

I risultati di Customer Satisfaction sono il risultato del lavoro svolto nell'ambito del Progetto Good Practice al quale l'Ateneo ha aderito per l'anno 2012.

Il Progetto Good Practice aveva l'obiettivo di disporre di un'analisi comparativa della performance dei servizi amministrativi di un gruppo di 19 atenei pubblici che con il coordinamento scientifico e organizzativo del MIP - Politecnico di Milano (Dipartimento di Ingegneria Gestionale), hanno definito e applicato un modello comune di analisi di efficienza e di efficacia dei servizi erogati.

Un'apposita sezione del progetto ha riguardato l'analisi di Customer Satisfaction sull'efficacia dei servizi rivolti agli studenti (iscritti ad anni successivi al primo e quelli immatricolati al primo anno di corso), al personale Docente/Ricercatore e Tecnico/Amministrativo. L'indagine è stata condotta per il nostro Ateneo tramite la somministrazione di questionari on line, il cui contenuto è stato definito in modo comune da tutti i partecipanti al Progetto.