



Progetto Good Practice 2023

Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction

Efficacia percepita dei servizi erogati dall'Ateneo

Nota: per questioni legate agli accordi di riservatezza presi con gli Atenei partecipanti al Progetto, i nomi degli altri Atenei sono stati sostituiti con lettere dell'alfabeto.

Premessa



il nostro Ateneo per la prima volta nel 2023 ha aderito, insieme ad altri 38 Atenei, al progetto Good Practice.

Il progetto nasce nel 1999, su iniziativa del Politecnico di Milano, con l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi di supporto di un gruppo di università che, su base volontaria, partecipano e forniscono i dati necessari per il confronto.

Il presente documento riporta la sintesi dell'analisi relativa alla **Customer Satisfaction (CS)** - l'efficacia percepita dei servizi erogati dall'Ateneo nei confronti dei suoi tre principali stakeholders interni:

- il personale docente, i dottorandi e gli assegnisti (questionario DDA);
- il personale tecnico-amministrativo (questionario PTA);
- gli studenti (questionario STUD). Il questionario studenti è a sua volta distinto tra studenti del I anno (STUD I) e degli anni successivi (STUD II) in quanto, oltre ai servizi comuni alle due categorie, sono state introdotte domande ad hoc per ciascuna rilevazione. In particolare, gli studenti del primo anno sono chiamati ad esprimere il proprio giudizio in merito al servizio di orientamento in entrata, mentre gli studenti degli anni successivi esprimono il proprio livello di soddisfazione per il servizio di job placement e di internazionalizzazione.

Il nostro Ateneo ha iniziato la sua partecipazione con l'analisi CS – efficacia percepita a partire dal mese di Marzo 2023 e ha consentito di misurare, per la prima volta, la qualità percepita per i servizi utilizzati nel corso dell'anno solare 2022 dal personale TAB (ad esclusione dei CEL) e dal personale accademico (DDA – Docenti, Dottorandi e Assegnisti).

Gli Atenei Partecipanti all'edizione 22/23



59 Atenei, di cui 6 non statali più 5 Scuole Superiori



Università degli Studi di Bergamo
Università degli Studi di Milano-Bicocca
Università LUM Giuseppe De Gennaro
Alma Mater Studiorum - Università di Bologna
Università degli Studi di Brescia
Università della Calabria
Università degli Studi di Camerino
Università degli Studi di Cassino e del Lazio
Meridionale
Università degli Studi di Catania
Università degli Studi "G. D'Annunzio" Chieti -
Pescara
Università degli Studi di Napoli Federico II
Università degli Studi di Ferrara
Università degli Studi di Firenze
Gran Sasso Science Institute
Scuola IMT Alti Studi Lucca
Università degli Studi dell'Insubria
Università IUAV di Venezia
Università degli Studi di Macerata
Università degli Studi di Messina
Università degli Studi di Milano

Università degli Studi di Modena e Reggio
Emilia
Università di Napoli L'Orientale
Università degli Studi di Padova
Università degli Studi di Palermo
Università degli Studi di Parma
Università degli Studi di Napoli Parthenope
Università degli Studi di Pavia
Università degli Studi di Perugia
Università degli Studi del Piemonte Orientale
"Amedeo Avogadro"
Politecnico di Bari
Università Politecnica delle Marche
Politecnico di Milano
Politecnico di Torino
Università del Salento
Università degli Studi di Salerno
Università degli Studi del Sannio
Sapienza Università di Roma
Università degli Studi di Sassari
Università degli Studi di Siena
Scuola Internazionale Superiore di Studi
Avanzati di Trieste - SISSA

Scuola Normale Superiore di Pisa
Scuola Superiore di Studi Universitari e
Perfezionamento S. Anna di PISA - SSSA
Università degli Studi di Roma Tor Vergata
Università degli Studi di Torino
Università degli Studi di Trento
Università degli Studi di Udine
Università degli Studi di Urbino Carlo Bo
Università Ca' Foscari di Venezia
Università degli Studi di Verona

Università degli Studi di Trieste
Università degli Studi Mediterranea di Reggio
Calabria
Università degli Studi dell'Aquila
Università degli Studi del Molise
Università della Basilicata
Università Campus Bio-Medico di Roma
Università Europea di Roma
LIUC - Università Cattaneo
LUMSA - Libera Università Maria Santissima
Assunta
Università Cattolica del Sacro Cuore

Quadro dei servizi analizzati nella CS-DDA

Macro Area	Servizio
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Gestione Personale
	Comunicazione, Portale e Social media
INFRASTRUTTURE	Servizi Generali e Logistica
	Sistemi Informativi
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	Carriera degli Studenti
	Tirocini
	Processi di assicurazione della qualità della didattica
SUPPORTO ALLA RICERCA	Gestione dei progetti
	Trasferimento Tecnologico e valorizzazione dei risultati
	Processi di assicurazione della qualità della Ricerca
SERVIZI BIBLIOTECARI	Biblioteca

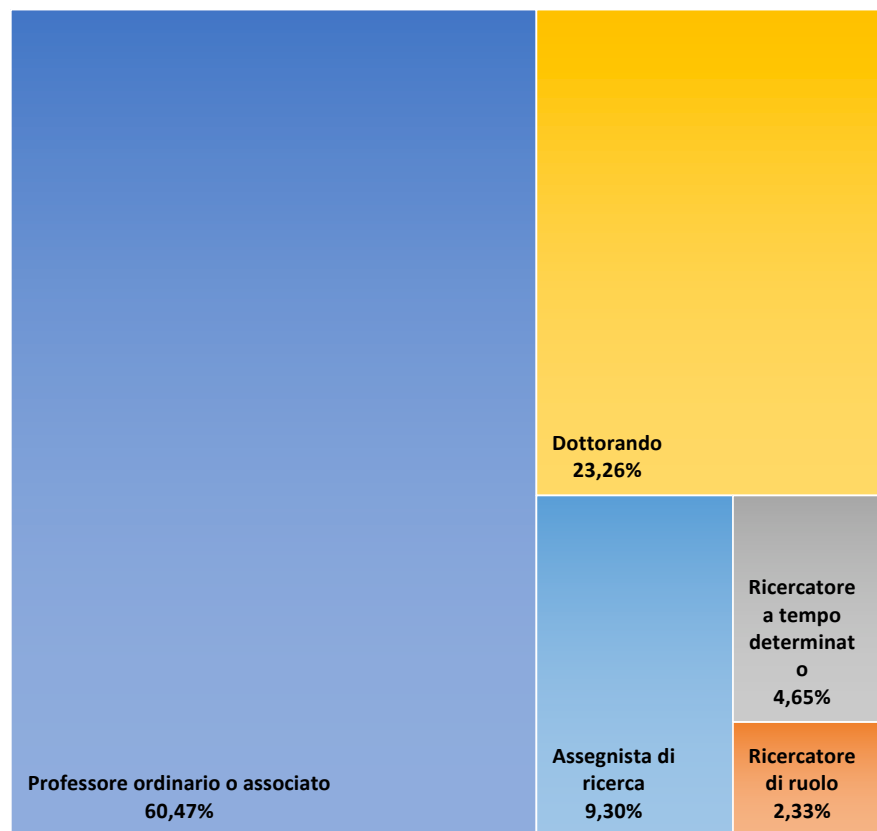
Customer Satisfaction DDA: i tassi di risposta



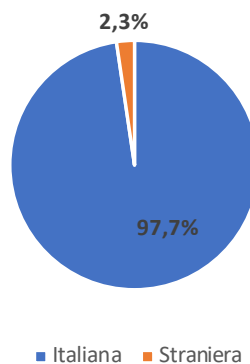
Ateneo	Docenti/Dottorandi/Assegnisti				
	Universo degli intervistati	Nr. Risposte GP2023	Tasso di risposta GP2023	Tasso di risposta piccoli Atenei	Tasso di risposta complessivo
UniBas	331	43	13,0%	42,5%	33,7%

Caratteristiche del campione DDA

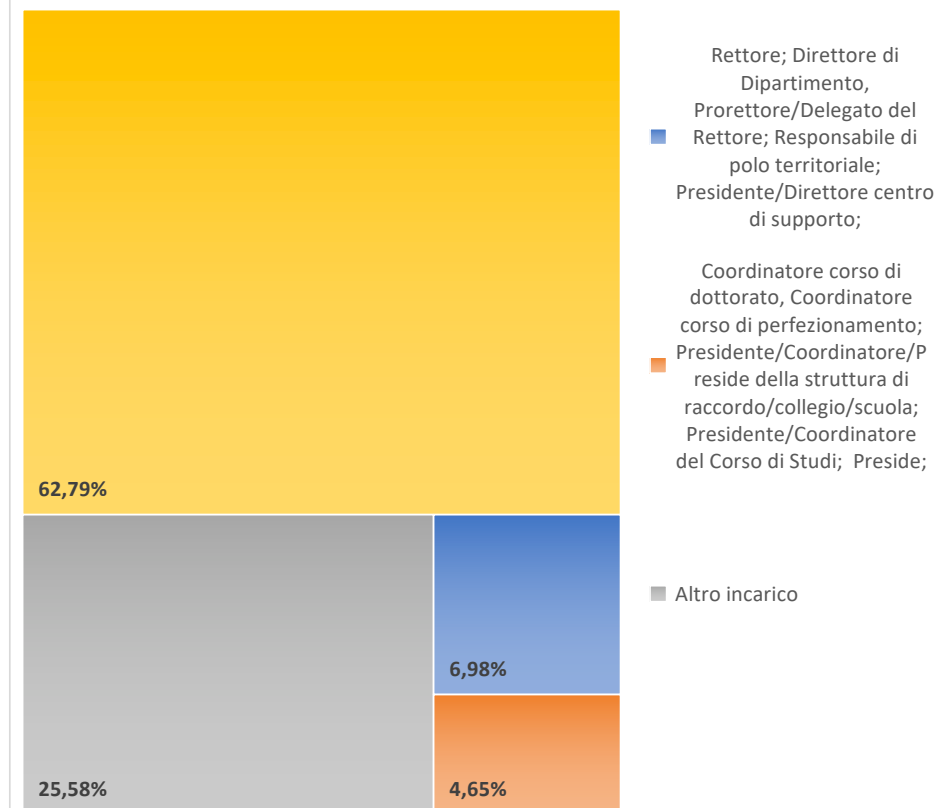
Ruolo



Cittadinanza



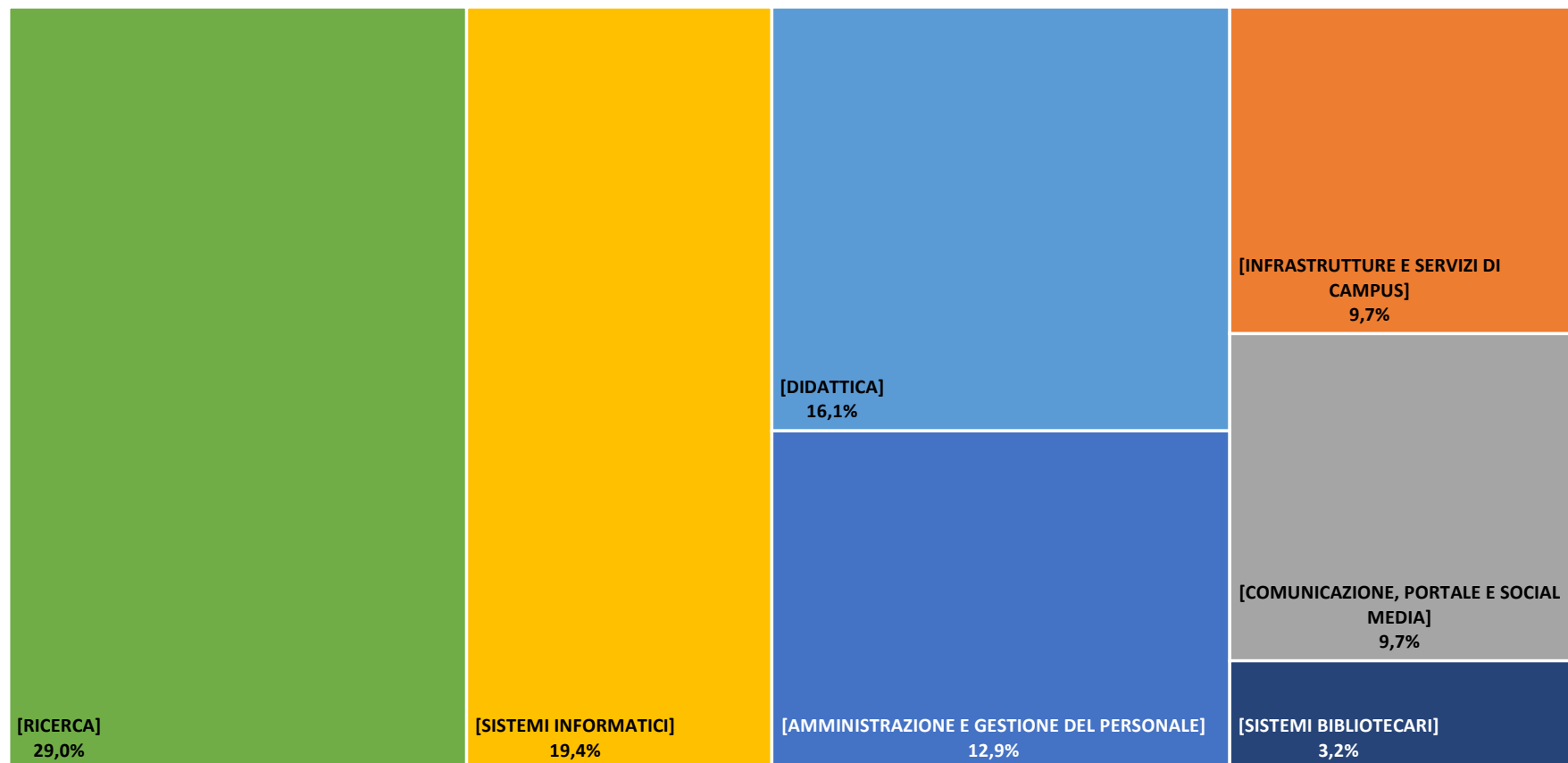
Incarico Istituzionale



Customer Satisfaction DDA: il livello di importanza dei servizi



% di rispondenti che hanno selezionato il servizio ... come prima scelta



Customer Satisfaction DDA: il livello di soddisfazione complessivo

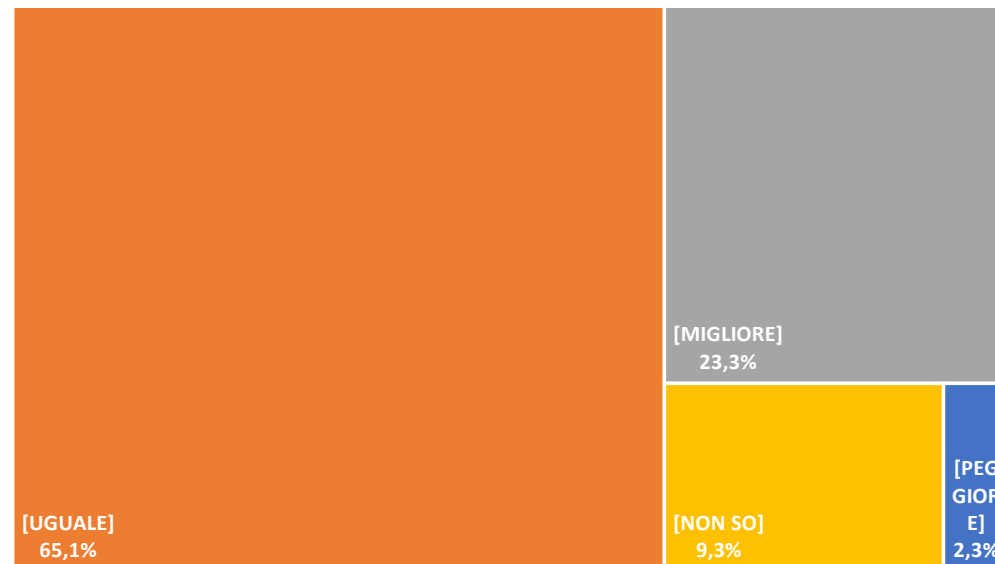


Livello di soddisfazione complessivo

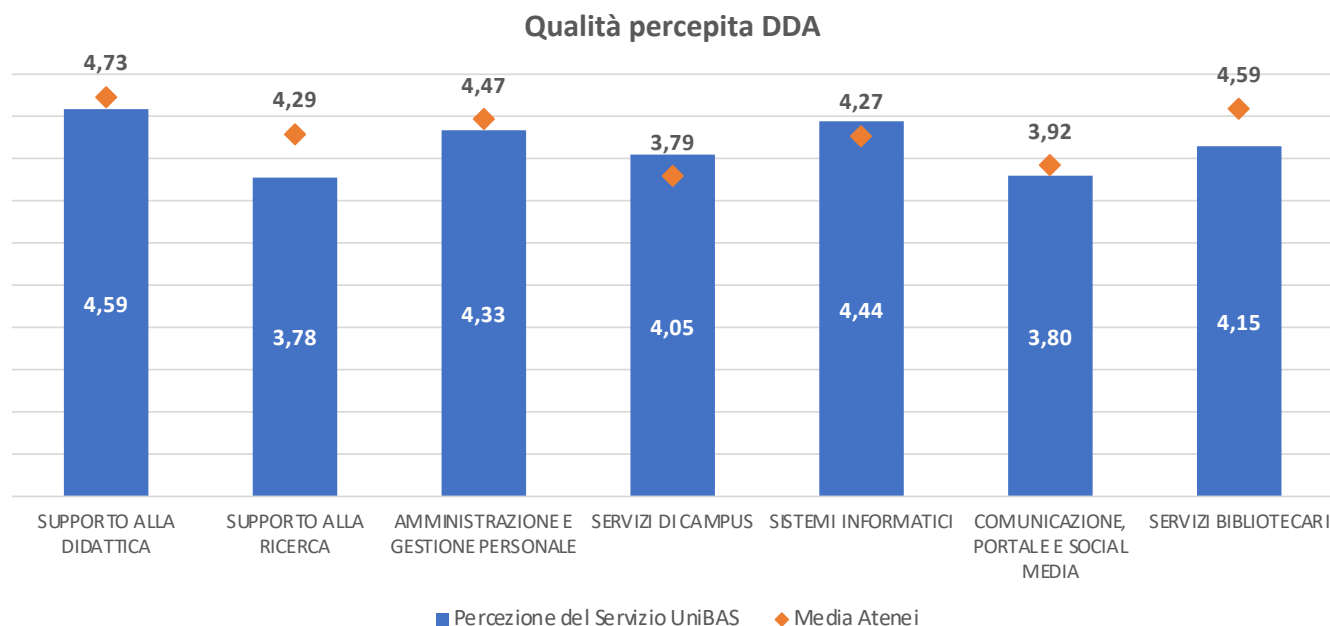
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato



Livello di percezione della prestazione rispetto l'anno precedente



Customer Satisfaction DDA: La soddisfazione complessiva – Benckmark Media Atenei

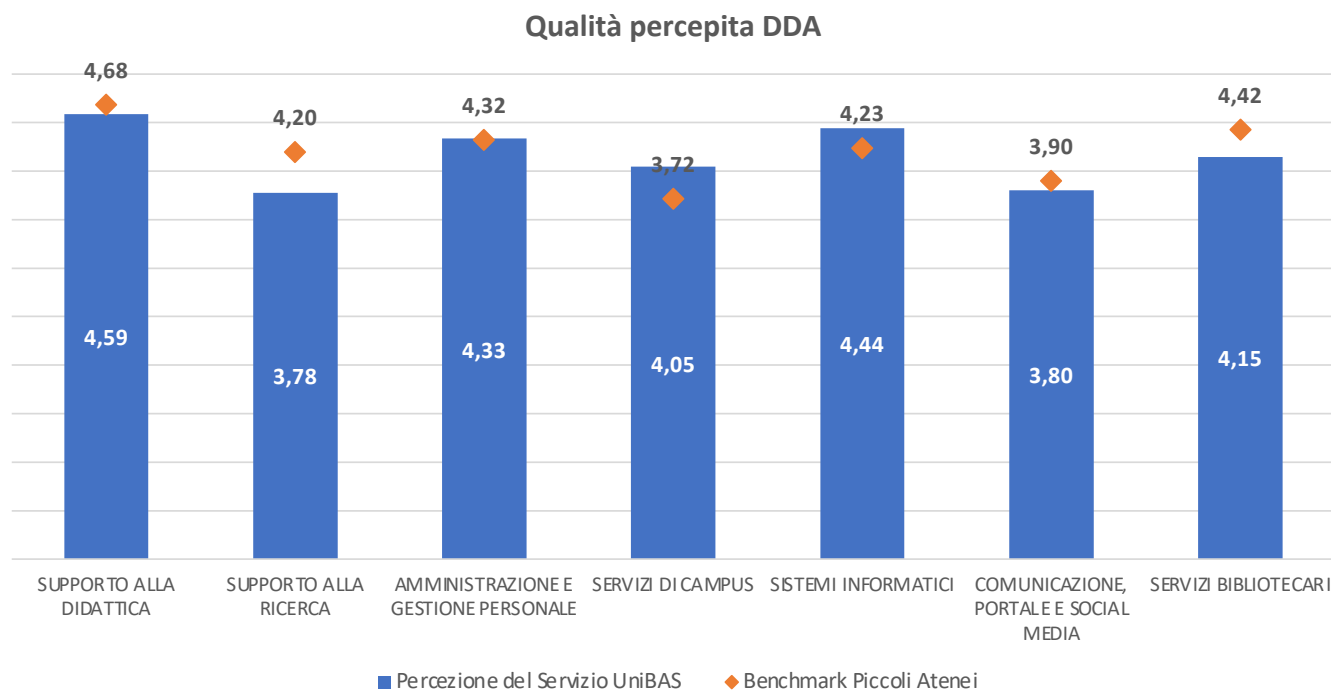


La figura riporta, mediante la barra color blu e l'etichetta al centro, il livello di soddisfazione medio riportato dall'Ateneo nella domanda finale di ciascun servizio (rilevazione DDA). Il punto arancio rappresenta invece il benchmark (cioè il valore medio degli Atenei). Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra la media, se il punto ricade all'esterno, la prestazione dell'Ateneo è sotto la media.

In UniBAS la percezione della qualità del servizio per i DDA è superiore alla media in particolare per quanto riguarda i Servizi di logistica e nei sistemi informatici.

Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Customer Satisfaction DDA: La soddisfazione complessiva – Benchmark piccoli Atenei



Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Settore Pianificazione e Programmazione

Per la lettura del grafico valgono le stesse considerazioni della slide precedente.

Cluster Piccoli Atenei:

Camerino, Campus Biomedico, Cassino, IUAV, LIUC, LUM, Macerata, Molise, PoliBA, Reggio Calabria, Sannio, UER.

In UniBAS la percezione della qualità del servizio per i DDA è superiore alla media in particolare per quanto riguarda i Servizi di logistica e nei sistemi informatici.

Nella media la qualità percepita dei servizi di Amministrazione e gestione del personale e Comunicazione.

Quadro dei servizi analizzati nella CS-PTA

Macro Area	Servizio
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	Gestione Personale
	Comunicazione, Portale e Social media
	Contabilità
INFRASTRUTTURE	Servizi Generali e Logistica
	Approvvigionamenti
	Sistemi Informativi

Customer Satisfaction PTA: i tassi di risposta

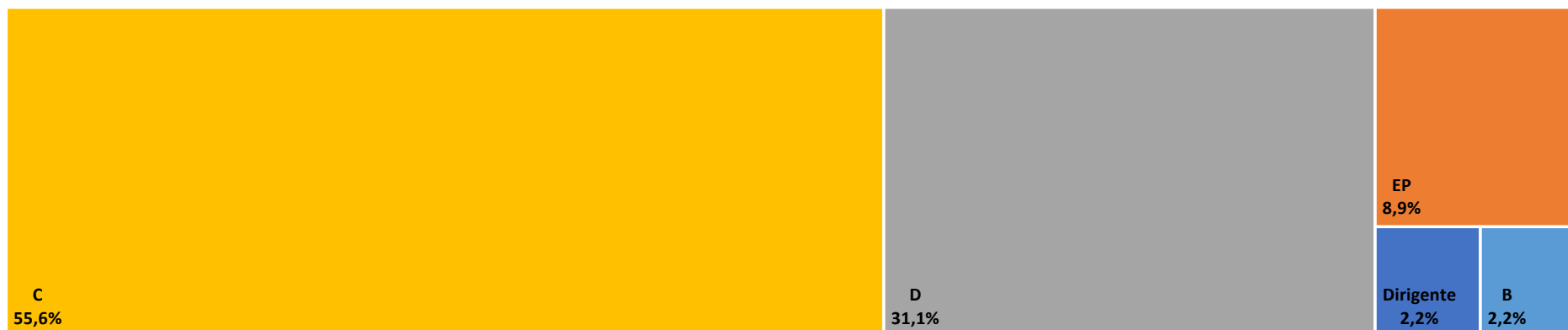


Ateneo	Personale TAB				
	Universo degli intervistati	Nr. Risposte GP2023	Tasso di risposta GP2023	Tasso di risposta piccoli Atenei	Tasso di risposta complessiva
UniBas	229	45	20,0%	62,0%	52,0%

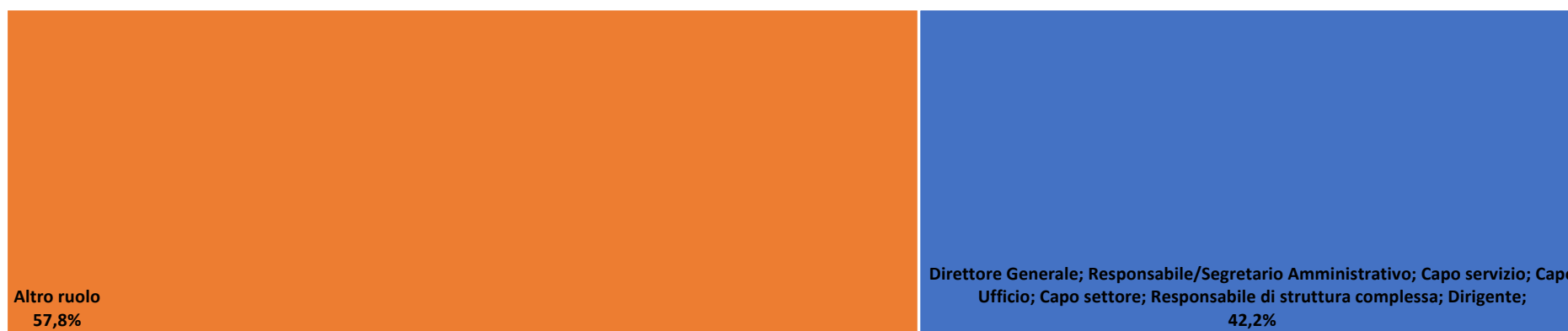
Caratteristiche del campione PTA



Categoria



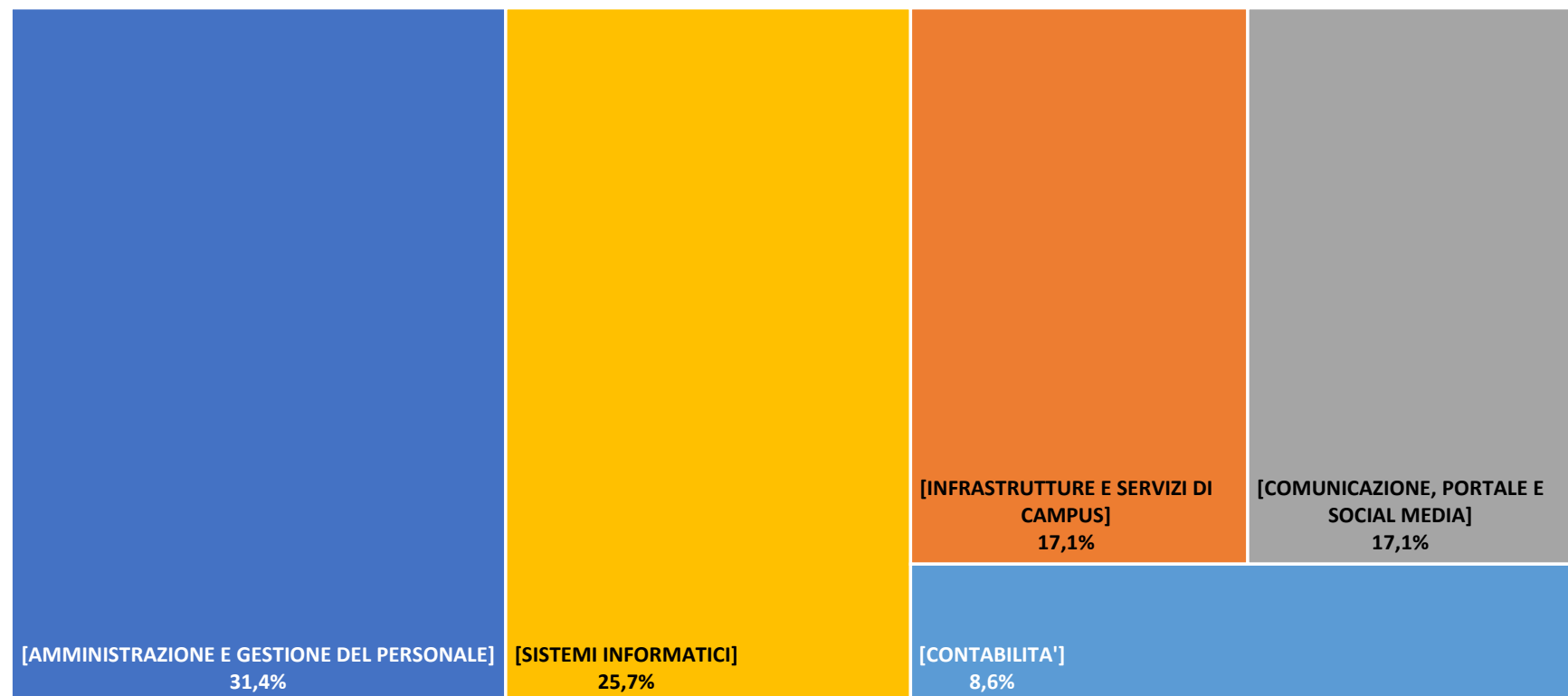
Ruolo



Customer Satisfaction PTA: il livello di importanza dei servizi



% DI RISPONDENTI CHE HANNO SELEZIONATO IL SERVIZIO ... COME PRIMA SCELTA



Customer Satisfaction PTA: il livello di soddisfazione complessivo

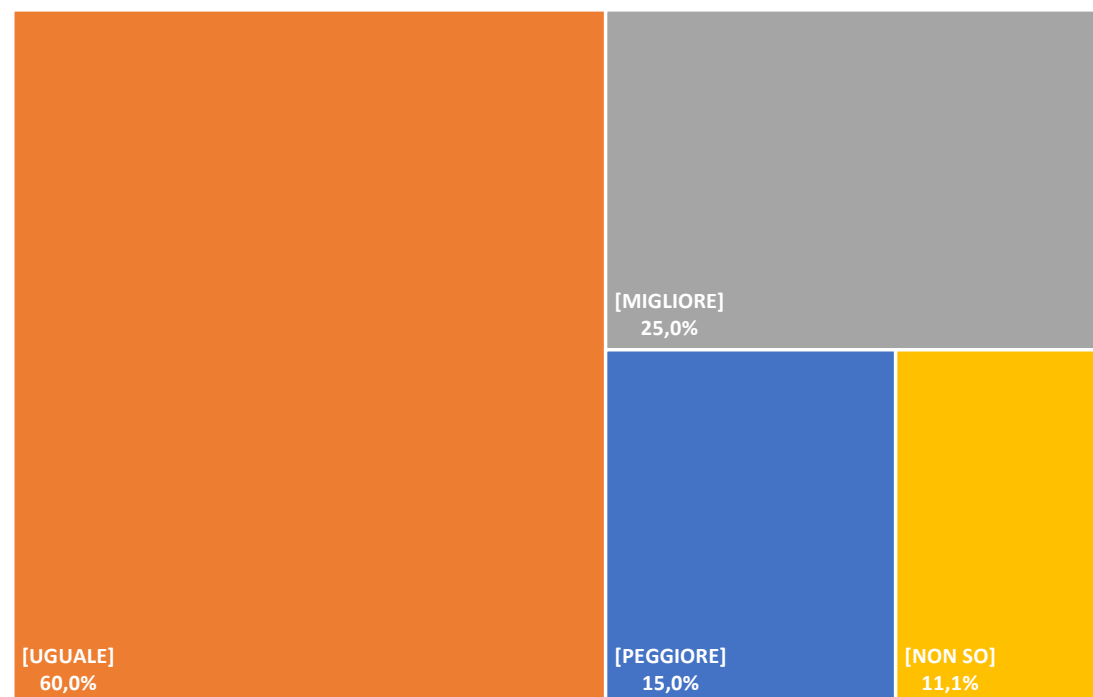


Livello di soddisfazione complessivo

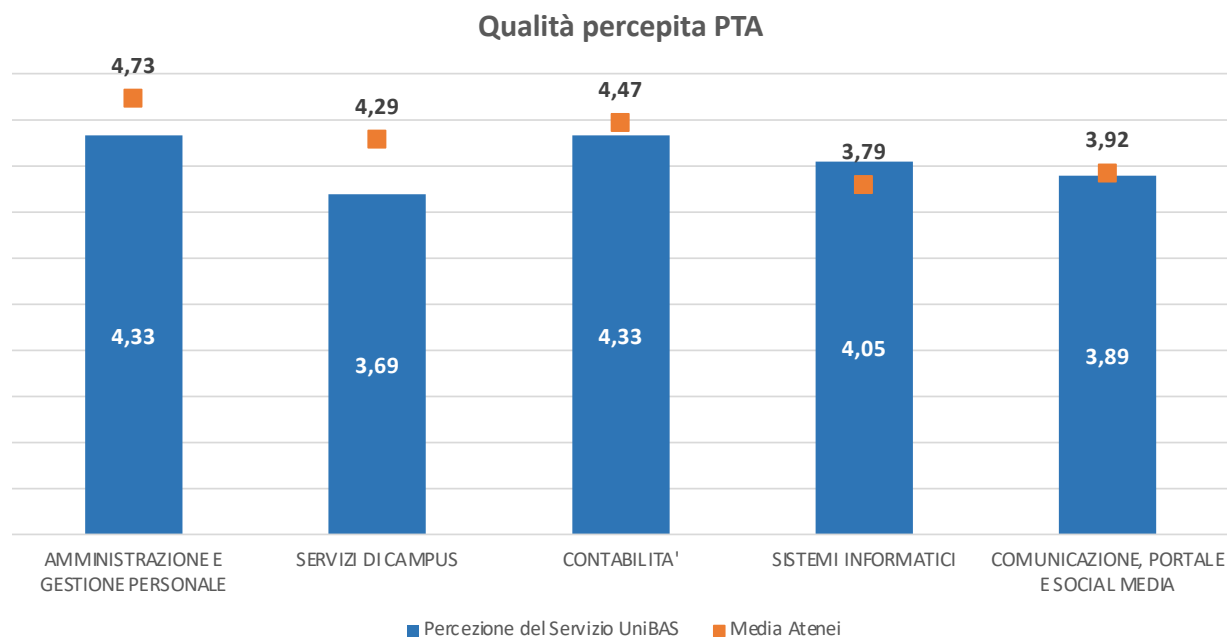
in riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato



Livello di percezione della prestazione rispetto all'anno precedente



Customer Satisfaction PTA: La soddisfazione complessiva – Benckmark Media Atenei



Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

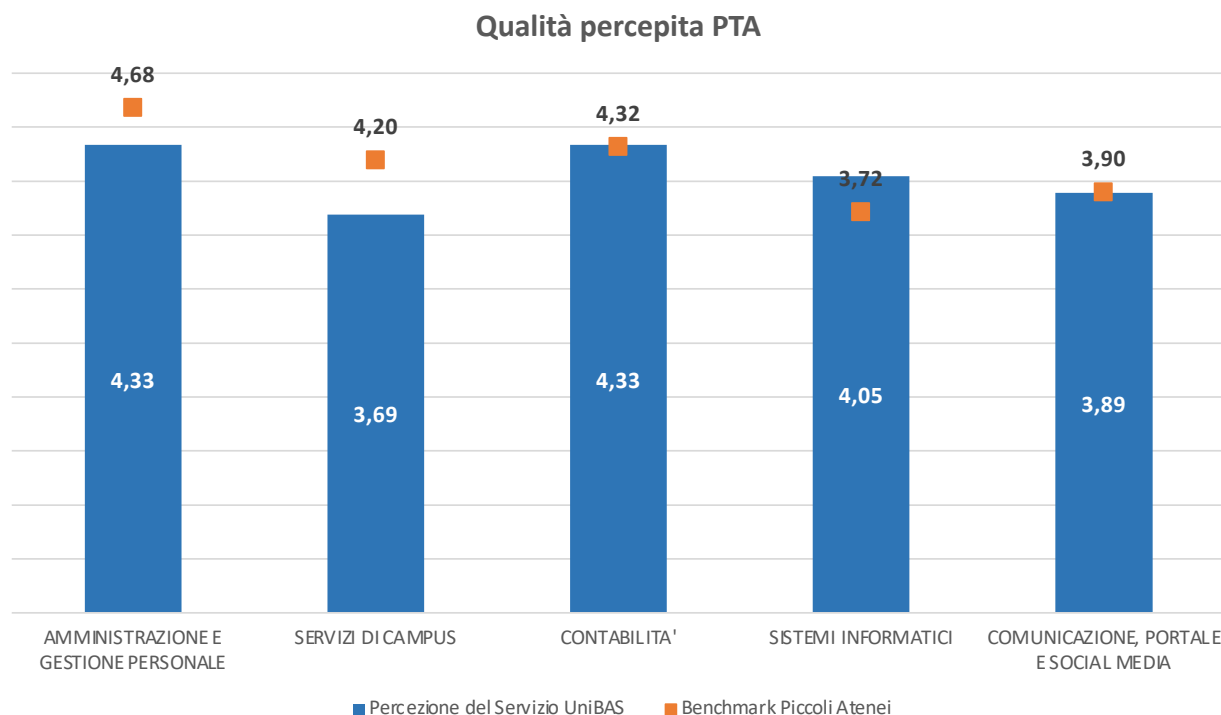
Settore Pianificazione e Programmazione

La figura riporta, mediante la barra color blu e l'etichetta al centro, il livello di soddisfazione medio riportato dall'Ateneo nella domanda finale di ciascun servizio (rilevazione PTA). Il punto arancio rappresenta invece il benchmark (cioè il valore medio degli Atenei). Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra la media, se il punto ricade all'esterno, la prestazione dell'Ateneo è sotto la media.

In UniBAS la percezione della qualità del servizio per il PTA sono superiori alla media in particolare nei sistemi informatici.

Nella media la qualità percepita dei servizi di Comunicazione.

Customer Satisfaction PTA: La soddisfazione complessiva – Benchmark piccoli Atenei



Per la lettura del grafico valgono le stesse considerazioni della slide precedente.

Cluster Piccoli Atenei:
Camerino, Campus Biomedico,
Cassino, IUAV, LIUC, LUM, Macerata,
Molise,
PoliBA, Reggio Calabria, Sannio, UER.

In UniBAS la percezione della qualità del servizio per il PTA sono superiori alla media i sistemi informatici.

Nella media la qualità percepita dei servizi di Contabilità e Comunicazione.

Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Quadro dei servizi analizzati nella CS-STUD I

Macro Area	Servizio
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE	Comunicazione, Portale e Social media
INFRASTRUTTURE	Servizi Generali e Logistica
	Sistemi Informativi
SUPPORTO DIDATTICA	Segreteria Studenti
	Orientamento in Entrata
	Diritto allo Studio
SERVIZI BIBLIOTECARI	Biblioteche

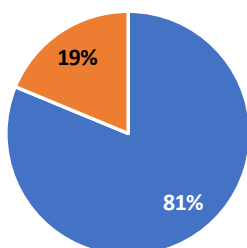
Customer Satisfaction STUD I: i tassi di risposta



Ateneo	Studenti I anno				
	Universo degli intervistati	Nr. Risposte GP2023	Tasso di risposta GP2023	Tasso di risposta piccoli Atenei	Tasso di risposta complessiva
UniBas	1575	16	1,02%	41,2%	24,0%

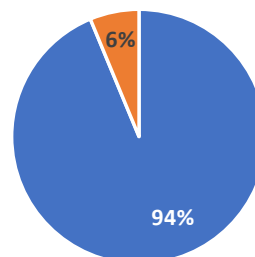
Caratteristiche del campione STUD I

Tipologia di corso di iscrizione



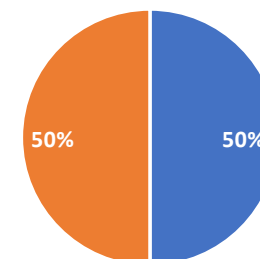
■ Laurea triennale ■ Laurea a ciclo unico

Frequenza delle lezioni di ogni corso



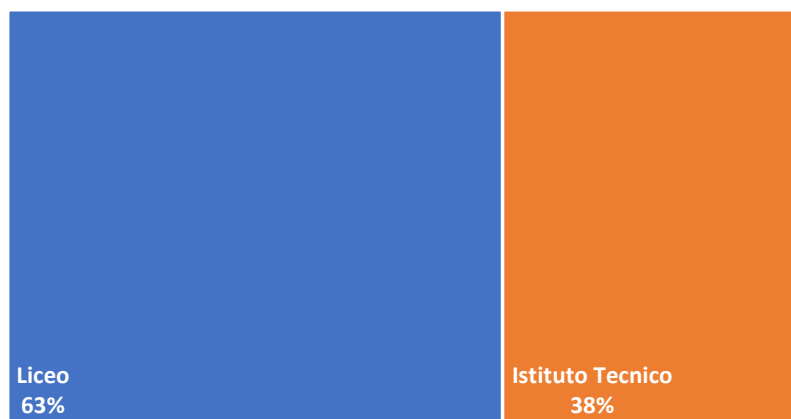
■ Frequentante >50% delle lezioni ■ Non frequentante <50% delle lezioni

% Studenti fuori sede



■ Si ■ No

Tipologia di Scuola Superiore frequentata



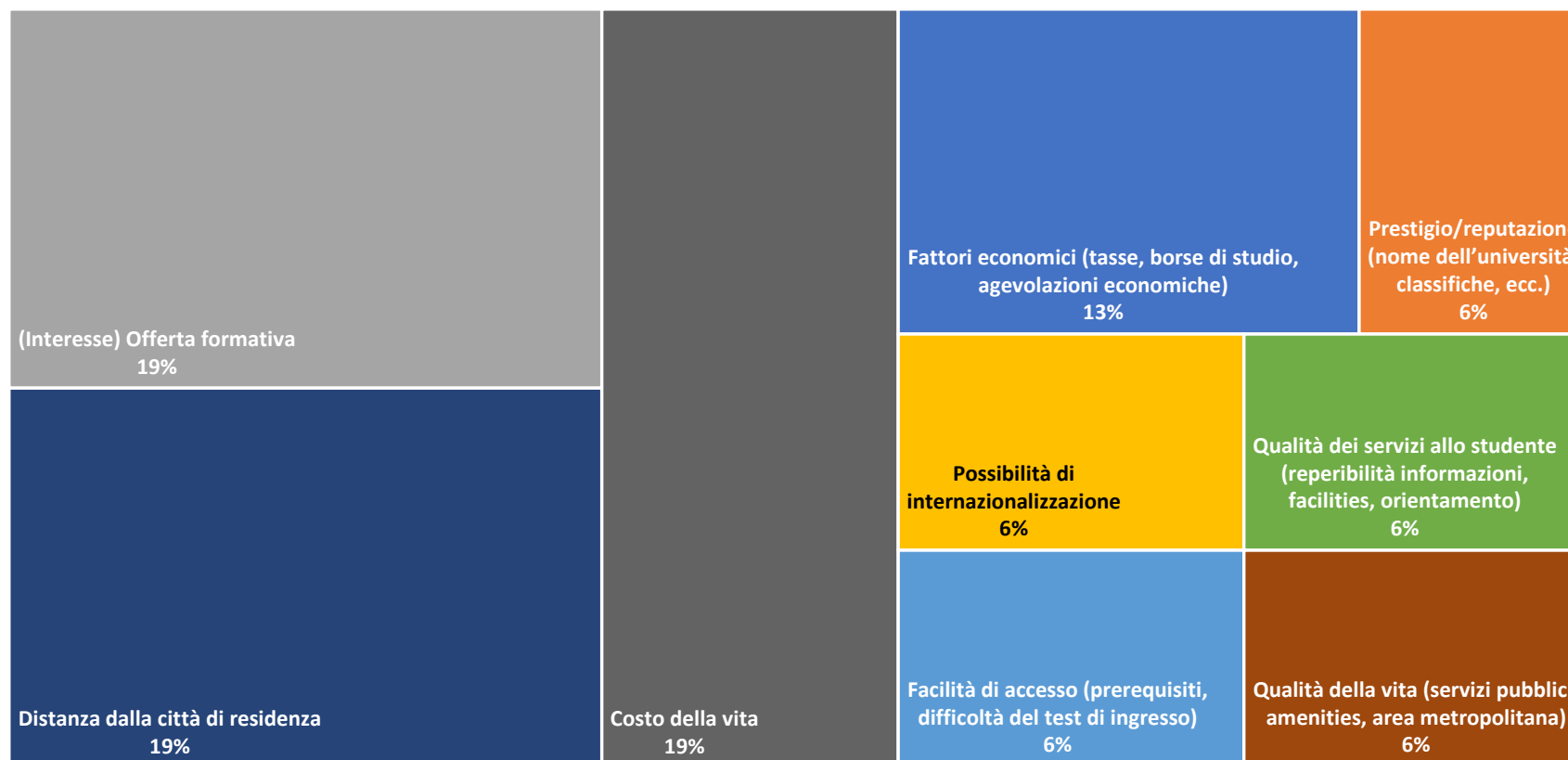
Provincia di Provenienza



Caratteristiche del campione STUD I



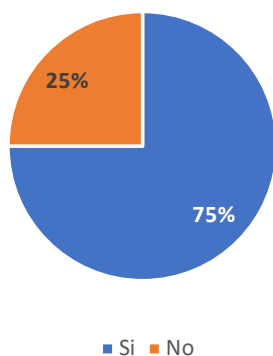
Fattore più importante di scelta sede universitaria



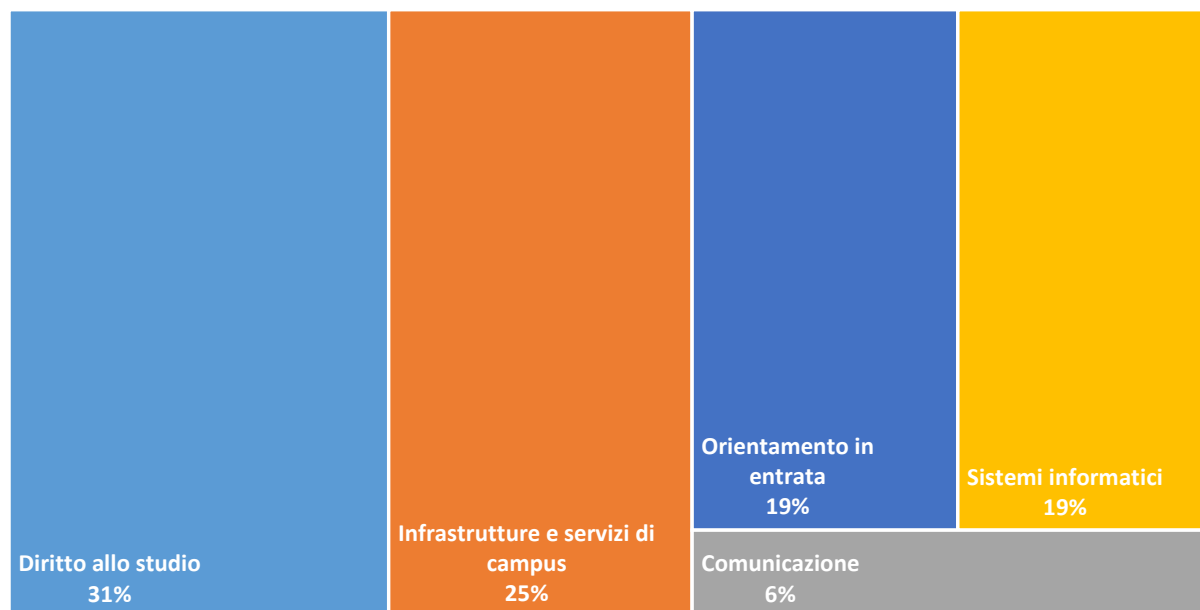
Customer Satisfaction STUD I: Soddisfazione complessiva dei servizi



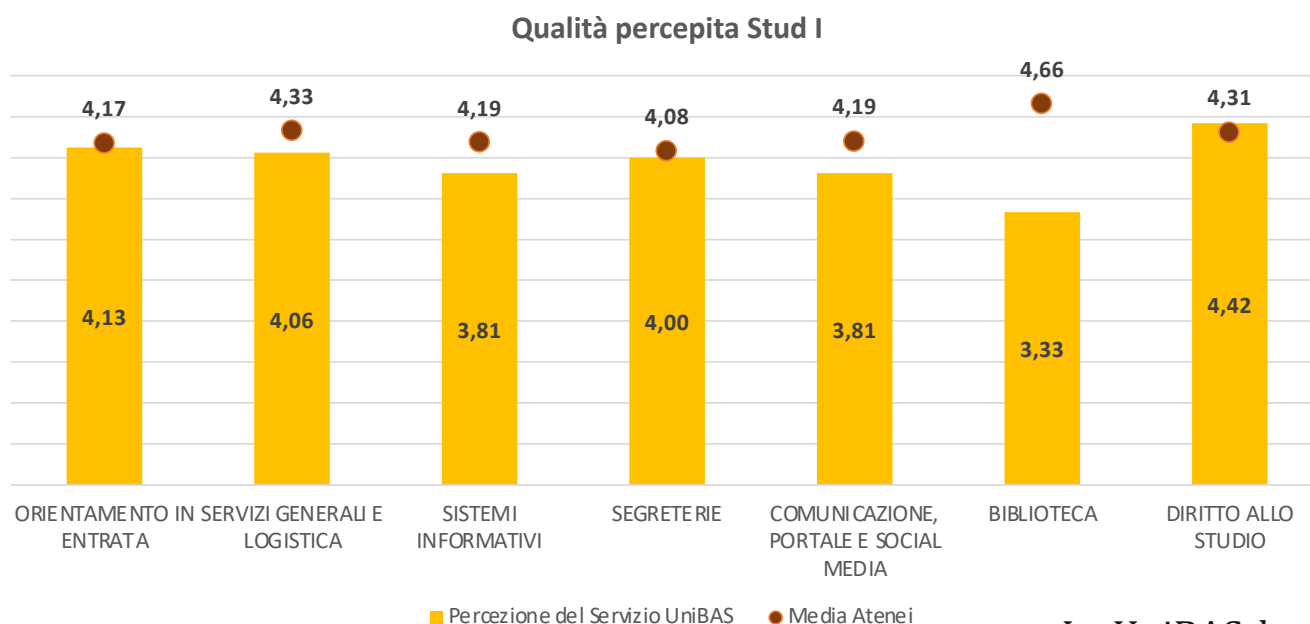
Livello di soddisfazione della esperienza
Universitaria presso UniBAS



Ordine di importanza dei servizi di supporto



Customer Satisfaction STUD I: La soddisfazione complessiva – Benckmark Media Atenei



Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Settore Pianificazione e Programmazione

La figura riporta, mediante la barra color giallo e l'etichetta al centro, il livello di soddisfazione medio riportato dall'Ateneo nella domanda finale di ciascun servizio (rilevazione STUD I). Il punto marrone rappresenta invece il benchmark (cioè il valore medio degli Atenei). Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra la media, se il punto ricade all'esterno, la prestazione dell'Ateneo è sotto la media.

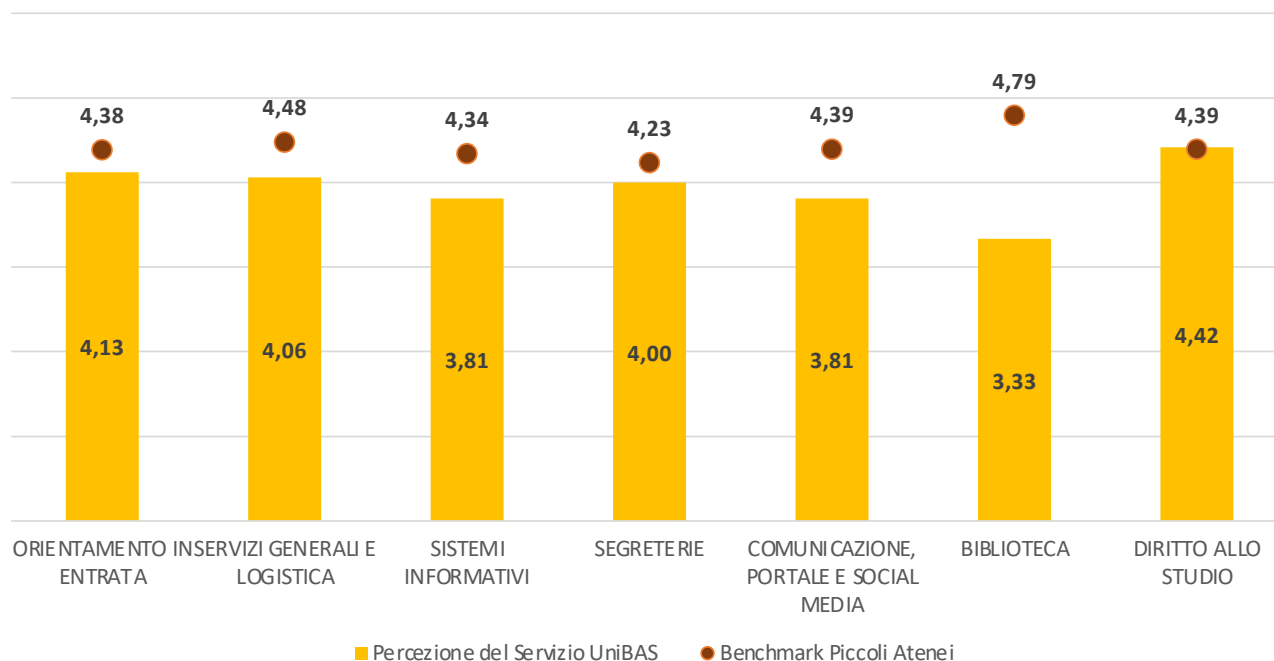
In UniBAS la percezione della qualità del servizio per gli studenti del I anno sono per la maggior parte dei servizi sotto la media.

Fanno eccezione i servizi di orientamento in entrata e le segreterie che si collocano nella media.

Customer Satisfaction STUD I: La soddisfazione complessiva – Benchmark piccoli Atenei



Qualità percepita Stud I



Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Per la lettura del grafico valgono le stesse considerazioni della slide precedente.

Cluster Piccoli Atenei:
Camerino, Campus Biomedico, Cassino, IUAV, LIUC, LUM, Macerata, Molise, PoliBA, Reggio Calabria, Sannio, UER.

In UniBAS per gli studenti del I anno solo la percezione della qualità del servizio Diritto allo studio è superiore alla media dei piccoli Atenei.

La percezione della qualità degli altri servizi si pone al di sotto della media dei piccoli Atenei.

Quadro dei servizi analizzati nella CS-STUD anni successivi



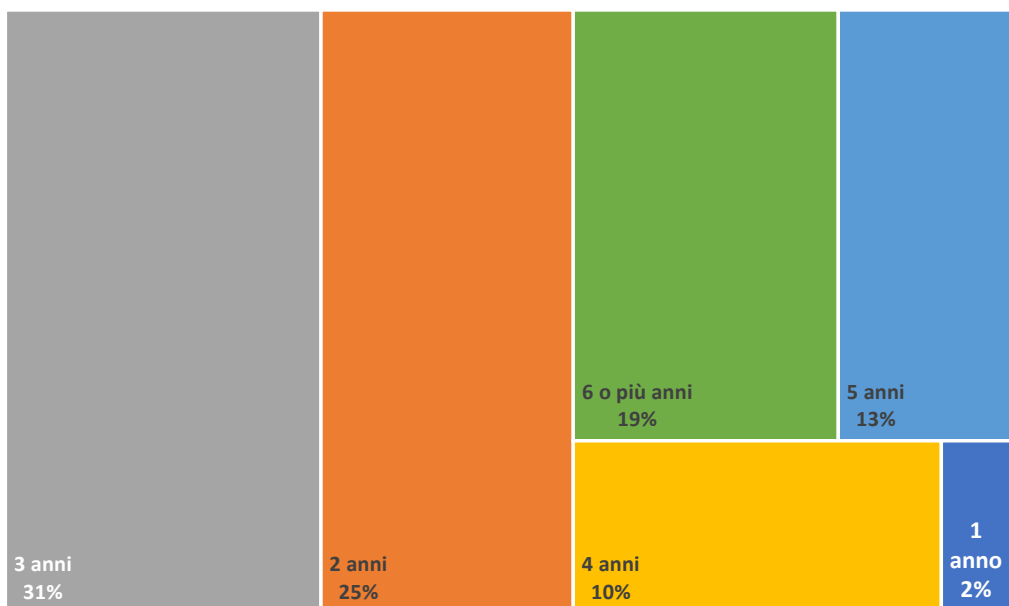
Macro Area	Servizio
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE	Comunicazione, Portale e Social media
INFRASTRUTTURE	Servizi Generali e Logistica
	Sistemi Informativi
SUPPORTO DIDATTICA	Segreteria Studenti
	Orientamento in Uscita
	Internazionalizzazione
	Diritto allo Studio
SERVIZI BIBLIOTECARI	Biblioteche

Customer Satisfaction STUD anni successivi: i tassi di risposta

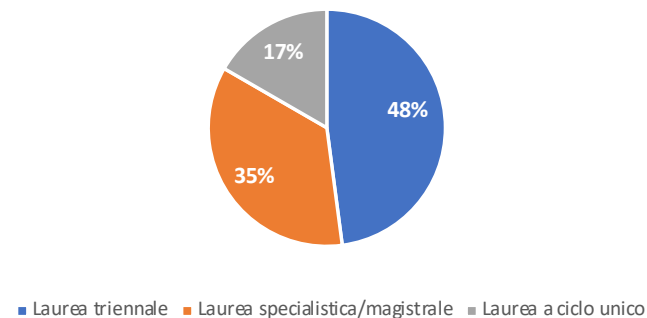
Ateneo	Studenti anni successivi				
	Universo degli intervistati	Nr. Risposte GP2023	Tasso di risposta GP2023	Tasso di risposta piccoli Atenei	Tasso di risposta complessiva
UniBas	1590	48	2%	34,1%	24,1%

Caratteristiche del campione STUD anni successivi

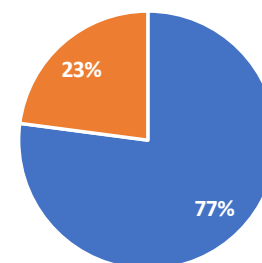
Anzianità di iscrizione in Unibas



Tipologia di Corso di iscrizione

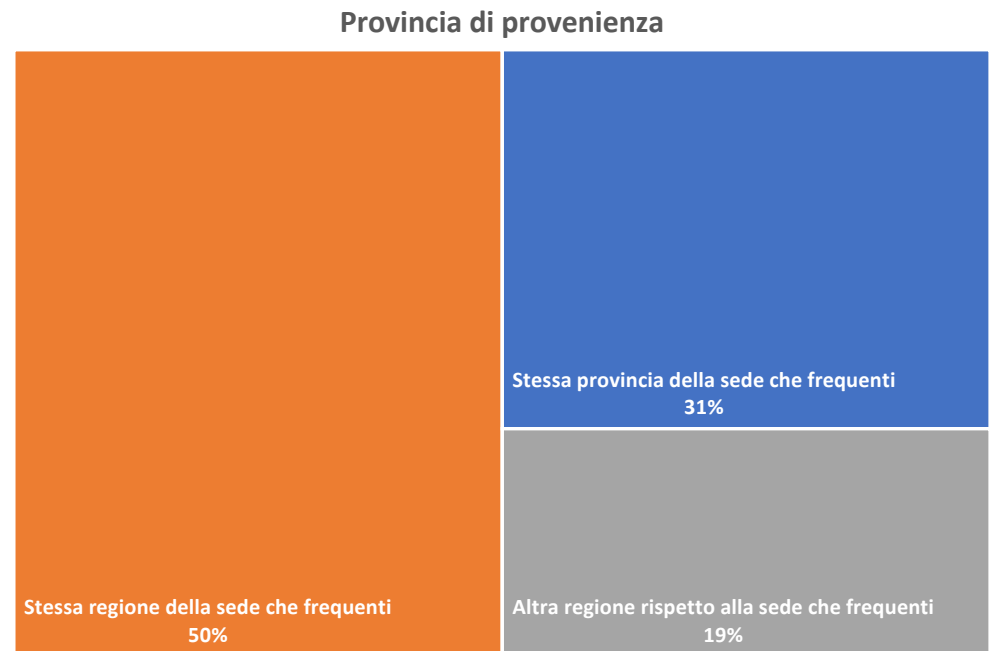
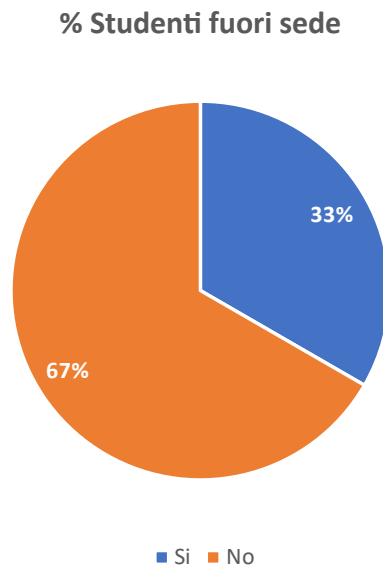


Frequenza delle lezioni di ogni corso



■ Frequentante (> 50% delle lezioni del...)

Caratteristiche del campione STUD anni successivi

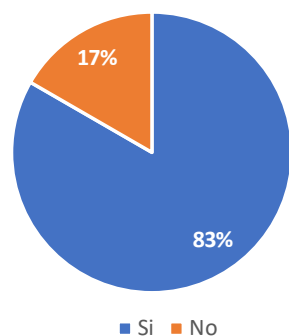


Customer Satisfaction STUD anni successivi: Soddisfazione complessiva dei servizi

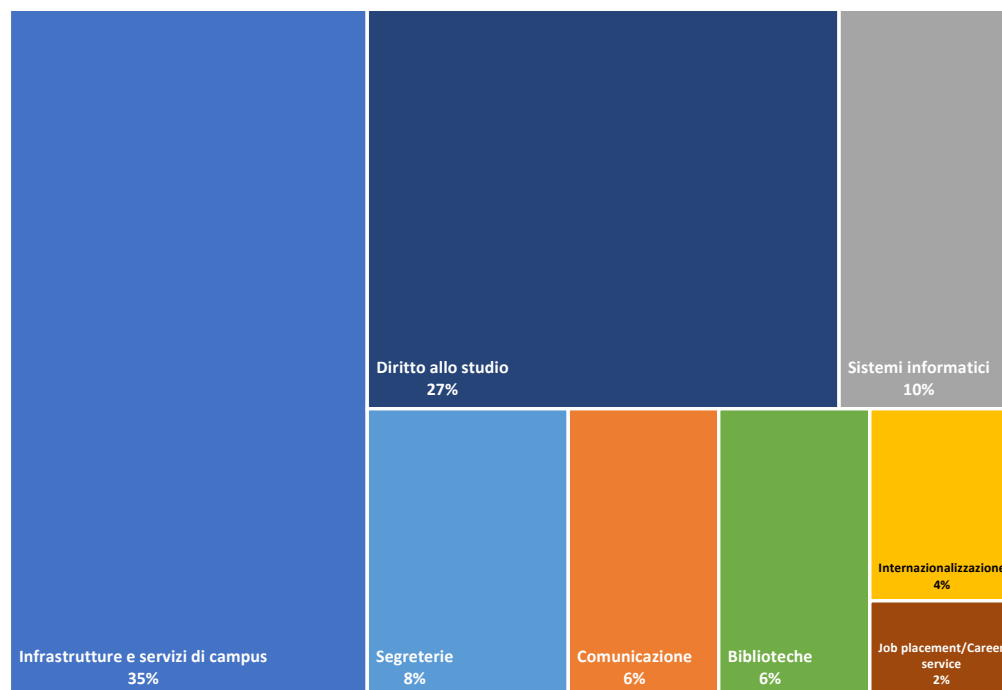


Livello di soddisfazione della
esperienza Universitaria presso

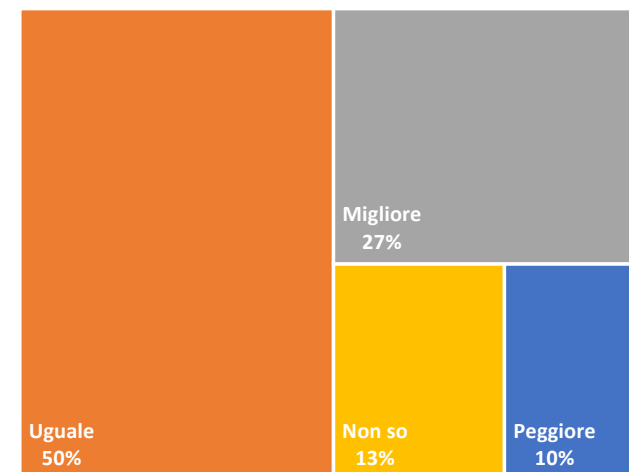
UniBAS



Ordine di importanza dei servizi di supporto



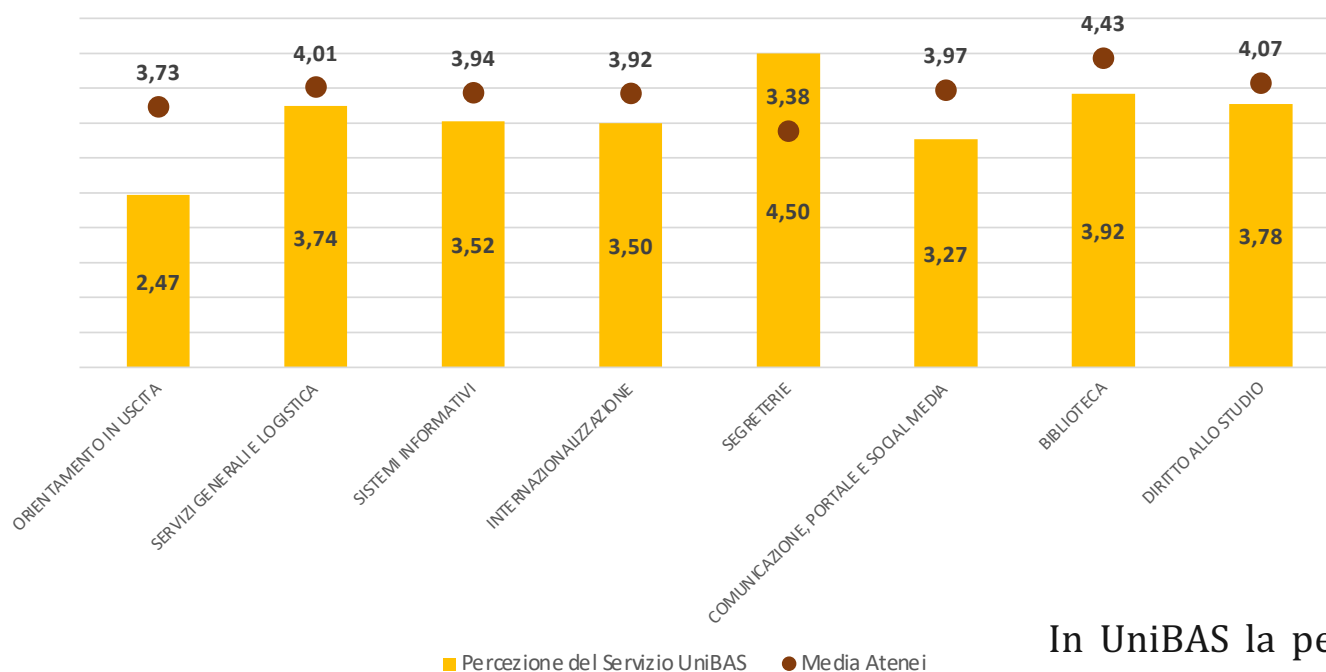
Percezione della prestazione dei servizi di
Ateneo rispetto all'anno precedente



Customer Satisfaction STUD anni successivi: La soddisfazione complessiva – Benckmark Media Atenei



Qualità percepita Studenti anni successivi



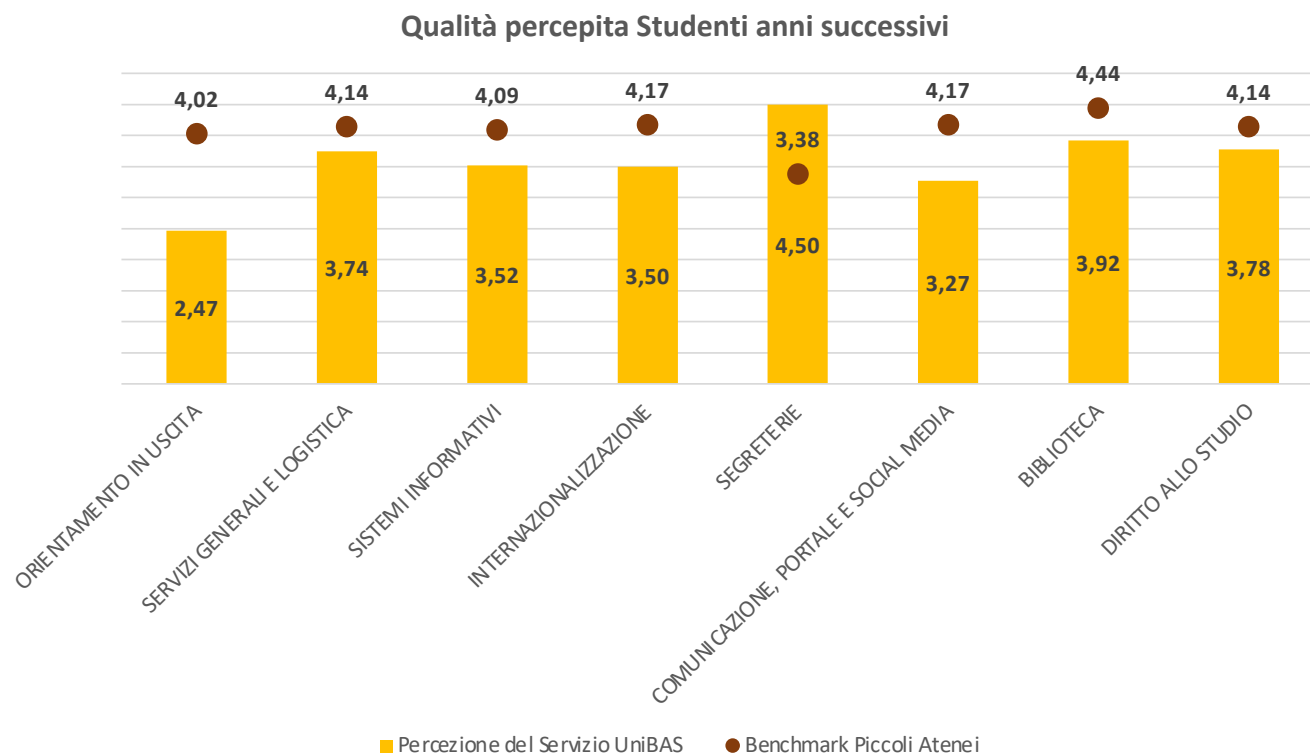
Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

La figura riporta, mediante la barra color giallo e l'etichetta al centro, il livello di soddisfazione medio riportato dall'Ateneo nella domanda finale di ciascun servizio (rilevazione STUD I). Il punto marrone rappresenta invece il benchmark (cioè il valore medio degli Atenei). Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra la media, se il punto ricade all'esterno, la prestazione dell'Ateneo è sotto la media.

In UniBAS la percezione della qualità del servizio per gli studenti del I anno per la maggior parte dei servizi si colloca al di sotto della media del totale degli Atenei..

Fanno eccezione i servizi delle Segreterie che si collocano sopra tale media.

Customer Satisfaction STUD anni successivi: La soddisfazione complessiva – Benckmark Media Atenei



Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Settore Pianificazione e Programmazione

Per la lettura del grafico valgono le stesse considerazioni della slide precedente.

Cluster Piccoli Atenei:

Camerino, Campus Biomedico,
Cassino, IUAV, LIUC, LUM, Macerata,
Molise,
PoliBA, Reggio Calabria, Sannio, UER.

In UniBAS la percezione della qualità del servizio per gli studenti del I anno per la maggior parte dei servizi si colloca sotto la media dei piccoli Atenei.

Fanno eccezione i servizi delle Segreterie che si collocano sopra media.