

## Processo A11 - Riesame della Customer Satisfaction

(20 settembre 2022) – A.Cofler

Anche per l'anno accademico 2019/20, la Commissione Europea ha somministrato il questionario (*participant report*) a tutti gli studenti Erasmus dell'Ateneo per misurare il livello di soddisfazione intorno ad alcune tematiche principali che, per gli studenti outgoing per Studio, sono le seguenti:

- Monitoraggio del livello di **riconoscimento del periodo all'estero**;
- Monitoraggio sulle firme sul documento più importante ai fini dei riconoscimenti in carriera (**Learning Agreement**);
- Monitoraggio sulla puntualità nel **pagamento delle borse Erasmus**;
- Monitoraggio sul **livello di gradimento della mobilità Erasmus** in generale.

I report integrali restano a disposizione della **Commissione di Ateneo per l'Internazionalizzazione** affinché i dati siano commentati, in collaborazione con l'Ufficio Mobilità Internazionale.

Di seguito la tabella riassuntiva dei dati consolidati sul livello di soddisfazione degli studenti Erasmus outgoing per Studio, riferito agli ultimi due anni accademici:

DOMANDE	% degli studenti che sono rimasti complessivamente soddisfatti per aver ricevuto il pieno riconoscimento del loro periodo all'estero al momento della compilazione del questionario	% degli studenti che sono rimasti complessivamente soddisfatti per aver avuto il Learning Agreement firmato anche dall'Ateneo estero prima della partenza	% degli studenti che sono rimasti complessivamente soddisfatti per aver ricevuto la borsa Erasmus nei tempi fissati	% degli studenti che sono rimasti complessivamente soddisfatti della propria esperienza di mobilità Erasmus	Questionari compilati
<b>Call 2018 (a.a. 2018/19)</b>	90,42%	86,61%	88,05%	94,82%	449
<b>Call 2019 (a.a. 2019/20)</b>	91,65%	82,01%	89,64%	93,10%	667

In generale le percentuali di gradimento rimangono elevate per tutti i quattro indicatori qui riportati. Va segnalato come la mobilità internazionale relativa all'anno accademico 2019/2020 sia stata caratterizzata dalla diffusione a livello globale della pandemia da Covid-19.

L'emergenza sanitaria ha indotto l'Ufficio Mobilità Internazionale a formulare un protocollo di sicurezza ad hoc per tutta la mobilità studentesca internazionale, sia outgoing che incoming.

Sono aumentati i fondi comunitari associati al programma di mobilità internazionale Erasmus, come si vede dalla tabella che riporta la spesa rendicontata per la mobilità internazionale suddivisa per enti finanziatori, dal 2018 al 2020:

Anno accademico	Commissione Europea	MIUR	UNIMIB	TOTALE
<b>2018-19</b>	€ 920.834	€ 694.015	€ 284.497	€ 1.899.346
<b>2019-20</b>	€ 979.931	€ 908.692,55	€ 265.492	€ 2.154.115

Il beneficio economico è stato assegnato a tutti gli studenti outgoing con riferimento all'ISEE-U, consentendo quindi alle fasce con svantaggio socio-economico di accedere ai programmi di mobilità dell'Ateneo.

A seguito dell'estensione della durata da 16 a 24 mesi del **progetto n. 2019-1-IT02-KA103-061510** (Prot.n.0031414/20 del 26 maggio 2020) con scadenza al 31/05/2021, la rendicontazione finale è stata stabilita al 30/07/2021. In data 03/03/2022 è pervenuta la lettera di valutazione da parte dell'Agenzia Nazionale Erasmus+ Indire che ha assegnato all'Ateneo per la gestione Erasmus il **punteggio di 91/100**. Il punteggio così elevato sulla gestione del programma conferma l'assegnazione di tutto il finanziamento Erasmus all'Ateneo, senza alcuna riduzione della quota rendicontata.

E' stato infine somministrato un questionario interno di Customer Satisfaction in occasione dell'evento **Bicocca International Day 2020** che si è tenuto il 15 dicembre 2020. L'evento è stato trasmesso esclusivamente in streaming, a causa dell'emergenza sanitaria. Di seguito le risultanze del questionario somministrato:

