

Progetto Good Practice 2024 rilevazione 2025

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 2025 e ha consentito di misurare, per la prima volta, la qualità percepita per i servizi utilizzati nel corso dell'anno solare 2024 dal personale TAB (ad esclusione dei CEL) e dal personale accademico (DDA – Docenti, Dottorandi e Assegnisti).

IL QUADRO DEGLI ATENEI GP



66 Atenei = 60 Atenei (di cui 7 non statali) + 6 Scuole Superiori



Alma Mater Studiorum - Università di Bologna
Gran Sasso Science Institute - GSSI
IUSS Pavia
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 di Studi Universitari e Perfezionamento 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 Bari
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 Pisa
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 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
Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria



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%

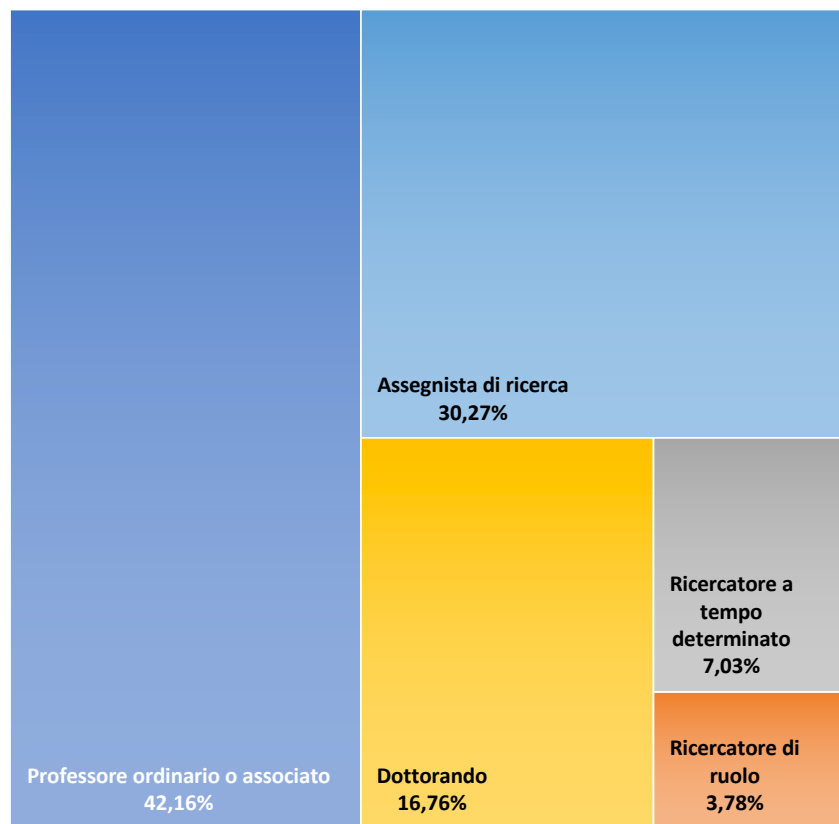
Ateneo	Docenti/Dottorandi/Assegnisti				
	Universo degli intervistati	Nr. Risposte GP2023	Tasso di risposta GP2023	Tasso di risposta piccoli Atenei	Tasso di risposta complessivo
UniBas	328	105	32,0%	40,3%	32,2%

Ateneo	Docenti/Dottorandi/Assegnisti				
	Universo degli intervistati	Nr. Risposte GP2024	Tasso di risposta GP2024	Tasso di risposta piccoli Atenei	Tasso di risposta complessivo
UniBas	614	185	30,0%	38,9%	30,5%

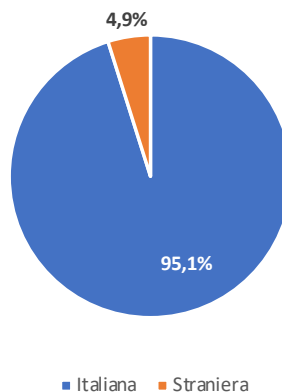
Per il segmento DDA il tasso di risposta 2024 è pari al 30%, sostanzialmente allineato al tasso complessivo Good Practice, ma ancora inferiore al benchmark dei piccoli Atenei, pari al 38,9%. È un risultato utile ma migliorabile, soprattutto perché il personale accademico rappresenta un osservatorio qualificato sui processi amministrativi, didattici e di ricerca.

Caratteristiche del campione DDA

Ruolo

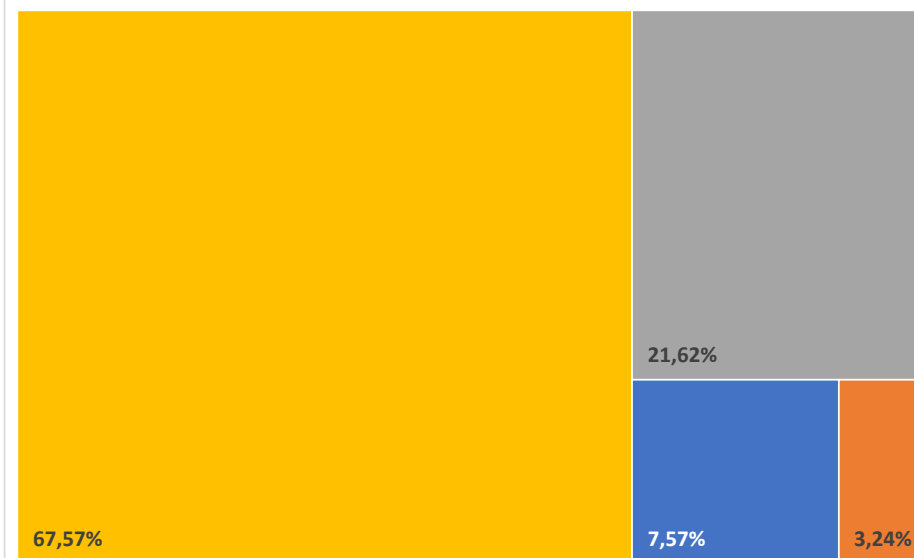


Cittadinanza



Incarico Istituzionale

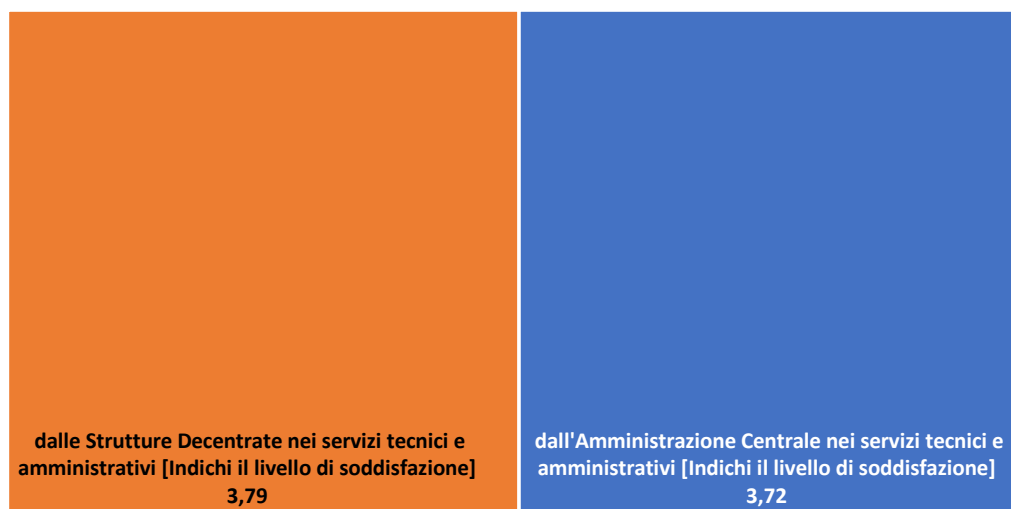
- Rettore; Direttore di Dipartimento, Prorettore/Delegato del Rettore; Responsabile di polo territoriale; Presidente/Direttore centro di supporto;
- Coordinatore corso di dottorato, Coordinatore corso di perfezionamento; Presidente/Coordinatore/Preside della struttura di raccordo/collegio/scuola; Presidente/Coordinatore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



Customer Satisfaction DDA: livello di soddisfazione complessivo

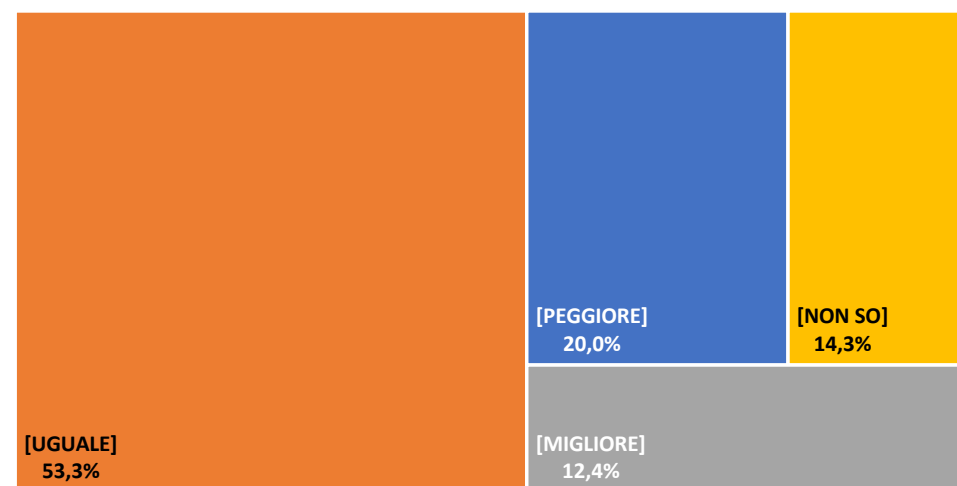


Livello di soddisfazione complessivo
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato



La soddisfazione complessiva si colloca su valori intermedi: 3,72 per il supporto dell'Amministrazione Centrale e 3,79 per le Strutture Decentrate, su scala 1-6. La percezione rispetto all'anno precedente è prevalentemente stabile: il 53,3% dichiara una prestazione uguale, il 12,4% migliore e il 20% peggiore. Questo segnala che l'Ateneo non presenta una crisi reputazionale interna, ma nemmeno un percepito avanzamento evidente.

Livello di percezione della prestazione rispetto l'anno precedente

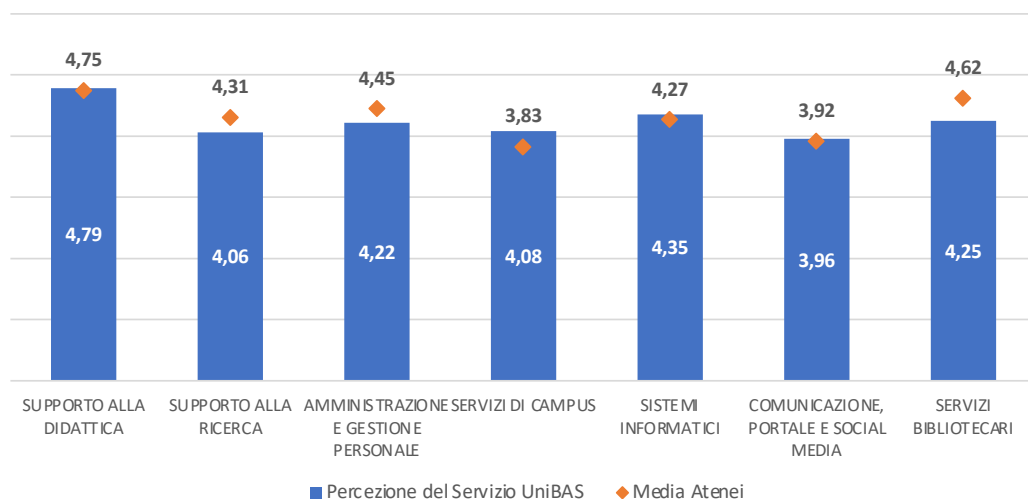


Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Customer Satisfaction DDA - Soddisfazione complessiva UniBAs vs Media Atenei GP2023



Qualità percepita DDA



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.

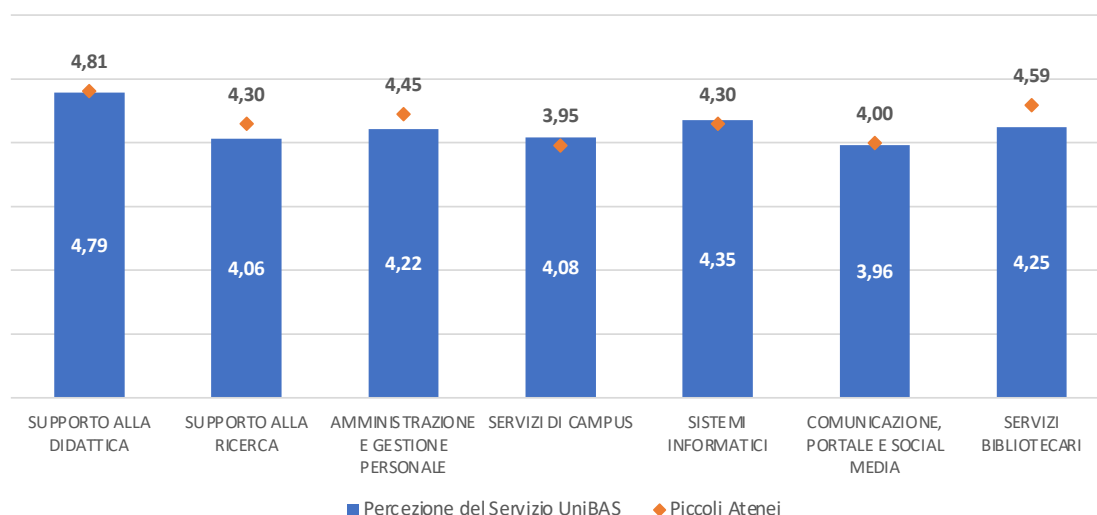
Il punto arancio rappresenta invece il benchmark (cioè il valore medio degli Atenei). Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra la media, se il punto ricade all'esterno, la prestazione dell'Ateneo è sotto la media.

Direzione Pianificazione Controllo e Qualità

Il confronto con la media complessiva mostra che UniBAS performa bene nei **servizi di campus**, nei **sistemi informatici**, nel **supporto alla didattica** e, seppure con margine minimo, nella **comunicazione istituzionale**. Il dato più positivo è quello dei servizi di campus, con uno scostamento di **+0,25**, che indica una percezione migliore rispetto al benchmark generale. Le principali criticità riguardano invece i **servizi bibliotecari**, con uno scostamento di **-0,37**, il **supporto alla ricerca**, **-0,25**, e l'**amministrazione/gestione del personale**, **-0,23**. Questi tre ambiti sono strategicamente rilevanti perché incidono direttamente sulla produttività accademica, sulla capacità di attrarre e gestire progetti e sulla qualità del rapporto tra personale accademico e apparato amministrativo. In sintesi, rispetto alla media generale, UniBAS appare solida sui servizi di base e tecnologici, ma meno competitiva sui servizi specialistici di supporto alla missione accademica, in particolare ricerca e biblioteche.

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

Qualità percepita DDA



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.

Il confronto con i piccoli Atenei è più severo e fa emergere una posizione meno brillante. UniBAS supera il benchmark solo in due aree: **servizi di campus** e **sistemi informatici**. Nel **supporto alla didattica** il risultato è sostanzialmente allineato.

Le criticità restano concentrate negli stessi ambiti già emersi rispetto alla media complessiva: **servizi bibliotecari**, **supporto alla ricerca** e **amministrazione/gestione del personale**. La distanza dai piccoli Atenei è significativa soprattutto per le biblioteche, **-0,34**, e per il supporto alla ricerca, **-0,24**.

Rispetto agli Atenei comparabili per dimensione, UniBAS mantiene buone performance sui servizi infrastrutturali e informatici, ma mostra un gap nei servizi a maggior valore aggiunto per la comunità accademica.

Il tema non sembra essere la funzionalità ordinaria dell'Ateneo, bensì la capacità di sostenere in modo percepito come efficace le attività core di didattica avanzata, ricerca, progettazione e valorizzazione scientifica.

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%

Ateneo	Personale TAB				
	Universo degli intervistati	Nr. Risposte GP2023	Tasso di risposta GP2024	Tasso di risposta piccoli Atenei	Tasso di risposta complessiva
UniBas	212	149	70%	59%	53%

Per il segmento PTAB il tasso di risposta 2024 è pari al 70%, in forte incremento rispetto agli anni precedenti(**20,0% nel 2022**, al **34,2% nel 2023**).

Il 2024 colloca UniBas sopra sia il benchmark dei piccoli Atenei, pari al **59%**, sia il dato complessivo, pari al **53%**.

Caratteristiche del campione PTA

Categoria



Ruolo

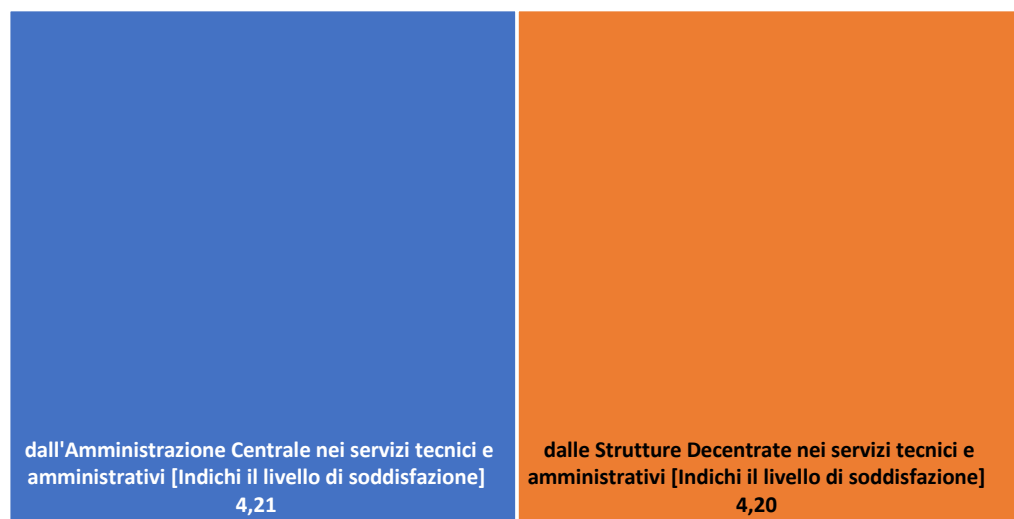


Customer Satisfaction PTA: il livello di soddisfazione complessivo



Livello di soddisfazione complessivo

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



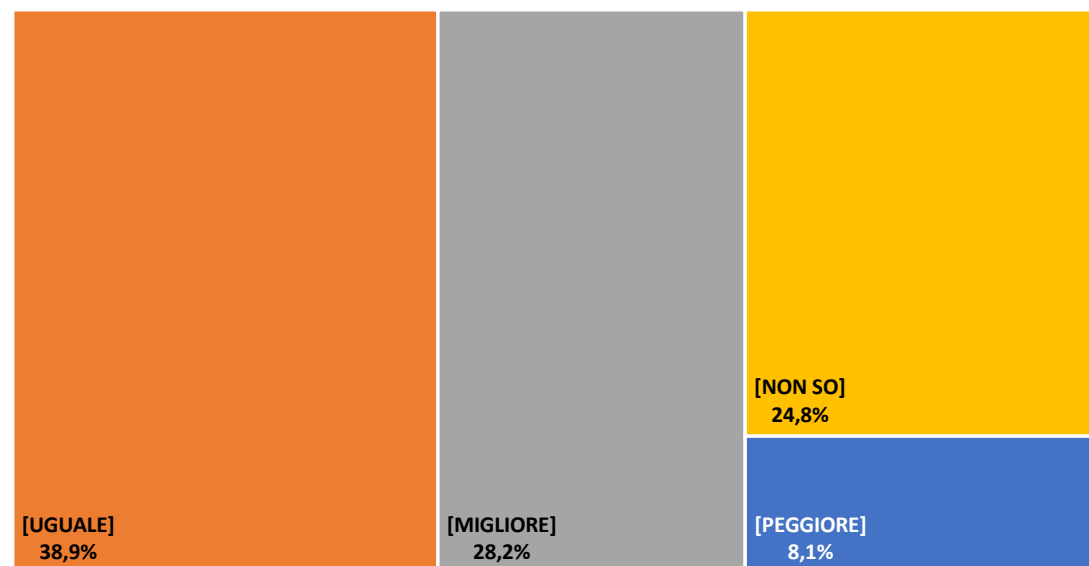
Il livello di soddisfazione complessivo è sostanzialmente stabile tra servizi erogati dall'Amministrazione Centrale e dalle Strutture Decentrate: **4,21** e **4,20** su scala 1-6. Si tratta di valori positivi, collocabili in una fascia di apprezzamento medio-alta.

Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

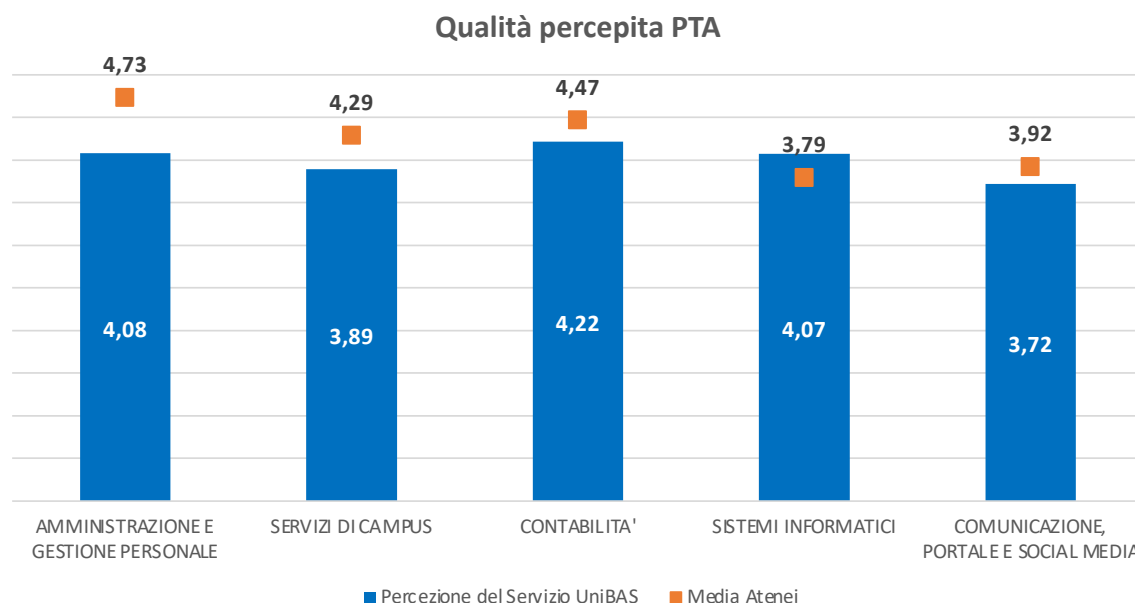
Direzione Pianificazione Controllo e Qualità

Anche la percezione rispetto all'anno precedente mostra un quadro prevalentemente stabile o migliorativo: il **38,9%** percepisce una situazione uguale, il **28,2%** migliore e solo l'**8,1%** peggiore. Il **24,8%** di "non so" segnala però un'area di incertezza informativa: una parte del personale potrebbe non percepire chiaramente i cambiamenti introdotti o non avere elementi sufficienti per valutarli.

Livello di percezione della prestazione rispetto all'anno precedente



Customer Satisfaction PTAA - Soddisfazione complessiva UniBas vs Media Atenei GP2023



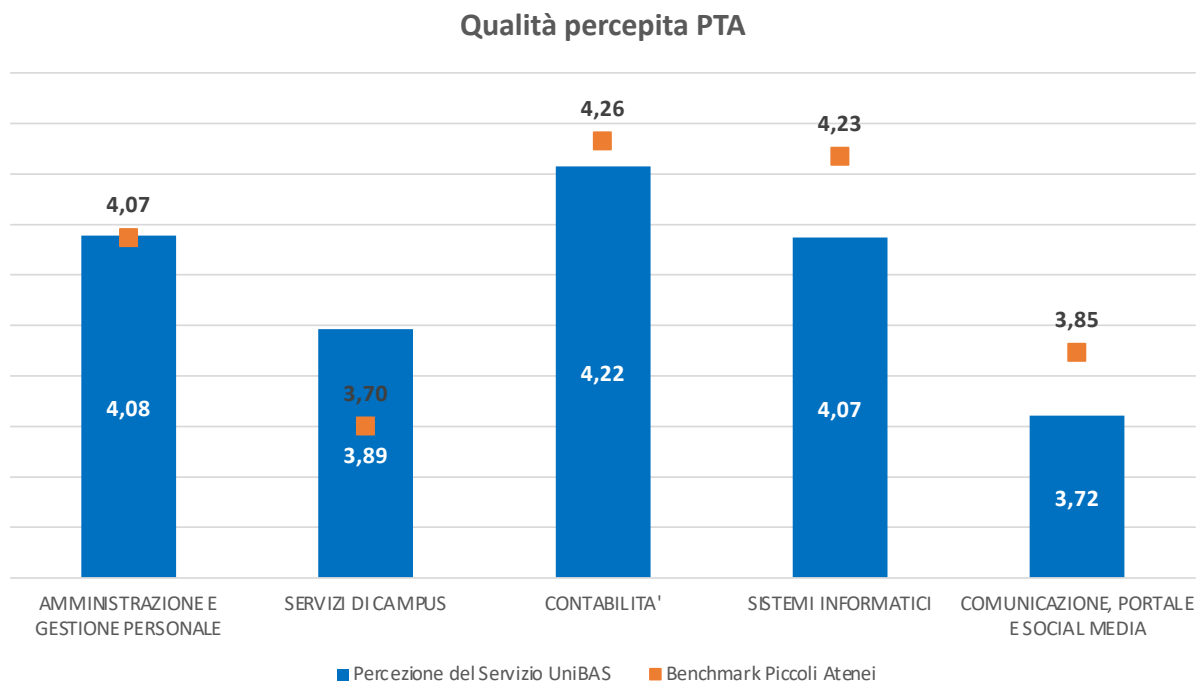
Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

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.

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.

Nel confronto con la media degli Atenei, UniBas mostra performance differenziate. I risultati sono positivi soprattutto nei **Sistemi Informatici**, dove UniBas ottiene **4,07** contro **3,79**, e nei **Servizi di Campus**, con **3,89** contro **4,29** indicato come benchmark medio Atenei nel grafico, dato che suggerisce invece un'area di attenzione. Le aree più critiche sono **Amministrazione e Gestione del Personale** e **Comunicazione, Portale e Social Media**, dove UniBas si colloca sotto la media Atenei. In particolare, la Comunicazione registra **3,72** contro **3,92**, segnalando un possibile gap nella chiarezza, accessibilità o tempestività delle informazioni.

Customer Satisfaction PTA - 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.

Il confronto con il cluster dei piccoli Atenei restituisce una lettura più articolata.

UniBas è sostanzialmente allineata su **Amministrazione e Gestione Personale**: **4,08** contro **4,07**.

Supera il benchmark nei **Servizi di Campus**, con **3,89** contro **3,70**, ma resta leggermente sotto in **Contabilità**: **4,22** contro **4,26**. Le principali distanze riguardano **Sistemi Informatici**, **4,07** contro **4,23**, e **Comunicazione, Portale e Social Media**, **3,72** contro **3,85**.

Queste due aree appaiono quindi prioritarie per interventi mirati di miglioramento.

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%

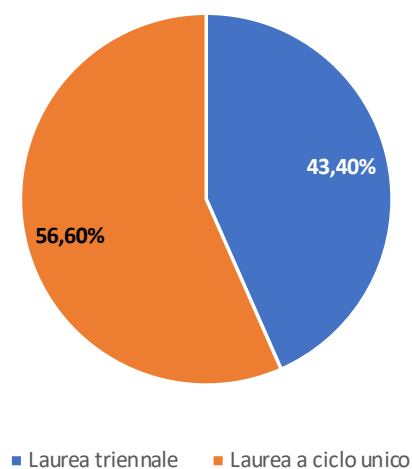
Ateneo	Studenti I anno				
	Universo degli intervistati	Nr. Risposte GP2024	Tasso di risposta GP2024	Tasso di risposta piccoli Atenei	Tasso di risposta complessiva
UniBas	1241	424	35%	31%	22%

Il dato più rilevante è il **forte salto di partecipazione nel 2024**: UniBAS passa da tassi quasi nulli nel 2022 e 2023, rispettivamente **1,02%** e **0,7%**, a **35% nel 2024**, con **424 risposte su 1.241 studenti del primo anno**.

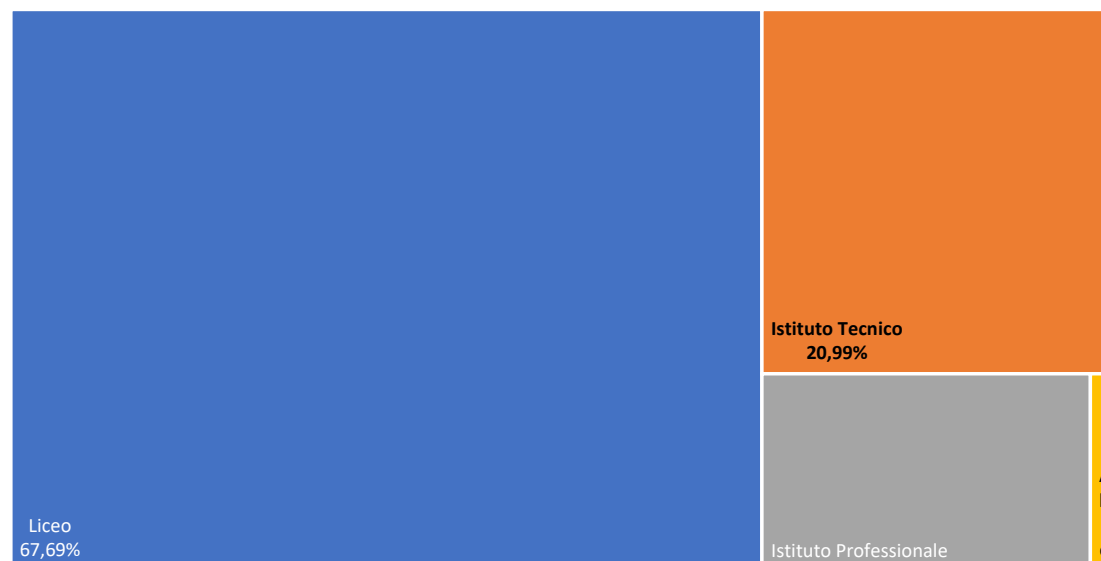
Il risultato è particolarmente positivo perché supera sia il benchmark dei **piccoli Atenei, pari al 31%**, sia il tasso complessivo, pari al **22%**.

Caratteristiche del campione STUD I

Tipologia di corso di iscrizione



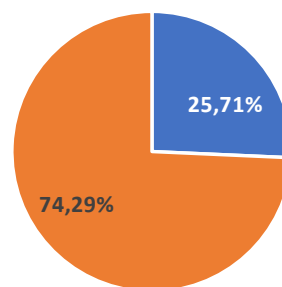
Tipologia di Scuola Superiore frequentata



Il campione di studenti del primo anno mostra una prevalenza di iscritti ai corsi di Laurea a ciclo unico (56,60%) rispetto alla Laurea triennale (43,40%). La maggior parte degli studenti proviene da percorsi liceali (67,69%) , seguiti dagli istituti tecnici (20,99%) , mentre le restanti quote appartengono a istituti professionali o altre tipologie di scuola superiore.

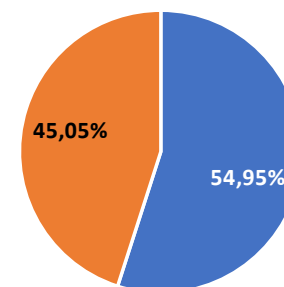
Caratteristiche del campione STUD I

Frequenza delle lezioni di ogni corso



■ Frequentante >50% delle lezioni ■

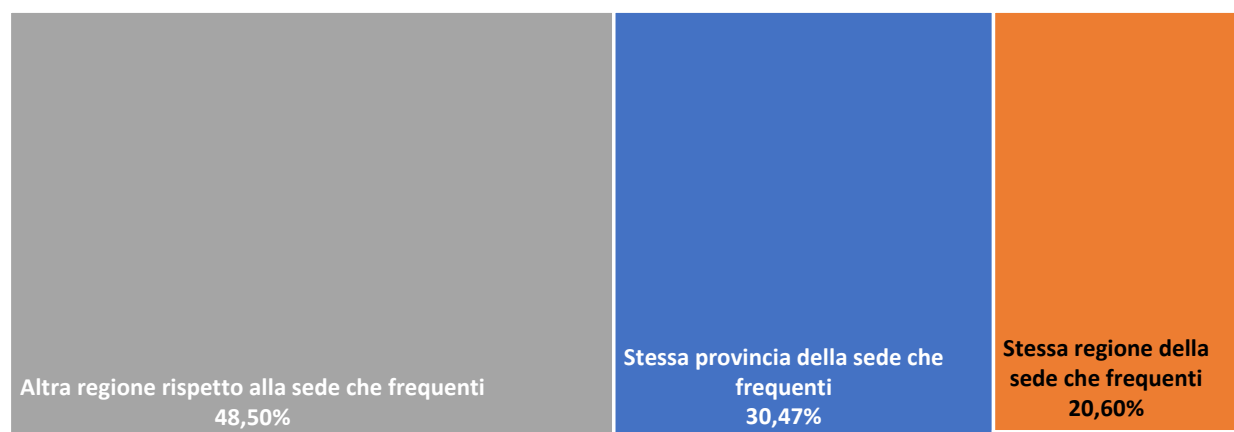
% Studenti fuori sede



■ Si ■ No

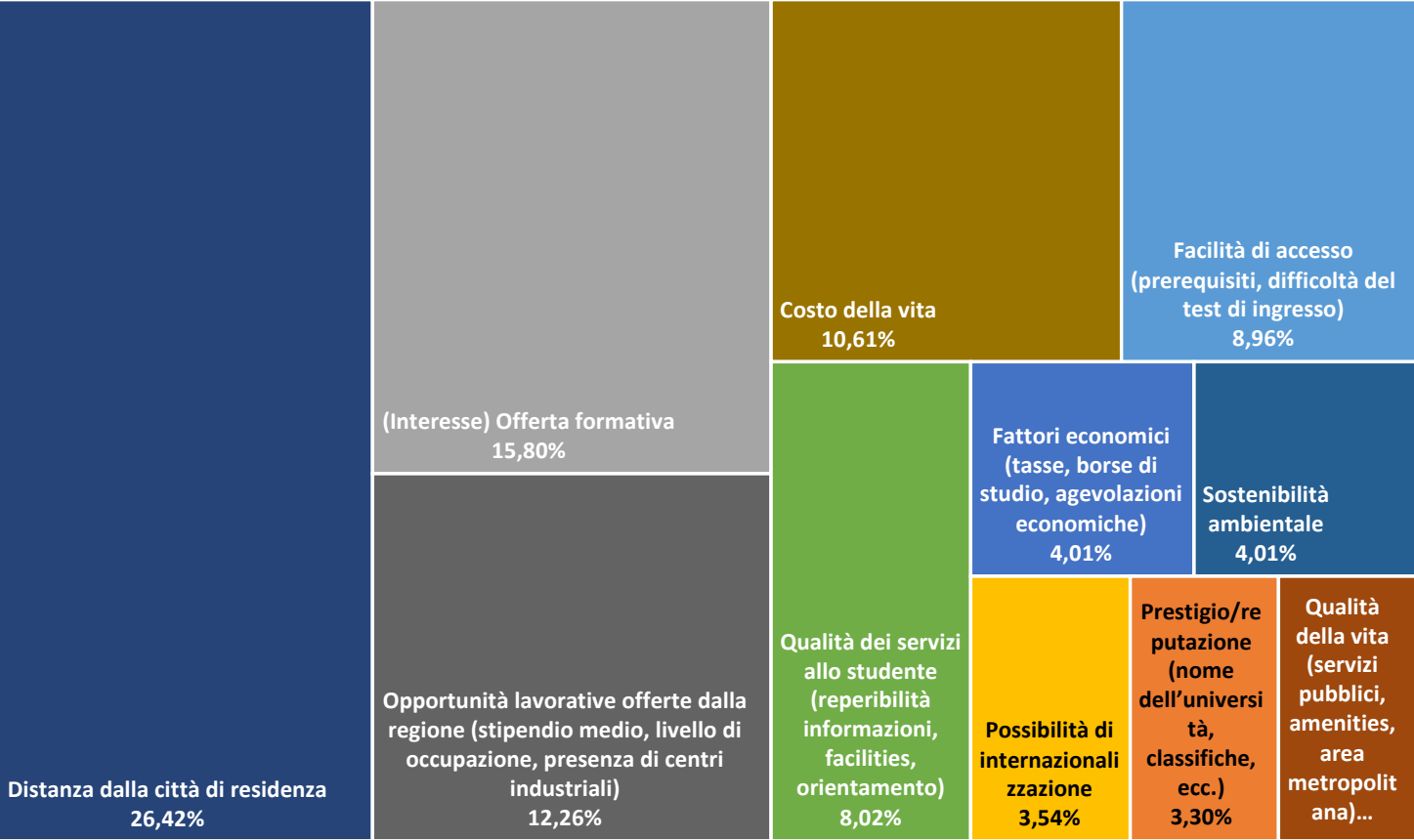
Più della metà del bacino studentesco è composto da studenti fuori sede (54,95%). Questo dato è coerente con la provenienza geografica, dato che ben il 48,50% degli studenti arriva da un'altra regione rispetto a quella della sede frequentata, a fronte di un 30,47% proveniente dalla stessa provincia e di un 20,60% dalla stessa regione.

Provincia di Provenienza



Caratteristiche del campione STUD I

Fattore più importante di scelta sede universitaria



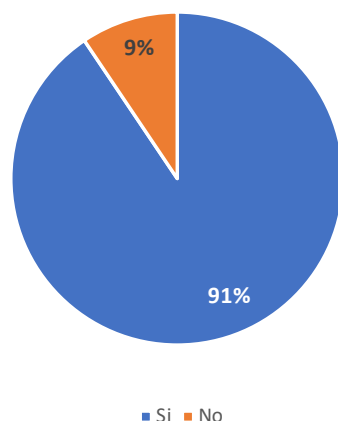
Il principale driver che spinge gli studenti a scegliere la sede universitaria è la **"Distanza dalla città di residenza" (26,42%)**. Seguono per rilevanza strategica l'interesse verso l'**"Offerta formativa" (15,80%)** e le **"Opportunità lavorative offerte dalla regione" (12,26%)**. Il **costo della vita** impatta per il 10,61% , la **facilità di accesso** per l'8,96% e la **qualità dei servizi** per l'8,02%, mentre i restanti fattori (sostenibilità, tasse/agevolazioni, internazionalizzazione, reputazione e qualità della vita generale) registrano valori marginali compresi tra il 3% e il 4%.

Ne emerge un posizionamento dell'Ateneo fortemente legato al territorio, alla convenienza e alla qualità dell'offerta.

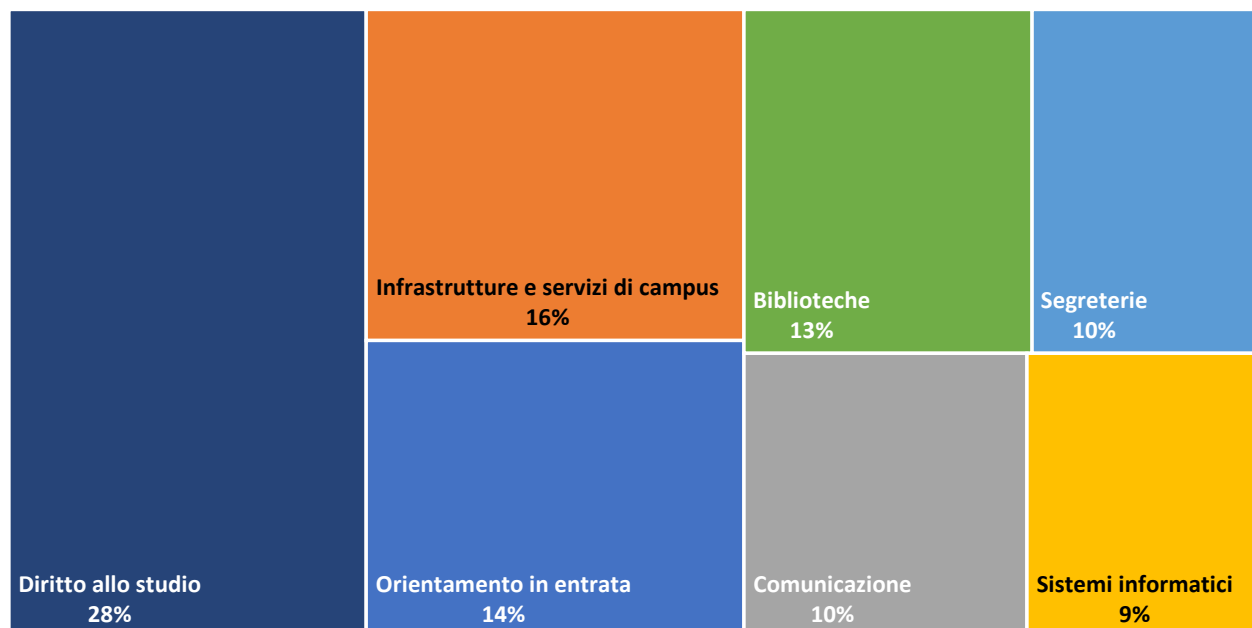
Customer Satisfaction STUD I: Soddisfazione complessiva dei servizi



Livello di soddisfazione della esperienza
Universitaria presso UniBAS



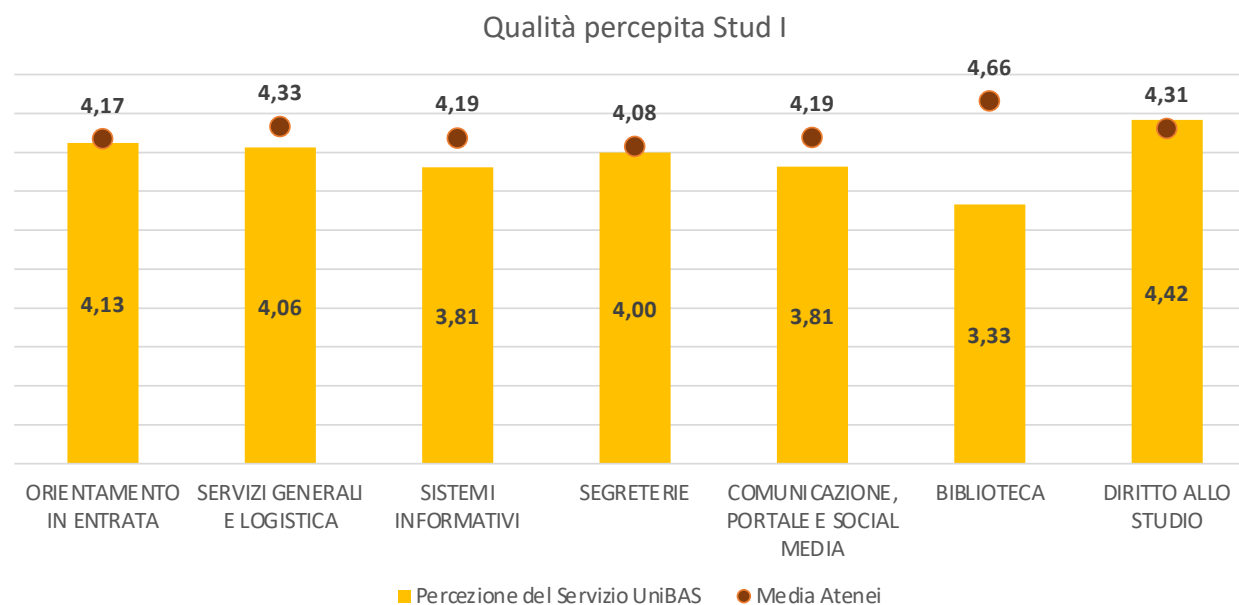
Ordine di importanza dei servizi di supporto



Il livello di soddisfazione complessiva è molto positivo: il **91%** degli studenti dichiara soddisfazione per l'esperienza universitaria presso UniBAS, in crescita rispetto all'**80% dell'anno precedente**. È un miglioramento significativo, che segnala una percezione complessiva favorevole. Tuttavia, l'ordine di importanza dei servizi indica con chiarezza le aree su cui intervenire: il **diritto allo studio** pesa per il **28%**, seguito da **infrastrutture e servizi di campus, 16%, orientamento in entrata, 14%, e biblioteche, 13%**.

La soddisfazione generale è quindi alta, ma le aspettative si concentrano su servizi concreti, quotidiani e abilitanti.

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



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.

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.

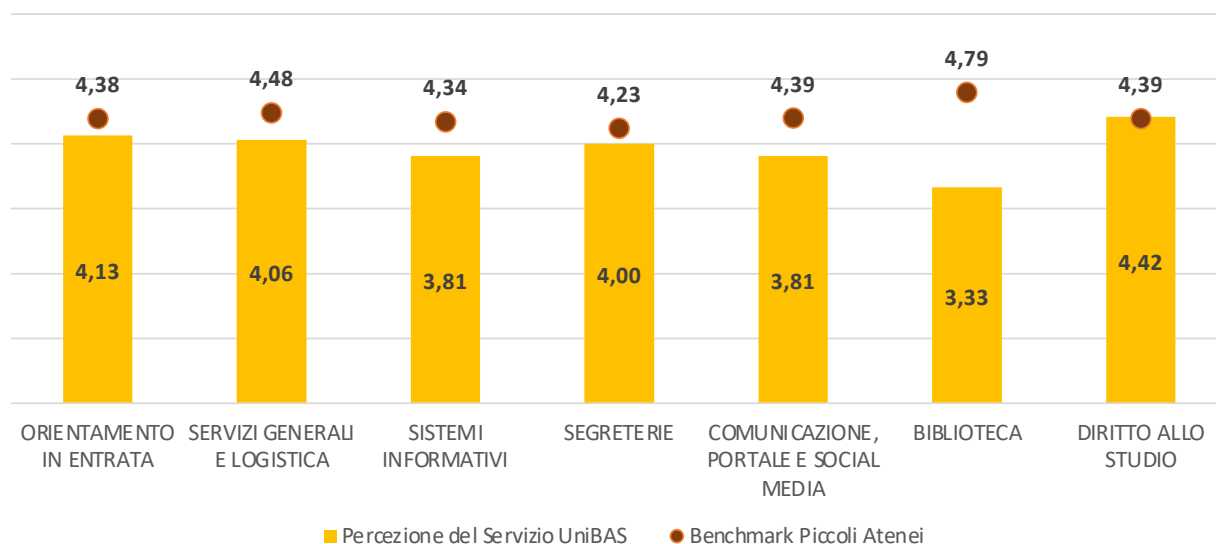
Direzione Pianificazione Controllo e Qualità

Nel confronto con la media degli Atenei, UniBAS presenta una situazione differenziata. I risultati sono vicini o superiori alla media in alcune aree, ma mostrano criticità evidenti in altre. Il **diritto allo studio** registra un valore UniBAS di **4,42**, superiore alla media Atenei di **4,31**. Anche i **servizi generali e logistica** sono sostanzialmente competitivi, con UniBAS a **4,06** rispetto alla media di **4,33**, pur restando sotto benchmark. Le principali debolezze emergono invece su **biblioteca**, con **3,33** contro **4,66**, **sistemi informativi**, con **3,81** contro **4,19**, e **comunicazione, portale e social media**, con **3,81** contro **4,19**. Queste aree meritano interventi prioritari perché incidono direttamente sull'esperienza quotidiana dello studente.

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



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, Telematica.

Il confronto con il cluster dei piccoli Atenei è più sfidante.

UniBAS supera il benchmark solo nel **diritto allo studio**, con **4,42** rispetto a **4,39**, mentre negli altri servizi si colloca sotto la media dei piccoli Atenei.

Gli scostamenti più critici riguardano ancora una volta la **biblioteca**, con **3,33** rispetto a **4,79**, i **sistemi informativi**, con **3,81** rispetto a **4,34**, e **comunicazione, portale e social media**, con **3,81** rispetto a **4,39**.

Questo dato suggerisce che UniBAS è percepita positivamente sul piano del supporto economico e del diritto allo studio, ma deve rafforzare la qualità operativa e digitale dei servizi.

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%

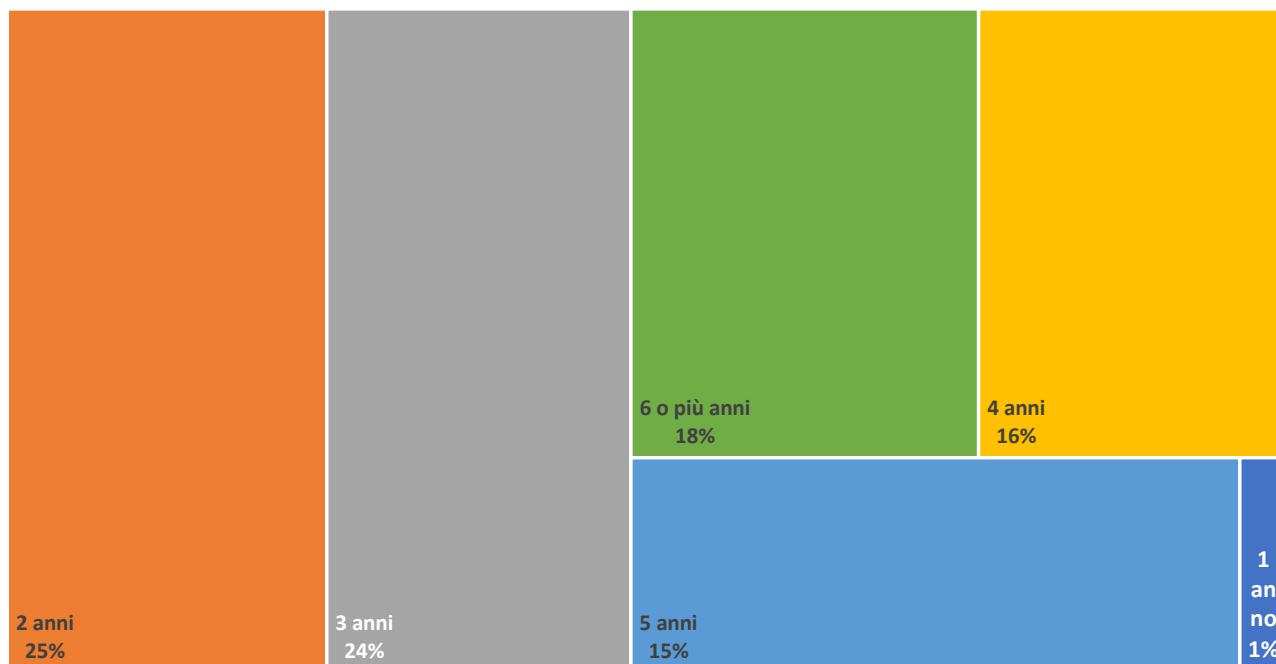
Ateneo	Studenti anni successivi				
	Universo degli intervistati	Nr. Risposte GP2023	Tasso di risposta GP2023	Tasso di risposta piccoli Atenei	Tasso di risposta complessiva
UniBas	4400	58	1,3%	27,1%	22,3%

Ateneo	Studenti anni successivi				
	Universo degli intervistati	Nr. Risposte GP2024	Tasso di risposta GP2024	Tasso di risposta piccoli Atenei	Tasso di risposta complessiva
UniBas	4493	1452	32%	26%	22%

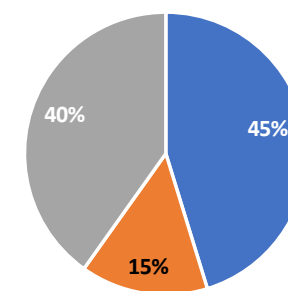
Per questo segmento UniBAS registra un forte aumento della partecipazione: le risposte passano da **48 nel 2022** e **58 nel 2023** a **1.452**, con un tasso del **32%**, superiore sia ai piccoli Atenei (**26%**) sia al dato complessivo (**22%**). Ciò rende l'indagine 2024 molto più rappresentativa e utile per orientare le azioni di miglioramento.

Caratteristiche del campione STUD anni successivi

Anzianità di iscrizione in UniBAS

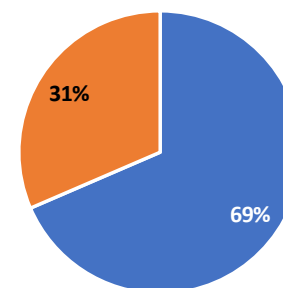


Tipologia di Corso di iscrizione



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

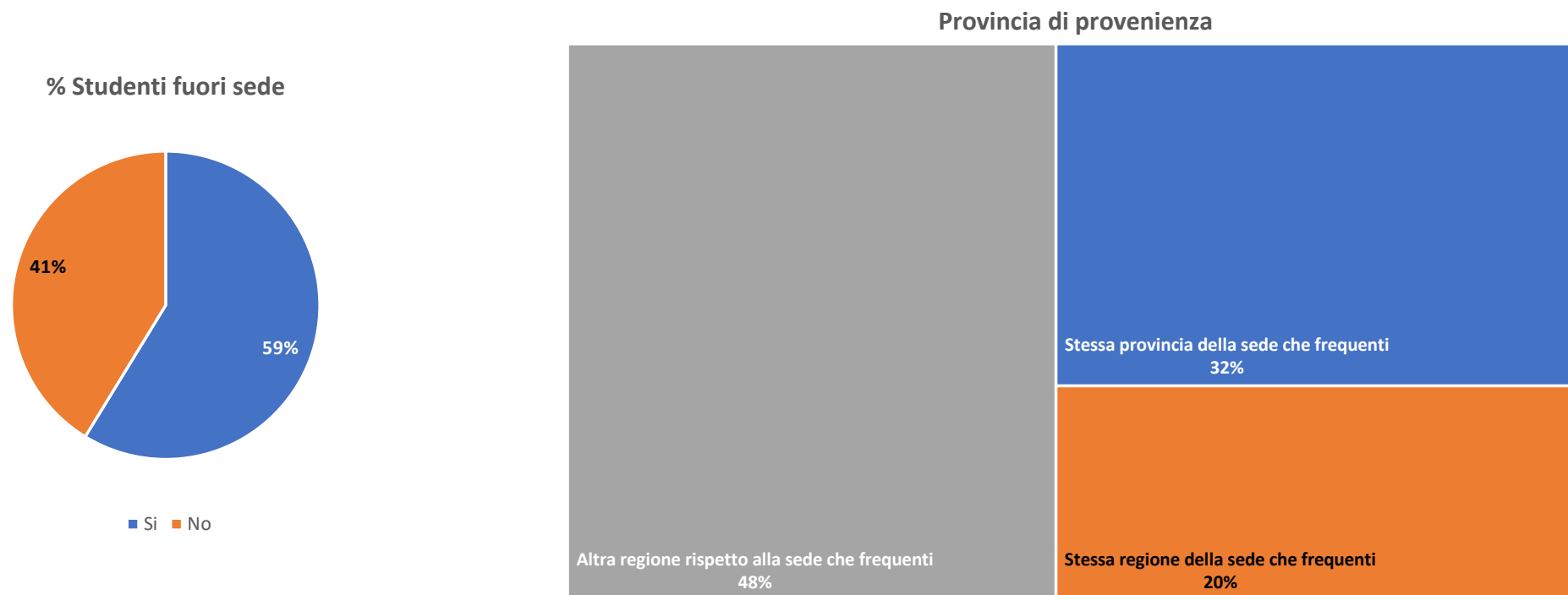
Frequenza delle lezioni di ogni corso



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

Il campione appare composto prevalentemente da studenti con una presenza consolidata in Ateneo: il **25% è iscritto da 2 anni**, il **24% da 3 anni**, mentre una quota significativa ha un'anzianità pari o superiore a 4 anni. La composizione per tipologia di corso mostra una prevalenza di studenti di **laurea triennale, 45%**, seguiti da **ciclo unico, 40%**, e magistrale, **15%**. Inoltre, il **69% frequenta più del 50% delle lezioni**, elemento positivo perché la valutazione dei servizi deriva in larga parte da studenti che vivono concretamente l'esperienza universitaria.

Caratteristiche del campione STUD anni successivi

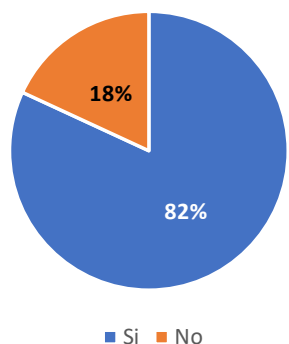


Molto importante anche il dato sulla mobilità: il **59% degli studenti è fuori sede** e il **48% proviene da altra regione**. Questo indica che i servizi di supporto, accoglienza, diritto allo studio, logistica, trasporti, comunicazione e campus non sono accessori, ma incidono direttamente sulla qualità percepita dell'esperienza universitaria.

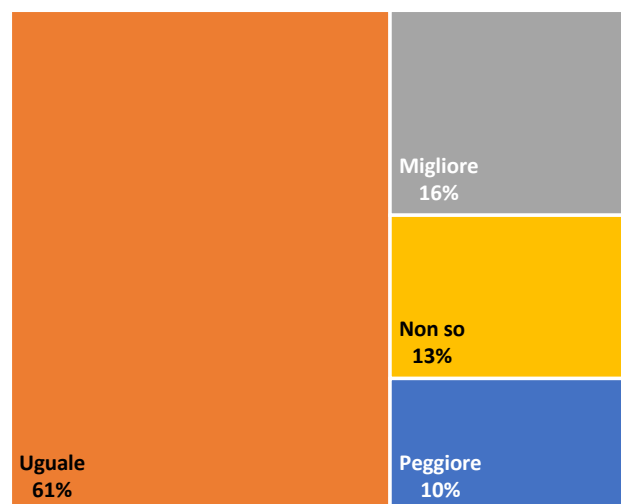
Customer Satisfaction STUD anni successivi: Soddisfazione complessiva dei servizi



Livello di soddisfazione della esperienza Universitaria presso UniBAS

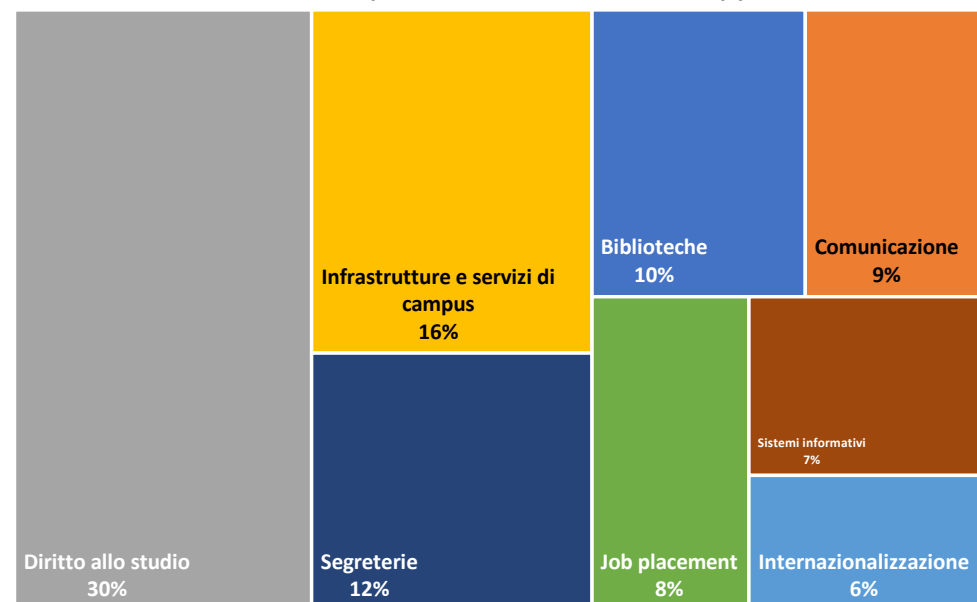


Percezione della prestazione dei servizi di Ateneo rispetto all'anno precedente



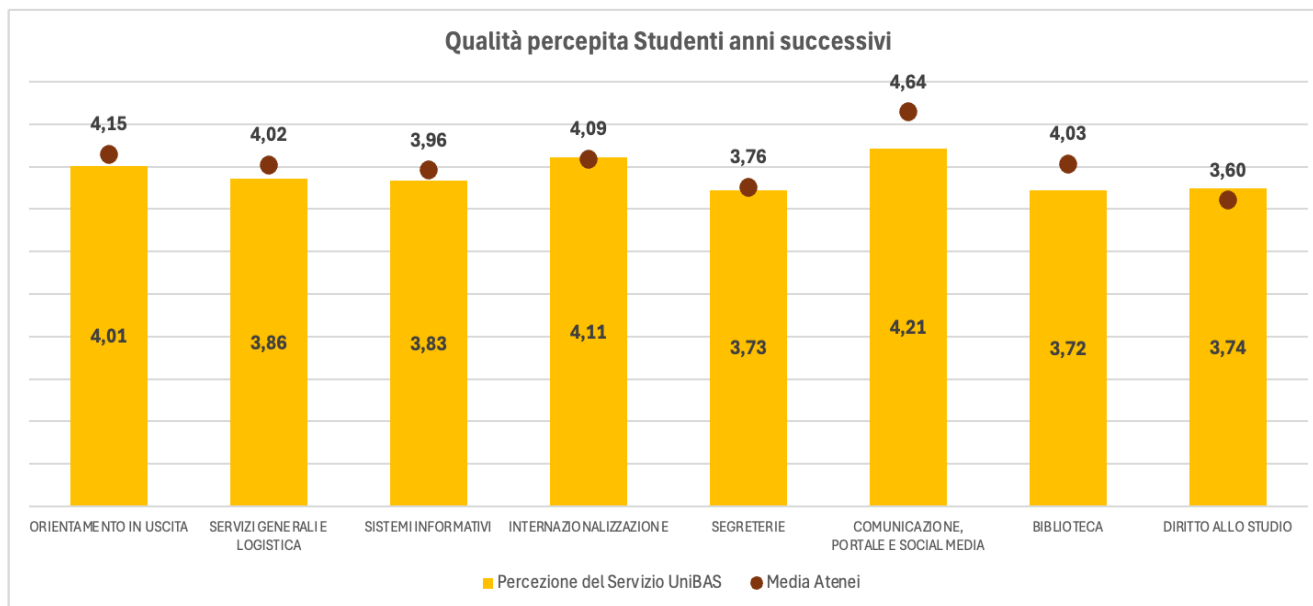
La soddisfazione complessiva è positiva: **l'82% degli studenti dichiara soddisfazione per l'esperienza universitaria presso UniBAS**. Tuttavia, la percezione dell'evoluzione dei servizi è più prudente: il **61% li considera uguali all'anno precedente**, solo il **16% li giudica migliori**, mentre il **10% li percepisce peggiori**. Questo segnala una buona base reputazionale, ma anche una limitata percezione di miglioramento.

Ordine di importanza dei servizi di supporto



La gerarchia delle priorità è chiara: il servizio più importante per gli studenti è il **diritto allo studio, 30%**, seguito da **infrastrutture e servizi di campus, 16%**, **segreterie, 12%**, **biblioteche, 10%**, **comunicazione, 9%**, **job placement, 8%**, **sistemi informativi, 7%**, e **internazionalizzazione, 6%**.

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



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.

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.

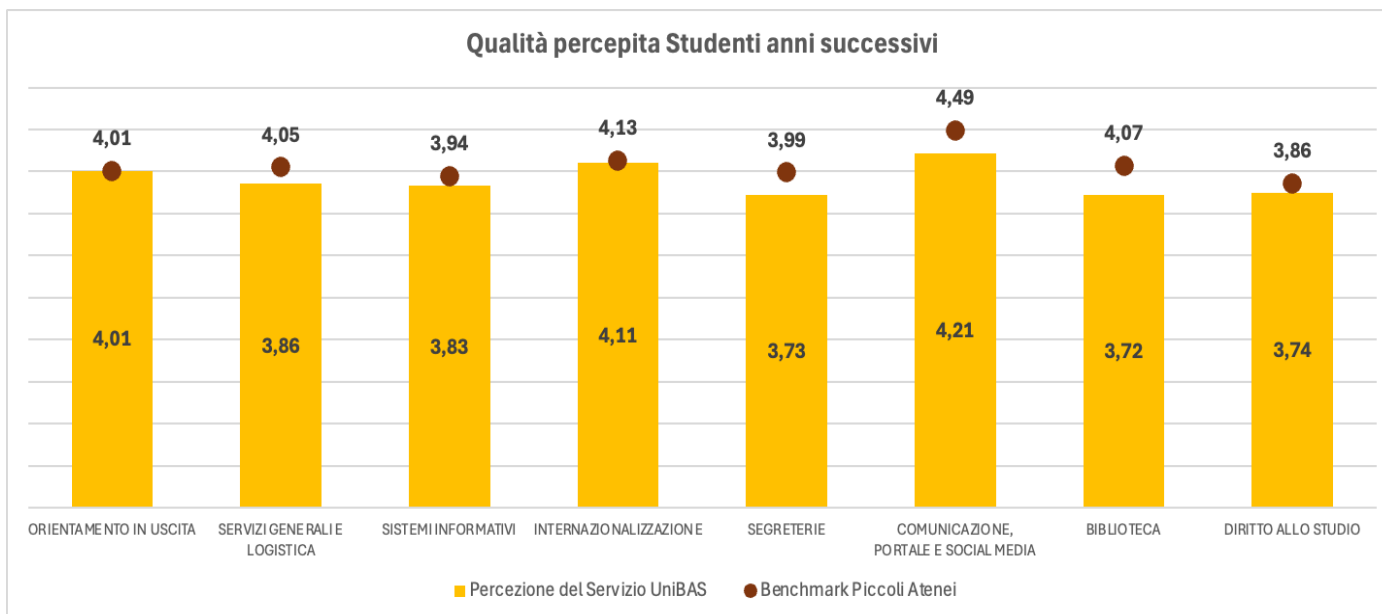
Nel confronto con la media degli Atenei, UniBAS mostra un profilo generalmente competitivo. Risulta sopra o sostanzialmente allineata in diversi ambiti, con performance particolarmente positiva nel **diritto allo studio**, con **3,74** contro **3,60**, e nell'**Internazionalizzazione**, **4,11** contro **4,09**.

Le aree dove UniBAS appare più debole rispetto alla media sono soprattutto **comunicazione/portale**, dove UniBAS registra **4,21** contro **4,64** della media Atenei, e nella **Biblioteca**, 3,72 contr 4,03 della media degli Atenei.

Alcune dimensioni come **servizi generali e logistica**, **sistemi informativi** e **segreterie** registrano valori molto vicini ma non sempre distintivi.

Il messaggio strategico è che UniBAS ha livelli di soddisfazione discreti, ma deve trasformare la sufficienza percepita in differenziazione positiva.

Customer Satisfaction STUD anni succ. - Soddisfazione complessiva UniBas vs 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.

Il confronto con il cluster dei piccoli Atenei è particolarmente utile perché più omogeneo.

In questo caso UniBAS mostra alcuni scostamenti da presidiare: ad esempio, **segreterie** presenta **3,73** contro **3,99** del benchmark, **biblioteca** **3,72** contro **4,07**, e **diritto allo studio** **3,74** contro **3,86**.

Questi risultati sono strategicamente rilevanti perché riguardano servizi percepiti come concreti, frequenti e vicini alla vita quotidiana dello studente.

Il dato conferma che la priorità non è solo aumentare la soddisfazione complessiva, già positiva, ma intervenire sui servizi che generano maggiore valore percepito e che, nel confronto con Atenei simili, mostrano margini di miglioramento.

Sintesi conclusiva

L'analisi della Customer Satisfaction 2024 evidenzia un passaggio metodologicamente rilevante per UniBAS: rispetto alle rilevazioni 2022 e 2023, l'indagine 2024 assume una maggiore solidità conoscitiva, soprattutto per effetto dell'aumento dei tassi di risposta nei segmenti PTAB e studenti. Il dato è particolarmente significativo perché consente di leggere i risultati non solo come espressione puntuale di soddisfazione, ma come base più rappresentativa per orientare le azioni di miglioramento dell'Ateneo. Nel 2024 il PTAB raggiunge un tasso di risposta del 70%, gli studenti del primo anno il 35% e gli studenti degli anni successivi il 32%, superando in questi tre casi sia il benchmark dei piccoli Atenei sia il dato complessivo Good Practice; il segmento DDA, invece, pur attestandosi al 30%, resta ancora al di sotto del benchmark dei piccoli Atenei.

Nel segmento **DDA**, l'andamento restituisce un quadro più articolato. Dopo il miglioramento della partecipazione registrato tra 2022 e 2023, il 2024 conferma un livello di risposta utile ma ancora migliorabile. Sul piano della soddisfazione, il giudizio complessivo rimane su valori intermedi: il supporto dell'Amministrazione Centrale e quello delle Strutture Decentrate non evidenziano una percezione di avanzamento marcato. Tuttavia, guardando alle singole dimensioni, nel 2024 emergono segnali positivi in particolare su supporto alla didattica, servizi di campus, sistemi informatici e comunicazione, mentre permangono aree di attenzione nel supporto alla ricerca, nell'amministrazione e gestione del personale e nei servizi bibliotecari. Rispetto al 2023 si osserva quindi un recupero in più ambiti, ma non ancora sufficiente a colmare pienamente il divario con i piccoli Atenei nelle dimensioni più direttamente connesse alla missione accademica.

Sintesi conclusiva

Per il **PTAB**, il 2024 rappresenta la rilevazione più positiva del triennio. La crescita del tasso di risposta rende il dato particolarmente robusto e il livello di soddisfazione complessivo raggiunge valori medio-alti, pari a 4,21 per l'Amministrazione Centrale e 4,20 per le Strutture Decentrate. La percezione rispetto all'anno precedente è prevalentemente stabile o migliorativa: il 28,2% dichiara un miglioramento e solo l'8,1% un peggioramento. In termini di dimensioni, il 2024 mostra un recupero rispetto alle criticità emerse nel 2023, soprattutto in amministrazione e gestione del personale, servizi di campus e comunicazione; resta tuttavia da presidiare la comunicazione istituzionale, che continua a collocarsi sotto benchmark, e i sistemi informatici, che pur mantenendo valori discreti non risultano pienamente competitivi rispetto ai piccoli Atenei.

Il segmento **studenti del primo anno** mostra il cambiamento più evidente.

Dopo tassi di risposta quasi nulli nel 2022 e nel 2023, il 2024 raggiunge il 35%, con 424 risposte.

Anche la soddisfazione complessiva cresce in modo significativo, arrivando al 91% degli studenti soddisfatti dell'esperienza universitaria presso UniBAS.

Questo dato va letto con attenzione: la forte crescita della numerosità campionaria rende il 2024 molto più rappresentativo rispetto agli anni precedenti, nei quali il numero ridotto di risposte poteva produrre oscillazioni poco stabili. Le priorità indicate dagli studenti confermano il peso dei servizi concreti e abilitanti: **diritto allo studio, infrastrutture e servizi di campus, orientamento in entrata e biblioteche**. Proprio su queste dimensioni si concentra la sfida del miglioramento: il diritto allo studio costituisce un punto di forza relativo, mentre biblioteche, sistemi informativi e comunicazione richiedono interventi mirati, poiché incidono direttamente sull'esperienza quotidiana dello studente.

Sintesi conclusiva

Per gli **studenti degli anni successivi**, il 2024 segna un netto avanzamento rispetto alla debole rappresentatività delle rilevazioni precedenti: si passa da 48 risposte nel 2022 e 58 nel 2023 a 1.452 risposte nel 2024. La soddisfazione complessiva si attesta all'82%, recuperando rispetto al 2023 e collocandosi su livelli prossimi a quelli del 2022. Tuttavia, la percezione dell'evoluzione dei servizi resta prudente: il 61% considera la prestazione uguale all'anno precedente, il 16% migliore e il 10% peggiore. Le dimensioni più rilevanti per questo segmento sono diritto allo studio, infrastrutture e servizi di campus, segreterie, biblioteche e comunicazione. Nel confronto con la media degli Atenei, UniBAS risulta competitiva su internazionalizzazione e diritto allo studio, mentre nel confronto con i piccoli Atenei emergono margini di miglioramento su segreterie, biblioteche e diritto allo studio. Il dato segnala che la soddisfazione complessiva è buona, ma non ancora accompagnata da una percezione diffusa di miglioramento dei servizi.

Nel complesso, il triennio 2022-2024 mostra una traiettoria di **rafforzamento della capacità di ascolto** dell'Ateneo, più evidente sul piano della partecipazione che su quello della soddisfazione percepita. Il 2024 non va quindi interpretato solo come una rilevazione di customer satisfaction, ma come un punto di consolidamento del sistema di monitoraggio. La crescita dei rispondenti, soprattutto tra PTAB e studenti, consente di individuare con maggiore affidabilità le priorità di intervento.

Le priorità di intervento dovrebbero concentrarsi su comunicazione, biblioteche, sistemi informativi, segreterie, diritto allo studio e supporto alla ricerca, con azioni misurabili e monitorabili nella successiva rilevazione Good Practice.