



Progetto Good Practice 2023

Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction

Efficacia percepita dei servizi erogati dall'Ateneo

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 23/24



62 Atenei, di cui 6 non statali, 1 Telematica e 4 Scuole Superiori



Alma Mater Studiorum - Università di Bologna
 Libera Università Maria Santissima Assunta - LUMSA
 Libera Università Mediterranea LUM "Giuseppe Degennaro"
 Politecnico di Bari
 Politecnico di Milano
 Politecnico di Torino
 Sapienza Università di Roma
 Scuola IMT Alti Studi Lucca
 Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di Trieste - SISSA
 Scuola Normale Superiore di Pisa
 Scuola Superiore S. Anna di PISA - SSSA
 Università Ca' Foscari di Venezia
 Università Campus Bio-Medico di Roma
 Università Carlo Cattaneo - LIUC
 Università Cattolica del Sacro Cuore
 Università degli Studi "G. D'Annunzio" Chieti - Pescara
 Università degli Studi del Molise
 Università degli Studi del Piemonte Orientale "Amedeo Avogadro"
 Università degli Studi del Sannio
 Università degli Studi della Basilicata
 Università degli Studi dell'Aquila
 Università degli Studi dell'Insubria

Università degli Studi di Bergamo
 Università degli Studi di Brescia
 Università degli Studi di Cagliari
 Università degli Studi di Camerino
 Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale
 Università degli Studi di Catania
 Università degli Studi di Ferrara
 Università degli Studi di Firenze
 Università degli Studi di Genova
 Università degli Studi di Macerata
 Università degli Studi di Messina
 Università degli Studi di Milano
 Università degli Studi di Milano-Bicocca
 Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia
 Università degli Studi di Napoli Federico II
 Università degli Studi di Napoli Parthenope
 Università degli Studi di Padova
 Università degli Studi di Palermo
 Università degli Studi di Parma
 Università degli Studi di Pavia
 Università degli Studi di Perugia
 Università degli Studi di Roma Tor Vergata
 Università degli Studi di Salerno
 Università degli Studi di Sassari

Università degli Studi di Siena
 Università degli Studi di Torino
 Università degli Studi di Trento
 Università degli Studi di Trieste
 Università degli Studi di Udine
 Università degli Studi di Urbino Carlo Bo
 Università degli Studi di Verona
 Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria
 Università del Salento
 Università della Calabria
 Università di Foggia
 Università di Napoli L'Orientale
 Università Europea di Roma
 Università IUAV di Venezia
 Università Politecnica delle Marche
 Università Telematica San Raffaele



Nuovi ingressi

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

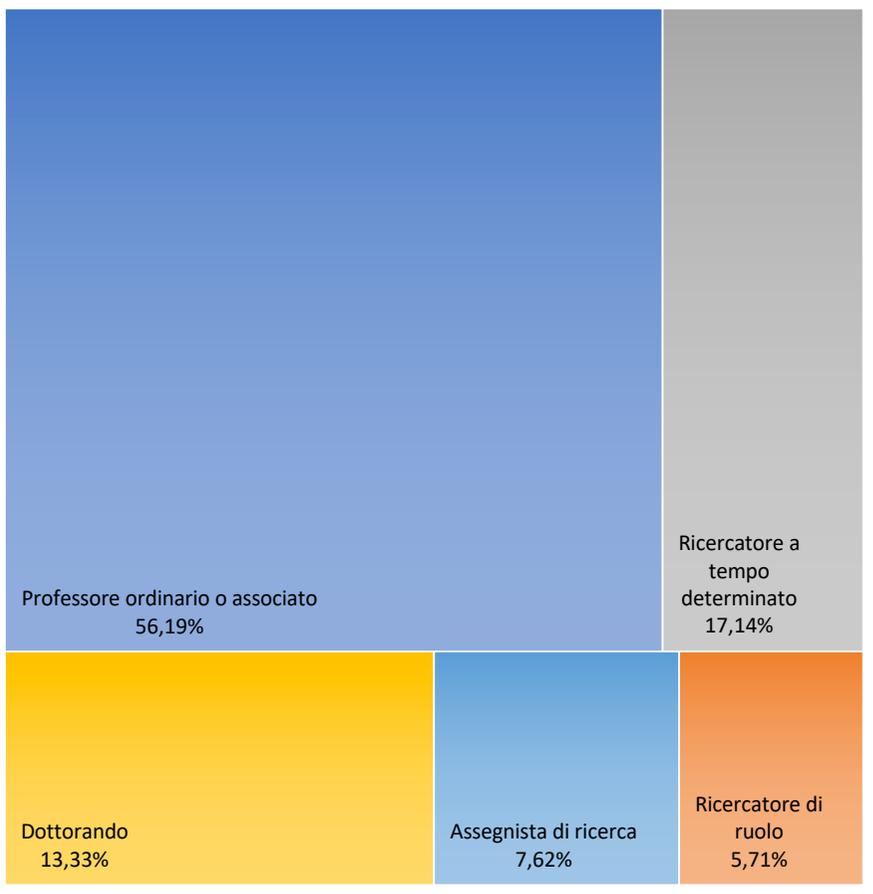


| Ateneo | Docenti/Dottorandi/Assegnisti | | | | |
|---------------|--------------------------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| | Universo degli intervistati | Nr. Risposte GP2022 | Tasso di risposta GP2022 | Tasso di risposta piccoli Atenei | Tasso di risposta complessivo |
| UniBas | 331 | 43 | 13,0% | 42,5% | 33,7% |

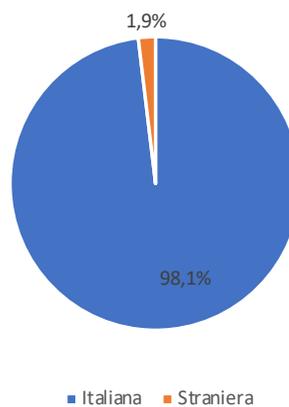
| Ateneo | Docenti/Dottorandi/Assegnisti | | | | |
|---------------|--------------------------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| | Universo degli intervistati | Nr. Risposte GP2023 | Tasso di risposta GP2023 | Tasso di risposta piccoli Atenei | Tasso di risposta complessivo |
| UniBas | 328 | 105 | 32,0% | 40,3% | 32,2% |

Caratteristiche del campione DDA

Ruolo

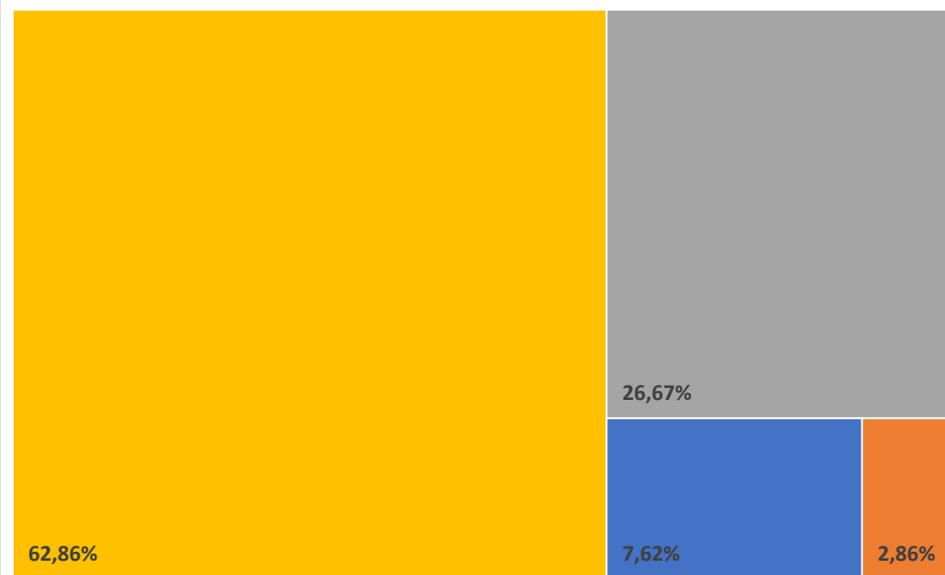


Cittadinanza



Incarico Istituzionale

- Rettore; Direttore di Dipartimento, Prorettore/Delegato del Rettore; Responsabile di polo territoriale; Presidente/Direttore centro di supporto;
- Coordinatore corso di dottorato, Coordinatore corso di perfezionamento;
- Presidente/Coordinatore/Preside della struttura di raccordo/collegio/scuola; Presidente/Coordinatore del Corso di Studi; Preside;
- Altro incarico
- Nessun incarico



Customer Satisfaction DDA: livello di soddisfazione complessivo

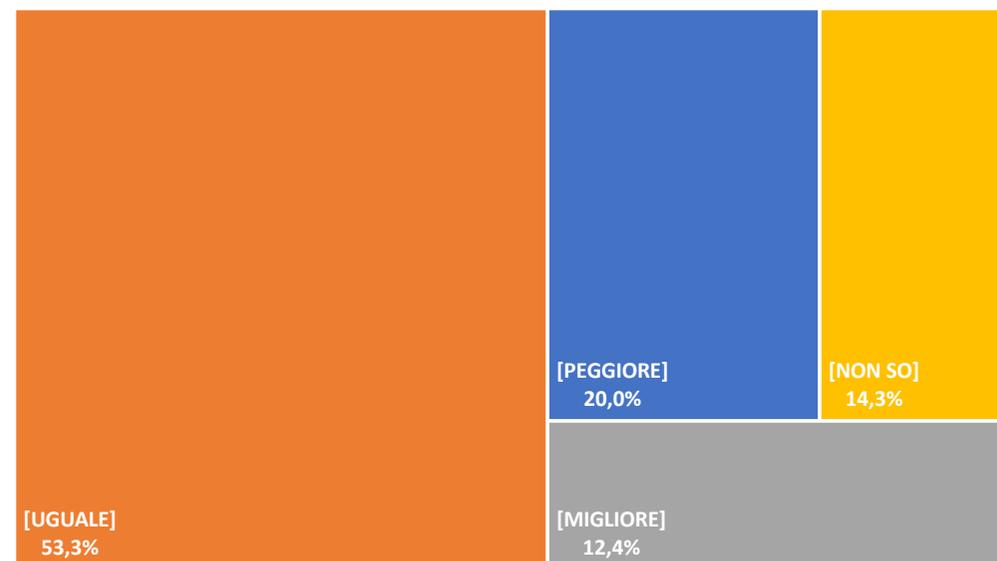


Livello di soddisfazione complessivo

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

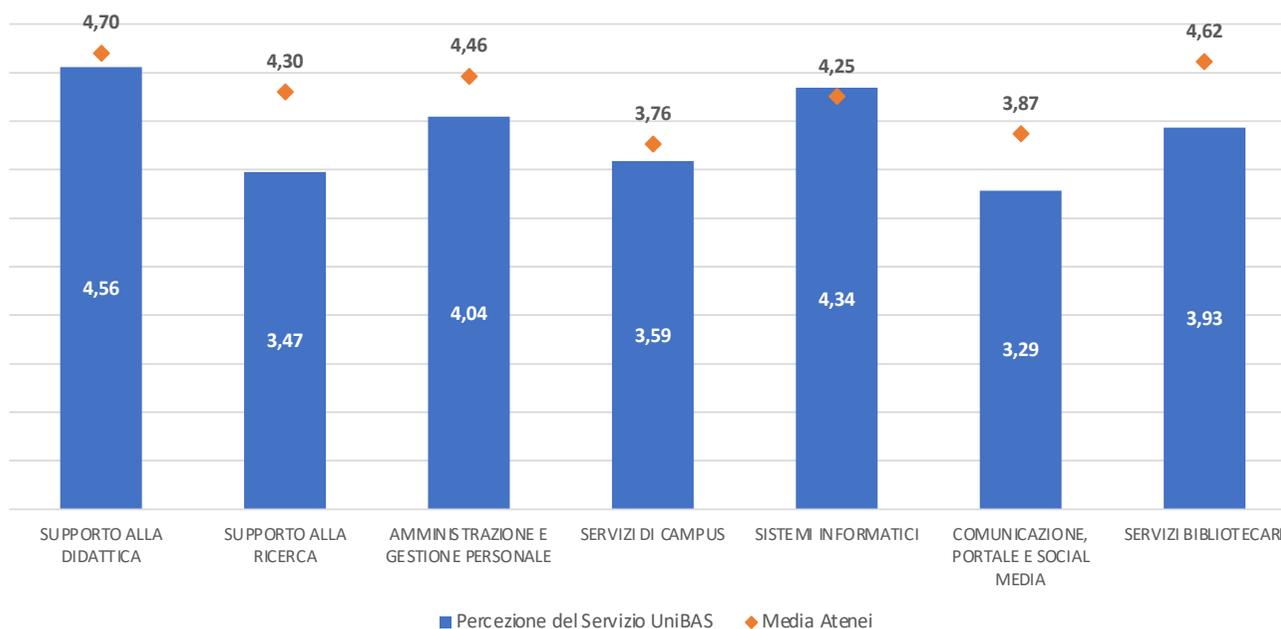


Livello di percezione della prestazione rispetto l'anno precedente



Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Customer Satisfaction DDA - Soddisfazione complessiva UniBAs vs Media Atenei GP2023



Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

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).

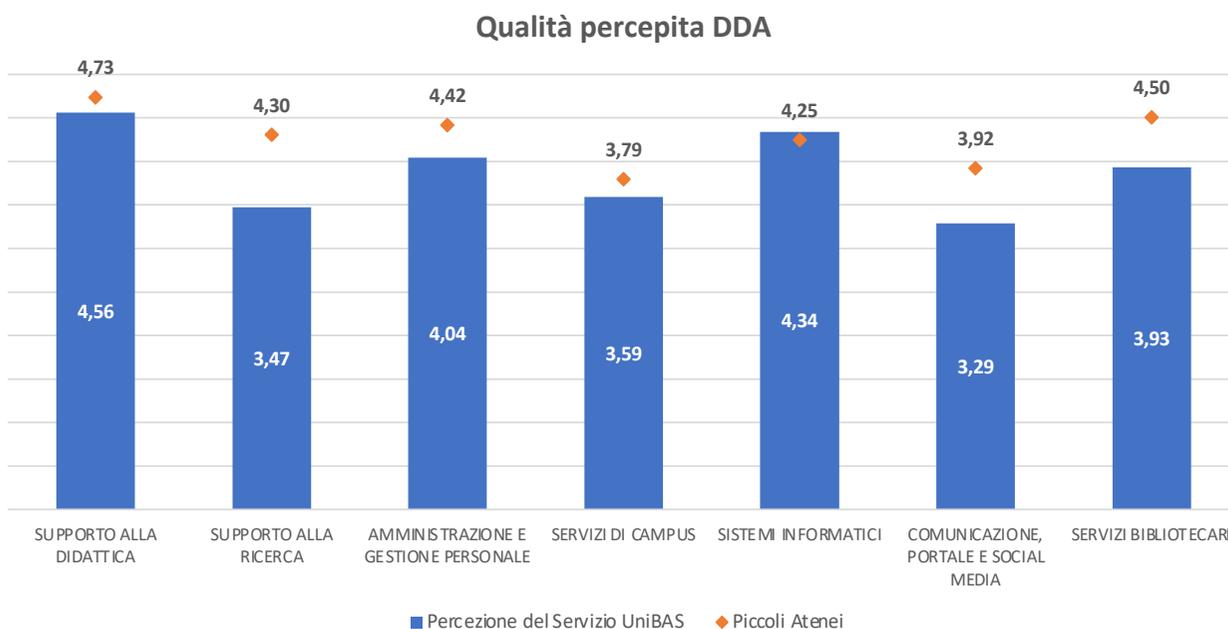
Il punto arancio rappresenta invece il benchmark (cioè il valore medio degli Atenei).

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 informatici.

Decisamente sotto la media la percezione di tutti gli altri servizi.

Customer Satisfaction DDA - Soddisfazione complessiva UniBAs vs Media Piccoli Atenei GP2023



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, Telematica.

In UniBAS la percezione della qualità del servizio per i DDA è superiore alla media in particolare per quanto riguarda i Sistemi informatici.

Decisamente sotto la media la percezione di tutti gli altri servizi.

Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

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 GP2022 | Tasso di risposta GP2022 | Tasso di risposta piccoli Atenei | Tasso di risposta complessiva |
| UniBas | 229 | 45 | 20,0% | 62,0% | 52,0% |

| Ateneo | Personale TAB | | | | |
|--------|-----------------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| | Universo degli intervistati | Nr. Risposte GP2023 | Tasso di risposta GP2023 | Tasso di risposta piccoli Atenei | Tasso di risposta complessiva |
| UniBas | 225 | 77 | 34,2% | 55,2% | 51,2% |

Caratteristiche del campione PTA



Categoria



Ruolo



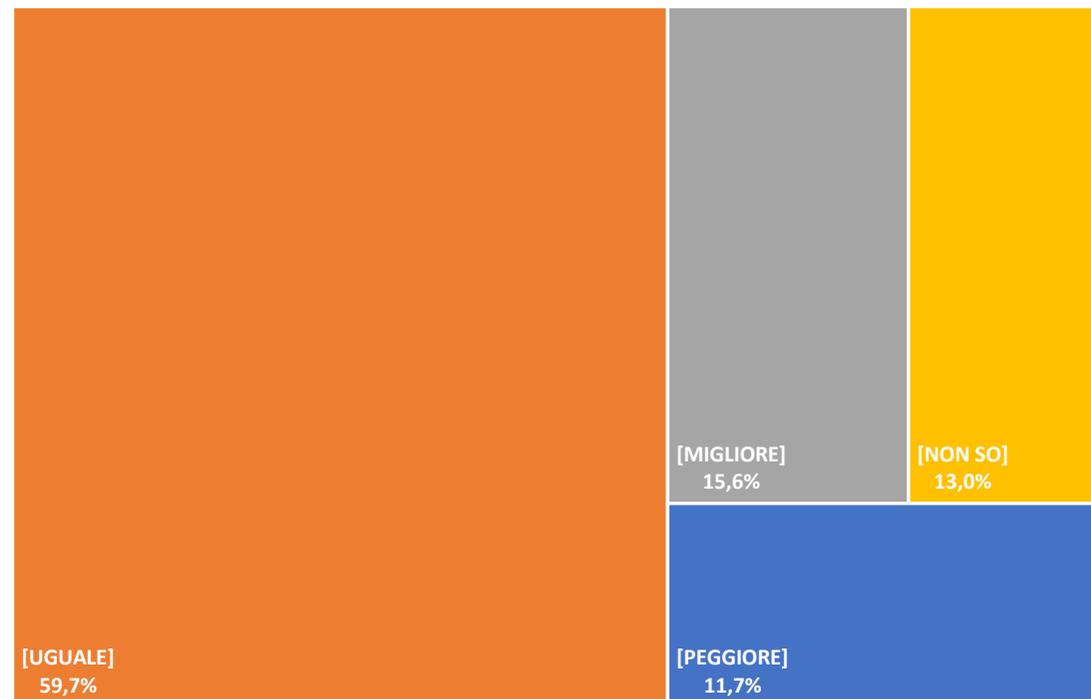
Customer Satisfaction PTA: il livello di soddisfazione complessivo



Livello di soddisfazione complessivo
in riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato

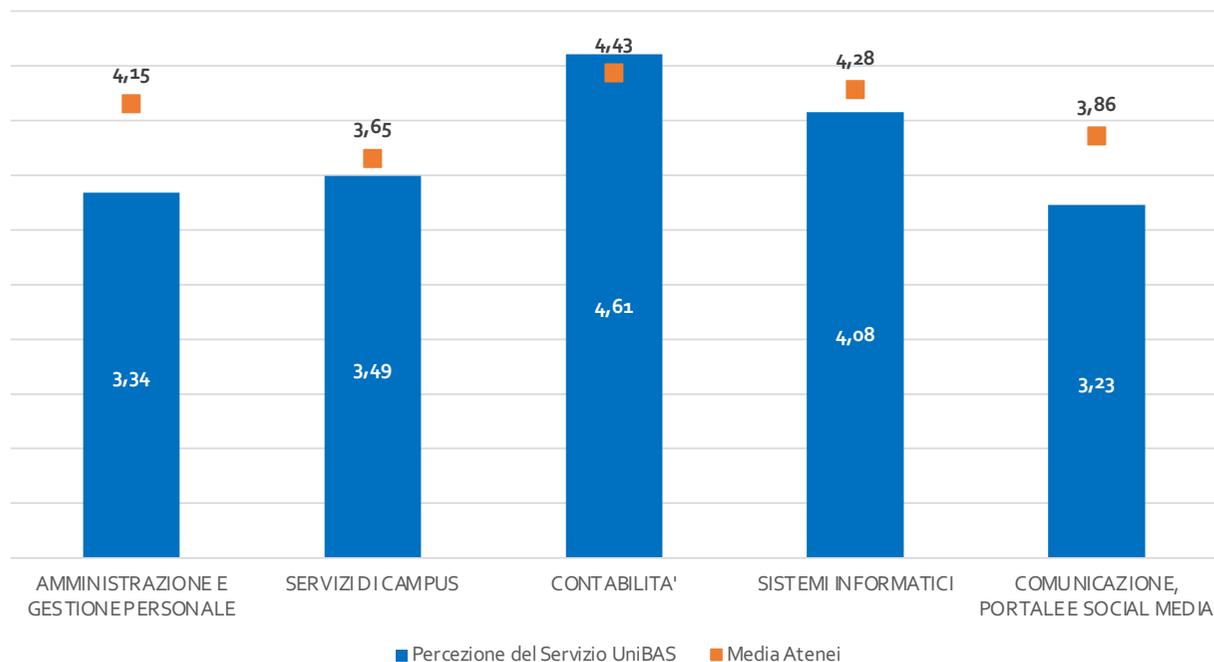


Livello di percezione della prestazione rispetto all'anno precedente



Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Customer Satisfaction PTAA - Soddisfazione complessiva UniBAs vs Media Atenei GP2023



Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

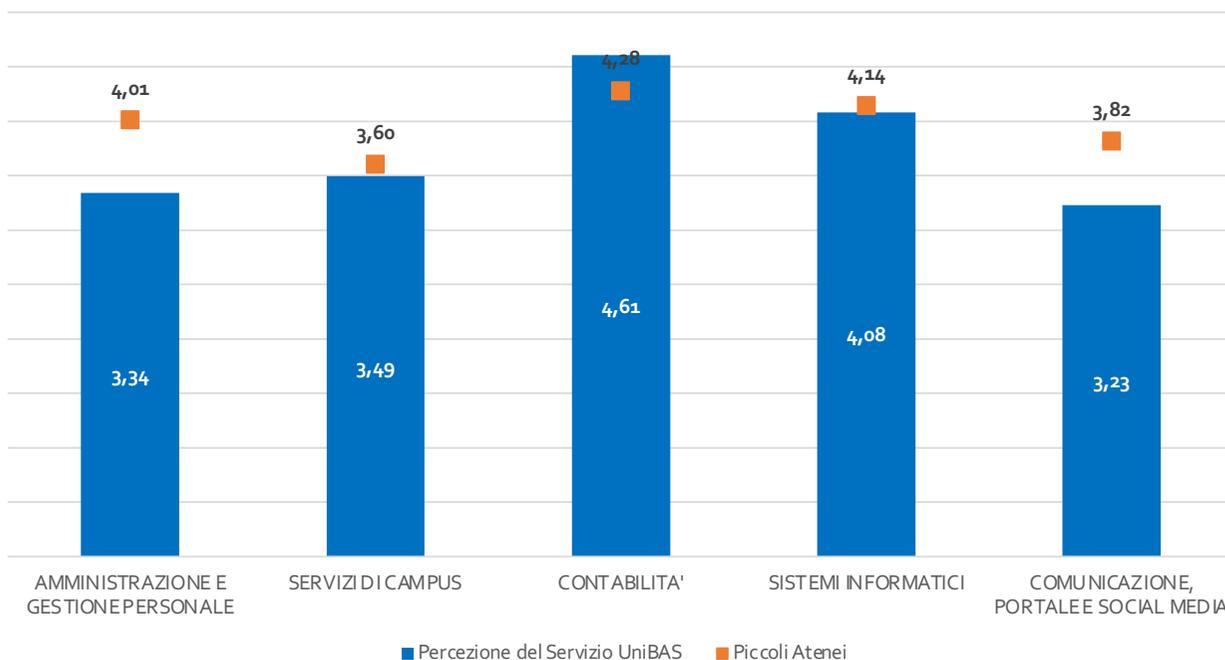
Direzione Pianificazione Controllo e Qualità

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 dei servizi di Contabilità.

Decisamente sotto la media la percezione di tutti gli altri servizi.

Customer Satisfaction PTA - Soddisfazione complessiva UniBAs vs Media Piccoli Atenei GP2023



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, Telematica.

In UniBAS la percezione della qualità del servizio per il PTA sono superiori alla media per i servizi di Contabilità.

Leggermente sotto la media la qualità percepita dei servizi dei Sistemi Informatici.

Decisamente sotto la media la percezione di tutti gli altri servizi.

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

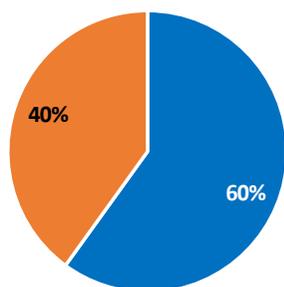


| Ateneo | Studenti I anno | | | | |
|--------|-----------------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| | Universo degli intervistati | Nr. Risposte GP2022 | Tasso di risposta GP2022 | Tasso di risposta piccoli Atenei | Tasso di risposta complessiva |
| UniBas | 1575 | 16 | 1,02% | 41,2% | 24,0% |

| Ateneo | Studenti I anno | | | | |
|--------|-----------------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| | Universo degli intervistati | Nr. Risposte GP2023 | Tasso di risposta GP2023 | Tasso di risposta piccoli Atenei | Tasso di risposta complessiva |
| UniBas | 1400 | 10 | 0,7% | 30,4% | 21,5% |

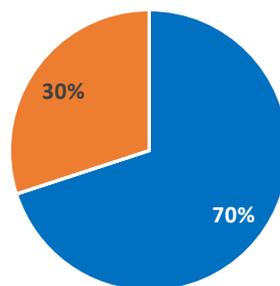
Caratteristiche del campione STUD I

Tipologia di corso di iscrizione



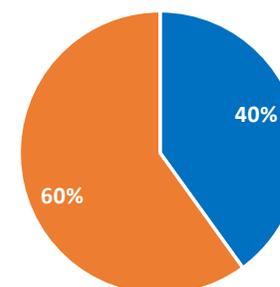
■ Laurea triennale ■ Laurea a ciclo unico

Frequenza delle lezioni di ogni corso



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

% Studenti fuori sede



■ Fuori Sede ■ Non fuori sede

Tipologia di Scuola Superiore frequentata



Provincia di Provenienza



Caratteristiche del campione STUD I



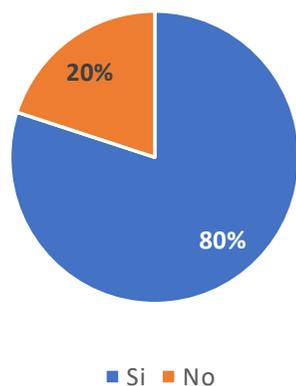
Fattore più importante di scelta sede universitaria



Customer Satisfaction STUD I: Soddisfazione complessiva dei servizi

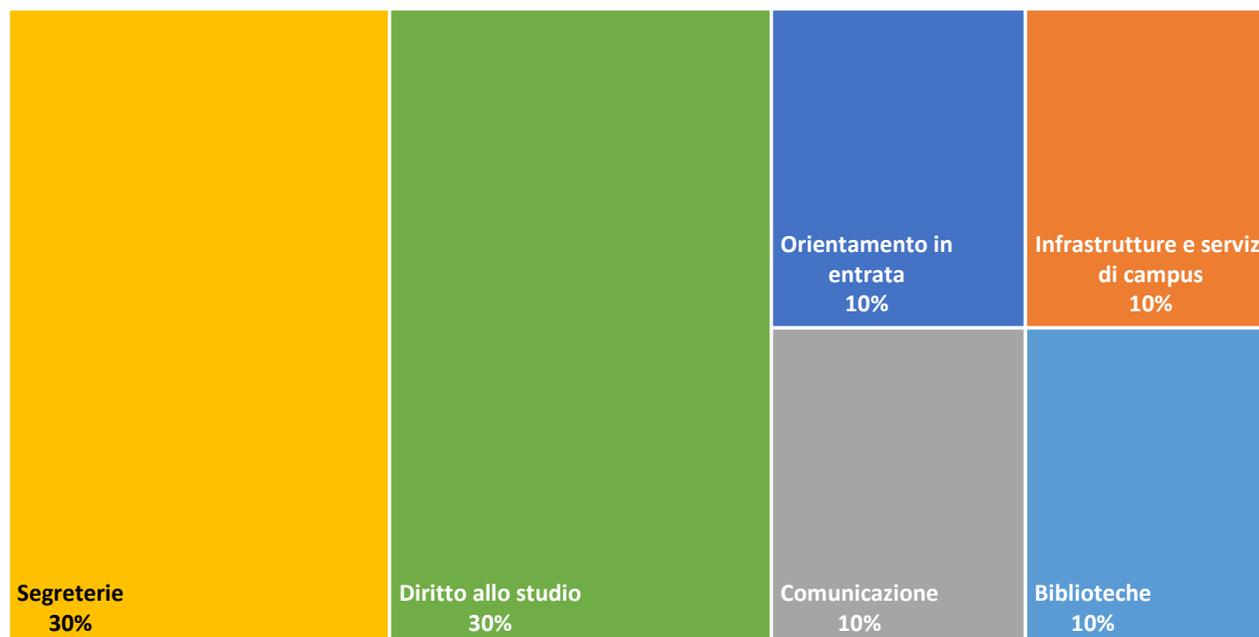


Livello di soddisfazione della esperienza
Universitaria presso UniBAS

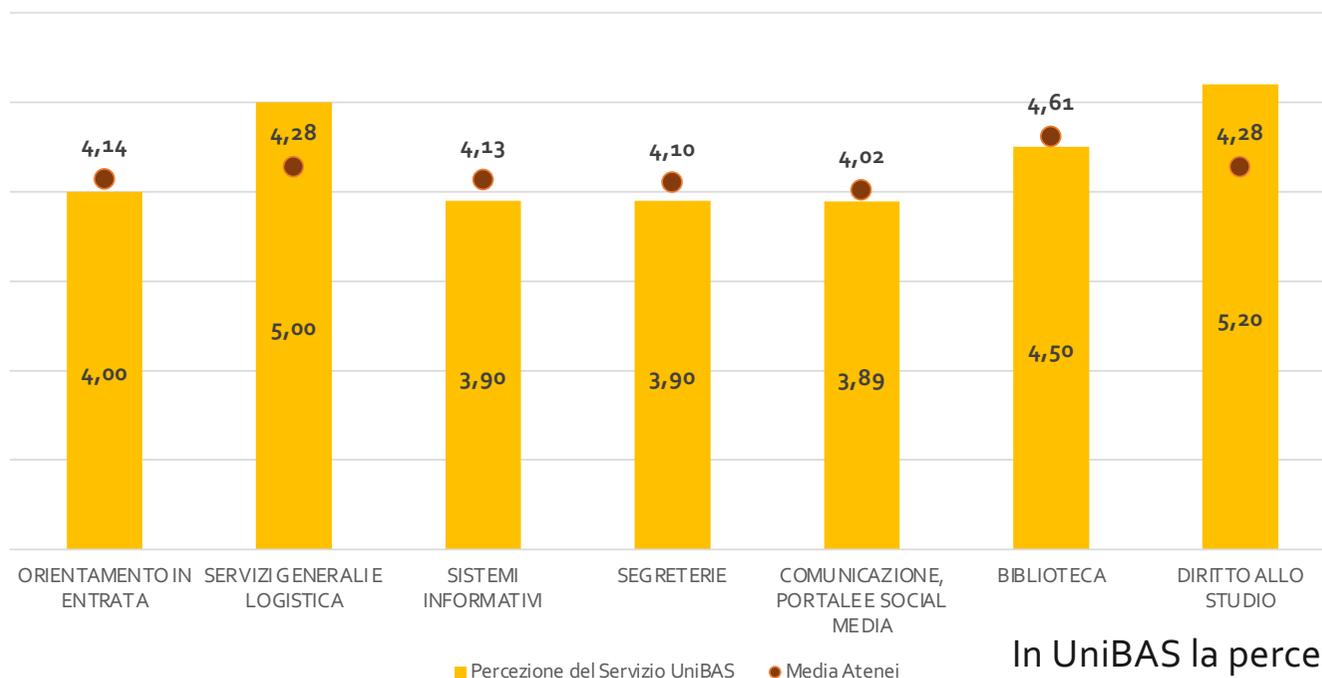


Lo scorso anno il livello di
soddisfazione era del 75%

Ordine di importanza dei servizi di supporto



Customer Satisfaction STUD I - Soddisfazione complessiva UniBas vs Media Atenei GP2023



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.

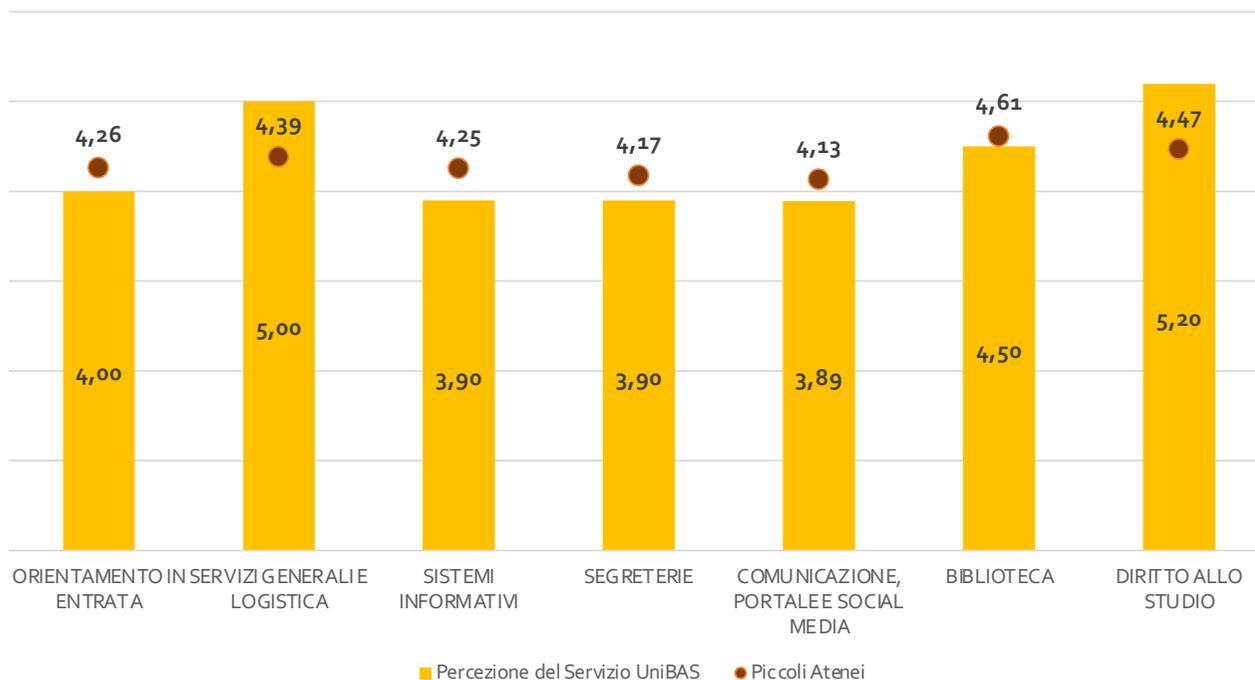
In UniBAS la percezione della qualità del servizio per gli studenti del I anno sono nella media per i servizi di Orientamento in entrata e Bibliotecari.

Mentre i servizi Generali e Logistica e Diritto allo Studio che si collocano sopra la media.

Gli altri servizi si collocano sotto la media.

Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Customer Satisfaction STUD I - Soddisfazione complessiva UniBas vs Media Piccoli Atenei GP2023



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, Telematica.

In UniBAS per gli studenti del I anno solo la percezione della qualità del servizio Diritto allo studio e dei servizi generali 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 |

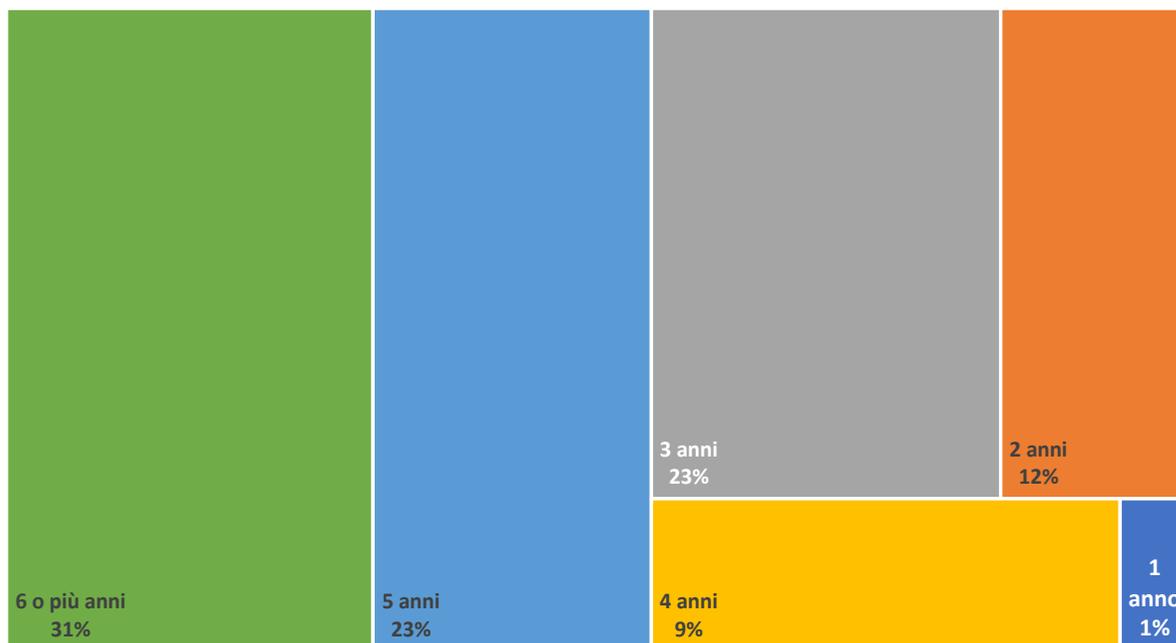
Customer Satisfaction STUD anni successivi: i tassi di risposta

| Ateneo | Studenti anni successivi | | | | |
|--------|-----------------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| | Universo degli intervistati | Nr. Risposte GP2022 | Tasso di risposta GP2022 | Tasso di risposta piccoli Atenei | Tasso di risposta complessiva |
| UniBas | 1590 | 48 | 2% | 34,1% | 24,1% |

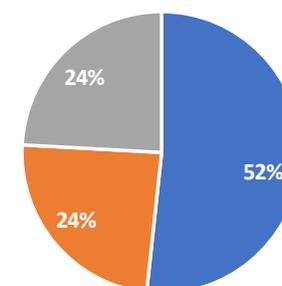
| Ateneo | Studenti anni successivi | | | | |
|--------|-----------------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| | Universo degli intervistati | Nr. Risposte GP2023 | Tasso di risposta GP2023 | Tasso di risposta piccoli Atenei | Tasso di risposta complessiva |
| UniBas | 4400 | 58 | 1,3% | 27,1% | 22,3% |

Caratteristiche del campione STUD anni successivi

Anzianità di iscrizione in UniBAS

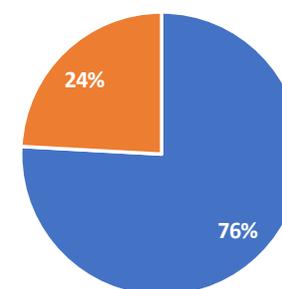


Tipologia di Corso di iscrizione



■ Laurea triennale ■ Laurea specialistica/magistrale ■ Laurea a ciclo unico

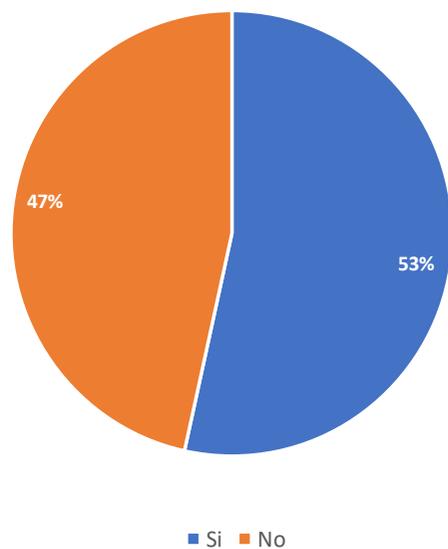
Frequenza delle lezioni di ogni corso



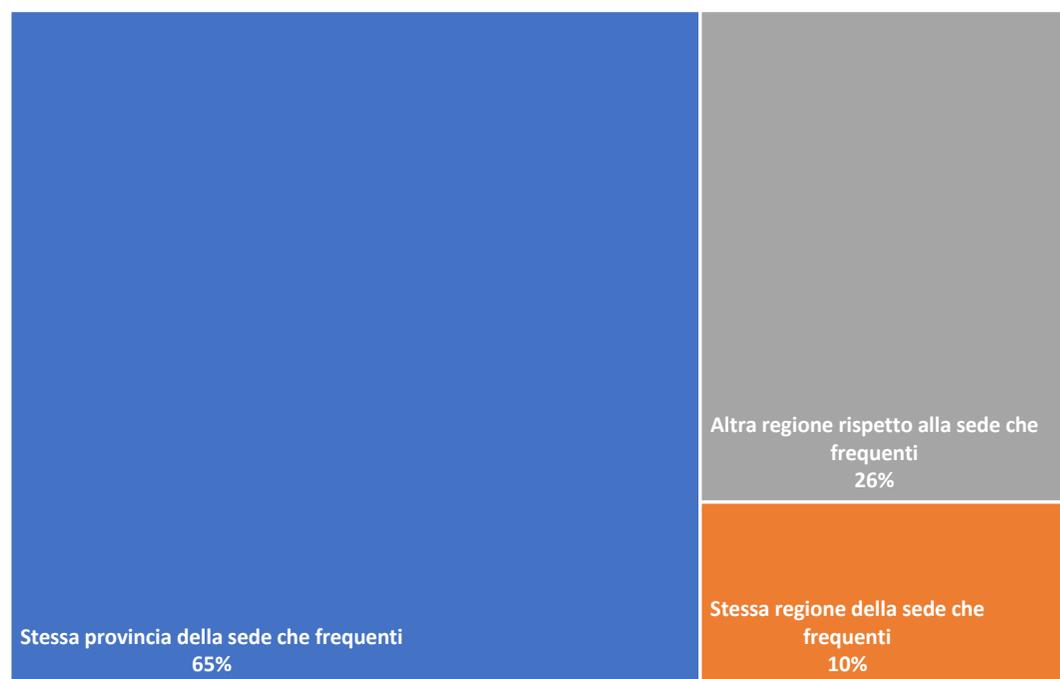
■ Frequentante (> 50% delle lezioni del corso)
 ■ Non frequentante (<50% delle lezioni del corso)

Caratteristiche del campione STUD anni successivi

% Studenti fuori sede



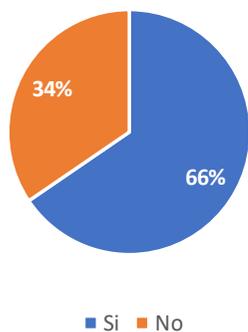
Provincia di provenienza



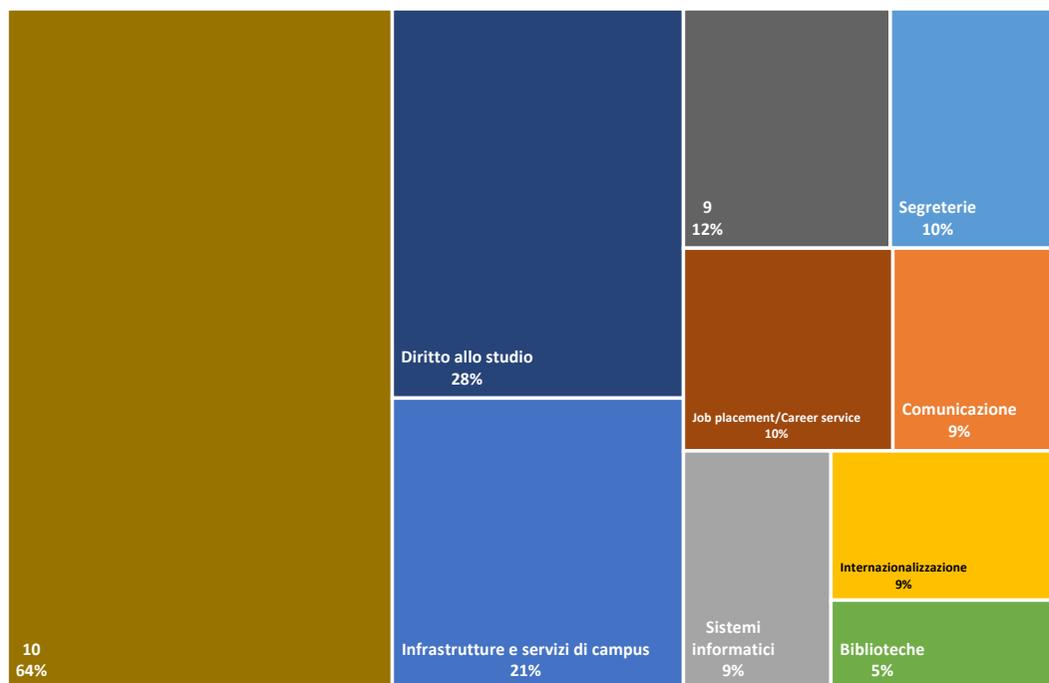
Customer Satisfaction STUD anni successivi: Soddisfazione complessiva dei servizi



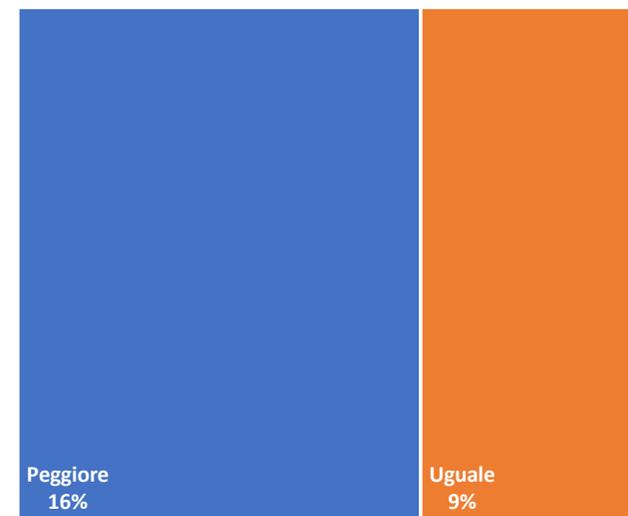
Livello di soddisfazione della esperienza
Universitaria presso UniBAS



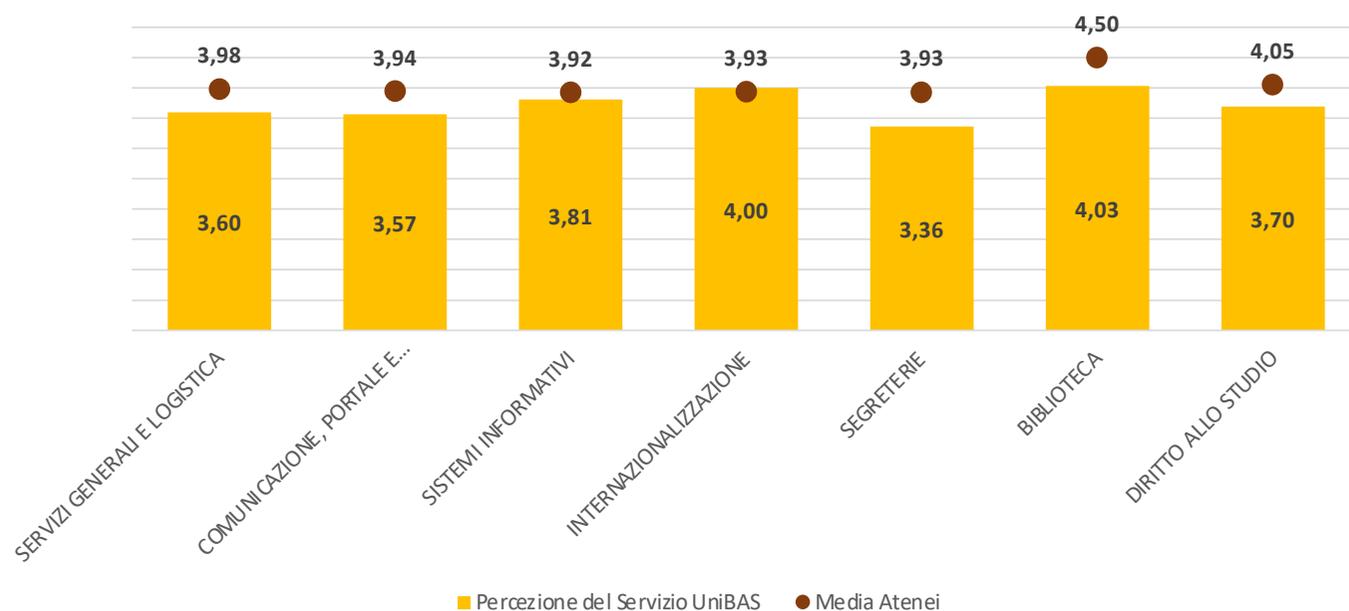
Ordine di importanza dei servizi di supporto



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



Customer Satisfaction STUD anni succ. - Soddisfazione complessiva UniBas vs Media Atenei GP2023



Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

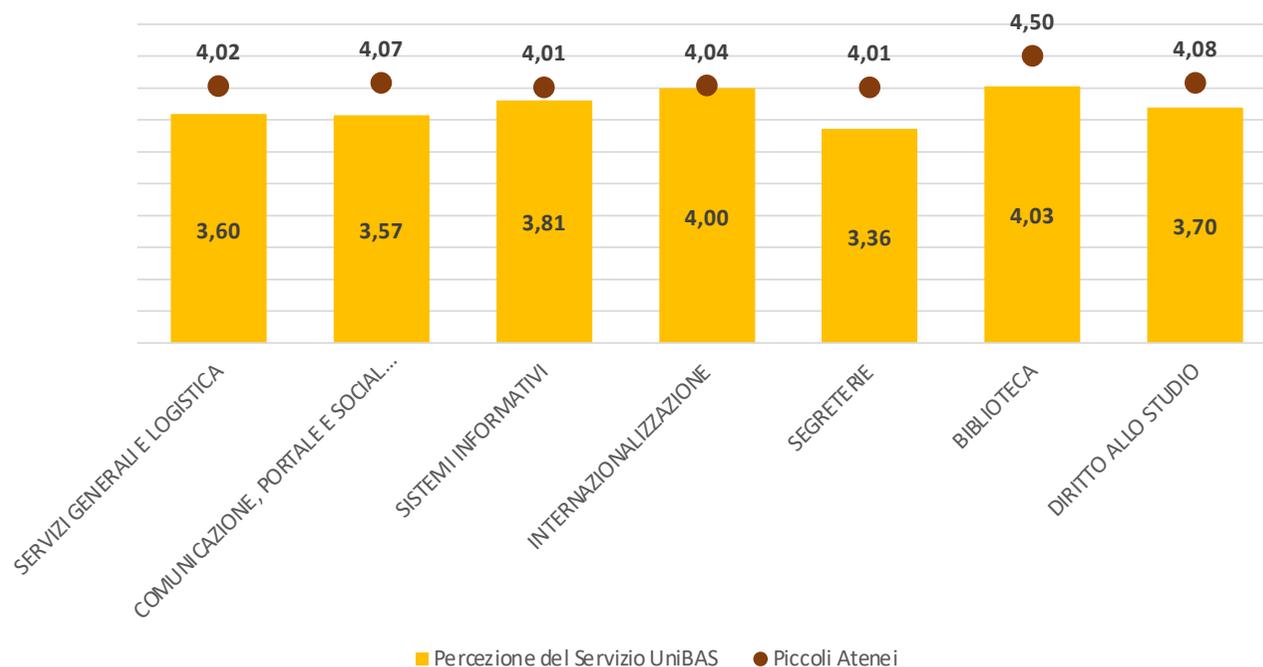
Direzione Pianificazione Controllo e Qualità

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 degli anni successivi per la maggior parte dei servizi si colloca al di sotto della media del totale degli Atenei.

Fa eccezione il servizio Internazionalizzazione che si colloca poco sopra la media

Customer Satisfaction STUD anni succ. - Soddisfazione complessiva UniBas vs Piccoli Atenei GP2023



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, Telematica.

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.

Fa eccezione il Servizio di Internazionalizzazione che si colloca nella media.

Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6