

Good Practice 2021-22

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 2021-22 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.



Risultati dei questionari 2021-22

I risultati dell'indagine sono suddivisi in base alla tipologia di utenza (docenti, PTA e studenti). Nel presente documento vengono riportati i risultati relativi alla popolazione degli studenti. La popolazione in oggetto viene divisa in 2 categorie ovvero "studenti appartenenti al 1 anno" e "studenti appartenenti agli anni successivi".

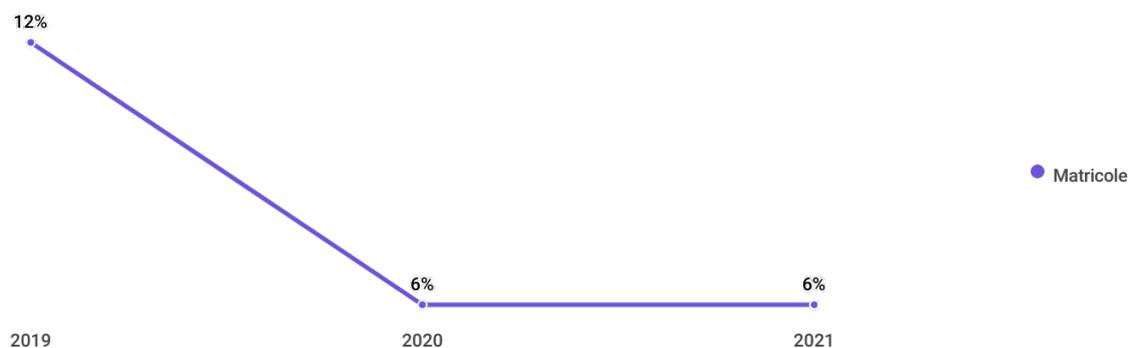
Per ciascuna categoria:

- viene calcolato il tasso di partecipazione e comparato con quello degli anni precedenti;
- si esamina il miglioramento o il calo del livello di soddisfazione di ciascun servizio rispetto a quello dell'anno precedente;
- si esamina il livello di soddisfazione di ciascun servizio e lo si compara con il livello di soddisfazione complessiva che hanno ricevuto i servizi di Unito durante la scorsa rilevazione.

Andamento tasso di risposta degli studenti

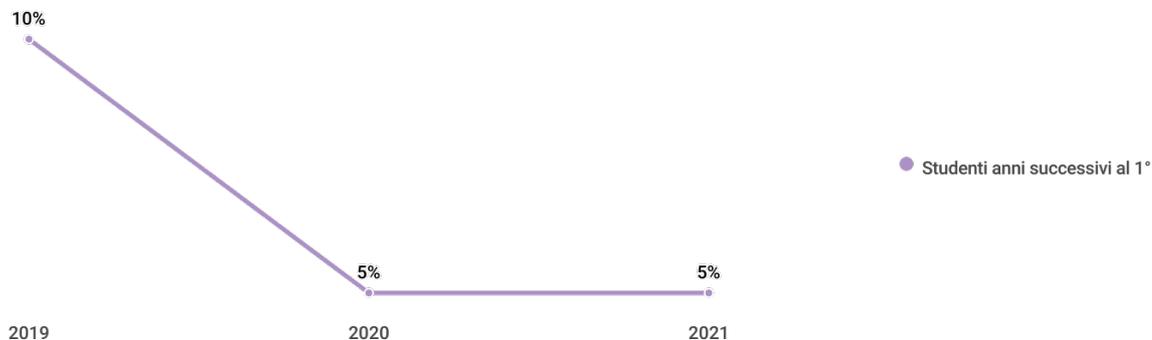
Nei grafici a seguire viene riportato l'andamento del tasso di partecipazione.

Matricole



Nella rilevazione GP 2021/2022 viene osservato un mantenimento del tasso di partecipazione delle matricole.

Studenti iscritti agli anni successivi al 1°



Nella rilevazione GP 2021/2022 si osserva un mantenimento del tasso di partecipazione degli studenti degli iscritti agli anni successivi al 1°.

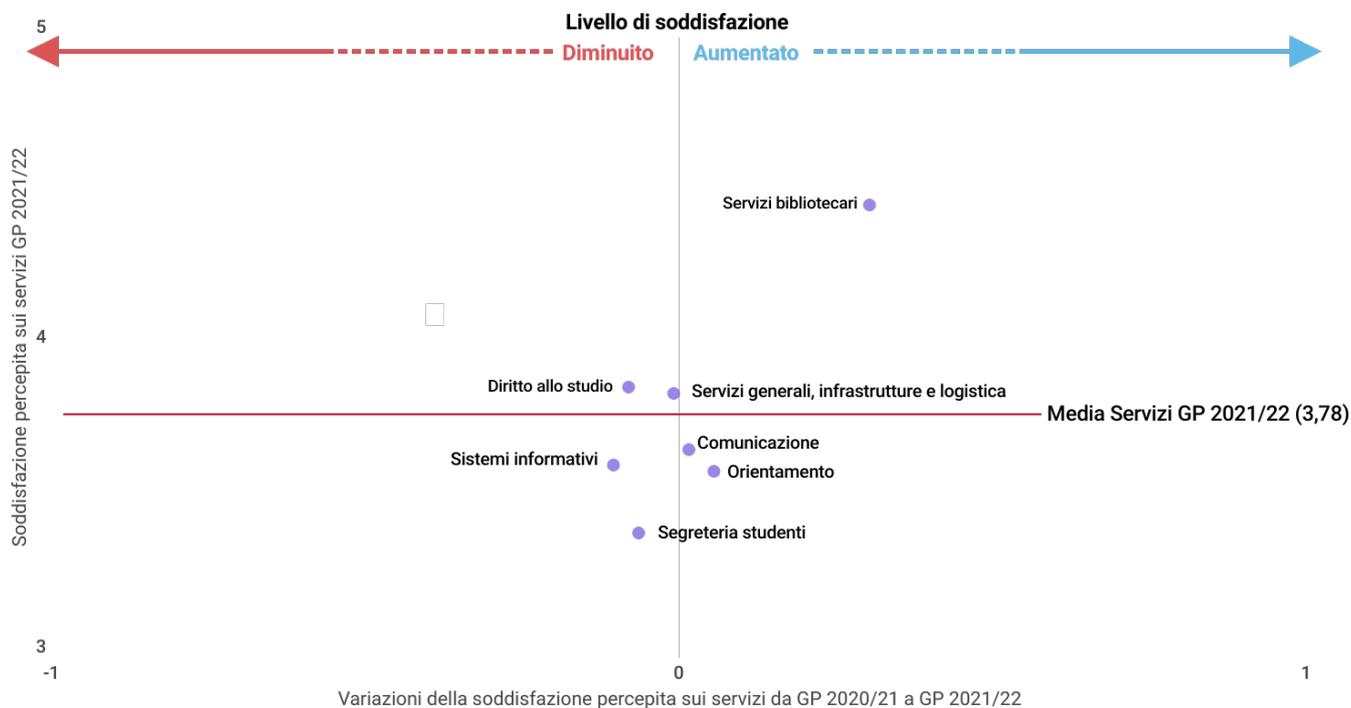
Comparazione andamento Soddisfazione dei Servizi degli Studenti

Nei grafici a seguire viene riportata la variazione del livello di soddisfazione dei servizi.

L'asse verticale separa i servizi che hanno avuto un gradimento migliore da quelli che hanno registrato un calo rispetto alla scorsa rilevazione. Nel quadrante destro si trovano i servizi che hanno evidenziato un miglioramento della percezione, mentre a sinistra dell'asse sono presenti i servizi che hanno riscontrato un calo.

L'asse orizzontale si origina dalla media dei servizi di Ateneo. I servizi che si posizionano al di sopra di tale asse sono percepiti positivamente da parte della popolazione, al contrario i servizi che si posizionano al di sotto sono percepiti come da migliorare.

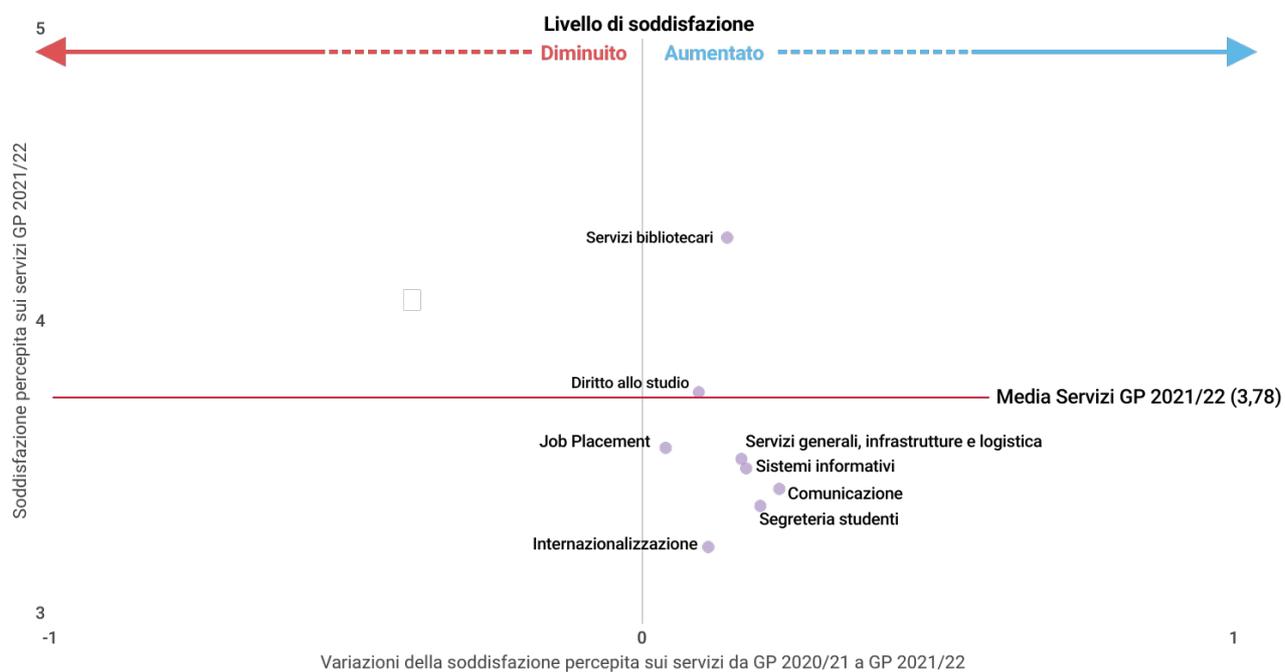
Matricole - Comparazione del livello di soddisfazione complessiva dei Servizi



Si osserva un lieve peggioramento della percezione di buona parte dei servizi.

Si evidenzia un servizio «star» ovvero i servizi di bibliotecari. Lo scorso anno i servizi bibliotecari erano già un servizio soddisfacente, infatti presentavano un punteggio di 4,08; il gradimento di tale servizio è ulteriormente migliorato passando a un punteggio di 4,46.

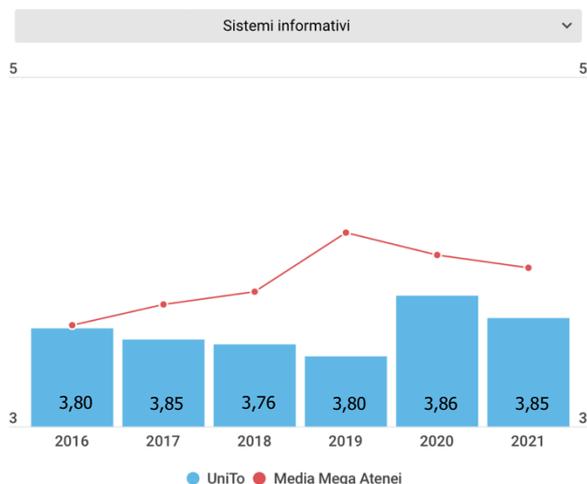
Studenti iscritti agli anni successivi al 1° - Comparazione del livello di soddisfazione complessiva dei Servizi



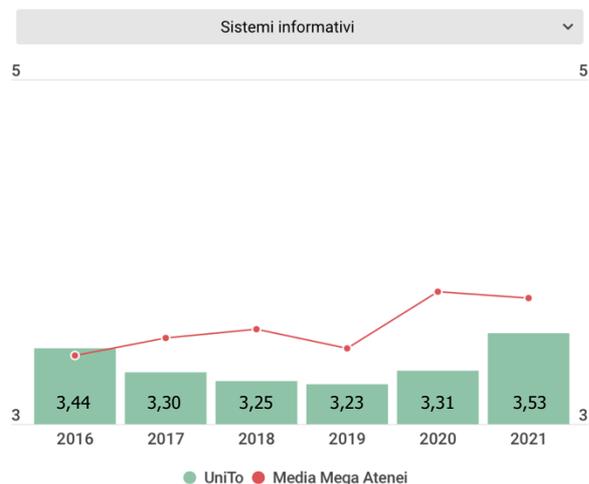
In generale, nel confronto tra i risultati di Ateneo delle ultime due rilevazioni, si può osservare un **lieve miglioramento** dell'indice di gradimento per **quasi tutti i servizi**. Il servizio che gli studenti reputano ben soddisfacente è quello relativo ai **servizi bibliotecari**. Tra i punti di attenzione si può indicare il servizio relativo all'**Internazionalizzazione**.

Confronto tra UniTo e gli altri Atenei: Customer Satisfaction

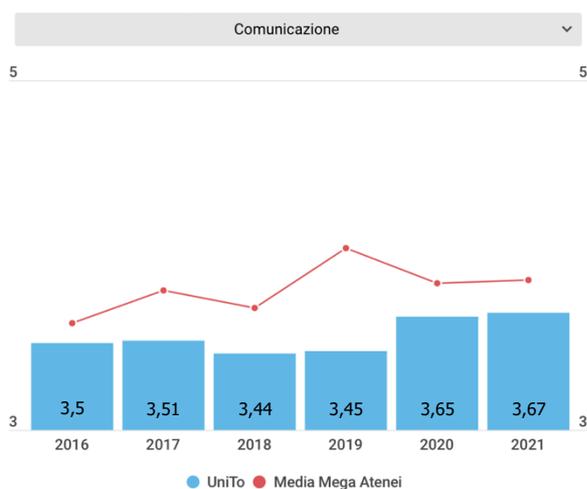
STUDENTI iscritti al 1° ANNO



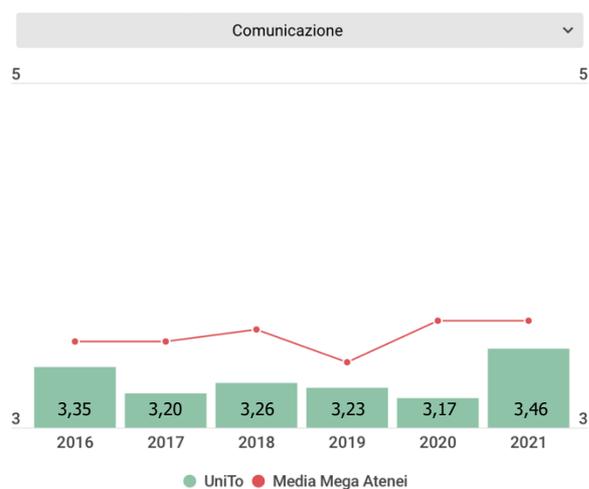
STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°



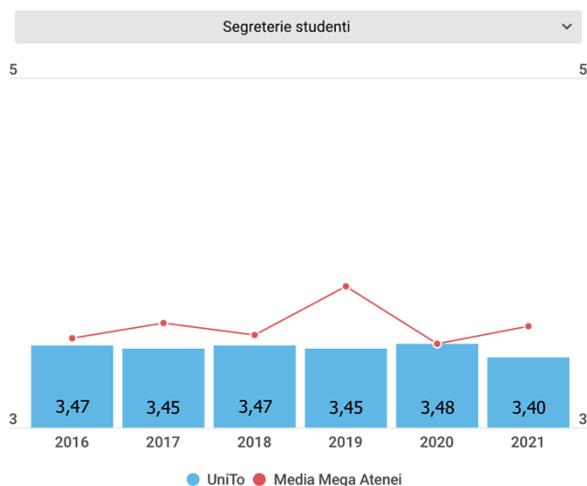
STUDENTI iscritti al 1° ANNO



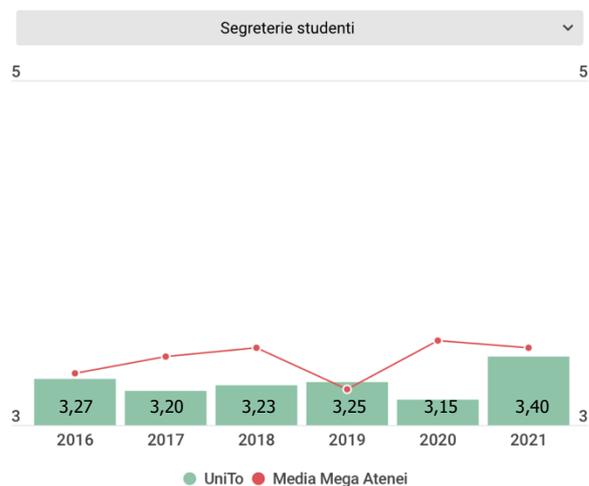
STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°



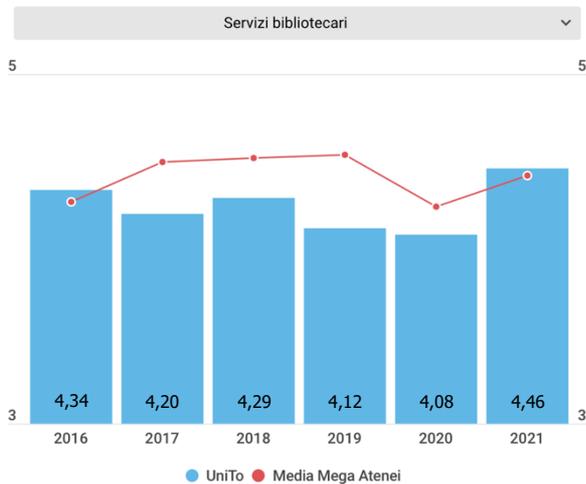
STUDENTI iscritti al 1° ANNO



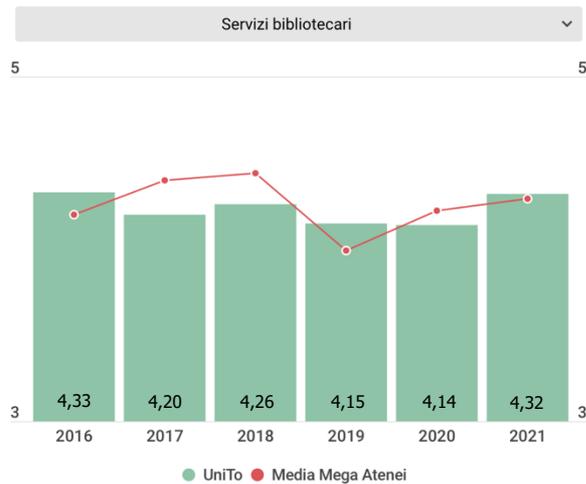
STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°



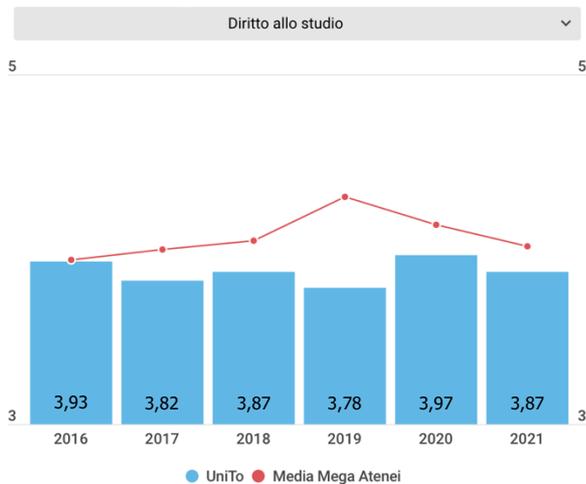
STUDENTI iscritti al 1° ANNO



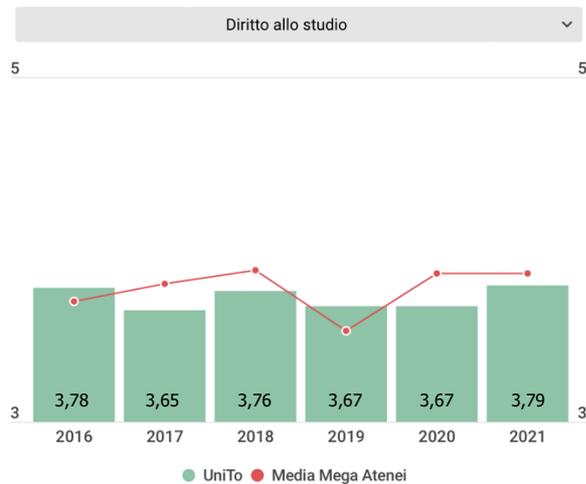
STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°



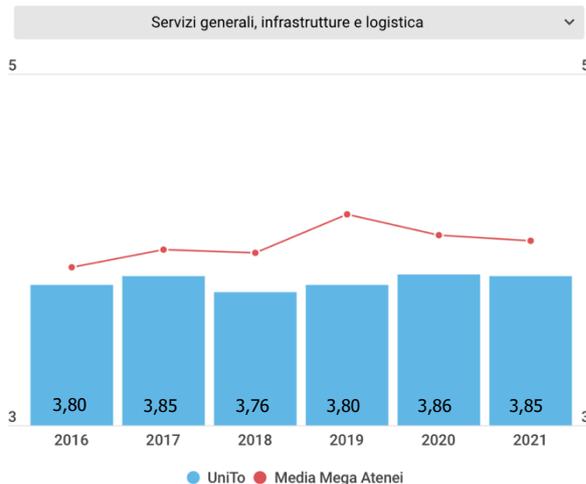
STUDENTI iscritti al 1° ANNO



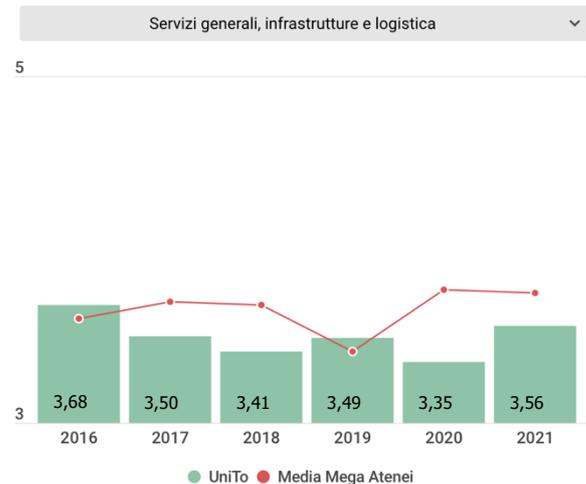
STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°



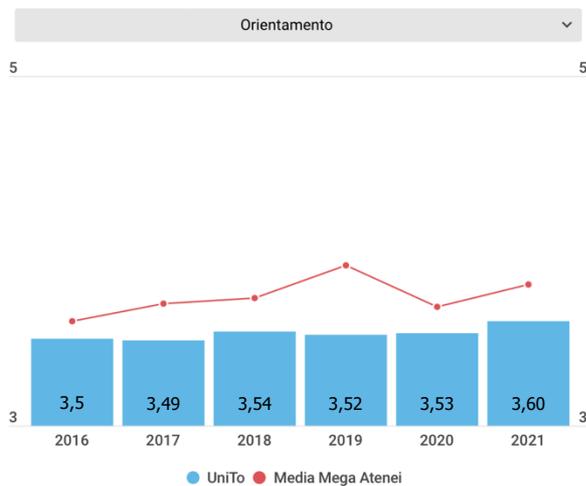
STUDENTI iscritti al 1° ANNO



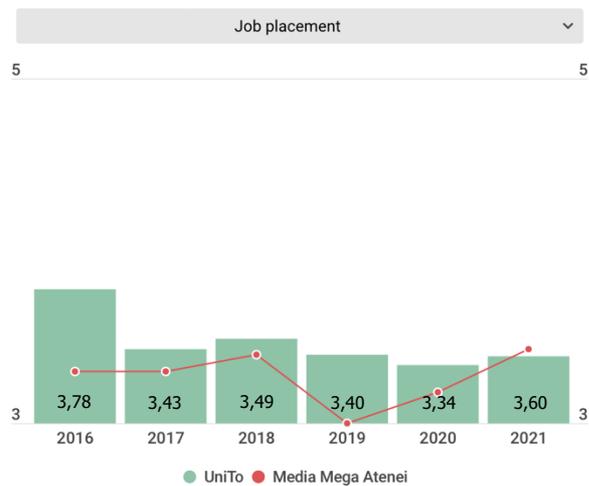
STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°



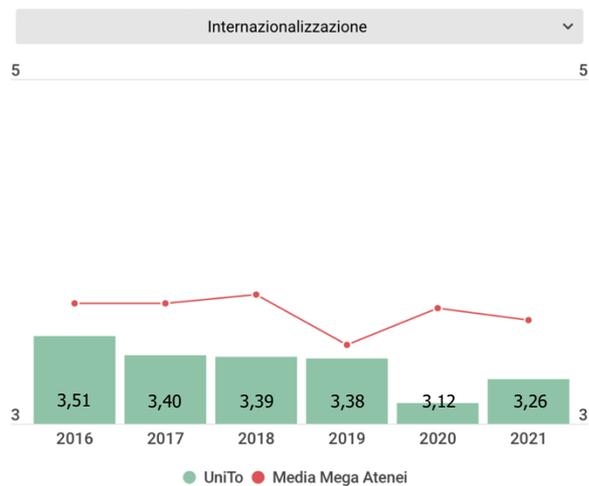
STUDENTI iscritti al 1° ANNO



STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°



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.