

## Questionario customer satisfaction Giornata della Matricola 2014

### Introduzione

Attraverso il software SurveyMonkey è stato sottoposto un questionario agli/alle studenti/esse che si sono immatricolati/e nell'anno accademico 2014/2015 per rilevare il loro grado di soddisfazione nei confronti della Giornata della Matricola organizzata dall'Ufficio Orientamento.

In particolare, il questionario è stato predisposto con la finalità di ricevere un feedback sulle singole attività organizzate nella giornata e per ottenere suggerimenti utili alla messa in campo di azioni migliorative dell'evento.

L'analisi dei dati raccolti è stata condotta per mezzo dello stesso software di analisi SurveyMonkey, di seguito vengono riportati i dati più significativi.

### Analisi dei dati raccolti

Gli/Le studenti/esse che hanno risposto al questionario sono stati in tutto 40 su un totale di circa 500 partecipanti. Nella tabella 1 è possibile vedere la distribuzione degli/delle studenti/esse immatricolati/e all'interno dei Dipartimenti: il 45,50% a *Studi Umanistici*, il 25,00% a *Giurisprudenza*, il 10,00% a *Scienze Politiche, della Comunicazione e delle Relazioni internazionali*, il 7,50% a *Scienze della formazione, dei beni culturali e del turismo* e il 5,00% a *Economia e diritto*.

**Tab.1 -Immaptricolati/e per Dipartimento**

		frequenza	%
Immatricolati/e per Dipartimento	Studi Umanistici	19	45,50%
	Giurisprudenza	10	25,00%
	Scienze Politiche, della Comunicazione e delle relazioni internazionali	4	10,00%
	Scienze della Formazione, dei Beni Culturali e del Turismo	3	7,50%
	Economia e Diritto	2	5,00%
	Non risposto	2	5,00%
<b>Totale</b>		<b>40</b>	<b>100,00%</b>

Come prima domanda, abbiamo chiesto agli/alle intervistati/e di indicare attraverso quale canale sono venuti a conoscenza della Giornata della Matricola. Si può notare dalla tabella 2, come i due canali che hanno ottenuto una percentuale superiore sono il *sito web dell'Università (57,50%)* e il *passaparola di amici/conoscenti (32,50%)*, seguiti da *canale Facebook Unimc (7,50%)* e *Infopoint (2,50%)*.

**Tab.2 – Modalità di conoscenza dell'iniziativa**

		frequenza	%
Modalità di conoscenza dell'iniziativa	Sito web dell'Università	23	57,50%
	Passaparola amici e/o conoscenti	13	32,50%
	Canale Facebook Unimc	3	7,50%
	Infopoint	1	2,50%
<b>Totale</b>		<b>40</b>	<b>100,0%</b>

Il questionario ha poi proseguito con l'indagine del grado di soddisfazione percepito rispetto alle diverse attività organizzate nella giornata con la specificazione di un giudizio misurato su una scala likert a 5 punti, da 1 (insufficiente) a 5 (ottimo). Come si può vedere nella tabella 3, tutte le attività hanno ottenuto un buon grado di soddisfazione.

**Tab.3 – Grado di soddisfazione sulle attività della giornata**

		Insufficiente 1 %	Sufficiente 2 %	Discreto 3 %	Buono 4 %	Ottimo 5 %	Totale %
Giudizio sulle attività della giornata	Accoglienza alla reception	0,00	13,51	35,14	35,14	16,22	<b>100,00</b>
	Saluti di benvenuto all'Auditorium San Paolo	0,00	10,26	12,82	35,90	41,03	<b>100,00</b>
	Incontro con i docenti nelle sedi dei Dipartimenti	7,69	5,13	17,95	43,59	25,64	<b>100,00</b>
	Incontro con i tutor dell'Infopoint sul tema: vita da studenti	2,78	16,67	22,22	33,33	25,00	<b>100,00</b>
	Incontro con la consulente di orientamento sulle strategie utili per lo studio universitario	10,81	10,81	37,84	29,73	10,81	<b>100,00</b>
	Festa della matricola con musica popolare e cibo di strada	8,82	2,94	35,29	41,18	11,76	<b>100,00</b>

L'*accoglienza alla reception* è stato il momento iniziale di benvenuto ai nuovi studenti da parte dei tutor e dello staff dell'Ufficio Orientamento che, oltre alla classica registrazione e lo scambio di informazioni sul programma della giornata, ha previsto la possibilità di partecipare al contest di orientamento sulle soft skill "Componi la tua scrivania in 1 minuto". Tale momento di accoglienza è stato giudicato buono/discreto dal 35,14 % degli intervistati.

La fase successiva, *I saluti di benvenuto all'auditorium San Paolo*, ha rappresentato il momento ufficiale di ingresso e accoglienza dei nuovi studenti all'Università con interventi del Rettore e della delegata del Rettore alle attività di orientamento e la partecipazione del coro dell'Università, il quale ha omaggiato i nuovi arrivati con intermezzi musicali. In questo spazio è avvenuta anche la presentazione del contest di orientamento narrativo "IO SCELGO UNIMC", dedicato alla condivisione di esperienze del percorso di scelta dell'Università attraverso racconti, video o foto. Queste attività di accoglienza ufficiale delle matricole sono state valutate con ottimo dal 41,03% degli intervistati.

L'attività successiva di *incontro con i docenti nelle sedi dei Dipartimenti* ha permesso di dare il via alle attività didattiche attraverso l'illustrazione dell'organizzazione dei corsi di laurea presso le singole sedi ed è stata giudicata buona dal 43,59% degli intervistati.

Successivamente è stato predisposto un momento di *incontro con i tutor dell'Infopoint sul tema: Vita da Studenti*, con l'obiettivo di far conoscere i servizi e le opportunità offerte dall'Università raccontati dagli stessi studenti/tutor e dagli operatori dell'Ufficio Orientamento, giudicato buono dal 33,33% degli intervistati.

E' stato predisposto poi un *incontro con la consulente di orientamento sulle strategie utili per lo studio universitario* con l'intento di fornire indicazioni iniziali utili a contruire fin da subito un adeguato metodo di studio, attività ritenuta discreta dal 37,84% degli intervistati.

La giornata si è conclusa con la *festa della matricola con musica popolare e cibo di strada*, uno spazio di socializzazione finale che ha previsto anche la presenza delle associazioni studentesche ciascuna dotata di una desk informativa. Tale attività conclusiva è stata ritenuta buona dal 41,18%.

Una volta valutate le singole attività, è stato chiesto di fornire, attraverso la modalità di risposta aperta, delle proposte e/o critiche ai fini di un miglioramento nell'organizzazione di tale iniziativa. Le critiche si sono focalizzate sulla *difficoltà degli spostamenti nelle diverse sedi*, con il suggerimento di prevedere per tale giornata dei mezzi interni, mentre le proposte di miglioramento hanno sottolineato l'importanza di prevedere un *più ampio spazio di incontro con i docenti all'interno del quale fornire informazioni più dettagliate sui piani di studio e sulle materie previste per gli specifici corsi di laurea*.

Infine, è stato chiesto di indicare, sempre attraverso la modalità della risposta aperta, le motivazioni principali che hanno portato alla scelta dell'Università di Macerata e sono state indicate con maggiore frequenza *la buona reputazione* dell'Università di Macerata e *l'adeguata preparazione offerta* agli studenti.

## **Conclusioni**

Concludiamo l'analisi dei dati del questionario con alcune riflessioni che possono risultare utili per mettere in campo azioni di miglioramento delle attività organizzate dall'Ufficio Orientamento di questo Ateneo.

Seppur con un piccolo campione, l'evento della Giornata della Matricola ha ottenuto un buon grado di soddisfazione ed in particolare il questionario ha sottolineato come gli intervistati abbiano apprezzato il momento ufficiale di accoglienza all'auditorium San Paolo, il quale sembra aver avuto un forte impatto emotivo in quanto momento simbolico di ingresso nella nuova istituzione universitaria. L'accoglienza dei nuovi iscritti da parte del Rettore viene vissuto molto probabilmente come primo passo verso un dialogo continuativo.

Più in generale, sono stati apprezzati sia momenti maggiormente istituzionali, sia la presenza di uno spazio informativo, rappresentato dagli incontri con i docenti, che la previsione di un momento finale di socializzazione e di scambio reciproco come la festa finale con musica e cibo. Tale dato è da tenere in considerazione nella programmazione generale degli eventi dedicati agli/alle studenti/studentesse creando un buon mix tra attività più strutturate, di conoscenza e informazione, e attività tese a favorire processi di socializzazione. Risulta, infatti, fondamentale creare fin da subito una collaborazione tra studenti, docenti e personale amministrativo di modo tale da far sentire i nuovi arrivati pienamente coinvolti nella realtà universitaria. L'apprezzamento ottenuto dalla festa finale con musica e cibo, inserita per la prima volta, suggerisce di prevedere momenti e spazi di socializzazione anche nell'organizzazione di altri eventi creando così un "ponte" in grado di collegare le diverse generazioni di studenti: quelli che iniziano ad affacciarsi al mondo accademico, quelli che lo vivono tutt'ora e coloro che sono già inseriti nel tessuto sociale e lavorativo.

Come azione di miglioramento i dati sembrano suggerire la possibilità di prevedere spazi informativi più generali di conoscenza dell'Ateneo affiancati da momenti informativi più dettagliati focalizzati sugli specifici corsi di laurea. Potranno essere previsti, in futuro, attività informative specifiche sulla didattica dei corsi di laurea e sul funzionamento delle strutture e dei servizi di supporto agli studenti alternate a presentazioni della "vita universitaria" e delle attività ricreativo-

culturali che l'Ateneo offre, con un possibile maggior coinvolgimento delle associazioni studentesche.

Concludiamo, infine, sottolineando come tra le motivazioni principali che portano alla scelta dell'Università siano state rimarcate la buona fama di cui gode l'Ateneo e l'adeguata preparazione fornita agli studenti.