



Programma "Valutazione dei servizi di Ateneo da parte degli utenti interni"
– Il Ciclo –

**Report Analitico dei risultati della
valutazione del Servizio
“ORGANIZZAZIONE E SERVIZI PER LA DIDATTICA”**

Bocconi

Finalità e metodologia d'indagine

Il presente fascicolo riepiloga i risultati della valutazione del **Servizio Organizzazione e Servizi per la Didattica** da parte del personale universitario, realizzata nell'ambito del 2° ciclo di interventi del programma pluriennale di "Valutazione dei Servizi di Ateneo da parte degli utenti interni".

Scopo di questo filone d'indagine è, per l'appunto, quello di raccogliere le opinioni dei fruitori interni sul livello dei servizi erogati da una specifica unità organizzativa dell'Ateneo e di trarre utili spunti per impostare progetti di miglioramento, a partire dalle aree e dai settori in cui dovessero emergere le maggiori criticità.

La **metodologia** di svolgimento della rilevazione consiste nella somministrazione di un questionario anonimo ad un campione di utilizzatori del Servizio, selezionato nell'ambito del personale docente e tecnico-amministrativo dell'Università.

Con riferimento al *Servizio Organizzazione e Servizi per la Didattica* sono stati utilizzati, nel dettaglio, i seguenti criteri:

1. per quanto concerne il personale docente, sono stati selezionati tutti i docenti responsabili di insegnamento che, per esigenze organizzative legate alle attività didattiche, si interfacciano più frequentemente con il Servizio, oltre a tutti i docenti Ordinari, Associati e Adjunct full professor;
2. per quanto riguarda il personale tecnico-amministrativo, è stato selezionato un campione pari a circa il 25% della popolazione complessiva dei dipendenti, rappresentativo delle categorie e delle aree di attività che hanno maggiore contatto con il *Servizio Organizzazione e Servizi per la Didattica*.

Il questionario, articolato in diverse sezioni corrispondenti ai differenti ambiti di operatività del Servizio, prevede, per ogni caratteristica esaminata, la formulazione di due tipi di giudizi:

- 1) il primo, che chiameremo *giudizio di valutazione*, mira a rilevare il grado di soddisfazione di ogni utente collegato alle impressioni maturate dall'esperienza diretta di utilizzo di un determinato aspetto del Servizio;
- 2) il secondo, che chiameremo *giudizio di rilevanza*, indaga l'importanza che un determinato aspetto riveste per ciascun rispondente, ed è stato inserito allo scopo di evidenziare quali caratteristiche meritano maggiore attenzione da parte della struttura valutata, indipendentemente dal livello di performance percepito.

Al termine di ogni sezione viene, inoltre, richiesto un giudizio di valutazione sintetico, inerente la specifica area di attività considerata nel suo insieme. Ove possibile, sono riportati anche i punteggi delle valutazioni registrate in occasione della precedente rilevazione, condotta nel 2000.

La scala di misura utilizzata per tutti i giudizi è compresa tra un punteggio minimo di 1 ed un punteggio massimo di 5.

L'analisi dei dati che segue è strutturata in cinque parti:

1. Elaborazioni descrittive di carattere generale, comprendenti l'esame della composizione e della struttura del campione di rispondenti ed un'illustrazione dettagliata dei profili dei giudizi di valutazione e di rilevanza relativi ad ogni item.
2. Analisi disaggregate sulla base delle principali caratteristiche del campione, utilizzando come variabili discriminanti la categoria d'appartenenza dei rispondenti (corpo docente o personale T.A.) e la frequenza di contatto con i diversi servizi e programmi.
3. Confronti complessivi delle valutazioni medie di ciascun aspetto esaminato con le corrispondenti valutazioni dell'edizione precedente (ove possibili).
4. Quadro degli aspetti di maggiore e di minore forza nelle percezioni degli utenti interni, utile per un'immediata identificazione delle aree su cui concentrare eventuali interventi migliorativi futuri.
5. Osservazioni e suggerimenti in forma libera espressi dagli intervistati (sezione riservata all'esame da parte del responsabile del Servizio).

Executive Summary

La partecipazione all'iniziativa è risultata contenuta, ma in linea con i valori che caratterizzano questo tipo di servizi "specialistici" (160 rispondenti, pari al 28% circa del campione selezionato).

In termini di categorie di rispondenti, l'adesione del personale Tecnico-Amministrativo è stata nettamente superiore (51%) rispetto a quanto fatto registrare dal personale docente (18,4%), una situazione che, del resto, si verifica abitualmente in questo tipo di indagini.

Dai dati presentati nella sezione "Analisi complessiva delle risposte" (pagg.5-9), traspare un'elevata soddisfazione per le attività e le prestazioni erogate dal *Servizio Organizzazione e Servizi per la Didattica*: nessuno degli item considerati ha infatti ricevuto valutazioni medie inferiori al valore centrale della scala di misura adottata (pari a 3). Gli aspetti che registrano più ampi apprezzamenti riguardano: *la tempestività di intervento per affrontare problemi o situazioni d'emergenza durante le prove di selezione da parte dell'Ufficio Selezioni e Ammissioni, la reperibilità dei referenti dell'Ufficio Organizzazione Didattica e la cortesia del personale dell'Ufficio Organizzazione Didattica* (item n.25, n.30 a. e n.1).

Confrontando i risultati della presente rilevazione con quelli della precedente indagine, si nota come per tutti i 6 item comparabili¹ le valutazioni siano decisamente migliorate. In particolare, per quanto concerne *la cortesia e la disponibilità del personale dell'Ufficio Segreteria Studenti* (item n. 10) si rileva un incremento di oltre un punto nella media dei giudizi espressi (su scala da 1 a 5).

In termini di rilevanza degli aspetti considerati, si evince come gli utenti considerino "importanti" praticamente tutti gli aspetti sottoposti ad indagine: nessun item ha registrato, infatti, punteggi medi di questo attributo inferiori a 4. Come risultato, la valutazione della rilevanza appare piuttosto "sbilanciata" su livelli elevati ed aspetti inerenti uno stesso servizio appaiono spesso poco differenziati sotto questo profilo (si veda ancora la sezione di "Analisi complessiva delle risposte").

Allo scopo di fornire elementi utili per un esame più particolareggiato delle risposte raccolte il report prevede un'ampia sezione dedicata ad un'analisi disaggregata sulla scorta di alcune variabili chiave del campione di rispondenti (pagg.10-14). Articolando le risposte per categoria di utenti (docenti o personale T.A.) e frequenza di contatto si rilevano valori medi generalmente abbastanza allineati, sebbene sia possibile ricavare alcune considerazioni di fondo. In particolare si evidenzia che i giudizi relativamente meno positivi sono di solito provenienti dal personale Tecnico Amministrativo, indipendentemente dalla frequenza di contatto dichiarata con gli uffici interessati.

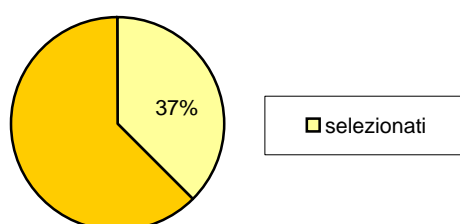
¹ Si sottolinea che la presenza di un ridotto numero di item confrontabili è da imputare, oltre che alla usuale revisione del contenuto del questionario, alla ristrutturazione organizzativa che ha interessato il Servizio nel corso degli ultimi anni.

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

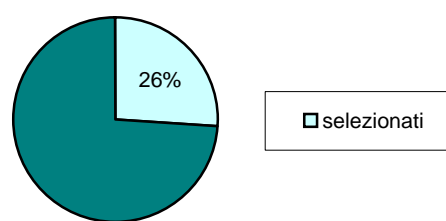
	Universo (*)	Campione selezionato(**)	Campione rispondente	% Rispondenti sul campione selezionato
Personale Docente	1107	414	76	18,4
Personale tecnico - amministrativo	604	157	80	51,0
N.R. (***)	-	-	4	-
Totale	1711	571	160	28,0

CAMPIONE SELEZIONATO RISPETTO ALL'UNIVERSO DI RIFERIMENTO

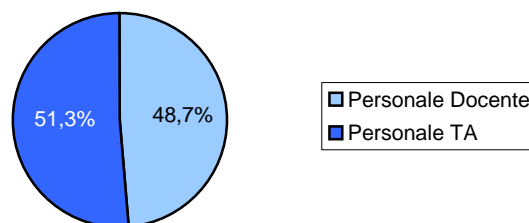
Personale Docente



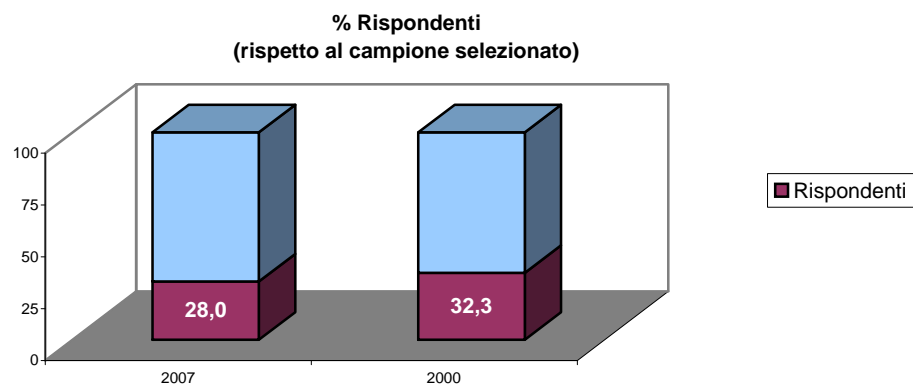
Personale TA



DISTRIBUZIONE DEI RISPONDENTI PER MACRO-CATEGORIA



CONFRONTO CON LA PRECEDENTE EDIZIONE



(*): include anche gli addetti al servizio valutato.

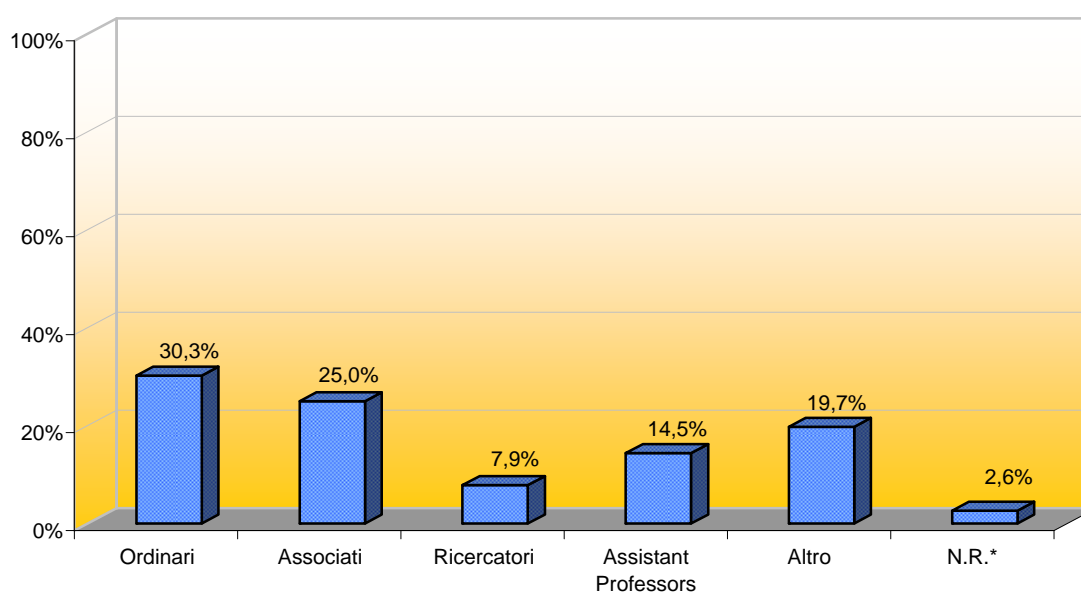
(**): Il campione selezionato coincide con la popolazione degli utenti abituali del Servizio.

(***): rispondenti che non hanno dichiarato la propria categoria di appartenenza.

DISTRIBUZIONE DEI RISPONDENTI PER TIPOLOGIA

Distribuzione del personale docente per titolo

Titolo	Ordinari	Associati	Ricercatori	Assistant Professors	Altro	N.R.*	Totale
Rispondenti							
v.a.	23	19	6	11	15	2	76
%	30,3%	25,0%	7,9%	14,5%	19,7%	2,6%	100,0%
Distrib. % campione selezionato	26,9%	25,0%	13,6%	12,3%	22,2%	-	100,0%

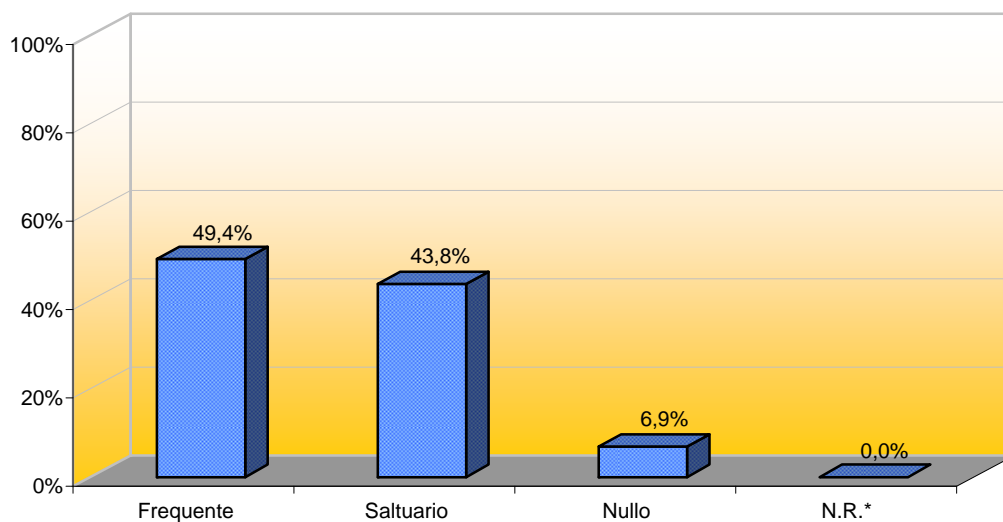


(*): rispondenti che non hanno indicato la frequenza di contatto.

DISTRIBUZIONE DEI RISPONDENTI PER FREQUENZA DI CONTATTO

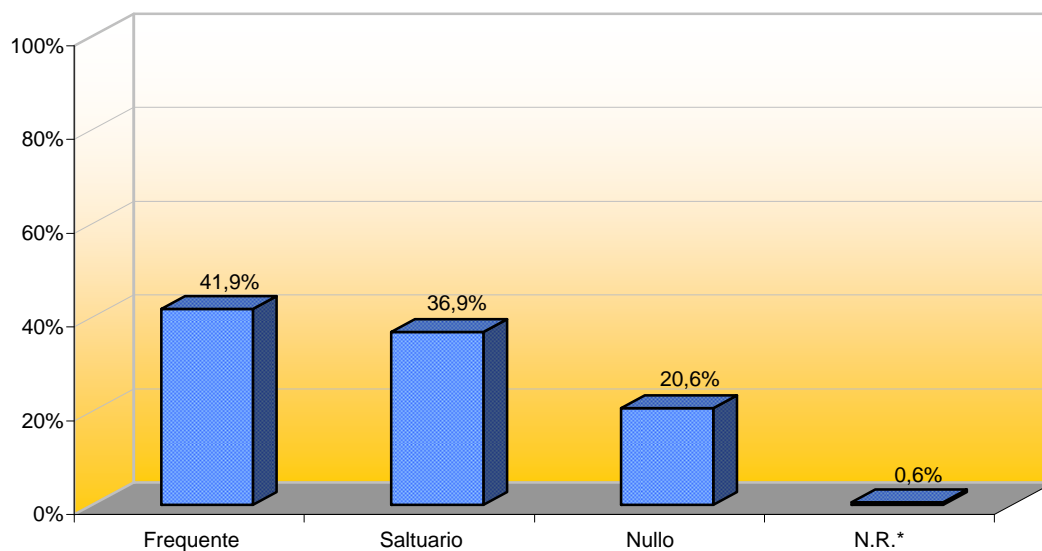
A. UFFICIO ORGANIZZAZIONE DIDATTICA

Contatto	Frequente	Saltuario	Nulla	N.R.*	Totale
Rispondenti					
v.a.	79	70	11	0	160
%	49,4%	43,8%	6,9%	0,0%	100,0%



B. UFFICIO SEGRETERIA STUDENTI

Contatto	Frequente	Saltuario	Nulla	N.R.*	Totale
Rispondenti					
v.a.	67	59	33	1	160
%	41,9%	36,9%	20,6%	0,6%	100,0%

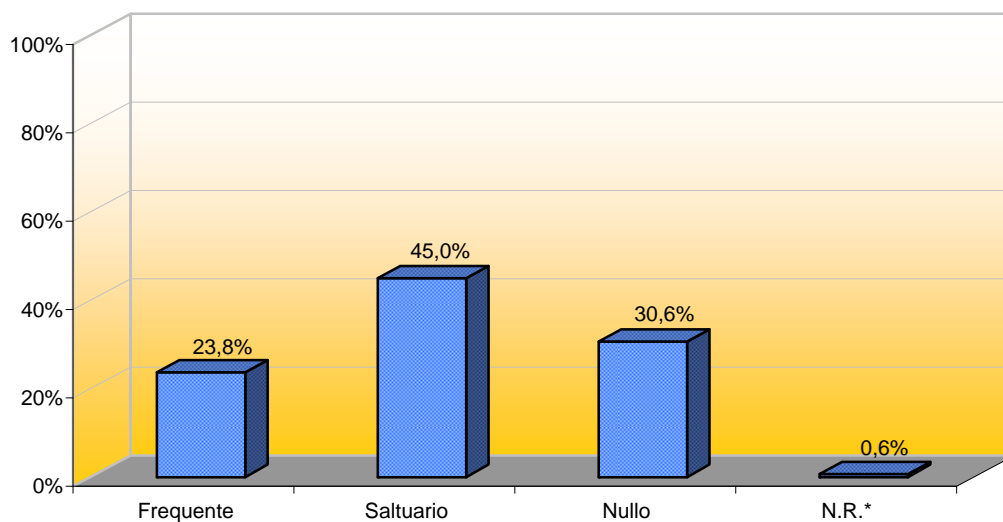


(*): rispondenti che non hanno indicato la frequenza di contatto.

DISTRIBUZIONE DEI RISPONDENTI PER FREQUENZA DI CONTATTO

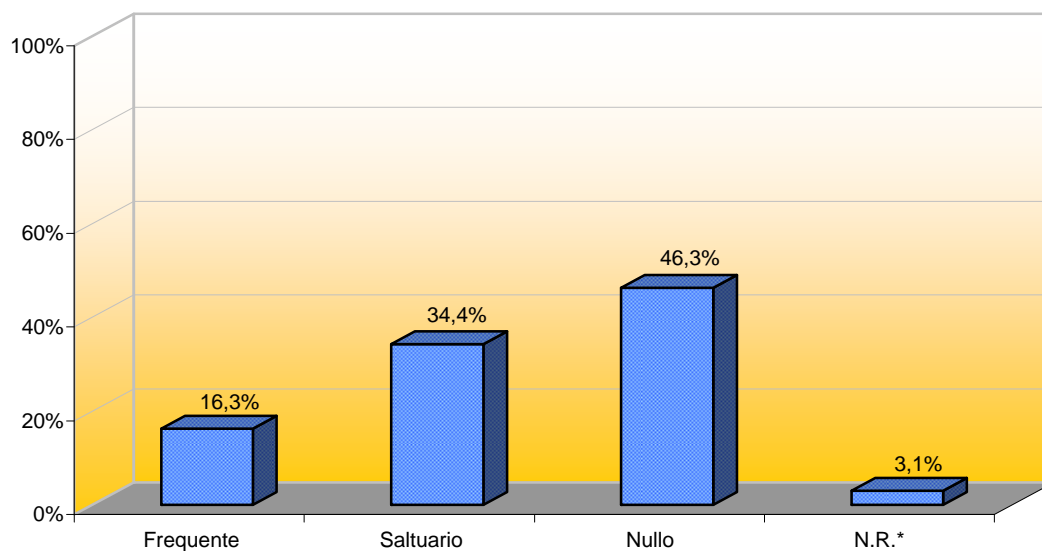
C. UFFICIO COMUNICAZIONE E SERVIZI PER LA DIDATTICA

Contatto	Frequente	Saltuario	Nulla	N.R.*	Totale
Rispondenti					
v.a.	38	72	49	1	160
%	23,8%	45,0%	30,6%	0,6%	100,0%



D. UFFICIO SELEZIONI E AMMISSIONI

Contatto	Frequente	Saltuario	Nulla	N.R.*	Totale
Rispondenti					
v.a.	26	55	74	5	160
%	16,3%	34,4%	46,3%	3,1%	100,0%

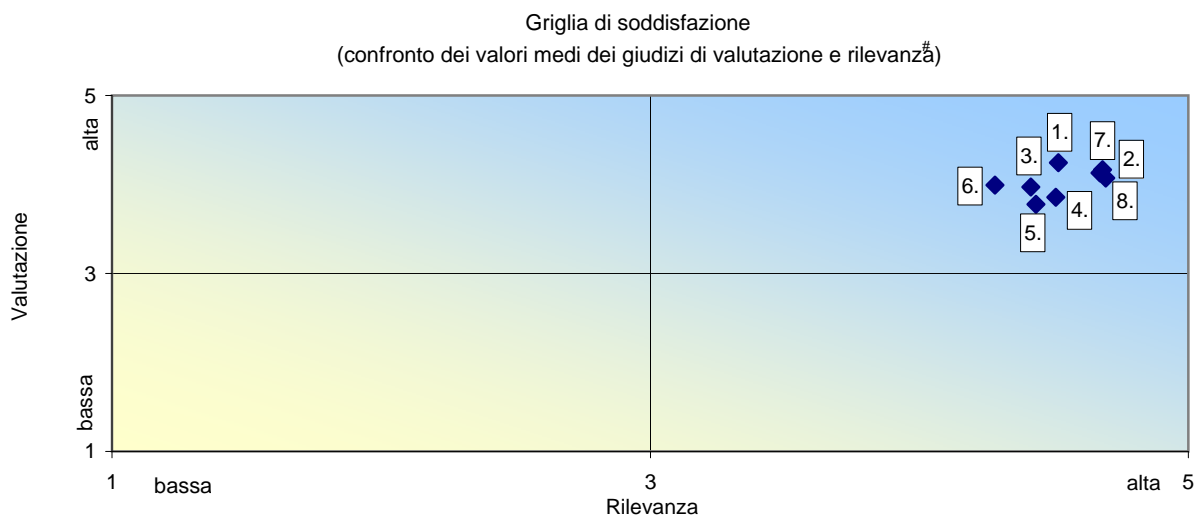
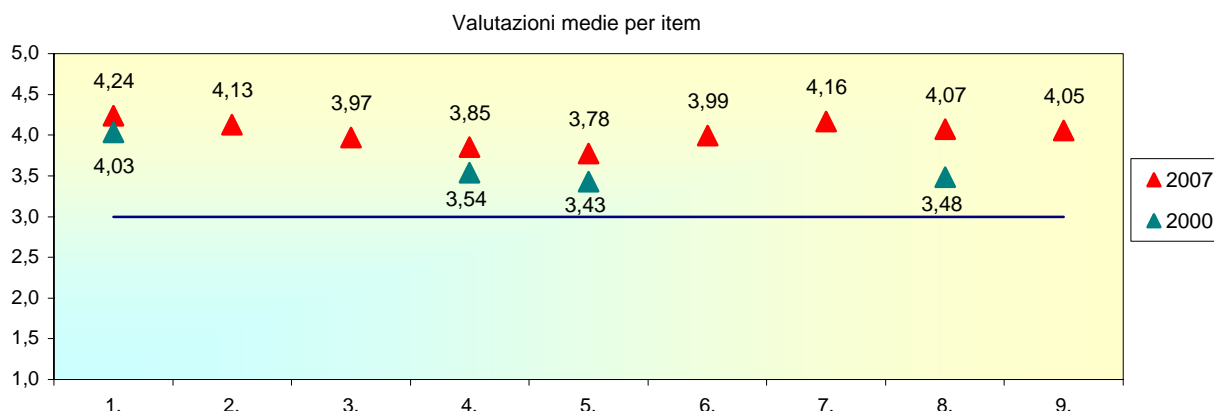


(*): rispondenti che non hanno indicato la frequenza di contatto.

ANALISI COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

A. UFFICIO ORGANIZZAZIONE DIDATTICA

ITEM	Valori medi			Numero rispondenti
	Giudizio di valutazione 2007 *	Giudizio di rilevanza 2007 **	Giudizio di valutazione 2000	
1. Il personale dell'Ufficio è cortese e disponibile.	4,24	4,52	4,03	149 / 160
2. Il personale dell'Ufficio si adopera per una buona organizzazione di lezioni ed esami.	4,13	4,67	-	139 / 160
3. Il personale dell'Ufficio si adopera per una buona organizzazione delle giornate di laurea.	3,97	4,41	-	125 / 160
4. Le comunicazioni dell'Ufficio a docenti e colleghi in tema di organizzazione delle attività didattiche (es. variazioni orari lezioni, variazioni aule, etc.) sono chiare e complete.	3,85	4,51	3,54	136 / 160
5. L'Ufficio aggiorna in modo costante e continuo le informazioni fornite sull'organizzazione della didattica.	3,78	4,43	3,43	129 / 160
6. Il personale dell'Ufficio applica in modo efficiente le previste procedure amministrative.	3,99	4,28	-	114 / 160
7. Il personale dell'Ufficio è collaborativo nel risolvere specifici problemi e/o soddisfare eventuali richieste da parte di docenti e colleghi.	4,16	4,68	-	147 / 160
8. Il personale dell'Ufficio interviene in modo tempestivo per affrontare situazioni di emergenza.	4,07	4,69	3,48	140 / 160
9. Quali sono le Sue impressioni complessive sull'Ufficio?	4,05			146 / 160



(*): Scala 1-5; 1 = Totale disaccordo; 5 = Totale accordo.

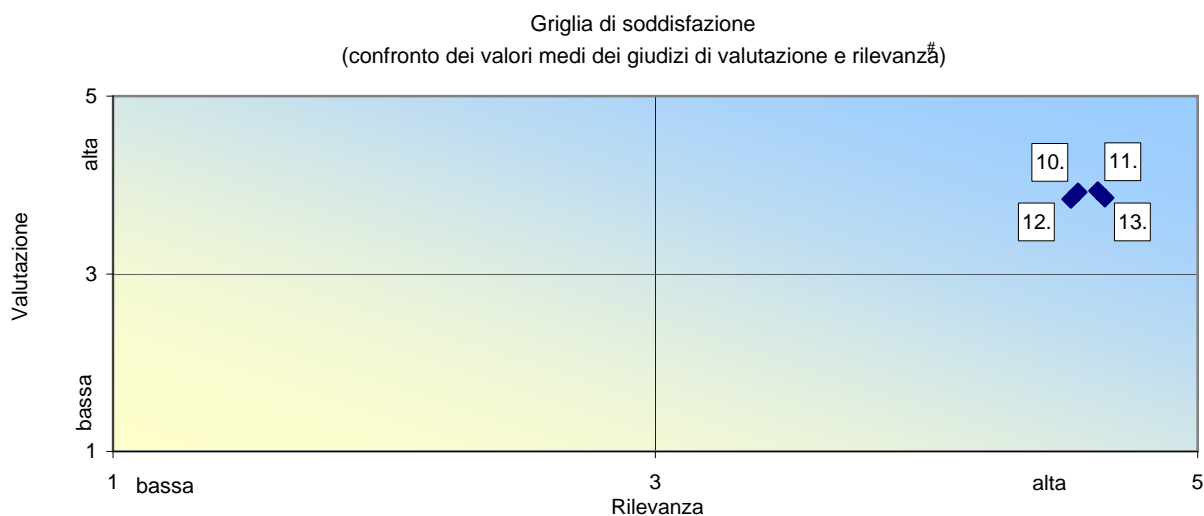
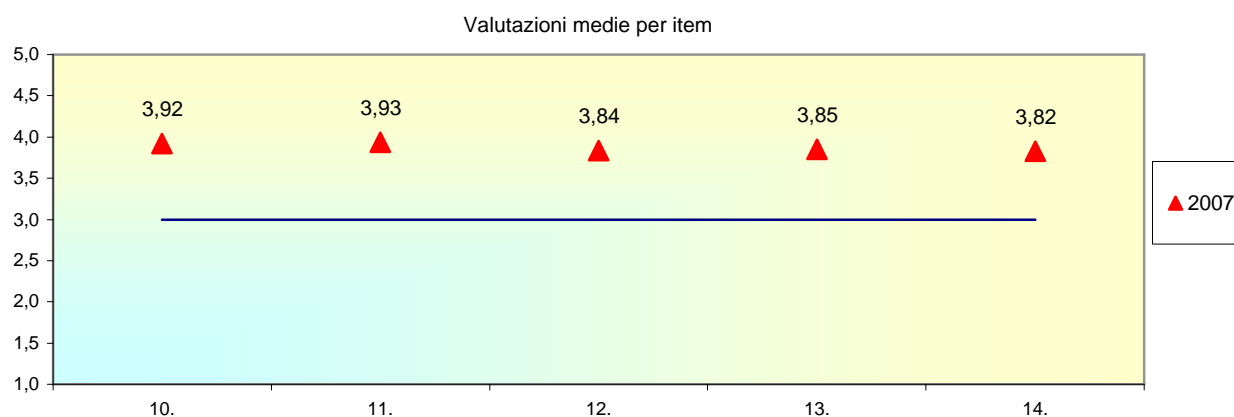
(**): Scala 1-5; 1 = Per nulla importante; 5 = Molto importante.

(#): La collocazione all'interno di uno dei 4 quadranti individua una specifica situazione messa in risalto dall'indagine. In particolare, il posizionamento di un item nel IV quadrante (in basso a destra) identifica una condizione di criticità per la presenza di un basso livello di valutazioni associato ad un'elevata importanza attribuita a quel particolare aspetto.

ANALISI COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

B. UFFICIO SEGRETERIA STUDENTI

ITEM	Valori medi			Numero rispondenti
	Giudizio di valutazione 2007 *	Giudizio di rilevanza 2007 **	Giudizio di valutazione 2000	
10. Il personale dell'Ufficio è cortese e disponibile.	3,92	4,56	3,47	124 / 160
11. Il personale dell'Ufficio dimostra competenza nel fornire consulenza e supporto per la gestione di norme, regolamenti e procedure legati alla carriera degli studenti.	3,93	4,63	-	118 / 160
12. Il personale dell'Ufficio applica in modo efficiente le previste procedure amministrative.	3,84	4,53	-	110 / 160
13. Il personale dell'Ufficio è collaborativo nel risolvere specifici problemi e/o soddisfare eventuali richieste da parte di docenti e colleghi.	3,85	4,66	-	123 / 160
14. Quali sono le Sue impressioni complessive sull'Ufficio?	3,82		-	125 / 160



(*): Scala 1-5; 1 = Totale disaccordo; 5 = Totale accordo.

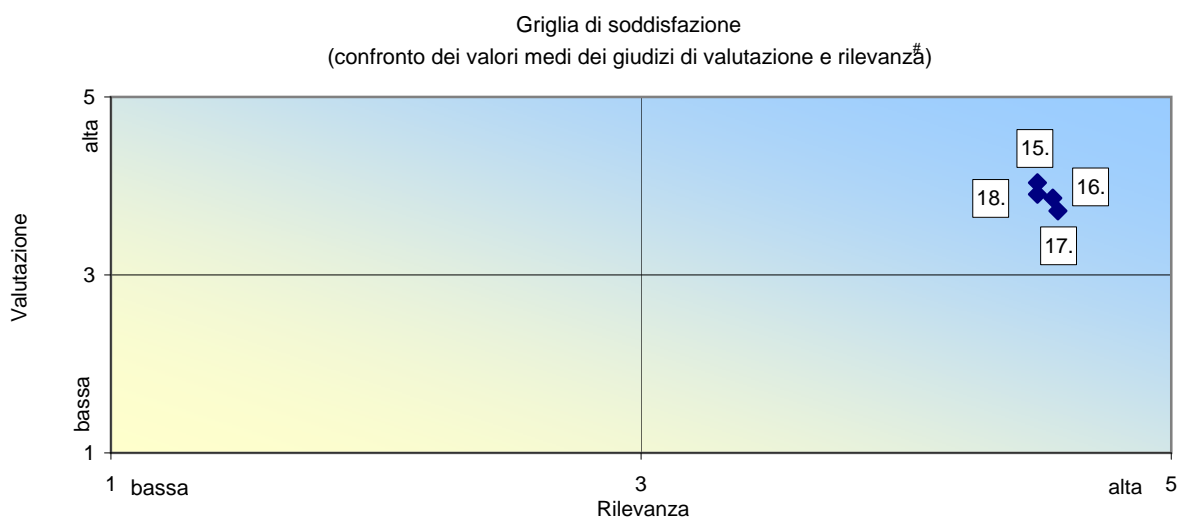
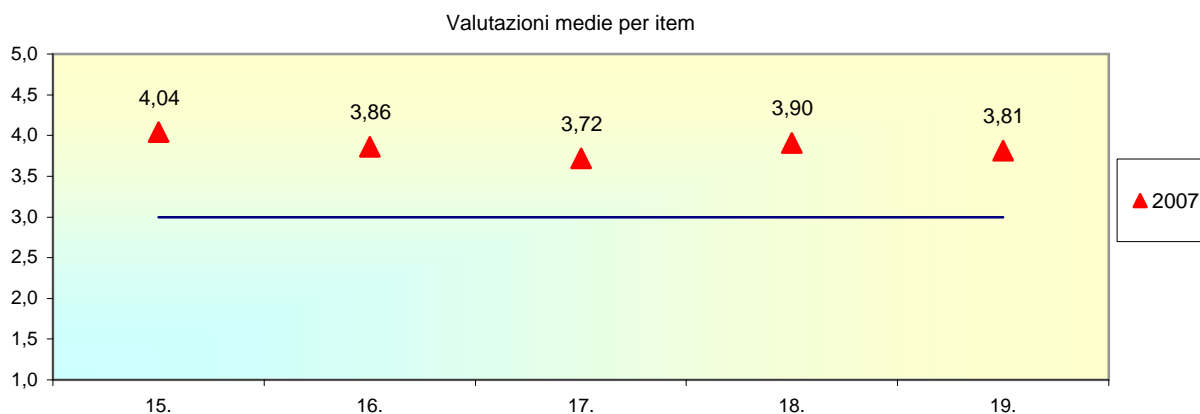
(**): Scala 1-5; 1 = Per nulla importante; 5 = Molto importante.

(#): La collocazione all'interno di uno dei 4 quadranti individua una specifica situazione messa in risalto dall'indagine. In particolare, il posizionamento di un item nel IV quadrante (in basso a destra) identifica una condizione di criticità per la presenza di un basso livello di valutazioni associato ad un'elevata importanza attribuita a quel particolare aspetto.

ANALISI COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

C. UFFICIO COMUNICAZIONE E SERVIZI PER LA DIDATTICA

ITEM	Valori medi		Numero rispondenti
	Giudizio di valutazione 2007 *	Giudizio di rilevanza 2007 **	
15. Il personale dell'Ufficio è cortese e disponibile.	4,04	4,49	106 / 160
16. Il personale dell'Ufficio trasmette in modo efficiente le comunicazioni agli studenti in tema di organizzazione della didattica e degli esami.	3,86	4,55	100 / 160
17. Le procedure per la gestione informatica degli aspetti amministrativi connessi alla carriera degli studenti e all'organizzazione della didattica (es. gestione piani studio, verbali d'esame, variazioni lezioni, etc.) sono efficienti.	3,72	4,57	100 / 160
18. Il personale dell'Ufficio è collaborativo nel risolvere specifici problemi e/o soddisfare eventuali richieste da parte di docenti e colleghi.	3,90	4,49	105 / 160
19. Quali sono le Sue impressioni complessive sull'Ufficio?	3,81		105 / 160



(*): Scala 1-5; 1 = Totale disaccordo; 5 = Totale accordo.

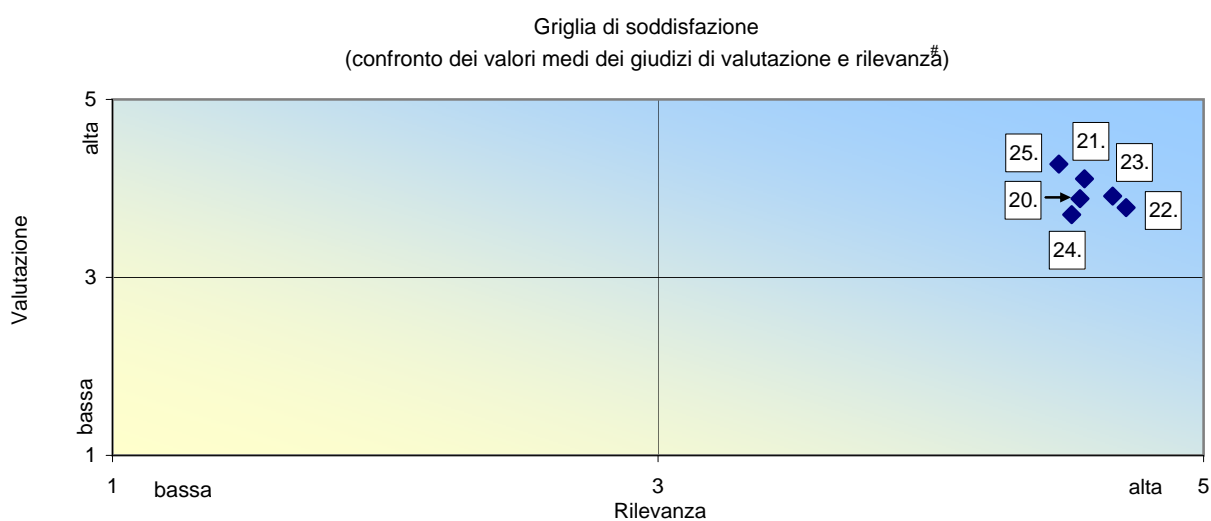
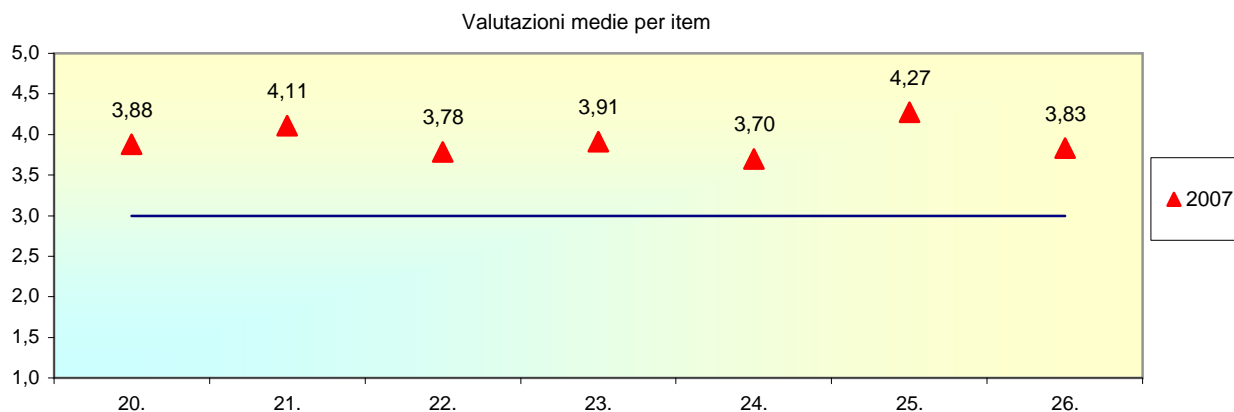
(**): Scala 1-5; 1 = Per nulla importante; 5 = Molto importante.

(#): La collocazione all'interno di uno dei 4 quadranti individua una specifica situazione messa in risalto dall'indagine. In particolare, il posizionamento di un item nel IV quadrante (in basso a destra) identifica una condizione di criticità per la presenza di un basso livello di valutazioni associato ad un'elevata importanza attribuita a quel particolare aspetto.

ANALISI COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

D. UFFICIO SELEZIONI E AMMISSIONI

ITEM	Valori medi		Numero rispondenti
	Giudizio di valutazione 2007 *	Giudizio di rilevanza 2007 **	
20. Il personale dell'Ufficio è cortese e disponibile.	3,88	4,55	77 / 160
21. Il personale dell'Ufficio applica in modo efficiente le procedure di ammissione previste dai regolamenti interni.	4,11	4,56	64 / 160
22. Le procedure di selezione ai corsi di studio sono comunicate agli studenti in modo chiaro (sito internet, brochure, giornate di orientamento).	3,78	4,72	60 / 160
23. Il personale addetto all'Ufficio organizza in modo efficiente le prove di selezione per l'ammissione ai corsi di studio (test attitudinali, analisi dossier da parte dei docenti).	3,91	4,67	58 / 160
24. L'Ufficio fornisce informazioni precise a docenti e colleghi sulle regole e i criteri di selezione.	3,70	4,52	67 / 160
25. Il personale dell'Ufficio interviene in modo tempestivo per affrontare problemi o situazioni di emergenza durante le prove di selezione.	4,27	4,47	37 / 160
26. Quali sono le Sue impressioni complessive sull'Ufficio?	3,83		72 / 160



(*): Scala 1-5; 1 = Totale disaccordo; 5 = Totale accordo.

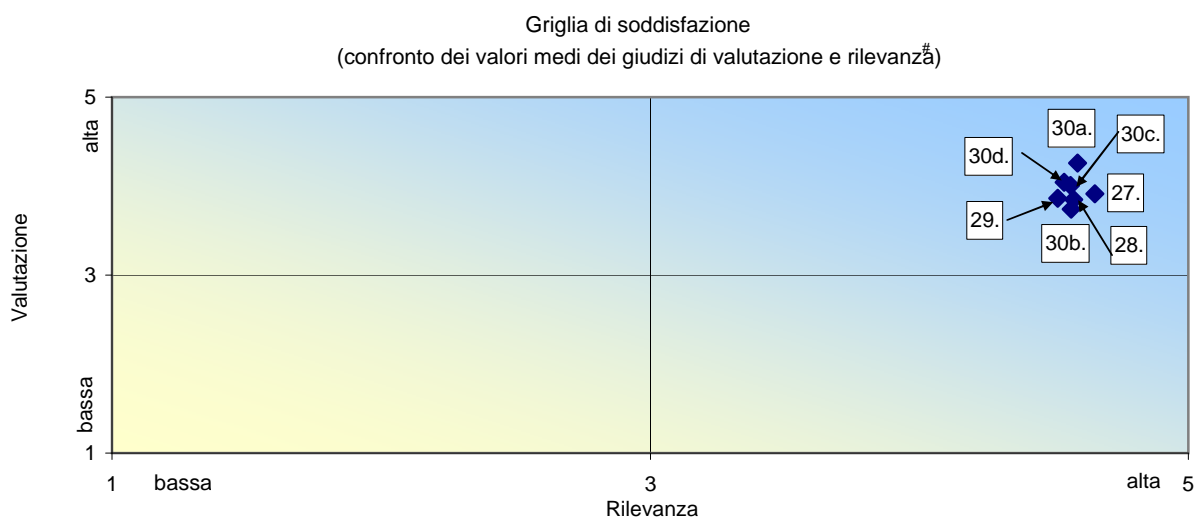
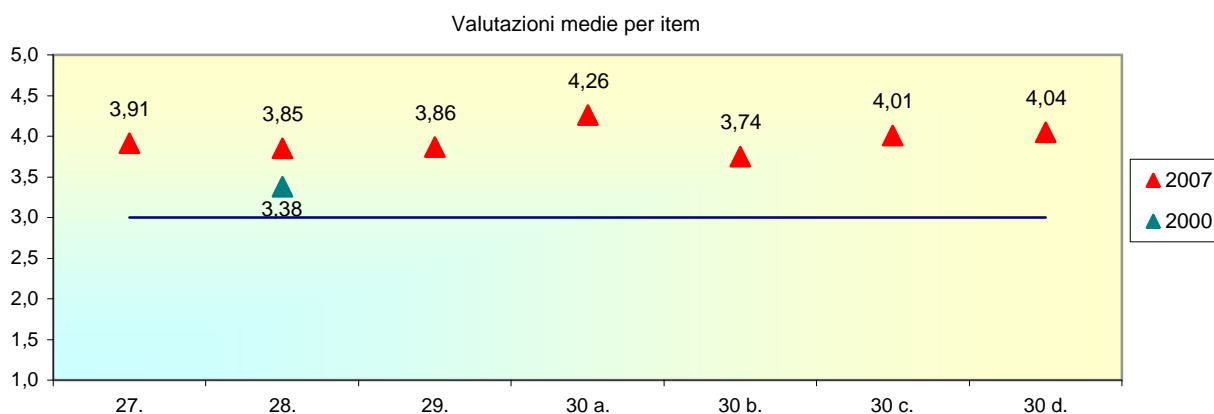
(**): Scala 1-5; 1 = Per nulla importante; 5 = Molto importante.

(#): La collocazione all'interno di uno dei 4 quadranti individua una specifica situazione messa in risalto dall'indagine. In particolare, il posizionamento di un item nel IV quadrante (in basso a destra) identifica una condizione di criticità per la presenza di un basso livello di valutazioni associato ad un'elevata importanza attribuita a quel particolare aspetto.

ANALISI COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

E. VALUTAZIONI COMPLESSIVE

ITEM	Valori medi			Numero rispondenti
	Giudizio di valutazione 2007 *	Giudizio di rilevanza 2007 **	Giudizio di valutazione 2000	
27. Il servizio fornisce adeguato supporto a docenti e colleghi su temi e attività di propria competenza (selezioni, lezioni, esami, lauree).	3,91	4,65		145 / 160
28. Il personale del Servizio esegue le prestazioni nei modi e nei tempi concordati.	3,85	4,57	3,38	142 / 160
29. Il comportamento del personale addetto ispira fiducia sul servizio reso.	3,86	4,51		138 / 160
30. E' agevole mettersi in contatto con:				
a. I referenti dell'Ufficio Organizzazione Didattica	4,26	4,59		135 / 160
b. I referenti dell'Ufficio Segreteria Studenti	3,74	4,56		129 / 160
c. I referenti dell'Ufficio Comunicazione e Servizi per la Didattica	4,01	4,56		106 / 160
d. I referenti dell'Ufficio Selezioni e Ammissioni	4,04	4,54		90 / 160



(*): Scala 1-5; 1 = Totale disaccordo; 5 = Totale accordo.

(**): Scala 1-5; 1 = Per nulla importante; 5 = Molto importante.

(#): La collocazione all'interno di uno dei 4 quadranti individua una specifica situazione messa in risalto dall'indagine. In particolare, il posizionamento di un item nel IV quadrante (in basso a destra) identifica una condizione di criticità per la presenza di un basso livello di valutazioni associato ad un'elevata importanza attribuita a quel particolare aspetto.

ANALISI STRATIFICATA IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE :

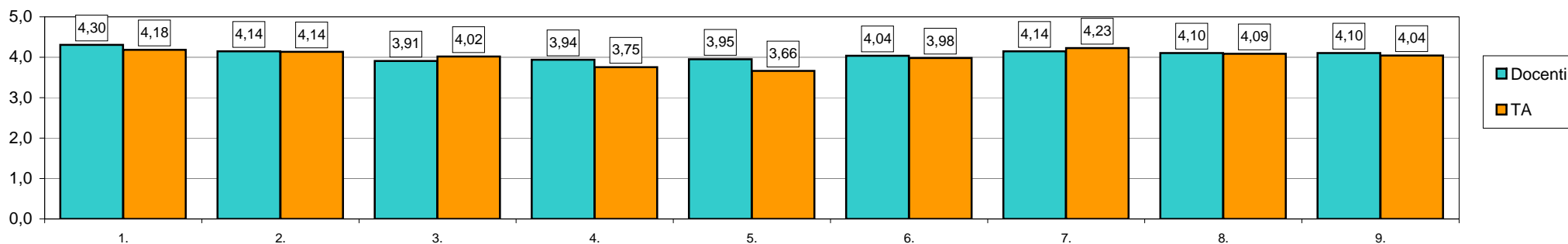
Valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza per categoria di rispondenti e grado di contatto

A. UFFICIO ORGANIZZAZIONE DIDATTICA

ITEM	Personale Docente				Personale Tecnico-Amministrativo				Totale rispondenti *	
	Contatto frequente		Contatto saltuario		Contatto frequente		Contatto saltuario		V	R
	V	R	V	R	V	R	V	R		
1. Il personale dell'Ufficio è cortese e disponibile.	4,41	4,55	4,22	4,54	4,07	4,52	4,35	4,47	4,24	4,52
2. Il personale dell'Ufficio si adopera per una buona organizzazione di lezioni ed esami.	4,19	4,70	4,11	4,59	4,20	4,72	4,00	4,63	4,13	4,67
3. Il personale dell'Ufficio si adopera per una buona organizzazione delle giornate di laurea.	3,87	4,50	3,94	4,29	4,00	4,46	4,05	4,41	3,97	4,41
4. Le comunicazioni dell'Ufficio a docenti e colleghi in tema di organizzazione delle attività didattiche (es. variazioni orari lezioni, variazioni aule, etc.) sono chiare e complete.	3,88	4,35	4,00	4,60	3,74	4,67	3,77	4,26	3,85	4,51
5. L'Ufficio aggiorna in modo costante e continuo le informazioni fornite sull'organizzazione della didattica.	3,94	4,20	3,97	4,52	3,62	4,48	3,74	4,50	3,78	4,43
6. Il personale dell'Ufficio applica in modo efficiente le previste procedure amministrative.	4,08	3,92	4,00	4,21	3,92	4,38	4,11	4,57	3,99	4,28
7. Il personale dell'Ufficio è collaborativo nel risolvere specifici problemi e/o soddisfare eventuali richieste da parte di docenti e colleghi.	4,25	4,77	4,05	4,64	4,18	4,64	4,31	4,71	4,16	4,68
8. Il personale dell'Ufficio interviene in modo tempestivo per affrontare situazioni di emergenza.	4,13	4,73	4,09	4,69	4,07	4,66	4,12	4,69	4,07	4,69
9. Quali sono le Sue impressioni complessive sull'Ufficio?	4,09		4,11		4,02		4,07		4,05	

RISPONDENTI	ITEM								
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
PERSONALE DOCENTE	69 / 76	69 / 76	64 / 76	68 / 76	61 / 76	53 / 76	69 / 76	67 / 76	69 / 76
PERSONALE TA	76 / 80	66 / 80	58 / 80	65 / 80	65 / 80	58 / 80	74 / 80	70 / 80	73 / 80

CONFRONTO DEI PUNTEGGI MEDI DI VALUTAZIONE PER CATEGORIA DI RISPONDENTI



V= valutazione R=rilevanza

(*):Nei punteggi medi complessivi rientrano i giudizi espressi da coloro che non hanno specificato la propria posizione (Docente o TA)

Valori Medi: min = 1; max = 5

I valori riportati con lo sfondo grigio evidenziano i punteggi di valutazione più bassi registrati con riferimento a ciascun item

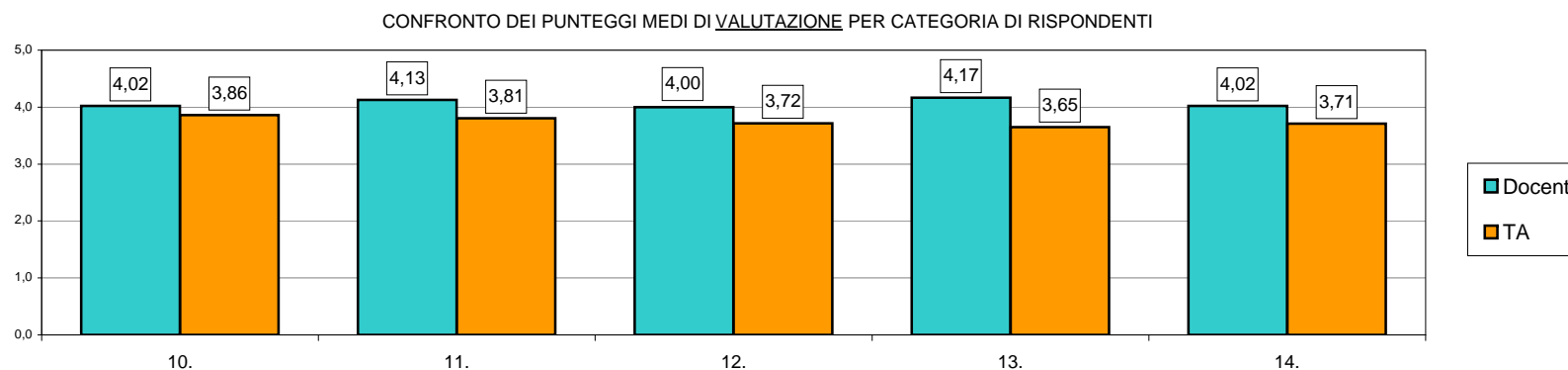
ANALISI STRATIFICATA IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE :

Valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza per categoria di rispondenti e grado di contatto

B. UFFICIO SEGRETERIA STUDENTI

ITEM	Personale Docente				Personale Tecnico-Amministrativo				Totale rispondenti *	
	Contatto frequente		Contatto saltuario		Contatto frequente		Contatto saltuario		V	R
	V	R	V	R	V	R	V	R		
10. Il personale dell'Ufficio è cortese e disponibile.	4,18	4,53	3,94	4,42	3,92	4,59	3,74	4,65	3,92	4,56
11. Il personale dell'Ufficio dimostra competenza nel fornire consulenza e supporto per la gestione di norme,	4,31	4,69	4,03	4,47	3,88	4,69	3,63	4,70	3,93	4,63
12. Il personale dell'Ufficio applica in modo efficiente le previste procedure amministrative.	4,24	4,71	3,86	4,32	3,79	4,56	3,56	4,56	3,84	4,53
13. Il personale dell'Ufficio è collaborativo nel risolvere specifici problemi e/o soddisfare eventuali richieste da parte di docenti e colleghi.	4,29	4,65	4,10	4,63	3,72	4,64	3,52	4,72	3,85	4,66
14. Quali sono le Sue impressioni complessive sull'Ufficio?	4,18		3,94		3,77		3,58		3,82	

RISPONDENTI	ITEM				
	10.	11.	12.	13.	14.
PERSONALE DOCENTE	49 / 76	47 / 76	46 / 76	48 / 76	49 / 76
PERSONALE TA	71 / 80	67 / 80	60 / 80	71 / 80	72 / 80



V= valutazione R=rilevanza

(*):Nei punteggi medi complessivi rientrano i giudizi espressi da coloro che non hanno specificato la propria posizione (Docente o TA)

Valori Medi: min = 1; max = 5

I valori riportati con lo sfondo grigio evidenziano i punteggi di valutazione più bassi registrati con riferimento a ciascun item

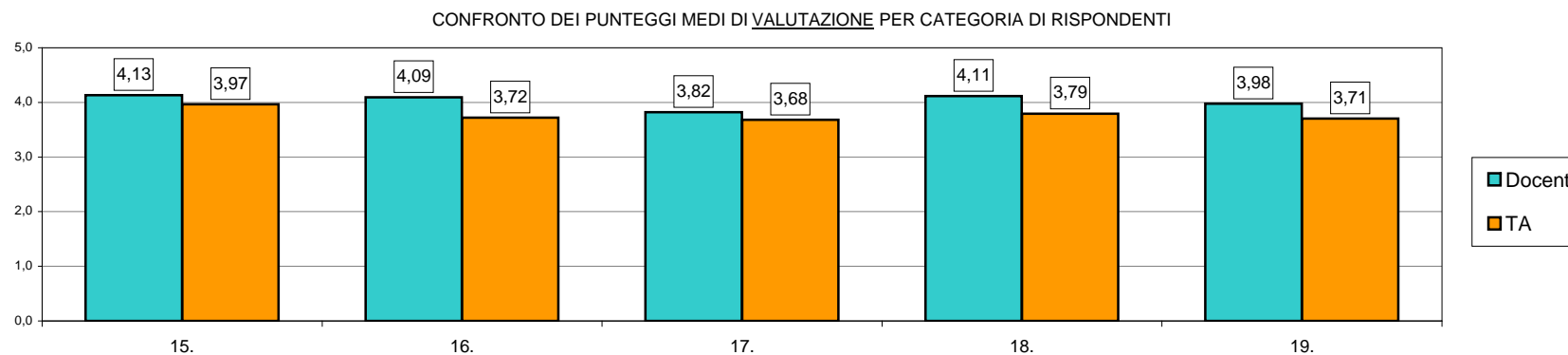
ANALISI STRATIFICATA IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE :

Valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza per categoria di rispondenti e grado di contatto

C. UFFICIO COMUNICAZIONE E SERVIZI PER LA DIDATTICA

ITEM	Personale Docente				Personale Tecnico-Amministrativo				Totale rispondenti *	
	Contatto frequente		Contatto saltuario		Contatto frequente		Contatto saltuario		V	R
	V	R	V	R	V	R	V	R		
15. Il personale dell'Ufficio è cortese e disponibile.	4,86	4,83	4,00	4,26	4,00	4,52	3,93	4,67	4,04	4,49
16. Il personale dell'Ufficio trasmette in modo efficiente le comunicazioni agli studenti in tema di organizzazione della didattica e degli esami.	4,71	4,83	3,97	4,36	3,79	4,66	3,65	4,65	3,86	4,55
17. Le procedure per la gestione informatica degli aspetti amministrativi connessi alla carriera degli studenti e all'organizzazione della didattica (es. gestione piani studio, verbali d'esame, variazioni lezioni, etc.) sono efficienti.	4,29	4,83	3,73	4,43	3,70	4,61	3,65	4,68	3,72	4,57
18. Il personale dell'Ufficio è collaborativo nel risolvere specifici problemi e/o soddisfare eventuali richieste da parte di docenti e colleghi.	4,71	5,00	4,00	4,31	3,73	4,45	3,86	4,69	3,90	4,49
19. Quali sono le Sue impressioni complessive sull'Ufficio?	4,71		3,83		3,69		3,72		3,81	

RISPONDENTI	ITEM				
	15.	16.	17.	18.	19.
PERSONALE DOCENTE	45 / 76	43 / 76	44 / 76	44 / 76	43 / 76
PERSONALE TA	58 / 80	54 / 80	53 / 80	58 / 80	58 / 80



V= valutazione R=rilevanza

(*):Nei punteggi medi complessivi rientrano i giudizi espressi da coloro che non hanno specificato la propria posizione (Docente o TA)

Valori Medi: min = 1; max = 5

I valori riportati con lo sfondo grigio evidenziano i punteggi di valutazione più bassi registrati con riferimento a ciascun item

ANALISI STRATIFICATA IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE :

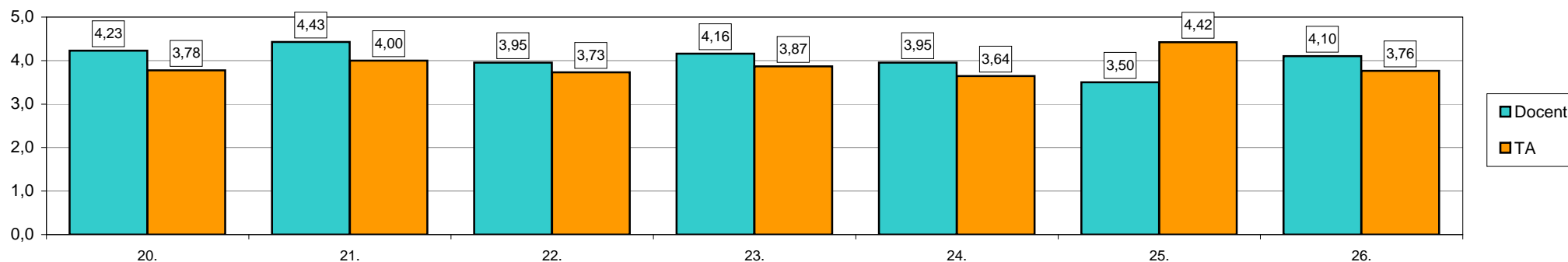
Valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza per categoria di rispondenti e grado di contatto

D. UFFICIO SELEZIONI E AMMISSIONI

ITEM	Personale Docente				Personale Tecnico-Amministrativo				Totale rispondenti *	
	Contatto frequente		Contatto saltuario		Contatto frequente		Contatto saltuario		V	R
	V	R	V	R	V	R	V	R		
20. Il personale dell'Ufficio è cortese e disponibile.	4,60	4,60	3,92	4,36	4,00	4,71	3,72	4,51	3,88	4,55
21. Il personale dell'Ufficio applica in modo efficiente le procedure di ammissione previste dai regolamenti interni.	4,60	4,80	3,92	4,70	4,29	4,64	3,85	4,38	4,11	4,56
22. Le procedure di selezione ai corsi di studio sono comunicate agli studenti in modo chiaro (sito internet, brochure, giornate di orientamento).	3,90	4,80	4,00	4,64	3,67	4,92	3,76	4,60	3,78	4,72
23. Il personale addetto all'Ufficio organizza in modo efficiente le prove di selezione per l'ammissione ai corsi di studio (test attitudinali, analisi dossier da parte dei docenti).	4,44	4,78	3,90	4,67	3,91	4,83	3,81	4,55	3,91	4,67
24. L'Ufficio fornisce informazioni precise a docenti e colleghi sulle regole e i criteri di selezione.	4,11	4,33	3,83	4,45	3,71	4,69	3,61	4,50	3,70	4,52
25. Il personale dell'Ufficio interviene in modo tempestivo per affrontare problemi o situazioni di emergenza durante le	3,67	3,33	3,33	4,67	4,71	4,83	4,30	4,50	4,27	4,47
26. Quali sono le Sue impressioni complessive sull'Ufficio?	4,30		3,90		3,93		3,72		3,83	

RISPONDENTI	ITEM						
	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.
PERSONALE DOCENTE	22 / 76	21 / 76	22 / 76	19 / 76	21 / 76	6 / 76	20 / 76
PERSONALE TA	54 / 80	42 / 80	37 / 80	38 / 80	45 / 80	31 / 80	51 / 80

CONFRONTO DEI PUNTEGGI MEDI DI VALUTAZIONE PER CATEGORIA DI RISPONDENTI



V= valutazione R=rilevanza

(*):Nei punteggi medi complessivi rientrano i giudizi espressi da coloro che non hanno specificato la propria posizione (Docente o TA)

Valori Medi: min = 1; max = 5

I valori riportati con lo sfondo grigio evidenziano i punteggi di valutazione più bassi registrati con riferimento a ciascun item

ANALISI STRATIFICATA IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE :

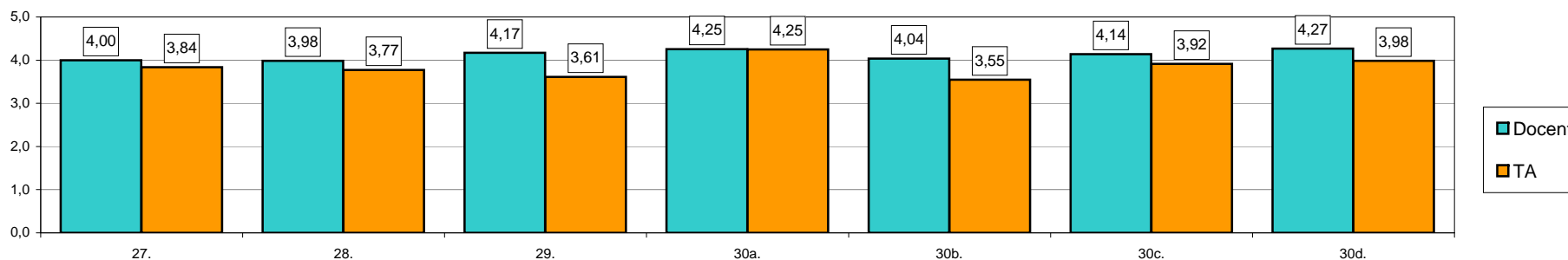
Valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza per categoria di rispondenti

E. VALUTAZIONI COMPLESSIVE

ITEM	Personale Docente		Personale Tecnico- Amministrativo		Totale rispondenti *	
	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza
27. Il servizio fornisce adeguato supporto a docenti e colleghi su temi e attività di propria competenza (selezioni, lezioni, esami, lauree).	4,00	4,61	3,84	4,69	3,91	4,65
28. Il personale del Servizio esegue le prestazioni nei modi e nei tempi concordati.	3,98	4,51	3,77	4,63	3,85	4,57
29. Il comportamento del personale addetto ispira fiducia sul servizio reso.	4,17	4,42	3,61	4,60	3,86	4,51
30. E' agevole mettersi in contatto con:						
a. I referenti dell'Ufficio Organizzazione Didattica	4,25	4,57	4,25	4,61	4,26	4,59
b. I referenti dell'Ufficio Segreteria Studenti	4,04	4,52	3,55	4,59	3,74	4,56
c. I referenti dell'Ufficio Comunicazione e Servizi per la Didattica	4,14	4,48	3,92	4,63	4,01	4,56
d. I referenti dell'Ufficio Selezioni e Ammissioni	4,27	4,45	3,98	4,59	4,04	4,54

RISPONDENTI	ITEM						
	27.	28.	29.	30a.	30b.	30c.	30d.
PERSONALE DOCENTE	68 / 76	64 / 76	64 / 76	63 / 76	52 / 76	43 / 76	30 / 76
PERSONALE TA	73 / 80	74 / 80	70 / 80	68 / 80	73 / 80	60 / 80	57 / 80

CONFRONTO DEI PUNTEGGI MEDI DI VALUTAZIONE PER CATEGORIA DI RISPONDENTI



(*):Nei punteggi medi complessivi rientrano i giudizi espressi da coloro che non hanno specificato la propria posizione (Docente o TA)

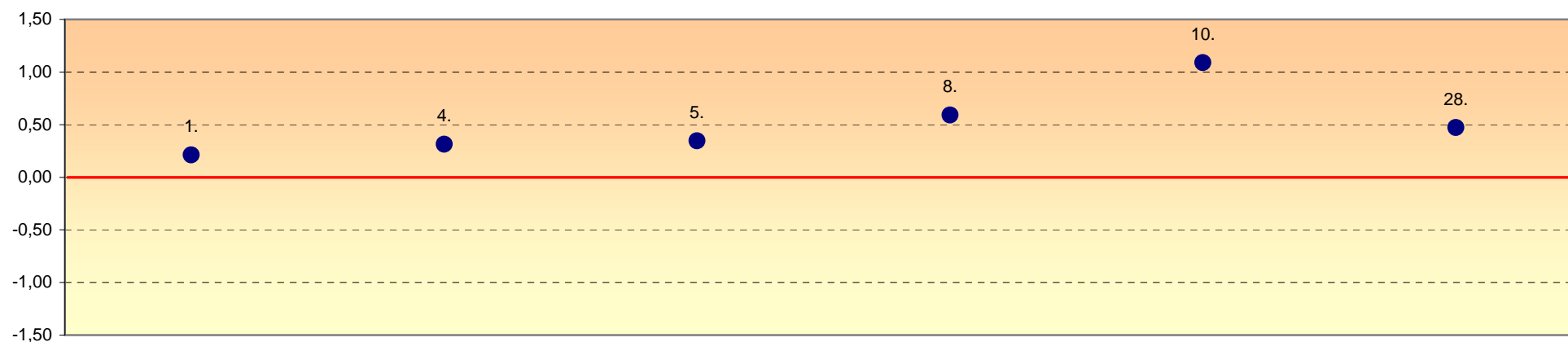
Valori Medi: min = 1; max = 5

I valori riportati con lo sfondo grigio evidenziano i punteggi di valutazione più bassi registrati con riferimento a ciascun item

CONFRONTO COMPLESSIVO DELLE VALUTAZIONI MEDIE NELLE DUE EDIZIONI DELL'INDAGINE (2007 e 2000)

(differenze tra i punteggi medi dell'edizione 2007 e quelli della precedente indagine) *

● (Media 2007) - (Media 2000)



Legenda:

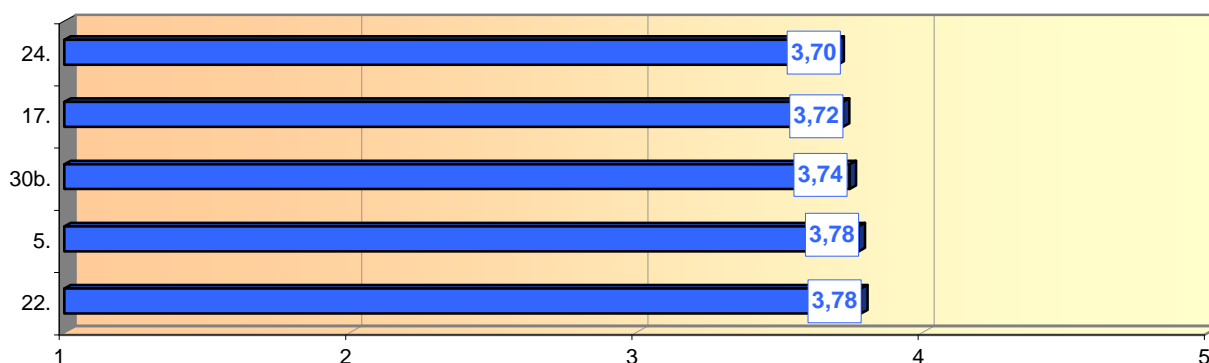
1. Il personale dell'Ufficio Organizzazione Didattica è cortese e disponibile.
4. Le comunicazioni dell'Ufficio Organizzazione Didattica a docenti e colleghi in tema di organizzazione delle attività didattiche (es. variazioni orari lezioni, variazioni aule, etc.) sono chiare e
5. L'Ufficio Organizzazione Didattica aggiorna in modo costante e continuo le informazioni fornite sull'organizzazione della didattica.
8. Il personale dell'Ufficio Organizzazione Didattica interviene in modo tempestivo per affrontare situazioni di emergenza.
10. Il personale dell'Ufficio Segreteria Studenti è cortese e disponibile.
28. Il personale del Servizio esegue le prestazioni nei modi e nei tempi concordati.

(*): Sono stati presi in considerazione soltanto gli item confrontabili relativi alle due edizioni

RIEPILOGO DEGLI ASPETTI VALUTATI IN MODO PIU' POSITIVO E PIU' NEGATIVO

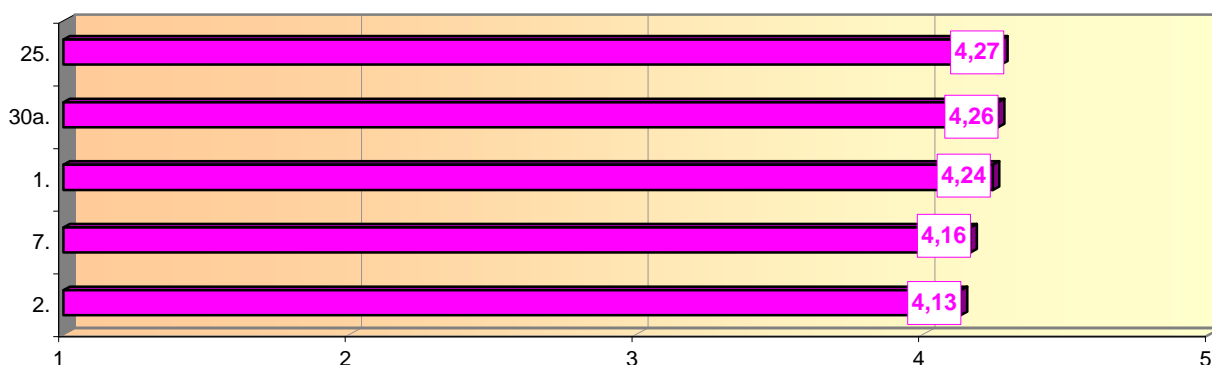
I 5 ASPETTI PIU' DEBOLI DEL SERVIZIO

Item n.	Giudizio di valutazione 2007	Giudizio di rilevanza 2007	Giudizio di valutazione 2000
24. L'Ufficio Selezioni e Ammissioni fornisce informazioni precise a docenti e colleghi sulle regole e i criteri di selezione.	3,70	4,52	-
17. Le procedure per la gestione informatica degli aspetti amministrativi connessi alla carriera degli studenti e all'organizzazione della didattica (es. gestione piani studio, verbali d'esame, variazioni lezioni, etc.) sono efficienti.	3,72	4,57	-
30b. E' agevole mettersi in contatto con i referenti dell'Ufficio Segreteria Studenti	3,74	4,56	-
5. L'Ufficio Organizzazione Didattica aggiorna in modo costante e continuo le informazioni fornite sull'organizzazione della didattica.	3,78	4,43	3,43
22. Le procedure di selezione ai corsi di studio sono comunicate agli studenti in modo chiaro (sito internet, brochure, giornate di orientamento).	3,78	4,72	-



I 5 MIGLIORI ASPETTI DEL SERVIZIO

Item n.	Giudizio di valutazione 2007	Giudizio di rilevanza 2007	Giudizio di valutazione 2000
25. Il personale dell'Ufficio Selezioni e Ammissioni interviene in modo tempestivo per affrontare problemi o situazioni di emergenza durante le prove di selezione.	4,27	4,47	-
30a. E' agevole mettersi in contatto con i referenti dell'Ufficio Organizzazione Didattica.	4,26	4,59	-
1. Il personale dell'Ufficio Organizzazione Didattica è cortese e disponibile.	4,24	4,52	-
7. Il personale dell'Ufficio Organizzazione Didattica è collaborativo nel risolvere specifici problemi e/o soddisfare eventuali richieste da parte di docenti e colleghi.	4,16	4,68	4,03
2. Il personale dell'Ufficio Organizzazione Didattica si adopera per una buona	4,13	4,67	-



Valori Medi: min = 1; max = 5

Allegato 1:**Tavola di confronto dei testi degli item dell'edizione attuale dell'indagine con quelli relativi all'edizione precedente**

Sezione	Rilevazione 2007		Rilevazione 2000	
	Item n.	Testo item	Testo item	Item n.
UFFICIO ORGANIZZAZIONE DIDATTICA	1	Il personale dell'Ufficio è cortese e disponibile.	Cortesìa e disponibilit� del personale	1
	4	Le comunicazioni dell'Ufficio a docenti e colleghi in tema di organizzazione delle attivit� didattiche (es. variazioni orari lezioni, variazioni aule, etc.) sono chiare e complete.	Chiarezza e completezza delle comunicazioni diffuse sui calendari (per lezioni, esami, lauree), sulla disponibilit� delle aule, etc.	2
	5	L'Ufficio aggiorna in modo costante e continuo le informazioni fornite sull'organizzazione della didattica.	Attendibilit� e costante aggiornamento delle informazioni fornite sull'organizzazione della didattica.	5
	8	Il personale dell'Ufficio interviene in modo tempestivo per affrontare situazioni di emergenza.	Capacit� del personale di intervenire in modo tempestivo per affrontare situazioni di emergenza.	4
UFFICIO SEGRETERIA STUDENTI	10	Il personale dell'Ufficio � cortese e disponibile.	Cortesìa e disponibilit� del personale.	7
VALUTAZIONI COMPLESSIVE	28	Il personale del Servizio esegue le prestazioni nei modi e nei tempi concordati.	Capacit� del personale di fornire le proprie prestazioni nei modi e nei tempi promessi.	19