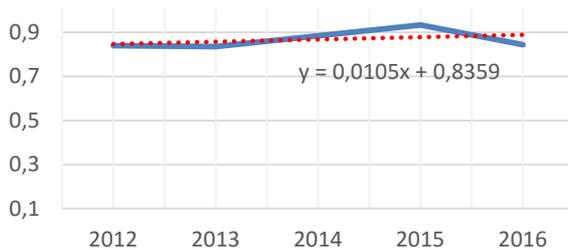


Laurea magistrale

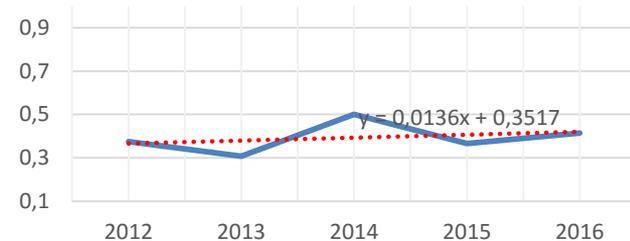
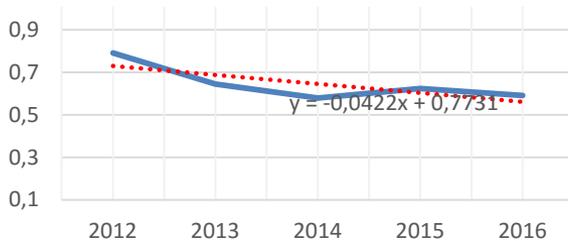
B2) Giudizio generale sulle attrezzature di supporto per le altre attività didattiche



B3) Giudizio generale sui servizi di biblioteca



B4) Giudizio generale sulle postazioni informatiche



Laurea triennale

Laurea magistrale

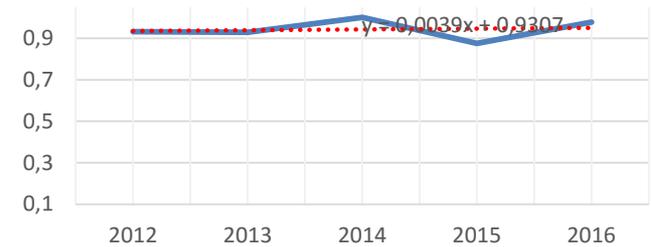
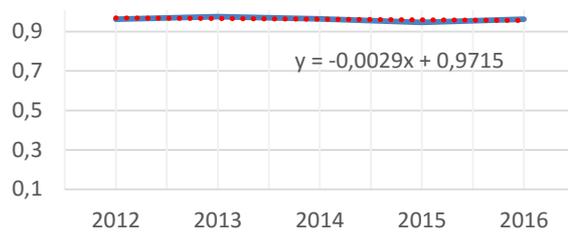


C) Didattica Studio ed Esami:

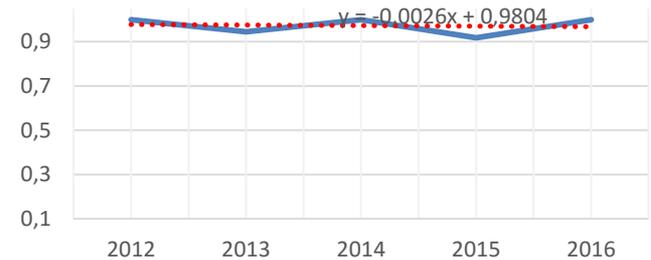
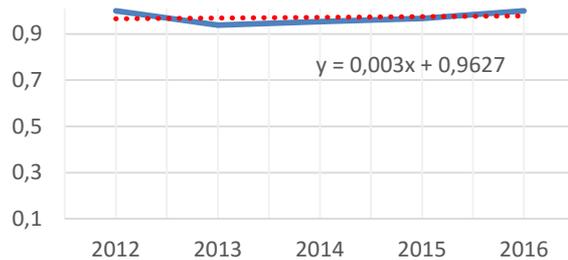
C.1) Appropriatelyzza del materiale didattico	C.2) Professionalità dei docenti	C.3) Organizzazione degli esami	C.4) Sostenibilità del carico di studio
C.5) Valutazione della preparazione agli esami	C.6) Appropriatelyzza delle conoscenze acquisite	C.7) Appropriatelyzza delle competenze acquisite	C.8)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



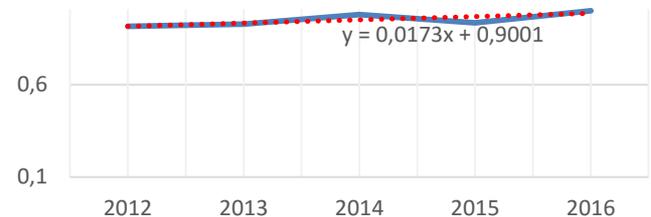
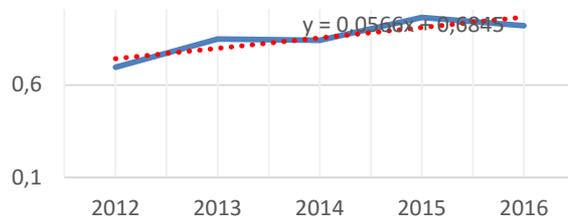
C1) Appropriatezza del norma il materiale didattico



C2) Professionalità dei docenti



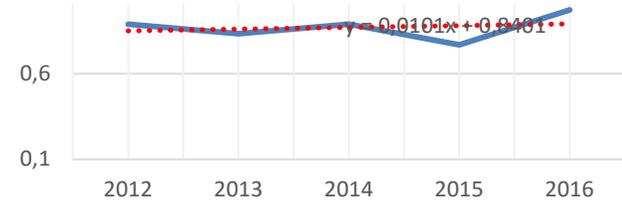
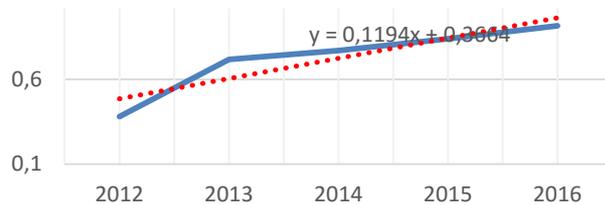
C3) Organizzazione degli appelli di esami



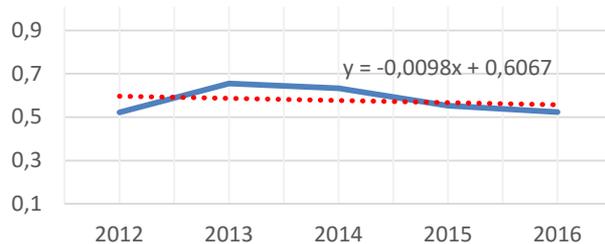
Laurea triennale

Laurea magistrale

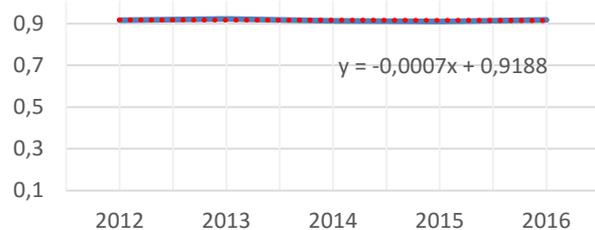
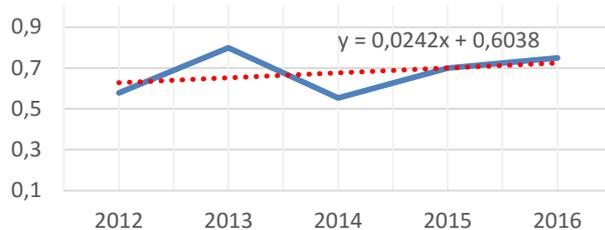
C4) Sostenibilità del carico di studio



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



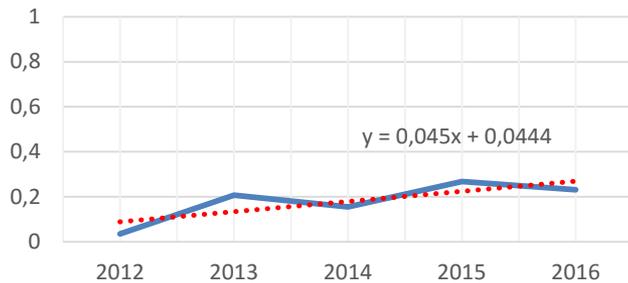
C6) Appropriately delle conoscenze acquisite durante il Corso di Studio per un proficuo inserimento nel mondo del lavoro



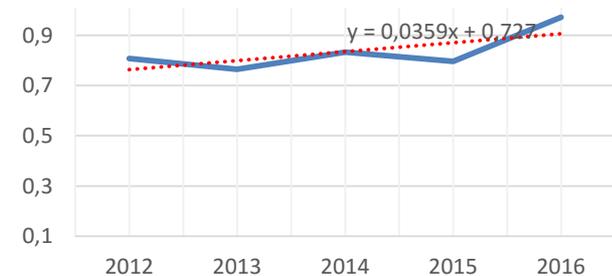
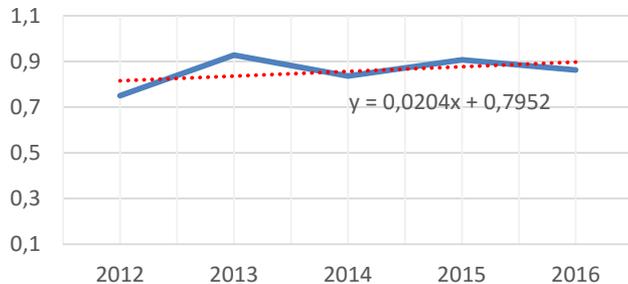
Laurea triennale

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



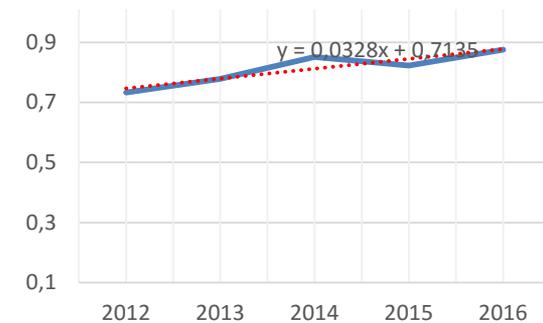
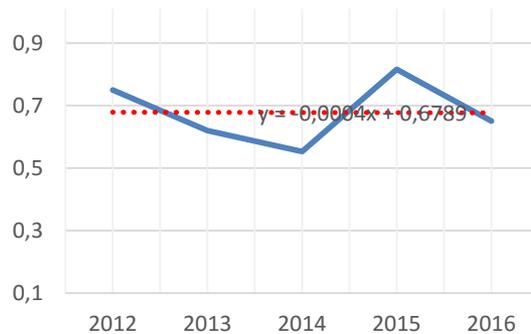
D) Servizi di supporto:

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

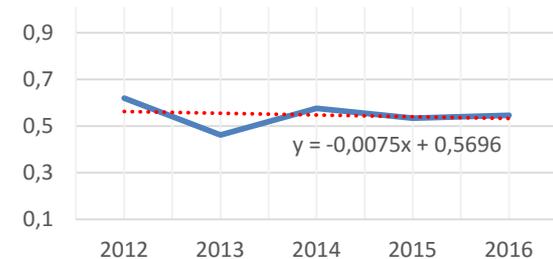
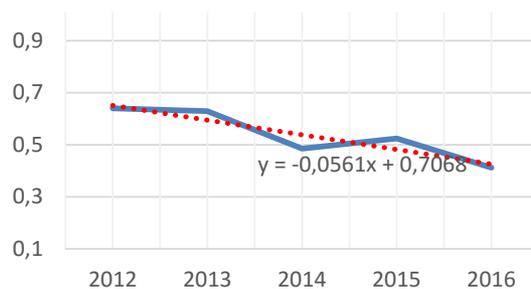


D1) Possibilità offerte dal Corso di Studi relativamente ad esperienze di internazionalizzazione



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

studio

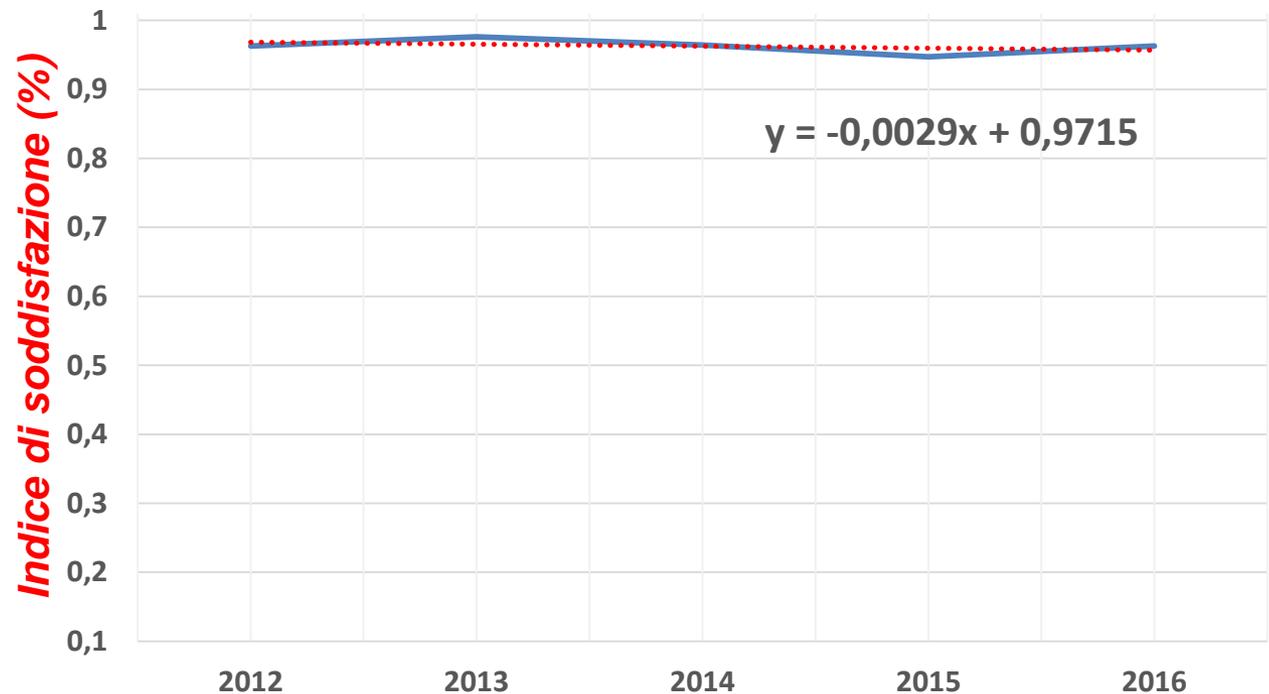


Laurea triennale

Laurea magistrale



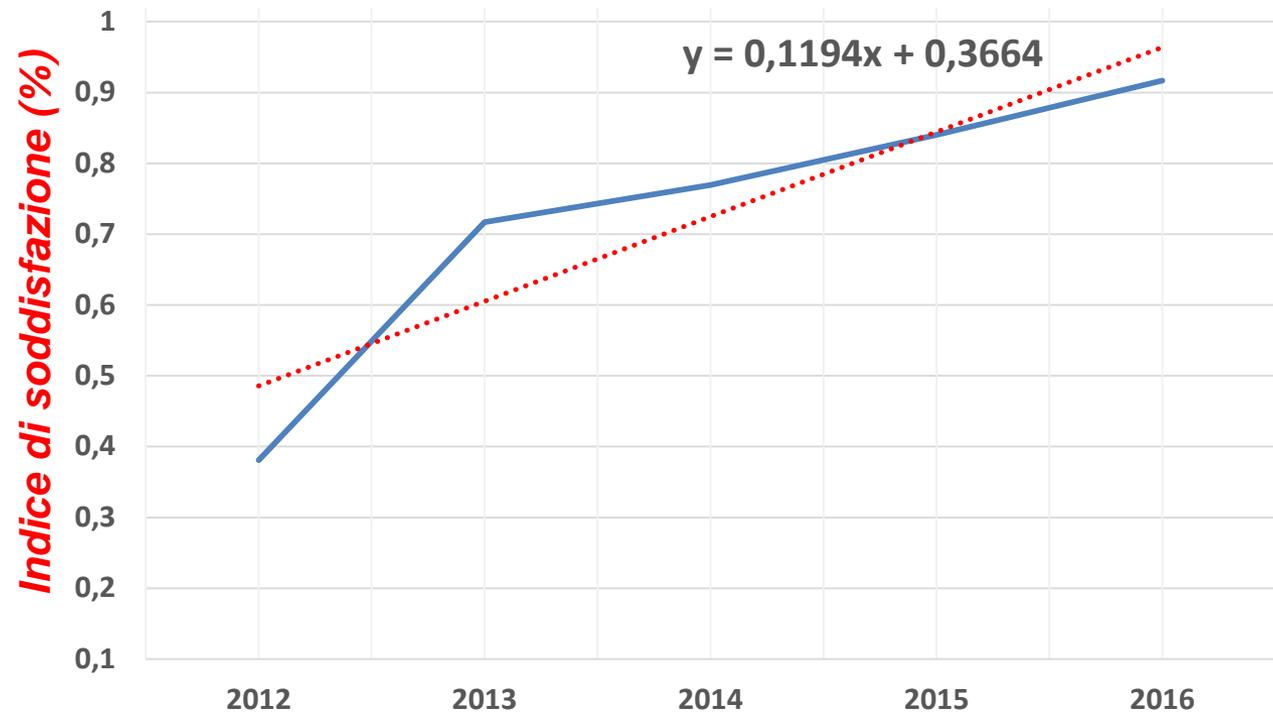
Aspetti del servizio
da tenere sotto
controllo



C1) Appropriata del norma il materiale didattico (LM)



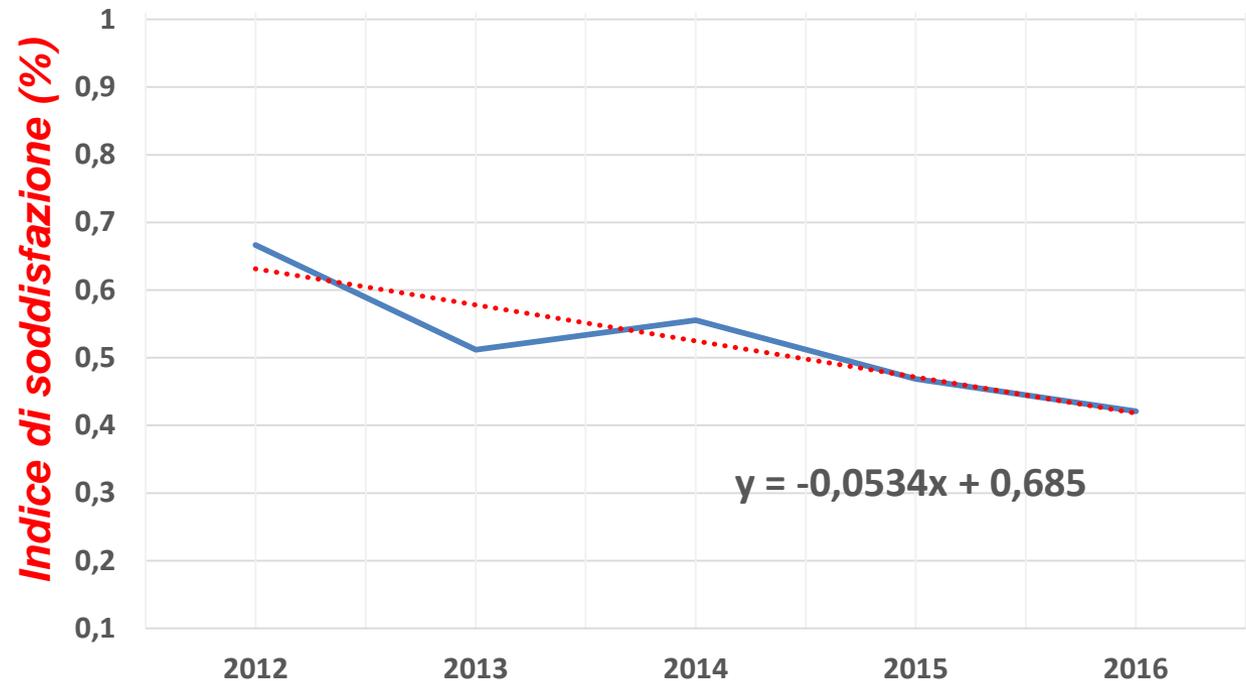
Aspetti del servizio
da mantenere



C4) Sostenibilità del carico di studio (LT)



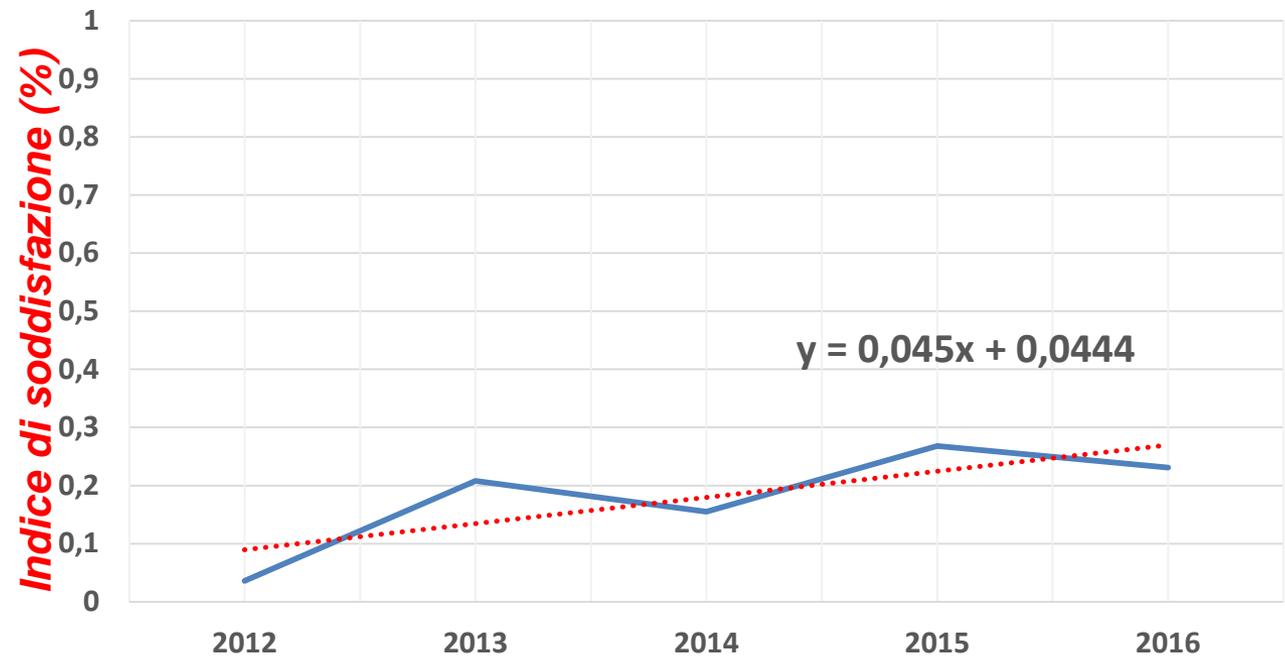
Aspetti del servizio
critici (da migliorare)



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



Aspetti del servizio
sottoposti a
miglioramento

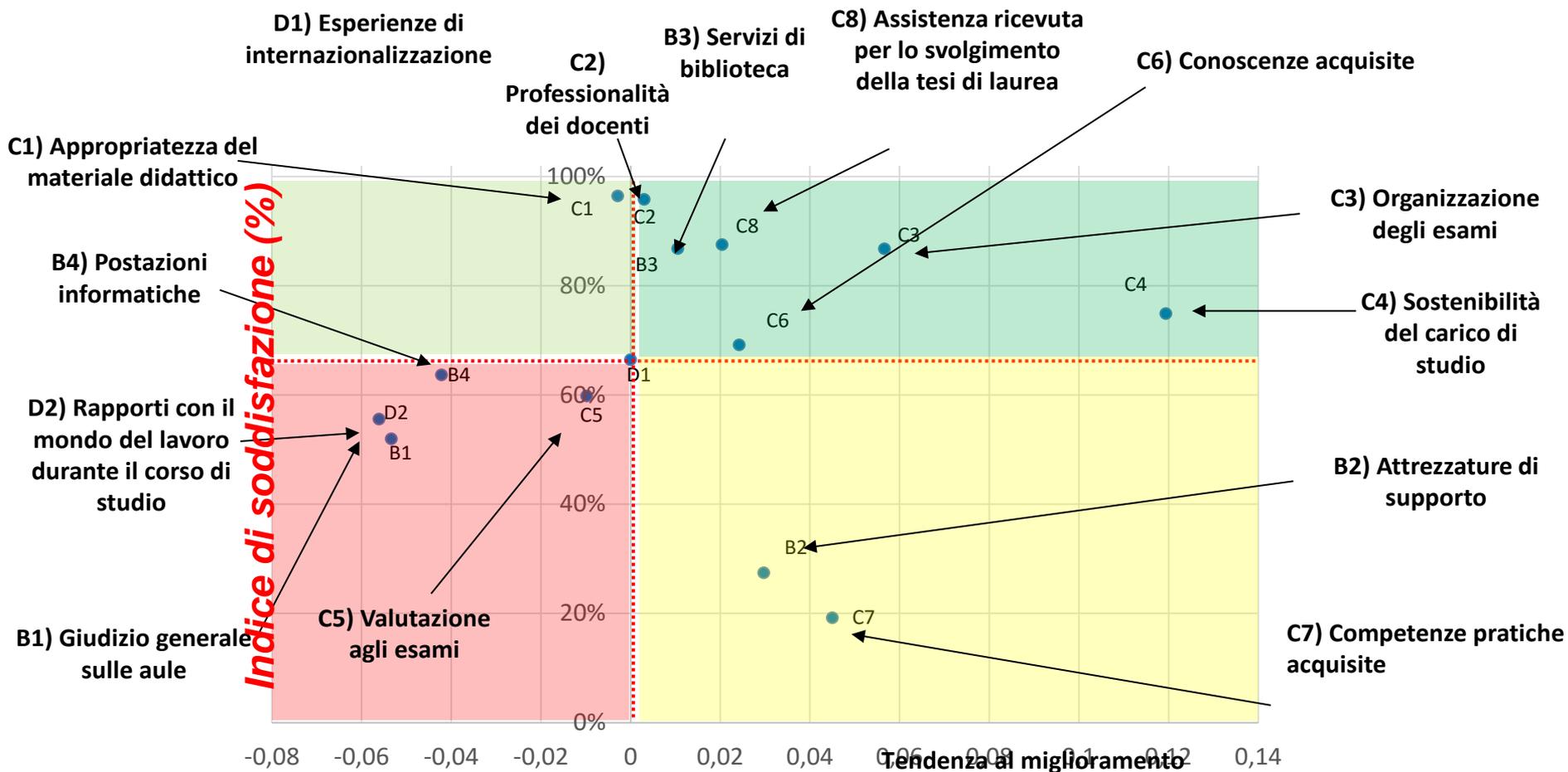


C7) Appropriatezza delle competenze acquisite

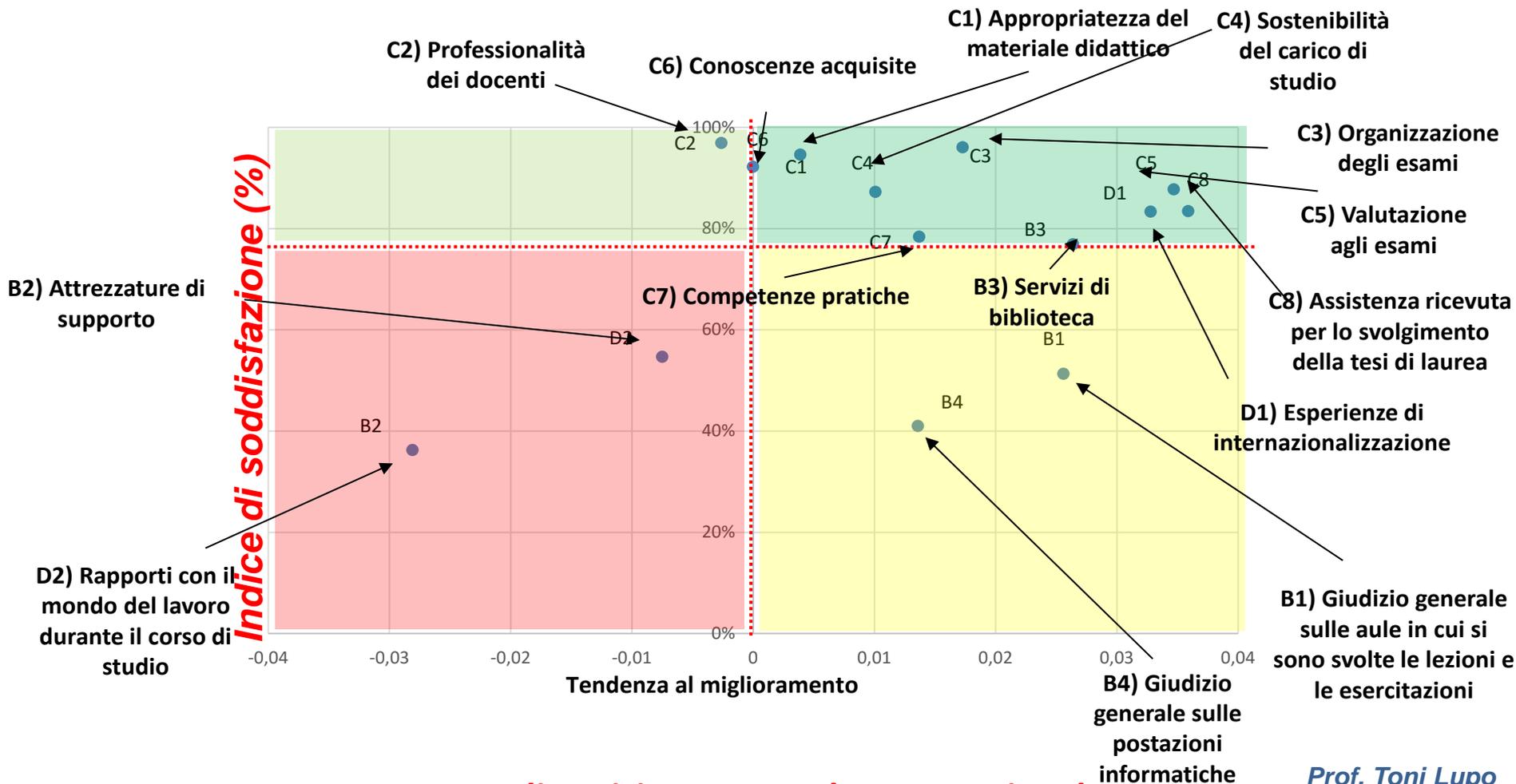


Mappa di posizionamento





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



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