

## Good Practice 2022-23

L'Ateneo aderisce al progetto Good Practice (GP), coordinato dal Politecnico di Milano (MIP), che nasce con l'obiettivo di misurare e comparare le performance dei servizi amministrativi degli atenei italiani. Il progetto Good Practice edizione 2022-23 ha coinvolto oltre 50 Atenei e Scuole Superiori Universitarie italiane.

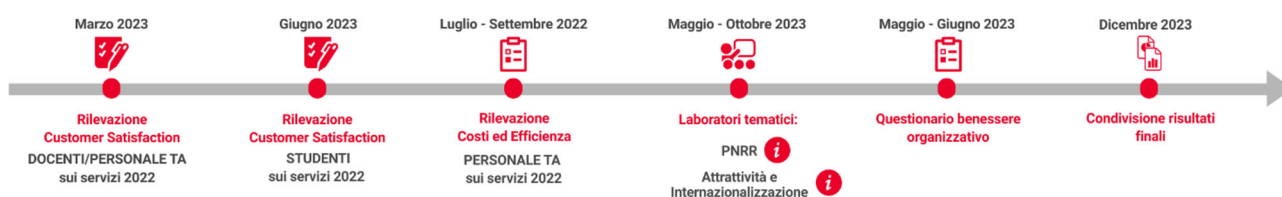
La rilevazione Good Practice indaga:

- La **Customer Satisfaction**, ovvero il livello di soddisfazione per i servizi offerti negli ultimi 12 mesi dall'Ateneo a studenti, personale docente e personale tecnico amministrativo.
- I **Costi e l'Efficienza dei servizi**. Sono calcolati i costi complessivi e unitari (del personale strutturato, a contratto e dei servizi esternalizzati) per macro servizi.

Inoltre il progetto prevede la realizzazione di **laboratori di approfondimento** su temi di interesse specifico, diverso di anno in anno, per il personale degli Atenei aderenti al progetto.

Il **Politecnico di Milano** per le rilevazioni di Customer Satisfaction ed Efficienza raccoglie e analizza i dati forniti dai diversi Atenei restituendo a ciascuno di essi una reportistica complessiva che permette di confrontarsi con dati nazionali di benchmark e di individuare, al proprio interno, i servizi che risultano più o meno soddisfacenti per l'utenza e più o meno efficienti in termini di costi e risorse impiegate per la loro realizzazione.

Il progetto Good Practice prevede diverse attività nel corso dell'anno come riportato nell'immagine seguenti.



## Risultati dei questionari 2022-23

I risultati dell'indagine sono suddivisi in base alla tipologia di utenza (docenti, personale tecnico e amministrativi e studenti) e all'aggregazione territoriale (Polo). Nel presente documento vengono presentati i risultati relativi alla popolazione degli studenti ed in particolare:

- tassi di risposta
- andamento complessivo dei servizi UniTo in confronto alla media dei mega atenei\*
- valutazione dei servizi per Polo in confronto al valore medio UniTo e al valore medio dei mega atenei
- trend dei servizi in confronto ai mega atenei.

\* Mega Atenei: Bologna, Milano Statale, Napoli Federico II, Palermo, Firenze, Padova, Torino, Politecnico di Milano

Vengono, a seguire, presentati i risultati dell'indagine studenti.

	<b>Tasso risposta UNITO 2022</b>	<b>Tasso risposta UNITO 2023</b>	<b>Media tassi risposta MEGA ATENEI 2023</b>
<b>Studenti I anno</b>	6%	3,59%	15,3%
<b>Studenti anni successivi</b>	5%	2,46%	26,4%

Relativamente alla popolazione studentesca si osserva un calo evidente del tasso di rispondenza che interessa, in particolar modo, gli studenti e le studentesse degli anni successivi al primo.

	<b>AGROVET</b>	<b>CLE</b>	<b>INTERATENEIO</b>	<b>MAN</b>	<b>MED A</b>	<b>MED B</b>	<b>SDN</b>	<b>SUM</b>
<b>Tasso risposta studenti I anno</b>	3,01%	2,99%	-	1,96%	4,34%	2,97%	4,37%	4,12%
<b>Tasso risposta studenti anni successivi</b>	2,48%	2,34%	3,03%	1,91%	2,49%	1,45%	2,79%	2,62%

### Legenda

AROVET = Polo Agraria e Medicina Veterinaria

CLE = Polo Campus Luigi Einaudi

MAN = Polo Management ed Economia

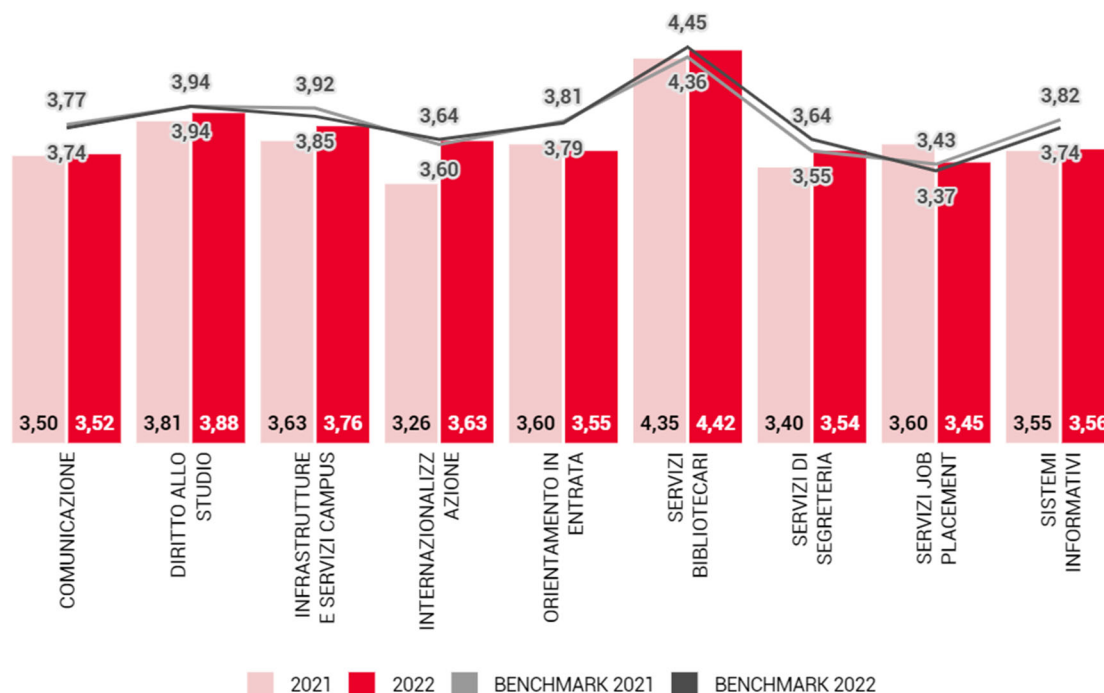
MED A = Polo Medicina Torino

MED B = Polo Medicina Orbassano Candiolo

SDN = Polo Scienze della Natura

SUM= Polo Scienze Umanistiche

### Livello di soddisfazione popolazione studentesca (primo anno e anni successivi)



Il confronto tra i risultati di Ateneo delle ultime due rilevazioni evidenzia che l'indice di gradimento relativo alla maggior parte dei servizi rimane stabile e in linea con l'andamento dei mega atenei. Il servizio più apprezzato è quello dei "Servizi Bibliotecari", risulta invece da migliorare quello del Job Placement (sebbene abbia una valutazione superiore a quella ottenuta dai mega atenei).

I risultati, aggregati per gli studenti iscritti al primo anno e agli anni successivi, sono stati osservati a livello dei singoli Poli.

Sono evidenziati in grassetto i valori superiori rispetto al valore medio di UniTo.

	AGROVET	CLE	MAN	MED A	MED B	SDN	SUM	Media UniTo	Mega Atenei
COMUNICAZIONE	3,76	3,82	3,62	3,32	3,34	3,37	3,47	3,52	3,74
DIRITTO ALLO STUDIO	3,88	4,10	4,12	3,87	3,32	3,73	3,81	3,88	3,94
INFRASTRUTTURE E SERVIZI CAMPUS	4,18	4,62	4,16	3,59	3,74	3,35	3,45	3,76	3,85
INTERNAZIONALIZZAZIONE	4,38	3,48	3,64	3,27	3,29	3,67	3,71	3,63	3,64
ORIENTAMENTO IN ENTRATA	4,32	3,64	3,53	3,38	3,83	3,53	3,48	3,55	3,79
SERVIZI BIBLIOTECARI	4,58	4,61	4,49	4,22	4,35	4,31	4,40	4,42	4,59
SERVIZI DI SEGRETERIA	4,23	3,61	3,89	3,41	3,24	3,46	3,37	3,54	3,64
SERVIZI JOB PLACEMENT	4,00	3,39	3,82	3,09	2,69	3,01	3,82	3,46	3,37
SISTEMI INFORMATIVI	3,87	3,82	3,79	3,40	3,49	3,41	3,48	3,57	3,74

Sono evidenziati in grassetto i valori superiori a quello di Ateneo.

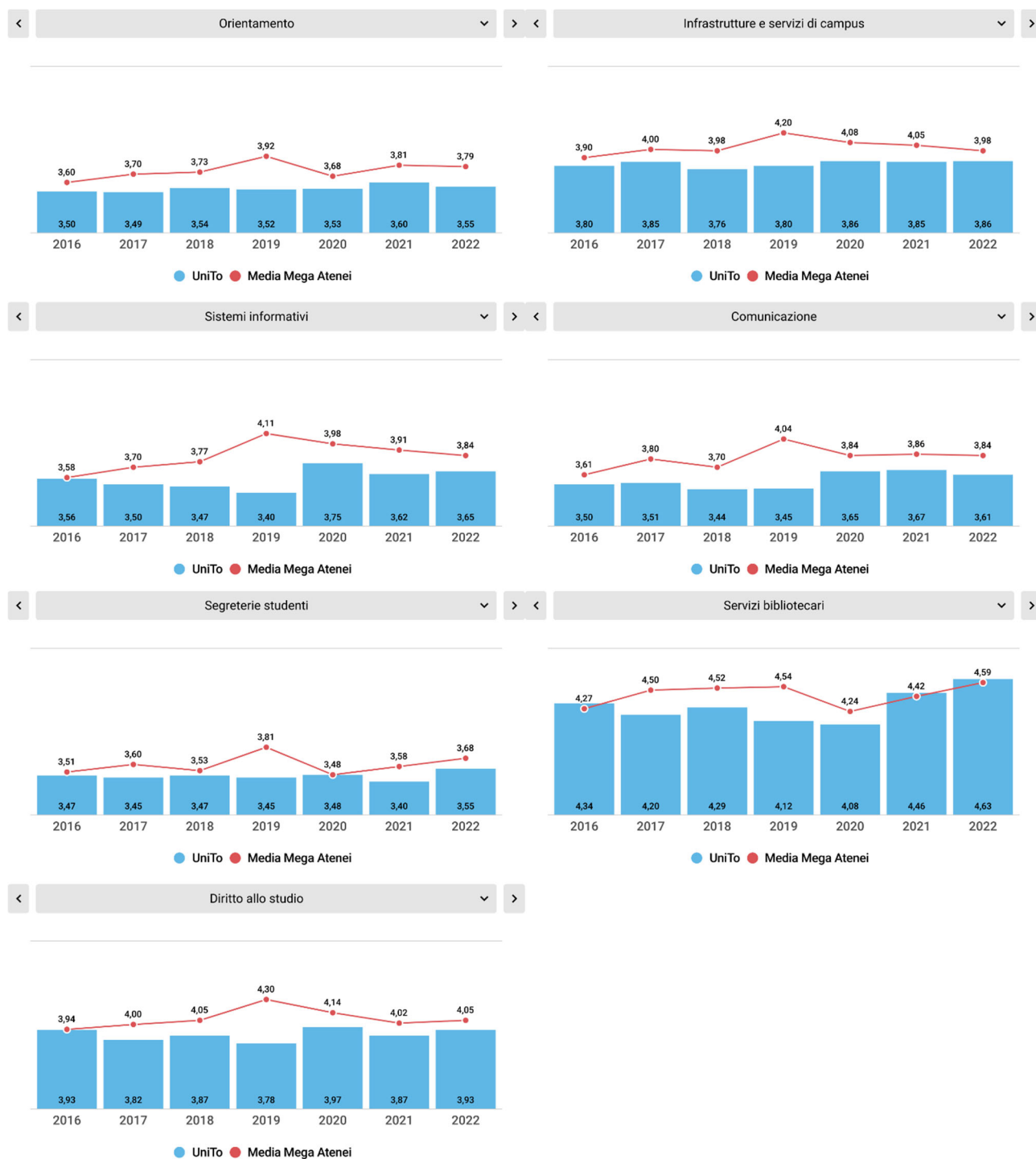
Risultano particolarmente soddisfatti dei servizi erogati gli studenti del polo Agraria e Medicina Veterinaria, seguiti dai poli Campus Luigi Einaudi e Management ed Economia.

Meno soddisfatti gli studenti del polo di Medicina Torino.

Viene infine presentato, per ogni servizio indagato nei questionari, l'andamento negli ultimi anni.

## Risultati indagine customer satisfaction: confronto tra UniTo e i mega atenei

### STUDENTI iscritti al 1° ANNO



## STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°



## Contatti

Per ogni dubbio o domanda contatta Direzione Sviluppo Organizzativo e delle Risorse Umane e Supporto istituzionale ai Dipartimenti all'indirizzo [goodpractice@unito.it](mailto:goodpractice@unito.it).