

Edizione 2023-24

Il progetto Good Practice (GP), coordinato dal Politecnico di Milano (MIP), nasce nel 1999 con i seguenti obiettivi:

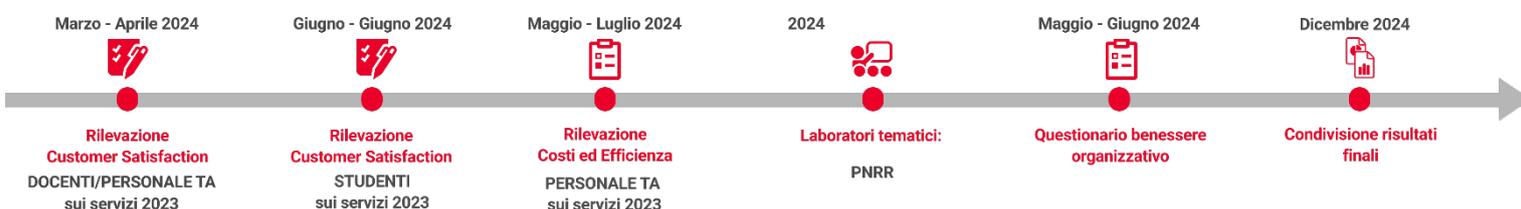
- misurare la performance dei servizi amministrativi di supporto delle Università;
- fornire un benchmarking prestazionale tra gli atenei partecipanti;
- identificare e condividere buone pratiche di gestione dei servizi amministrativi.

L'edizione 2023/2024 ha coinvolto 62 soggetti tra Atenei statali e non statali e Scuole.

Il nostro Ateneo aderisce al progetto Good Practice dal 2007 e nell'edizione 2023-2024, l'ultima sulla quale si dispongono i risultati finali, l'Ateneo ha partecipato a tutte le aree di rilevazione.

Il MIP raccoglie e analizza i dati forniti dai diversi Atenei aderenti, restituendo a fine anno ad ognuno di essi una reportistica complessiva che permette il confronto di benchmark a livello nazionale. Ciascun Ateneo ha la possibilità di individuare, al proprio interno, i servizi che risultano più o meno soddisfacenti per l'utenza e valutarli in termini di costi e risorse impiegate.

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



## Risultati dei questionari 2023-2024

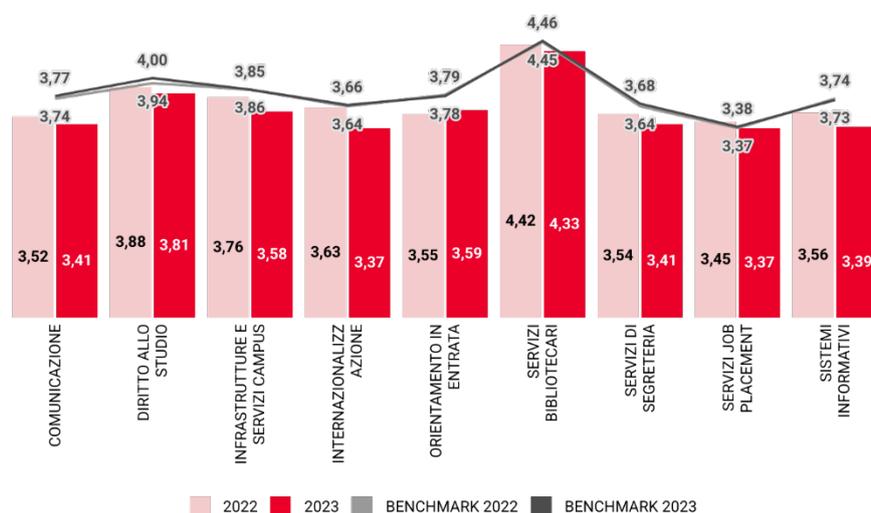
I risultati dell'indagine sono suddivisi in base alla tipologia di utenza (docenti, personale tecnico e amministrativi e studenti) e all'aggregazione territoriale (Polo). Nel presente documento vengono presentati i risultati relativi alla popolazione degli studenti ed in particolare:

- 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 (Bologna, Milano Statale, Napoli Federico II, Palermo, Firenze, Padova, Torino, Politecnico).

	Tasso risposta UNITO 2023	Tasso risposta UNITO 2024	Media tassi risposta MEGA ATENEI 2024
Studenti I anno	3,59%	2,04%	16,20%
Studenti anni successivi	2,46%	1,33%	26,70%

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

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



Il grafico a barre mostra il livello di soddisfazione della popolazione studentesca di UniTO per ogni area oggetto di ricerca, mettendo a confronto l'anno 2023 (erogazione nel 2024) e l'anno 2022 (erogazione nel 2023).

L'andamento delle linee mostra invece il confronto con i valori medi dei Mega Atenei, relativamente agli stessi anni di indagine.

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.

I risultati dell'indagine evidenziano che, nonostante alcuni settori abbiano mantenuto livelli di qualità relativamente alti (es. Servizi bibliotecari e di Orientamento), vi è una leggera flessione.

Tra i servizi più apprezzati si confermano i "Servizi Bibliotecari", risultano invece da migliorare quelli di Job Placement e Internazionalizzazione.

	AGROVET	CLE	MAN	MED A	MED B	SDN	SUM	Media UniTo	Mega Atenei
COMUNICAZIONE	3,62	3,46	3,59	3,42	3,53	3,34	3,36	3,41	3,77
DIRITTO ALLO STUDIO	4,05	4,01	3,99	3,77	3,14	3,70	3,72	3,81	4,00
INFRASTRUTTURE E SERVIZI CAMPUS	3,46	4,40	3,95	3,46	3,36	3,19	3,26	3,58	3,86
INTERNAZIONALIZZAZIONE	3,20	3,81	2,86	2,62	3,00	3,76	3,32	3,37	3,66
ORIENTAMENTO IN ENTRATA	4,25	3,58	3,88	3,17	4,00	3,67	3,57	3,59	3,78
SERVIZI BIBLIOTECARI	4,21	4,39	4,25	4,06	4,62	4,27	4,46	4,33	4,46
SERVIZI DI SEGRETERIA	3,76	3,46	4,01	3,32	3,56	3,35	3,20	3,41	3,68
SERVIZI JOB PLACEMENT	2,78	3,44	3,33	3,31	4,00	3,20	3,53	3,37	3,38
SISTEMI INFORMATIVI	3,21	3,50	3,67	3,27	3,40	3,29	3,36	3,39	3,73

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

Risultano particolarmente soddisfatti dei servizi erogati gli studenti del polo AGROVET, seguiti dai poli CLE e MAN.

Meno soddisfatti gli studenti del polo di MED A.

## 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).