



# *La Qualità del Servizio presso gli Sportelli ADISU*

*Anno Accademico 2009/2010*



*Dott. Alessandro De Nisco*

**DIPARTIMENTO DI ANALISI DEI SISTEMI  
ECONOMICI E SOCIALI (DASES)**



Incarico del 18 Marzo 2010



## Indice del Documento

---

- GLI OBIETTIVI
- LA METODOLOGIA DELLA RICERCA
- LE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE
- LA FREQUENZA DI VISITA PRESSO GLI SPORTELLI ADISU, LE FONTI DI INFORMAZIONE, I SERVIZI UTILIZZATI
- LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
- LE CRITICITÀ E LE IMPLICAZIONI DI MARKETING

# 1. Gli Obiettivi

---

Il documento presenta i risultati di un'indagine condotta presso gli studenti dell'Università del Sannio al fine di verificare:

- a) la **frequenza di visita** presso gli sportelli ADISU, le principali **fonti di informazione** e i **servizi fruiti** in maniera prioritaria;
- b) il grado di **soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi** erogati presso gli sportelli dell'azienda.

L'indagine è stata condotta nel periodo Aprile-Maggio 2010 ed è stata coordinata dal dott. Alessandro De Nisco con la collaborazione del personale ADISU per le attività di somministrazione dei questionari e data-entry.

## 2. La Metodologia della Ricerca

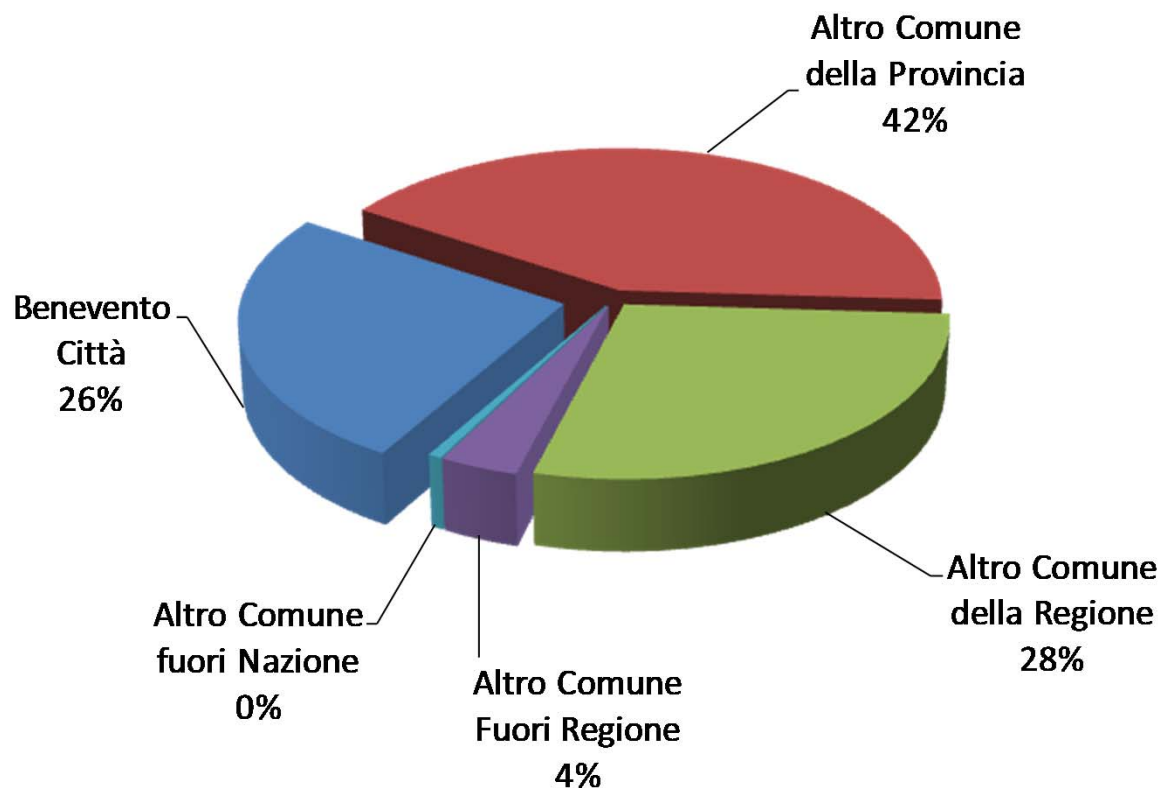
---

- **LO STRUMENTO DI RILEVAZIONE:** questionario strutturato composto da 8 classi di domande a risposta chiusa (single/multiple choice e scala di Likert);
- **LA NUMEROSITA' CAMPIONARIA:** 343 studenti appartenenti alle 4 Facoltà dell'Università del Sannio;
- **IL TIMING DELL'INDAGINE:** Aprile-Maggio 2010;
- **IL LUOGO DELLA RILEVAZIONE:** mensa ADISU e aule universitarie durante la pausa dei corsi;
- **IL METODO DI CONTATTO:** auto-compilazione «assistita».

### **3. Le Caratteristiche del Campione: l'Utente dei Servizi ADISU**

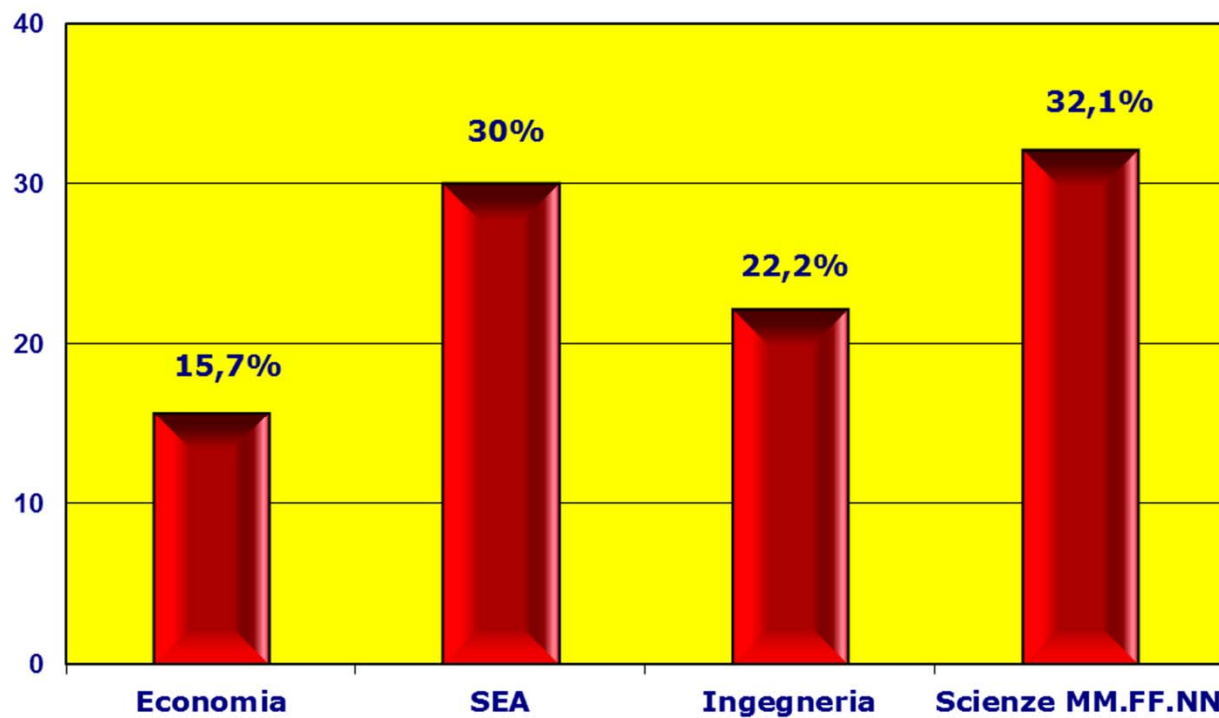
## 3.1. La Provenienza

**Base Dati:** 343 Studenti (49,6% Maschi; 50,4% Femmine)



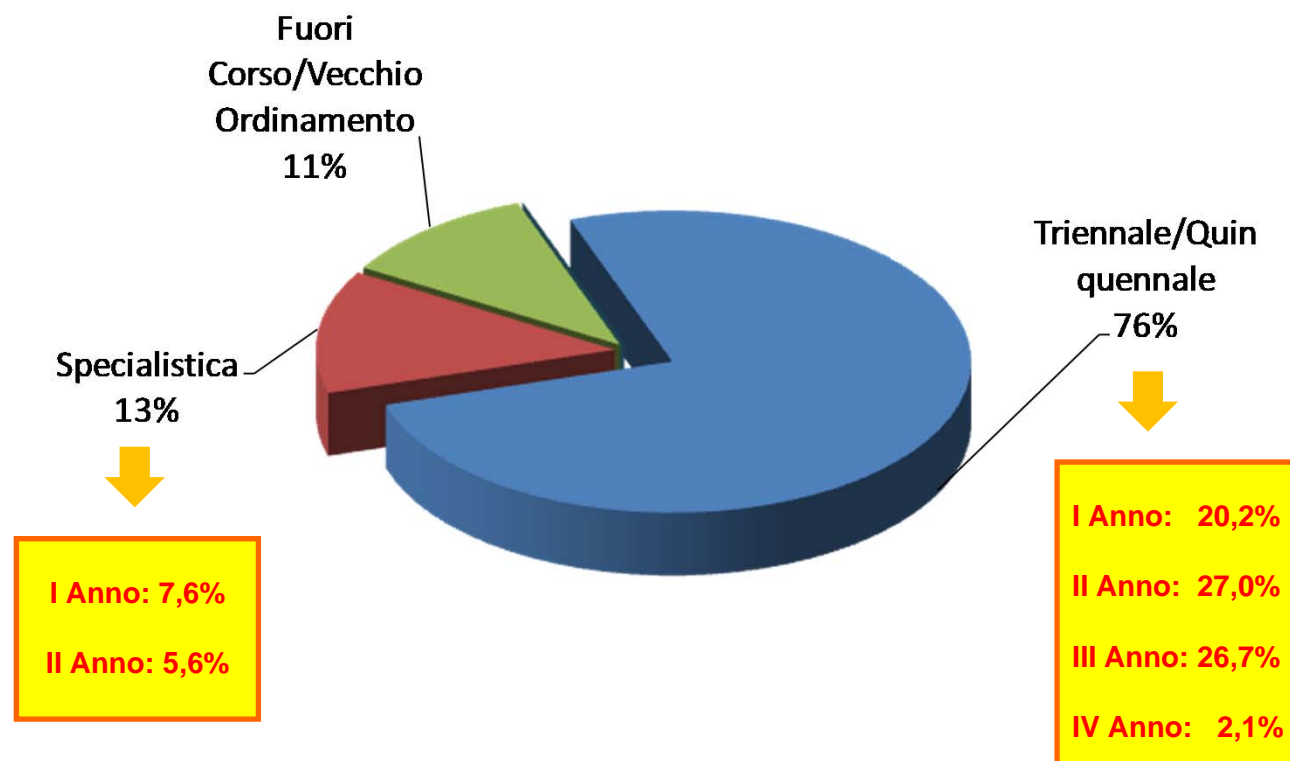
## 3.2. La Facoltà

**Base Dati:** 343 Studenti (49,6% Maschi; 50,4% Femmine)



### 3.3. L'Anno di Iscrizione

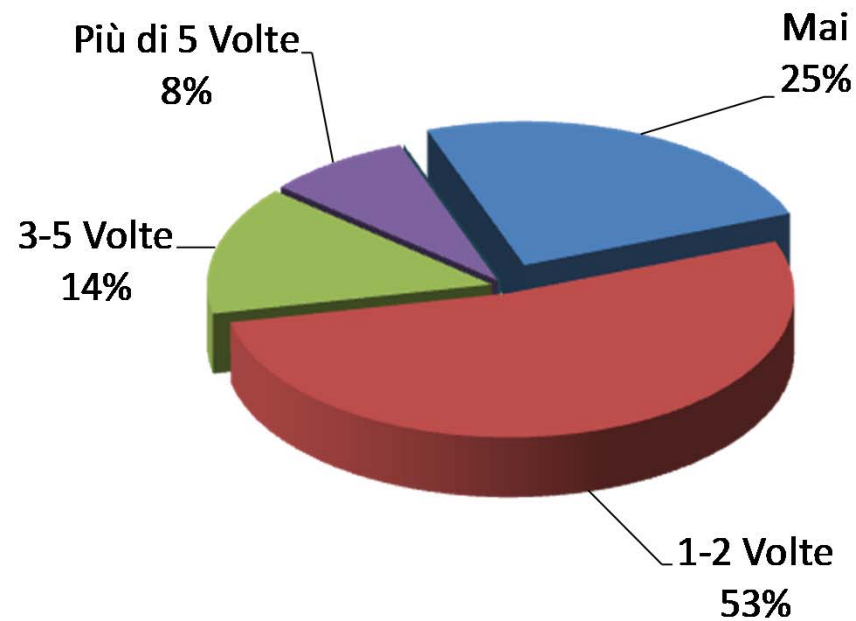
**Base Dati:** 343 Studenti (49,6% Maschi; 50,4% Femmine)



## 4. La frequenza di visita presso gli sportelli ADISU, le fonti di informazione, i servizi utilizzati

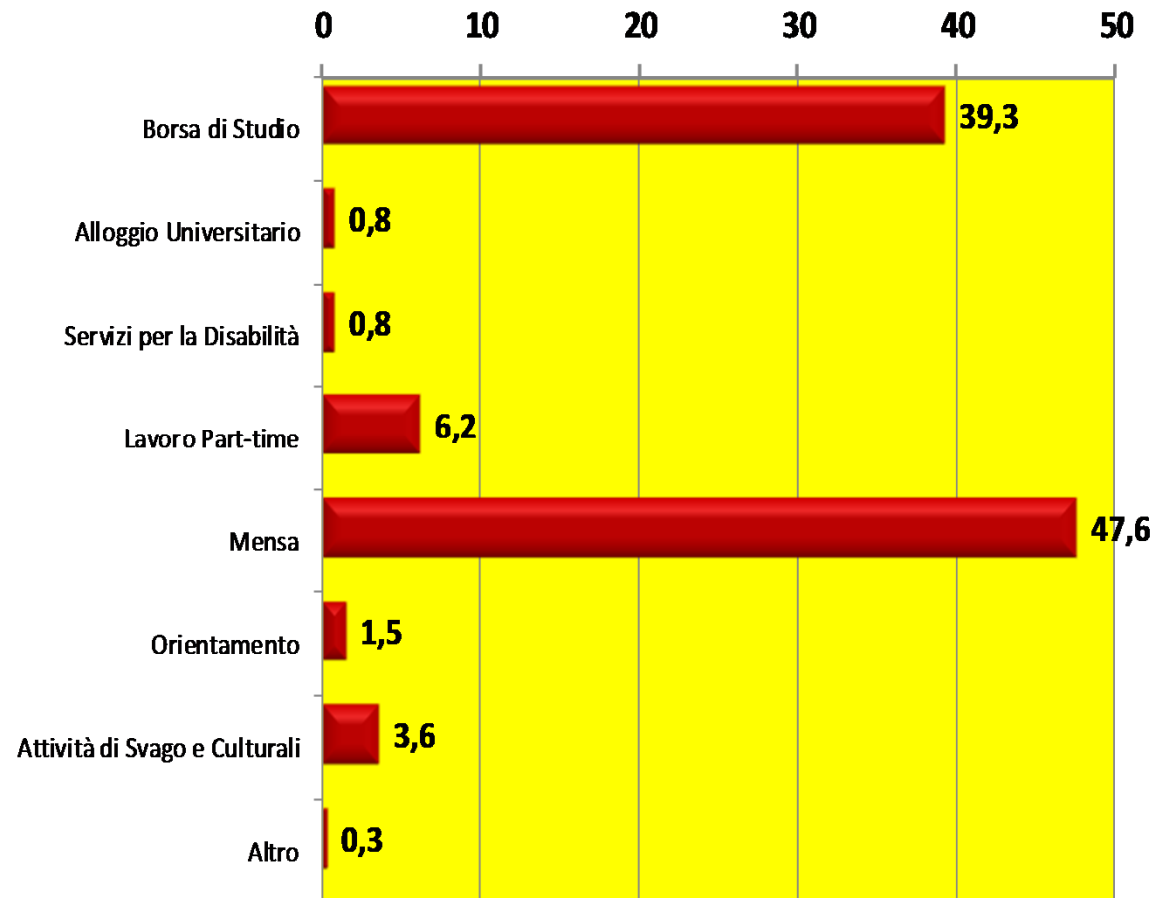
## 4.1. La Frequenza di Visita

**Con che frequenza si è recato presso gli sportelli ADISU negli ultimi 6 mesi?**



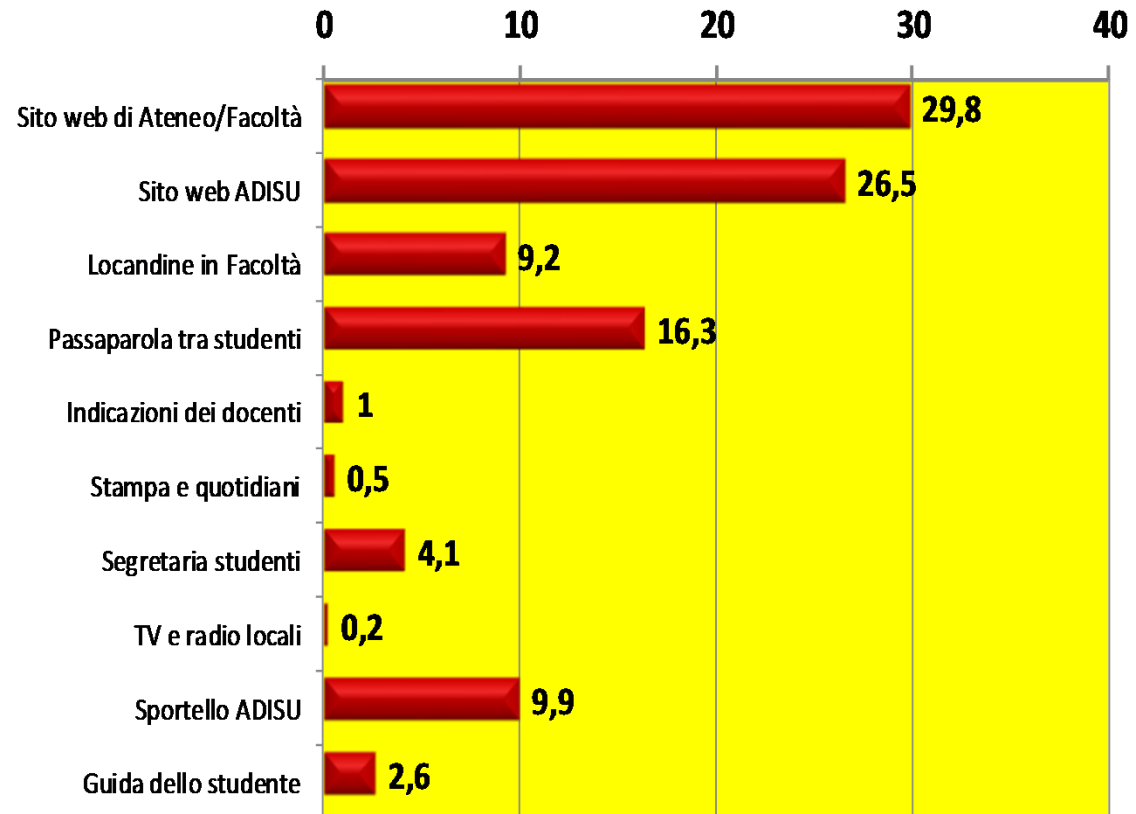
## 4.2. I Servizi ADISU Utilizzati

Di quali dei seguenti servizi erogati dall'ADISU ha usufruito nell'ultimo anno accademico?



## 4.3. Le Fonti di Informazione

**Quali sono le Sue principali fonti di informazione sulle attività e i servizi offerti dall'ADISU?**



## 5. La qualità del servizio presso gli sportelli ADISU

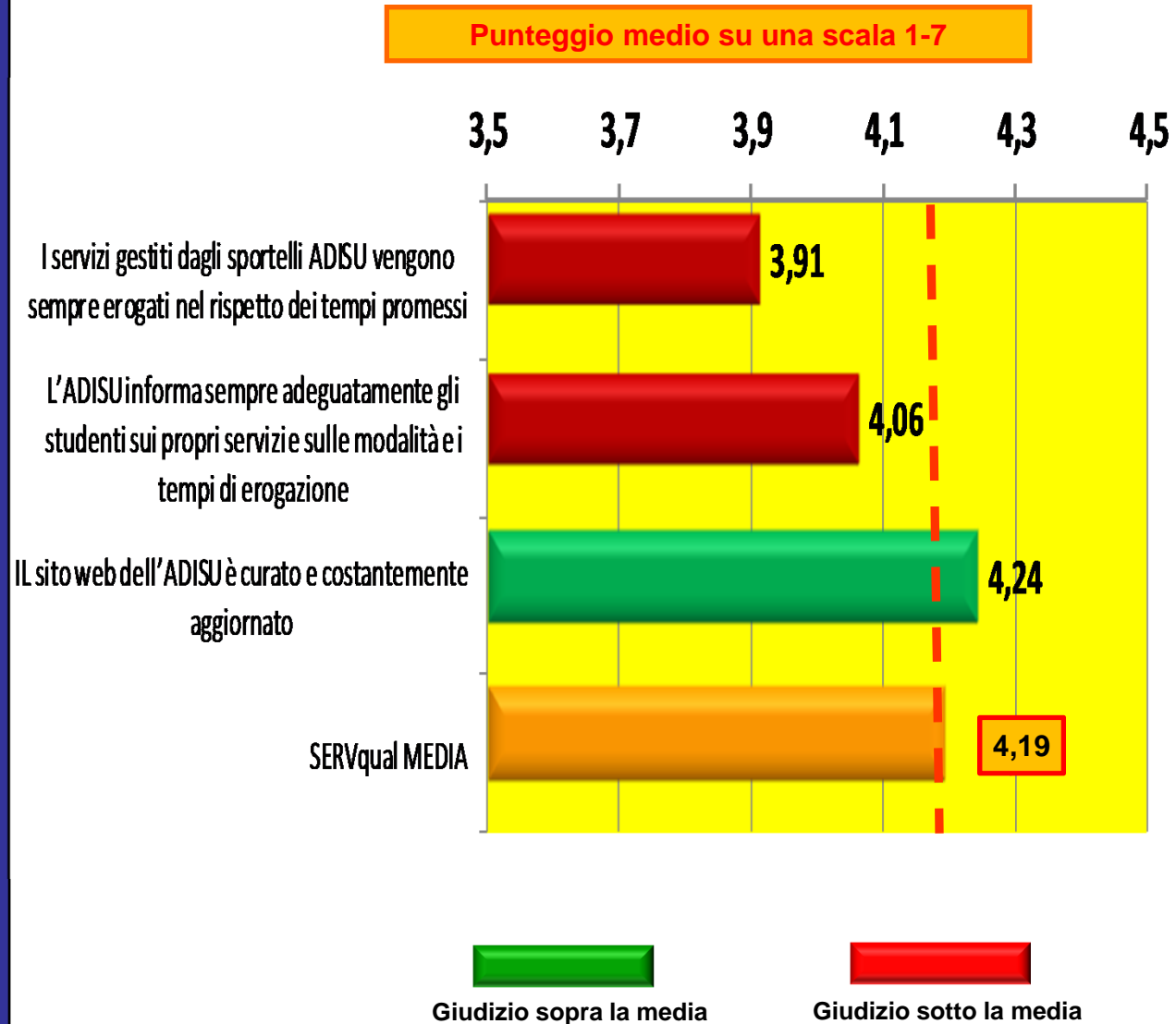
## 5.1. Il Modello SERVqual

---

La rilevazione della qualità del servizio è stata effettuata utilizzando come riferimento il modello SERVqual (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1992). Secondo tale modello le variabili maggiormente significative ai fini della valutazione della qualità di un servizio sono riconducibili a 5 categorie di item:

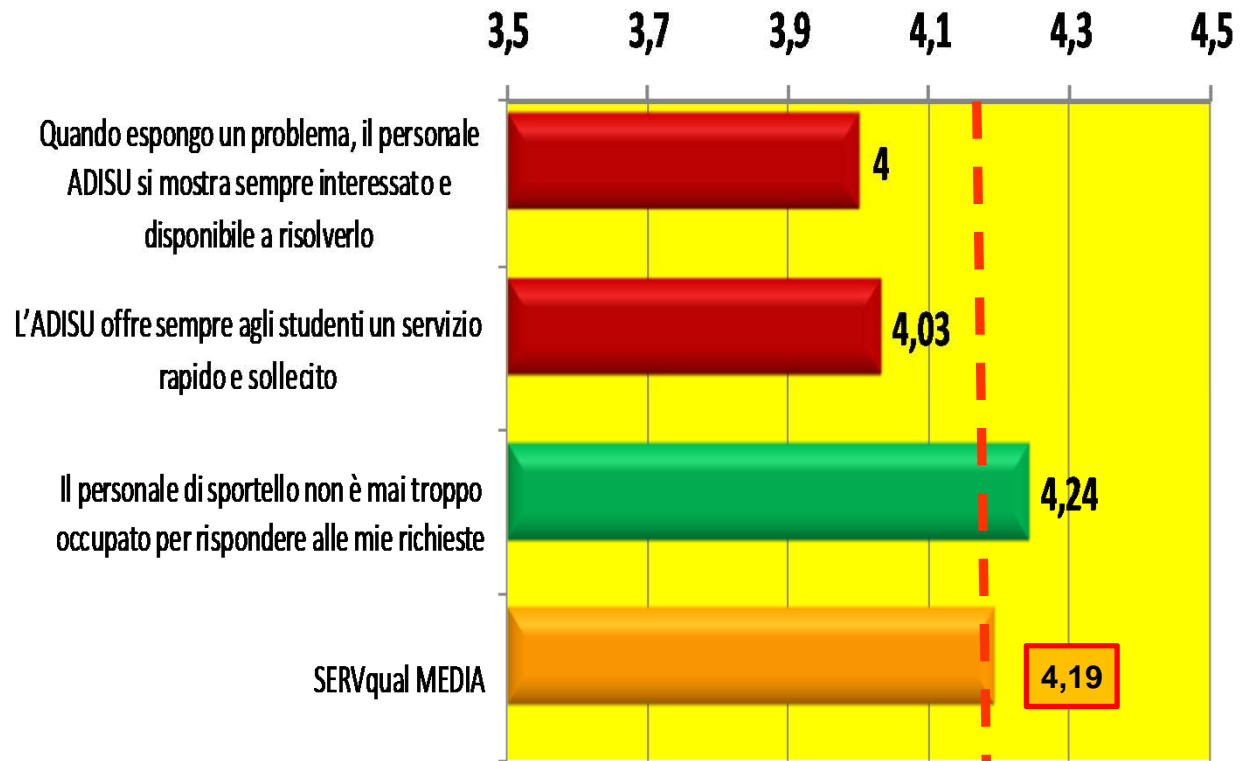
- **AFFIDABILITÀ:** capacità di fornire il servizio promesso in maniera puntuale e precisa;
- **REATTIVITÀ:** disponibilità ad aiutare gli studenti e fornire il servizio in maniera sollecita;
- **RASSICURAZIONE:** competenze e know-how del personale e capacità di ispirare fiducia e confidenza;
- **EMPATIA:** cortesia e attenzione personalizzata alle esigenze degli studenti;
- **ELEMENTI TANGIBILI:** aspetto degli elementi fisici, delle attrezzature, del personale e dei documenti utilizzati.

## 5.2. La Percezione di AFFIDABILITA'



## 5.3. La Percezione di REATTIVITA'

Punteggio medio su una scala 1-7

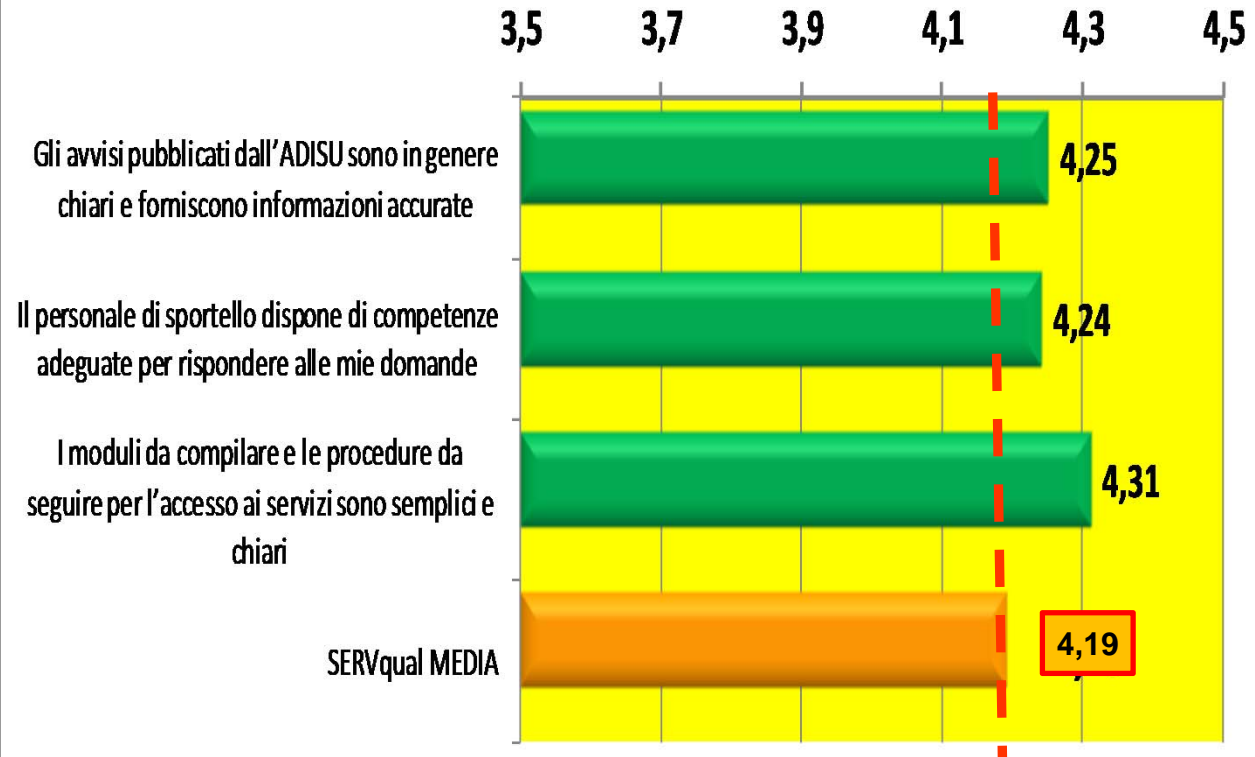


Giudizio sopra la media

Giudizio sotto la media

## 5.4. La Percezione di RASSICURAZIONE

Punteggio medio su una scala 1-7

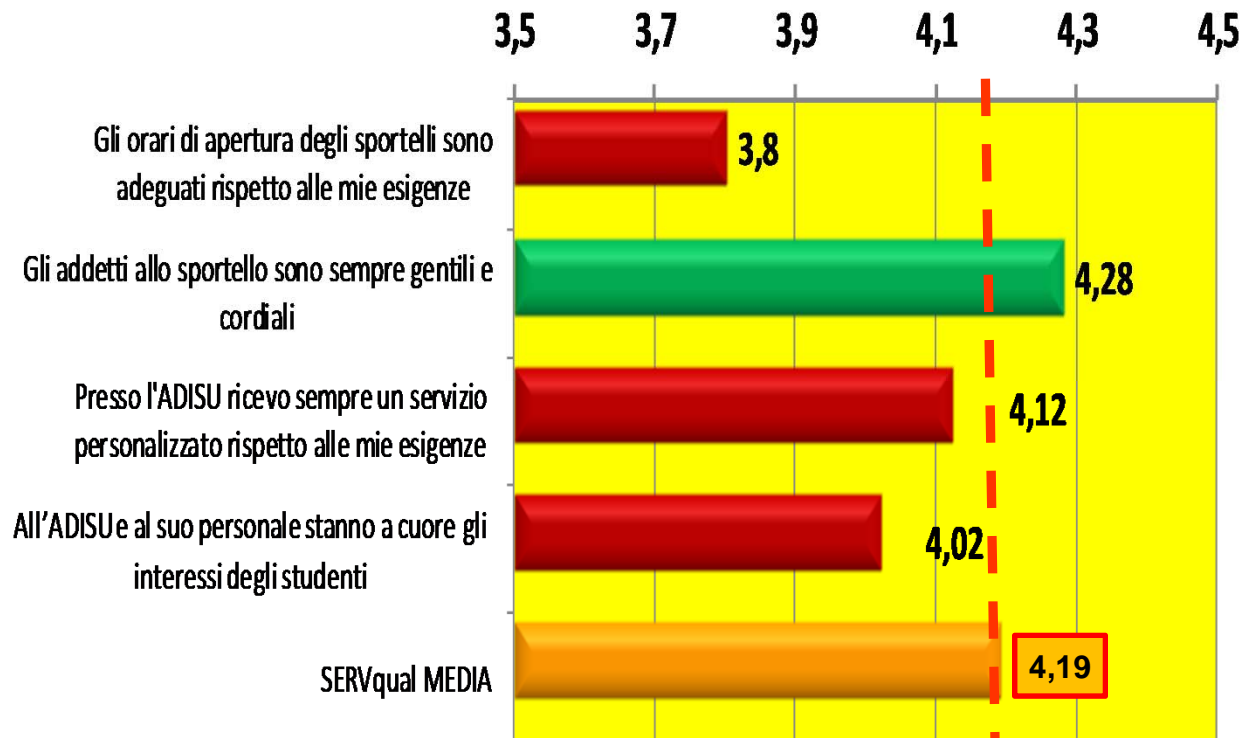


Giudizio sopra la media

Giudizio sotto la media

## 5.5. La Percezione di EMPATIA

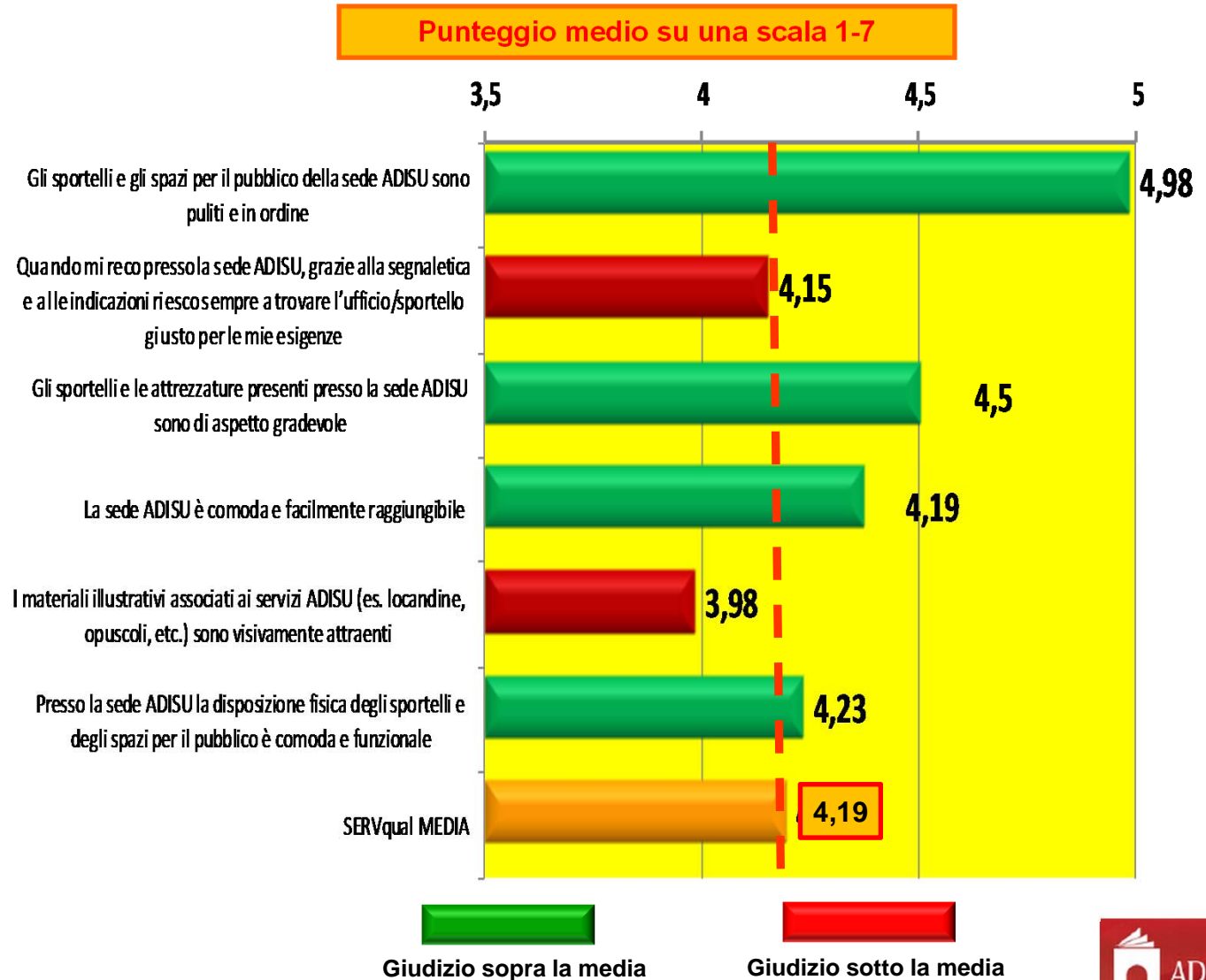
Punteggio medio su una scala 1-7



Giudizio sopra la media

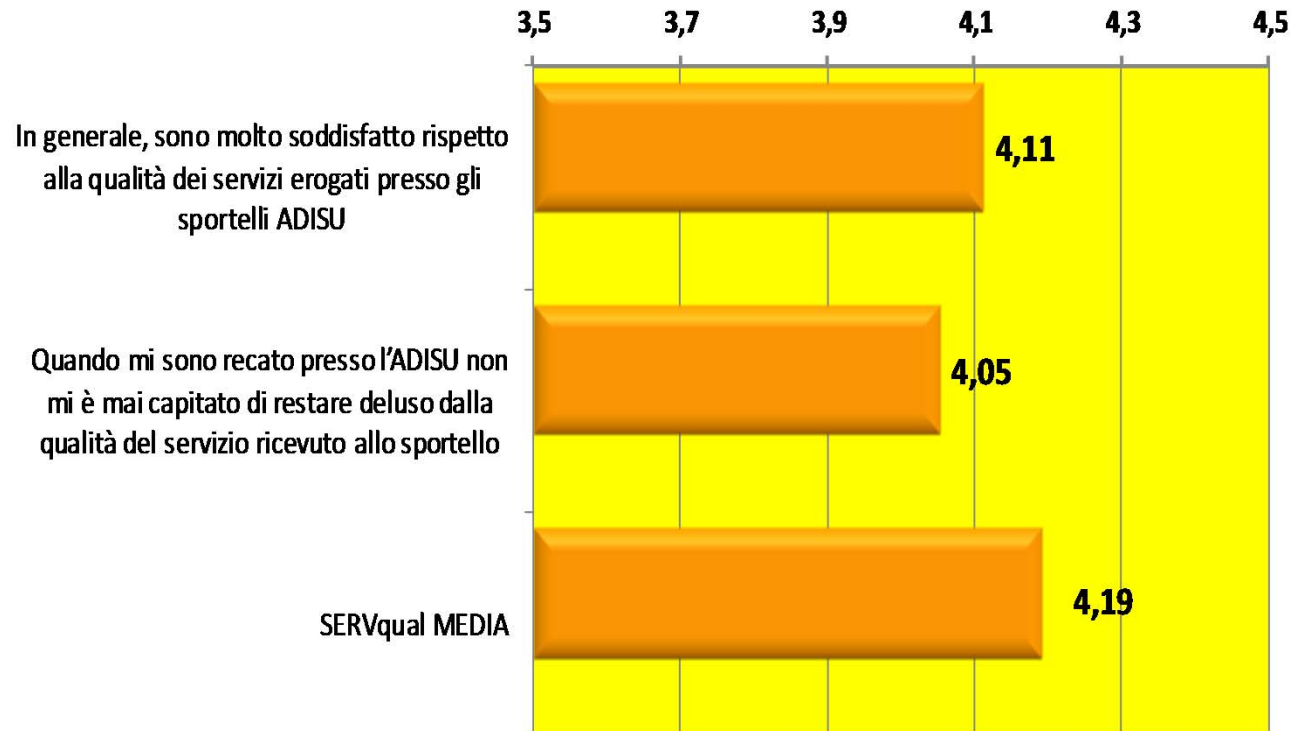
Giudizio sotto la media

## 5.6. La Percezione del SUPPORTO FISICO



## 5.7. La SODDISFAZIONE Complessiva

Punteggio medio su una scala 1-7



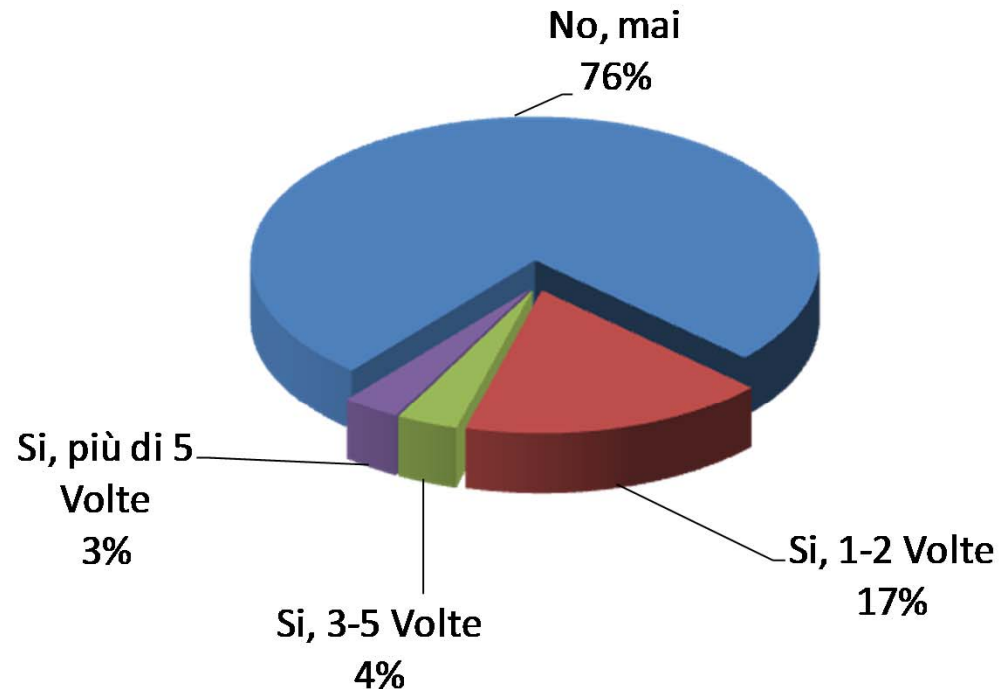
Giudizio sopra la media



Giudizio sotto la media

## 5.8. La Frequenza dei RECLAMI

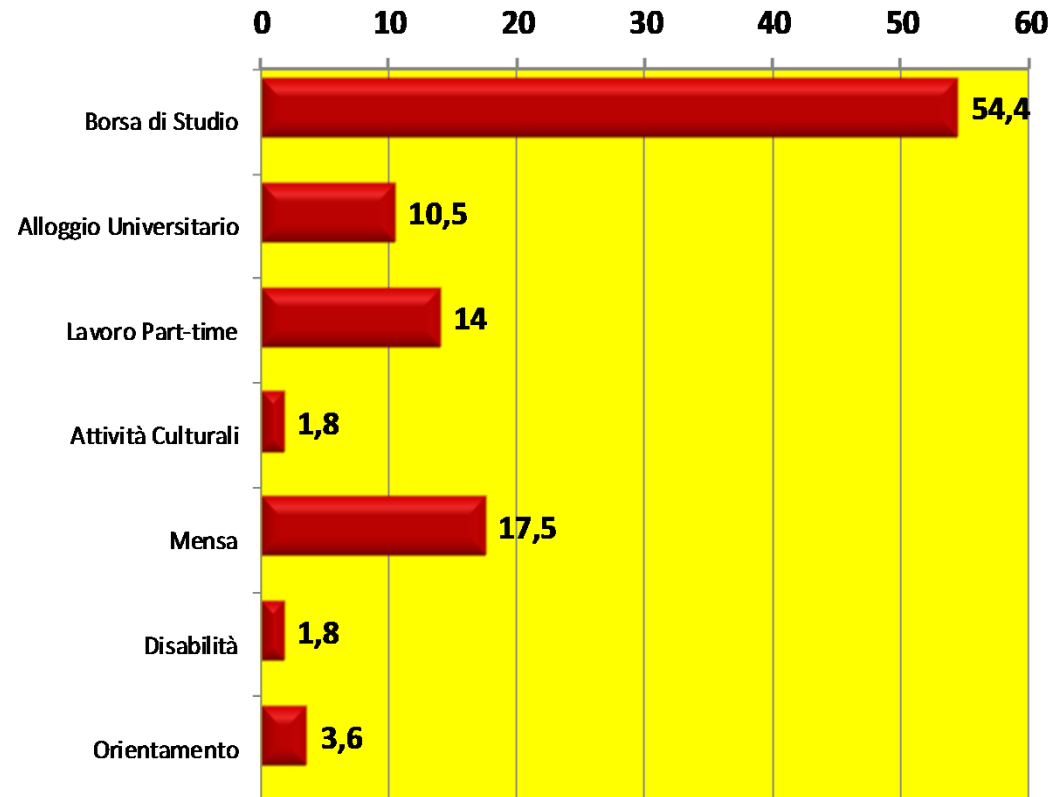
**Nell'ultimo anno, Le è mai capitato di recarsi presso gli sportelli ADISU per presentare un reclamo relativo a presunte inefficienze e disfunzioni nell'erogazione di uno dei servizi forniti dall'Ente?**



## 5.9. I Servizi «Critici»

**A quali dei seguenti servizi era relativo il reclamo che ha presentato?**

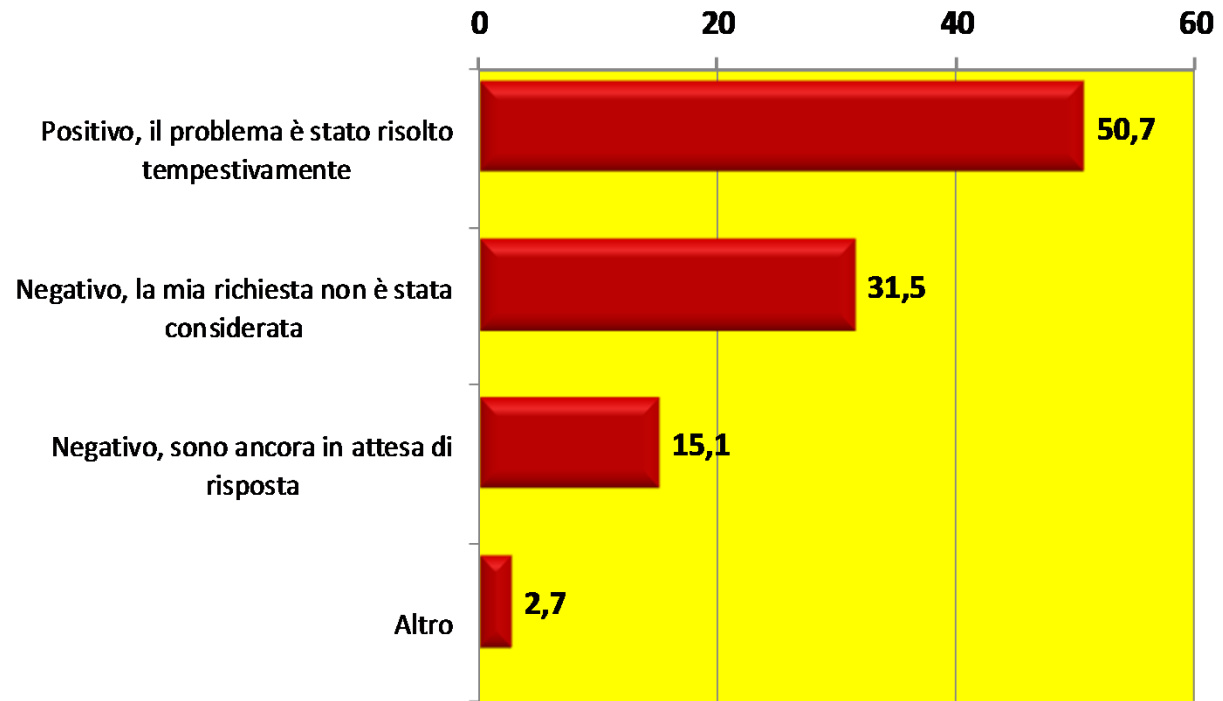
(in % tra coloro che hanno presentato almeno un reclamo)



## 5.10. L'Esito dei Reclami

**Quale è stato l'esito del reclamo che ha presentato?**

(in % tra coloro che hanno presentato almeno un reclamo)



## 6. Considerazioni Conclusive

## 6.1. Considerazioni Conclusive

---

- **IL «VISSUTO» DELL'ADISU:** il ruolo dell'ADISU nella vita degli studenti appare in gran parte legato alla fruizione di servizi mensa e borsa di studio, mentre ancora limitato è il peso delle attività culturali e di orientamento;
- **LE FONTI DI INFORMAZIONE:** Internet costituisce il principale mezzo di informazione sulle attività e i servizi dell'ADISU. Il nuovo portale ([www.adisubenevento.com](http://www.adisubenevento.com)) viene giudicato favorevolmente dagli studenti e l'azienda sembra avere un buon posizionamento sui siti di Ateneo/Facoltà. Possibili interventi potrebbero riguardare la guida dello studente e la gestione delle locandine/avvisi in cartaceo. Estremamente limitato appare inoltre il passaparola esercitato dal personale docente/ricercatore, che assume di norma un ruolo critico soprattutto per la informazione sulle attività culturali;

## 6.1. Considerazioni Conclusive

---

- **LA QUALITA' DEL SERVIZIO:** La qualità del servizio erogata presso gli sportelli ADISU appare sostanzialmente adeguata rispetto alle esigenze degli studenti (giudizio medio 4,19 in una scala 1-7); i giudizi migliori riguardano la qualità della sede, le competenze e la disponibilità del personale, il sito web e la chiarezza della modulistica;
- **LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA:** la percezione media di soddisfazione complessiva è molto simile alla giudizio medio sugli item SERVqual (4,11 vs 4,19) a dimostrazione del fatto che le variabili rilevate sono quelle che maggiormente influenzano la formazione dei giudizi di soddisfazione degli studenti;
- **LE POSSIBILI AREE DI INTERVENTO:** le principali criticità rispetto alla qualità del servizio riguardano gli orari di apertura degli sportelli, la gestione dei tempi di erogazione dei servizi, il «coinvolgimento» del personale e l'aspetto estetico dei supporti cartacei (es. locandine, opuscoli, modulistica, etc.).