

## Progetto “Misurazione Customer Satisfaction di Ateneo” (MICSATA). Sintesi dei risultati del progetto pilota.

Nel corso del 2022, a seguito delle modifiche apportate al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (di seguito SMVP) di Ateneo<sup>1</sup>, è stata avviata l'indagine pilota “**Misurazione Customer Satisfaction di Ateneo**” (MICSATA) coordinata dal Prof. Luigi Cantone - Ordinario di Economia e gestione delle imprese presso il Dipartimento di Economia – che ha interessato i Dipartimenti di *Biologia, Economia Management Istituzioni e Farmacia*. L'attività del personale di ciascuno dei Dipartimenti coinvolti è stata orientata alla **rilevazione della customer satisfaction in ordine al sito web di Dipartimento**, mediante un questionario rivolto all'utenza (Professori/esse, ricercatori/trici, personale T.A., studenti/esse di corsi di laurea, di Master, di perfezionamento, di specializzazione, dottorandi/e, PhD, assegnisti/e di ricerca, cultori/trici di materia, docenti a contratto, visiting professor, altro).

È stato individuato un *Referente* del progetto per ciascun Dipartimento che, interfacciandosi con il Responsabile Scientifico del progetto e il relativo gruppo di lavoro, nonché con gli organi e il personale del proprio Dipartimento, ha posto in essere tutte le azioni utili a facilitare la compilazione del questionario da parte dell'utenza dei siti web dipartimentali.

Il questionario è stato erogato mediante l'applicativo Microsoft Forms ed articolato in n. 22 quesiti, volti ad indagare i seguenti **Fattori/Dimensioni, sulla base del modello SERVQUAL:**

### **Elementi Tangibili**

- 1 - *Aspetto estetico*
- 2 - *Colori utilizzati*
- 3 - *Interfaccia grafica (rappresentazioni grafiche che consentono l'interazione utente-sito)*
- 4 - *layout/l'organizzazione/disposizione delle sezioni dei contenuti*

### **Affidabilità**

- 5 - *Completezza dei contenuti*
- 6 - *Aggiornamento dei contenuti*
- 7 - *Capacità di semplificare la vita degli utenti con i contenuti offerti*
- 8 - *Idoneità nel suo complesso a soddisfare le esigenze degli utenti*
- 9 - *Offrire vantaggi superiori rispetto ad altri canali a distanza (telefono, e-mail, chioschi informatici, altro)*

---

<sup>1</sup> Il [Contratto Collettivo Integrativo di Ateneo sottoscritto in data 1.8.2022](#), all'art. 10, lett. Af), ha ampliato la platea dei destinatari del *premio annuo di produttività correlato alla valutazione dei comportamenti individuali e del premio annuo di produttività collettiva correlata al raggiungimento di obiettivi di continuità*, includendo anche il personale t.a. di cat. B, C e D in servizio presso le strutture universitarie non precedentemente contemplate, tra cui i Dipartimenti e i Centri; l'introduzione di tale novità ha reso necessaria una modifica del SMVP di Ateneo, approvata dal Consiglio di Amministrazione con delibera del 2.11.2022.

### **Capacità di risposta**

10 - *Offrire la possibilità di individuare e contattare il personale del Dipartimento (docente, tecnico-amministrativo e addetto ad ogni altra attività di supporto all'utente)*

11 - *Offrire la possibilità di individuare rapidamente uffici, aule, laboratori, e ogni altra struttura fisica*

"12 - *Offrire la possibilità di reperire documenti, di cui l'utente ha bisogno*"

"13 - *Offrire la possibilità di reperire i contenuti relativi alle procedure da seguire per le attività che l'utente deve svolgere*"

### **Capacità di Rassicurazione**

14 - *Offrire la possibilità di effettuare reclami e porre quesiti*

15 - *Offrire la possibilità di risolvere disservizi e trovare soluzione a problemi*

16 - *Assicurare la sicurezza della privacy dell'utente*

17 - *Far provare all'utente un senso di sicurezza e rassicurazione generale*

### **Empatia**

18 - *Raggiungibilità e accessibilità del sito*

19 - *Velocità di navigazione*

20 - *Semplicità di navigazione*

21 - *Tempestività nella segnalazione di errori di inserimento dati per richieste/reclami/moduli*

22 - *Contributo alla formazione dell'immagine del Dipartimento*

In ciascun quesito è stato chiesto di esprimere il proprio livello di soddisfazione in una scala da 1 a 7.

In aggiunta all'applicazione del modello SERVQUAL, al fine di avere un Overall Customer Satisfaction Index, i dati dei questionari ricevuti sono stati elaborati anche con il Net Promoter Score Model (NPS). I risultati delle elaborazioni SERVQUAL e NPS sono convergenti.

All'esito dell'indagine il questionario è stato compilato complessivamente da 767 utenti, di cui:

n. 294 utenti, per il Dipartimento di *Biologia*;

n. 228 utenti, per il Dipartimento di *Economia Management e Istituzioni*;

n. 245 utenti, per il Dipartimento di *Farmacia*.

Sono stati compilati, inoltre, altri 25 questionari riguardanti Dip.ti non facenti parte dei tre pilota.

I questionari ricevuti sono stati analizzati in base sia al modello SERVQUAL sia al modello Net Promoter Score (NPS), entrambi diffusamente utilizzati nella prassi manageriale e nella ricerca accademica per la misurazione della CS delle attività di servizi (private e pubbliche). Per necessità

di sintesi e per dare una visione di insieme della CS (Overall CS) dei tre Dipartimenti pilota, nel seguito si riporta un estratto dei risultati dell'applicazione del modello *NPS*:

| Dipartimento pilota                            | % di risposte con punteggi 1-4 | % di risposte con punteggio 5 | % di risposte con punteggi 6-7 |
|--|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Totale   | 45,63                          | 32,59                         | 21,77                          |
| <i>Biologia</i>                                | <b>45,58%</b>                  | <b>33,67%</b>                 | <b>20,75%</b>                  |
| <i>Economia<br/>Management<br/>Istituzioni</i> | <b>52,63%</b>                  | <b>28,51%</b>                 | <b>18,86%</b>                  |
| <i>Farmacia</i>                                | <b>39,18%</b>                  | <b>35,10%</b>                 | <b>25,71%</b>                  |

Gli esiti del questionario suggeriscono l'avvio di azioni dell'Ateneo finalizzate al miglioramento dei siti web dei singoli Dipartimenti.