

Focus Pulizia 2024

Premessa e Obiettivi

A seguito dell'indagine di Customer Satisfaction 2023, è stato deciso in sede alla Direzione Generale, di intraprendere come *modus operandi* lo svolgimento di alcune brevi indagini (in questo momento 2 all'anno), di approfondimento rispetto agli esiti dalle indagini CS.

Il primo *Focus* di approfondimento ha riguardato le **Pulizie in Ateneo**, che dalle evidenze emerse nella *Customer Satisfaction* generale, presentava diverse criticità.

L'indagine è stata erogata a **tutta la popolazione del Politecnico di Milano** (Docenti, PTA, Studenti, Assegnisti e Dottorandi), a partire dal **9 maggio 2024**, fino all'**8 Luglio** dello stesso anno.

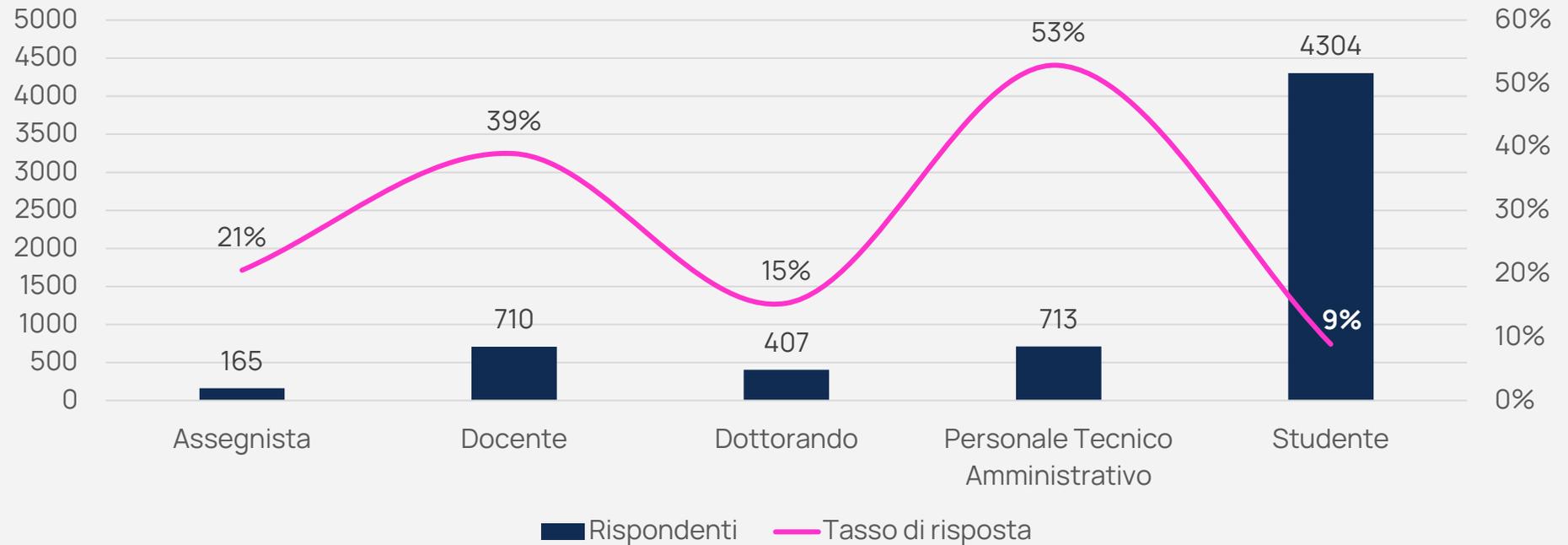
Questo documento intende riportare qui di seguito le principali evidenze emerse.

Numerosità Campionaria e Tassi di risposta

Numerosità Campionaria e Tassi di risposta

Sono state raggiunte numerosità tali, sia in valore assoluto, sia come % di rappresentatività della singola popolazione, da consentire una lettura del dato solida per tutte le popolazioni dell'Ateneo.

N. rispondenti & tasso di risposta; lettura per popolazione di Ateneo



*4304 Studenti di cui il 95% si definisce FREQUENTANTE;
LT = 64%, LM = 35%, CU = 1%

Periodo di svolgimento:

2024: 09.05.2024 al 08.07.2024

Scala 1-6: dove 1 "Non c'è un problema legato alle pulizie", 6 "Sì, c'è un problema molto grave, è necessario intervenire»

VALUTAZIONE DELLE CRITICITA': LE AREE DELL'ATENEO

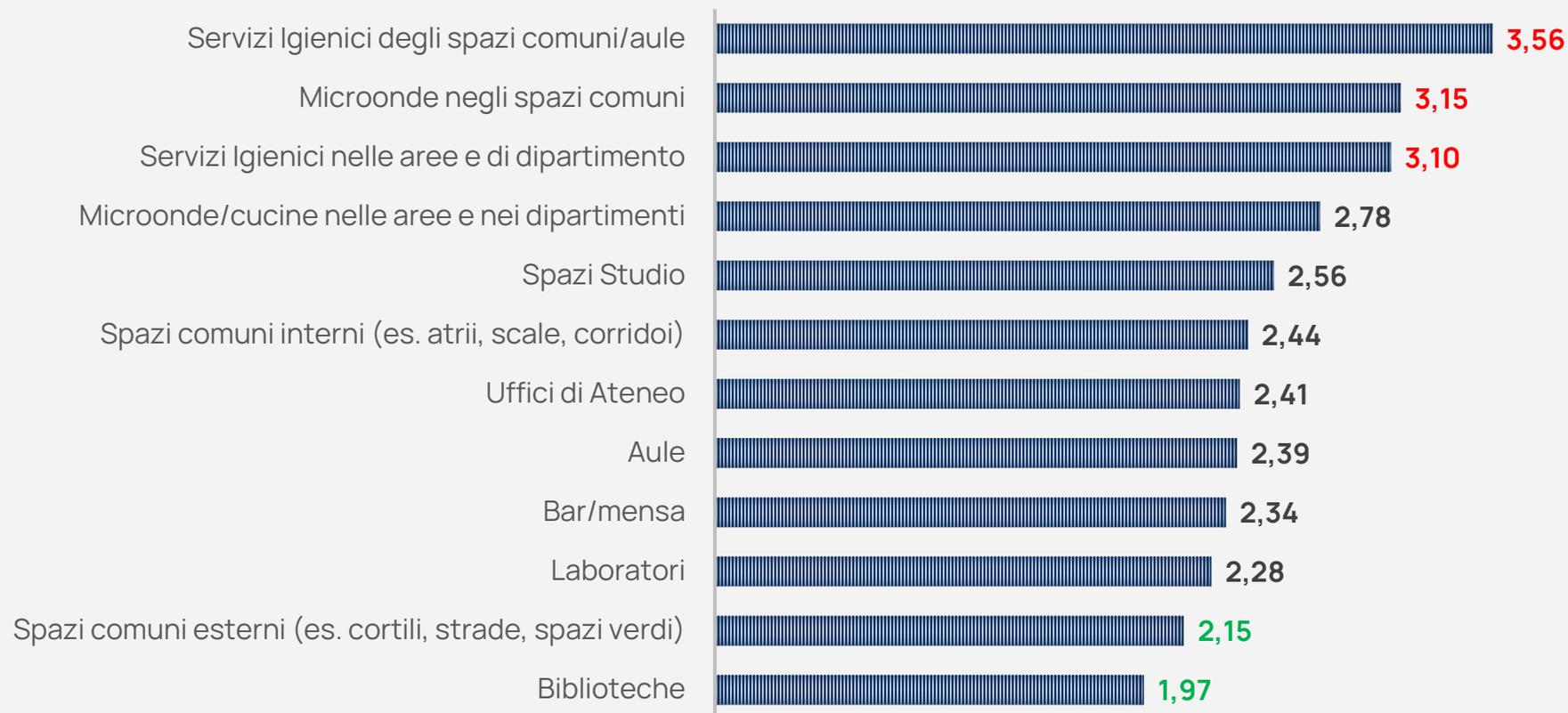
Valutazione delle Criticità

PROBLEMATICHE

Le aree dove viene segnalata maggiore criticità sono quelle dei **servizi igienici, delle zone microonde/Cucine e degli spazi studio ...**

Q1. Indica se secondo te è presente un problema legato alla pulizia, utilizzando una scala da 1 a 6, dove 1 significa “Non c’è un problema legato alle pulizie”, mentre 6 significa “Sì, c’è un problema molto grave, è necessario intervenire”

VALUTAZIONE DELLE PROBLEMATICHE



SITUAZIONI DI CRITICITA', RICHIESTA DI INTERVENTO

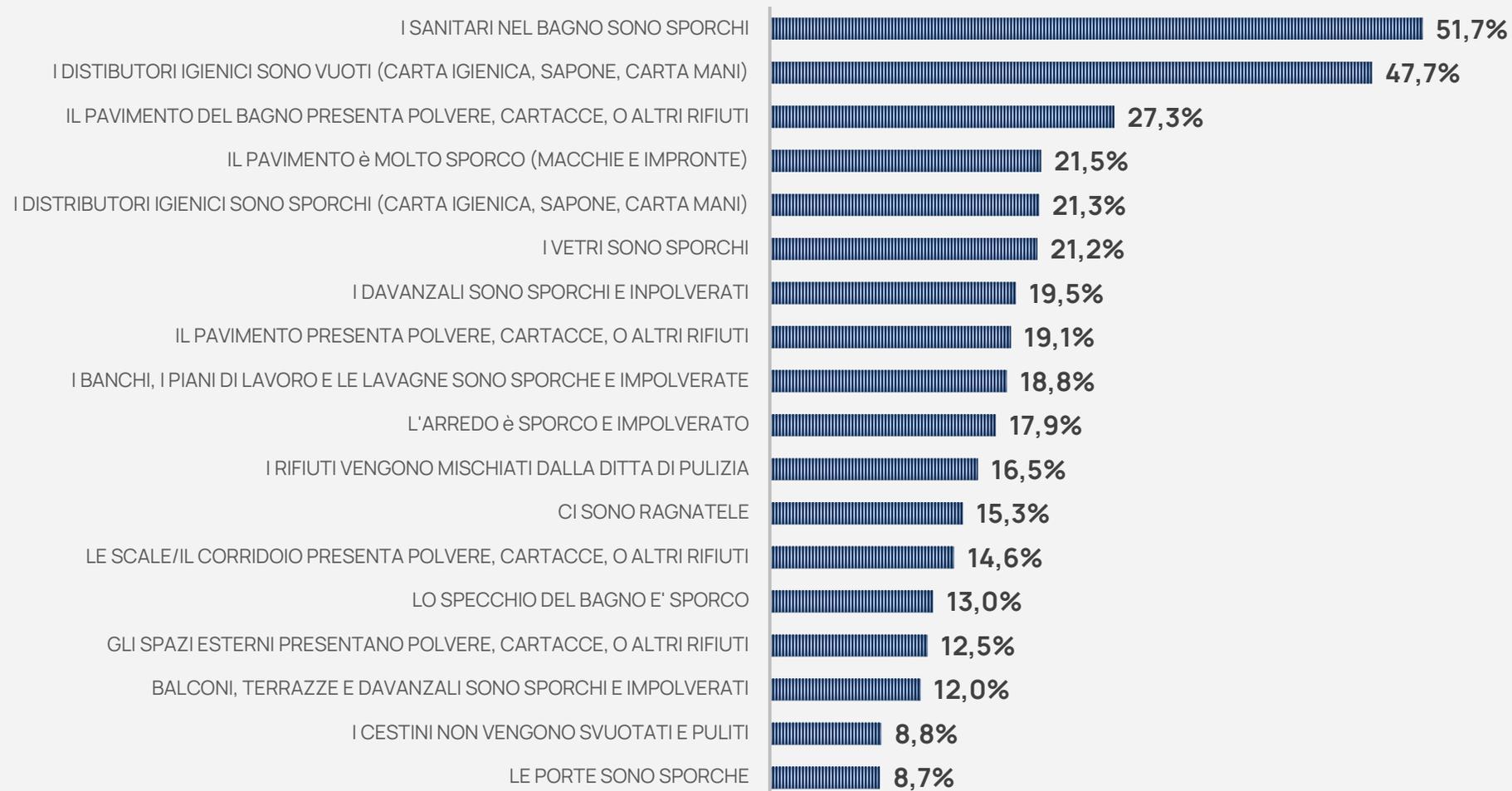
Situazioni di criticità

RICHIESTA DI INTERVENTO

La situazione dei bagni di **Ateneo** emerge come principale criticità anche quando si chiede di segnalare le principali situazioni problematiche. Bagni sporchi e sprovvisti del materiale necessario sono le situazioni maggiormente citate.

Q2. Sempre pensando al tema della pulizia in Ateneo, **quali delle seguenti situazioni ritieni che presentino delle criticità sulle quali bisognerebbe intervenire in ottica di miglioramento?** Indica tutte quelle che ritieni critiche.

SITUAZIONI DI CRITICITÀ



PROPOSTE DA METTERE IN ATTO

Proposte da mettere in atto

AZIONI

Il tema dei bagni di Ateneo emerge chiaramente anche alla richiesta di quali proposte dovrebbero essere messe in atto: aumentare la frequenza della pulizia dei bagni (41%) anche attraverso una profonda sanificazione (25%) sono le voci di risposta principali..

Q3. Rispetto al tema della pulizia in Ateneo **indica ora quali proposte debbano essere messe in atto** per migliorare il servizio (max 2 risposte) .

PROPOSTE DA METTERE IN ATTO

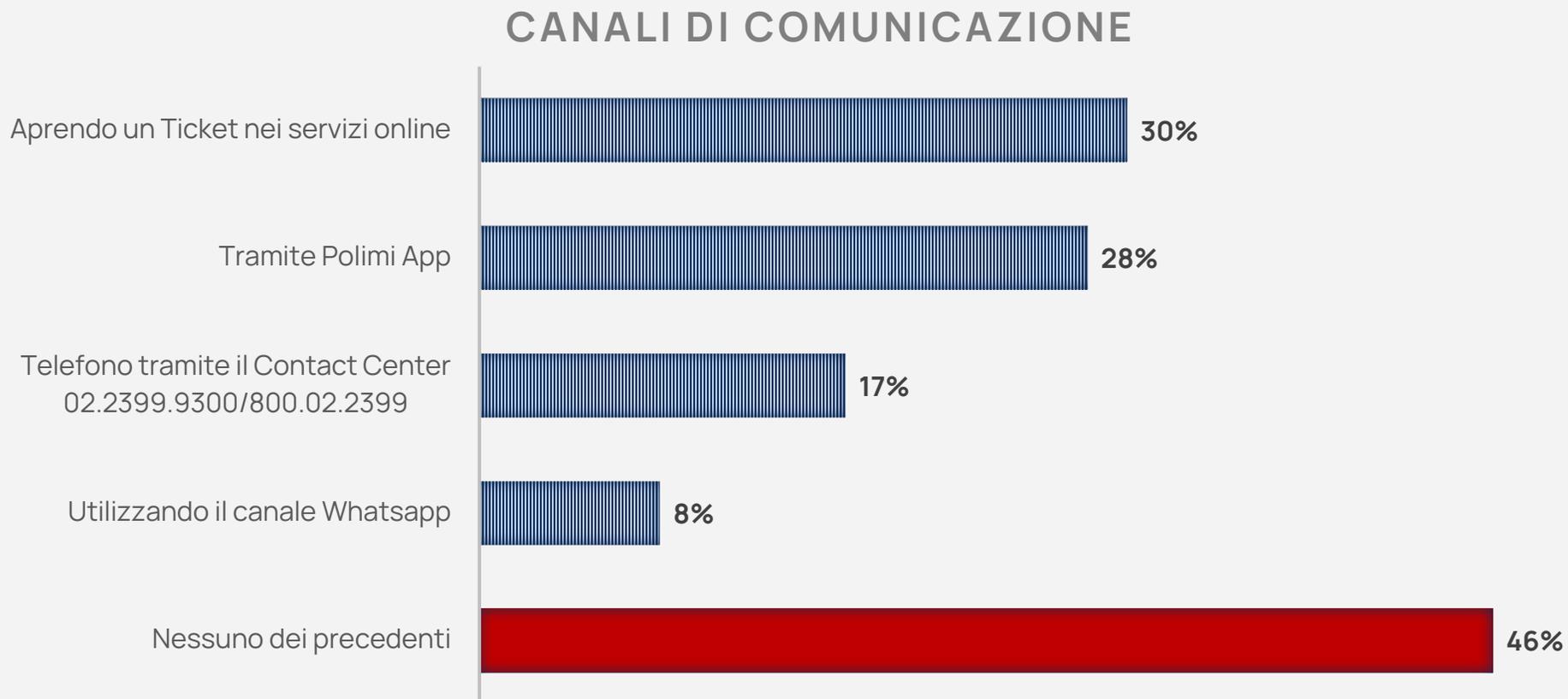


CANALI DI COMUNICAZIONE

Canali di comunicazione

Metà della popolazione di Ateneo non conosce alcun modo per effettuare segnalazioni che riguardano i problemi legati alla pulizia. Servizi Online e App sono i canali più conosciuti..

Q4. Sei a conoscenza che l'Ateneo mette a disposizione diversi canali di comunicazione per poter effettuare segnalazioni che riguardano i problemi legati alla pulizia?

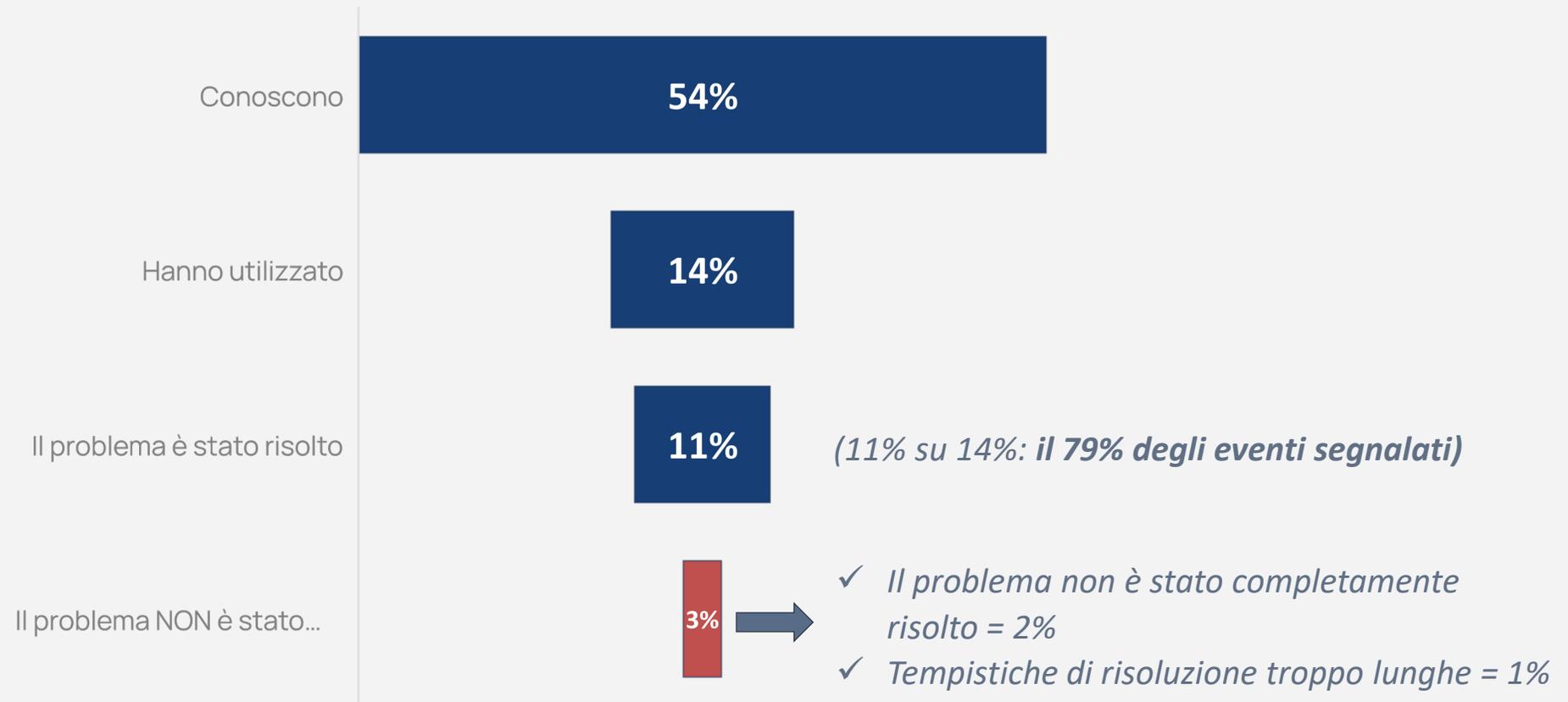


Canali di comunicazione

Q4/5. Sei a conoscenza che l'Ateneo mette a disposizione diversi canali di comunicazione per poter effettuare segnalazioni che riguardano i problemi legati alla pulizia? Hai mai utilizzato qualcuno di questi canali per segnalare un problema? Il problema che hai segnalato è stato risolto?

..Tra il 54% delle persone che conosce almeno un canale di comunicazione, il 14% lo ha utilizzato almeno una volta per segnalare un problema, problema che poi è stato risolto l'11% dei casi (il 79% (11 su 14) degli eventi segnalati)

Funnel del processo di comunicazione-azione





Grazie per l'attenzione