



**UNIVERSITÀ  
DI TORINO**

Nucleo di Valutazione

## **Verbale n. 05/2024 del Nucleo di Valutazione**

Il giorno **22 aprile 2024** alle ore 11:10 ha inizio la riunione del Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Torino.

La riunione si tiene in modalità telematica e risultano presenti: il prof. Massimo Castagnaro (Presidente), la prof.ssa Paola Sacchi (Vicepresidente), la dott.ssa Marzia Foroni (dalle ore 11:15), il dott. Enrico Periti, la prof.ssa Maria Teresa Zanola.

Giustifica l'assenza il prof. Gianluca Cuzzo.

Risulta assente Angelica Moro (rappresentante degli studenti).

Partecipano le dott.sse Elena Forti e Alessandra Montauro della Sezione Valutazione e Assicurazione Qualità, con funzioni di supporto e di verbalizzazione.

\*\*\*

### **Ordine del giorno**

- 1. Comunicazioni**
- 2. Approvazione verbali**
- 3. Validazione valori finali indicatori PRO3 2021-2023**
- 4. Presentazione risultati Good practice**
- 5. Relazione Opinione Studenti**
- 6. Centro Interdipartimentale di Ricerca ex art.20 Statuto di Ateneo**
- 7. Incarichi didattici diretti**
- 8. Varie ed eventuali**

Con riferimento all'ordine del giorno partecipano:

- per il punto 3 il responsabile dell'Area Programmazione di Ateneo e Analisi Dati della Direzione Generale, ing. Enrico Pepino, la Direttrice della Direzione Personale, dott.ssa Teresa Fissore, la responsabile dell'Area Gestione del Personale, dott.ssa Susanna Lo Prete, il responsabile dell'Area Trattamenti Economici, dott. Cataldo Trento e la responsabile della Sezione Contratti Didattica e Ricerca, dott.ssa Paola Testa;
- per il punto 4 la Direttrice della Direzione Sviluppo Organizzativo e delle Risorse Umane e Supporto Istituzionale ai Dipartimenti, dott.ssa Vilma Garino, il responsabile dell'Area Organizzazione e Processi, dott. Pierluigi Bianconcini e le dott.sse Daniela Ciuffreda e Emanuela Comoglio della Sezione Processi e Servizi di Ateneo.

\*\*\*

Università degli Studi di Torino  
Nucleo di Valutazione  
Via Verdi 8 - 10124 Torino (TO)  
Mail [nucleo-valutazione@unito.it](mailto:nucleo-valutazione@unito.it)



### *Omissis*

Alle ore 12:10 si collegano Garino, Bianconcini, Ciuffreda e Comoglio. Ravvisata la loro presenza, il Presidente riprende la discussione del punto 4 all'ordine del giorno.

#### **4. Presentazione risultati Good Practice**

Il dott. Bianconcini interviene per illustrare, con il supporto di alcune slide (allegato punto 4), i risultati della rilevazione 2023 del progetto Good Practice, un'indagine di *customer satisfaction* rivolta a docenti, studenti e personale tecnico-amministrativo sulla qualità dei servizi dell'Ateneo per trarre spunti utili al loro miglioramento.

I tassi di risposta sono stati piuttosto bassi e sotto la media, motivo per cui per l'indagine 2024 si è cercato di coinvolgere maggiormente il personale docente e tecnico-amministrativo, con riscontri positivi. Per ogni servizio di Ateneo il livello di soddisfazione di docenti, dottorandi e assegnisti, personale tecnico-amministrativo e studenti risulta, nella maggior parte dei casi, leggermente più basso rispetto alla media dei mega atenei (Bologna, Firenze, Milano Statale, Napoli, Palermo, Politecnico Milano, Torino) e in lieve calo rispetto all'indagine dello scorso anno, con alcune eccezioni.

I dati sono stati anche aggregati per Poli, così da individuare in quali si raggiunge un livello di soddisfazione dei servizi erogati maggiore (Scienze Umanistiche, Campus Luigi Einaudi e Medicina-Orbassano) e in quali uno minore (Agraria e Veterinaria e Medicina-Torino).

È stata, inoltre, condotta un'analisi di efficienza, attraverso la misurazione delle risorse economiche dedicate ai servizi, che rapporta il dato di soddisfazione dei servizi ai costi. Confrontando i risultati con quanto registrato per gli altri mega atenei, l'Università di Torino non raggiunge risultati pienamente ottimali nella maggior parte dei casi (amministrazione, infrastrutture, didattica, ricerca), con qualche eccezione: per i servizi bibliotecari, UNITO è l'unico ateneo ad avere costi inferiori alla media e un livello di soddisfazione superiore.

L'Università ha partecipato anche alla rilevazione del benessere organizzativo, con lo scopo di monitorare le opinioni del personale tecnico-amministrativo e dei collaboratori ed esperti linguistici su alcuni significativi aspetti dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro in cui operano.

Anche in questa rilevazione Torino riporta gradi di soddisfazione inferiori alla media dei mega atenei in tutte le categorie considerate (benessere organizzativo, conoscenza del sistema di valutazione, valutazione del superiore gerarchico). I risultati sono stati analizzati nel dettaglio per investigare gli ambiti di minore soddisfazione.



Correntemente si sta lavorando per migliorare, anche confrontandosi con altri atenei, il tasso di risposta alle indagini del 2024, soprattutto tra gli studenti, e per potenziare lo strumento rendendo più dinamica la consultazione della reportistica e più efficaci le modalità di comunicazione del progetto e dei risultati.

*Il Nucleo invita l'Ateneo a tenere sotto attenzione i settori e gli ambiti in cui si è registrata una significativa diminuzione del livello di soddisfazione, anche ampliando l'intervallo temporale di analisi, e ad avviare un'attenta riflessione sui risultati ottenuti nell'analisi di efficienza in relazione al benchmarking con gli altri atenei.*

Il Presidente ringrazia gli intervenuti che lasciano la riunione alle ore 12:50 e riprende la discussione dei restanti punti all'ordine del giorno.

***Omissis***

La riunione termina alle ore 13:05.

Il Presidente del Nucleo di Valutazione  
Prof. Massimo Castagnaro

Allegati:  
Allegato punto 4

# Progetto Good Practice

*Risultati edizione 2022-2023*

*Nucleo di Valutazione  
22 aprile 2024*

***A cura della***

*Direzione Sviluppo Organizzativo e delle Risorse Umane e Supporto  
istituzionale ai Dipartimenti*

*Area Organizzazione Processi - Sezione Processi e Servizi di Ateneo*



**UNIVERSITÀ  
DI TORINO**

# Progetto 2023



UNIVERSITÀ  
DI TORINO



Questionario di  
**CUSTOMER  
SATISFACTION**  
sui servizi  
amministrativi  
erogati l'anno  
precedente

PTA e DOC: Erogato 9 - 31 marzo 2023  
STUD: Erogato 14/06/23 - 21/07/23

Analisi di  
**EFFICIENZA**



Misurazione delle risorse dedicate ai  
servizi amministrativi in termini di costi  
unitari, costi totali e FTE



Questionario sul  
**BENESSERE  
ORGANIZZATIVO**

Erogato tra il 15/5 e 22/6/2023

**LABORATORI** tematici  
di approfondimento



1. PNRR
2. ATTRATTIVITÀ INTERNAZIONALE

Tutto il materiale è disponibile alla pagina  
intranet:  
[https://intranet.unito.it/display/AT/Progetto  
o+Good+Practice#Progettogoodpractice-  
1066930659](https://intranet.unito.it/display/AT/Progetto+Good+Practice#Progettogoodpractice-1066930659)

# Utilizzo dei dati

Analisi dei risultati  
e benchmark con  
altri atenei

Individuazione azioni  
di miglioramento

Progetto interscambi  
formativi



# I risultati di customer satisfaction



**UNIVERSITÀ**  
**DI TORINO**

# Analisi di efficacia: le categorie di utenti

## ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION

ANALISI UL  
BENESSERE  
ORGANIZZATIVO BO

### CS STUDENTI

- Infrastrutture e servizi campus
- Comunicazione
- Sistemi informativi
- Segreterie
- Biblioteche
- Diritto allo studio



**Primo anno:**  
Orientamento in entrata

**Anni successivi:**  
Internazionalizzazione  
Job Placement

### CS PTA (PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO)

- Amministrazione e gestione del personale
- Infrastrutture e servizi campus
- Comunicazione
- Portale e social media
- Sistemi informativi
- Contabilità



**Benessere  
Organizzativo**

### CS DDA (DOCENTI, DOTTORAND\*, ASSEGNIST\*)

- Amministrazione e gestione del personale
- Infrastrutture e servizi campus
- Comunicazione
- Portale e social media
- Sistemi Informativi
- Supporto alla didattica
- Supporto alla ricerca
- Biblioteche

Domande su scala numerica 1 (per nulla soddisfatto) – 6 (Molto soddisfatto)



# Tassi di risposta



UNIVERSITÀ  
DI TORINO

POPOLAZIONE	TASSO RISPOSTA UNITO 2022	TASSO RISPOSTA UNITO 2023	MEDIA TASSI RISPOSTA MEGA ATENEI
Personale docente (DDA)	29%	16,32%	24,1%
Personale tecnico amministrativo (PTA)	38%	27%	46,4%
Studenti e Studentesse primo anno	6%	3,59%	15,3%
Studenti e Studentesse anni successivi	5%	2,46%	26,4%

L'edizione GP 22/23 ha visto per la prima volta, in via sperimentale, il coinvolgimento di dottorand\* e assegnist\*

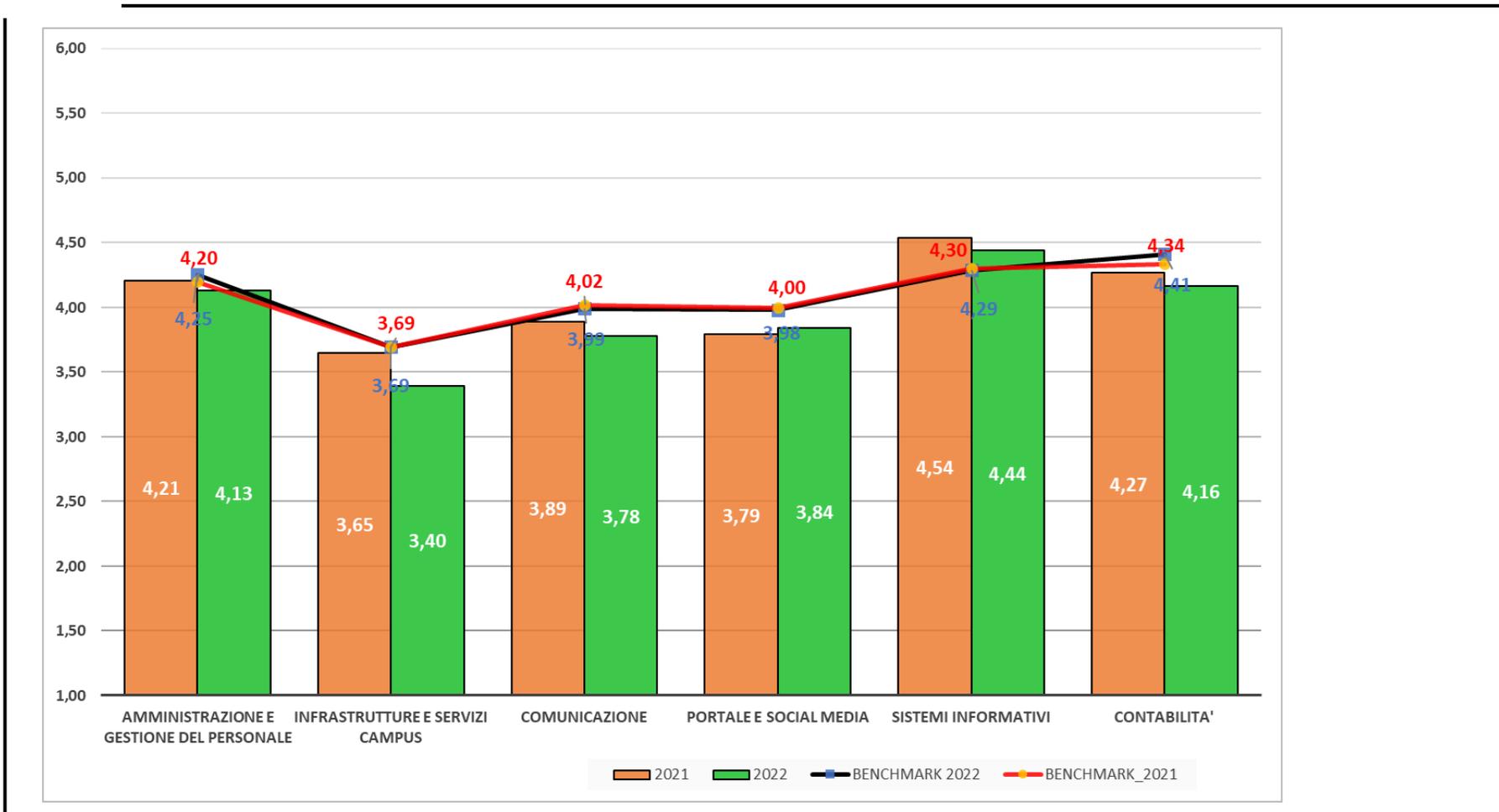
# Personale Docente, Dottorandi e assegnisti (DDA)



- GRUPPO ATENEI PRESO IN CONSIDERAZIONE:**
- BOLOGNA
  - MILANO STATALE
  - NAPOLI FEDERICO II
  - PALERMO
  - FIRENZE
  - PADOVA
  - TORINO
  - POLITECNICO DI MILANO

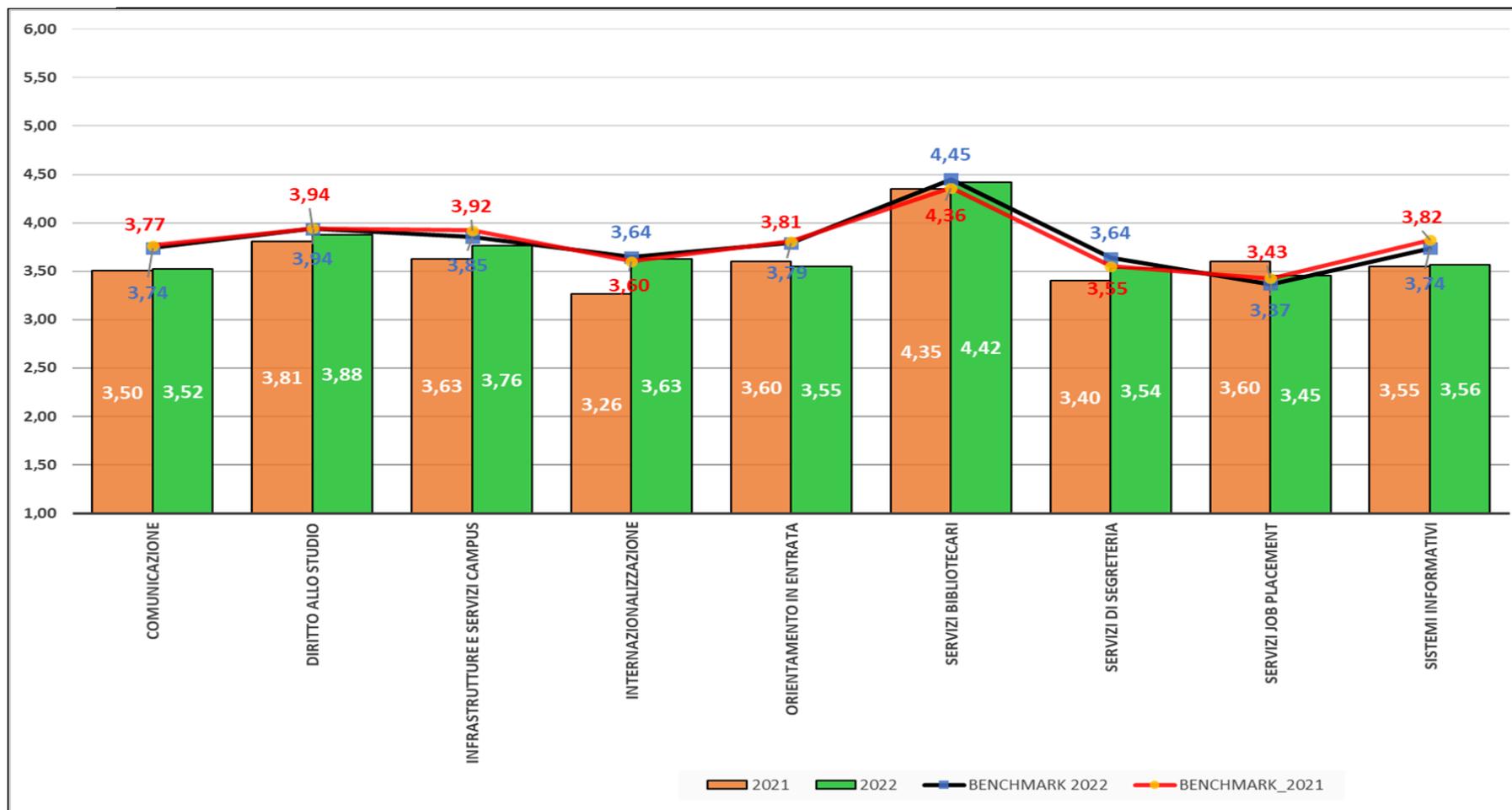
Il grafico mostra il livello di soddisfazione per ogni servizio confrontando le ultime due rilevazioni anno indagine 2022 (erogazione nel 2023) e anno indagine 2021 (erogazione nel 2022) e comparazione con andamento mega Atenei.

# Personale tecnico amministrativo



- GRUPPO ATENEI PRESO IN CONSIDERAZIONE:**
- BOLOGNA
  - MILANO STATALE
  - NAPOLI FEDERICO II
  - PALERMO
  - FIRENZE
  - PADOVA
  - TORINO
  - POLITECNICO DI MILANO

Il grafico mostra il livello di soddisfazione per ogni servizio confrontando le ultime due rilevazioni anno indagine 2022 (erogazione nel 2023) e anno indagine 2021 (erogazione nel 2022) e comparazione con andamento mega Atenei.



- GRUPPO ATENEI PRESO IN CONSIDERAZIONE:**
- BOLOGNA
  - MILANO STATALE
  - NAPOLI FEDERICO II
  - PALERMO
  - FIRENZE
  - PADOVA
  - TORINO
  - POLITECNICO DI MILANO

Il grafico mostra il livello di soddisfazione per ogni servizio confrontando le ultime due rilevazioni anno indagine 2022 (erogazione nel 2023) e anno indagine 2021 (erogazione nel 2022) e comparazione con andamento mega Atenei.

# Questionario DDA: Risultati per polo

MACRO SERVIZI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI								
	GP 2023 (anno di somministrazione)								
	AGROVET	CLE	MAN	MED A	MED B	SDN	SUM	Ateneo	Mega Atenei
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	3,54	<b>4,39</b>	3,77	3,85	<b>4,63</b>	<b>4,21</b>	<b>4,61</b>	4,20	4,41
INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS	3,18	<b>3,76</b>	3,41	<b>3,56</b>	<b>3,63</b>	3,36	<b>3,72</b>	3,51	3,62
COMUNICAZIONE	3,41	3,71	<b>3,85</b>	<b>3,73</b>	<b>3,83</b>	3,62	<b>4,02</b>	3,73	3,82
PORTALE E SOCIAL MEDIA	3,43	<b>3,71</b>	3,63	3,68	<b>4,00</b>	<b>3,72</b>	<b>3,81</b>	3,71	3,84
SISTEMI INFORMATIVI	3,88	<b>4,64</b>	4,00	4,05	<b>4,59</b>	3,94	<b>4,36</b>	4,16	4,03
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	4,35	<b>4,64</b>	<b>4,82</b>	4,52	<b>4,74</b>	4,53	<b>4,62</b>	4,57	4,63
SUPPORTO ALLA RICERCA	3,60	<b>4,61</b>	<b>4,29</b>	<b>4,41</b>	<b>4,57</b>	4,01	<b>4,61</b>	4,22	4,29
SERVIZI BIBLIOTECARI	4,59	<b>4,77</b>	<b>5,14</b>	4,65	4,62	<b>4,74</b>	<b>4,73</b>	4,72	4,61

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

Risultano particolarmente soddisfatti i docenti, dottorandi e assegnisti del polo SUM, seguito da MED B e CLE

Meno soddisfatti i docenti, dottorandi e assegnisti del polo AGROVET

	% RISPONDENTI DDA								
	AGROVET	CLE	MAN	MED A	MED B	SDN	SUM	Ateneo	Mega Atenei
GP 2023 (anno di somministrazione)	21,18%	15,99%	10,67%	10,50%	14,80%	18,42%	22,39%	16,32% DDA*	24,10%

# Questionario PTA: Risultati per polo

PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO									
GP 2023 (anno di somministrazione)									
MACRO SERVIZI	AGROVET	CLE	MAN	MED A	MED B	SDN	SUM	Ateneo	Mega Atenei
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	3,48	3,75	4,11	<b>4,25</b>	<b>4,52</b>	<b>4,15</b>	<b>4,16</b>	4,13	4,25
INFRASTRUTTURE E SERVIZI CAMPUS	2,97	3,35	3,14	3,04	<b>3,67</b>	<b>3,55</b>	3,29	3,40	3,69
COMUNICAZIONE	3,43	3,51	<b>3,82</b>	3,63	<b>3,91</b>	<b>3,86</b>	<b>3,81</b>	3,78	3,99
PORTALE E SOCIAL MEDIA	3,60	3,61	<b>4,32</b>	3,60	<b>3,85</b>	3,79	3,74	3,84	3,98
SISTEMI INFORMATIVI	4,33	<b>4,59</b>	4,23	4,21	<b>4,94</b>	3,91	<b>4,52</b>	4,44	4,29
CONTABILITA'	3,78	<b>4,70</b>	3,90	3,85	<b>4,67</b>	4,04	3,80	4,16	4,41

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

Risulta particolarmente soddisfatto dei servizi erogati il personale afferente al polo MED B

Meno soddisfatto dei servizi il personale del polo AGROVET e del polo MED A

% RISPONDENTI PTA									
	AGROVET	CLE	MAN	MED A	MED B	SDN	SUM	Ateneo	Mega Atenei
GP 2023 (Anno di somministrazione)	16,22%	41,88%	40%	19,12%	42,86%	21,46%	21,38%	27%	46,40%

# Questionario STUDENTI: Risultati per polo

MACRO SERVIZI	STUDENTI								
	GP 2023 (anno di somministrazione)								
	AGROVET	CLE	MAN	MED A	MED B	SDN	SUM	Ateneo	Mega Atenei
COMUNICAZIONE	<b>3,76</b>	<b>3,82</b>	<b>3,62</b>	3,32	3,34	3,37	3,47	3,52	3,74
DIRITTO ALLO STUDIO	<b>3,88</b>	<b>4,10</b>	<b>4,12</b>	3,87	3,32	3,73	3,81	3,88	3,94
INFRASTRUTTURE E SERVIZI CAMPUS	<b>4,18</b>	<b>4,62</b>	<b>4,16</b>	3,59	3,74	3,35	3,45	3,76	3,85
INTERNAZIONALIZZAZIONE	<b>4,38</b>	3,48	<b>3,64</b>	3,27	3,29	<b>3,67</b>	<b>3,71</b>	3,63	3,64
ORIENTAMENTO IN ENTRATA	<b>4,32</b>	<b>3,64</b>	3,53	3,38	<b>3,83</b>	3,53	3,48	3,55	3,79
SERVIZI BIBLIOTECARI	<b>4,58</b>	<b>4,61</b>	<b>4,49</b>	4,22	4,35	4,31	4,40	4,42	4,59
SERVIZI DI SEGRETERIA	<b>4,23</b>	<b>3,61</b>	<b>3,89</b>	3,41	3,24	3,46	3,37	3,54	3,64
SERVIZI JOB PLACEMENT	<b>4,00</b>	3,39	<b>3,82</b>	3,09	2,69	3,01	<b>3,82</b>	3,46	3,37
SISTEMI INFORMATIVI	<b>3,87</b>	<b>3,82</b>	<b>3,79</b>	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 AGROVET, seguiti dai poli CLE e MAN

Meno soddisfatti gli studenti del polo di MED A

	% RISPONDENTI STUDENTI								
	AGROVET	CLE	MAN	MED A	MED B	SDN	SUM	Ateneo	Mega Atenei
GP 2023 (Anno di somministrazione) PRIMO ANNO	3,01%	2,99%	1,96%	4,34%	2,97%	4,37%	4,12%	3,59%	15,30%
ANNI SUCCESSIVI	2,48%	2,34%	1,91%	2,49%	1,45%	2,79%	2,62%	2,46%	26,40%

# Analisi di efficienza



**UNIVERSITÀ**  
**DI TORINO**



# Analisi di efficienza



UNIVERSITÀ  
DI TORINO

Questa area di indagine è finalizzata alla misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi in termini di **costi totali**, **costi unitari** e **full-time equivalent (FTE)**.

L'analisi viene condotta in modo gerarchico misurando dapprima le risorse complessive per l'ateneo, poi le risorse associate a ciascun servizio amministrativo (complessivamente 53 servizi), a loro volta costituiti da un set di attività.

Le risorse vengono mappate con riferimento a tre categorie coinvolte nella gestione del servizio, quali personale interno (PD), collaboratori (COLL) e consulenti esterni (SER).

AMMINISTRAZIONE	INFRASTRUTTURE	DIDATTICA	RICERCA	SBA/SMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione</li> <li>• Pianificazione delle risorse umane</li> <li>• Assicurazione qualità, Accreditazione, Valutazione e Gestione ANAC &amp; ANVUR</li> <li>• Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità</li> <li>• Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)</li> <li>• Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)</li> <li>• Affari istituzionali e supporto organi collegiali</li> <li>• Affari legali</li> <li>• Comunicazione esterna e relazioni coi media</li> <li>• Merchandising, sponsorship e fundraising</li> <li>• Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale</li> <li>• Servizi sociali e welfare</li> <li>• Gestione amministrativa personale non strutturato</li> <li>• Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente</li> <li>• Gestione amministrativa personale strutturato</li> <li>• Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edilizia_Nuovi interventi edilizi</li> <li>• Edilizia_Interventi sul costruito</li> <li>• Approvvigionamenti_Pianificazione e supporto amministrativo all'esecuzione del contratto</li> <li>• Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto</li> <li>• Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto</li> <li>• Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta</li> <li>• Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi</li> <li>• ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa</li> <li>• ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi</li> <li>• Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento in entrata</li> <li>• Gestione alloggi (vita collegiale)</li> <li>• Gestione mense</li> <li>• Gestione borse di studio</li> <li>• Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Gestione esami, carriere e supporto agli studenti</li> <li>• Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa</li> <li>• Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica</li> <li>• Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto attività di e-learning</li> <li>• Gestione esami, carriere e supporto agli studenti di corsi accademici post-laurea</li> <li>• Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa accademica post-laurea</li> <li>• Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica accademica post-laurea</li> <li>• Orientamento in uscita</li> <li>• Internazionalizzazione studenti</li> <li>• Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA</li> <li>• Supporto alle gestione ospedaliera</li> <li>• Supporto alle gestione veterinaria</li> <li>• Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica e veterinaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione trasferimento tecnologico</li> <li>• Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati</li> <li>• Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati</li> <li>• Supporto alla gestione del conto terzi</li> <li>• Supporto tecnico all'attività di ricerca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione risorse online e digitali</li> <li>• Gestione patrimonio cartaceo</li> <li>• Gestione attività di supporto alla biblioteca e back office</li> <li>• Gestione front-office biblioteche</li> <li>• Gestione museale e/o archivistica</li> </ul>

# Macro categorie di Servizi considerati

Macro-area considerata per la rilevazione costi	Utenza considerata per Customer Satisfaction	Indicatori utilizzati
<b>Amministrazione</b>	Docenti – (Amministrazione e Gestione del Personale) Personale ta (Amministrazione e Gestione del Personale, Contabilità)	Costo del personale / tot proventi e costi
<b>Supporto alla didattica</b>	Docenti - Studenti/esse (Supporto alla Didattica, Servizi di Segreteria)	Costo del personale / studente
<b>Infrastrutture</b>	Docenti - Personale ta – Studenti/esse (Infrastrutture e Servizi Campus, Sistemi Informativi)	Costo del personale / mq interni
<b>Supporto alla ricerca</b>	Docenti (Supporto alla Ricerca)	Costo del personale / proventi della ricerca
<b>Sistema Bibliotecario</b>	Docenti – Studenti/esse (Biblioteche)	Costo del personale / utenti potenziali (*)

(\*) Per utenti potenziali si intende la somma di docenti, docenti a contratto, ricercatori (sia a tempo determinato che indeterminato), assegnisti, dottorandi, specializzandi e studenti

# Analisi di economicità

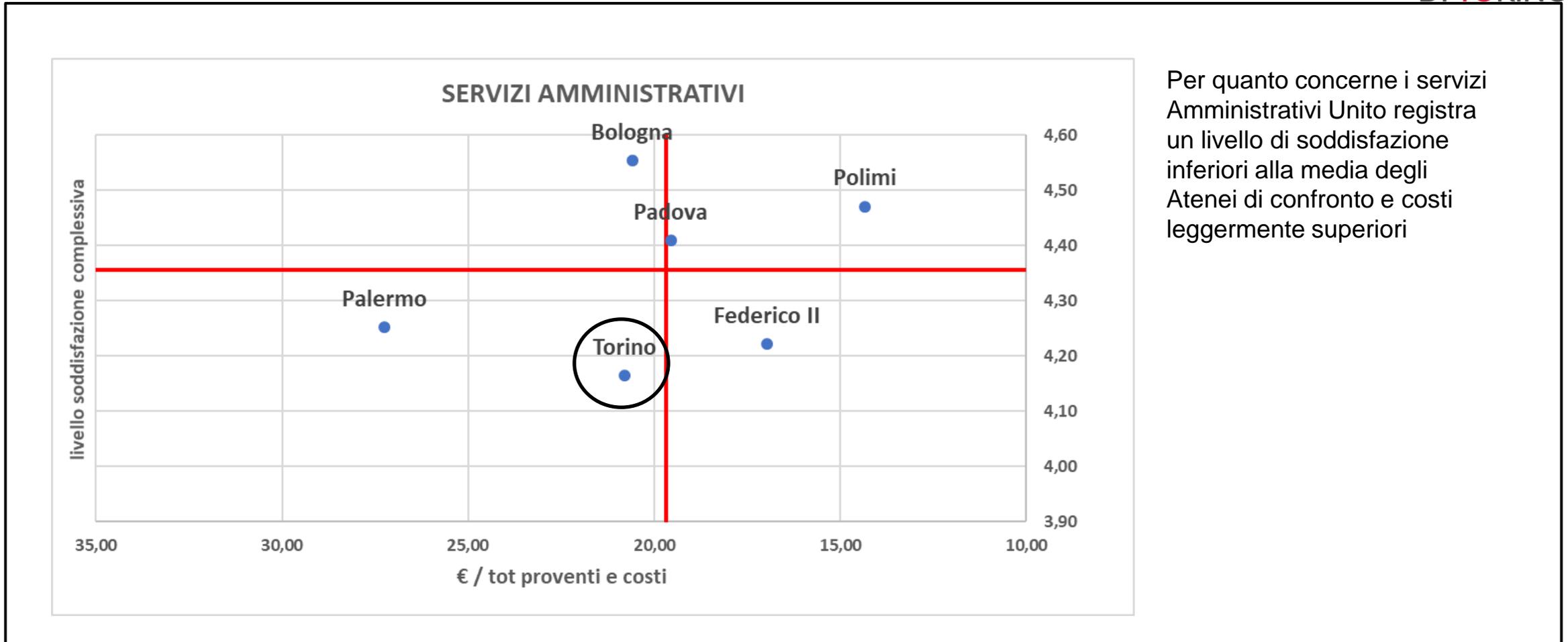
Le slide a seguire riportano un'analisi di economicità per macro-area e il confronto con il gruppo di Atenei di benchmark (mega Atenei).

I grafici riportano sull'asse delle ordinate il valore medio di soddisfazione complessiva per le popolazioni prese in considerazione per ciascuna macro-area e sull'asse delle ascisse i relativi costi del personale dipendente rapportati ai driver presi in considerazione per ogni servizio.

Per ciascun grafico si riportano in rosso le linee che identificano il livello medio di soddisfazione e il costo unitario medio del sistema nazionale di riferimento.

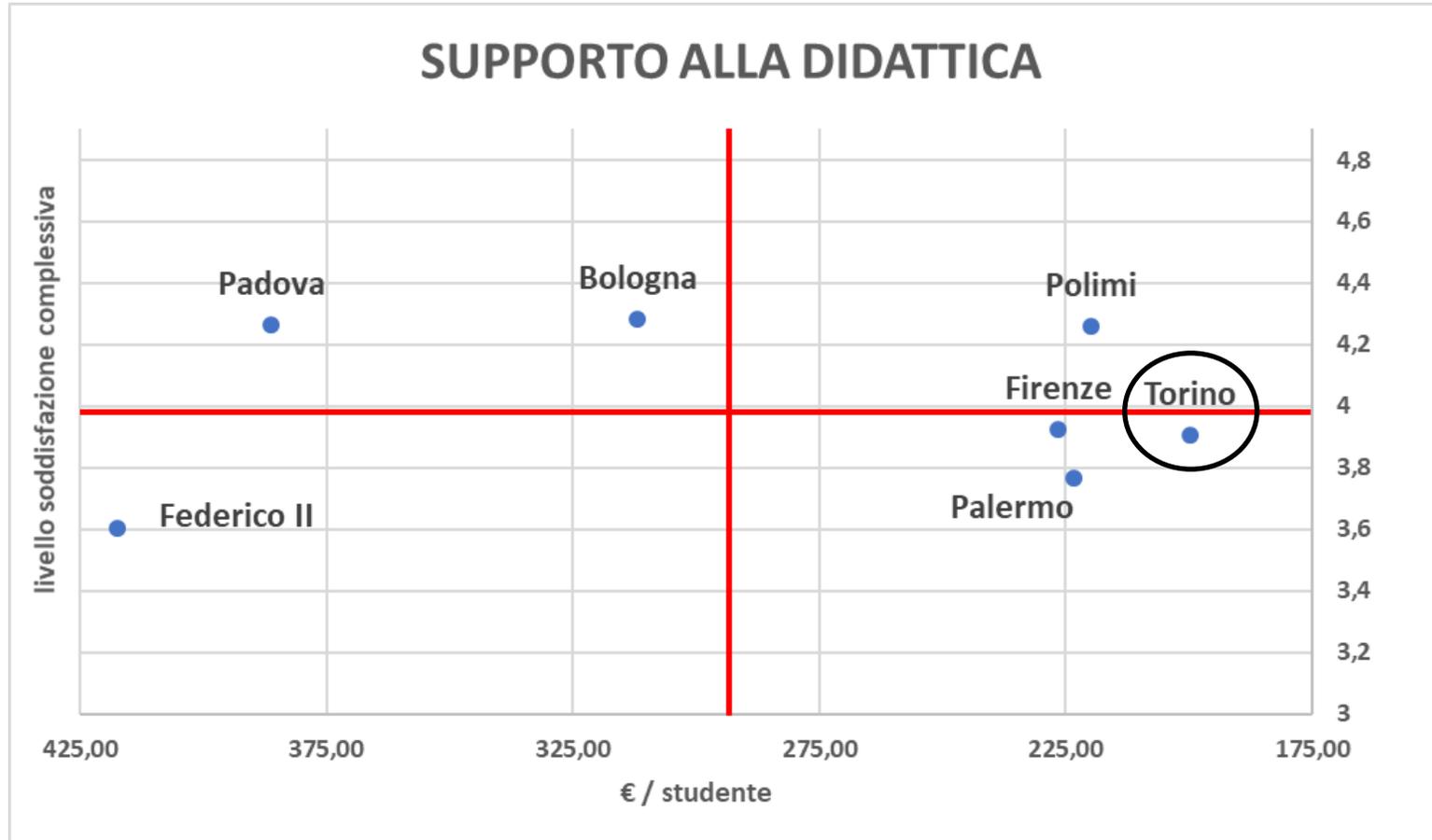
# Servizi Amministrativi

## Popolazioni considerate: Personale docente e Tecnico amministrativo



# Servizi di Supporto alla Didattica

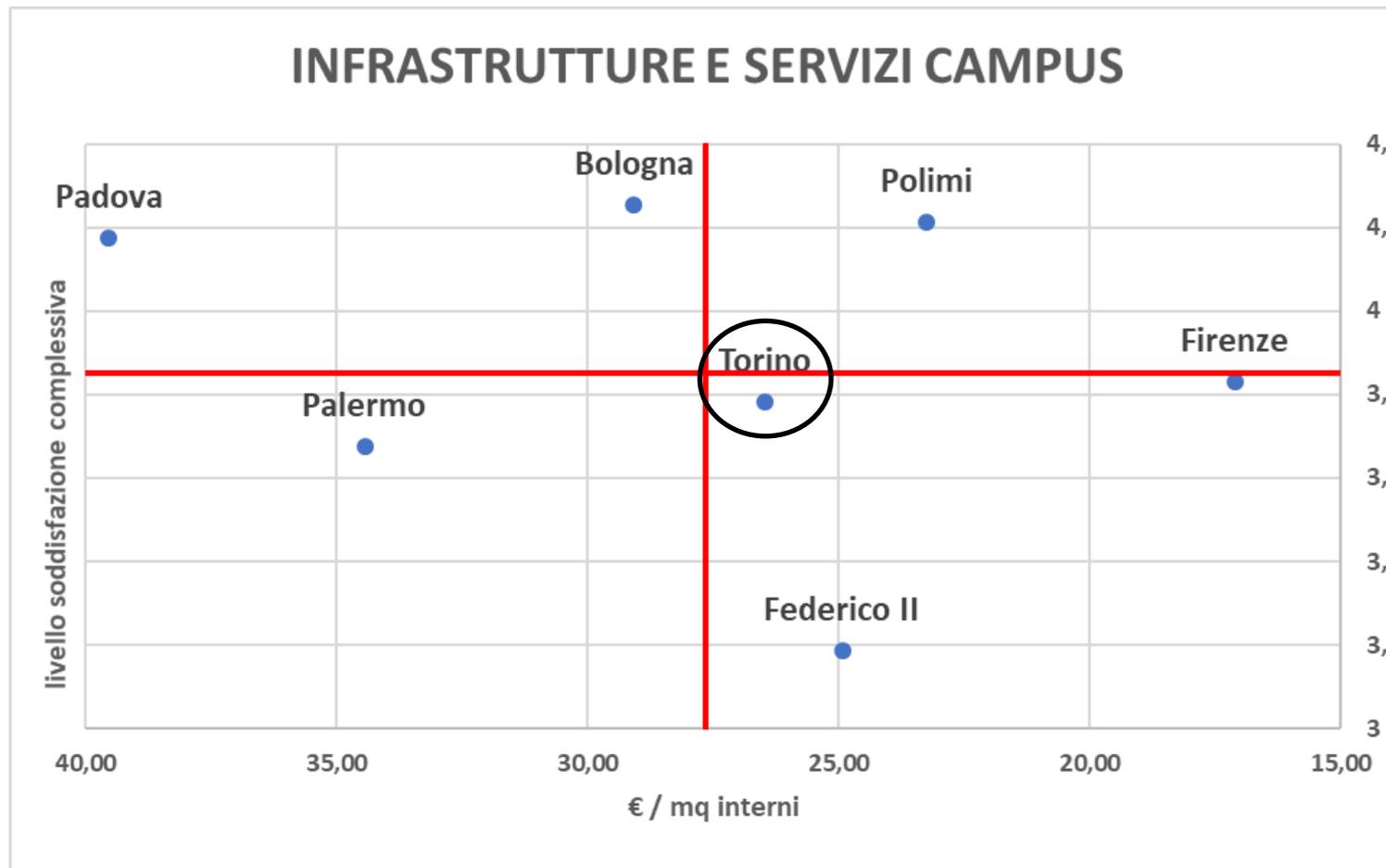
## Popolazioni considerate: Personale docente e Studenti/esse



In relazione ai servizi di supporto alla didattica Unito fa registrare un buon posizionamento, in quanto è l'Ateneo con i costi più bassi, mantenendo comunque un livello di soddisfazione quasi in media con gli altri Atenei

# Servizi Infrastrutturali

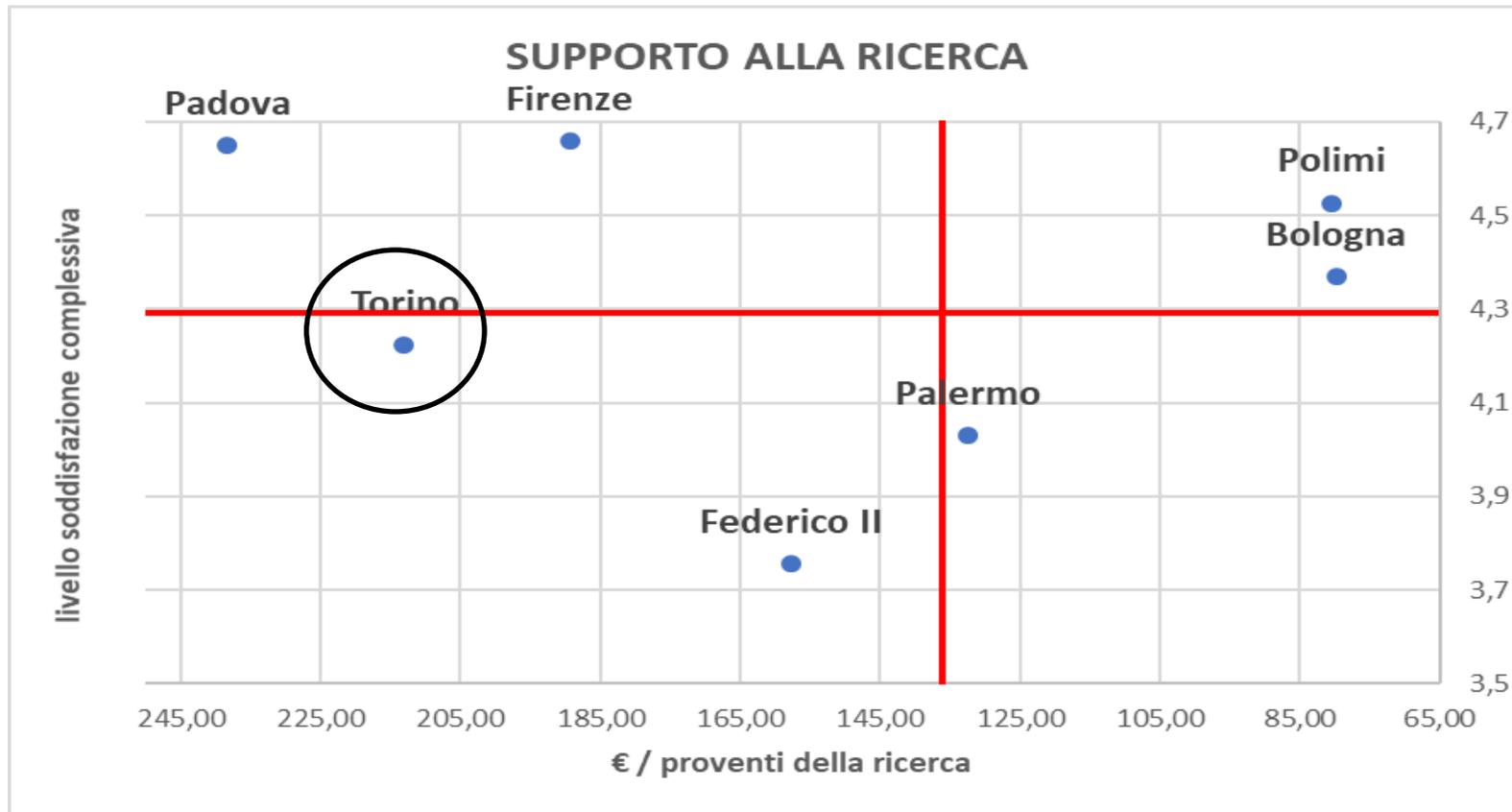
## Popolazioni considerate: Personale docente, Tecnico amministrativo e Studenti/esse



In relazione ai servizi di supporto infrastrutturali il posizionamento di Unito è quasi all'incrocio dei due assi quindi con costi e soddisfazione in media con gli altri Atenei

# Servizi di Supporto alla Ricerca

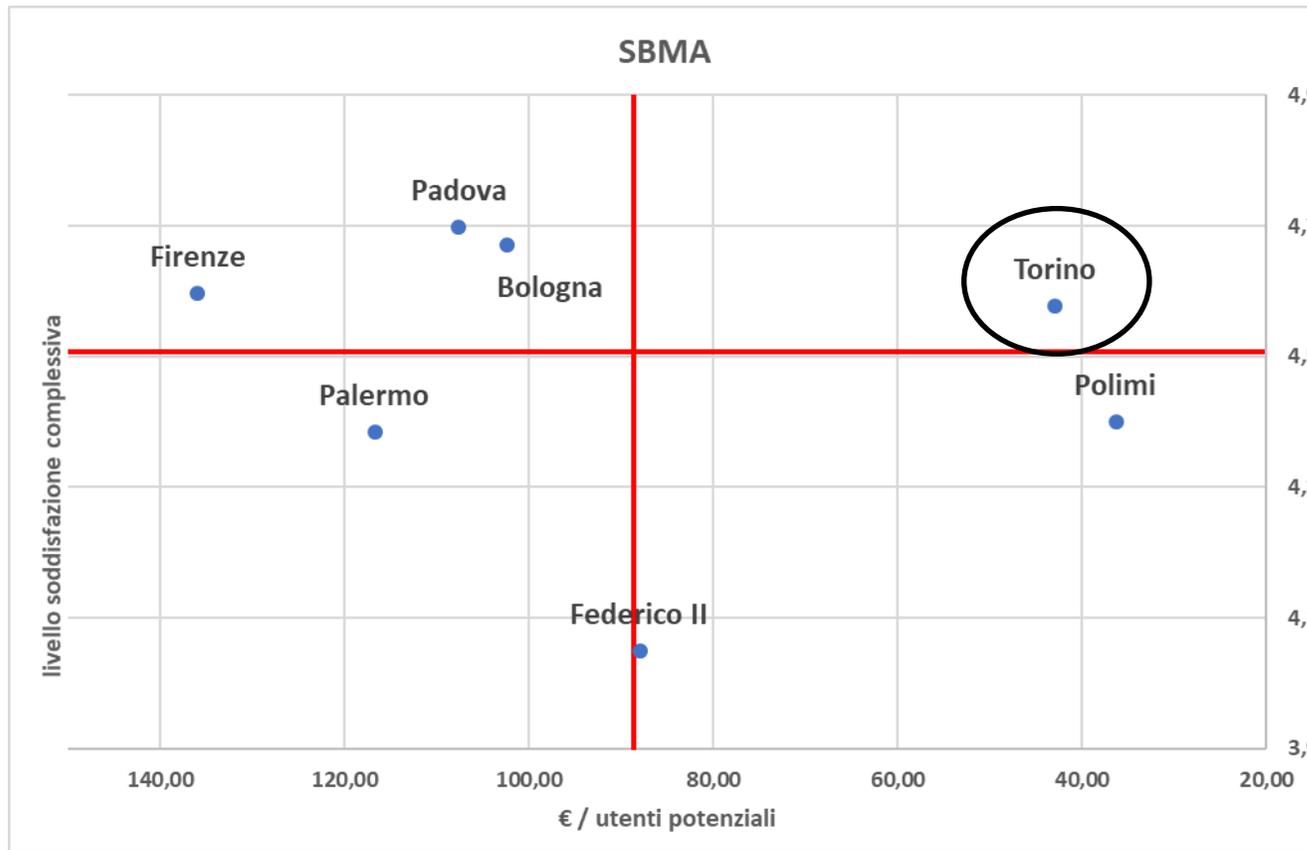
## Popolazione considerata: Personale docente



Meno positivo il dato relativo al supporto alla ricerca con costi sensibilmente superiori alla media e un livello di soddisfazione leggermente inferiore

# Servizi bibliotecari

## Popolazione considerate: Personale docente e Studenti/esse



Per quanto concerne i Servizi Bibliotecari, Unito è l'unico Ateneo a posizionarsi nel quadrante in alto a destra con costi inferiori alla media e livello di soddisfazione superiore

# Benessere organizzativo



**UNIVERSITÀ**  
**DI TORINO**



# Caratteristiche del questionario e Tassi di risposta



UNIVERSITÀ  
DI TORINO

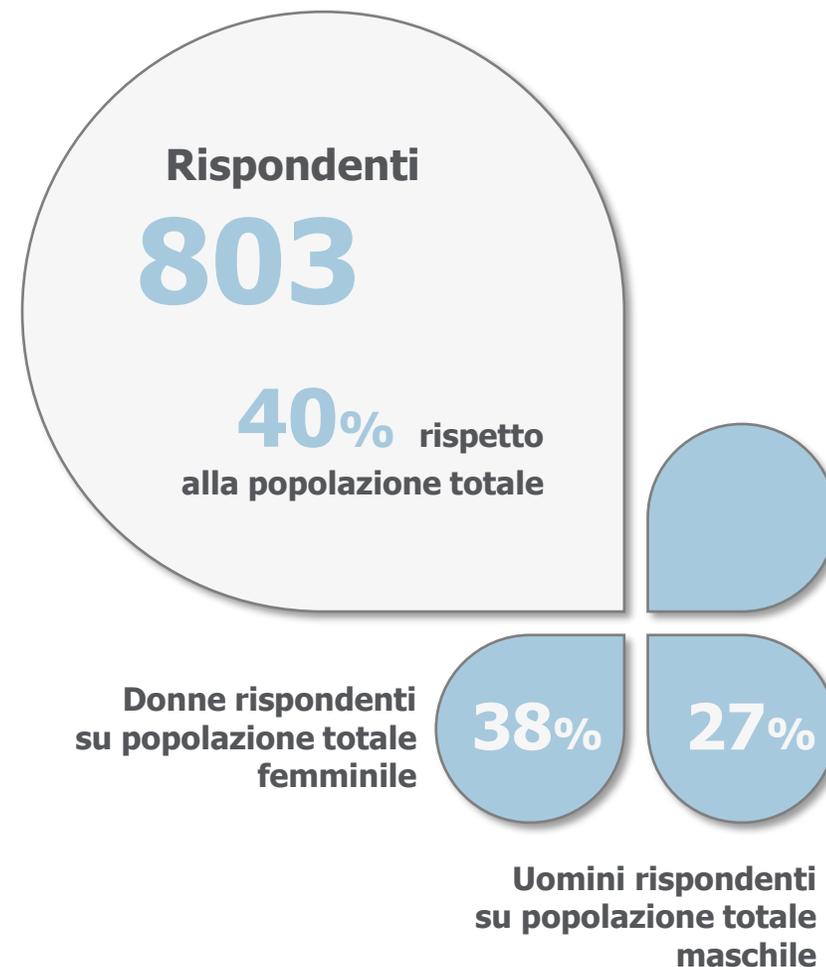
La rilevazione si è svolta completamente online, attraverso una piattaforma dedicata, **tra il 16 maggio e il 25 giugno 2023**.

Per ciascuna risposta, la valutazione è variata su una scala da:

**1 (per nulla d'accordo/mai) a  
6 (del tutto d'accordo/quotidianamente).**

L'attività ha previsto un coordinamento con il Politecnico di Milano per gli aspetti tecnici e per la revisione dello stesso questionario e con gli uffici interni di UniTo per l'invio e la diffusione delle comunicazioni relative.

Al fine di rendere omogenei e comparabili i dati tra tutti gli Atenei coinvolti **non è stata permessa**, tuttavia, **la possibilità di personalizzazione delle domande**.



# Indagine sul Benessere Organizzativo

L'indagine sul Benessere Organizzativo ha la finalità di monitorare le opinioni del **Personale tecnico-amministrativo** e **Collaboratori ed esperti linguistici** su alcuni significativi aspetti dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro in cui si trovano ad operare.

Gli ambiti d'**indagine** e le **relative sezioni** del **2023**, in riferimento all'anno precedente la somministrazione, sono stati:

## 1 - BENESSERE ORGANIZZATIVO

- ❖ Ambiente di lavoro
- ❖ Discriminazioni (assenza di)
- ❖ Equità nell'organizzazione
- ❖ Carriera e sviluppo professionale
- ❖ Proprio lavoro
- ❖ Colleghi/e (rapporto con i/le)
- ❖ Contesto del proprio lavoro
- ❖ Senso di appartenenza

## 2 - GRADO DI CONOSCENZA DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE

- ❖ Performance organizzativa
- ❖ Proprie performance
- ❖ Funzionamento del sistema di valutazione

## 3 - VALUTAZIONE DEL SUPERIORE GERARCHICO

- ❖ Responsabile e crescita
- ❖ Responsabile ed equità
- ❖ Responsabile e sistema di valutazione



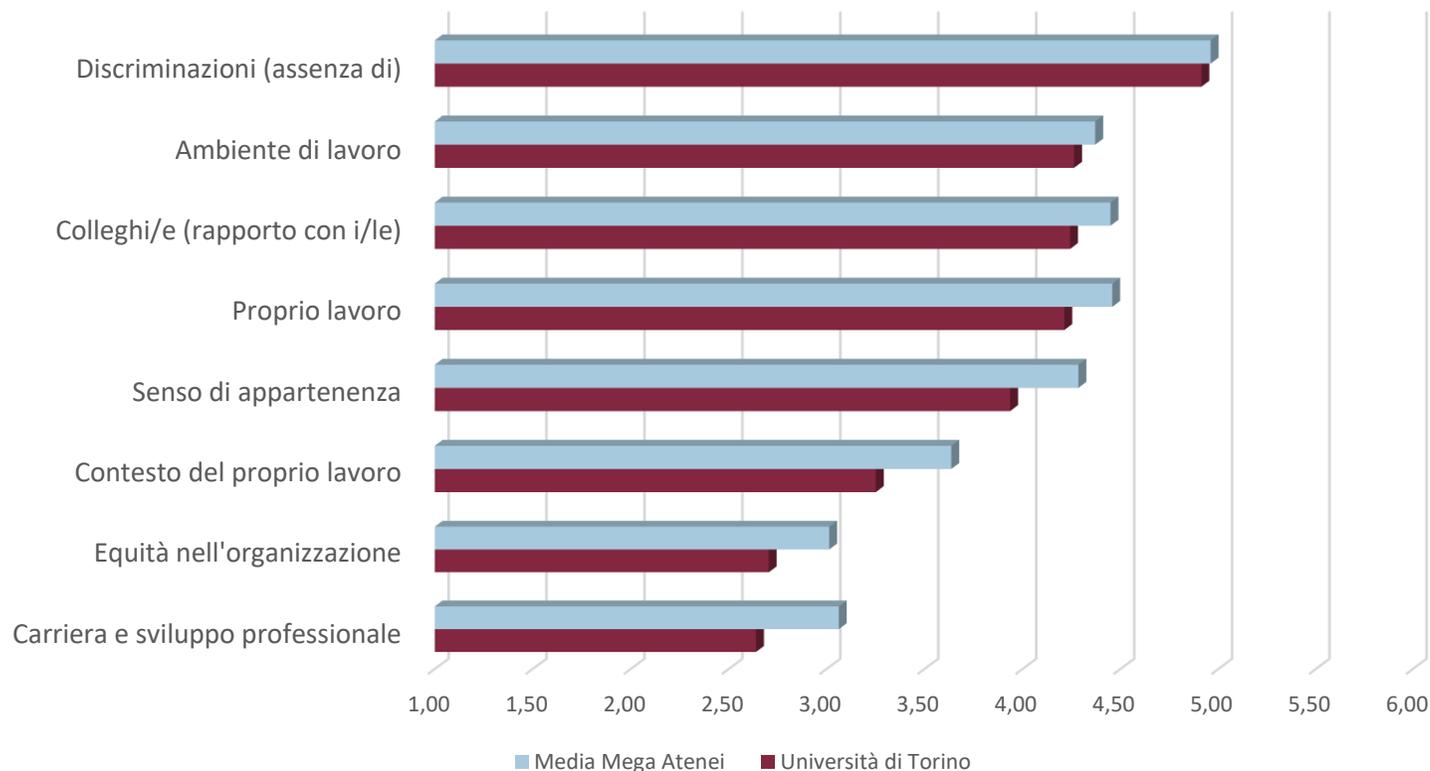
# 1 / Benessere Organizzativo

## Dati generali a confronto con i Mega Atenei coinvolti nel progetto



UNIVERSITÀ  
DI TORINO

La scala di valutazione va da 1 (per nulla d'accordo/mai) a 6 (del tutto d'accordo/quotidianamente).



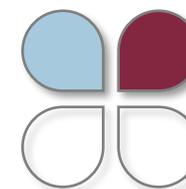
Confronto Benessere Organizzativo	UniTO	Mega Atenei
Discriminazioni (assenza di)	4,91	4,96
Ambiente di lavoro	4,26	4,37
Colleghi/e (rapporto con i/le)	4,24	4,45
Proprio lavoro	4,21	4,46
Senso di appartenenza	3,94	4,29
Contesto del proprio lavoro	3,25	3,64
Equità nell'organizzazione	2,71	3,01
Carriera e sviluppo professionale	2,64	3,06

### Analisi dei dati

- ❖ L'Università di Torino riporta gradi di soddisfazione inferiori alla media dei Mega Atenei in tutte le categorie considerate.
- ❖ Alcune posizioni hanno un ordine differente nel confronto tra i due ambiti.

Nota: Il sistema di rilevazione considera Mega Atenei le università con oltre 40.000 iscritti.

All'indagine sul Benessere Organizzativo del Progetto Good Practice hanno partecipato 5 Mega Atenei, compresa l'Università di Torino.





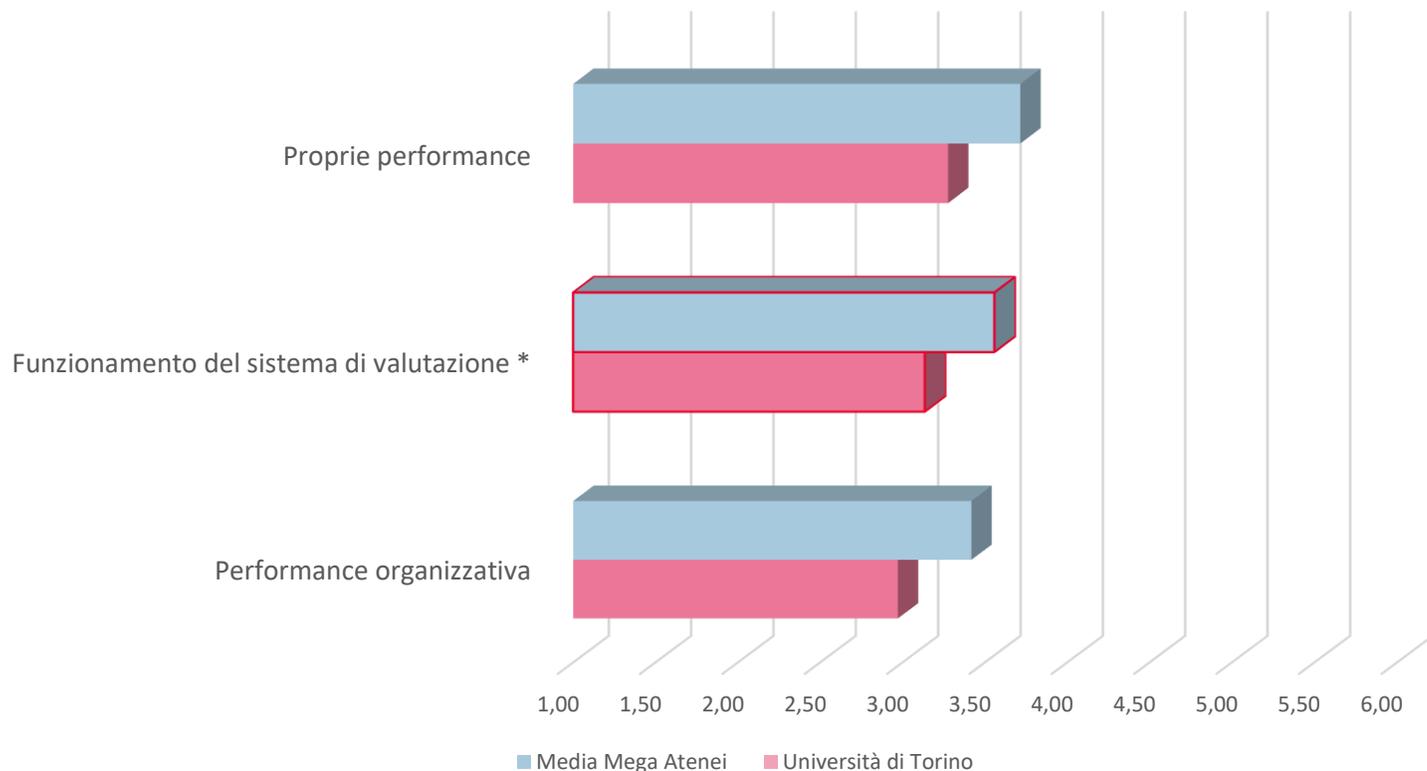
## 2 / Grado di conoscenza del sistema di valutazione

### Dati generali a confronto con i Mega Atenei coinvolti nel progetto



UNIVERSITÀ  
DI TORINO

La scala di valutazione va da 1 (per nulla d'accordo/mai) a 6 (del tutto d'accordo/quotidianamente).



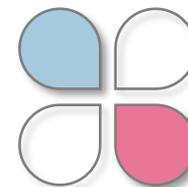
Grado di conoscenza del sistema di valutazione	UniTO	Mega Atenei
Proprie performance	3,28	3,72
Funzionamento del sistema di valutazione *	3,13	3,56
Performance organizzativa	2,97	3,42

\* Riservata al personale per il quale è prevista una valutazione della performance.

### Analisi dei dati

- ❖ L'Università di Torino riporta gradi di soddisfazione inferiori alla media dei Mega Atenei in tutte le categorie considerate.
- ❖ La «Performance organizzativa» raccoglie un grado di soddisfazione inferiore al valore 3.

Nota: Il sistema di rilevazione considera Mega Atenei le università con oltre 40.000 iscritti. All'indagine sul Benessere Organizzativo del Progetto Good Practice hanno partecipato 5 Mega Atenei, compresa l'Università di Torino.





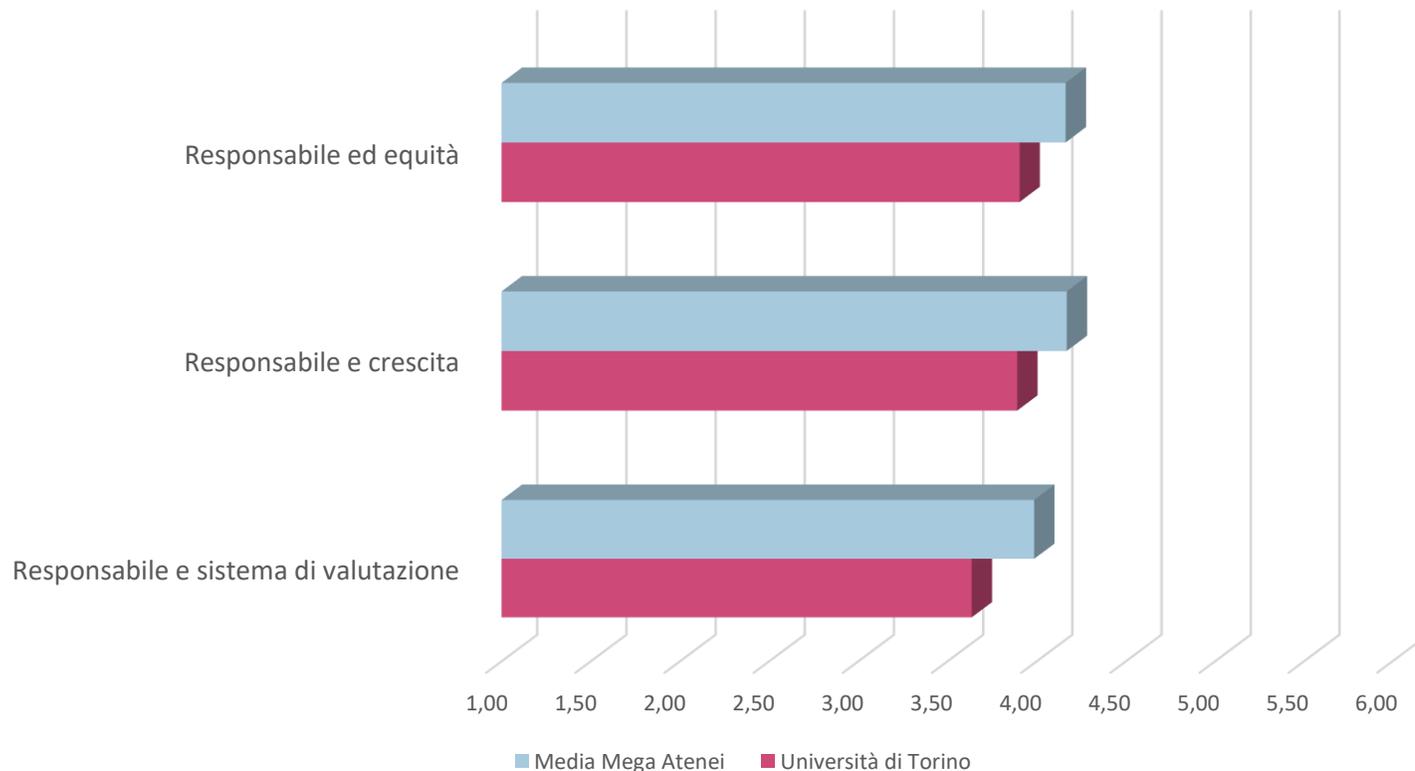
# 3 / Valutazione del superiore gerarchico

## Dati generali a confronto con i Mega Atenei coinvolti nel progetto



UNIVERSITÀ  
DI TORINO

La scala di valutazione va da 1 (per nulla d'accordo/mai) a 6 (del tutto d'accordo/quotidianamente).



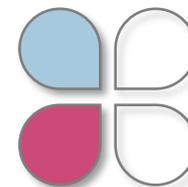
Valutazione del superiore gerarchico	UniTO	Mega Atenei
Responsabile ed equità	3,90	4,16
Responsabile e crescita	3,89	4,17
Responsabile e sistema di valutazione	3,64	3,99

### Analisi dei dati

- ❖ L'Università di Torino riporta gradi di soddisfazione inferiori alla media dei Mega Atenei in tutte le categorie considerate.
- ❖ La posizione su «responsabile ed equità» risulta invertita con quella su «responsabile e crescita» rispetto agli altri Atenei.

Nota: Il sistema di rilevazione considera Mega Atenei le università con oltre 40.000 iscritti.

All'indagine sul Benessere Organizzativo del Progetto Good Practice hanno partecipato 5 Mega Atenei, compresa l'Università di Torino.



**Prossimi passi**



**UNIVERSITÀ  
DI TORINO**



# Tempistiche complessive



UNIVERSITÀ  
DI TORINO

ATTIVITA'	TEMPISTICHE
Somministrazione questionario di CS PTA e DDA	08/03/2024 – 03/04/2024
Somministrazione questionario sul Benessere organizzativo	Maggio 2024 (da definire)
Somministrazione questionario CS STUD	Maggio-Giugno 2024 (da definire)
Rilevazione analisi efficienza	Aprile – Agosto 2024
Restituzione risultati finali con benchmark	Novembre – Dicembre 2024

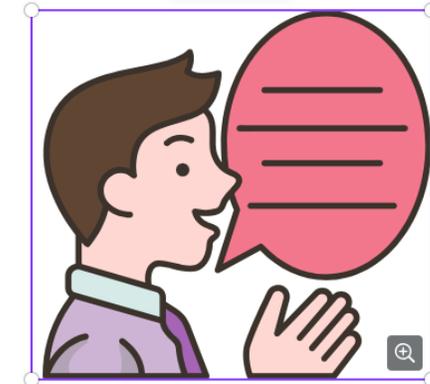
# Azioni di miglioramento



Valutare la fattibilità di proporre un **campionamento** sulle popolazioni indagate rendendo il questionario obbligatorio per gli studenti selezionati



Proporre soluzioni dinamiche di consultazione **reportistica**



Ripensare le modalità di **comunicazione** del progetto e dei risultati (intranet, portale, etc...)

# Good Practice vs EduMeter



**UNIVERSITÀ**  
**DI TORINO**



# Servizio EduMeter



UNIVERSITÀ  
DI TORINO

Il servizio EduMeter è lo strumento creato dall'Ateneo per raccogliere le valutazioni in merito alla **qualità della didattica** e si realizza attraverso l'erogazione di **questionari obbligatori** e **anonimi** riferiti a ciascun corso erogato da UniTo e rivolti a due **distinte popolazioni**, tra cui la Popolazione studentesca.

Per quest'ultima il progetto prevede **due diversi questionari**: il primo dedicato agli insegnamenti, il secondo a corso di studio, aule e attrezzature, servizi di supporto e prove d'esame.

Il giudizio viene espresso in **riferimento ai corsi che stanno frequentando e agli esami sostenuti**.

Per ciascuna risposta la valutazione varia su una **scala** che va da 1 (decisamente no) a 4 (decisamente sì).

## QUESTIONARIO EDUMETER

- ❖ Insegnamento
- ❖ Docenza
- ❖ Interesse
- ❖ Lezioni online
- ❖ Infrastrutture
- ❖ Corso di Studi, aule e attrezzature e servizi di supporto
- ❖ Prova d'esame

Sezioni d'indagine

2 comuni

7

33

4 declinate a seconda della quantità e della tipologia di frequenza (più o meno 50% delle lezioni, in presenza oppure online)

Temi indagati

1 per chi ha sostenuto l'esame



# Aree comuni tra Good Practice ed EduMeter



UNIVERSITÀ  
DI TORINO

I progetti **Good Practice** ed **EduMeter** nascono e si sviluppano con **finalità diverse** e vanno ad indagare **tematiche e questioni specifiche e differenti**, con un **dettaglio non compatibile** e utilizzando una **differente scala di valutazione**.

Tuttavia, è possibile individuare alcune aree tematiche comuni, indicate qui nella specifica collocazione dei rispettivi questionari:

## AULE, BIBLIOTECHE, LABORATORI, SPAZI STUDIO

### Good Practice

#### Infrastrutture e Servizi di Campus

- ❖ Aule didattiche
- ❖ Laboratori
- ❖ Aule e/o spazi studio

#### Biblioteche

- ❖ Servizi bibliotecari in presenza
- ❖ Consultazione e prestiti
- ❖ Aule studio

### EduMeter

#### Infrastrutture

- ❖ Aule in cui si svolgono le lezioni

#### Corso di studi, aule, attrezzature e Servizi di supporto

- ❖ Aule in cui si svolgono le lezioni
- ❖ Adeguatezza di Aule studio
- ❖ Adeguatezza di Biblioteche
- ❖ Adeguatezza di Laboratori
- ❖ Adeguatezza di Attrezzature per la didattica

## INFORMAZIONI DIDATTICHE

### Good Practice

#### Comunicazione

- ❖ Diffusione informazioni riguardo alla didattica

### EduMeter

#### Docenza

- ❖ Insegnamento coerente con quanto dichiarato sul sito

## SEGRETERIA

### Good Practice

#### Segreteria

- ❖ Qualità complessiva del servizio ricevuto dalla Segreteria studenti

### EduMeter

#### Segreteria

- ❖ Servizio svolto dalla segreteria studenti

## SUPPORTI DIGITALI E IT

### Good Practice

#### Sistemi informativi

- ❖ Strumenti di supporto digitale alla didattica
- ❖ Piattaforma web
- ❖ Lezioni online
- ❖ Forum e blog

### EduMeter

#### Docenza

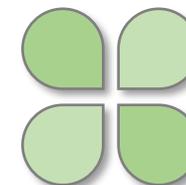
- ❖ Attività didattiche online

#### Lezioni online

- ❖ Lezioni online

#### Corso di studi, aule, attrezzature e Servizi di supporto

- ❖ Standard tecnologici piattaforma erogazione dei servizi formativi





# UNIVERSITÀ DI TORINO

Direzione Sviluppo Organizzativo e delle Risorse Umane  
e Supporto istituzionale ai Dipartimenti

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

