

Rilevazione della SODDISFAZIONE del PERSONALE per i servizi erogati dall'Amministrazione



Politecnico
di Torino

progetto **GOOD PRACTICE 2025**

60 Atenei partecipano al progetto GP

I RISULTATI DEL **POLITECNICO DI TORINO**

Con il lancio della **rilevazione 2025** questo report fornisce una **sintesi dei livelli di soddisfazione** del personale docente, tecnico, amministrativo e bibliotecario, dottorando e assegnista di ricerca, rilevati nel periodo 2021–2024 per i principali ambiti di servizi

Progetto Good Practice

Atenei partecipanti
ambiti di analisi
come PoliT0 utilizza i risultati GP
tassi di risposta

Risultati del Politecnico di Torino

ATENEI PARTECIPANTI e finalità

Il progetto Good Practice, edizione 2025, è un'indagine che coinvolge **60 Atenei e 6 Scuole Superiori** con l'obiettivo di confrontare il **livello di soddisfazione di studenti, personale docente, dottorande/i, assegniste/i di ricerca, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario** per i servizi tecnici ed amministrativi erogati da ciascuna università

PoliTO partecipa al progetto GP fin dal suo avvio sperimentale nel 1999.

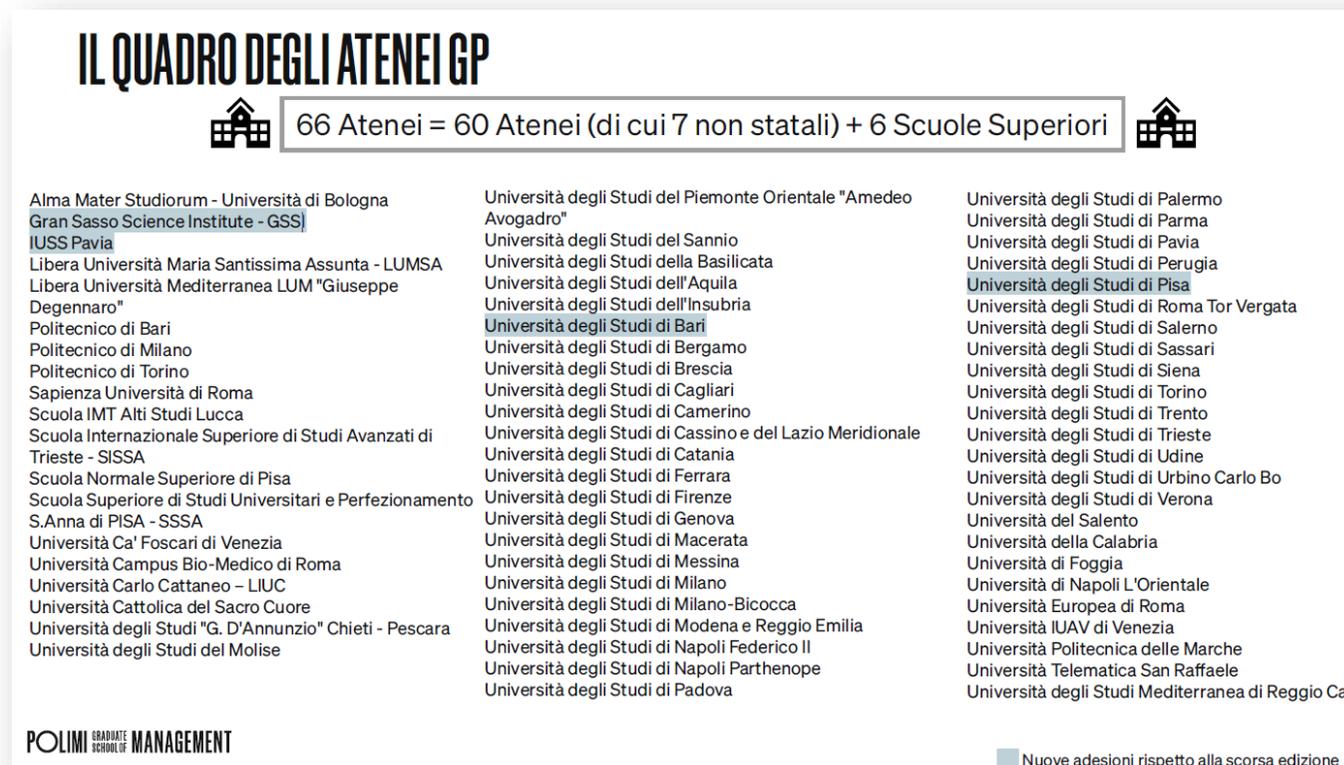
Il confronto tra gli atenei permette di identificare **buone pratiche** utili a perseguire azioni e logiche di miglioramento continuo dei servizi

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 sul confronto 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

Con l'edizione GP 2025 in corso il progetto ha visto ancora una volta un coinvolgimento crescente delle università pubbliche



AMBITI DI ANALISI

L'insieme dei servizi amministrativi, gestionali e tecnici presidiati dagli Atenei e rivolti agli utenti è suddiviso in **14 MACRO-SERVIZI**

I questionari hanno ricompreso numerosi quesiti di dettaglio sui servizi e sono stati erogati al **personale docente** (comprendente **dottorandi/i** e **assegniste/i di ricerca**), al **personale tecnico, amministrativo e bibliotecario** (PTAB), alle/agli studenti (*“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	DOCENTI	PTA	STUDENTI (I Anno)	STUDENTI (Anni successivi)
Supporto alla didattica	✓			
Supporto alla ricerca	✓			
Amministrazione e gestione del personale	✓	✓		
Approvvigionamenti e servizi logistici	✓	✓		
Comunicazione	✓	✓	✓	✓
Sistemi Informativi	✓	✓	✓	✓
Biblioteca / Servizi bibliotecari	✓		✓	✓
Contabilità		✓		
Orientamento in entrata			✓	
Servizi generali, infrastrutture e logistica			✓	✓
Diritto allo studio			✓	✓
Segreteria			✓	✓
Internazionalizzazione				✓
Job placement/Career service				✓

COME IL POLITECNICO UTILIZZA I RISULTATI GP

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)

Approfondimenti sulla [performance dell'Amministrazione](#)

I livelli di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati dall'Amministrazione sono anche utilizzati per la definizione di indicatori di qualità percepita previsti dalla [Carta dei Servizi di Ateneo](#)

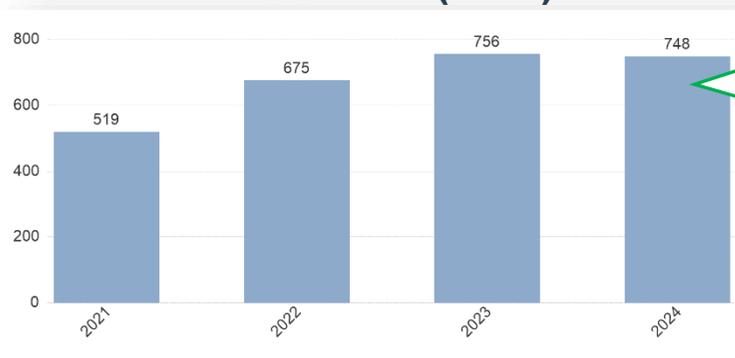
COME LEGGERE I RISULTATI

- Il personale docente comprende queste componenti/categorie: **professore, ricercatore, dottorando, assegnista 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 vengono calcolate sulla base di tutte le risposte ottenute per ciascun servizio
- Le medie vengono 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

TASSI DI RISPOSTA

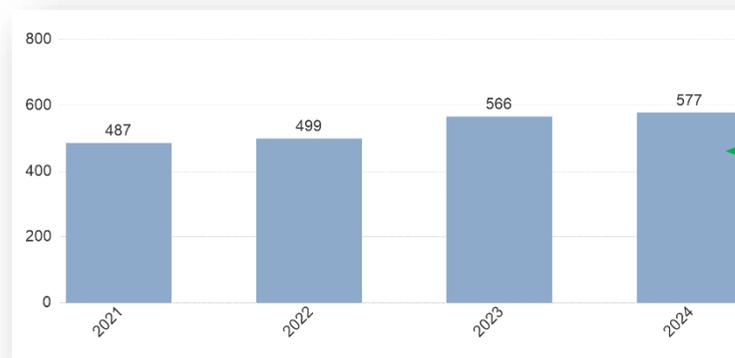
La numerosità e i **tassi %** degli utenti dell'Ateneo che negli ultimi anni hanno risposto al questionario vengono rappresentati nei grafici che seguono. La partecipazione del PTA risulta ormai consistente da tempo, stabile nelle due ultime rilevazioni. Sostanzialmente stabile anche la partecipazione complessiva del personale docente anche se con un calo della componente dottorandi.

DOCENTI (DDA)



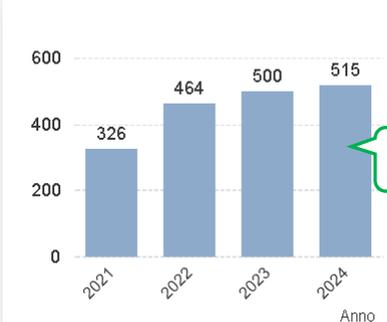
TASSO di partecipazione 22%

P T A



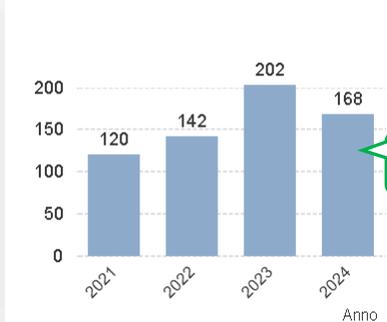
TASSO di partecipazione 57%

Utenti - DOC - Professore o Ricercatore



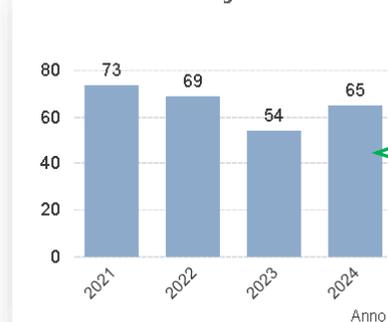
42%

Utenti - DOC - Dottorando



10%

Utenti - DOC - Assegnista di ricerca



16%

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

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		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI	4,10	4,24	4,22	3,97	4,04	4,10	4,20	4,14	4,30	3,88	3,90	3,94
BIBLIOTECHE	4,46	4,50	4,46	4,48	4,44	4,53	-	-	-	-	-	-
COMUNICAZIONE	3,87	3,94	3,89	3,88	3,95	3,98	4,21	4,16	4,13	3,93	3,92	3,95
CONTABILITA'	-	-	-	-	-	-	4,61	4,36	4,49	4,41	4,37	4,42
DIDATTICA	4,64	4,65	4,54	4,67	4,69	4,71	-	-	-	-	-	-
PERSONALE	5,02	4,91	4,91	4,43	4,44	4,54	4,14	4,19	4,15	4,13	4,02	4,04
RICERCA	4,43	4,44	4,39	4,20	4,19	4,30	-	-	-	-	-	-
SISTEMI INFORMATIVI	4,60	4,63	4,56	4,47	4,50	4,54	4,74	4,73	4,77	4,40	4,41	4,42

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

SODDISFAZIONE DEL PERSONALE DOCENTE

- **positiva e in crescita per i servizi al personale**
- **in calo per i servizi di procurement, di campus e logistici**
- **stabile nei restanti ambiti**
- **positivo il confronto con gli altri Atenei**

SODDISFAZIONE DEL PTAB

- **positiva e in crescita per i servizi di campus e logistici, di comunicazione e di contabilità**
- **in calo per i servizi al personale**
- **stabile nei restanti ambiti**
- **positivo il 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