



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI TORINO

## Good practice 2019-20

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 2019-20 ha coinvolto oltre 40 Atenei e Scuole Superiori Universitarie italiane.

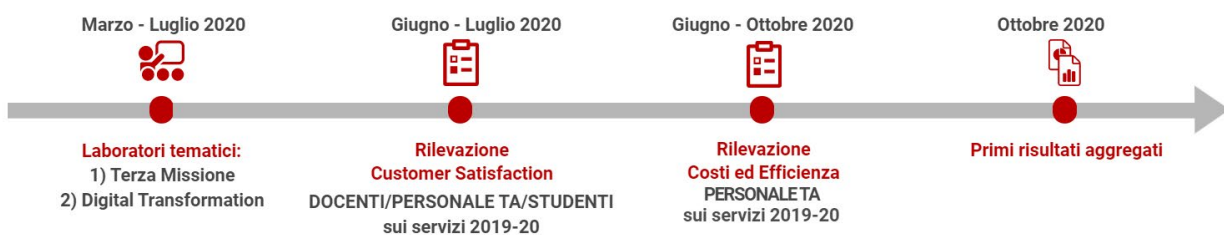
La rilevazione Good Practice indaga:

- 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 MIP per entrambe le rilevazioni (*Customer Satisfaction* e *Costi 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.

### Timeline



## Risultati dei questionari 2019-20

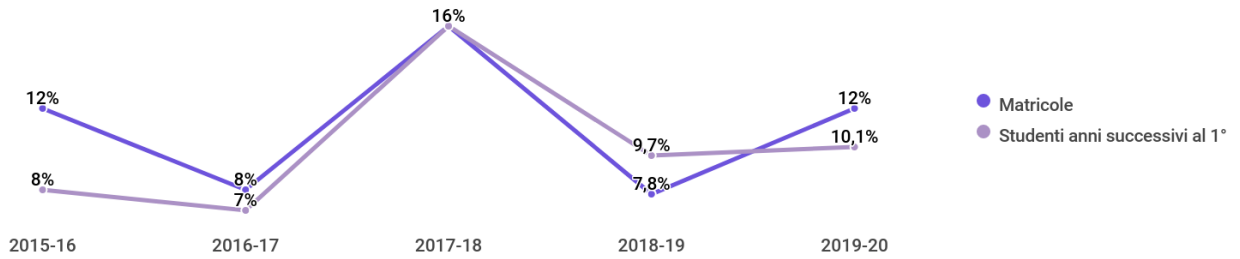
I risultati dell'indagine sono suddivisi in base alla **tipologia di utenza (docenti, PTA e studenti)** con i relativi tassi di partecipazione e confrontati per ciascuna popolazione in relazione al trend di Unito nelle ultime due rilevazioni per valutarne gli scostamenti positivi o negativi.

Inoltre è possibile vedere **trend delle rilevazioni di UniTo degli ultimi 5 anni in confronto al dato di benchmark degli altri mega atenei italiani** partecipanti al progetto sulla base delle risposte di soddisfazione complessiva per ciascun macro servizio. Questo stesso metodo verrà utilizzato nella presentazione dei risultati dei **poli** confrontando questi con il **risultato di Ateneo**.

1947 matricole (il 12% della popolazione totale) hanno risposto alla rilevazione Good Practice del 2019-20. 6169 iscritti ad anni successivi al 1° (10,5% della popolazione totale) hanno risposto alla rilevazione Good Practice del 2019-20.



**TASSO DI RISPOSTA STUDENTI**



**Matricole**

Nella rilevazione GP 2019/2020 cresce in maniera significativa la partecipazione delle matricole (dal 7,8% al 12). La partecipazione cresce in tutti i poli, in particolare spiccano Medicina Torino (dal 7,6% al 14,9), Medicina Orbassano e Candiolo (dal 2,9% al 9,1%) e Scienze della Natura (dal 9,8% al 16,0%).

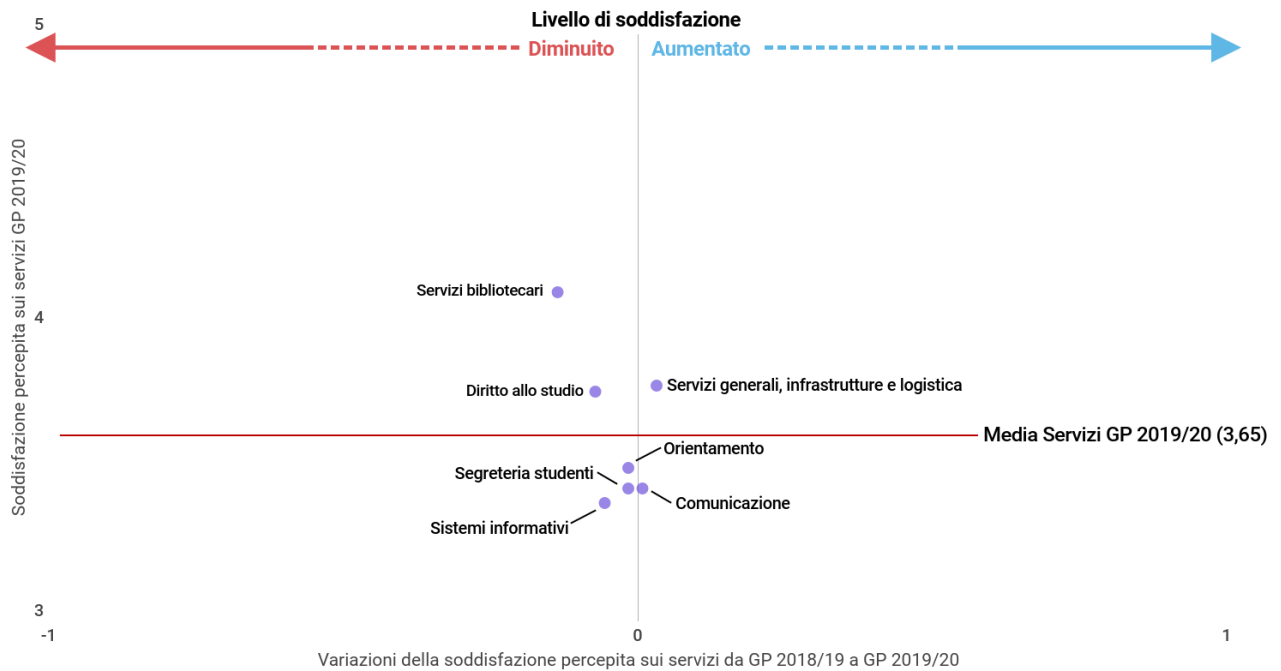
In generale, nel confronto tra i risultati di Ateneo delle ultime due rilevazioni, possiamo dire che quest'anno che la soddisfazione di quasi tutti i servizi risulta in leggero calo e tra questi si distinguono i servizi bibliotecari (-0,17), pur rimanendo il servizio che presenta il più elevato grado di soddisfazione (4,12). Gli unici servizi che presentano un migliore indice di gradimento in termini di soddisfazione risultano essere i servizi logistici (+0,04) e la comunicazione (+0,01). Risultano pertanto in area critica i servizi relativi a: sistemi informativi (3,4), comunicazione (3,45), segreterie studenti (3,45), orientamento (3,52).

**Studenti anni successivi al 1°**

Nella rilevazione GP 2019/2020 cresce leggermente la partecipazione degli studenti degli anni successivi (dal 9,7% al 10,1%). Tra i poli, crescono le partecipazioni del Polo di Scienze della Natura (dal 10,8% al 12,4%) e Agraria e Medicina veterinaria (dal 9,3% al 10,7%), mentre Scienze Umanistiche scende dal 10,7% al 9,6%.

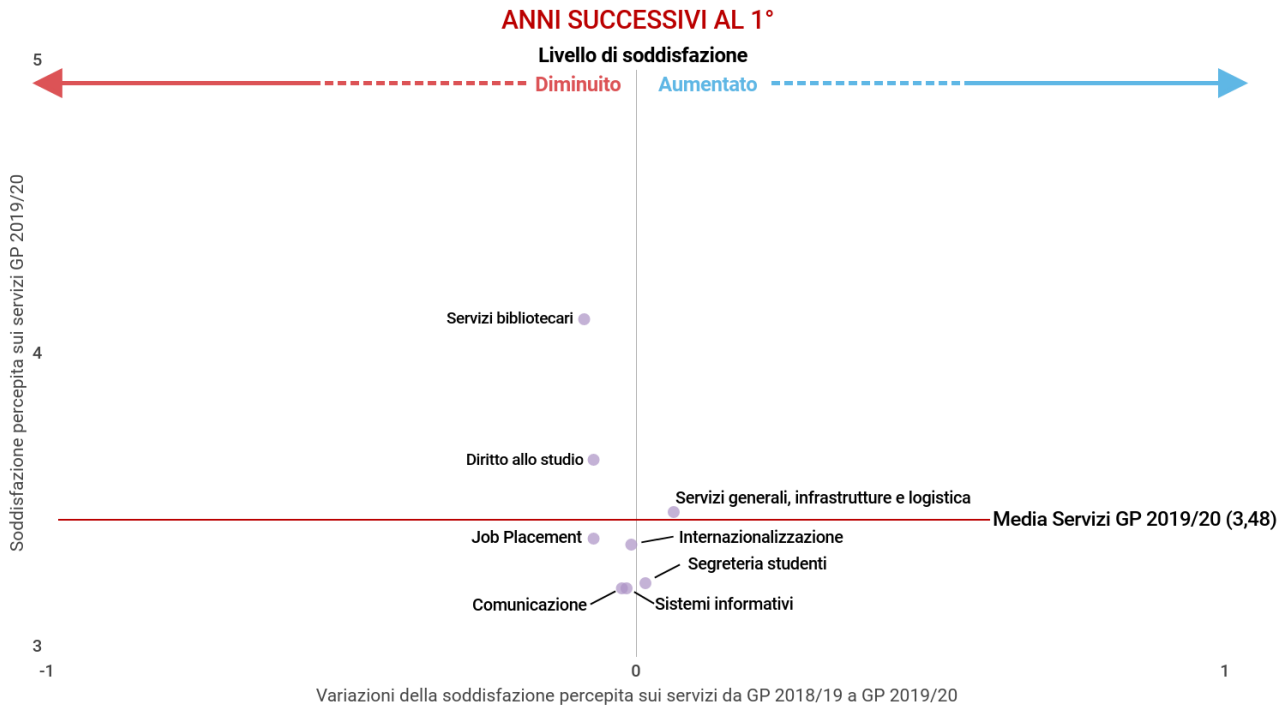
In generale, nel confronto tra i risultati di Ateneo delle ultime due rilevazioni, possiamo dire che quest'anno che quasi tutti i servizi risultano in leggero calo in termini di soddisfazione e tra questi si segnalano anche i servizi bibliotecari (-0,11), che rimangono comunque il servizio più soddisfacente (4,15). Gli unici servizi in leggero miglioramento risultano essere i servizi logistici (+0,08) e le segreterie studenti (+0,02). Risultano in area critica i servizi relativi a: sistemi informativi (3,23), comunicazione (3,23), segreterie studenti (3,25), internazionalizzazione (3,38), job placement (3,40).

**MATRICOLE**





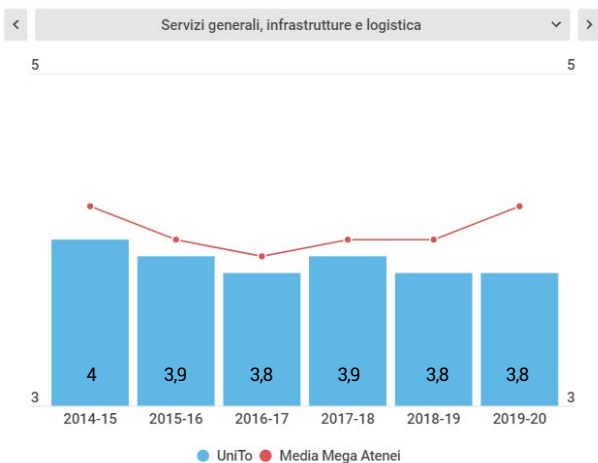
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI TORINO



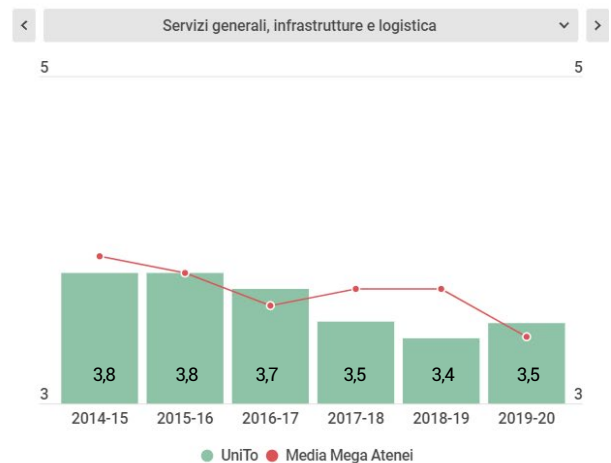
## Confronto tra UniTo e gli altri Atenei: Customer Satisfaction

Risultati indagine Customer Satisfaction: confronto tra unito e i mega atenei aderenti a Good Practice

### STUDENTI iscritti al 1° ANNO

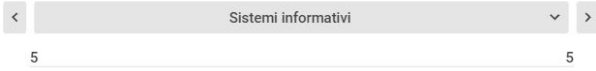


### STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°

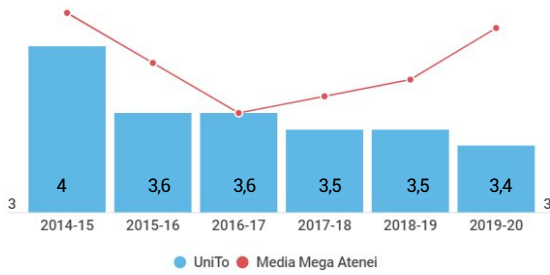




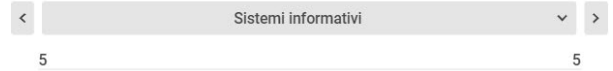
**STUDENTI iscritti al 1° ANNO**



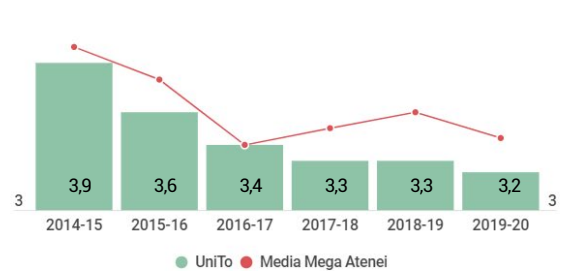
5 5



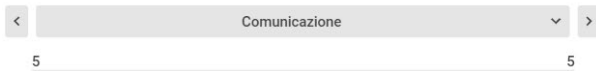
**STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°**



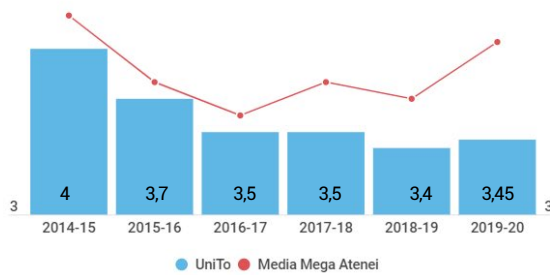
5 5



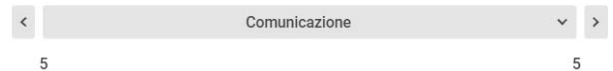
**STUDENTI iscritti al 1° ANNO**



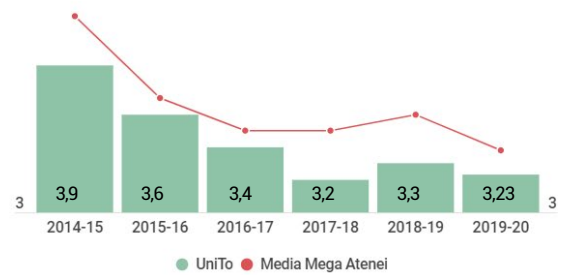
5 5



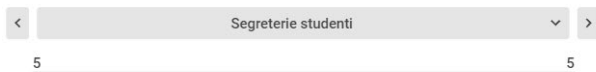
**STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°**



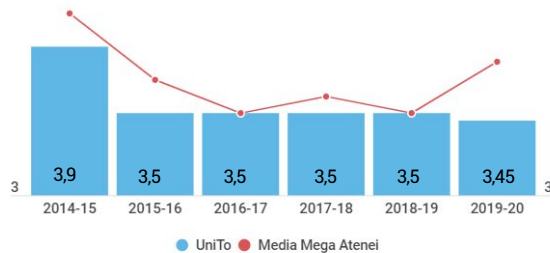
5 5



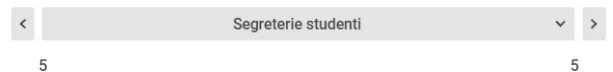
**STUDENTI iscritti al 1° ANNO**



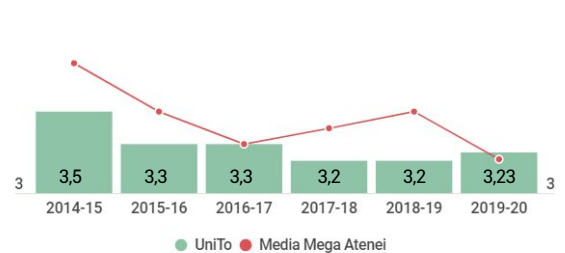
5 5



**STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°**

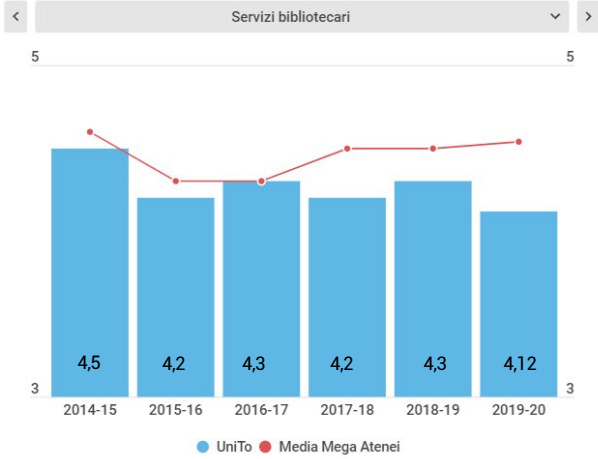


5 5

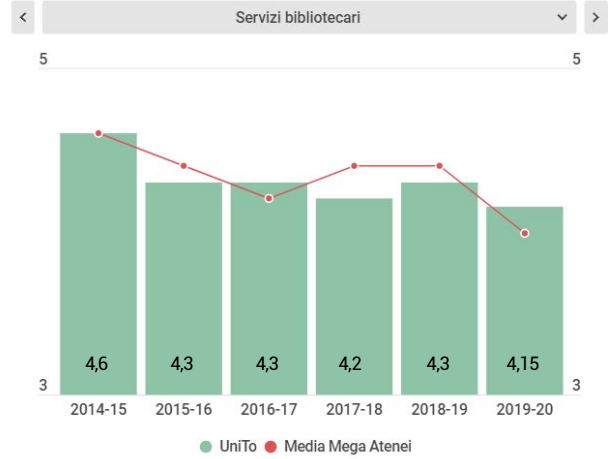




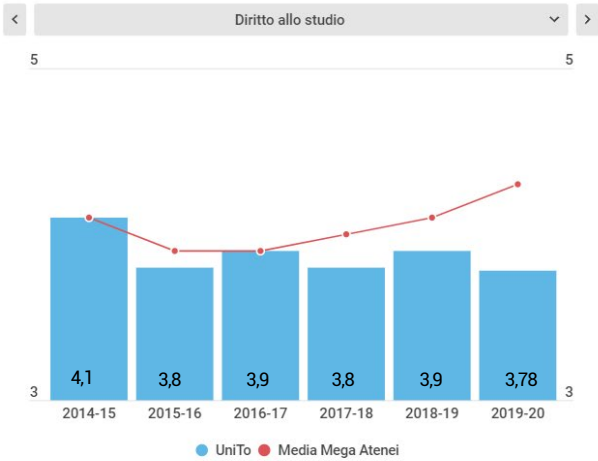
**STUDENTI iscritti al 1° ANNO**



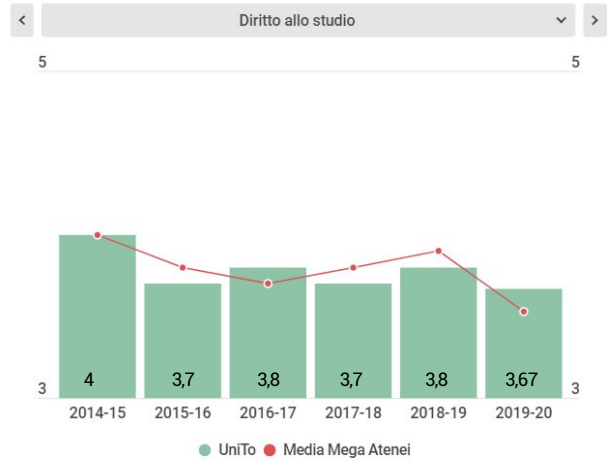
**STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°**



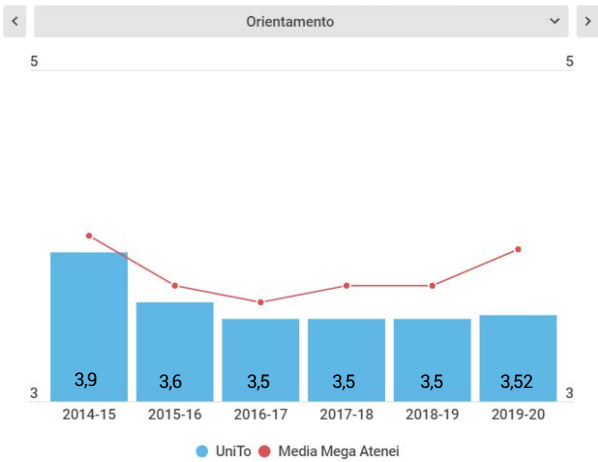
**STUDENTI iscritti al 1° ANNO**



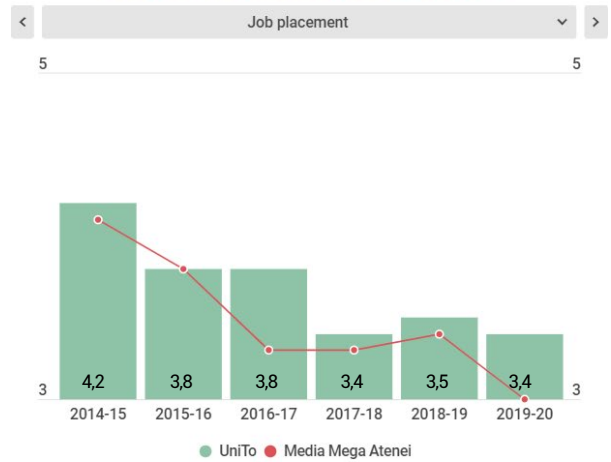
**STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°**



**STUDENTI iscritti al 1° ANNO**



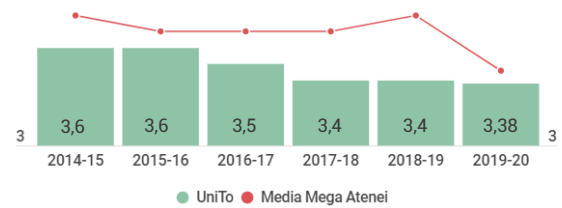
**STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°**





UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI TORINO

STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°



## Contatti

Per ogni dubbio o domanda contatta:

**Direzione Integrazione e Monitoraggio, Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane**  
**Unità di Progetto Sviluppo e Gestione della Performance**

[goodpractice@unito.it](mailto:goodpractice@unito.it)