

PROGETTO GOOD PRACTICE

Rilevazione della soddisfazione degli utenti sui servizi tecnici ed amministrativi



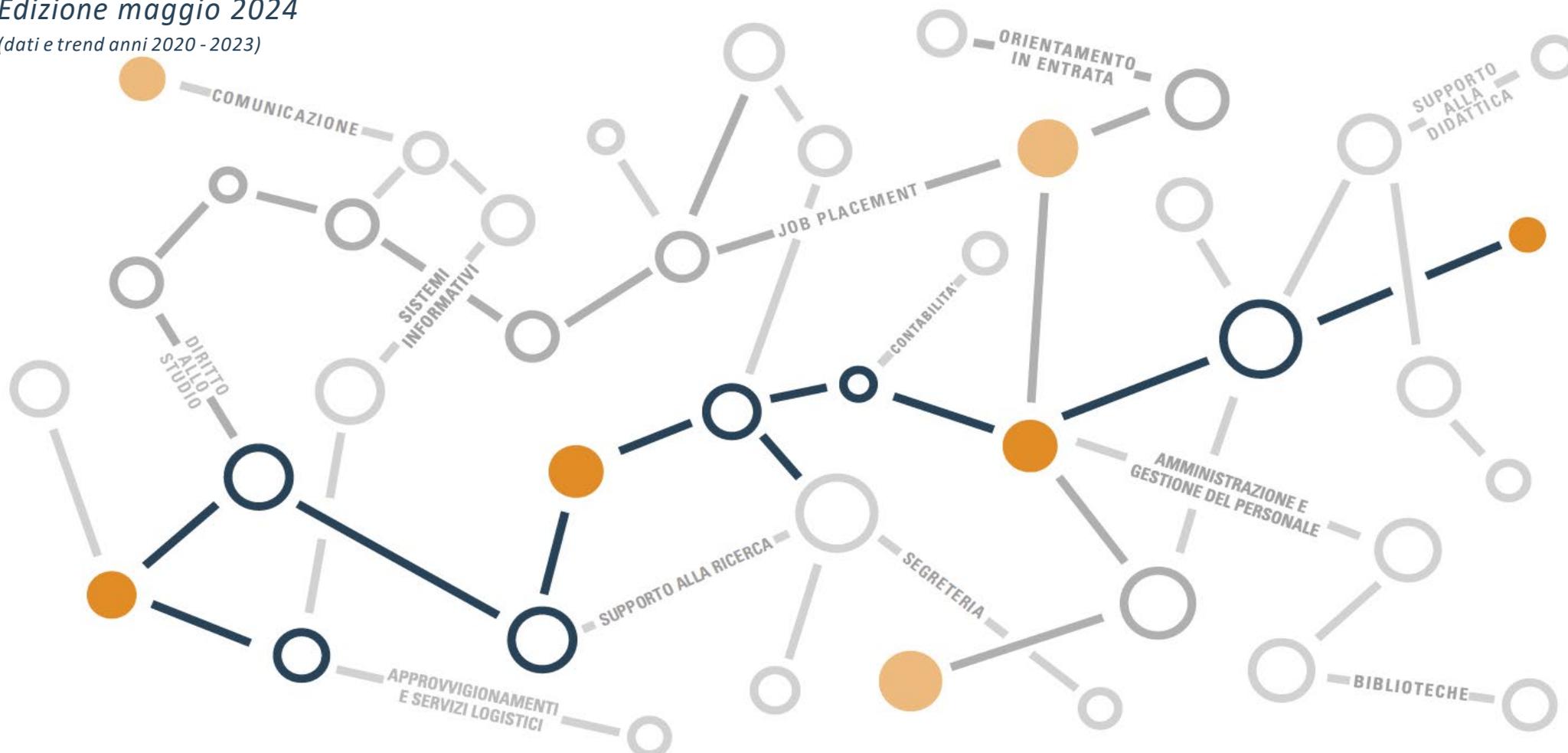
Politecnico di Torino

RISULTATI

POLITECNICO di TORINO

Edizione maggio 2024

(dati e trend anni 2020 - 2023)



S O M M A R I O

1. PROGETTO GOOD PRACTICE

- 1.1. UNIVERSITÀ PARTECIPANTI
- 1.2. AMBITI DI ANALISI
- 1.3. COME IL POLITECNICO UTILIZZA I RISULTATI GP
- 1.4. COME LEGGERE GRAFICI e TREND
- 1.5. TASSI DI RISPOSTA

2. I RISULTATI DEL POLITECNICO in sintesi

1. PROGETTO GOOD PRACTICE

1.1. UNIVERSITÀ PARTECIPANTI

Il progetto Good Practice 2023-2024 è un'indagine avviata sperimentalmente nel 1999 che coinvolge ormai oltre **58 Atenei e 4 Scuole Superiori** con l'obiettivo di confrontare il livello di soddisfazione di studentesse e studenti, personale docente, dottorandi, assegnisti di ricerca, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario sui servizi tecnici ed amministrativi erogati da ciascuna università

Il confronto tra gli atenei che su base volontaria raccolgono e condividono i propri dati permette di identificare buone pratiche utili a perseguire azioni e logiche di miglioramento continuo dei servizi

GP si sviluppa su due differenti aree principali:

- **analisi di efficacia di ciascun servizio erogato (oggetto di questo report)**, misurata attraverso la rilevazione della soddisfazione degli utenti
- **analisi di efficienza di ciascun servizio**, misurata sulla comparazione dei costi totali ed unitari sostenuti per la loro erogazione

A queste due aree principali di analisi vengono affiancati, a seconda delle edizioni del progetto, **laboratori** sperimentali su specifici ambiti di interesse comune alle università aderenti

62 Atenei = 58 Atenei (di cui 6 non statali e 1 telematica) + 4 Scuole Superiori

Alma Mater Studiorum - Università di Bologna Libera Università Maria Santissima Assunta - LUMSA Libera Università Mediterranea LUM "Giuseppe Degennaro" Politecnico di Bari Politecnico di Milano Politecnico di Torino Sapienza Università di Roma Scuola IMT Alti Studi Lucca Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di Trieste - SISSA Scuola Normale Superiore di Pisa Scuola Superiore S. Anna di PISA - SSSA Università Ca' Foscari di Venezia Università Campus Bio-Medico di Roma Università Carlo Cattaneo - LIUC Università Cattolica del Sacro Cuore Università degli Studi "G. D'Annunzio" Chieti - Pescara Università degli Studi del Molise Università degli Studi del Piemonte Orientale "Amedeo Avogadro" Università degli Studi del Sannio Università degli Studi della Basilicata Università degli Studi dell'Aquila Università degli Studi dell'Insubria	Università degli Studi di Bergamo Università degli Studi di Brescia Università degli Studi di Cagliari Università degli Studi di Camerino Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale Università degli Studi di Catania Università degli Studi di Ferrara Università degli Studi di Firenze Università degli Studi di Genova Università degli Studi di Macerata Università degli Studi di Messina Università degli Studi di Milano Università degli Studi di Milano-Bicocca Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia Università degli Studi di Napoli Federico II Università degli Studi di Napoli Parthenope Università degli Studi di Padova Università degli Studi di Palermo Università degli Studi di Parma Università degli Studi di Pavia Università degli Studi di Perugia Università degli Studi di Roma Tor Vergata Università degli Studi di Salerno Università degli Studi di Sassari	Università degli Studi di Siena Università degli Studi di Torino Università degli Studi di Trento Università degli Studi di Trieste Università degli Studi di Udine Università degli Studi di Urbino Carlo Bo Università degli Studi di Verona Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria Università del Salento Università della Calabria Università di Foggia Università di Napoli L'Orientale Università Europea di Roma Università IUAV di Venezia Università Politecnica delle Marche Università Telematica San Raffaele
---	--	--

Con l'edizione GP 2023-2024 in corso il progetto ha visto ancora una volta un coinvolgimento crescente di università pubbliche

1.2. AMBITI DI ANALISI

L'insieme dei molteplici servizi tecnici, amministrativi e gestionali presidiati dagli atenei è suddiviso in **14 SERVIZI PRINCIPALI** rivolti agli utenti

I questionari hanno ricompreso numerosi quesiti di dettaglio sui servizi e sono stati erogati al personale docente (comprendente assegniste/i di ricerca e dottorande/i), al personale tecnico, amministrativo e bibliotecario (PTAB), alle studentesse e studenti suddivisi in “*studenti al I anno*” e “*studenti di anni successivi al primo*”. La tabella evidenzia il coinvolgimento sui servizi per le diverse tipologie di utenti e l'ambito specifico di analisi di questo report

Servizi principali	Utenti			
	DOCENTI	PTAB	STUDENTI (I Anno)	STUDENTI (Anni successivi)
Supporto alla DIDATTICA	✓			
Supporto alla RICERCA	✓			
Gestione del PERSONALE	✓	✓		
Approvvigionamento, Servizi logistici	✓	✓		
Comunicazione	✓	✓	✓	✓
Sistemi Informativi	✓	✓	✓	✓
Servizi Bibliotecari / Biblioteche	✓	✓	✓	✓
Contabilità		✓		
Orientamento in ingresso			✓	
Infrastrutture e servizi di CAMPUS			✓	✓
Supporto alla didattica (segreteria)			✓	✓
Diritto allo studio			✓	✓
Internazionalizzazione				✓
Job placement				✓

Nei paragrafi successivi vengono analizzati i principali risultati emersi dai questionari

1.3. COME IL POLITECNICO UTILIZZA I RISULTATI GP

Il Politecnico di Torino ha aderito al progetto GP già dalla sua prima edizione (1999)

I livelli di soddisfazione rilevati vengono utilizzati dall'Amministrazione come input e stimolo per il miglioramento continuo dei servizi

Assumono particolare centralità i risultati dell'analisi di soddisfazione degli utenti (la c.d. **Customer Satisfaction**) che costituisce un tassello fondamentale nella valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione

Il *piano di obiettivi di performance*, parte integrante del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), con cui vengono valutate annualmente le strutture ed i responsabili delle unità organizzative dell'amministrazione, prevede esplicitamente la definizione di **obiettivi mirati al miglioramento della soddisfazione degli utenti** in piena sintonia con gli indirizzi normativi in materia di valutazione della performance della PA (d.lgs 74/2017)

Per approfondimenti: <https://www.polito.it/amministrazione-trasparente/performance>

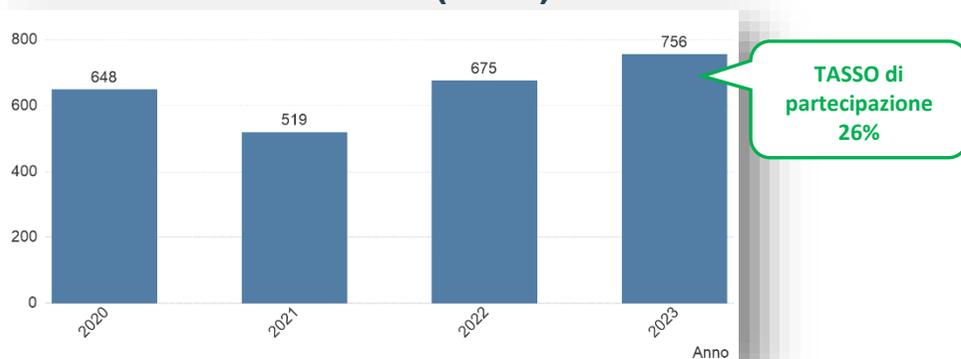
1.4. COME LEGGERE I RISULTATI

- Il personale docente secondo GP comprende: **professoressa/professori, ricercatrici/ricercatori, dottorande/i, assegniste/i di ricerca** (indicato con **DDA**)
- Il personale tecnico, amministrativo e bibliotecario ricomprende il personale a TI e TD (indicato con **PTA**)
- I questionari prevedono quesiti con risposte da 1 a 6 (soddisfazione minima 1 – massima 6)
- Per ogni ambito e servizio sono stati proposti più quesiti al fine di dettagliare i sotto-servizi o gli aspetti peculiari: le medie sono calcolate sulla base di tutte le risposte ottenute per ciascun servizio
- Le medie sono state calcolate considerando gli utenti che hanno usufruito del servizio ed hanno risposto
- Le elaborazioni rappresentano la media dei livelli di soddisfazione, pesata per il numero di risposte acquisite in fase di rilevazione

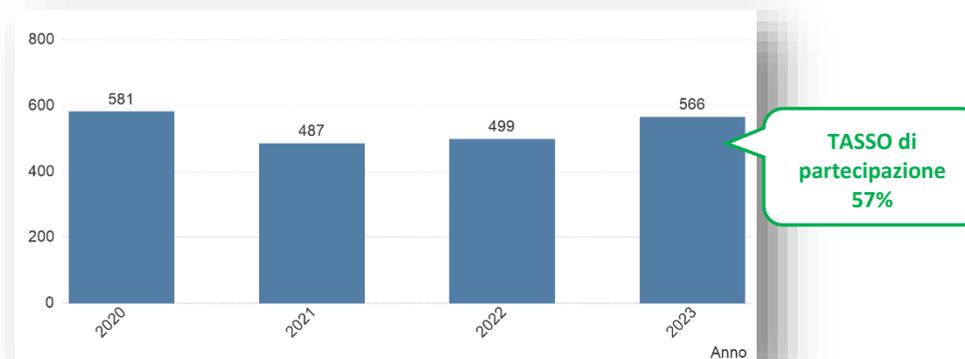
1.5. TASSI DI RISPOSTA

La numerosità e i **tassi %** degli utenti dell'Ateneo che negli ultimi anni hanno risposto al questionario vengono rappresentati nei grafici che seguono. La partecipazione del PTA risulta ormai consistente da tempo, in crescita nell'ultima rilevazione. Ancora in aumento la partecipazione del personale docente, in particolare la componente di professoressa/professori, ricercatrici/ricercatori, dottorande/i. Ancora in calo la componente assegniste/i ricerca.

DOCENTI (DDA)



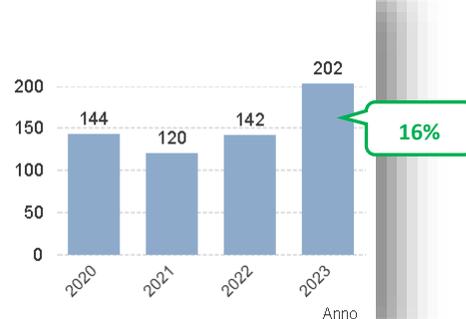
P T A



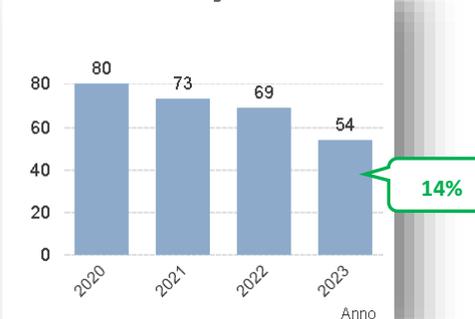
Utenti - DOC - Professore o Ricercatore



Utenti - DOC - Dottorando



Utenti - DOC - Assegnista di ricerca



Al Politecnico i questionari vengono proposti al personale senza vincolo o obbligo di partecipazione

2. I RISULTATI DEL POLITECNICO in sintesi

I dati riportati nel seguito del report forniscono il quadro sintetico della **soddisfazione del personale** per i servizi tecnici ed amministrativi

Ambito	Personale D O C E N T E						Personale T A B					
	PoliTO			Atenei GP			PoliTO			Atenei GP		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI	4,24	4,22	4,44	4,04	4,10	4,10	4,14	4,30	4,32	3,90	3,94	4,12
BIBLIOTECHE	4,21	4,22	4,65	4,37	4,45	4,52	-	-	-	-	-	-
COMUNICAZIONE	3,94	3,89	3,99	3,95	3,98	4,04	4,16	4,13	4,06	3,92	3,95	4,08
CONTABILITA'	-	-	-	-	-	-	4,36	4,49	4,31	4,37	4,42	4,48
DIDATTICA	4,65	4,54	4,61	4,69	4,71	4,52	-	-	-	-	-	-
PERSONALE	4,91	4,91	4,98	4,44	4,54	4,59	4,19	4,15	4,12	4,02	4,04	3,92
RICERCA	4,44	4,39	4,63	4,19	4,30	4,30	-	-	-	-	-	-
SISTEMI INFORMATIVI	4,63	4,56	4,24	4,50	4,54	4,55	4,73	4,77	4,49	4,41	4,42	4,57

Livelli di soddisfazione su scala 1-6 per i diversi ambiti di servizio e confronto con Sistema GP

Sono calcolati come valor medio pesato delle risposte ai quesiti relativi al gradimento nei singoli ambiti

Legenda colori: **Soddisfazione in miglioramento** - **Soddisfazione stabile** - **Soddisfazione in calo**

Personale DOCENTE: **positiva e in crescita la soddisfazione in diversi ambiti**, **stabile nei restanti ambiti**. **Positivo anche il confronto con gli altri Atenei**

Personale TAB: situazione diversifica di soddisfazione; **in crescita su ambito PERSONALE**, **in calo su APPROVVIGIONAMENTI, SERVIZI LOGISTICI e CONTABILITA'**. **Livelli comunque ancora migliori rispetto al "sistema" nel confronto con gli altri Atenei**

Per esigenze di sintesi il report non approfondisce ulteriormente l'esplorazione della soddisfazione degli utenti. Il sistema di analisi e reporting sviluppato dal Politecnico - *Good Practice CS Personale* - permette di effettuare analisi fino al livello del singolo sotto-ambito e quesito GP

Questo permette di comprendere in modo preciso i punti di forza e di debolezza nei servizi erogati, fornendo utili indicazioni per concentrare le azioni di miglioramento o di pubblicizzazione delle migliori pratiche