



Good practice 2020-21

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 2020-21 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.

Quali azioni sono state compiute nel 2021 e con quali tempistiche?



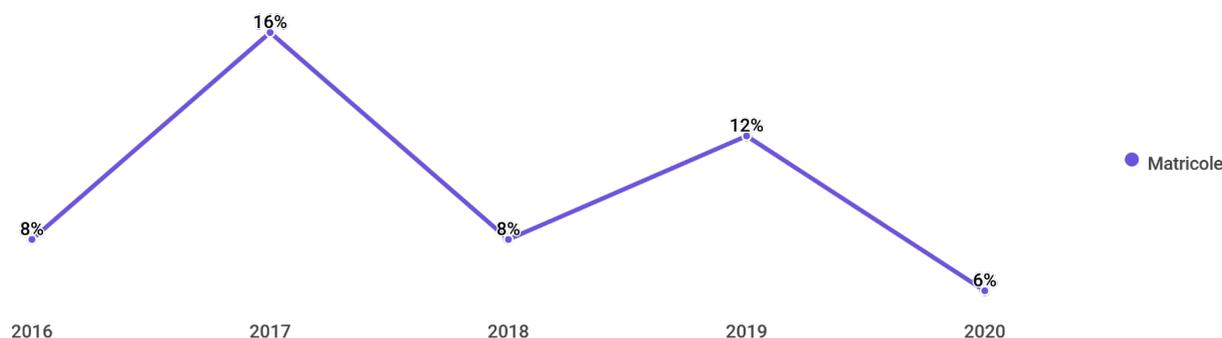
Risultati dei questionari 2020-21

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.

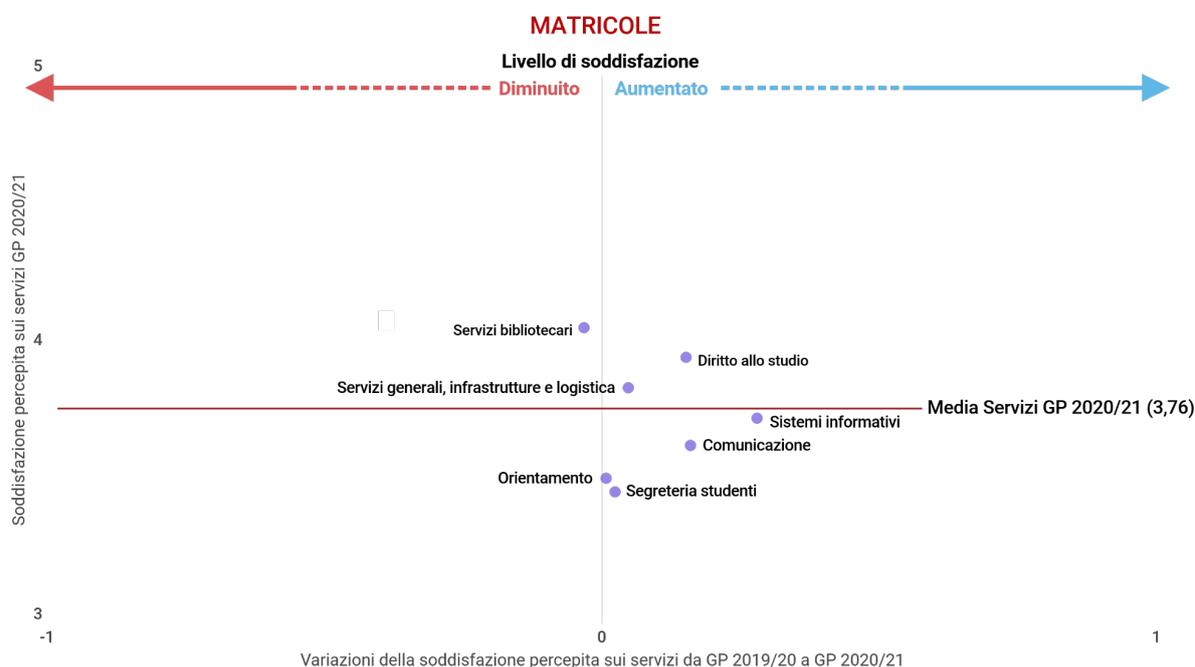
La popolazione in oggetto viene divisa in 2 categorie ovvero "studenti appartenenti al 1 anno" e "studenti appartenenti agli anni successivi". Per ciascuna categoria:

- viene calcolato il tasso di partecipazione e comparato con quello dei 4 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 rilevazione GP 2020/2021.

Matricole



Nella rilevazione GP 2020/2021 viene osservato un decremento riguardo al tasso di partecipazione delle matricole. Hanno risposto 1154 su 18982 ovvero il (6%).



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

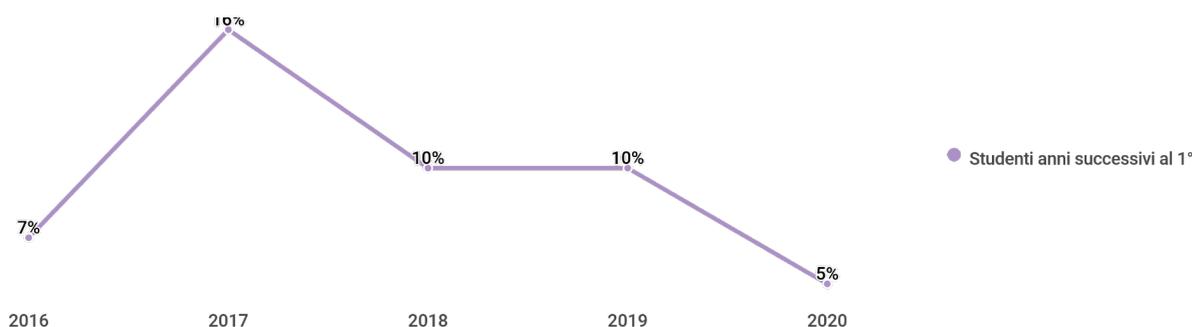
Il posizionamento rispetto all'asse orizzontale viene originato dalla media dei servizi di Ateneo. I servizi che si posizionano al di sopra di tale asse sono percepiti positivamente da parte della popolazione. I servizi che si posizionano al di sotto sono percepiti come servizi da migliorare.



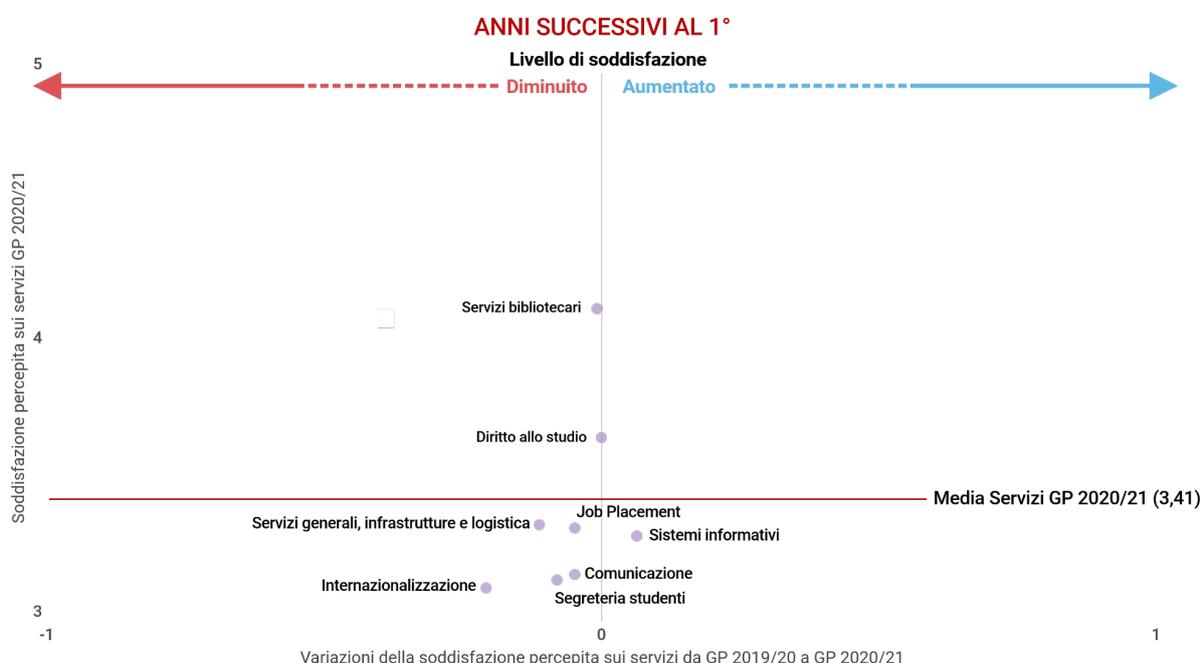
Nel confronto tra i risultati di Ateneo delle ultime due rilevazioni si osserva un **miglioramento dell'indice di gradimento in quasi tutti i servizi**.

In particolare si evidenzia un miglioramento significativo dell'indice di gradimento per i **sistemi informativi**. In controtendenza si osserva un lieve calo per i servizi bibliotecari, che restano comunque molto apprezzati, posizionandosi infatti al di sopra della media dei servizi di Ateneo.

Studenti iscritti agli anni successivi al 1°



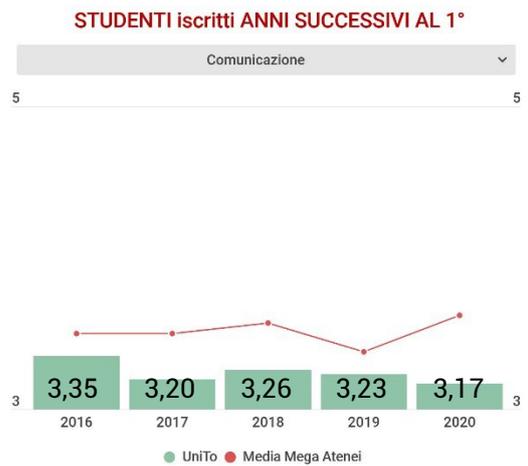
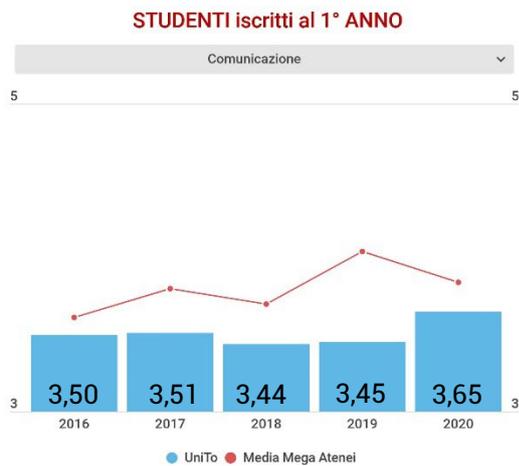
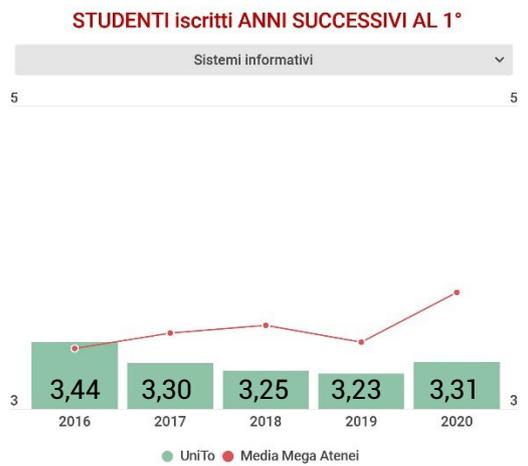
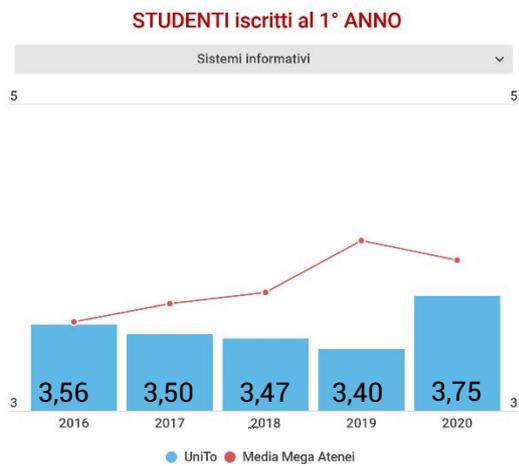
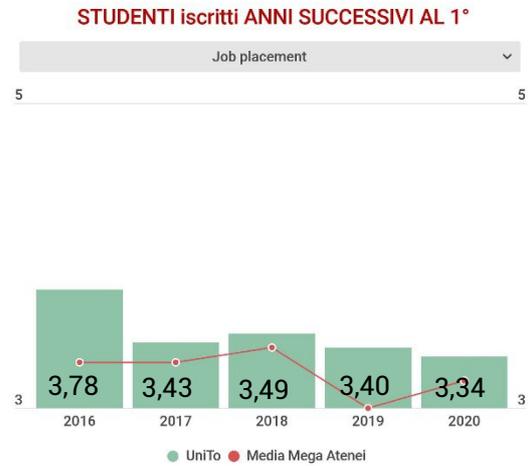
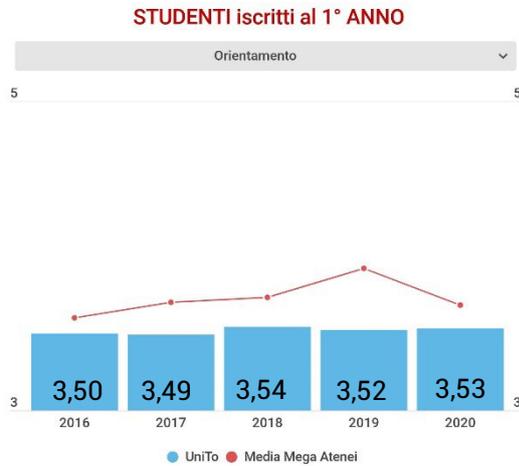
Nella rilevazione GP 2020/2021 si osserva un decremento del tasso di partecipazione degli studenti degli iscritti agli anni successivi al 1° (dal 10% al 5%) rispetto all'anno precedente. Hanno risposto all'indagine 3331 studenti iscritti ad anni successivi al 1° su 61.300 ovvero il 5%.





In generale, nel confronto tra i risultati di Ateneo delle ultime due rilevazioni, si può osservare un leggero calo dell'indice di gradimento per **quasi tutti i servizi**.

Confronto tra UniTo e gli altri Atenei: Customer Satisfaction

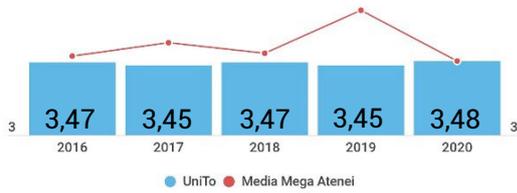




STUDENTI iscritti al 1° ANNO

Segreterie studenti

5 5



STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°

Segreterie studenti

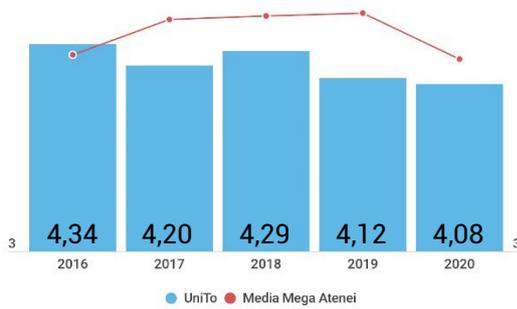
5 5



STUDENTI iscritti al 1° ANNO

Servizi bibliotecari

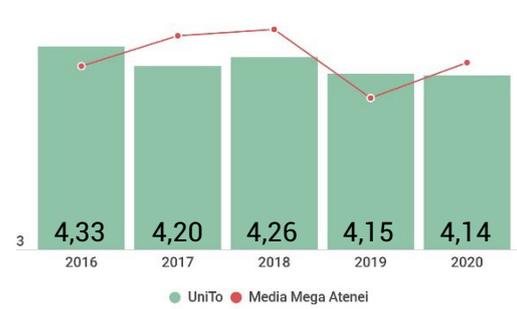
5 5



STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°

Servizi bibliotecari

5 5



STUDENTI iscritti al 1° ANNO

Servizi generali, infrastrutture e logistica

5 5



STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°

Servizi generali, infrastrutture e logistica

5 5





STUDENTI iscritti al 1° ANNO

Diritto allo studio

5



STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°

Diritto allo studio

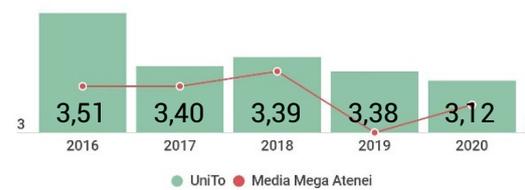
5



STUDENTI iscritti ANNI SUCCESSIVI AL 1°

Job placement

5



Contatti

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