

3.3. Migliorare la qualità dei servizi erogati agli studenti¹⁹

A partire dall'anno accademico 2016/2017 è stata data agli studenti dell'Università di Siena la possibilità di esprimersi per valutare il grado di soddisfazione relativo ai servizi offerti e dedicati agli studenti attraverso la compilazione di un questionario distribuito online.

Il primo questionario è stato somministrato a partire dal 24/10/2016 (quando le immatricolazioni e il rinnovo delle iscrizioni erano ancora in atto) ed è rimasto disponibile fino al 31/01/2017 (data convenzionale di termine delle lezioni del primo semestre). Per quanto riguarda la rilevazione 2018, la finestra temporale è stata dal 1° febbraio al 31 marzo.

E' stato adottato il metodo di somministrazione online impostando il questionario all'interno del programma Esse3 e proponendolo nel momento del post-login (conseguente all'accesso attraverso credenziali UNISIPASS) sul portale di segreteria on line dell'ateneo.

Nel seguito i risultati ottenuti nelle rilevazioni del biennio.

RILEVAZIONE 2016-17	
Finestra temporale rilevazione	24 ottobre 2016-31 gennaio 2017
N. studenti contattati	19.129
N. studenti rispondenti	14.003
% rispondenti / contattati	73,2%

RILEVAZIONE 2018	
Finestra temporale rilevazione	1° febbraio - 31 marzo 2018
N. studenti contattati	19.234
N. studenti rispondenti	13.883
% rispondenti / contattati	72,2%

Legenda

risposte: PNR Preferisco non rispondere

DN Decisamente NO

PNCS Più NO che SI

PSCN Più SI che NO

DS Decisamente SI

TotPOS Totale Valutazioni POSITI VE (%_PSCN + %_DS)

Punti $[DN+(PNCS*2)+(PSCN*3)+(DS*4)] / (Totale-PNR)$

¹⁹ Dati e tabelle tratti dalla Relazione del Direttore generale vicario

Tab. Q2b: Valutazioni positive sulla "Qualità complessiva del servizio fornito" (2018)

Servizi	Risposte					Totale	% risposte positive	Punti
	PNR	DN	PNCS	PSCN	DS			
AreaECON	51	77	230	871	340	1569	77,2%	2,97
AreaMED	40	33	123	773	503	1472	86,7%	3,22
DBCFC	33	43	146	463	155	840	73,6%	2,90
DFCLAM	13	17	59	186	98	373	76,1%	3,01
DGIUR	27	16	56	320	227	646	84,7%	3,22
DIISM	14	11	46	202	100	373	81,0%	3,09
DISPI	12	8	34	197	163	414	87,0%	3,28
DISPOC	21	28	113	287	103	552	70,7%	2,88
DSFTA	4	6	10	94	53	167	88,0%	3,19
DSFUCI	18	8	58	264	149	497	83,1%	3,16
DSSBC	15	7	42	255	159	478	86,6%	3,22
DSV	9	5	23	150	79	266	86,1%	3,18
NoDIP	14	6	35	181	69	305	82,0%	3,08
Totale SEGRETERIE STUDENTI CORSI DI LAUREA	271	265	975	4243	2198	7952	81,0%	3,09
SERVIZI PRIMA ACCOGLIENZA E ASSISTENZA STUD.	113	62	160	919	900	2154	84,4%	3,30
SERVIZI BORSE DI STUDIO (NON REGIONALI) E P.L.	125	93	212	907	750	2087	79,4%	3,18
UFFICIO DOTTORATO DI RICERCA	79	23	84	211	163	560	66,8%	3,07
SERVIZI ACCOGLIENZA DISABILI E DSA	37	20	47	115	248	467	77,7%	3,37
UFFICIO ESAMI DI STATO	66	16	63	386	291	822	82,4%	3,26
UFFICIO FORMAZIONE DEGLI INSEGNANTI	124	119	254	461	289	1247	60,1%	2,82
UFFICIO MASTER E ALTRI CORSI	85	28	83	433	465	1094	82,1%	3,32
SERVIZI PER LA MOBILITA' INTERNAZIONALE	134	102	300	958	705	2199	75,6%	3,10
SERVIZI DI ORIENTAMENTO E TUTORATO	132	70	219	1272	1198	2891	85,4%	3,30
UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	280	60	128	459	359	1286	63,6%	3,11
SERVIZI PLACEMENT, STAGE/TIROCINI (di ATENE0)	108	158	396	1534	1113	3309	80,0%	3,13
UFFICIO GESTIONE TASSAZIONE UNIVERSITARIA	302	231	767	2761	1805	5866	77,8%	3,10
Totale ALTRI SERVIZI	1585	982	2713	10416	8286	23982	78,0%	3,16
Totale SERVIZI allo STUDENTE	1856	1247	3688	14659	10484	31934	78,7%	3,14