

# PROGETTO GOOD PRACTICE

Rilevazione della soddisfazione degli utenti sui servizi tecnici ed amministrativi



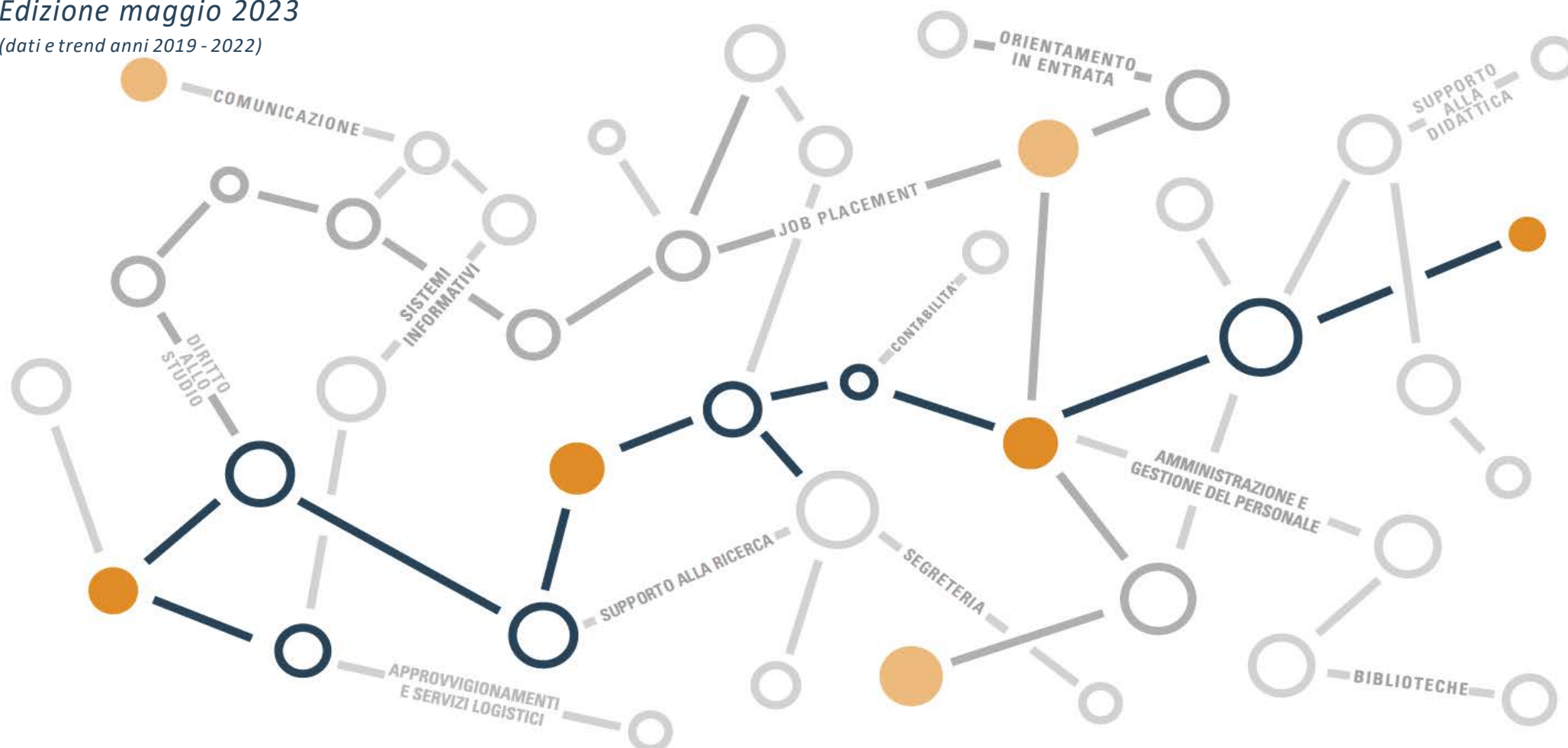
Politecnico di Torino

RISULTATI

POLITECNICO di TORINO

Edizione maggio 2023

(dati e trend anni 2019 - 2022)



# S O M M A R I O

## 1. PROGETTO GOOD PRACTICE

- 1.1. LE UNIVERSITÀ PARTECIPANTI
- 1.2. GLI AMBITI DI ANALISI
- 1.3. COME IL POLITECNICO UTILIZZA I RISULTATI GP
- 1.4. NOTAZIONI E LOGICHE DI MISURAZIONE
- 1.5. I TASSI DI RISPOSTA

## 2. I RISULTATI DEL POLITECNICO

- 2.1. GRADIMENTO DEI SINGOLI SERVIZI
  - 2.1.1. DIDATTICA
  - 2.1.2. RICERCA
  - 2.1.3. BIBLIOTECHE
  - 2.1.4. APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI
  - 2.1.5. COMUNICAZIONE
  - 2.1.6. PERSONALE
  - 2.1.7. SISTEMI INFORMATIVI
  - 2.1.8. CONTABILITÀ

**REALIZZAZIONE**

Direzione Persone, Programmazione e Sviluppo (PEPS)

[GoodPractice@polito.it](mailto:GoodPractice@polito.it)

## 1. PROGETTO GOOD PRACTICE

### 1.1. LE UNIVERSITÀ PARTECIPANTI

Il progetto Good Practice 2022-2023 è un'indagine avviata sperimentalmente nel 1999 che coinvolge ormai oltre 50 Atenei pubblici e 4 Scuole 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

 56 Atenei e Scuole partecipanti 		
Alma Mater Studiorum - Università di Bologna	Università degli Studi di Firenze	Università degli Studi di Urbino Carlo Bo
Politecnico di Bari	Università degli Studi di Macerata	Università degli Studi di Verona
Politecnico di Milano	Università degli Studi di Messina	Università del Salento
Politecnico di Torino	Università degli Studi di Milano	Università della Calabria
Scuola IMT Alti Studi Lucca	Università degli Studi di Milano - Bicocca	Università di Camerino
Scuola Normale Superiore di Pisa	Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	Università di Salerno
Scuola Superiore Sant'Anna Pisa	Università degli Studi di Napoli "L'Orientale"	Università IUAV di Venezia
SISSA Scuola internazionale Superiore di Studi Avanzati Trieste	Università degli Studi di Napoli Federico II	Università Politecnica delle Marche
Università Ca' Foscari Venezia	Università degli Studi di Napoli Parthenope	Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria
Università degli Studi "G. D'Annunzio" Chieti - Pescara	Università degli Studi di Padova	Università della Basilicata
Università degli Studi del Piemonte Orientale	Università degli Studi di Palermo	Università degli Studi di Trieste
Università degli Studi del Sannio	Università degli Studi di Parma	Università degli Studi dell'Aquila
Università degli Studi dell'Insubria	Università degli Studi di Pavia	Università LUM Giuseppe De Gennaro
Università degli Studi di Bergamo	Università degli Studi di Perugia	Università Campus Bio-Medico di Roma
Università degli Studi di Brescia	Università degli Studi di Roma Tor Vergata	LIUC - Università Cattaneo
Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale	Università degli Studi di Sassari	LUMSA
Università degli Studi di Catania	Università degli Studi di Siena	Università Europea di Roma
Università degli Studi di Ferrara	Università degli Studi di Torino	Università Cattolica del Sacro Cuore
	Università degli Studi di Trento	
	Università degli Studi di Udine	

Con l'edizione GP 2022-2023 in corso il progetto ha visto ancora una volta un coinvolgimento crescente di università pubbliche.

## 1.2. GLI 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 (PTA), alle studentesse e studenti suddivisi in “*studenti al 1 anno*” e “*studenti di anni successivi al primo*”. La tabella evidenzia il coinvolgimento per le diverse tipologie di utenti sui servizi e l'ambito specifico di analisi di questo report

SERVIZI PRINCIPALI	DOCENTI	PTA	STUDENTI (1 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				✓

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 risultati vengono utilizzati dall'Amministrazione come input e stimolo per il miglioramento continuo dei servizi

Assumono particolare importanza i risultati dell'analisi di soddisfazione degli utenti (la cd **customer satisfaction**) che costituisce un tassello fondamentale nella valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione.

Il *Piano della Performance*, parte integrante del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), con cui vengono valutate annualmente le strutture ed i responsabili di 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. NOTAZIONI E LOGICHE DI MISURAZIONE GP

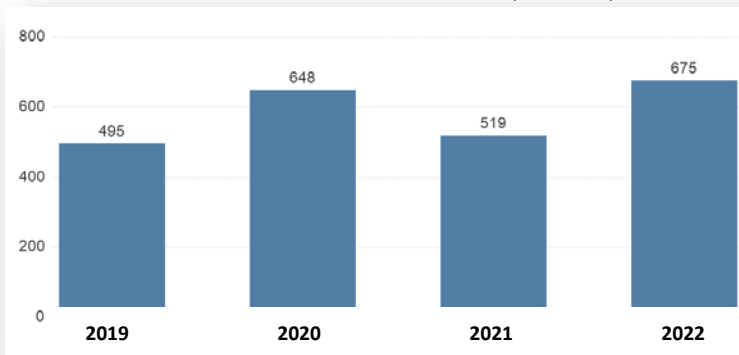
- Il personale docente secondo GP ricomprende: **professoresse e professori, ricercatrici e ricercatori, dottorande/i ed assegniste/i di ricerca** (indicato con DDA)
- Il personale tecnico, amministrativo e bibliotecario ricomprende il personale a TI e TD (indicato con PTA)
- I questionari prevedono quesiti con risposte da 1 a 6 su *scala Likert* (soddisfazione minima 1 – massima 6)
- Per ogni *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 effettuano la media dei livelli di soddisfazione pesata per il numero di risposte acquisite in fase di rilevazione

## 1.5. I TASSI DI RISPOSTA

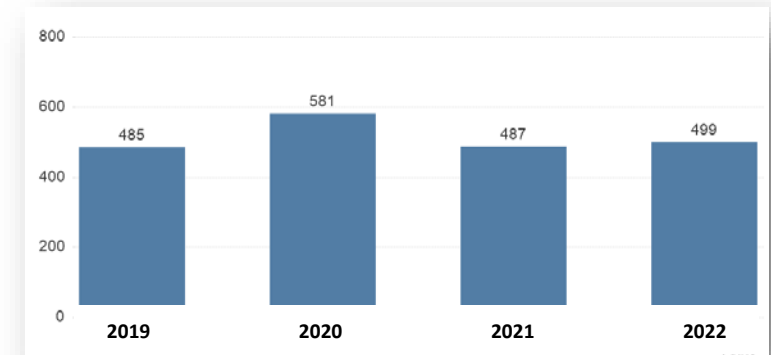
La numerosità degli utenti del Politecnico che negli ultimi anni hanno risposto al questionario è rappresentata nei due grafici che seguono.

La partecipazione del PTA risulta ormai consistente da tempo anche se in flessione nell'ultima rilevazione. La flessione è stata rilevata in tutte le categorie (professoressa/professori, ricercatrici/ricercatori, assegniste/i ricerca, dottorande/i).

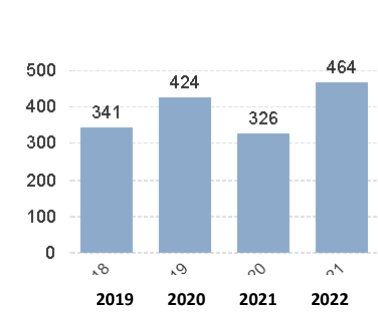
UTENTI\_DOCENTI (DDA)



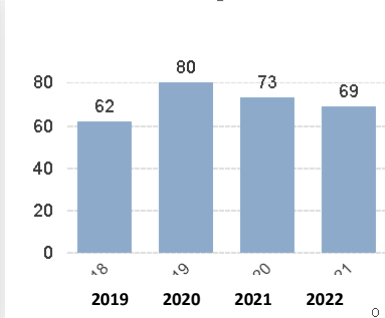
UTENTI\_P T A



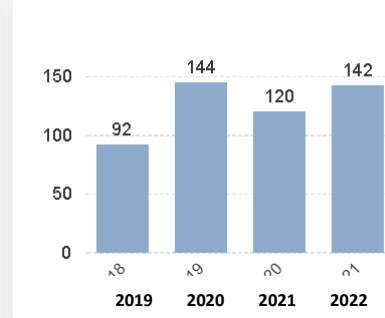
Utenti - DOC - Professore o Ricercatore



Utenti - DOC - Assegnista di ricerca



Utenti - DOC - Dottorando



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

ATENEVO	DOCENTI				PTA			
	RISPONDENTI	TASSO RISPOSTA	TASSO RISPOSTA	TASSO RISPOSTA	RISPONDENTI	TASSO RISPOSTA	TASSO RISPOSTA	TASSO RISPOSTA
	2022	2022	2021	2020	2022	2022	2021	2020
BERGAMO	172	22%	29%	30%	111	42%	35%	46%
BICOCCA	718	33%	36%	34%	453	54%	56%	58%
BOLOGNA	1658	23%	28%	28%	974	33%	42%	42%
BRESCIA	471	46%			312	63%		
CALABRIA	381	33%	23%	32%	254	41%	32%	43%
CAMERINO	198	33%	32%	-	140	53%	54%	-
CASSINO	186	42%	42%	31%	114	46%	28%	34%
CATANIA	751	40%	47%	21%	470	42%	47%	56%
CHIETI	316	31%	16%	37%	137	39%	38%	46%
FEDERICO II	687	18%	15%	15%	480	22%	33%	25%
FERRARA	324	27%	36%	22%	266	51%	53%	46%
FIRENZE	1367	30%	43%	48%	1044	70%	66%	61%
GSSI	36	40%			15	56%		
IMT LUCCA	98	40%	44%	28%	40	95%	84%	83%
INSUBRIA	220	30%	30%	20%	155	47%	42%	45%
IUAV	155	36%	38%	37%	107	45%	58%	57%
LUM	72	12%			50	67%		
MACERATA	90	17%	22%		146	51%	65%	
MESSINA	316	22%	24%	22%	217	35%	25%	26%
PADOVA	1795	39%	39%	33%	1394	59%	55%	49%
PALERMO	742	29%	27%	13%	1201	93%	82%	59%
PARMA	779	49%	44%	57%	499	59%	49%	65%
PARTHENOPE	261	40%	34%	49%	117	48%	53%	45%
PAVIA	337	17%	16%	22%	505	57%	51%	56%
PERUGIA	208	13%	26%	36%			32%	34%
PIEMONTE	276	42%	44%	34%	258	80%	78%	75%
POLIBA	141	19%	19%	27%	118	48%	38%	35%
POLIMARCHE	480	41%			302	55%		
<b>POLITO</b>	<b>675</b>	<b>26%</b>	<b>22%</b>	<b>29%</b>	<b>499</b>	<b>55%</b>	<b>55%</b>	<b>65%</b>
SALENTO	112	13%	10%	8%	143	28%	18%	21%
SALERNO	352	24%	20%	13%	155	25%	24%	23%
SANNIO	99	30%	26%	-	69	49%	64%	-
SASSARI	161	18%	39%	24%	131	26%	45%	44%
SIENA	318	21%	20%	17%	378	45%	46%	44%
SISSA	270	52%	55%	41%	98	84%	83%	77%
SNS	220	36%	43%	18%	124	56%	56%	49%
SSSA	120	18%	18%	-	148	65%	69%	-
TORINO	641	29%	29%	38%	717	38%	38%	45%
TRENTO	778				804			
UNIMI	786	18%			507	26%		
UNIMORE	465	28%			282	41%		
URBINO	194	32%	32%	40%	154	42%	23%	28%
VENEZIA	480	35%	21%	20%	357	54%	55%	53%
VERONA	159	10%	12%	5%	232	29%	33%	30%







Confrontandoci con il *Sistema GP* emerge che rispetto ai tassi di risposta delle università partecipanti (*tabella a fianco*) il Politecnico mantiene un tasso di risposta molto buono sul PTA e buono sul personale docente strutturato

**Nel nostro Ateneo i questionari vengono erogati senza nessun vincolo o obbligo di partecipazione**

Polito invita alla compilazione tutte le componenti del personale; parecchie università limitano la rilevazione al solo personale docente strutturato

## 2. I RISULTATI DEL POLITECNICO

I dati e grafici riportati nel seguito del report forniscono il quadro generale della soddisfazione del personale per i servizi tecnici ed amministrativi

Ambito	Personale D O C E N T E						P T A					
	PoliTO			Atenei GP			PoliTO			Atenei GP		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI 	<b>3,94</b>	4,12	4,17	<b>3,82</b>	3,91	3,79	<b>4,13</b>	4,08	4,18	<b>3,65</b>	3,85	3,66
BIBLIOTECHE 	<b>4,48</b>	4,80	4,75	<b>4,60</b>	4,64	4,64		-	-	-	-	-
COMUNICAZIONE	<b>3,85</b>	3,90	4,25	<b>3,93</b>	3,96	3,90	<b>4,04</b>	3,93	4,24	<b>3,88</b>	3,98	3,86
CONTABILITA'	-	-	-	-	-	-	<b>4,53</b>	4,32	4,44	<b>4,31</b>	4,38	4,19
DIDATTICA	<b>4,56</b>	4,56	4,72	<b>4,66</b>	4,55	4,46		-	-	-	-	-
PERSONALE	<b>4,72</b>	4,82	4,85	<b>4,52</b>	4,46	4,36	<b>4,33</b>	4,24	4,34	<b>4,07</b>	4,05	3,91
RICERCA 	<b>4,30</b>	4,43	4,43	<b>4,32</b>	4,21	4,09		-	-	-	-	-
SISTEMI INFORMATIVI	<b>4,36</b>	4,20	4,42	<b>4,30</b>	4,27	4,24	<b>4,83</b>	4,48	4,67	<b>4,30</b>	4,40	4,24

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

Sono calcolati a partire dal quesito di "SODDISFAZIONE COMPLESSIVA" previsto per ciascun ambito

 Molto positiva e in crescita la soddisfazione del PTA anche nel confronto con gli altri Atenei

 In leggera flessione la soddisfazione dei docenti su alcuni ambiti rispetto all'anno precedente (confronto interno PoliTO – PoliTO)

Nella sezione successiva *Gradimento dei singoli servizi*, vengono riportati gli andamenti dei livelli di soddisfazione negli ultimi quattro anni di rilevazione (2019-2022)

Per esigenze di sintesi il report non approfondisce ulteriormente l'esplorazione della soddisfazione degli utenti salvo per focus puntali. Il sistema di analisi e reporting sviluppato dal Politecnico - *QLIK – 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.

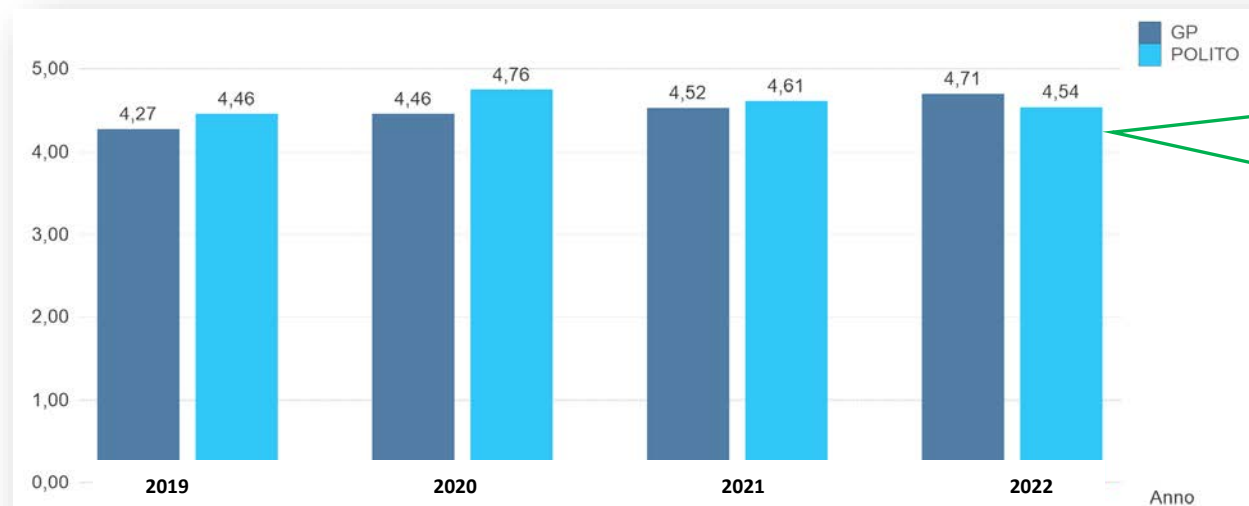


## 2.1. GRADIMENTO DEI SERVIZI

Di seguito gli andamenti del livello di soddisfazione del personale docente e del personale tecnico e amministrativo con focus per ciascuno dei principali servizi analizzati.

Il gradimento su ciascun servizio è calcolato come *valor medio pesato delle risposte relative al gradimento dei singoli sotto-servizi*. Pertanto i valori rappresentati nei grafici che seguono possono discostarsi leggermente da quelli indicati nella precedente tabella sulla “soddisfazione complessiva”.

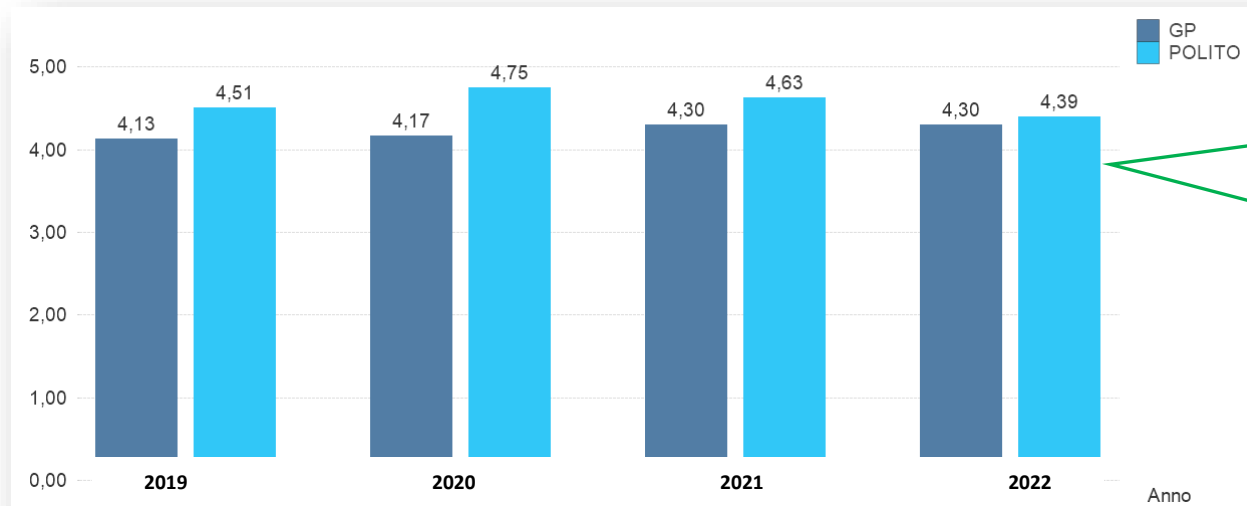
### 2.1.1. SODDISFAZIONE DEI SERVIZI DIDATTICA



Livelli di soddisfazione ancora in leggero calo rispetto all'anno precedente; andamento in controtendenza rispetto a quello del Sistema

VALUTAZIONE Personale DOCENTE

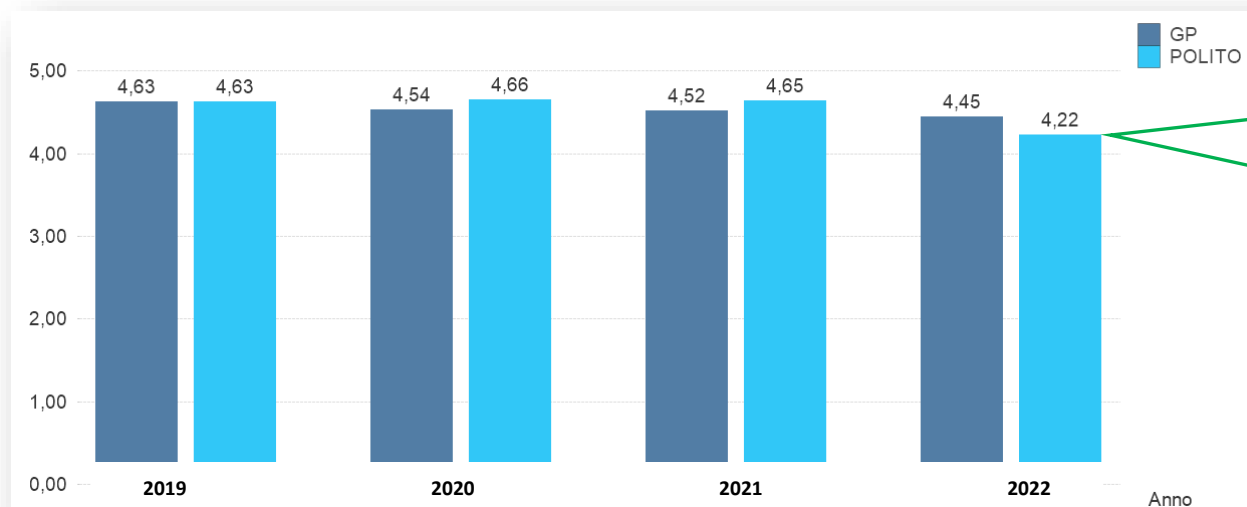
### 2.1.2.SODDISFAZIONE DEI SERVIZI \_ RICERCA



Livelli di soddisfazione ancora molto buoni, superiori alla media degli altri atenei anche se il trend evidenzia una riduzione della soddisfazione negli ultimi due anni

VALUTAZIONE Personale DOCENTE

### 2.1.3.SODDISFAZIONE DEI SERVIZI \_ BIBLIOTECHE

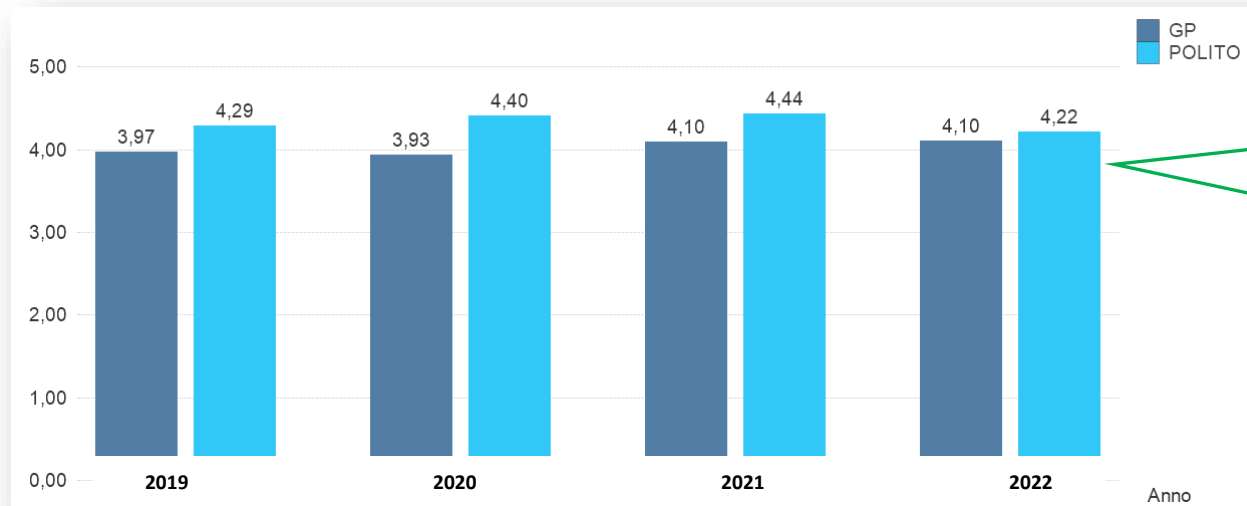


Livelli di soddisfazione in riduzione dopo anni di stabilità; valori inferiori a quelli della media degli altri Atenei



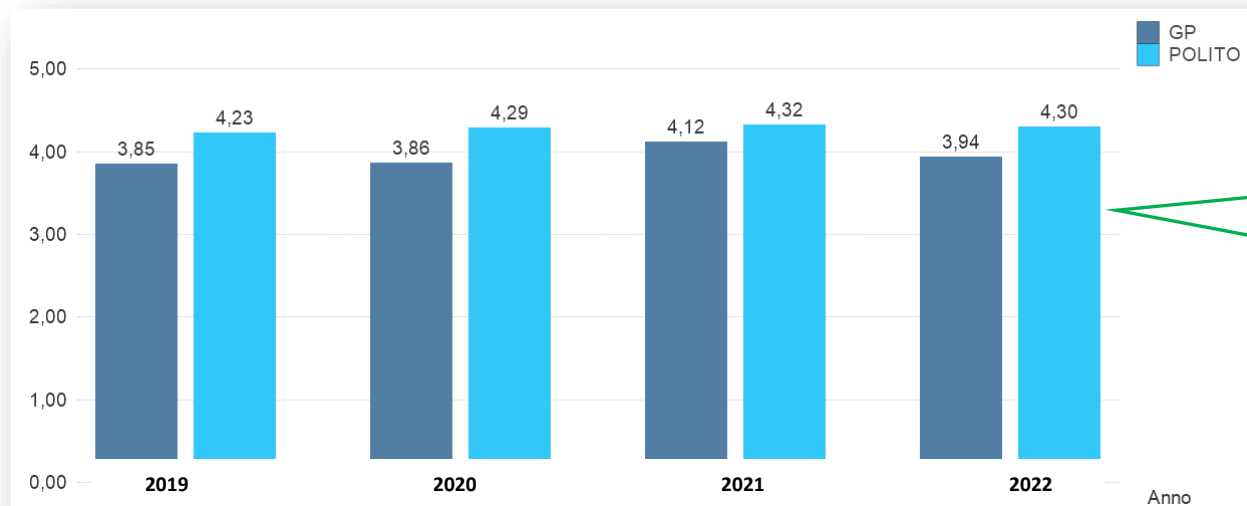
VALUTAZIONE Personale DOCENTE

## 2.1.4.SODDISFAZIONE DEI SERVIZI \_ APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI



Livelli di soddisfazione ancora buoni anche se in leggera flessione, ancora superiori alla media stabile degli altri Atenei

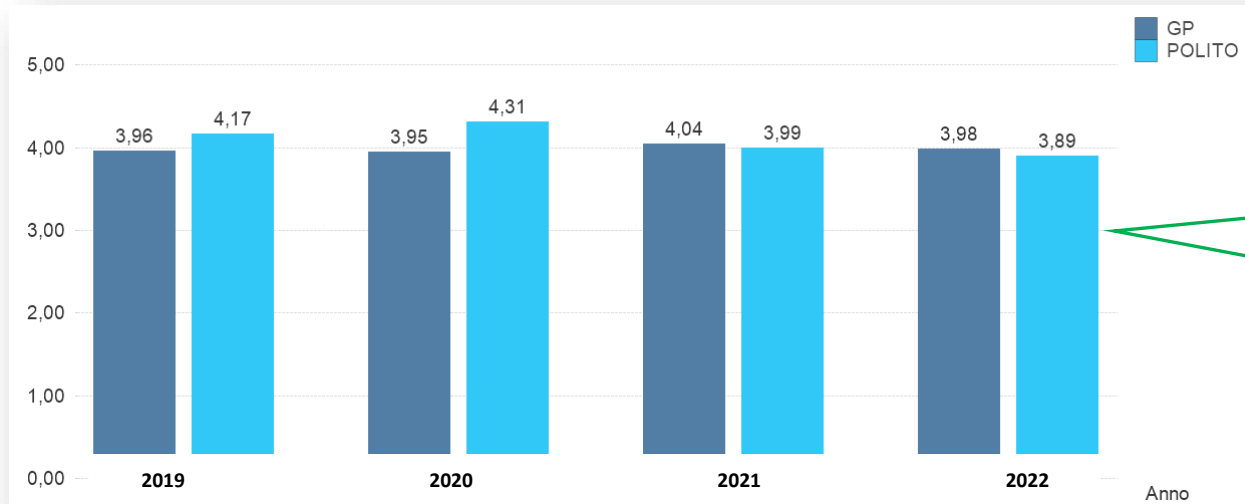
### VALUTAZIONE Personale DOCENTE



Livelli di soddisfazione buoni e stabili, significativamente superiori alla media degli altri Atenei

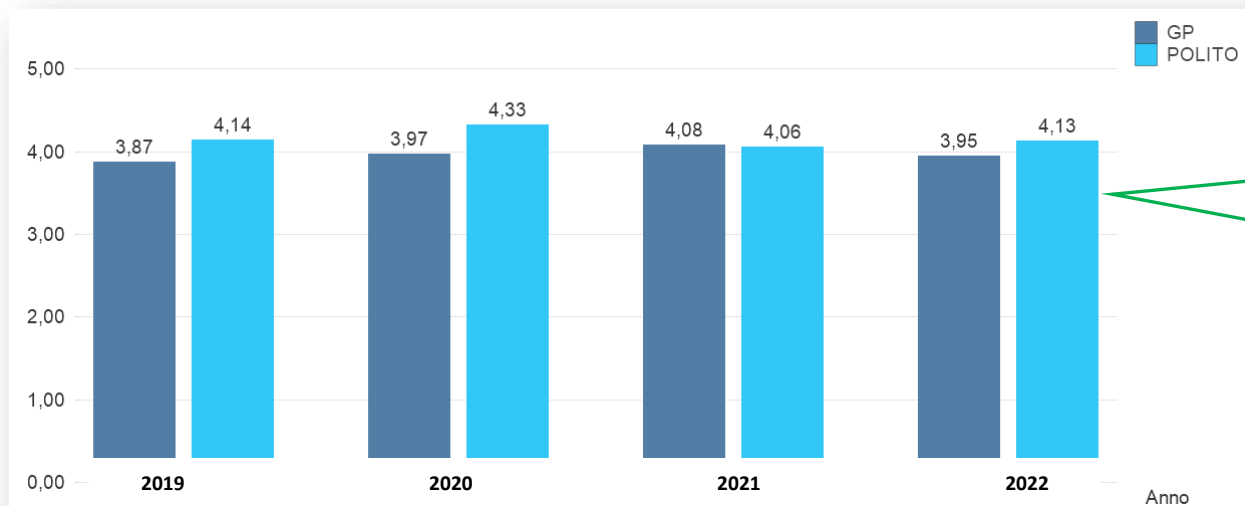
### VALUTAZIONE PERSONALE TECNICO, AMMINISTRATIVO, BIBLIOTECARIO

## 2.1.5.SODDISFAZIONE DEI SERVIZI \_ COMUNICAZIONE



Livelli di soddisfazione sostanzialmente stabili, allineati alla media degli altri Atenei

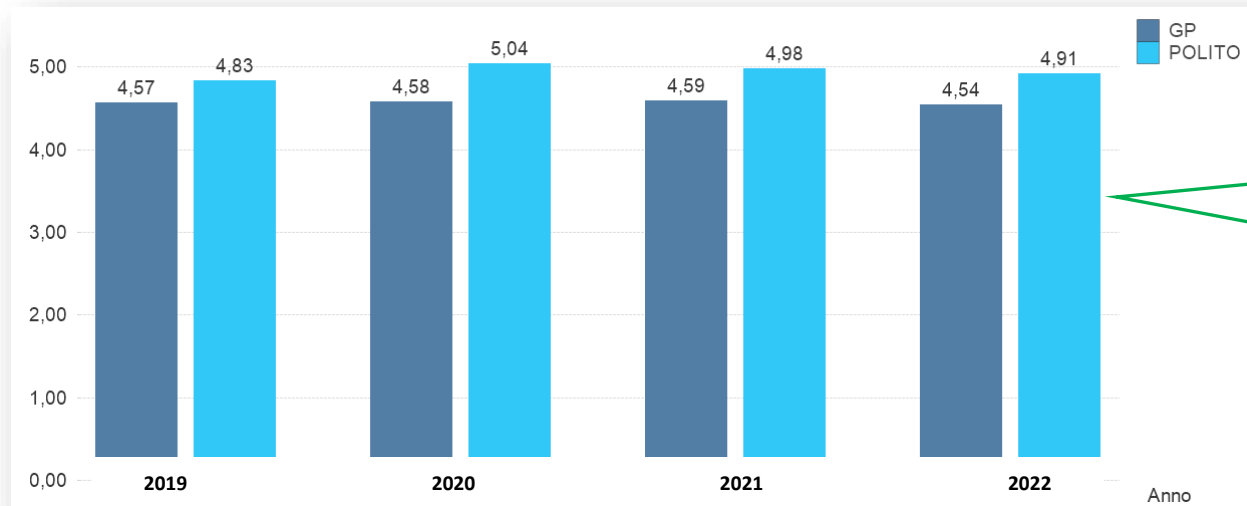
### VALUTAZIONE Personale DOCENTE



Livelli di soddisfazione in leggera crescita, superiori alla media degli altri Atenei

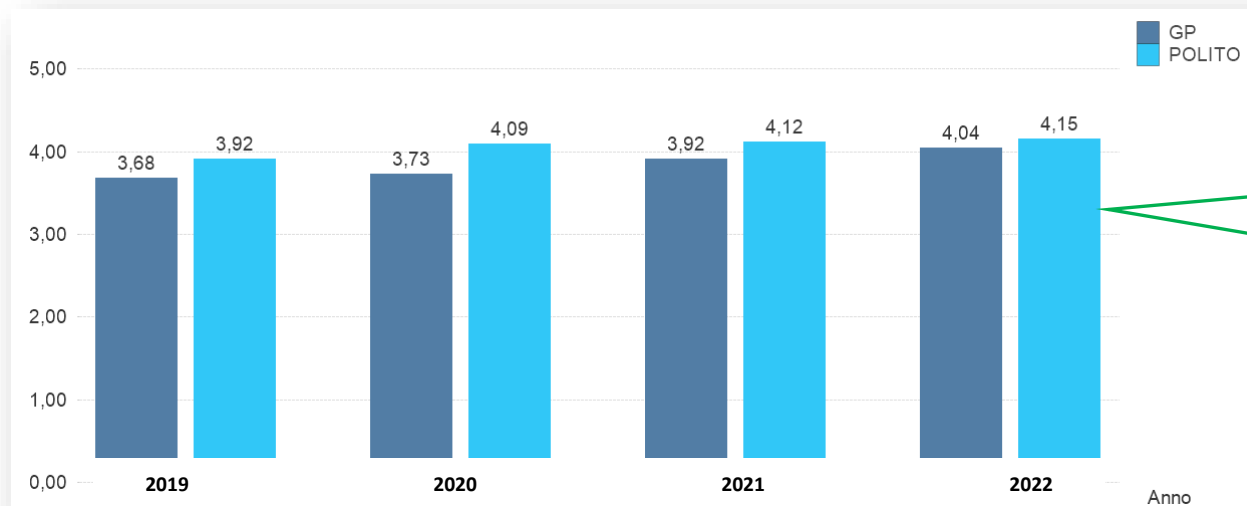
### VALUTAZIONE PERSONALE TECNICO, AMMINISTRATIVO, BIBLIOTECARIO

## 2.1.6.SODDISFAZIONE DEI SERVIZI \_ PERSONALE



Livelli di soddisfazione molto buoni, stabili, significativamente superiori alla media (stabile) degli altri Atenei

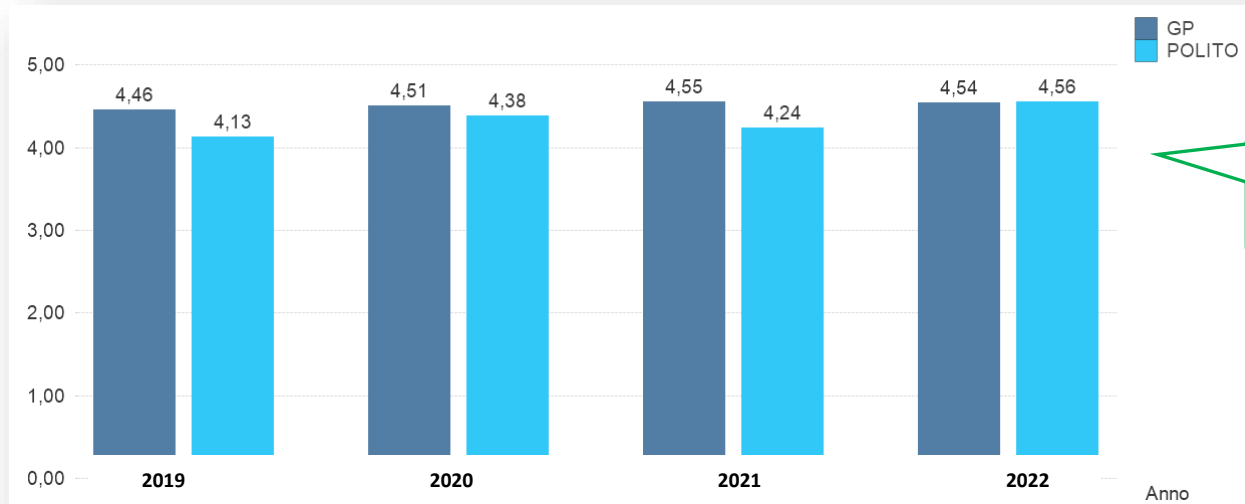
### VALUTAZIONE Personale DOCENTE



Livelli di soddisfazione buoni e ancora in leggera crescita. Valore assoluto inferiore a quello espresso dai docenti

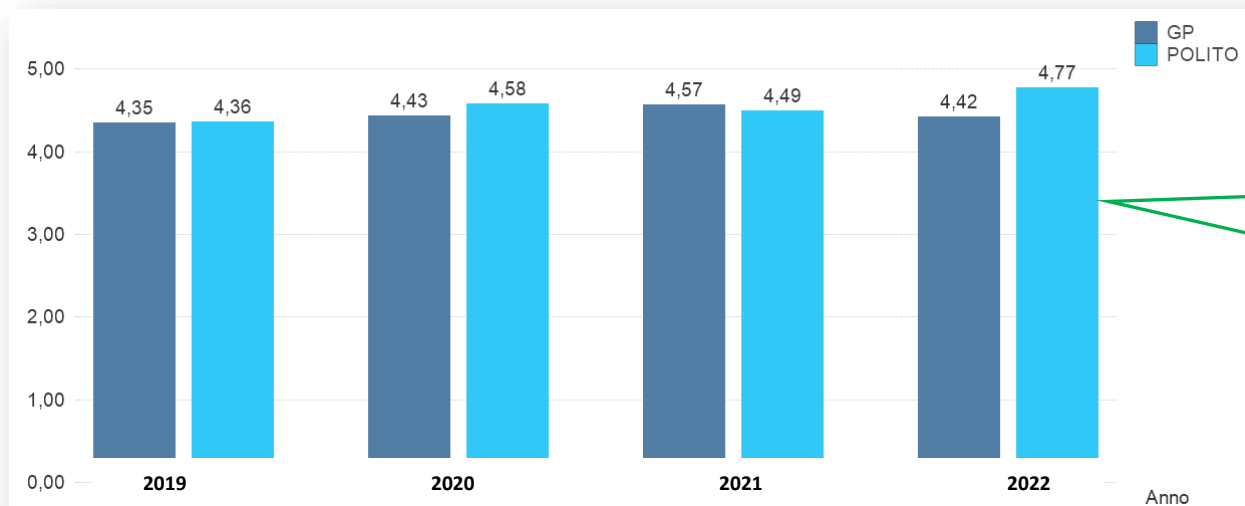
### VALUTAZIONE PERSONALE TECNICO, AMMINISTRATIVO, BIBLIOTECARIO

### 2.1.7.SODDISFAZIONE DEI SERVIZI\_ SISTEMI INFORMATIVI



Livelli di soddisfazione in crescita, riallineati con la media degli altri Atenei

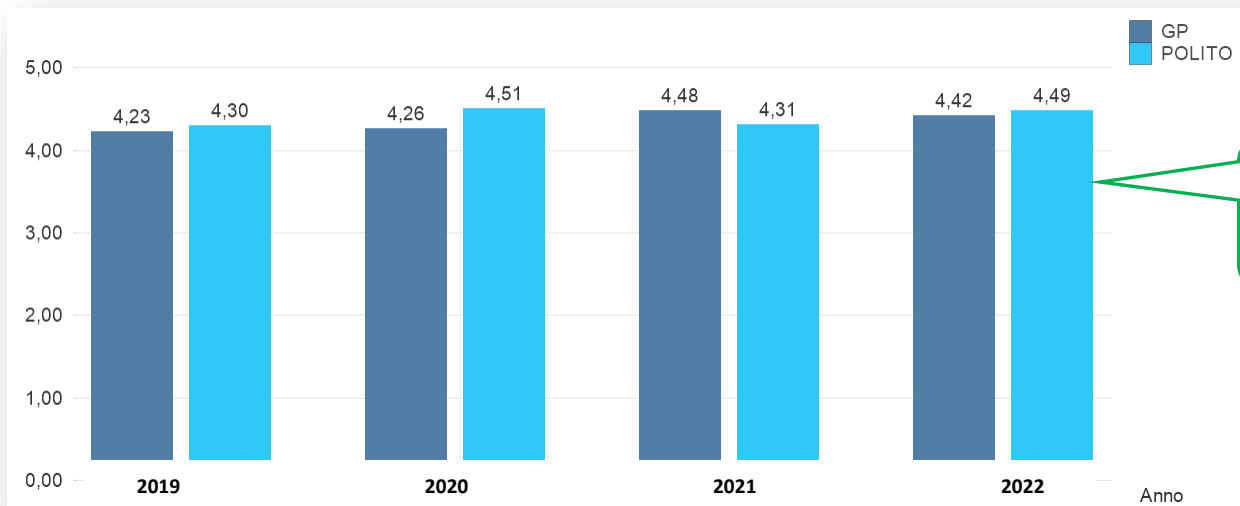
### VALUTAZIONE Personale DOCENTE



Livelli di soddisfazione elevati e in significativa crescita rispetto all'anno precedente

### VALUTAZIONE PERSONALE TECNICO, AMMINISTRATIVO, BIBLIOTECARIO

## 2.1.8.SODDISFAZIONE DEI SINGOLI \_ CONTABILITÀ



Livelli di soddisfazione in crescita, allineati con la media degli altri Atenei

VALUTAZIONE PERSONALE TECNICO, AMMINISTRATIVO, BIBLIOTECARIO