

## **Allegato 7 PIAO 2026-2028**

# **Piano di Miglioramento dei Servizi erogati dalle strutture gestionali**

**Triennio 2025 - 2027**

**Università degli Studi di Trento**

## **Sommario**

PREMESSA.....	3
SEZIONE 1 - RILEVAZIONE QUALITÀ DEI SERVIZI .....	3
SEZIONE 2 - METODOLOGIA PER L'INDIVIDUAZIONE DELLE AREE DI MIGLIORAMENTO SERVIZI E DELLE AZIONI DI INTERVENTO.....	4
2.1    Criteri per l'individuazione delle Aree di miglioramento .....	4
2.2    Criteri per l'individuazione delle azioni di intervento .....	4
2.3    Monitoraggio del PMS.....	6
SEZIONE 3 - IL PIANO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI 2025-2027 .....	7

## PREMESSA

Il presente documento è redatto a fronte della rilevazione annuale sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture tecnico-gestionali dell'Università di Trento, condotta nel 2024 mediante la somministrazione online di specifici questionari anonimi, indirizzati al Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti (DDA), al Personale Tecnico-Amministrativo e CEL (PTA) e alla componente studentesca, distinta tra studenti del I anno e anni successivi.

I risultati della rilevazione della qualità percepita dagli utenti hanno evidenziato un livello di generale soddisfazione, con alcuni servizi valutati molto positivamente. Accanto ai punti di forza, sono comunque emersi anche alcuni punti di debolezza, che costituiscono il riferimento per la predisposizione del Piano di Miglioramento dei Servizi (PMS).

Il PMS ha valenza triennale 2025 - 2027 e prevede il monitoraggio annuale sullo stato di avanzamento delle azioni di miglioramento, da condursi al termine di ciascun anno del triennio di validità del Piano.

## SEZIONE 1 – RILEVAZIONE QUALITÀ DEI SERVIZI

Le indagini vengono condotte con gli strumenti e la metodologia di rilevazione previste dal progetto Good Practice (GP), di cui l'Università di Trento è partner fin dal suo avvio nel 1999. Ad oggi partecipano all'iniziativa 62 Atenei (58 Atenei, di cui 7 non statali, e 4 Scuole).

In UniTrento il tasso di risposta all'indagine 2024 è stato in genere inferiore alla media degli atenei medi, con una partecipazione differenziata per i diversi gruppi di riferimento: DDA 17,8% (vs 31,3%); PTA 35,8% (vs 49,6%); Studenti 1° anno 18,5% (vs 21,3%); Studenti anni successivi 12,2% (vs 21,8%).

A questo proposito va rilevato che nel documento relativo al riesame del sistema di Assicurazione della Qualità, approvato dal Senato accademico il 23 luglio 2025, è presente la seguente azione di miglioramento riferita monitoraggio del PMS.

AZIONE B.1				
ELEMENTO D'INGRESSO: Rilevazione sulla Qualità dei Servizi				
AREA MIGLIORAMENTO: Qualità dei Servizi percepita				
AZIONE	TEMPI	EFFETTO ATTESO	EVIDENZE	REFERENTE PER L'AZIONE
Invitare il board dei dirigenti ad attuare azioni mirate ad aumentare il numero di rispondenti alla rilevazione sulla qualità dei Servizi	2025/26	Miglioramento del tasso di partecipazione alla rilevazione	Azione del board	PQA

In esito alla prima elaborazione dei questionari effettuata dal gruppo GP, il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA), avvalendosi di professionalità competenti, ha ulteriormente approfondito l'analisi, validandone metodo e conclusioni. I risultati finali, contenenti informazioni puntuali sui singoli servizi, sono stati quindi trasmessi al Board per un confronto interno al fine di individuare le criticità e pianificare le relative azioni di miglioramento.

Tale elaborazione, approvata dal PQA, è riportata nell'**Allegato 1** “Report Good Practice 2023/24 Università di Trento - Analisi dell'efficacia percepita e confronto temporale”.

## SEZIONE 2 – METODOLOGIA PER L'INDIVIDUAZIONE DELLE AREE DI MIGLIORAMENTO SERVIZI E DELLE AZIONI DI INTERVENTO

L'individuazione delle aree di miglioramento si basa sull'integrazione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction con gli obiettivi individuati nel Piano Strategico e nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO). Il processo si articola come segue.

### 2.1 Criteri per l'individuazione delle Aree di miglioramento

Le aree su cui intervenire sono identificate mediante un'analisi comparata delle performance dell'Ateneo rispetto alla media degli Atenei comparabili con UniTrento (quelli di medie dimensioni) partecipanti all'indagine (benchmark) e rispetto all'andamento storico interno.

#### ▪ Punteggio standardizzato Z score

Il PQA ha definito le seguenti soglie di criticità basate sui punteggi Z-score per classificare le priorità di intervento e le aree che richiedono azioni di miglioramento:

1. **Soglia di attenzione** ( $Z < -0.67$ ): un punteggio in questo intervallo indica che la performance è **inferiore al 75% degli atenei** del gruppo di confronto. È un segnale che un'area non sta performando in modo ottimale e merita attenzione;
2. **Potenziale criticità** ( $Z < -1.28$ ): questo punteggio indica una performance che si trova nel **peggiore 10% del gruppo**. Un tale risultato segnala una situazione di potenziale criticità che necessita di un esame più approfondito;
3. **Forte criticità** ( $Z < -2.00$ ): un punteggio di  $Z < -2.00$  indica che la performance dell'Ateneo è **più di due deviazioni standard al di sotto della media**. È un risultato che indica una particolare criticità che richiede delle azioni di intervento ad alta priorità.

Le aree in "potenziale criticità" e "soglia di attenzione" sono considerate prioritarie per la definizione delle azioni di miglioramento nel PMS. Nessun servizio erogato da UniTrento è risultato in forte criticità.

#### ▪ Matrice di confronto temporale e benchmark

Questa matrice ("Eccellenza", "Recupero", "Allerta", "Criticità") fornisce una visione dinamica, evidenziando se la performance di UniTrento è migliorata o peggiorata rispetto al passato e in relazione al benchmark di riferimento (Atenei di medie dimensioni)

	Andamento Performance UniTn	con	Benchmark 2024: UniTn vs media Atenei medi
<b>Eccellenza</b>	performance UniTn 24 > 22		Performance UniTn > media Medi
<b>Recupero</b>	performance UniTn 24 > 22		Performance UniTn < media Medi
<b>Allerta</b>	performance UniTn 24 < 22		Performance UniTn > media Medi
<b>Criticità</b>	performance UniTn 24 < 22		Performance UniTn < media Medi

### 2.2 Criteri per l'individuazione delle azioni di intervento

Una volta identificate le aree di miglioramento, la definizione delle azioni concrete segue un processo strutturato, che si prefigge di colmare il "gap" tra il livello atteso e quello percepito del servizio.

Ciascun Dirigente ha individuato le azioni di intervento nell'ambito dei servizi presidiati dalla Direzione, eventualmente anche in sinergia con altre Direzioni, sulla base dei criteri di seguito riportati:

- individuazione **obbligatoria**: in corrispondenza delle aree "critiche" o in "soglia di attenzione" secondo lo Z-score

- individuazione **consigliata**: per gli ambiti che, pur non rientrando tra quelli di cui sopra, si posizionano nelle aree di "Criticità" o "Allerta" (matrice di confronto temporale di cui al punto precedente)
- individuazione **a discrezione del Dirigente**: per gli ambiti che, pur non rientrando nelle aree di "Criticità" o "Allerta", registrano un punteggio, anorché positivo, meritevole di attenzione da parte del Dirigente.

Per la definizione delle azioni di miglioramento, ciascun Dirigente ha potuto fare riferimento, in maniera più o meno diretta, ai seguenti aspetti.

- *Allineamento strategico*: le azioni di cui al Piano Miglioramento Servizi si inseriscono nel contesto strategico generale e sono in linea con la programmazione triennale prevista dal Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO). Ne consegue che alcuni degli obiettivi strategici triennali, di cui al PIAO 2025-27, costituiscono già azioni di miglioramento dei servizi, che hanno poi trovato conferma della necessità di essere realizzati, anche dall'analisi di Customer Satisfaction condotta a fine 2024. Per quelle azioni di miglioramento presenti sia nel PMS, sia nel PIAO, è evidenziato, in apposita colonna, il codice di riferimento del corrispondente obiettivo PIAO.
- *Coinvolgimento degli stakeholder*: ad integrazione dell'analisi quantitativa effettuata tramite la somministrazione dei questionari rivolti alla comunità di UniTrento, anche l'opinione di stakeholder chiave, che hanno una visione privilegiata sulle dinamiche universitarie (quali prorettori, delegati e altre figure di vertice), rappresenta un importante punto di riferimento per individuare azioni di miglioramento. Altri utili occasioni di confronto con figure di riferimento sono costituite dai tavoli permanenti coordinati da prorettori/trici o delegati/e del Rettore e a cui siedono i/le delegati/e dei Dipartimenti/Centri, così come da momenti di approfondimento realizzati su specifiche tematiche, o altri gruppi di lavoro strutturati, che vedono la partecipazione congiunta di referenti delle Direzioni e dei Dipartimenti.
- *Fattibilità di implementazione*: nell'individuare le azioni di intervento, il Board ha ritenuto di considerare quei servizi su cui è possibile attivare azioni di miglioramento da parte di ciascuna struttura e che risultino rilevanti per l'utente, con tempi di implementazione e livello di complessità gestibile, tenuto anche conto di eventuali vincoli normativi vigenti. [A titolo di esempio, si è constatato che il peggioramento del livello di soddisfazione rilevato nel servizio di posta elettronica è riferito in particolare alla necessità di utilizzo del doppio fattore (SPID/CIE) e quindi governato da fattori esogeni non modificabili.]
- *Analisi degli item di dettaglio*, laddove presenti: per alcune aree (es: formazione, valutazione, logistica, ecc.), le domande poste nei questionari prevedevano, accanto al livello di soddisfazione complessivo, anche una scomposizione di dettaglio per rilevare l'opinione degli utenti rispetto a specifici fattori significativi per comprendere l'andamento del servizio (ad esempio: chiarezza delle procedure, tempi di risposta, accessibilità delle informazioni, altro). L'analisi di questi fattori agevola l'individuazione di azioni di miglioramento mirate.
- *Eventuale analisi dei commenti qualitativi*: accanto al dato numerico, i commenti aperti forniscono ulteriori indicazioni su criticità specifiche, nonché suggerimenti di intervento per la loro soluzione. Pur trattandosi di dati qualitativi, l'analisi per l'anno 2024 è stata condotta applicando criteri quantitativi di soglia. In particolare, un tema richiamato nei commenti liberi da oltre il 15% dei rispondenti ( $\geq 15$  citazioni su 106 commenti totali) è stato considerato "cluster di criticità" e inserito come area prioritaria di miglioramento. All'interno di ciascun cluster, infine, una specifica criticità segnalata è stata considerata significativa se indicata da più del 5% dei rispondenti ( $\geq 5-6$  segnalazioni). Soglie inferiori comporterebbero il rischio di enfatizzare casi isolati, mentre soglie più alte rischierebbero di sottovalutare segnali importanti.

In aggiunta all'indagine di customer satisfaction, inoltre, sono considerate anche altre fonti e metodi utili per arricchire la comprensione delle esigenze e identificare ulteriori opportunità di miglioramento:

- *Riferimento ad altre indagini interne* condotte dall'Università di Trento, quali ad esempio l'indagine sul Benessere organizzativo e stress lavoro correlato. Alcune sezioni di indagine (quali valutazione, sicurezza, ...), sono presenti in entrambe le rilevazioni per quanto riguarda la popolazione DDA e PTA, anorché con

finalità differenti. Un'analisi comparata anche rispetto agli esiti di tali indagini, costituisce una fonte di approfondimento per l'individuazione di strategie di miglioramento del servizio.

- *Altri dati operativi interni*, quali statistiche di utilizzo dei servizi, tempi di processo (es: tempi di attesa o di erogazione per specifici servizi) o statistiche rispetto ad indicatori già in uso (ad esempio KPI biblioteca), possono contribuire a fornire maggiori informazioni circa possibili azioni di intervento da implementare.

### 2.3 Monitoraggio del PMS

Una volta identificate le azioni di miglioramento e avviato il processo di implementazione, risulta fondamentale monitorarne l'efficacia per assicurare che abbiano l'impatto desiderato.

Il monitoraggio del PMS avviene annualmente (nel mese di dicembre), tramite la rendicontazione dello stato di realizzazione delle azioni, e comunicato al Nucleo di Valutazione; a seguito delle revisioni periodiche, nonché delle annuali indagini di Customer Satisfaction, sono possibili aggiornamenti e correzioni al Piano originario.

A questo proposito, analogamente a quanto già segnalato riguardo al tasso di risposta, va rilevato che nel documento relativo al riesame del sistema di Assicurazione della Qualità, approvato dal Senato accademico il 23 luglio 2025, è presente la seguente azione di miglioramento riferita monitoraggio del PMS:

AZIONE B.2				
ELEMENTO D'INGRESSO: Rilevazione sulla Qualità dei Servizi				
AREA MIGLIORAMENTO: Qualità dei Servizi percepita				
AZIONE	TEMPI	EFFETTO ATTESO	EVIDENZE	REFERENTE PER L'AZIONE
Invitare il board dei dirigenti ad attuare azioni di miglioramento del monitoraggio delle azioni previste dal Piano miglioramento servizi	2025/26	Miglioramento del monitoraggio delle azioni del PMS	Esito del monitoraggio	PQA

Il Piano Miglioramento Servizi è, inoltre, parte integrante del PIAO e riportato in allegato allo stesso.

Al fine di facilitare la rilevazione del grado di realizzazione delle azioni in itinere, è possibile fare riferimento alle seguenti modalità:

- rappresentazione di una *scansione temporale a livello di target*: per ogni azione di miglioramento, vengono definiti dei target di riferimento che ne misurano l'efficacia a scadenze temporali intermedie, utili a monitorare lo stato avanzamento lavori;
- *revisione e valutazione*: sono organizzate riunioni periodiche con i responsabili delle azioni per revisionare i progressi, valutare l'efficacia delle azioni intraprese e, se necessario, apportare correzioni o aggiustamenti al piano. Tali riunioni avvengono in occasione dei monitoraggi periodici (fine aprile e fine settembre) rispetto al grado di realizzazione degli obiettivi annuali assegnati ai Dirigenti;
- *nuove indagini di Customer Satisfaction*: con cadenza annuale, viene condotta una nuova indagine di Customer Satisfaction che permette di valutare l'impatto complessivo delle modifiche e identificare nuove aree di miglioramento. La valutazione è particolarmente utile sull'orizzonte temporale triennale, mentre sull'anno risulta difficile rilevare l'impatto effettivo dell'azione, pur rappresentando un utile elemento di riferimento per valutarne l'andamento.

È allo studio l'integrazione dei questionari sulla qualità dei servizi in specifico riferimento alle azioni di miglioramento individuate, rilevandone in tal modo il relativo livello di soddisfazione.

SEZIONE 3 - IL PIANO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI 2025-2027

Nel prospetto a seguire, sono riportate le azioni di miglioramento suddivise per sezione di indagine, così come presentate nel questionario di rilevazione della qualità dei servizi.

In corrispondenza di ciascuna azione inserita nel PMS, sono inoltre valorizzati i seguenti campi:

- Area di criticità evidenziata
  - Direzione responsabile dell'implementazione
  - Altre eventuali Direzioni corresponsabili
  - Indicatore
  - Target corrispondente al pieno raggiungimento dell'obiettivo
  - Tempistiche previste per il completamento dell'azione (eventualmente con indicazione di scadenze temporali distinte nel triennio)
  - Descrizione dei risultati attesi
  - Eventuale riferimento al PIAO 2025-27, qualora l'azione costituisca anche obiettivo del PIAO

### *Legenda*

Gli ambiti per i quali sono state individuate azioni di miglioramento (campo “Criticità evidenziata”) sono indicati nel PMS 2025-27, con i seguenti criteri:

**in rosso:** ambiti in soglia di criticità

in blu: ambiti in soglia di attenzione

**in verde:** ambiti meritevoli di attenzione anche se già positivi.

Tali ambiti sono inoltre indicati con un “codice di riferimento” (lo stesso utilizzato nella relazione approvata dal POA)

- Questionario di riferimento PTA (personale tecnico amministrativo)  
DDA (Docenti Dottorandi e Assegnisti)  
STUD 1 (studenti 1° anno)  
STUD Succ (studenti iscritti ad anni successivi)
  - Lettera maiuscola (A, B, C, ...): indica la sezione di riferimento (es: Amm.ne e gestione del personale, Servizi di campus, ...)
  - numero progressivo (1,2,3, ...): indica l'area (Valutazione, Acquisti, Applicativi, ...)

*Esempio:*

*PTA.B1. Acquisti* indica l'area "Acquisti" (1) nella sezione "Servizi di Campus" (B), indagata nel questionario PTA  
*DDA.D1. Acquisti* indica l'area "Acquisti" (1) nella sezione "Servizi di Campus" (D), indagata nel questionario DDA

## PIANO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI 2025-2027

### SEZIONE: AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Azioni di miglioramento proposte	Criticità evidenziata	Dir. Resp. azione	Event. Dir. Corresponsabili	Indicatore	Target al 100%	Data prevista fine azione	Risultati attesi	Obiettivo inserito nel PIAO 2025-27 (inserire codice obiettivo)
1. Analisi del processo di autorizzazione e rendicontazione delle spese di missione e dell'andamento dei carichi di lavoro; individuazione delle criticità e formulazione di proposte di revisione organizzativa a supporto della riforma del regolamento interno di Ateneo, in ottica di semplificazione	DDA.C3. Missioni	DCA	DRUO, DG, Dipartimenti (staff)	Livello di avanzamento nell'analisi dei dati, relativi ai carichi di lavoro e ai tempi medi di liquidazione degli uffici incaricati nelle ultime n. 3 annualità	- Condivisione proposta di nuovo Regolamento entro 31.12.2025 - Effettuazione analisi e condivisione esiti entro il 31/12/2026 - Approvazione proposte di revisione del processo entro il 31/12/2027.	31/12/2027	Razionalizzazione degli adempimenti e riduzione dei tempi di liquidazione dei rimborsi missione, attraverso l'adozione di misure di semplificazione, trasparenza e partecipazione degli interessati nelle procedure di controllo.	FA 16: Aggiornamento, adeguamento e semplificazione della regolamentazione interna dell'Ateneo e avvio di un percorso di semplificazione dei processi interni
2. Stesura di Linee Guida (o Policy) per l'uso delle foresterie che identifichi con chiarezza le modalità di fruizione della struttura offerta e dei servizi erogati.	DDA.C5. Visiting ingresso	DPI	Staff di Dipartimento DRUO	Livello di completamento di stesura del Regolamento. Avanzamento nella procedura di valutazione, selezione e acquisizione di una piattaforma digitale/software per la gestione delle prenotazioni	- Condivisione Regolamento con Dipartimenti entro 31.12.2025. - Individuazione di una piattaforma digitale/software per la gestione delle prenotazioni entro il 31.12.2025. - Approvazione regolamento e adozione piattaforma/software entro 2026.	31/12/2026	Offrire maggiore trasparenza e chiarezza in relazione ai servizi offerti, alle modalità di erogazione del servizio, ai beneficiari, ai costi e alle tempistiche di permanenza. Semplificazione delle procedure di gestione delle prenotazioni con un conseguente beneficio per l'utente in termini di facilità di accesso al servizio.	
3. Predisposizione del nuovo piano formativo 2026-2027, coinvolgendo un più ampio numero di portatori di interessi (Dirigenti, Consulta del PTA, CUG, Collegio Responsabili staff di Dipartimento, Prorettori coinvolti) al fine di rilevare le necessità formative e predisporre un Piano il più possibile attinente con le effettive esigenze dell'organizzazione e del personale.	PTA. A6 Formazione	DRUO		Livello di completamento dell'analisi dei fabbisogni formativi e di stesura del Piano formativo biennale	- Completamento analisi dei bisogni formativi del PTA: entro dic. 2025 - Stesura Piano formativo (competenze trasversali): entro primo trimestre 2026 - Aggiornamento Piano e ricognizione bisogni formativi individuali con	31/12/2027	Miglioramento della qualità e della pertinenza della formazione erogata attraverso la predisposizione di un piano formativo più allineato alle esigenze dell'organizzazione e del personale.	

					cadenza semestrale nel biennio		Innalzamento del livello delle competenze possedute dal PTA, facilitando e supportando il cambiamento organizzativo	
--	--	--	--	--	--------------------------------	--	---	--

#### SEZIONE: SERVIZI DI CAMPUS, INFRASTRUTTURE, LOGISTICA

Azioni di miglioramento proposte	Criticità evidenziata	Dir. Resp. azione	Event. Dir. Corresponsabili	Indicatore	Target al 100%	Data prevista fine azione	Risultati attesi	Obiettivo inserito nel PIAO 2025-27 (inserire codice obiettivo)
4. Avviare l'analisi del processo di gestione delle procedure di acquisto in affidamento diretto, individuando i fattori di criticità sui quali intervenire per razionalizzare la gestione delle richieste	PTA.B1. Acquisti DDA.D1. Acquisti	DCA	DRUO, DG, Dipartimenti (staff)	Livello avanzamento analisi e proposte di revisione dei processi	- Avvio analisi entro 31.12.2025. - Completamento analisi e condivisione proposte di revisione di 3 processi entro il 31.12.2026, in linea con le proposte di revisione dei Regolamenti e con le linee guida interne e in applicazione del nuovo Regolamento dell'attività contrattuale approvato nel 2024. - Attuazione delle misure entro il 31.12.2027.	31/12/2027	Semplificazione dei processi e riqualificazione del personale anche attraverso interventi formativi mirati	FA 14: Definizione dei ruoli e dei tempi del processo di acquisto ad affido diretto e di gestione in esecuzione, conformando gli acquisti a finanziamento europeo e gli acquisti con fondi di Ateneo. Definizione puntuale dei processi, con gli adempimenti connessi ai ruoli e i tempi di attuazione in linea con le procedure di autocontrollo
5. Sviluppare una reportistica che consenta, attraverso il sistema informativo adottato per la gestione del patrimonio immobiliare di ateneo (Infocad), di produrre dashboard utili ad implementare una manutenzione predittiva sulla base della tipologia, la frequenza e la numerosità degli interventi eseguiti su impianti e fabbricati	PTA.B2. + DDA.D2. Manutenzione	DPI			- Obiettivo intermedio 31/12/25: report spazi / asset / manutenzioni programmate e a guasto - Obiettivo luglio 2027: report contabilità / energia / KPI-SLA x controllo dei contratti manutenzione	31/07/2027	Ridurre il numero di manutenzioni a guasto, riducendo i tempi di intervento e migliorando complessivamente la performance dei servizi di manutenzione nei confronti dell'utenza	

<p>6. Incrementare l'efficienza energetica delle strutture universitarie e migliorare in generale la sostenibilità ambientale dell'Ateneo</p>	<p><b>DDA.D4. Sostenibilità</b> <b>PTA.B4. Sostenibilità</b></p>	<p>DPI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pubblicazione annuale entro il mese di settembre del report sulle emissioni carboniche</li> <li>- Livello di completamento del piano pluriennale per l'efficientamento energetico degli edifici</li> <li>- Livello di completamento della Road map con l'individuazione di azioni da perseguire nel breve-medio-lungo termine per migliorare la sostenibilità in ambito ESG dell'Ateneo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pubblicare entro settembre di ogni anno il censimento delle emissioni carboniche di Ateneo (censimento emissioni 2024 entro settembre 2025) secondo standard internazionali</li> <li>- Completare l'analisi e l'identificazione degli scenari di intervento completa di risorse economiche e pianificazione temporale</li> </ul>	<p>31/12/2027</p>	<p>Migliorare l'efficienza energetica delle strutture universitarie e integrare la sostenibilità ESG nei processi operativi e decisionali dell'Ateneo</p>	<p>SO2. Migliorare l'efficienza energetica e la sostenibilità - azione strategica: 36 SOSAMB</p>
<p>7. Incrementare gli investimenti nell'ambito delle manutenzioni straordinarie su fabbricati e impianti, con particolare riferimento agli interventi per l'efficientamento dei sistemi di climatizzazione estiva/invernale e di impermeabilizzazioni delle coperture</p>	<p><b>PTA.B3. Logistica</b> <b>STUD1.B1,2,3</b> <b>STUD-SUCC.B1,2,3</b></p>	<p>DPI</p>	<p>Numeri di interventi di manutenzione straordinaria eseguiti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esecuzione/avvio di tutti gli interventi di manutenzione straordinaria programmati nell'anno di riferimento.</li> <li>- Entro il 31.12.2025 rifacimento coperture "Corpo D" Palazzo Economia, copertura vetrata Palazzo Prodi, progettazione centrale di climatizzazione Povo 0</li> </ul>	<p>31/12/2027</p>	<p>Migliorare il comfort degli ambienti di lavoro  Migliorare il comfort degli spazi per la didattica (in particolare la temperatura nelle aule, nei laboratori, negli spazi studio)</p>	<p>FA9. Revisione del Piano Edilizia di Ateneo e progressivo adeguamento degli spazi di Ateneo a disposizione delle strutture accademiche e dei servizi tecnici e amministrativi, per rispondere alle crescenti e mutevoli esigenze</p>

8. Efficientare i sistemi di videosorveglianza dell'Ateneo e creare un Crisis Team per la gestione delle emergenze in ambito security	DDA.D3. Logistica gen	DPI		Azioni di miglioramento. Costituzione Crisis Team	- Pianificare e avviare le azioni prioritarie per incrementare la sicurezza delle sedi entro il 2025, con completamento entro il 2027 coerentemente al budget disponibile. - Formalizzare un Crisis Team.	31/12/2027	Incrementare la Sicurezza dell'Ateneo	FA11. Adeguamento e miglioramento degli impianti
---	-----------------------	-----	--	---	--	------------	---------------------------------------	--

#### SEZIONE: SISTEMI INFORMATICI

Azioni di miglioramento proposte	Criticità evidenziata	Dir. Resp. azione	Event. Dir. Corresponsabili	Indicatore	Target al 100%	Data prevista fine azione	Risultati attesi	Obiettivo inserito nel PIAO 2025-27 (inserire codice obiettivo)
9. Rilascio di un chatbot con tecnologia generativa AI (StrIA) di supporto all'utenza per i servizi informatici per risolvere i problemi di ricerca delle informazioni	PTA.D2. Help desk	DSDB		Grado di attivazione StrIA	- 31.12.2025, predisposizione infrastruttura tecnologica - 31.12.2026, StrIA rilasciata a tutti gli utenti della comunità UniTrento per i Servizi ICT	31/12/2026	Semplificare l'interazione con l'utente proponendo un primo supporto attraverso una interfaccia in linguaggio naturale eliminando la necessità di cercare le informazioni o di identificare il Servizio ICT su cui chiedere supporto.	
10. Introduzione degli SLA a valenza interna	PTA.D2. Help desk	DSDB		- Grado di maturità documento metodologico SLA - Numero di misuratori introdotti	- 31.12.2025, avvio ricognizione modelli SLA - 31.12.2026, identificazione, condivisione interna e avvio implementazione misuratori - 30.06.2027, tutti i Servizi ICT con un volume di traffico > 500 ticket/anno configurati con misuratori SLA (ticket annuali totali: circa 24.000)	30/06/2027	Disporre di una dimensione di controllo della qualità del Servizio.	

11. Avviare un percorso di condivisione delle scelte che hanno portato all'introduzione del secondo fattore di autenticazione	DDA.E2. Posta elett.	DSDB		Numero di incontri realizzati	- 31.12.2025, avvio incontri - 30.09.2026, presentazione ai Dipartimenti, secondo una formula scelta da Direttori e Direttrici, dello scenario e delle scelte di sicurezza che sono state operate.	30/9/2026	Maggior comprensione dei fenomeni che hanno determinato l'introduzione di misure di sicurezza più stringenti. Cooptazione nel cammino di introduzione della direttiva di sicurezza informatica europea NIS2	
---	----------------------	------	--	-------------------------------	---	-----------	---	--

## SEZIONE: COMUNICAZIONE

Azioni di miglioramento proposte	Criticità evidenziata	Dir. Resp. azione	Event. Dir. Corresponsabili	Indicatore	Target al 100%	Data prevista fine azione	Risultati attesi	Obiettivo inserito nel PIAO 2025-27 (inserire codice obiettivo)
12. Predisposizione e comunicazione dell'elenco di servizi offerti dall'Ufficio Stampa e Relazioni Esterne che permettano alla comunità universitaria di comprendere le opportunità e le modalità di visibilità sui media locali e internazionali. Incentivazione della partecipazione agli incontri della Redazione del Magazine di Ateneo da parte dei Delegati alla comunicazione o responsabili dei Dipartimenti e Centri	<a href="#">DDA.F2. + PTA.E2. Immagine</a>	DCRE		Numero di servizi offerti Incontri di redazione	- 31.12.2025, pubblicazione su Service Desk dell'elenco di tutti i servizi offerti dall'Ufficio Stampa e Relazioni Esterne - Regolare attività del tavolo con incontri almeno bimestrali con responsabili comunicazione di Dipartimento/Centri	30/06/2026	Maggior conoscenza delle numerose opportunità di comunicazione offerte possono permettere di aumentare la presenza sui media	
13. Incrementare la visibilità e la comunicazione sulle attività realizzate dall'Ateneo in ambito Sostenibilità ESG	<a href="#">DDA.F1 Comunicazione gen</a>	DCRE		Numero aggiornamenti area del sito sulla Sostenibilità e grado di realizzazione di una campagna per la celebrazione delle Lauree in modo sostenibile	- Aggiornamento almeno semestrale dell'area del sito sulla Sostenibilità - 31.12.2025, supportare il Green Office per all'organizzazione e comunicazione della Lezione Zero - 31.12.2026, sviluppo di una campagna per celebrazione delle Lauree in modo sostenibile	31/12/2027	Maggior consapevolezza dell'impegno del nostro Ateneo in ambito Sostenibilità ESG	

## SEZIONE: PORTALE E SOCIAL MEDIA

Azioni di miglioramento proposte	Criticità evidenziata	Dir. Resp. azione	Event. Dir. Corresponsabili	Indicatore	Target al 100%	Data prevista fine azione	Risultati attesi	Obiettivo inserito nel PIAO 2025-27 (inserire codice obiettivo)
14. Avvio di un percorso di analisi e benchmarking dei canali social istituzionali e sviluppo di format specifici per canale. Condivisione delle best practice attraverso un gruppo di lavoro interno all'ateneo a cui possano partecipare tutti coloro che si occupano di canali social in Ateneo	<a href="#">PTA.F2. Social Media</a>	DCRE		avanzamento lavori	- 31.12.2025 analisi e benchmarking dei canali social Istituzionali - 31.12.2026 sviluppo 2/3 format per canale - istituzione di un gruppo di lavoro trasversale	31/12/2026	Identificazione dei canali più funzionali per i diversi target e di format che possano ricevere più interazioni sviluppando attività che possano essere trasversali ai diversi dipartimenti e centri.	

## SEZIONE: SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Azioni di miglioramento proposte	Criticità evidenziata	Dir. Resp. azione	Event. Dir. Corresponsabili	Indicatore	Target al 100%	Data prevista fine azione	Risultati attesi	Obiettivo inserito nel PIAO 2025-27 (inserire codice obiettivo)
15. Definizione e realizzazione, in collaborazione con il PQA, di un piano di iniziative rivolte alla componente DDA, per accrescere la consapevolezza riguardo ai processi di AQ nella didattica e per raccogliere anche i riscontri di DDA riguardo a processi/servizi critici	DDA.A4. Qualità della Didattica	DDSS	Dir.Gen.	Numero iniziative realizzate Tasso di partecipazione alle iniziative in relazione ai soggetti invitati	31.12.2025, definito piano pluriennale delle iniziative 31.12.2026, realizzate le iniziative programmate nell'anno 31.12.2027, realizzate le iniziative programmate nell'anno	31/12/2027	Diffondere all'interno della componente DDA la cultura della AQ nella didattica anche semplificando le procedure, ove possibile, all'interno della cornice AVA3	

## SEZIONE: SUPPORTO ALLA RICERCA

Azioni di miglioramento proposte	Criticità evidenziata	Dir. Resp. azione	Event. Dir. Corresponsabili	Indicatore	Target al 100%	Data prevista fine azione	Risultati attesi	Obiettivo inserito nel PIAO 2025-27 (inserire codice obiettivo)
16. Valutazione della Qualità della ricerca VQR 2020-2024: Supporto integrato alle attività di presentazione prodotti di ricerca, casi di terza missione e progetti	DDA.B1. Qualità ricerca	DSRV		Percentuale di prodotti inviati, Percentuale casi di TM; Percentuale progetti inviati, Implementazione piattaforma online Criterium per la selezione dei prodotti e per le attività di valutazione delle strutture	- 2025: 100% prodotti inviati, 100% casi di TM; 100% progetti inviati - 2026: piena operatività piattaforma online Criterium per la selezione dei prodotti nei processi di valutazione interna	31/12/2026	Diffusione presso DDA delle caratteristiche e modalità di valutazione della ricerca e TM a livello nazionale; Conoscenza delle funzionalità della piattaforma Criterium per la valutazione interna della qualità della ricerca	R2. VQR 2020-2024
17. Sviluppo attività di formazione sui temi della tutela proprietà intellettuale anche in collaborazione con partner ECIU	DDA.B5. Proprietà intellettuale	DSRV		Livello elaborazione risultati del questionario sulle esigenze formative del personale della ricerca; Grado di realizzazione degli interventi formativi	31.12.2025, elaborazione risultati questionario, Percorso formativo definito; Avviato primo modulo 31.12.2026: Realizzazione modulo formativo. Somministrazione di un questionario per verificare il livello di soddisfazione	31/12/2026	Maggiore consapevolezza da parte DDA delle tematiche correlate alla proprietà intellettuale e maggiore trasparenza sui servizi offerti.	

18. Definizione di un percorso di supporto alla creazione dell'imprenditoria innovativa. Si prevede di rafforzare la collaborazione con HIT per definire il supporto alla creazione di start up e start up studentesche	DDA.B6. Valorizzazione ricerca	DSRV		Numero incontri; Redazione documento	31.12.2025, Piena operatività del tavolo di coordinamento con HIT con riunioni almeno bimestrali; redazione documento con processo di supporto creazione start up e start up studentesche 31.12.2026, Creazione percorso integrato con SOI, HIT e TS per creazione di start up studentesche	31/12/2026	Maggiore trasparenza nei confronti della componente DDA e STUD in relazione alle attività di supporto alla creazione di start up e start up studentesche anche attraverso maggior coordinamento con i servizi offerti da HIT e Trentino Sviluppo.	TM2. Start up: Definizione di un percorso di supporto alla creazione dell'imprenditoria innovativa
---	-----------------------------------	------	--	--------------------------------------	--	------------	---	--

#### SEZIONE: SERVIZI DI SEGRETERIA

Azioni di miglioramento proposte	Criticità evidenziata	Dir. Resp. azione	Event. Dir. Corresponsabili	Indicatore	Target al 100%	Data prevista fine azione	Risultati attesi	Obiettivo inserito nel PIAO 2025-27 (inserire codice obiettivo)
19. Realizzazione di una piattaforma di AI che ospita i servizi a supporto della carriera dello studente, realizzata con tecnologia RAG basata su Servizi e Knowledge Base configurati e popolati in Service Desk	STU-I_ANNO.E1,3 STU-SUCC.E1,4	DDSS	DSDB	- Pubblicazione servizi in Service Desk - Stato configurazione/ popolamento Knowledge Base sui servizi - Attività di testing - Servizi rilasciati nella piattaforma di AI	- 31.12.2025, Pubblicazione servizi in Service Desk + popolamento Knowledge base + inizio attività di testing - 31.12.2026, Utilizzo da parte degli utenti della piattaforma di AI per consultazione/accesso ad almeno il 40% dei servizi di segreteria e supporto degli studenti - 31.12.2027, Utilizzo da parte degli utenti della piattaforma di AI per consultazione/accesso a tutti i servizi di segreteria e supporto degli studenti	31/12/2027	Migliore chiarezza delle informazioni sui servizi di segreteria e supporto. Riduzione bisogno di accesso al "front office con operatore" in presenza e/o online	FA1 Realizzazione di una piattaforma di AI con tecnologia RAG basata su Servizi e Knowledge Base configurati e popolati in Service Desk: progettazione e messa in opera sperimentale

**ALLEGATO 1 – Analisi dell’efficacia percepita e confronto temporale**

**Università degli Studi di Trento**  
**Analisi dell’efficacia percepita e confronto temporale**

**Presidio Qualità di Ateneo**

**30 Maggio 2025**

## Sommario

<b>1. Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>2. La rilevazione dei dati .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Confronto con il <i>benchmark</i> .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Questionario DDA (Personale docente, dottorandi, assegnisti) .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 Questionario PTA (Personale tecnico e amministrativo) .....</b>	<b>6</b>
<b>3.3 Questionario STUD1 (Studenti iscritti al primo anno) .....</b>	<b>7</b>
<b>3.4 Questionario STUD (Studenti iscritti ad anni successivi al primo) .....</b>	<b>7</b>
<b>3.5 Gli “indicatori di sezione” .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Un confronto fra gli Atenei medi .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1 Un’analisi multidimensionale dei risultati delle sezioni .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Un confronto temporale .....</b>	<b>13</b>
<b>5.1 Questionario DDA .....</b>	<b>15</b>
<b>5.2 Questionario PTA .....</b>	<b>17</b>
<b>5.3 Questionario STUD1 .....</b>	<b>19</b>
<b>5.4 Questionario STUD .....</b>	<b>20</b>
<b>6. Considerazioni conclusive .....</b>	<b>22</b>
 <b>APPENDICE .....</b>	 <b>24</b>
<b>Tabella 1 - Risultati analitici delle risposte date dal personale Docente, Dottorandi, Assegnisti relativamente agli indicatori di soddisfazione .....</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tabella 2 - Risultati analitici delle risposte date dal Personale Tecnico amministrativo relativamente agli indicatori di soddisfazione .....</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tabella 3 - Risultati analitici delle risposte date dagli Studenti iscritti al 1° anno, relativamente agli indicatori di soddisfazione .....</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tabella 4 - Risultati analitici delle risposte date dagli Studenti iscritti ad anni successivi al 1°, relativamente agli indicatori di soddisfazione .....</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tabella 5 - Risultati relativi all’analisi degli “indicatori di sezione” .....</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

## 1. Premessa

L'Università di Trento valuta la qualità dei servizi erogati dalle strutture tecnico-gestionali, attraverso la misurazione del livello di soddisfazione degli utenti interni. Tale indagine viene condotta mediante la somministrazione online di specifici questionari indirizzati ai responsabili di struttura (Direttori di Dipartimento/Centri, Dirigenti), al personale docente e ricercatore e al personale tecnico-amministrativo. Le due indagini, alle quali si fa riferimento nel presente documento, sono state condotte con gli strumenti e la metodologia di rilevazione del progetto *Good Practice* (GP), come descritto nel paragrafo successivo. Le principali criticità emerse ed i punti di debolezza riscontrati dall'indagine, nonché l'esame dei suggerimenti forniti dagli utenti rispondenti, costituiranno la base per predisporre il Piano di miglioramento dei servizi da attuare nel triennio 2026-2028.

### La rilevazione tramite *Good Practice*

Il progetto Good Practice (coordinato a livello nazionale dal MIP - Politecnico di Milano) nasce nel 1999 con l'obiettivo di misurare la *performance* dei servizi amministrativi di supporto delle università, fornire un *benchmark* prestazionale tra gli atenei partecipanti ed identificare e condividere buone pratiche di gestione dei servizi amministrativi. Nell'edizione GP 2023/24 vi aderiscono 62 Atenei, tra statali, non statali e Scuole Superiori.

La struttura del Progetto GP prevede indagini in tema di efficienza (prestazioni misurate attraverso il costo), efficacia (quantificazione della percezione del servizio da parte di utenti interni/esterni) e laboratori di approfondimento.

### Customer Satisfaction (CS)

Le indagini sulla soddisfazione dei servizi da parte degli utenti vengono effettuate annualmente proponendo agli utenti un questionario online anonimo. I risultati possono essere utilizzati concretamente dagli Atenei per individuare obiettivi organizzativi di miglioramento continuo che rientrano nel Piano della Performance.

La rilevazione di CS si rivolge alle tre principali categorie di *stakeholder*:

1. personale docente, dottorande/i e assegniste/i (questionario DDA)
2. personale tecnico-amministrativo (questionario PTA)
3. studenti; il questionario studenti è a sua volta distinto tra studenti del I anno e anni successivi (questionari STUD1 e STUD) in quanto, oltre ai servizi comuni alle due categorie, sono state introdotte domande *ad hoc* per ciascuna rilevazione. In particolare, studentesse e studenti del primo anno sono chiamate/i ad esprimere il proprio giudizio in merito al servizio di orientamento in entrata, mentre per gli anni successivi esprimono il proprio livello di soddisfazione in merito al servizio di *job placement* e di internazionalizzazione.

A seconda del target di riferimento, sono analizzate le seguenti macro aree:

- Questionario Docenti, Dottorandi, Assegnisti: Amministrazione e gestione del personale; Approvvigionamenti e servizi logistici; Comunicazione; Sistemi informatici; Supporto alla didattica; Supporto alla ricerca; Biblioteche.
- Questionario PTA: Amministrazione e gestione del personale; Approvvigionamenti e servizi logistici; Comunicazione; Sistemi informatici; Contabilità.
- Questionario studenti:
  - 1° anno: Orientamento in entrata; Servizi generali, infrastrutture e logistica; Comunicazione; Sistemi informativi; Segreteria studenti; Servizi bibliotecari; Diritto allo studio.

- Anni successivi: Servizi generali, infrastrutture e logistica; Comunicazione; Sistemi informativi; Internazionalizzazione, Segreteria Studenti; Servizi bibliotecari; Diritto allo studio; *Job placement/Career service*.

### I punti di forza della rilevazione della qualità dei servizi di *Good Practice*

Delle caratteristiche generali del progetto *Good Practice* si è scritto sopra. Proprio queste sue caratteristiche insieme all’evoluzione del progetto in oltre 20 anni, registrando la partecipazione di un gran numero di atenei, si ritengono essere due dei principali punti forza. In particolare la modalità di rilevazione e la standardizzazione dei questionari garantiscono un confronto fra le *performance* degli Atenei partecipanti al progetto in termini di efficacia e di efficienza. Si tratta in ogni caso di confronti che vanno opportunamente interpretati in relazione alle specificità dei diversi atenei da un lato oltre che (in riferimento soprattutto ai dati di efficacia) in funzione della percentuale di rispondenti ai 4 diversi questionari (ciò vale soprattutto per i 2 questionari destinati alla comunità studentesca).

Va inoltre ricordato che le *performance* degli atenei, quantificate mediante un opportuno sistema di indicatori, possono essere analizzate sia “trasversalmente” (confrontando i risultati di diversi Atenei in un anno fissato) sia “longitudinalmente” (confrontando i risultati dello stesso Ateneo in anni diversi). In ogni caso, il file con i “dati elementari” di Ateneo impiegato per costruire gli indicatori ed eseguire i confronti viene restituito; è in questo modo possibile eseguire in assoluta autonomia tutte le ulteriori elaborazioni che si ritenessero necessarie al fine di approfondire argomenti specifici.

## 2. La rilevazione dei dati

Sono state esaminati i dati dei 4 questionari GP (DDA, PTA, studenti I anno, studenti anni successivi) relativamente agli indicatori riguardanti il livello di soddisfazione. Si tratta di un totale di 244 indicatori, per 26 dei quali non è disponibile il dato UniTN (14 riguardano la sezione DDA e 12 la sezione PTA).

Ogni questionario è organizzato in un certo numero di “sezioni”, ciascuna delle quali comprende un insieme di “indicatori”. In alcuni casi un “indicatore” corrisponde ad un “item” (cioè ad un’unica domanda) del questionario, ma accade di frequente che un “indicatore” si basi sulle risposte a più “item” (cioè domande) del questionario. In questo caso, l’indicatore è la media delle risposte date ai vari *item* che lo compongono.

Più in dettaglio:

- il questionario DDA è composto da 46 indicatori divisi in 9 sezioni (dalla A alla I) per un totale di 63 *item*;
- il questionario PTA è composto da 26 indicatori divisi in 7 sezioni (dalla A alla G) per un totale di 47 *item*;
- il questionario STUD1 (rivolto agli studenti iscritti al primo anno di un CdS triennale o a ciclo unico) è composto da 26 indicatori divisi in 7 sezioni (dalla A alla G) per un totale di 66 *item*;
- il questionario STUD (rivolto a tutti gli altri studenti) è composto da 27 indicatori divisi in 8 sezioni (dalla A alla H) per un totale di 66 *item*.

Per ciascun indicatore sono stati calcolati

- a) il punteggio medio UniTN;
- b) il punteggio medio generale del *benchmark*, costituito dai 17 Atenei di riferimento (cioè gli Atenei considerati di “dimensione media”);
- c) la deviazione standard dei punteggi dei 17 Atenei di riferimento;
- d) la differenza (a)–(b) fra il punteggio UNiTN e il punteggio medio generale;

e) un corrispondente “punteggio z” (ovvero un punteggio standardizzato), ottenuto sottraendo il valore medio degli atenei di riferimento dal valore UniTN (vedi il punto precedente) e dividendo il risultato per la corrispondente deviazione standard. I punteggi così ottenuti hanno media zero e deviazione standard uno. Generalmente valori di questo punteggio superiori a 2 in valore assoluto meritano attenzione (valori superiori a 2 sono un segnale di una *performance* UniTN decisamente migliore rispetto a quella degli atenei di riferimento, mentre un valore inferiore a -2 può rappresentare un segnale di “forte” criticità).

I 16 Atenei con i quali, nella rilevazione del 2024, si è confrontato l’Ateneo di Trento (considerati di dimensione “media” dall’indagine *Good Practices*) sono i seguenti:

BERGAMO	L'AQUILA	POLIMARCHE	TRIESTE
BRESCIA	LUMSA	SALENTO	UDINE
FOGGIA	PARTHENOPE	SASSARI	URBINO
INSUBRIA	PIEMONTE	SIENA	VENEZIA

Prima di procedere con l’esame dei risultati ottenuti è opportuno segnalare che in nessun caso (vale a dire per nessun indicatore in nessuno dei 4 questionari somministrati) si è osservato un punteggio z inferiore a -2, mentre ci sono 3 indicatori nel questionario STUD1 e altri 3 indicatori nel questionario STUD che hanno fatto registrare un punteggio z superiore a 2 (una sorta di indicazione di “eccellenza”).

### 3. Confronto con il *benchmark*

Le seguenti tabelle riportano i tassi di risposta al Questionario di indagine, per ciascuna popolazione di riferimento.

QUESTIONARIO DDA	
Ateneo	Tasso di risposta
TRENTO	17,8%
MEDIA MEDI	31,3%
Media complessiva	32,2%

QUESTIONARIO PTA	
Etichetta Ateneo	Tasso di risposta
TRENTO	35,8%
MEDIA MEDI	49,6%
Media complessiva	51,2%

QUESTIONARIO STUD 1° ANNO	
Etichetta Ateneo	Tasso di risposta
TRENTO	18,5%
MEDIA MEDI	21,3%
Media complessiva	21,5%

QUESTIONARIO STUD anni successivi	
Etichetta Ateneo	Tasso di risposta
TRENTO	12,2%
MEDIA MEDI	21,8%
Media complessiva	22,3%

#### 3.1 Questionario DDA (Personale docente, dottorandi, assegnisti)

La Tabella 1, di cui all’Appendice, riporta i risultati analitici dell’elaborazione delle risposte date dal personale docente, dottorandi, assegnisti relativamente agli indicatori di soddisfazione

Complessivamente, su un totale di 46 indicatori, si osservano 26 differenze di segno negativo e 20 differenze di segno positivo. Naturalmente questo è un risultato descrittivo, puramente numerico che non considera in alcun modo la “grandezza” delle differenze, che sono comprese fra un minimo di -0.90 e un massimo di 0.54

punti. Il numero di indicatori per i quali UniTN è al di sotto della media nazionale di oltre mezzo punto sono 6. Come detto poco sopra, adottando un punteggio standardizzato  $z$ , nessun indicatore UniTN si trova al di sotto della media nazionale di oltre 2 deviazioni standard. Il valore di  $z$  più basso è  $-1.84$ , mentre quello più alto è  $1.27$ .

Dal momento che nessun punteggio standardizzato sembra indicare situazioni di “evidente” criticità, a titolo puramente indicativo, potremmo considerare due ulteriori soglie:

- a) la prima, rappresentata dai valori inferiori a  $-1.28$ ; questo valore corrisponde, in una distribuzione normale standard, al *primo* decile e potrebbe essere visto come una soglia di “potenziale” criticità;
- b) la seconda, rappresentata dai valori inferiori a  $-0.67$  (ma superiori a  $-1.28$ ); questo valore corrisponde, in una distribuzione normale standard, al *primo* quartile e potrebbe essere visto come una soglia di “attenzione”.

In questo caso ci sono 5 indicatori “potenzialmente critici” (il cui punteggio  $z$  è evidenziato in rosso e in grassetto nella Tabella 1): l’indicatore 4 della sezione A (*qualità della didattica*), l’indicatore 3 della sezione C (*missioni*), due indicatori della sezione D (il numero 2 riguardante la *manutenzione* e il numero 4 riguardante la *sostenibilità*), e, infine, l’unico indicatore che costituisce la sezione I, riguardante la soddisfazione complessiva. Va detto, a questo proposito, che il valore di questo indicatore, almeno per quanto riguarda i rispondenti UniTN, è abbastanza diverso (e più basso) rispetto alla media di tutti gli indicatori:  $4.018$  vs  $4.265$  (circa un quarto di punto). Un risultato diverso si osserva per quanto riguarda gli Atenei medi nel loro complesso: il valore medio dell’indicatore I (soddisfazione complessiva di Ateneo) è più alto della media degli indicatori delle sezioni A–H, anche se la differenza è estremamente contenuta e tale da poter essere considerata sostanzialmente nulla a tutti gli effetti pratici ( $4.399$  vs  $4.354$ ). In qualche misura i rispondenti UniTN al questionario DDA sembrano aver dato un “peso” maggiore alle risposte negative rispetto a quelle positive. All’estremo opposto, nessun indicatore supera, nel punteggio standardizzato, la soglia di  $1.28$ . Per quanto riguarda poi la seconda soglia, quella di “attenzione”, ci sono 9 indicatori (il cui punteggio  $z$  è evidenziato in blu e in grassetto nella Tabella 1) con un valore inferiore a  $-0.67$  (ma superiore a  $-1.28$ ) e 6 indicatori con un valore superiore a  $0.67$ .

Nell’interpretare i risultati va tenuto comunque anche presente che, oltre ad un confronto per così dire “relativo” con i valori medi generali (fondamentale per individuare eventuali punti di forza e di debolezza e per decidere quali interventi mettere in atto), è forse altrettanto importante valutare i risultati UniTN anche in senso “assoluto”. Tutti gli item proposti nell’indagine GP e analizzati in questa relazione prevedono una risposta su una scala Likert a 6 livelli (dove il livello 1 rappresenta una elevata insoddisfazione e il livello 6 rappresenta una elevata soddisfazione). Il valore centrale di questa scala è  $3.5$  e può essere opportuno anche prendere in esame i punteggi, per così dire “grezzi”, degli indicatori UniTN.

Ci sono 3 indicatori UniTN che ricadono al di sotto di questa soglia “assoluta”; tutti e 3 appartengono alla sezione D (*servizi di campus*) e due di essi sono già stati citati in precedenza (il numero 2 riguardante la *manutenzione* e il numero 4 riguardante la *sostenibilità*) in quanto il corrispondente punteggio  $z$  era inferiore alla soglia di  $-1.28$ . In particolare, il valore dell’indicatore numero 2 di questa sezione (*manutenzione*) è particolarmente basso ( $2.69$ ) ed è anche l’unico inferiore a  $3$ . A questi due indicatori si aggiunge l’indicatore numero 1 (*acquisti*), con un punteggio di  $3.25$ . Il corrispondente punteggio  $z$  è maggiore della soglia di  $-1.28$ , dal momento che anche la media degli atenei di riferimento è relativamente bassa ( $3.81$ ).

### **3.2 Questionario PTA (Personale tecnico e amministrativo)**

La Tabella 2, di cui all’Appendice, riporta i risultati analitici dell’elaborazione delle risposte date dal personale tecnico e amministrativo relativamente agli indicatori di soddisfazione. Complessivamente, su un totale di 26 indicatori, si osservano 17 differenze di segno negativo e 9 differenze di segno positivo. Le differenze sono comprese fra un minimo di  $-0.72$  e un massimo di  $0.64$ . Il numero di indicatori per i quali UniTN è al di sotto

della media nazionale di oltre mezzo punto sono 2. Il punteggio z più basso è –1.64, mentre quello più alto è 1.61.

Impiegando le stesse soglie impiegate per il questionario DDA, ci sono 3 indicatori “potenzialmente critici” (il cui punteggio z è evidenziato in rosso e in grassetto nella Tabella 2): gli indicatori 1 e 2 della sezione B (*acquisti e manutenzione*) e l’indicatore 2 della sezione D (*help desk*). All’estremo opposto, un indicatore supera, nel punteggio standardizzato, la soglia di 1.28: si tratta dell’indicatore 5 della sezione A (*valutazione performance*) che fa registrare un punteggio standardizzato uguale a 1.61. Per quanto riguarda poi la seconda soglia, quella di “attenzione”, ci sono 9 indicatori (il cui punteggio z è evidenziato in blu e in grassetto nella Tabella 2) con un valore inferiore a –0.67 (ma superiore a –1.28) e 2 indicatori con un valore superiore a 0.67 (ma inferiore a 1.28).

Prendendo in esame i punteggi UniTN “assoluti”, ci sono 3 indicatori che fanno registrare un punteggio inferiore a 3.5; tutti e 3 appartengono alla sezione B (*servizi di campus*) e due di essi sono già stati citati in precedenza (il numero 1 riguardante gli *acquisti* e il numero 2 riguardante la *manutenzione*) in quanto il corrispondente punteggio z era al di sotto della soglia di –1.28. A questi due indicatori si aggiunge l’indicatore numero 4 (*sostenibilità*), con un punteggio di 3.13 (che è anche il punteggio UniTN più basso del questionario PTA). Il corrispondente punteggio z è superiore alla soglia di –1.28, dal momento che anche la media degli atenei di riferimento è relativamente bassa (3.51) e, inoltre, la più bassa fra tutti i punteggi medi del questionario PTA.

### **3.3 Questionario STUD1 (Studenti iscritti al primo anno)**

La Tabella 3, di cui all’Appendice, riporta i risultati analitici dell’elaborazione delle risposte date dagli studenti iscritti al primo anno di un CdS triennale o a ciclo unico relativamente agli indicatori di soddisfazione. Complessivamente, su un totale di 26 indicatori, si osservano 3 differenze di segno negativo e 23 differenze di segno positivo. Le differenze sono comprese fra un minimo di –0.06 e un massimo di 0.59. Nessun indicatore UniTN risulta al di sotto della media nazionale di oltre 0.1 punti. Il punteggio z più basso è –0.28, mentre quello più alto è 2.38.

Da quanto appena scritto, non ci sono indicatori “potenzialmente critici” e nemmeno indicatori che richiedono una potenziale “attenzione”. All’estremo opposto, ci sono 4 indicatori che superano, nel punteggio standardizzato, la soglia di 1.28 e altri 8 che presentano un valore superiore a 0.67 (ma inferiore a 1.28). In particolare, si possono segnalare 3 indicatori (tutti relativi alla sezione F) il cui risultato potrebbe essere considerato “eccellente”, in quanto superiore di oltre 2 deviazioni standard rispetto al *benchmark*: *complessivo biblio in presenza, consultazione e prestiti (media)* e *complessivo biblioteca ateneo*.

Per quanto riguarda infine i punteggi “assoluti”, nessun indicatore UniTN fa registrare un valore inferiore a 3.5; il punteggio più basso è 3.82.

### **3.4 Questionario STUD (Studenti iscritti ad anni successivi al primo)**

La Tabella 4, di cui all’Appendice, riporta i risultati analitici dell’elaborazione delle risposte date dagli studenti iscritti ad anni successivi al primo relativamente agli indicatori di soddisfazione. Tutti i 27 indicatori fanno registrare differenze di segno positivo. Le differenze sono comprese fra un minimo di 0.03 e un massimo di 0.51. Il punteggio z più basso è 0.15, mentre quello più alto è 2.31.

Non ci sono ovviamente indicatori né “potenzialmente critici”, né che richiedono una potenziale “attenzione”. All’estremo opposto, ci sono 9 indicatori che superano, nel punteggio standardizzato, la soglia di 1.28 e altri 10 che presentano un valore superiore a 0.67 (ma inferiore a 1.28). In particolare, si possono segnalare 3 indicatori (tutti relativi alla sezione F) il cui risultato potrebbe essere considerato “eccellente”, in quanto superiore di oltre 2 deviazioni standard rispetto al *benchmark*: *servizi bibliotecari in presenza, complessivo biblioteca ateneo e servizi biblio consultazione e prestiti*.

Per quanto riguarda i punteggi “assoluti”, come nel caso del questionario STUD1, nessun indicatore UniTN fa registrare un valore inferiore a 3.5; il punteggio più basso è 3.89.

### 3.5 Gli “indicatori di sezione”

La Tabella 5, di cui all’Appendice, riporta i risultati relativi all’analisi degli “indicatori di sezione”, il cui punteggio è stato calcolato facendo la media aritmetica delle risposte date agli *item* relativi alle diverse sezioni dei questionari.

Per quanto riguarda i questionari compilati dagli studenti, tutte le sezioni presentano differenze di segno positivo, ad indicare che la soddisfazione media degli studenti iscritti all’Ateneo di Trento è sistematicamente superiore a quella espressa dagli studenti iscritti all’insieme degli Atenei di dimensione media valutati nel loro complesso. In particolare, molto apprezzati appaiono i servizi bibliotecari, con punteggi  $z$  superiori a 1.28 in entrambi i questionari (STUD1 e STUD), così come elevata appare la soddisfazione relativa all’area del diritto allo studio.

Per quanto riguarda invece i questionari DDA e PTA, “potenzialmente critiche” appaiono le aree dei *servizi di campus*. Anche la “soddisfazione complessiva” del questionario DDA, misurata attraverso l’unico indicatore finale, presenta un punteggio  $z$  al di sotto della soglia di  $-1.28$ , ma questo risultato è parzialmente in contrasto con i risultati (con i valori) della soddisfazione relativa alle singole aree. Va detto, comunque, che sia nel questionario DDA, sia in quello PTA, prevalgono i segni negativi. Detto in maniera molto sintetica, anche se (a parte i servizi di campus) non sembrano esserci aree di “potenziale criticità”, sembra emergere una modesta, ma diffusa, “insoddisfazione generale”. È però importante precisare che questa frase va interpretata in senso relativo e che “insoddisfazione” va intesa come “scarsa soddisfazione”. Infatti, guardando i punteggi UniTN riportati nella Tabella 5, si può osservare come nessuna sezione faccia registrare un punteggio medio inferiore a 3.5; il valore più basso (3.57) è quello relativo alla sezione B (*servizi di campus*) del questionario PTA.

## 4. Un confronto fra gli Atenei medi

In questa quarta parte della relazione presenteremo i risultati di un’analisi, per così dire più “speculativa”, volta a confrontare i “punteggi di sezione” UniTN con quelli degli altri 16 atenei medi valutandoli in modo “integrato” (multidimensionale), facendo, cioè, ricorso ad un’analisi multivariata. L’analisi è fondata sulla definizione di una “distanza” fra due atenei, basata sui punteggi medi delle diverse sezioni di un questionario. Per fare un esempio concreto, possiamo prendere in esame il questionario DDA e le sezioni dalla A alla H (escludendo, quindi, l’ultima sezione, rappresentata da un unico indicatore). Ogni Ateneo è caratterizzato da un insieme di 8 punteggi (uno per ciascuna delle sezioni considerate) che potremmo chiamare il “profilo di soddisfazione” dell’Ateneo. Ad esempio, come si può rilevare facilmente dalla Tabella 5, il “profilo di soddisfazione” di Trento (per quanto riguarda il questionario DDA) è il seguente:

**TRENTO**      **4.723 4.175 4.514 3.650 4.567 3.734 3.683 4.743**

mentre, sempre a titolo di esempio, il corrispondente “profilo di soddisfazione” di Foggia è il seguente:

**FOGGIA**      **4.518 4.376 4.648 3.864 4.329 3.854 3.702 4.561**

Un indicatore sintetico per confrontare i due profili è rappresentato dalla loro “distanza euclidea”. Si tratta di calcolare, sezione per sezione, le differenze fra i punteggi, elevare ciascuna di queste differenze al quadrato, sommarle insieme e, alla fine, estrarre la radice quadrata della somma. In questo modo la distanza fra gli atenei di Trento e di Foggia è di 0.50 “punti”. Di fatto, per quanto riguarda il questionario DDA, l’ateneo di Foggia è quello più vicino a quello di Trento (ovviamente non su base geografica, ma sulla base del “profilo di soddisfazione”). All’estremo opposto, l’ateneo più “lontano” da Trento è l’università LUMSA (1.66 punti), che ha il seguente profilo:

**LUMSA**      **4.875 4.724 4.727 4.822 4.348 4.496 4.188 4.410**

Impiegando questo criterio si possono calcolare le 136 distanze fra tutte le coppie di Atenei per ciascuno dei 4 questionari analizzati. I risultati principali sono illustrati di seguito.

#### **Questionario DDA**

Rispetto all'Ateneo di Trento, le distanze degli altri 16 Atenei, ordinate in modo crescente sono:

FOG	INS	SIE	BRE	TRI	PIE	AQU	SAL	URB	BER	SAS	POL	PAR	UDI	VEN
LUM														
0.50	0.56	0.61	0.77	0.79	0.79	0.81	0.85	0.86	0.87	1.04	1.06	1.09	1.38	1.40
1.66														

I due Atenei più vicini fra loro sono quelli di Siena e di Foggia (0.30 punti), mentre quelli più distanti sono quelli di Sassari e di Udine (2.00 punti).

#### **Questionario PTA**

Rispetto all'Ateneo di Trento, le distanze degli altri 16 Atenei, ordinate in modo crescente sono:

URB	TRI	BRE	PIE	INS	SIE	BER	FOG	PAR	POL	AQU	SAL	SAS	LUM	VEN
0.52	0.54	0.62	0.62	0.63	0.65	0.76	0.77	0.79	1.07	1.15	1.16	1.23	1.30	1.54

I due Atenei più vicini fra loro sono quelli di Brescia e di Foggia (0.20 punti), mentre quelli più distanti sono quelli di Sassari e di Venezia (2.20 punti).

#### **Questionario STUD1**

Rispetto all'Ateneo di Trento, le distanze degli altri 16 Atenei, ordinate in modo crescente sono:

SIE	BER	POL	PIE	BRE	UDI	VEN	PAR	SAS	INS	SAL	URB	AQU	FOG	LUM
TRI														
0.22	0.38	0.38	0.49	0.70	0.74	0.77	0.85	0.87	1.01	1.04	1.06	1.06	1.06	1.12
1.31														

I due Atenei più vicini fra loro sono quelli di Brescia e di Udine (0.19 punti), mentre quelli più distanti sono quelli di Trieste e LUMSA (2.30 punti).

#### **Questionario STUD**

Rispetto all'Ateneo di Trento, le distanze degli altri 16 Atenei, ordinate in modo crescente sono:

BER	BRE	UDI	PAR	POL	LUM	VEN	PIE	SIE	TRI	SAS	URB	FOG	INS	AQU
SAL														
0.59	0.74	0.75	0.77	0.79	0.81	0.93	0.99	1.00	1.07	1.10	1.24	1.25	1.35	1.42
1.51														

I due Atenei più vicini fra loro sono quelli di Brescia e di Udine (0.24 punti), mentre quelli più distanti sono quelli di Salerno e LUMSA (2.06 punti).

### **4.1 Un'analisi multidimensionale dei risultati delle sezioni**

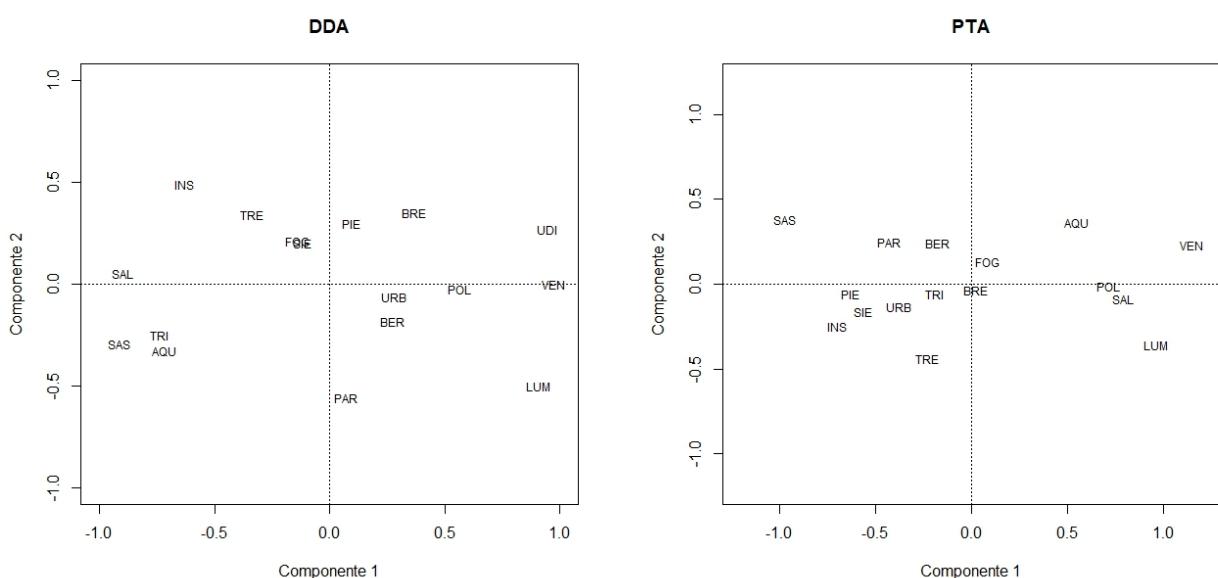
Una rappresentazione grafica esatta su un foglio di carta (o sul monitor di un computer) delle 136 distanze fra i 17 Atenei medi non è naturalmente possibile, dal momento che ogni "profilo di soddisfazione" è costituito da più di due indicatori. Tuttavia, dal momento che i punteggi degli indicatori di sezione sono sempre fra loro (positivamente) correlati, può essere possibile posizionare su un piano bidimensionale i 17

Atenei esaminati, distorcendo le reciproche distanze "reali" in misura poco rilevante e ottenendo, al tempo stesso, una visione "immediata" della loro posizione relativa. Questi risultati sono riportati nei quattro pannelli della Figura 4.1 (ogni pannello è relativo ad un questionario).

L'efficacia della rappresentazione bidimensionale è indubbia e permette di visualizzare immediatamente le "distanze relative" fra i vari atenei e la presenza di eventuali *cluster*. Per quanto i risultati relativi ai 4 questionari siano differenziati fra loro, ci sono alcuni importanti elementi comuni che vale la pena di segnalare in via preliminare.

- La rappresentazione bidimensionale può essere considerata sostanzialmente adeguata a riprodurre, in modo abbastanza fedele, le distanze "reali". La percentuale della variabilità totale che si conserva impiegando due sole componenti (invece del numero totale delle sezioni) è alquanto elevata e sempre superiore al 70%: 78.9% (DDA), 88.0% (PTA), 87.0% (STUD1), 73.7% (STUD).
- La prima componente (quella orizzontale, rappresentata sull'asse delle ascisse nei grafici della Figura 4.1) spiega, da sola, oltre il 50% della variabilità totale: 63.5% (DDA), 76.9% (PTA), 76.5% (STUD1), 53.0% (STUD). Questa prima componente, che è sempre correlata positivamente con i punteggi delle sezioni dei questionari esaminati, è sostanzialmente sovrapponibile ad una "soddisfazione media complessiva". Di fatto la correlazione fra questa componente e la media aritmetica dei punteggi di tutte le sezioni di un questionario è sempre superiore a 0.99. Lungo la direzione che va "ovest" a "est" di ciascun grafico, troviamo quindi allineati i 17 atenei "medi" partecipanti all'indagine GP; lungo la stessa direzione, la *performance*, cioè il livello di soddisfazione, cresce. L'origine dell'asse (cioè lo zero) rappresenta il livello medio complessivo di soddisfazione.

Ciò che invece differenzia i 4 questionari è la seconda componente che, ricordiamo, è però meno "importante" della prima, nel senso che la percentuale della variabilità totale spiegata da questa componente è sostanzialmente più bassa di quella della prima componente: 15.4% (DDA), 11.1% (PTA), 10.5% (STUD1), 20.7% (STUD). Questa componente si caratterizza, in generale, per essere correlata positivamente con i punteggi di alcune sezioni e negativamente con quelli di altre ed è quindi opportuno illustrare separatamente i risultati ottenuti esaminando i 4 questionari.



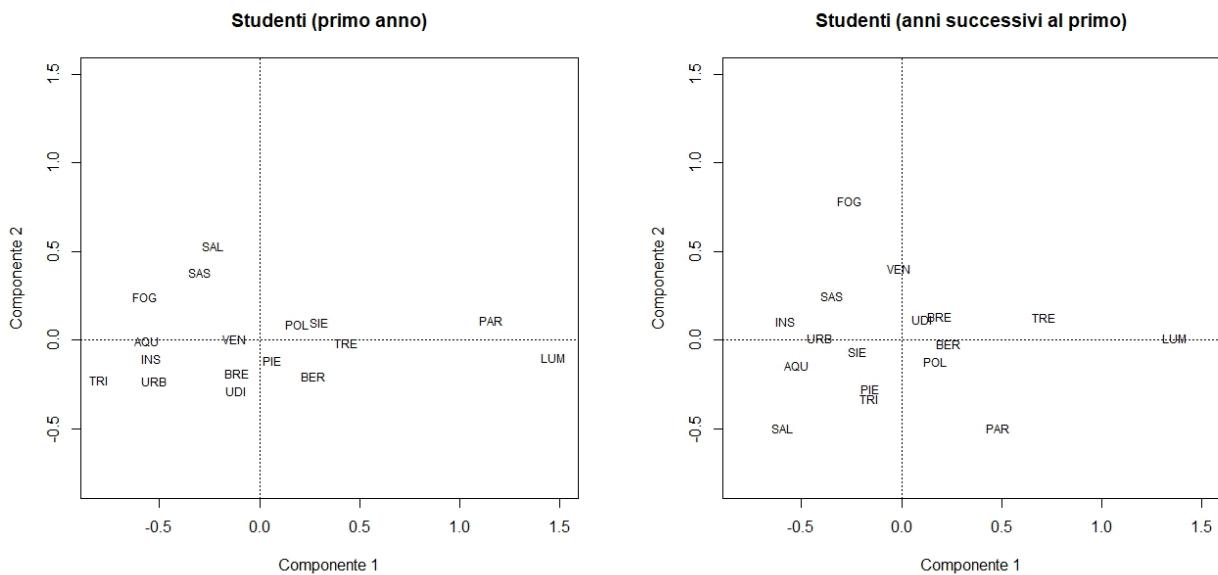


Figura 4.1 Posizionamento degli Atenei medi sul piano individuato dalle prime due componenti estratte dall’analisi delle distanze euclidee fra i “profili di soddisfazione” individuati dai punteggi medi degli *item* che compongono le sezioni dei 4 questionari. Lungo la direzione che va da sinistra a destra di ciascun grafico, gli Atenei sono allineati in ordine di livello medio complessivo di soddisfazione crescente.

### Questionario DDA

Guardando il pannello in alto a sinistra della figura 4.1, si notano gli Atenei disposti abbastanza uniformemente lungo la direzione che va da ovest a est senza particolari “buchi” nell’allineamento. Una prima, piccola, interruzione nell’uniformità dell’allineamento si ha passando da Insubria (con un punteggio di  $-0.63$ , corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa  $4.11$ ) a Trento (con un punteggio di  $-0.34$ , corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa  $4.20$ ). Il punteggio negativo dell’Ateneo di Trento sulla prima componente indica un livello di soddisfazione generale inferiore, anche se non di molto, rispetto al “baricentro” (vale a dire  $0$ , corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa  $4.31$ ). Una seconda interruzione si osserva passando da PoliMI (con un punteggio di  $0.56$ , corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa  $4.50$ ) a Lumsia (con un punteggio di  $0.91$ , corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa  $4.60$ ). Questo Ateneo, insieme a Venezia e Udine, presenta il livello di soddisfazione generale più elevato. Lungo la direzione Nord – Sud gli Atenei sono più “compattati”, anche se si può dire che al “Nord” (Trento, Brescia, Insubria) prevale (in senso relativo) la soddisfazione per l’amministrazione e la gestione del personale rispetto a quella verso il portale e *social media* e verso la comunicazione, mentre al “Sud” (Parma e Lumsia) accade il contrario.

### Questionario PTA

Guardando il pannello in alto a destra della figura 4.1, si notano gli Atenei disposti, rispetto al caso precedente, ancora più uniformemente lungo la direzione che va da ovest a est, con un’unica interruzione passando da Foggia (con un punteggio di  $0.08$ , corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa  $4.22$ ) a l’Aquila (con un punteggio di  $0.55$ , corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa  $4.40$ ). Come nel caso precedente, il punteggio negativo dell’Ateneo di Trento ( $-0.23$ ) sulla prima componente indica un livello di soddisfazione generale inferiore, anche se non di molto, rispetto al “baricentro” (vale a dire  $0$ , corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa  $4.18$ ; quello di Trento è  $4.09$ ). Venezia e Lumsia si confermano gli Atenei con il livello di soddisfazione generale più elevato (circa  $4.6$ ). Lungo la direzione Nord – Sud gli Atenei sono molto “compattati”, anche se si può dire che al “Sud” (Trento e Lumsia) prevale (in senso relativo) la soddisfazione per l’amministrazione e la gestione del personale rispetto a quella verso il portale e *social media* e verso la comunicazione, mentre al “Nord” (l’Aquila e Sassari) accade il contrario.

### **Questionario STUD1**

Guardando, nel pannello in basso a sinistra della figura 4.1, l'allineamento degli Atenei si nota un'unica, "decisa" interruzione lungo la direzione che va da ovest a est, passando da Trento (con un punteggio di 0.43, corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.46) a Parma (con un punteggio di 1.15, corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.73). Nel questionario che stiamo considerando l'Ateneo di Trento ha un punteggio decisamente positivo, anche se viene superato, quanto a grado di soddisfazione generale, da Parma e Lumsia. Lungo la direzione Nord – Sud gli Atenei sono estremamente "compattati", con Trento posizionato molto vicino allo zero. Volendo interpretare questa direzione "verticale", si può dire che al "Nord" (Sassari e Salerno) prevale (in senso relativo) la soddisfazione verso i servizi di segreteria rispetto ai servizi generali, infrastrutture, e logistica, mentre al "Sud" (Udine e Urbino) accade il contrario.

### **Questionario STUD**

Guardando, nel pannello in basso a destra della figura 4.1, l'allineamento degli Atenei si nota una "decisa" interruzione lungo la direzione che va da ovest a est, passando da Trento (con un punteggio di 0.71, corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.34) a Lumsia (con un punteggio di 1.37, corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.55). Tuttavia, una interruzione meno "decisa" si osserva anche passando da Bergamo a Parma. In sostanza ci sono tre Atenei (Lumsia, Trento, Parma) che mettono in evidenza un livello di soddisfazione decisamente superiore a quello degli altri. Lungo la direzione Nord – Sud gli Atenei sono abbastanza "compattati", con Trento posizionato molto vicino allo zero. Volendo interpretare questa direzione "verticale", si può dire che al "Nord" (Venezia e Foggia) prevale (in senso relativo) la soddisfazione verso i servizi di internazionalizzazione rispetto a quelli relativi al diritto allo studio, mentre al "Sud" (Salerno e Parthenope) accade il contrario.

## 5. Un confronto temporale

In questa sezione riprenderemo in esame i risultati presentati in precedenza (riguardanti il confronto “esterno” fra Trento e il *benchmark* costituito dall’insieme degli atenei medi che hanno partecipato all’indagine GP) aggiungendo anche un confronto temporale “interno” con i valori degli stessi indicatori (quando presenti) rilevati nell’edizione 2022 dell’indagine.

La figura 5.1 mette direttamente a confronto i valori degli indicatori UniTN osservati nella rilevazione del 2022 (asse delle ascisse) e in quella del 2024 (asse delle ordinate). In ogni grafico (uno per ciascuno dei 4 questionari) è disegnata anche la bisettrice; gli indicatori al di sopra della bisettrice sono quelli per i quali i valori del 2024 sono risultati numericamente superiori a quelli del 2022, mentre gli indicatori al di sotto della bisettrice sono quelli per i quali i valori del 2024 sono risultati inferiori a quelli del 2022. I risultati ottenuti si possono così riassumere:

- *Questionario DDA*. Gli indicatori per i quali nel 2024 si è osservato un aumento rispetto al 2022 sono 16, mentre quelli per i quali nel 2024 si è osservata una riduzione rispetto al 2022 sono 23. Tuttavia, se prendiamo in esame la “consistenza” delle differenze, allora c’è un solo indicatore (*valorizzazione della ricerca*) per il quale la riduzione è stata superiore a mezzo punto (da 4.20 a 3.57). All’estremo opposto, per nessun indicatore si è osservato un aumento superiore a 0.5 punti.
- *Questionario PTA*. Gli indicatori per i quali nel 2024 si è osservato un aumento rispetto al 2022 sono 16, mentre quelli per i quali nel 2024 si è osservata una riduzione rispetto al 2022 sono 7. Tuttavia, se prendiamo in esame la “consistenza” delle differenze, allora non ci sono indicatori che hanno fatto registrare una riduzione superiore a mezzo punto. All’estremo opposto, c’è un indicatore (*valutazione performance*) per il quale è stato osservato un aumento superiore a 0.5 punti (da 3.78 a 4.86).
- *Questionario STUD1*. Gli indicatori per i quali nel 2024 si è osservato un aumento rispetto al 2022 sono 5, mentre quelli per i quali nel 2024 si è osservata una riduzione rispetto al 2022 sono 18. Tuttavia, se prendiamo in esame la “consistenza” delle differenze, allora non ci sono indicatori per i quali si è osservata una variazione (in più o in meno) superiore a 0.5 punti.
- *Questionario STUD*. Gli indicatori per i quali nel 2024 si è osservato un aumento rispetto al 2022 sono 6, mentre quelli per i quali nel 2024 si è osservata una riduzione rispetto al 2022 sono 18. Tuttavia, se prendiamo in esame la “consistenza” delle differenze, allora non ci sono indicatori che hanno fatto registrare una riduzione superiore a mezzo punto. All’estremo opposto, c’è un indicatore (il numero 2 della sezione G, *diritto allo studio: valutazione complessiva*) per il quale è stato osservato un aumento superiore a 0.5 punti (da 3.81 a 4.37).

In sostanza, quindi sembra di poter affermare che tra il 2022 e il 2024 non ci siano state variazioni davvero rilevanti per quanto riguarda la soddisfazione misurata attraverso il questionario GP.

Seguendo il criterio impiegato nel rapporto GP, verranno ora messe graficamente a confronto le variazioni “esterne” (vale a dire quelle rispetto al *benchmark* rappresentato dalla media degli atenei medi) con quelle “interne” (vale a dire fra i punteggi UniTN del 2024 e del 2022). I risultati di questo confronto sono presentati graficamente nelle figure che seguono. In tutti i grafici (uno per ciascuna sezione) sull’asse delle ascisse (orizzontale) sono riportate le differenze “esterne” (rispetto al *benchmark*), mentre, sull’asse delle ordinate (verticale) sono riportate le differenze “interne” (fra i punteggi UniTN del 2024 e quelli del 2022).

In tutti i grafici sono sempre stati evidenziati i quattro quadranti e, per ogni grafico, sono stati impiegati gli stessi limiti per l’ascissa e per l’ordinata, in modo da avere un quadrato diviso in quattro parti e rendere più immediata la lettura. Il “significato” dei quadranti è quello riportato nel rapporto GP, vale a dire, procedendo in senso antiorario:

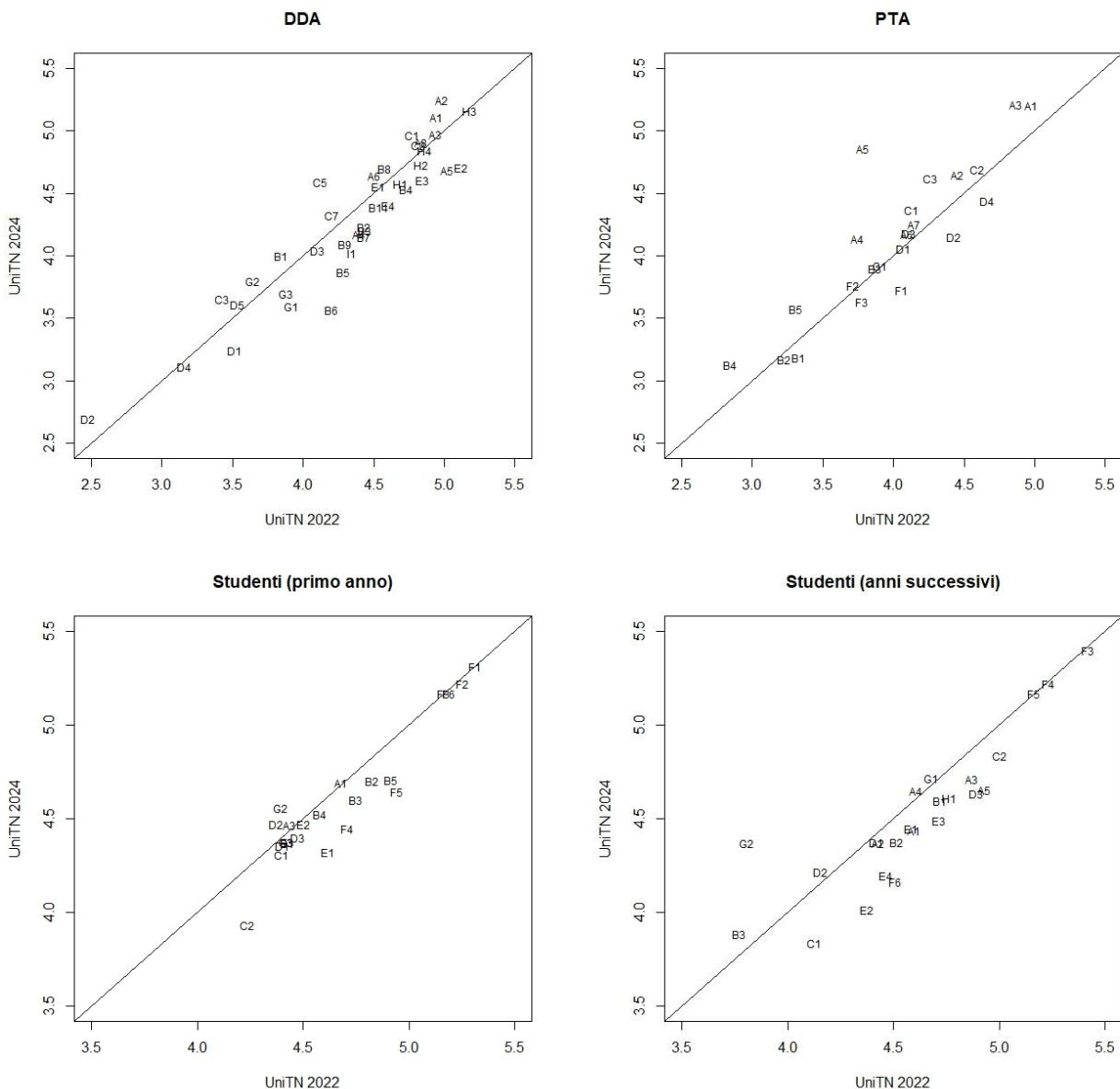


Figura 5.1 Confronto fra i punteggi degli indicatori UniTN del 2022 (asse orizzontale) e del 2024 (asse verticale). In ogni grafico (uno per ciascuno dei 4 questionari) è disegnata anche la bisettrice. Gli indicatori al di sopra della bisettrice sono quelli per i quali i valori del 2024 sono risultati numericamente superiori a quelli del 2022, mentre gli indicatori al di sotto della bisettrice sono quelli per i quali i valori del 2024 sono risultati inferiori a quelli del 2022.

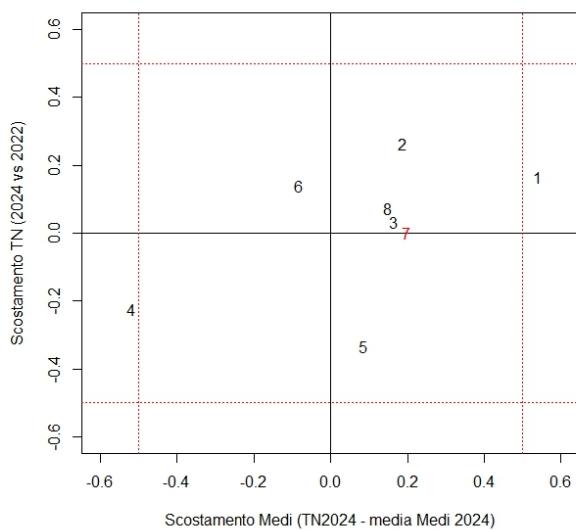
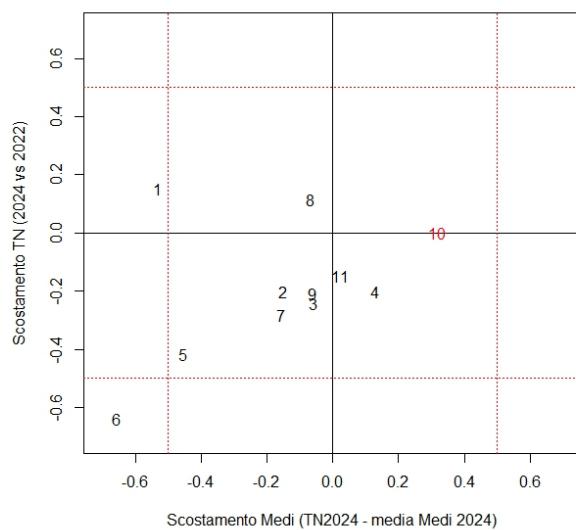
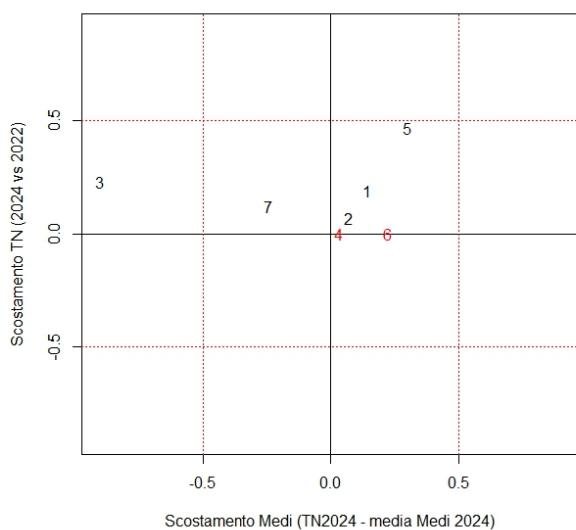
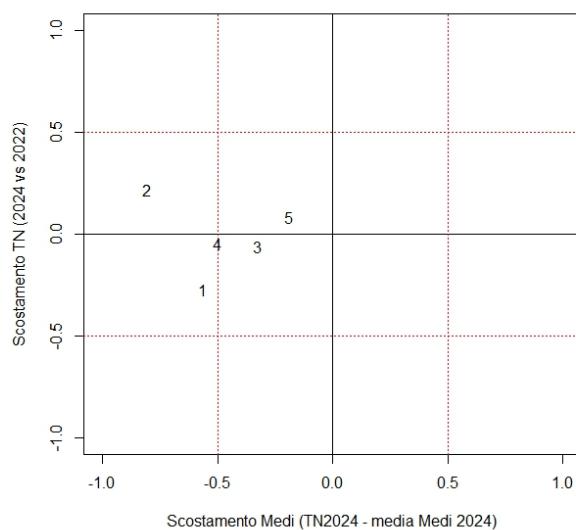
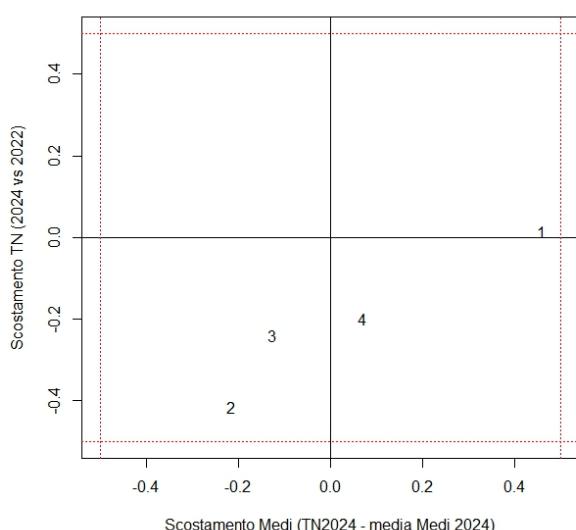
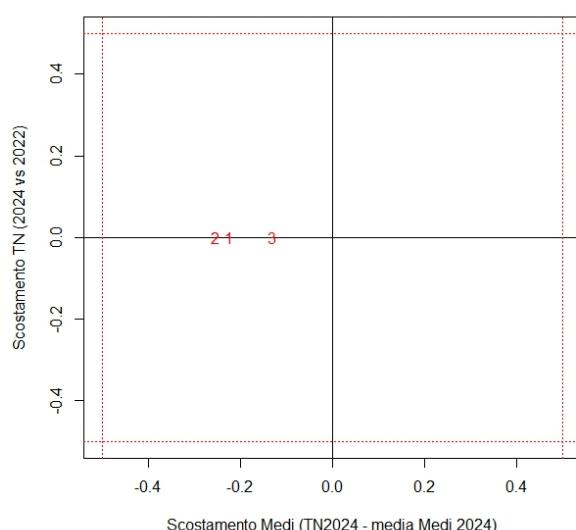
- Nel primo quadrante (in alto a destra) sono riportati gli indicatori per i quali la *performance* UniTN 2024 è stata *superiore* a quella degli atenei medi (sempre nel 2024) **e** la *performance* UniTN 2024 è stata *superiore* a quella UniTN 2022. Nel rapporto GP questo quadrante è indicato come *Eccellenza*.
- Nel secondo quadrante (in alto a sinistra) sono riportati gli indicatori per i quali la *performance* UniTN 2024 è stata *inferiore* a quella degli atenei medi (sempre nel 2024) **e** la *performance* UniTN 2024 è stata *superiore* a quella UniTN 2022. Nel rapporto GP questo quadrante è indicato come *Recupero*.
- Nel terzo quadrante (in basso a sinistra) sono riportati gli indicatori per i quali la *performance* UniTN 2024 è stata *inferiore* a quella degli atenei medi (sempre nel 2024) **e** la *performance* UniTN 2024 è stata *inferiore* a quella UniTN 2022. Nel rapporto GP questo quadrante è indicato come *Criticità*.
- Nel quarto quadrante (in basso a destra) sono riportati gli indicatori per i quali la *performance* UniTN 2024 è stata *superiore* a quella degli atenei medi (sempre nel 2024) **e** la *performance* UniTN 2024 è stata *inferiore* a quella UniTN 2022 (sempre UniTN). Nel rapporto GP questo quadrante è indicato come *Allerta*.

Infine, in ogni grafico sono state tracciate delle linee tratteggiate in rosso, in corrispondenza dei valori  $\pm 0.5$  (corrispondente, cioè, ad una differenza, in valore assoluto, di *mezzo punto*). Si tratta ovviamente di una scelta arbitraria, che può essere modificata dal lettore, ma che può essere utile per un primo confronto. Di seguito sono presentati i risultati principali relativi ai 4 questionari e alle varie sezioni che li compongono.

## 5.1 Questionario DDA

Il questionario è composto da 9 sezioni.

- A. *Supporto alla didattica*. Un solo indicatore (*supporto alla qualità della didattica*) è collocato nel quadrante “criticità” e presenta una riduzione superiore a mezzo punto nel confronto con il *benchmark*. Al tempo stesso si può segnalare la collocazione nel quadrante “eccellenza” dell’indicatore “*ammissioni*”, che mostra un aumento superiore a mezzo punto nel confronto con il *benchmark*
- B. *Supporto alla ricerca*. In questa sezione vanno segnalati due indicatori da prendere in considerazione. Uno di questi (*valorizzazione della ricerca*) si colloca nel quadrante “criticità” e presenta una riduzione superiore a mezzo punto sia nel confronto “esterno” sia in quello “interno”. Il secondo indicatore (*qualità della ricerca*) si colloca nel quadrante “recupero” e presenta una riduzione superiore a mezzo punto solo nel confronto “esterno”.
- C. *Amministrazione e gestione del personale*. C’è un solo indicatore da prendere in esame (*missioni*), collocato nel quadrante “recupero”; presenta una riduzione superiore a mezzo punto solo nel confronto “esterno”.
- D. *Servizi di campus*. Gli indicatori da prendere in esame sono due e presentano entrambi una riduzione superiore a mezzo punto solo nel confronto “esterno”. Il primo (*acquisti*) si colloca nel quadrante “criticità”, mentre il secondo (*manutenzione*) si colloca nel quadrante “recupero”. Si può poi citare l’indicatore “*sostenibilità*”, collocato nel quadrante “criticità”, che presenta una differenza nel confronto esterno appena inferiore alla soglia adottata ( $-0.497$ ).
- E. *Sistemi informatici*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione.
- F. *Comunicazione*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione, ma va segnalato, in riferimento al confronto “interno”, che non erano presenti nella rilevazione 2022.
- G. *Portale e social media*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione.
- H. *Servizi bibliotecari*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione.
- I. *Complessivo*. Questa sezione (non riportata nella figura 5.2) è formata da un unico indicatore, collocato nel quadrante “criticità” dal momento che risulta in riduzione sia nel confronto “esterno” ( $-0.381$ ), sia in quello “interno” ( $-0.322$ ). Entrambi i valori, però, non superano la soglia adottata ( $-0.5$ ).

**DDA - A****DDA - B****DDA - C****DDA - D****DDA - E****DDA - F**

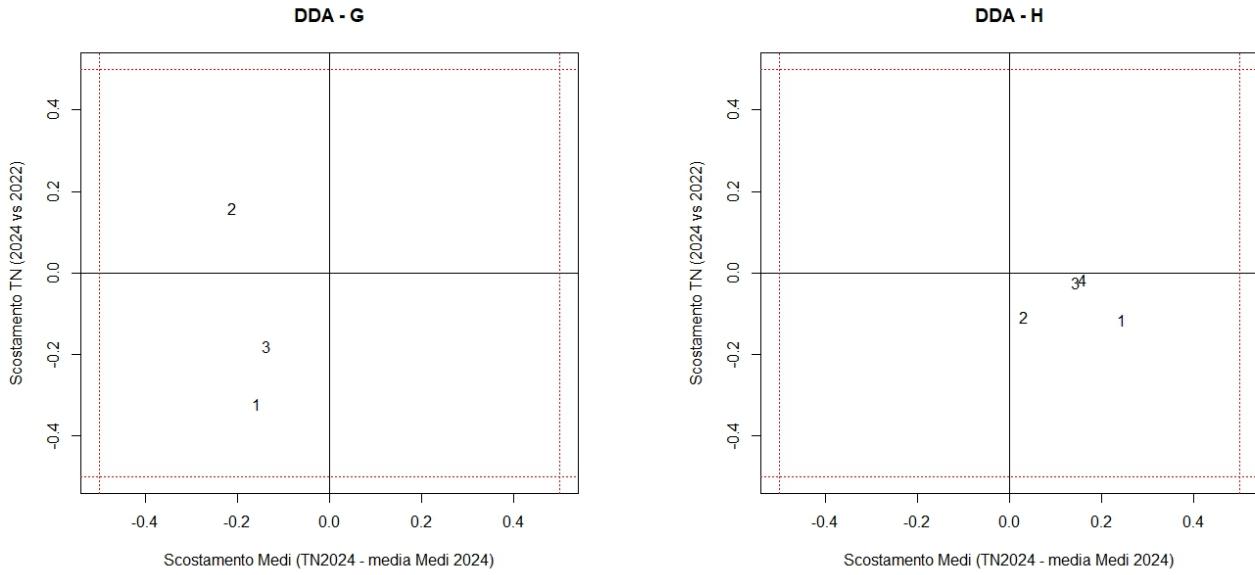


Figura 5.2 Questionario DDA. Per ciascuna delle sezioni del questionario sono riportate sull'asse orizzontale le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli del *benchmark* (media degli Atenei medi 2024), mentre sull'asse verticale sono riportate le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli UniTN 2022. In questo ultimo caso, quando non era disponibile il valore dell'indicatore UniTN 2022, il numero indicante l'indicatore è stato riportato in rosso e posizionato sull'asse orizzontale. Le linee rosse tratteggiate sono posizionate in corrispondenza di una differenza uguale a  $\pm 0.5$  punti.

## 5.2 Questionario PTA

Il questionario è composto da 6 sezioni.

- A. *Amministrazione e gestione del personale*. Tutti gli indicatori (sono 7) si collocano nel quadrante “eccellenza”. Uno di questi (*valutazione performance*) presenta un aumento superiore a mezzo punto sia nel confronto “esterno” sia in quello “interno” (in quest’ultimo è addirittura superiore a 1 punto), mentre altri due (*concorso e welfare*) fanno registrare un aumento superiore a mezzo punto solo nel confronto “esterno”
- B. *Servizi di campus*. In questa sezione vanno segnalati due indicatori (*acquisti e manutenzione*), entrambi collocati nel quadrante “criticità”, che presentano una riduzione superiore a mezzo punto solo nel confronto “esterno”.
- C. *Soddisfazione contabilità*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione.
- D. *Sistemi informatici*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione.
- E. *Comunicazione*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione, ma va segnalato, in riferimento al confronto “interno”, che non erano presenti nella rilevazione 2022.
- F. *Portale e social media*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione.
- G. *Complessivo*. Questa sezione (non riportata nella figura 5.3) è formata da un unico indicatore, collocato nel quadrante “recupero” dal momento che risulta in riduzione nel confronto “esterno” ( $-0.413$ ), ma in aumento in quello “interno” ( $+0.018$ ). Entrambi i valori, comunque, non superano le soglie adottate.

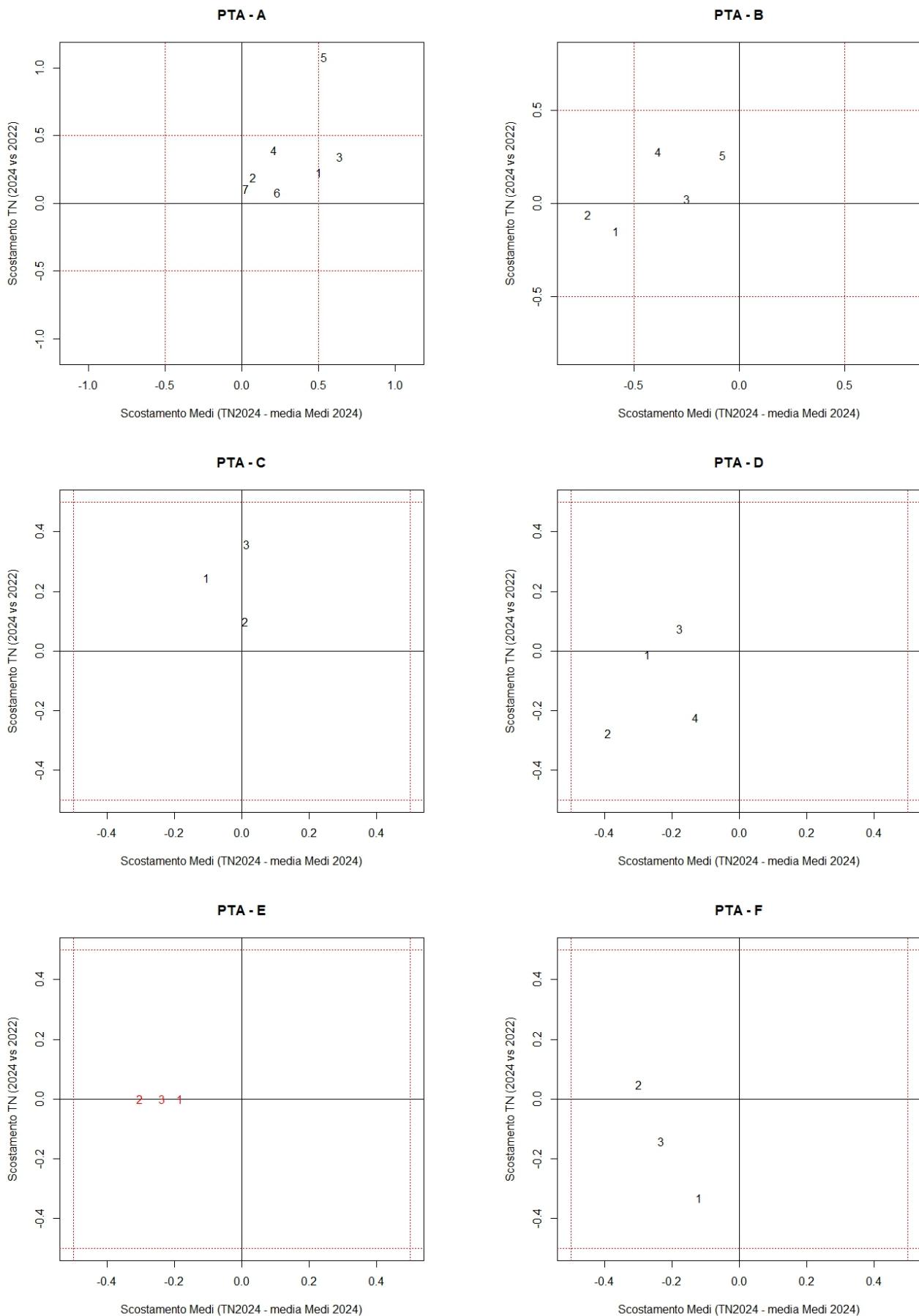
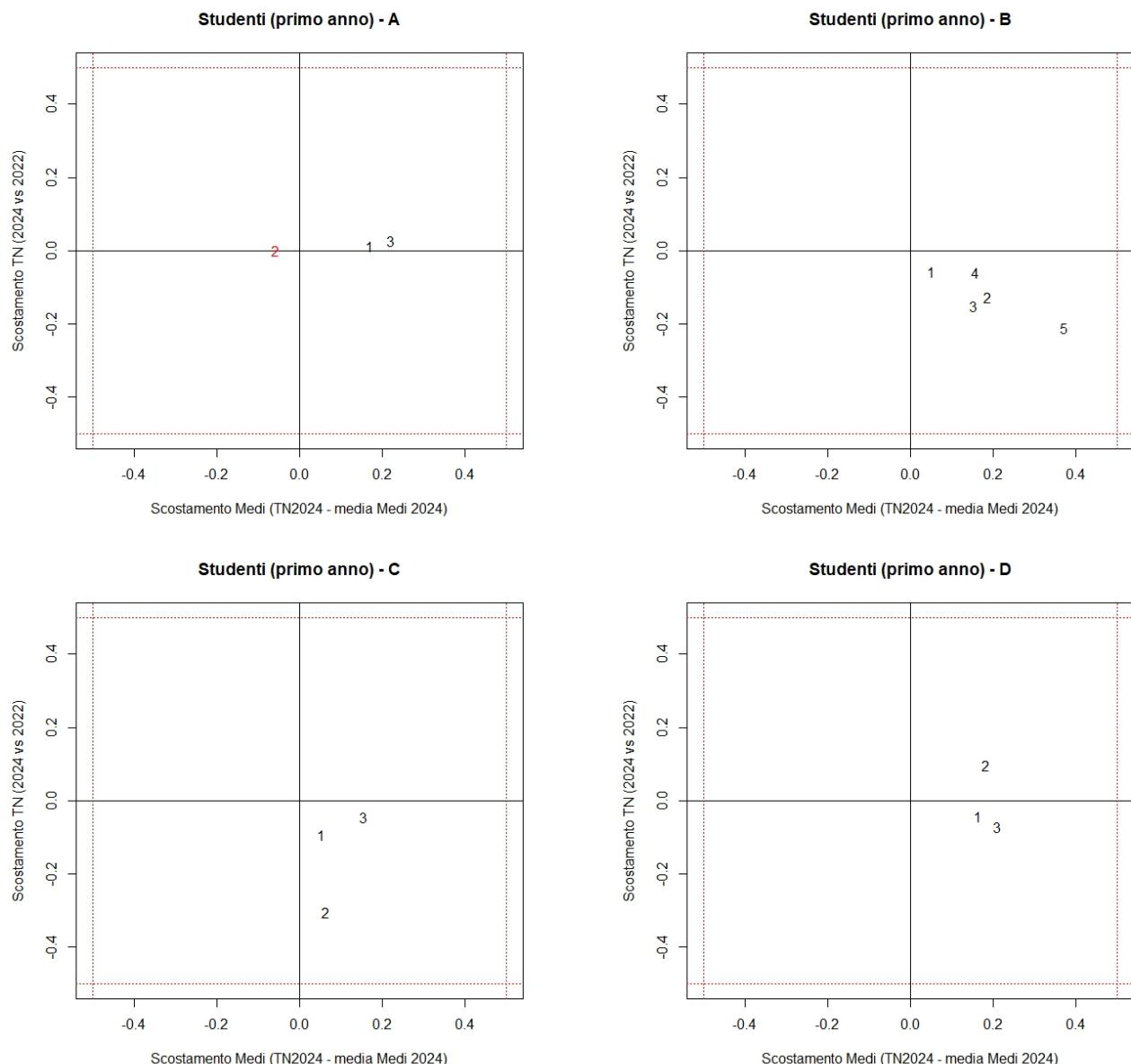


Figura 5.3 Questionario PTA. Per ciascuna delle sezioni del questionario sono riportate sull'asse orizzontale le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli del *benchmark* (media degli Atenei medi 2024), mentre sull'asse verticale sono riportate le differenze

fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli UniTN 2022. In questo ultimo caso, quando non era disponibile il valore dell'indicatore UniTN 2022, il numero indicante l'indicatore è stato riportato in rosso e posizionato sull'asse orizzontale. Le linee rosse tratteggiate sono posizionate in corrispondenza di una differenza uguale a  $\pm 0.5$  punti.

### 5.3 Questionario STUD1

Il questionario è composto da 7 sezioni e, come si può osservare dai grafici della figura 5.4, non ci sono indicatori da segnalare, ad eccezione degli indicatori 1 (*consultazione e prestiti - media*) e 6 (*complessivo biblioteca ateneo*) della sezione F (*Servizi Bibliotecari*), che mostrano un aumento nel confronto “esterno” superiore a 0.5 punti. Per quanto riguarda, invece, il confronto “interno” la differenza si può considerare sostanzialmente nulla.



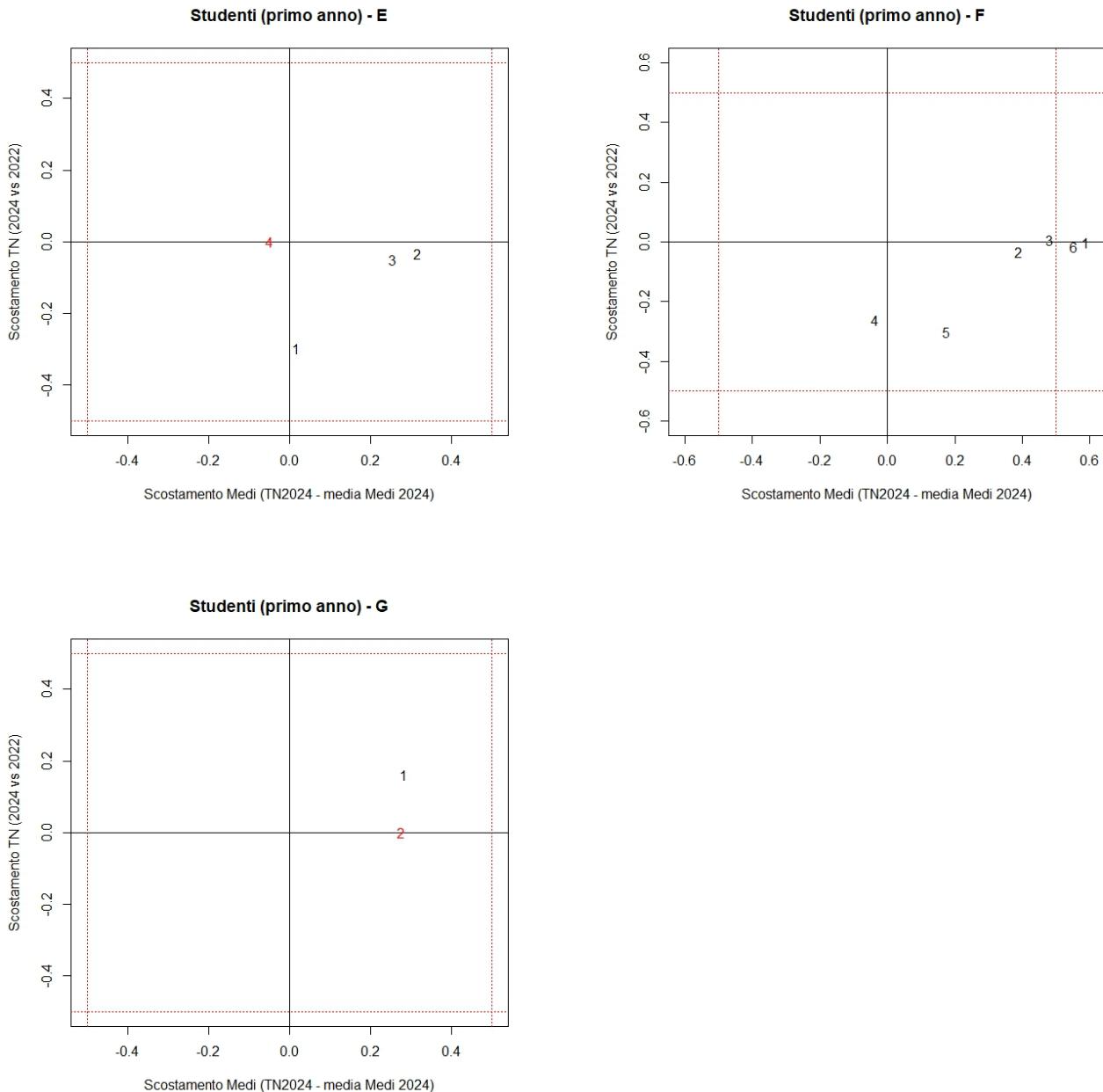


Figura 5.4 Questionario STUD1. Per ciascuna delle sezioni del questionario sono riportate sull'asse orizzontale le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli del *benchmark* (media degli Atenei medi 2024), mentre sull'asse verticale sono riportate le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli UniTN 2022. In questo ultimo caso, quando non era disponibile il valore dell'indicatore UniTN 2022, il numero indicante l'indicatore è stato riportato in rosso e posizionato sull'asse orizzontale. Le linee rosse tratteggiate sono posizionate in corrispondenza di una differenza uguale a  $\pm 0.5$  punti.

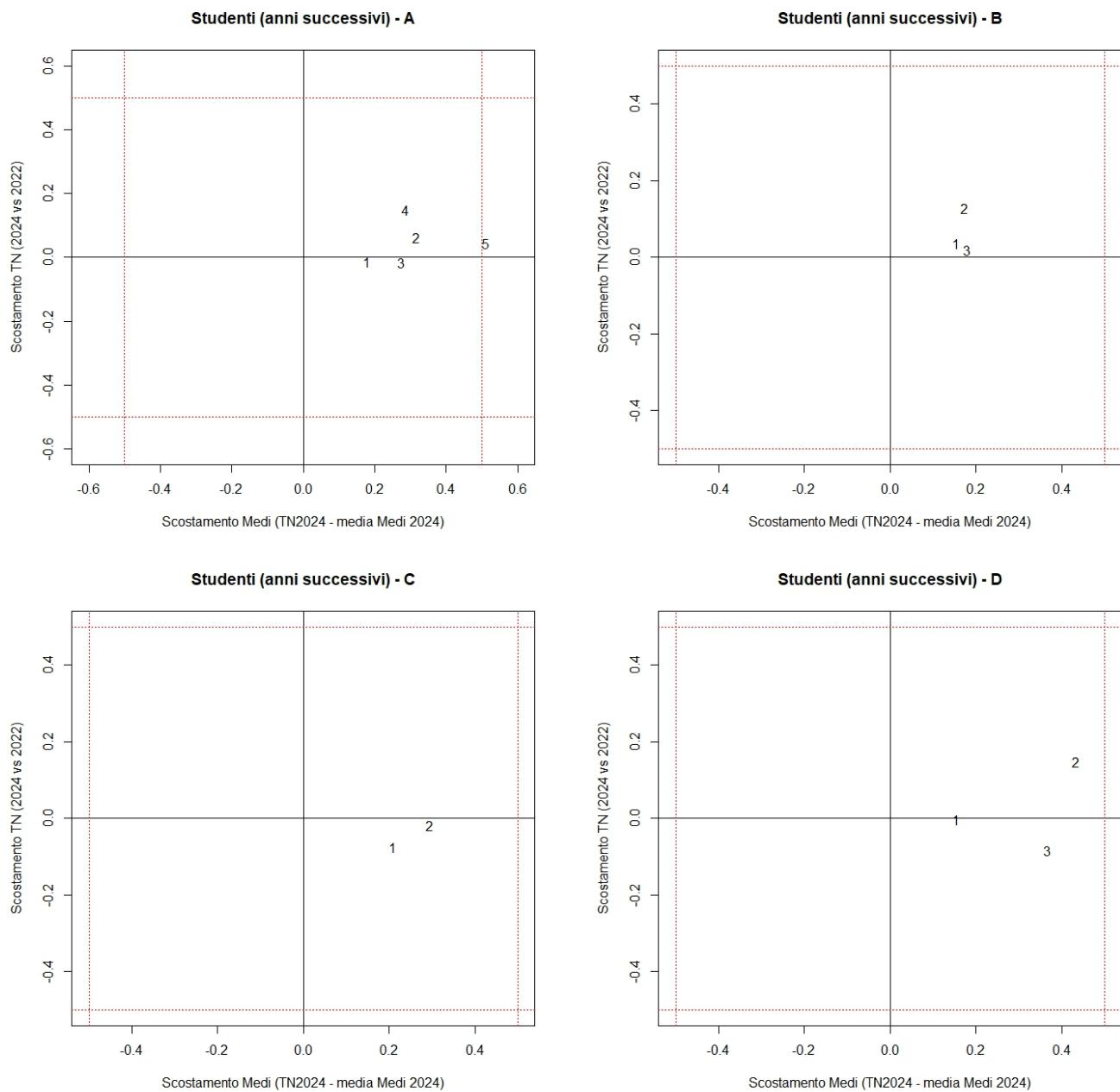
## 5.4 Questionario STUD

Il questionario è composto da 8 sezioni. Come si può osservare dalla figura 5.5, non ci sono indicatori da segnalare relativamente alle sezioni A, B, C, E, H.

- D. *Internazionalizzazione*. Va segnalato l'indicatore numero 3 (*valutazione complessiva*) che si colloca nel quadrante “attenzione” facendo rilevare un aumento nel confronto “esterno” superiore a 0.5 punti (la riduzione nel confronto “interno” è inferiore alla soglia).
- F. *Biblioteche*. Ci sono 3 indicatori da segnalare. L'indicatore numero 2 (*biblioteca come aule studio*) presenta una riduzione nel confronto “esterno” superiore a 0.5 punti, ma non era presente nella rilevazione del 2022 e per questo è posizionato esattamente sull'asse delle ascisse (e colorato in

rosso). Gli indicatori 3 (*servizi bibliotecari in presenza*) e 4 (*servizi di biblioteca digitale*) presentano un aumento nel confronto “esterno” superiore a 0.5 punti. Per quanto riguarda il confronto “interno”, invece, la variazione è sostanzialmente nulla (anche se sono collocati nel quadrante “attenzione”).

- G. *Diritto allo studio.* In questa sezione è da segnalare un indicatore (*valutazione complessiva*), collocato nel quadrante “eccellenza”, che fa registrare un aumento nel confronto “interno” superiore a 0.5 punti.



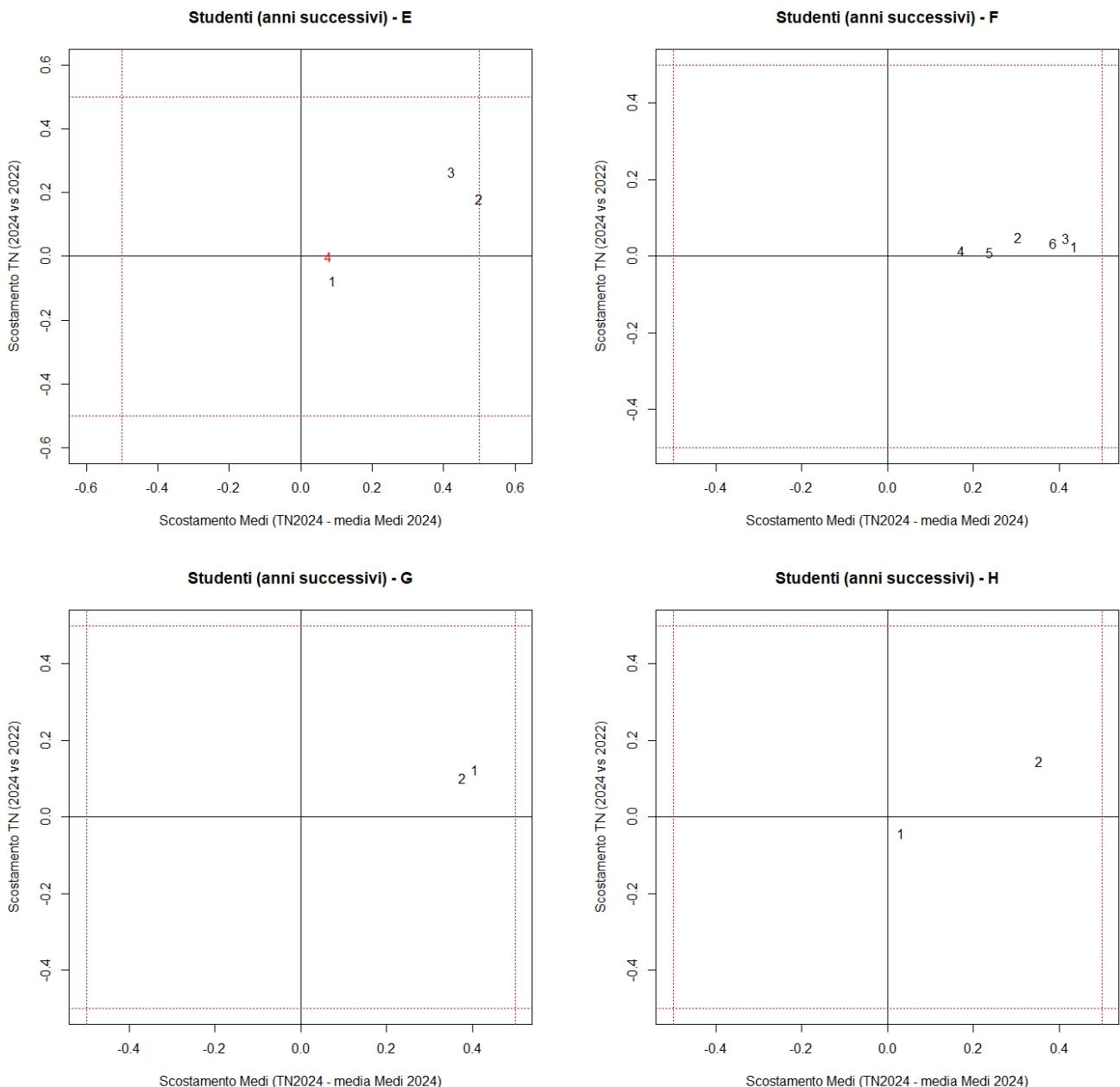


Figura 5.5 Questionario STUD. Per ciascuna delle sezioni del questionario sono riportate sull’asse orizzontale le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli del *benchmark* (media degli Atenei medi 2024), mentre sull’asse verticale sono riportate le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli UniTN 2022. In questo ultimo caso, quando non era disponibile il valore dell’indicatore UniTN 2022, il numero indicante l’indicatore è stato riportato in rosso e posizionato sull’asse orizzontale. Le linee rosse tratteggiate sono posizionate in corrispondenza di una differenza uguale a  $\pm 0.5$  punti.

## 6. Considerazioni conclusive

I risultati esposti in questa relazione possono essere commentati da diversi punti di vista, sia “assoluti” che “relativi”. Va detto, innanzitutto, che non sembrano emergere situazioni di evidenti criticità, nel senso che nessuno degli indicatori UniTN è inferiore alla media generale di oltre due deviazioni standard (mentre alcuni indicatori dei questionari compilati dalla componente studentesca sembrano configurare situazioni di eccellenza). Al tempo stesso, per quanto riguarda la componente docente, di ricerca e tecnico-amministrativa, i risultati sono generalmente più bassi (sia pure, spesso, di poco) rispetto al *benchmark*. Anche il confronto temporale sembra mettere in luce una certa riduzione nel livello di soddisfazione (a parte la componente tecnico-amministrativa), che, comunque, almeno per quanto riguarda la componente

studentesca, rimane sostanzialmente elevato. Ciò premesso, può essere utile sintetizzare i risultati separatamente per ciascun questionario.

### **Personale docente, dottorandi, assegnisti**

Nel confronto con il *benchmark*, cioè con il *cluster* degli Atenei medi, sono emersi 5 indicatori “potenzialmente critici”: *qualità della didattica, missioni, manutenzione, sostenibilità e soddisfazione complessiva*. Se ci si limita a valutare le differenze fra i vari indicatori con il rispettivo *benchmark*, in termini “assoluti” (vale a dire senza prendere in considerazione anche la variabilità degli stessi), allora agli indicatori segnalati in precedenza se ne possono aggiungere altri 2 (*valorizzazione della ricerca e qualità della ricerca*) che fanno registrare una differenza “grezza” rispetto alla media generale superiore a 0.5 punti. Sempre parlando in termini “assoluti”, si può menzionare un altro indicatore (*acquisti*) dal momento che il suo punteggio (3.25) è inferiore a 3.5. Quanto a “soddisfazione complessiva”, Trento si posiziona un po’ al di sotto della media generale, ed è superato da 11 Atenei. Rispetto all’indagine condotta nel 2022, c’è un solo indicatore (*valorizzazione della ricerca*) che fa registrare una riduzione del punteggio di soddisfazione superiore a mezzo punto.

### **Personale tecnico e amministrativo**

Nel confronto con il *benchmark*, sono emersi 3 indicatori “potenzialmente critici”: *acquisti, manutenzione e help desk*. A questi si può aggiungere un altro indicatore (*sostenibilità*) dal momento che il suo punteggio (3.13) è inferiore a 3.5. Se ci si limita a valutare le differenze fra i vari indicatori con il rispettivo *benchmark*, in termini “assoluti” non ci sono indicatori da aggiungere ai precedenti. Quanto a “soddisfazione complessiva”, Trento si posiziona un po’ al di sotto della media generale, ed è superato da 9 Atenei. Rispetto all’indagine condotta nel 2022, nessun indicatore fa registrare una riduzione del punteggio di soddisfazione superiore a mezzo punto. All’estremo opposto, si può segnalare che un indicatore (*valutazione performance*) fa registrare un aumento superiore a 1 punto.

### **Studenti iscritti al primo anno**

Nel confronto con il *benchmark*, non sono emersi indicatori “potenzialmente critici” né in termini assoluti, né in termini relativi. Quanto a “soddisfazione complessiva”, Trento si posiziona al di sopra della media generale, ed è superato soltanto da 2 Atenei. Rispetto all’indagine condotta nel 2022, nessun indicatore fa registrare una riduzione del punteggio di soddisfazione superiore a mezzo punto. All’estremo opposto, si possono segnalare 3 indicatori (tutti relativi alla sezione F) il cui risultato potrebbe essere considerato “eccellente”, in quanto superiore di oltre 2 deviazioni standard rispetto al *benchmark*: *complessivo biblio in presenza, consultazione e prestiti (media)* e *complessivo biblioteca ateneo*.

### **Studenti iscritti ad anni successivi al primo**

Nel confronto con il *benchmark*, non sono emersi indicatori “potenzialmente critici” né in termini assoluti, né in termini relativi. All’estremo opposto, si possono segnalare 3 indicatori (tutti relativi alla sezione F) il cui risultato potrebbe essere considerato “eccellente”, in quanto superiore di oltre 2 deviazioni standard rispetto al *benchmark*: *servizi bibliotecari in presenza, complessivo biblioteca ateneo e servizi biblio consultazione e prestiti*. Quanto a “soddisfazione complessiva”, Trento si posiziona ben al di sopra della media generale, ed è superato soltanto da un Ateneo. Rispetto all’indagine condotta nel 2022, nessun indicatore fa registrare una riduzione del punteggio di soddisfazione superiore a mezzo punto.

## APPENDICE

**Tabella 1 - Risultati analitici delle risposte date dal personale Docente, Dottorandi, Assegnisti relativamente agli indicatori di soddisfazione**

Sezione	indicatore	area	UniTN	media	d.s.	delta	z	
A	Supporto Didattica	1	Ammissioni	5,110	4,569	0,427	0,541	1,268
A		2	Appelli	5,243	5,055	0,216	0,188	0,872
A		3	Tirocini	4,970	4,804	0,390	0,167	0,427
A		4	Qualità didattica	4,172	4,691	0,286	-0,518	-1,814
A		5	Laboratori	4,683	4,596	0,284	0,087	0,306
A		6	eLearning	4,640	4,723	0,213	-0,083	-0,388
A		7	Dottorato	4,063	3,864	0,680	0,199	0,292
A		8	Complessivo	4,905	4,755	0,193	0,151	0,778
B	Supporto Ricerca	1	Qualità ricerca	4,000	4,530	0,430	-0,530	-1,232
B		2	Informazione Bandi	4,232	4,380	0,465	-0,148	-0,318
B		3	Stesura Bandi	4,200	4,257	0,504	-0,057	-0,112
B		4	Gestione progetti	4,531	4,400	0,455	0,131	0,287
B		5	Proprietà intellettuale	3,871	4,325	0,509	-0,454	-0,892
B		6	Valorizzazione ricerca	3,568	4,224	0,757	-0,656	-0,866
B		7	Stesura contratti	4,150	4,304	0,471	-0,154	-0,328
B		8	Catalogo	4,698	4,763	0,339	-0,065	-0,192
B		9	Laboratori	4,093	4,153	0,438	-0,061	-0,138
B		10	Dottorato	4,197	3,879	0,933	0,318	0,340
B		11	Complessivo	4,386	4,363	0,364	0,022	0,062
C	Amm.ne e Gestione personale	1	Assegni	4,962	4,818	0,377	0,144	0,381
C		2	Carriera DDA	4,885	4,812	0,279	0,073	0,263
C		3	Missioni	3,653	4,552	0,488	-0,898	-1,843
C		4	Pagamenti terzi	4,569	4,536	0,511	0,033	0,065
C		5	Visiting ingresso	4,588	4,287	0,385	0,301	0,784
C		6	Visiting uscita	4,615	4,390	0,427	0,225	0,528
C		7	Complessivo	4,323	4,564	0,340	-0,241	-0,708
D	Servizi di campus	1	Acquisti	3,245	3,809	0,446	-0,564	-1,265
D		2	Manutenzione	2,695	3,500	0,505	-0,805	-1,593
D		3	Logistica generale	4,039	4,365	0,301	-0,326	-1,085
D		4	Sostenibilità	3,112	3,608	0,325	-0,497	-1,525
D		5	Complessivo	3,613	3,798	0,380	-0,186	-0,489
E	Servizi Informatici	1	WiFi	4,552	4,093	0,438	0,459	1,048
E		2	Posta elettronica	4,704	4,920	0,173	-0,216	-1,248
E		3	Help desk	4,605	4,732	0,254	-0,127	-0,500
E		4	Complessivo	4,406	4,335	0,244	0,071	0,289
F	Comunicazione	1	Comunicazione generale	3,722	3,946	0,259	-0,225	-0,867
F		2	Immagine	3,759	4,012	0,351	-0,253	-0,721
F		3	Complessivo	3,770	3,900	0,271	-0,131	-0,483
G	Portale e Social Media	1	Sito	3,593	3,752	0,297	-0,159	-0,534
G		2	Social media	3,798	4,008	0,327	-0,210	-0,641
G		3	Complessivo	3,696	3,833	0,235	-0,137	-0,582
H	Servizio Bibliotecario	1	In presenza	4,576	4,332	0,216	0,243	1,126
H		2	Online	4,724	4,693	0,293	0,032	0,108
H		3	inter-bibliotecari	5,158	5,014	0,257	0,144	0,562
H		4	Complessivo	4,846	4,687	0,249	0,159	0,636
I	Soddisfazione Complessiva	1	Soddisf. Complessiva Ateneo	4,018	4,399	0,277	-0,381	-1,374

**Tabella 2 - Risultati analitici delle risposte date dal Personale Tecnico amministrativo relativamente agli indicatori di soddisfazione**

Sezione	indicatore	area	UniTN	media	d.s.	delta	z	
A	Amm.ne e Gestione personale	1	Concorso	5,205	4,703	0,470	0,503	1,070
A		2	Carriera	4,648	4,572	0,443	0,076	0,172
A		3	Welfare	5,213	4,576	0,532	0,638	1,199
A		4	Valutazione personale	4,139	3,930	0,396	0,209	0,528
A		5	Valutazione performance	4,860	4,322	0,334	0,538	1,610
A		6	Formazione	4,175	3,942	0,420	0,233	0,555
A		7	Complessivo	4,255	4,227	0,381	0,028	0,073
B	Servizi di campus	1	Acquisti	3,181	3,769	0,446	-0,587	-1,318
B		2	Manutenzione	3,170	3,888	0,438	-0,719	-1,640
B		3	Logistica	3,899	4,148	0,228	-0,248	-1,090
B		4	Sostenibilità	3,125	3,511	0,355	-0,386	-1,085
B		5	Complessivo	3,572	3,652	0,322	-0,080	-0,247
C	Contabilità	1	Sistema contabile	4,370	4,475	0,250	-0,105	-0,419
C		2	Stipendi	4,690	4,679	0,377	0,011	0,030
C		3	Complessivo	4,619	4,605	0,322	0,015	0,046
D	Sistemi informatici	1	Applicativi	4,060	4,333	0,222	-0,273	-1,226
D		2	Help desk	4,149	4,538	0,261	-0,389	-1,491
D		3	Complessivo	4,182	4,359	0,159	-0,177	-1,116
D		4	Media WiFi, HW, email	4,441	4,571	0,226	-0,130	-0,578
E	Comunicazione	1	Comunicazione gen.	3,761	3,943	0,324	-0,182	-0,563
E		2	Immagine	3,788	4,091	0,338	-0,303	-0,898
E		3	Complessivo	3,657	3,894	0,336	-0,237	-0,705
F	Portale e Social Media	1	Sito	3,728	3,847	0,346	-0,120	-0,346
F		2	Social media	3,759	4,058	0,339	-0,299	-0,881
F		3	Complessivo	3,633	3,865	0,329	-0,232	-0,706
G	Soddisfazione Complessiva	1	Soddisf. Complessiva Ateneo	3,919	4,333	0,333	-0,413	-1,243

**Tabella 3 - Risultati analitici delle risposte date dagli Studenti iscritti al 1° anno, relativamente agli indicatori di soddisfazione**

Sezione	indicatore	area	UniTN	media	d.s.	delta	z	
A	Orientamento entrata	1	Servizi di orientamento (media)	4,690	4,521	0,310	0,169	0,546
A		2	Info all'immatricolazione (media)	4,259	4,316	0,206	-0,057	-0,277
A		3	Complessivo	4,464	4,244	0,318	0,220	0,690
B	Servizi generali, infrastrutture, logistica	1	Aule didattiche (media)	4,371	4,319	0,259	0,051	0,197
B		2	Laboratori (media)	4,699	4,513	0,352	0,187	0,530
B		3	Spazi studio (media)	4,599	4,446	0,230	0,153	0,665
B		4	Sostenibilità	4,521	4,364	0,265	0,157	0,593
B		5	Complessivo	4,706	4,335	0,356	0,371	1,044
C	Comunicazione	1	Servizi di comunicazione (media)	4,306	4,252	0,277	0,054	0,194
C		2	Social media (media)	3,930	3,866	0,232	0,064	0,277
C		3	Complessivo	4,375	4,219	0,318	0,156	0,489
D	Sistemi informativi	1	Sistemi informativi (media)	4,357	4,193	0,298	0,164	0,548
D		2	Supporto digitale alla didattica	4,469	4,286	0,340	0,183	0,539
D		3	Complessivo	4,400	4,190	0,301	0,209	0,694
E	Segreteria	1	Servizi di segreteria on-line (media)	4,319	4,303	0,268	0,017	0,063
E		2	Servizi di segreteria sportello	4,471	4,155	0,390	0,316	0,810
E		3	Complessivo	4,376	4,120	0,359	0,256	0,712
E		4	Criticità (media)	3,821	3,869	0,494	-0,049	-0,098
F	Servizi Bibliotecari	1	Consultazione e prestiti (media)	5,311	4,722	0,269	0,589	2,192
F		2	Orari apertura aule studio	5,219	4,828	0,249	0,390	1,570
F		3	Complessivo Biblioteca presenza	5,168	4,686	0,203	0,482	2,381
F		4	Servizi Biblioteca digitale (media)	4,445	4,480	0,288	-0,036	-0,123
F		5	Complessivo Biblioteca digitale	4,642	4,465	0,259	0,177	0,683
F		6	Complessivo Biblioteca Ateneo	5,169	4,615	0,271	0,554	2,043
G	Diritto allo studio	1	Supporto ricevuto da uffici/strutture (media)	4,556	4,274	0,320	0,281	0,879
G		2	Complessivo	4,565	4,290	0,294	0,276	0,938

**Tabella 4 - Risultati analitici delle risposte date dagli Studenti iscritti ad anni successivi al 1°, relativamente agli indicatori di soddisfazione**

Sezione	indicatore	area	UniTN	media	d.s.	delta	z
A	Servizi generali, infrastrutture, logistica	1 Aule didattiche (media)	4,408	4,230	0,277	0,179	0,645
A		2 Laboratori (media)	4,747	4,429	0,280	0,318	1,133
A		3 Aule studio (media)	4,565	4,289	0,252	0,276	1,096
A		4 Sostenibilità	4,421	4,135	0,284	0,286	1,008
A		5 Complessivo	4,611	4,099	0,342	0,512	1,498
B	Comunicazione	1 Servizi di comunicazione (media)	4,250	4,095	0,243	0,155	0,638
B		2 Social network (media)	3,996	3,823	0,299	0,174	0,580
B		3 Complessivo	4,185	4,004	0,271	0,181	0,669
C	Sistemi informativi	1 Sistemi informativi di supporto (media)	4,259	4,051	0,231	0,209	0,904
C		2 Complessivo	4,261	3,966	0,272	0,295	1,082
D	Internazionaliz.	1 Promozione e informazione int.le	4,190	4,034	0,242	0,155	0,641
D		2 Servizio int.le fornito (media)	4,327	3,892	0,405	0,435	1,074
D		3 Complessivo	4,441	4,073	0,412	0,368	0,892
E	Segreteria	1 Servizi di segreteria on-line (media)	4,220	4,130	0,284	0,090	0,315
E		2 Servizi di segreteria in presenza	4,545	4,045	0,360	0,500	1,388
E		3 Complessivo	4,409	3,988	0,334	0,422	1,264
E		4 Servizi segreteria online o in presenza (media)	3,937	3,860	0,402	0,077	0,192
F	Biblioteche	1 Servizi biblio consultazione e prestiti	5,159	4,722	0,206	0,437	2,116
F		2 Biblioteca come aule studio	5,027	4,721	0,235	0,306	1,300
F		3 Servizi bibliotecari in presenza	5,071	4,654	0,181	0,417	2,310
F		4 Servizi di biblioteca digitale	4,535	4,362	0,208	0,173	0,830
F		5 Biblioteca digitale complessivo	4,667	4,427	0,228	0,240	1,050
F		6 Complessivo Biblioteca Ateneo	4,933	4,545	0,172	0,387	2,256
G	Diritto allo studio	1 Supporto ricevuto dagli uffici/strutture	4,532	4,125	0,274	0,408	1,486
G		2 Complessivo	4,492	4,114	0,261	0,378	1,448
H	Job placement/Career service	1 Servizio di job placement/career service	3,885	3,854	0,210	0,031	0,150
H		2 Complessivo	4,087	3,732	0,276	0,355	1,288

**Tabella 5 - Risultati relativi all'analisi degli "indicatori di sezione"**

Questionario	Sezione	area	UniTN	media	d.s.	delta	z
DDA	A	Supporto didattica	4,723	4,632	0,221	0,091	0,414
	B	Supporto ricerca	4,175	4,325	0,424	-0,150	-0,354
	C	Amm.ne e Gestione personale	4,514	4,562	0,291	-0,048	-0,165
	D	Servizi di campus	3,650	4,065	0,316	-0,416	<b>-1,314</b>
	E	Sistemi informatici	4,567	4,520	0,207	0,047	0,226
	F	Comunicazione	3,734	3,949	0,263	-0,215	<b>-0,818</b>
	G	Portale e Social media	3,683	3,858	0,260	-0,175	<b>-0,674</b>
	H	Servizio bibliotecari	4,743	4,565	0,221	0,177	0,804
	I	Soddisfazione complessiva	4,018	4,399	0,277	-0,381	<b>-1,374</b>
PTA	A	Amm.ne e Gestione personale	4,442	4,185	0,379	0,257	0,677
	B	Servizi di campus	3,573	3,933	0,248	-0,360	<b>-1,451</b>
	C	Contabilità	4,560	4,601	0,326	-0,041	-0,127
	D	Sistemi informatici	4,286	4,491	0,184	-0,205	<b>-1,112</b>
	E	Comunicazione	3,750	3,958	0,318	-0,208	-0,655
	F	Portale e Social media	3,728	3,929	0,312	-0,201	-0,643
	G	Soddisfazione complessiva	3,919	4,333	0,333	-0,413	<b>-1,243</b>
STUD1	A	Orientamento entrata	4,437	4,377	0,210	0,060	0,286
	B	Servizi generali, infrastrutture, logistica	4,560	4,417	0,267	0,143	0,535
	C	Comunicazione	4,175	4,107	0,258	0,068	0,264
	D	Sistemi informativi	4,388	4,211	0,294	0,177	0,602
	E	Segreteria	4,141	4,100	0,256	0,041	0,160
	F	Servizi Bibliotecari	4,964	4,619	0,231	0,344	1,489
	G	Diritto allo studio	4,557	4,275	0,309	0,282	0,911
STUD succ.	A	Servizi generali, infrastrutture, logistica	4,568	4,297	0,261	0,271	1,037
	B	Comunicazione	4,152	3,986	0,259	0,165	0,639
	C	Sistemi informativi	4,260	4,034	0,235	0,226	0,962
	D	Internazionalizzazione	4,321	3,973	0,333	0,348	1,045
	E	Segreteria	4,151	3,990	0,184	0,161	0,876
	F	Biblioteche	4,885	4,563	0,181	0,323	1,781
	G	Diritto allo studio	4,527	4,123	0,269	0,404	1,500
	H	Job placement/Career service	3,952	3,813	0,221	0,139	0,631