UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MODENA E REGGIO EMILIA

Progetto Good Practice 2022-2023

Relazione predisposta dal Presidio della Qualità di Ateneo

Approvata dal PQA in data 21 dicembre 2023

Introduzione

Il Progetto *Good Practice* è promosso e coordinato già da alcuni anni dal Politecnico di Milano con l'obiettivo di attuare un'indagine sistematica per verificare la qualità percepita dei servizi offerti al personale e agli studenti/esse degli Atenei. Nell'edizione 2022-2023 il progetto ha registrato l'adesione di un elevato numero di Atenei italiani (48 Atenei statali, 6 Atenei non statali e 5 Scuole superiori). Ciò rende possibile la comparazione della performance dei servizi amministrativi e di supporto degli Atenei che aderiscono al progetto riguardo alla dimensione della *Customer Satisfaction*, cioè dell'efficacia percepita dei servizi erogati da parte di tre distinte categorie di utenti: (1) personale docente, dottorandi e assegnisti; (2) personale tecnico-amministrativo; (3) studenti. Il Progetto mira, dunque, a comparare le prestazioni dei servizi di supporto delle Università e a identificare buone pratiche da diffondere.

Gli OOAA di Unimore hanno deliberato a fine 2021 l'adesione dell'Ateneo al progetto. La prima indagine è stata quindi condotta nel 2022 mentre nel 2023 sono stati raccolti i dati che si riferiscono al secondo anno di partecipazione. La seconda rilevazione rappresenta il focus principale di questa relazione, dove sono riportate anche considerazioni relative al confronto dei dati tra il 2023 e il 2022. Il progetto Good Practice, oltre a misurare l'efficacia percepita, prevede anche analisi di efficienza, Benessere Organizzativo e comprende alcuni laboratori (come ad esempio quello sul PNRR). Unimore partecipa all'indagine di efficacia percepita e di efficienza. Il PQA di Unimore è responsabile delle analisi relative alla sola dimensione di efficacia percepita e quindi la relazione si riferisce solo a questa dimensione del progetto.

Si ricorda che il miglioramento della qualità dei servizi offerti a studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo di Unimore rappresenta un obiettivo strategico inserito nel Piano sessennale 2020-2025. Le rilevazioni di *Customer Satisfaction* (d'ora in poi CS) rappresentano una base conoscitiva per il riesame periodico dell'organizzazione dei servizi.

Si sottolinea che il D.lgs. 150/2009, richiamando gli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa, cita: a) la necessità di rilevare il grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive; b) il fatto che gli Organismi indipendenti di valutazione procedono alla validazione della Relazione sulla performance tenendo conto anche delle risultanze delle valutazioni realizzate con il coinvolgimento dei cittadini o degli altri utenti finali per le attività e i servizi rivolti. Peraltro, anche nella Nota di indirizzo per la gestione del ciclo della performance e nelle Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali italiane prodotte da ANVUR si fa riferimento alla *Customer Satisfaction* e alla necessità di dotarsi di strumenti di indagine finalizzati all'ascolto degli utenti. Ciò al fine di valutare le performance organizzative programmate e di individuare i fattori di cambiamento, in un'ottica di miglioramento continuo.

Metodologia

Come da prassi consolidata all'interno del progetto, le rilevazioni di CS sono rivolte a tre categorie di *stakeholder*: (i) docenti, dottorandi, assegnisti (ii) personale tecnico-amministrativo e (iii) studenti/studentesse.

La somministrazione del questionario ai docenti, dottorandi, assegnisti (d'ora in poi DDA) e personale tecnico amministrativo (d'ora in poi PTA) è stata fatta dall'8 marzo al 6 aprile 2023; quella rivolta agli studenti/esse è rimasta aperta dal 7 giugno al 28 giugno 2023. È stato chiesto al DDA e al PTA di esprimere un'opinione sulla qualità percepita dei servizi in riferimento all'anno solare 2022. Studenti e studentesse hanno invece risposto relativamente all'A.A. 2022-2023.

Il questionario rivolto al personale DDA rileva la soddisfazione rispetto a vari servizi, oltre a una domanda di soddisfazione complessiva. Tali servizi sono: supporto alla didattica, supporto alla ricerca, amministrazione e gestione del personale, servizi di campus, sistemi informatici, comunicazione, portale e social media, e sistemi bibliotecari. Anche il questionario rivolto al PTA prevede la rilevazione rispetto a numerosi servizi, in aggiunta alla domanda di soddisfazione complessiva: amministrazione e gestione del personale, infrastrutture e servizi di campus, contabilità, servizi informatici, comunicazione, e portale e social media. Per poter effettuare confronti nel tempo, nel 2023 si è scelto di mantenere lo stesso livello di aggregazione dei risultati adottato nella precedente indagine.

La rilevazione degli studenti/esse ha diviso il campione in due sottoinsiemi: studenti iscritti al I anno di corso e studenti iscritti ad anni successivi al primo. Sono quindi stati somministrati due questionari distinti per poter cogliere la soddisfazione relativa a servizi focalizzati come l'orientamento in entrata (solo per studenti al I anno) e il servizio di internazionalizzazione e job placement (per studenti iscritti agli anni successivi). I servizi comuni ai due questionari sono invece: servizi generali, infrastrutture e logistica, comunicazione, servizi informativi, segreterie, sistemi bibliotecari e diritto allo studio.

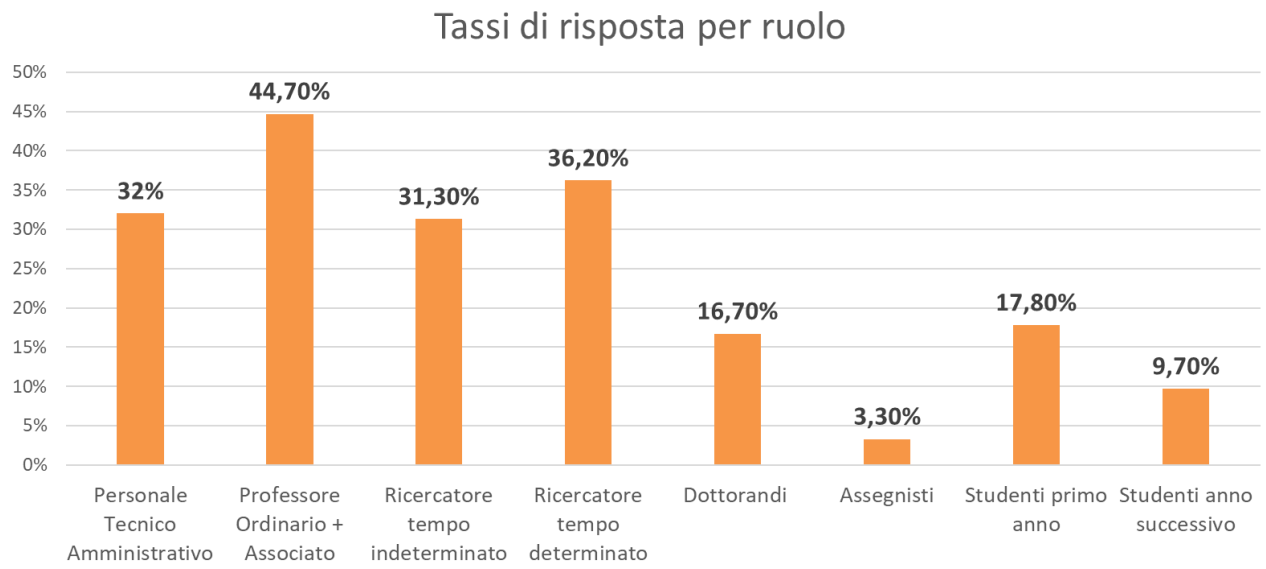
Il questionario adotta, per tutti gli item che concorrono a comporre una dimensione di valutazione (ossia un servizio), una scala di valutazione da 1 a 6, dove 1= per nulla soddisfatto/a e 6 = molto soddisfatto/a. Il valore centrale della scala corrisponde quindi a 3,5.

Per quanto riguarda l'analisi dei dati, si è proceduto a rielaborare le risposte delle diverse categorie di *stakeholder*, aggregandole e definendo per ogni risposta al questionario il tasso di risposta. Oltre alle valutazioni di sintesi, sono quindi disponibili anche microdati in grado di fornire preziosi dettagli sulla percezione in relazione ai servizi offerti da Unimore.

Infine, alcune analisi mettono anche a confronto le percezioni sui nostri servizi (Unimore) rispetto alle percezioni rilevate in alcuni altri Atenei per cogliere, rispetto ad atenei considerati nel progetto simili al nostro per dimensione (Grandi Atenei), quali possano essere i punti di forza e quali, invece, le aree di miglioramento su cui cercare di intervenire.

La partecipazione al progetto in Unimore

Alla chiusura dell'indagine ha risposto il 26,6% dei Docenti, dottorandi e assegnisti (media Grandi Atenei 29,5%) e il 32,4% del personale tecnico-amministrativo (media dei grandi Atenei 42,6%). Per quanto riguarda gli studenti, il tasso di risposta degli iscritti al I anno è stato il 17,8% (media Grandi Atenei 18,3%) mentre il tasso di risposta degli studenti iscritti agli anni successivi è stato il 9,7% (media grandi Atenei 14,7%). Il grafico successivo mostra i dati ulteriormente dettagliati.



Rispetto alla scorsa indagine:

- complessivamente e mediamente, il tasso di risposta del DDA è abbastanza costante, ma si nota un netto miglioramento dei dottorandi (dal 4,5% al 16,7%) e un peggioramento di professori ordinari/associati (da 51,5% a 44,7%), ricercatori a tempo indeterminato (da 44,6% a 31,6%) e assegnisti (da 9,7% a 3,3%).

- è diminuito il tasso di risposta del PTA (da 41% a 32%)

- è aumentato il tasso di risposta degli studenti al primo anno (dal 11,3% al 17,8%)

- è diminuito il tasso di risposta degli studenti agli anni successivi (da 11,9% a 9,7%)

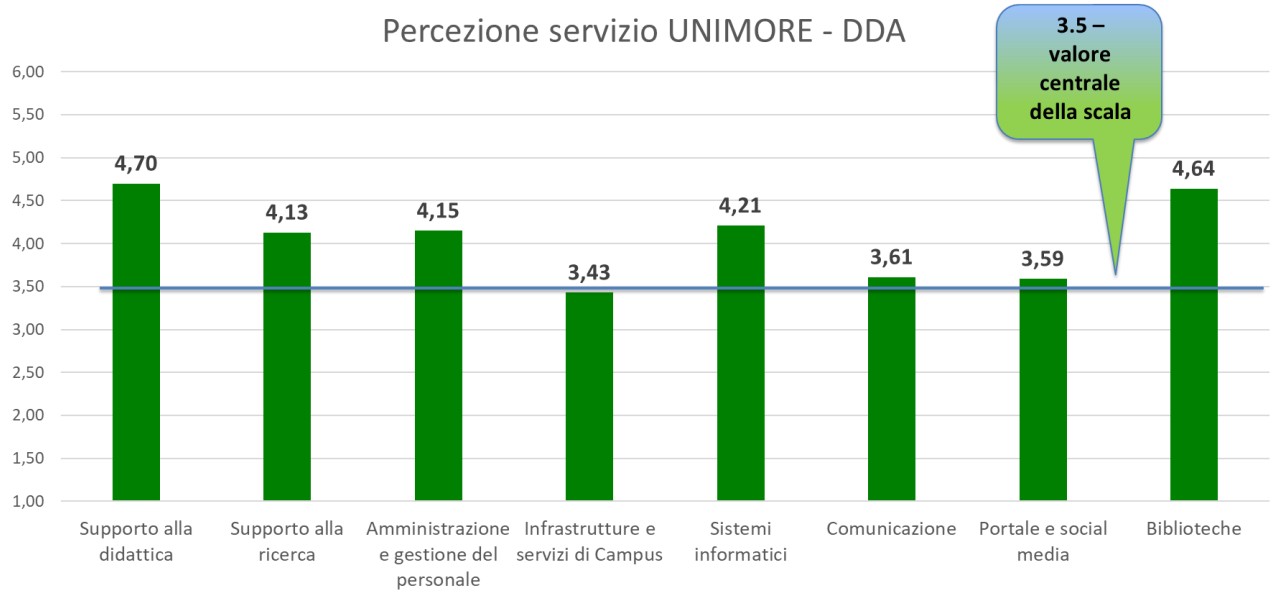
La successiva sezione dei risultati verterà prima sull'analisi dei dati che riguardano il personale DDA e PTA e poi saranno fornite le evidenze che riguardano la popolazione studentesca.

Risultati

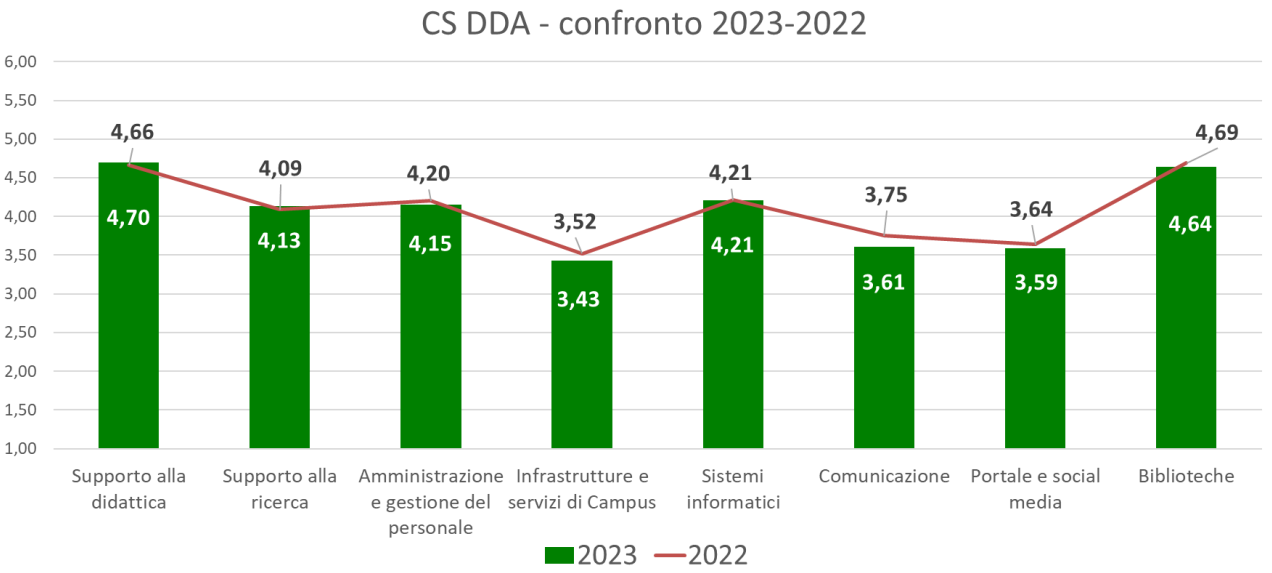
Customer Satisfaction DDA: una sintesi

Il grafico successivo riporta - per docenti, dottorandi e assegnisti e in riferimento alla rilevazione del 2023 - il livello di soddisfazione medio in relazione a ciascun servizio. Rappresenta le risposte fornite alla domanda di sintesi: *in riferimento al servizio […], si ritiene complessivamente soddisfatto*. A eccezione delle infrastrutture e servizi di campus, tutti gli altri servizi riportano un valore superiore a quello centrale della scala, anche se sono presenti differenze. I servizi che ricevono le valutazioni migliori sono i sistemi bibliotecari, seguiti dal supporto alla didattica, sistemi informatici, amministrazione e gestione del personale e supporto alla ricerca. In tutti questi casi i valori di soddisfazione media superano il valore di 4.

Successivamente troviamo la comunicazione, portale e social media e le infrastrutture e servizi di campus.



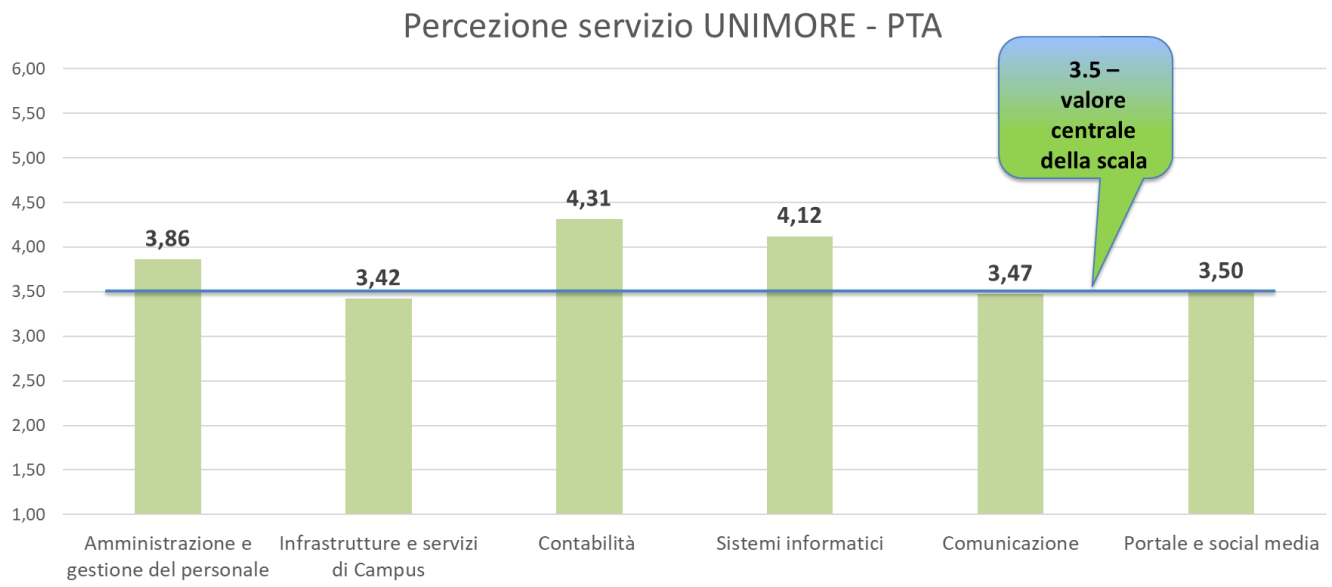
Il grafico successivo confronta le rilevazioni del 2023 e del 2022. Per il DDA, si nota una lieve flessione nel livello di soddisfazione relativa ad alcuni servizi. Nel complesso, però, le percezioni e i livelli di soddisfazione sembrano stabili.



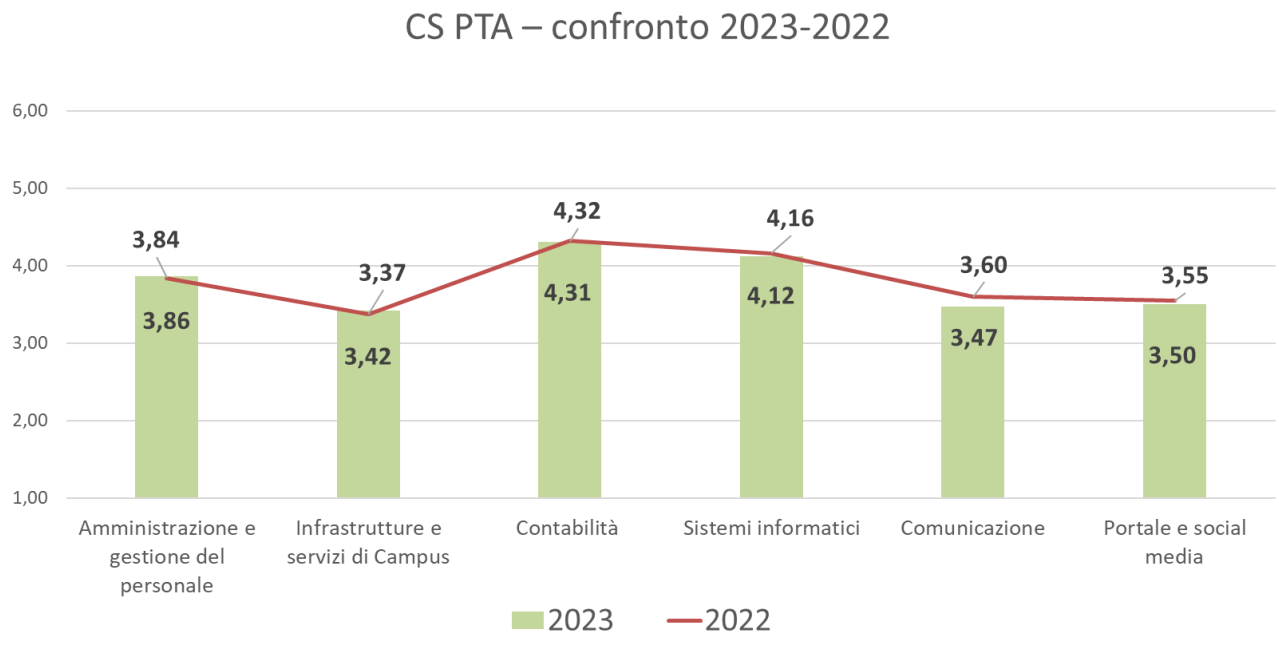
Customer Satisfaction PTA: una sintesi

Il grafico successivo riporta per il personale tecnico-amministrativo una sintesi sui livelli di soddisfazione medi per ciascun servizio valutato nell'ultima rilevazione. Anche in questo caso, i dati

rappresentano le risposte fornite alla domanda di sintesi: *in riferimento al servizio […], si ritiene complessivamente soddisfatto*. Anche per il PTA emergono differenze tra i servizi che vedono la contabilità e i servizi informatici come quelli valutati meglio (valori medi superiori a 4). Seguono poi l'amministrazione e gestione del personale, portale e social media, la comunicazione, e le infrastrutture e servizi di campus.



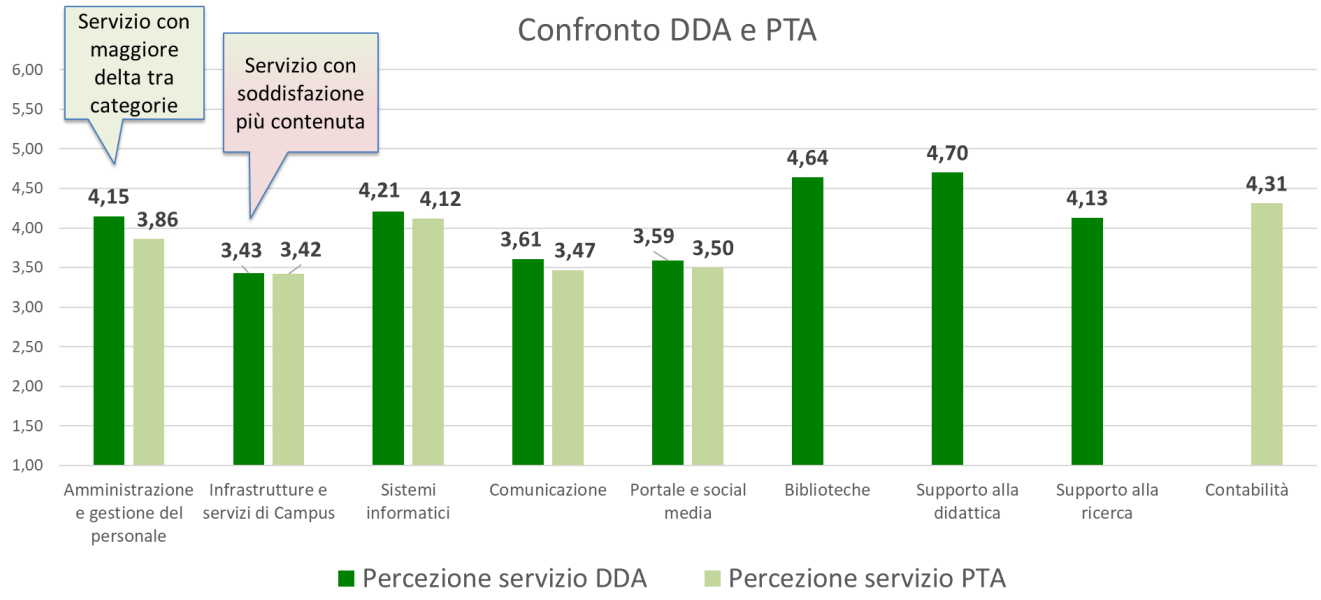
Confrontando di seguito le rilevazioni del 2023 e quelle del 2022 si nota come anche per il PTA le percezioni e i livelli di soddisfazione dei due anni siano sostanzialmente allineati.



Qualità percepita dei servizi: confronto DDA e PTA

Il confronto tra personale docente e personale tecnico e amministrativo sulle dimensioni comuni di valutazione (amministrazione e gestione del personale, infrastrutture e servizi di campus, sistemi informatici, comunicazione e portale e social media) evidenzia che, mediamente, il PTA è lievemente meno soddisfatto del DDA. Questo dato del 2023 conferma un trend già presente nella scorsa indagine.

I servizi dedicati esclusivamente a uno dei due gruppi di *stakeholder*, come commentato anche nei grafici precedenti, ricevono tutti una valutazione media superiore a 4 (parte destra del grafico successivo). Anche in questo caso, i dati raccolti nel 2023 confermano una tendenza già presente lo scorso anno.

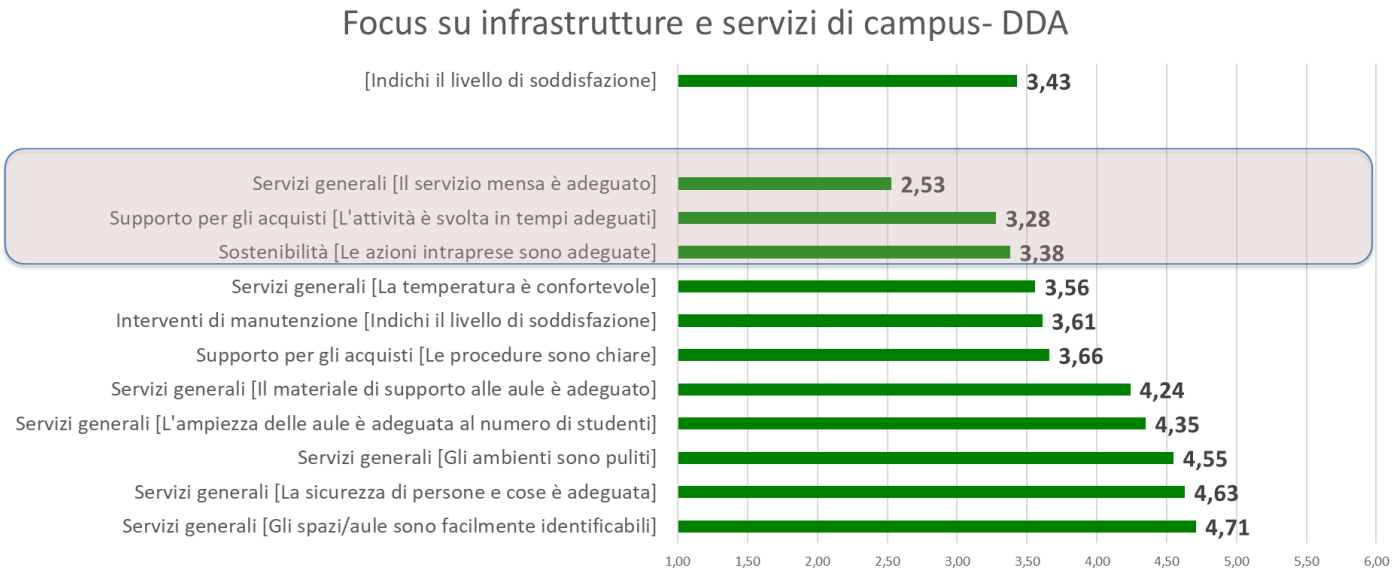


I dati mostrano che le infrastrutture e i servizi di campus sono il servizio caratterizzato dalla soddisfazione più contenuta, sia per il DDA sia per il PTA. L'amministrazione e gestione del personale, invece, è il servizio che presenta una maggiore differenza di valutazione tra le due categorie di stakeholder. Per tale motivo, si è scelto di fare un focus su questi due servizi e disarticolarli nelle specifiche voci di valutazione che li compongono. È' interessante rilevare che il trend riscontrato in Unimore per questi due servizi è allineato alle rilevazioni *Good Practice* fatte su scala nazionale.

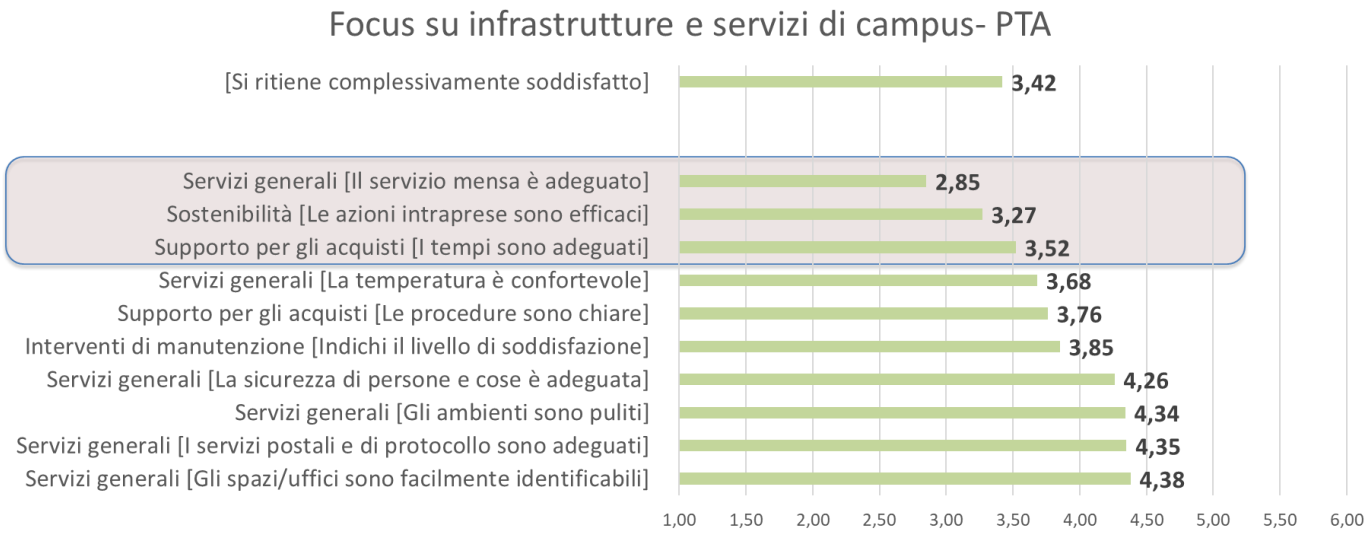
Focus su Infrastrutture e servizi di Campus - DDA e PTA

L'analisi delle diverse dimensioni attraverso le quali è misurata la soddisfazione con le infrastrutture e servizi di campus evidenzia che gli item valutati come meno soddisfacenti dal personale docente, dottorandi e assegnisti si riferiscono ai servizi generali legati alla mensa, al supporto agli acquisti, in particolare per quanto riguarda l'adeguatezza dei tempi, e la percezione che le azioni intraprese

relativamente alla sostenibilità siano adeguate. In tutte queste 3 dimensioni il valore medio è inferiore a 3,5. È confermata la tendenza della scorsa indagine.



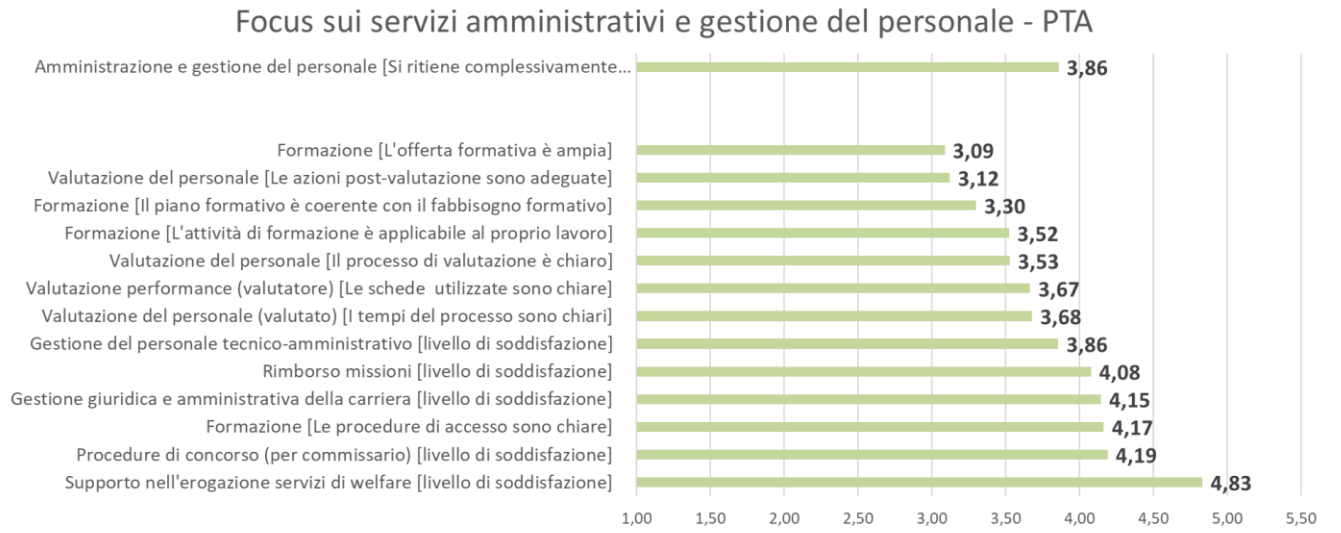
È interessante rilevare come anche per quanto riguarda il personale tecnico-amministrativo, le voci più critiche siano rappresentate dagli stessi item. Anche in questo caso è confermata la tendenza della scorsa indagine.



Focus sui servizi amministrativi e gestione personale – DDA e PTA

Un'analisi più dettagliata sui servizi amministrativi e gestione del personale può aiutare a comprendere meglio la differenza di valutazione fornita da DDA e PTA.

Così come nel 2022, anche nel 2023 il personale DDA non ha evidenziato criticità in nessuno degli item di valutazione. Il PTA invece sembra ritenere non soddisfacenti (valori < 3.5) alcune dimensioni del processo di formazione (in particolare l'ampiezza dell'offerta formativa e la coerenza tra fabbisogni e piano formativo). Anche le azioni correttive intraprese dopo il processo di valutazione del personale non sono considerate del tutto adeguate.



Customer Satisfaction e importanza relativa dei servizi

Oltre a una analisi dei valori di soddisfazione complessiva, si ritiene utile inquadrare il livello di soddisfazione in funzione dell'importanza attribuita ai servizi da parte del personale DDA e PTA. Una *Customer Satisfaction* media o bassa relativamente a un servizio caratterizzato da elevata importanza può suggerire infatti un'area che necessita attenzione propritaria rispetto ad altre. Di seguito è riportata l'importanza relativa attribuita ai servizi rispettivamente da DDA e PTA nell'ultima rilevazione (per questa valutazione il questionario accorpa comunicazione e portale e social media).

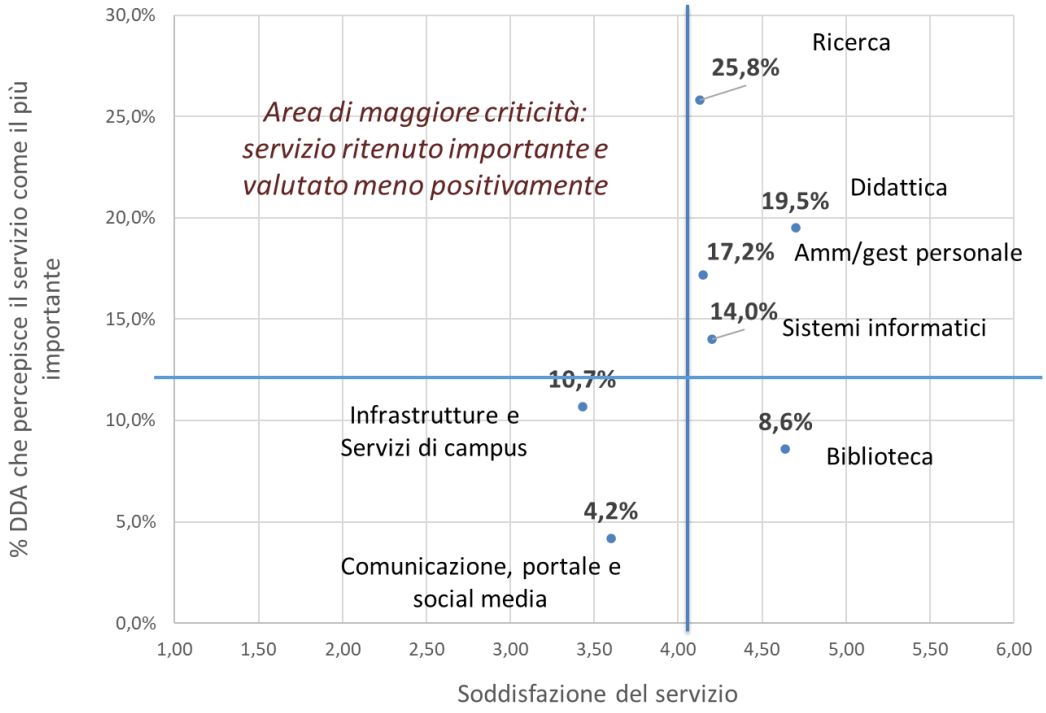
% di DDA che percepisce il servizio come il più importante

- Supporto alla ricerca: 25,8%
- Supporto alla didattica: 19,5%
- Amministrazione e Gestione del personale: 17,2%
- Sistemi informatici: 14%
- Infrastrutture e servizi di Campus: 10,7%
- Biblioteche: 8,6%
- Comunicazione, Portale e social media: 4,2%

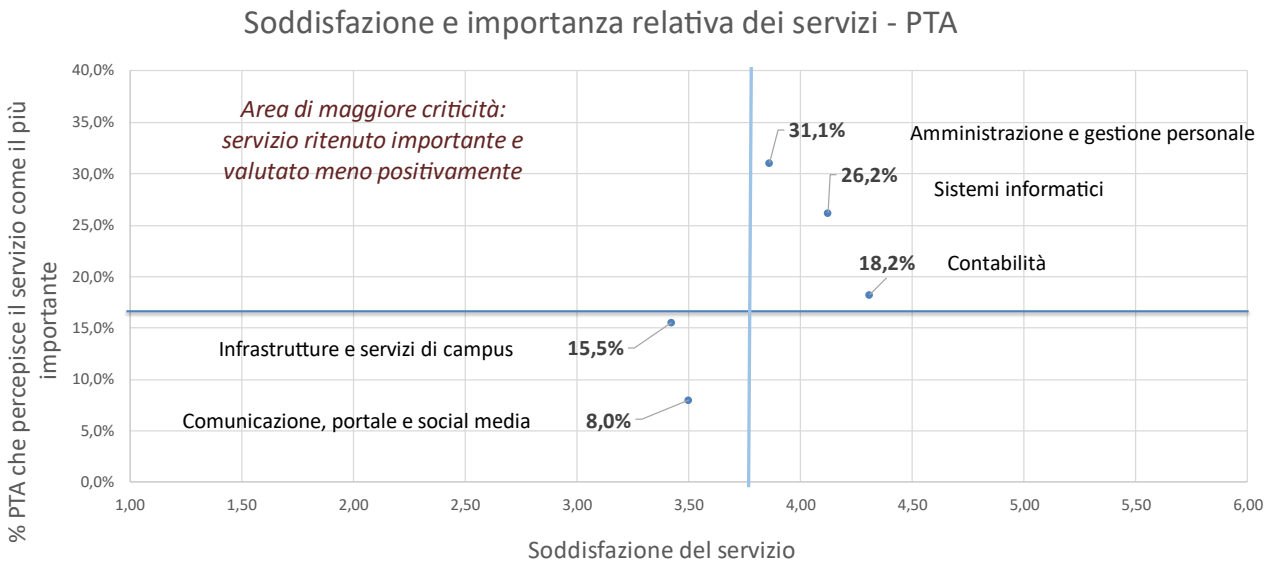
% di PTA che percepisce il servizio come il più importante

- Amministrazione e Gestione del personale: 31,1%
- Sistemi informatici: 26,2%
- Contabilità: 18,2%
- Infrastrutture e servizi di Campus: 15,5%
- Comunicazione, Portale e social media: 8%

Le due immagini successive, elaborate rispettivamente per il DDA e PTA, mettono in relazione la soddisfazione nel servizio (asse orizzontale) e la percezione del servizio in termini di maggiore rilevanza (asse verticale). Nel quadrante in alto a destra risultano posizionati i servizi considerati i più rilevanti da un'alta percentuale di utenti e valutati come soddisfacenti. Il quadrante in alto a sinistra rappresenta l'area di maggiore criticità perché potrebbe contenere servizi molto rilevanti con una CS più contenuta. Il quadrante in basso a destra contiene servizi valutati positivamente ma considerati come meno centrali mentre il quadrante in basso a sinistra è popolato da servizi con CS più contenuta ma considerati come rilevanti da una % più bassa di utenti.



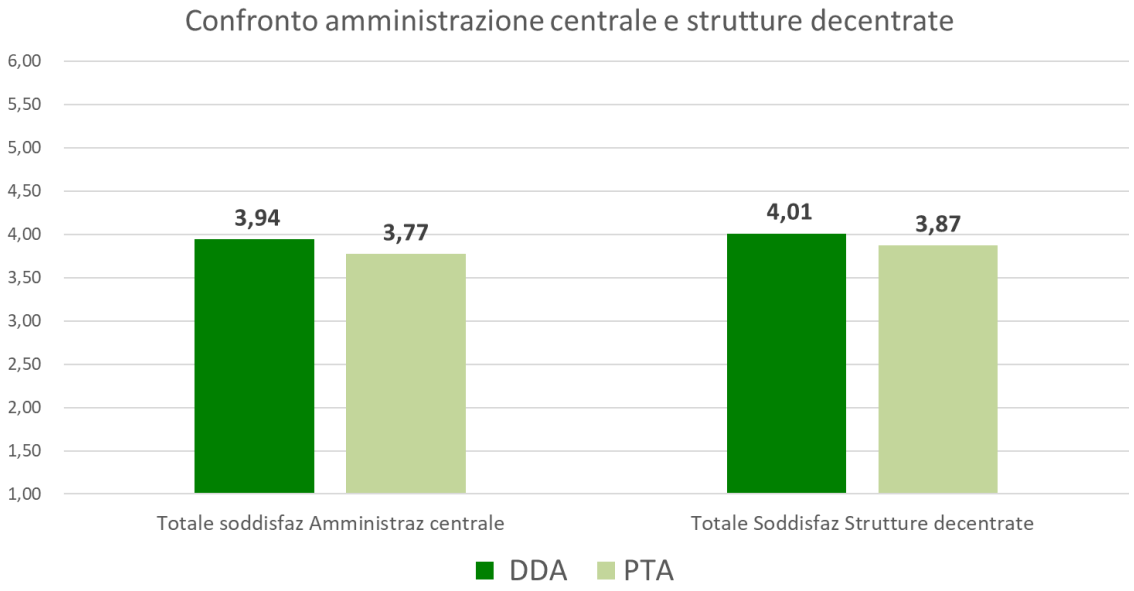
Anche nel 2023, per quanto riguarda il personale DDA, nessun servizio ricade all'interno dell'area definita di maggiore criticità. Si invita però a prestare attenzione al servizio di supporto alla ricerca poiché caratterizzato da elevata importanza.



Anche per quanto riguarda il personale PTA, come emerge dal grafico precedente, nessun servizio ricade nell'area che è stata definita come a maggiore criticità, confermando i dati della scorsa rilevazione.

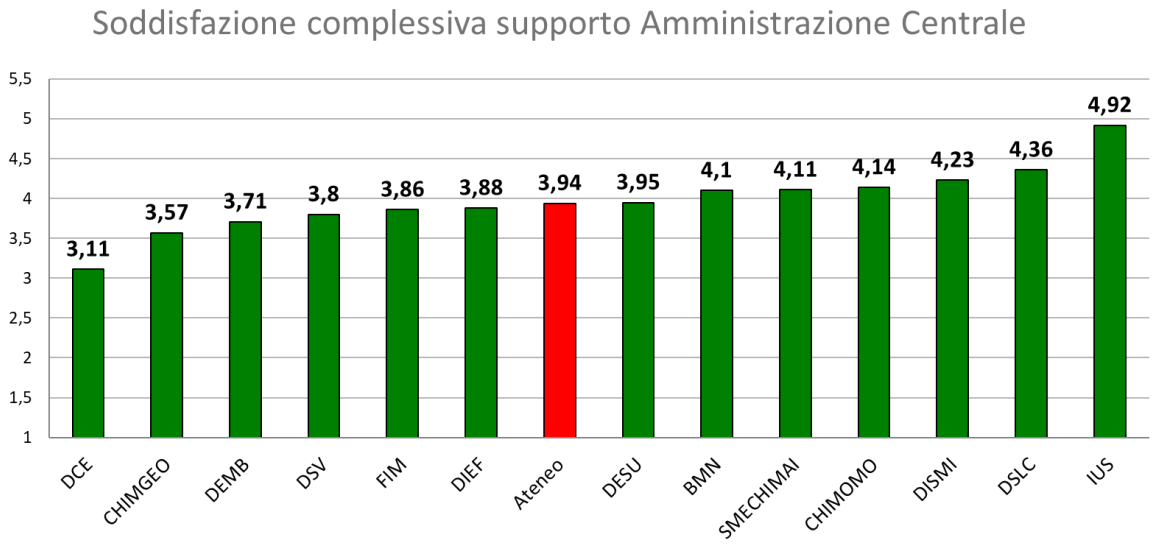
Customer Satisfaction: confronto amministrazione centrale e strutture decentrate

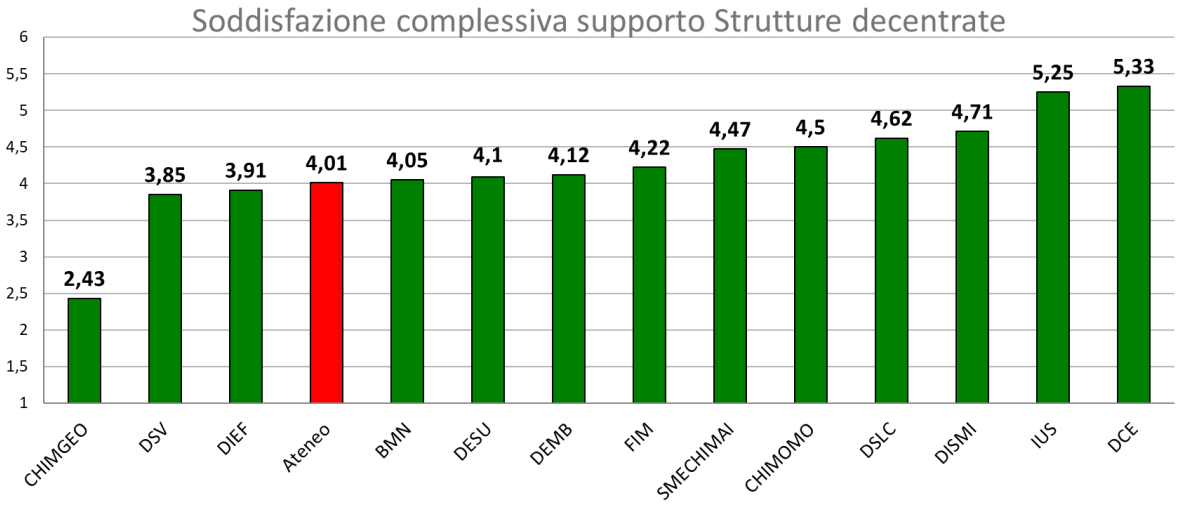
La struttura del questionario *Good Practice* permette di valutare la *Customer Satisfaction* in relazione ai servizi offerti dall'amministrazione centrale e dalle strutture decentrate. In particolare, il prossimo grafico mostra il dato aggregato relativo alle risposte fornite al seguente quesito: *In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall' Amministrazione Centrale/Strutture decentrate nei servizi tecnici e amministrativi, [Si ritiene complessivamente soddisfatto]*.



I dati suggeriscono che, mediamente, il personale DDA e PTA è più soddisfatto nei confronti dei servizi erogati dalle strutture decentrate, anche se le differenze sono molto piccole. Inoltre, rispetto alla scorsa indagine, queste differenze si sono ridotte.

Il questionario del personale DDA permette anche di valutare la *Customer Satisfaction* relativamente al supporto ricevuto dall'amministrazione centrale e dalle strutture decentrate articolata per dipartimento. Di seguito sono riportati tali dati (per la struttura del questionario la stessa analisi non è proponibile per il PTA).





Customer Satisfaction: confronto Unimore e Grandi Atenei

Come premesso, il progetto Good Practice ha come elemento centrale l'idea del confronto. Oltre a una analisi interna, si ritiene quindi utile rapportarsi anche con l'esterno. L'ultima parte dell'analisi

della *Customer Satisfaction* per il DDA e PTA riguarda quindi il confronto tra la percezione della qualità dei servizi in Unimore e i valori medi sulle stesse dimensioni di valutazione nei grandi Atenei (Atenei comparabili dal punto di vista dimensionale con il nostro e, quindi, presumibilmente soggetti allo stesso livello di complessità gestionale). Questa analisi è fatta sui macroservizi e anche sui singoli item di valutazione contenuti negli stessi. **L'Appendice 1**, a fine documento, riporta tutte le dimensioni di confronto per il **personale DDA** nell'indagine condotta nel 2023 (supporto alla didattica, supporto alla ricerca, amministrazione e gestione del personale, infrastrutture e servizi di campus, sistemi informatici, comunicazione, portale e social media e servizi bibliotecari). In **Appendice 2** sono riportate le valutazioni che caratterizzano il **PTA** nel 2023 (amministrazione e gestione del personale, infrastrutture e servizi di campus, contabilità, servizi informatici, comunicazione, portale e social media).

Per quanto riguarda il **personale DDA**, i dati suggeriscono che la *Customer Satisfaction* di Unimore sia sostanzialmente allineata ai valori medi dei grandi Atenei, con alcuni servizi considerati molto virtuosi su ogni dimensione (servizi bibliotecari) e alcuni punti di attenzione relativamente al supporto al dottorato (servizio di supporto alla ricerca), gestione dei corsi di dottorato (supporto alla didattica), i servizi di mensa e di gestione acquisti (infrastrutture e servizi di campus), e alcuni social media come twitter, facebook e linkedin (servizio di social media). Rispetto alla scorsa rilevazione, nel complesso il livello di allineamento con i grandi Atenei è migliorato.

Anche per quanto riguarda il **personale PTA**, nell'ultima indagine i dati suggeriscono un allineamento della *Customer Satisfaction* con quella dei grandi Atenei su molti elementi di valutazione. Si segnalano i punti di attenzione relativamente ad alcune dimensioni del processo di formazione (servizio di amministrazione e gestione del personale, già precedentemente commentato), servizi di mensa e azioni legate alla sostenibilità (infrastrutture e servizi di campus), e alcuni social media come ad esempio twitter (servizio di social media).

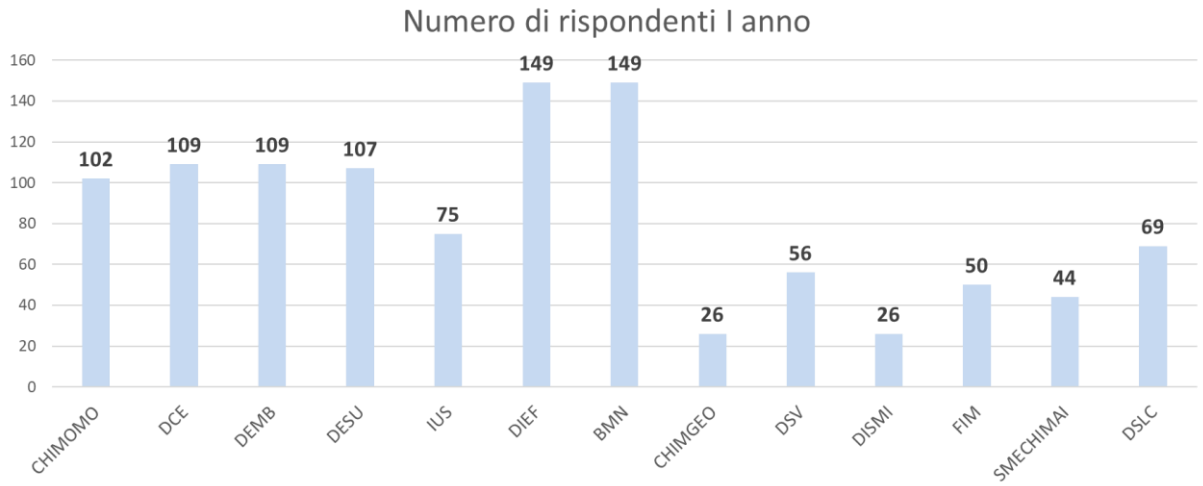
[VEDI APPENDICE 1 e APPENDICE 2].

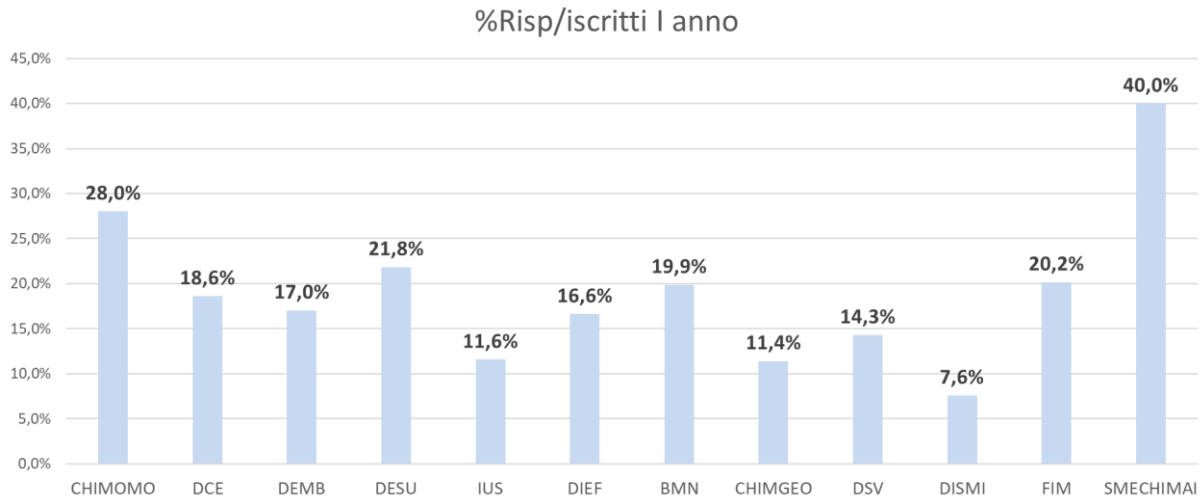
Customer Satisfaction studenti/studentesse

L'ultima parte del documento è dedicata all'analisi della *Customer Satisfaction* di studenti/esse. Come anticipato, il progetto *Good Practice* distingue la soddisfazione di chi è iscritto al I anno rispetto agli anni successivi perché non tutte le dimensioni rilevanti dell'esperienza universitaria sono sovrapponibili.

La partecipazione degli studenti/esse si è attestata mediamente attorno al 12,5% circa. Di seguito sono riportati alcuni grafici che dettagliano tale partecipazione studentesca nei vari dipartimenti.

La partecipazione studentesca per dipartimento (I anno, Tot. N= 1071)

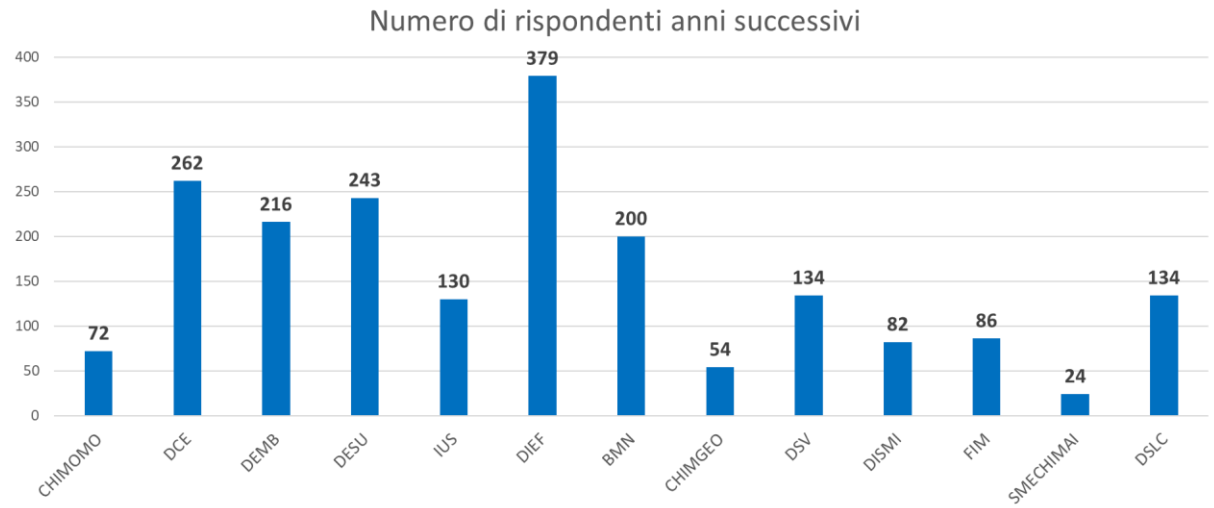


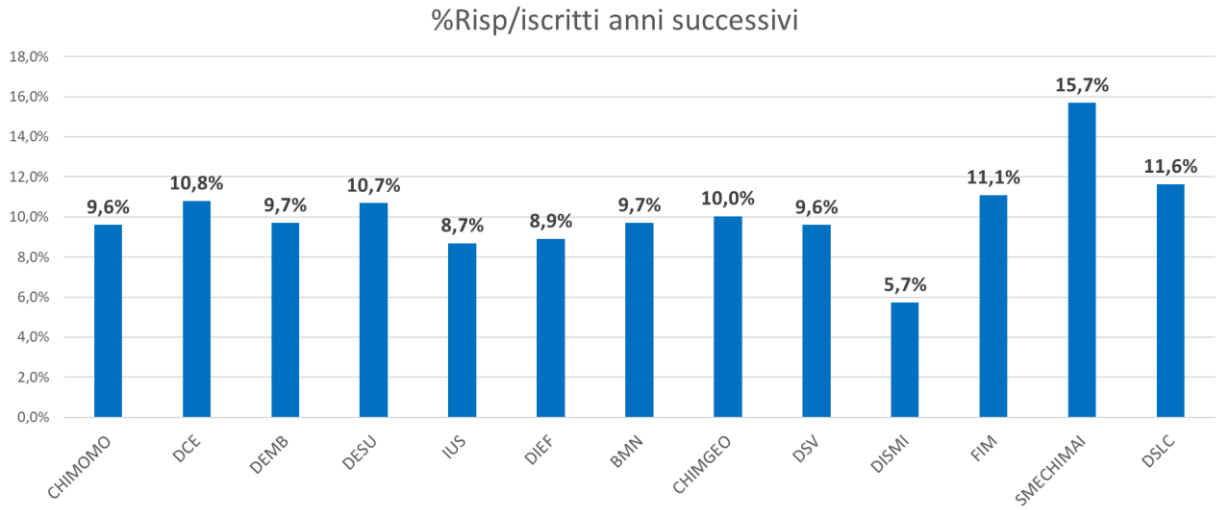


I grafici precedenti suggeriscono che la partecipazione degli studenti del I anno è stata variabile per dipartimento, con un valore minimo del 7,6% nel DISMI e un valore massimo del 40% nel dipartimento SMECHIMAI. I tassi di partecipazione in riferimento ai singoli dipartimenti sono variati significativamente rispetto alla scorsa edizione.

La partecipazione studentesca per dipartimento (anni successivi, Tot. N= 2016)

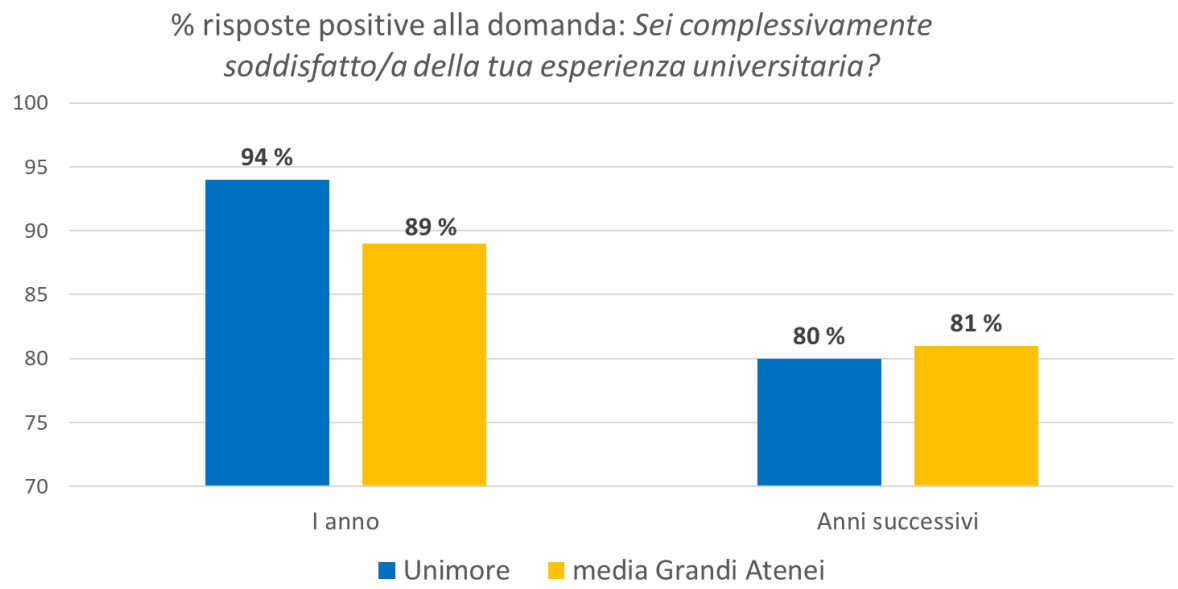
Lo stesso trend di variabilità si ripropone anche per gli studenti/esse iscritte agli anni successivi. Anche in questo caso, il tasso più alto di partecipazione caratterizza il dipartimento SMECHIMAI (15,7%) mentre il valore più basso si riscontra nel DISMI (5,7%). Nuovamente, i tassi di partecipazione in riferimento ai singoli dipartimenti sono variati significativamente rispetto alla scorsa edizione.





La soddisfazione per l'esperienza universitaria: valutazione complessiva e confronto tra studenti/esse al I anno e anni successivi

Il grafico successivo riporta – per studenti iscritti al I anno e ad anni successivi in riferimento all'ultima rilevazione – la % di risposte positive alla domanda '*sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria*?' Lo stesso grafico riporta anche i valori medi di soddisfazione complessiva che caratterizzano i grandi Atenei.



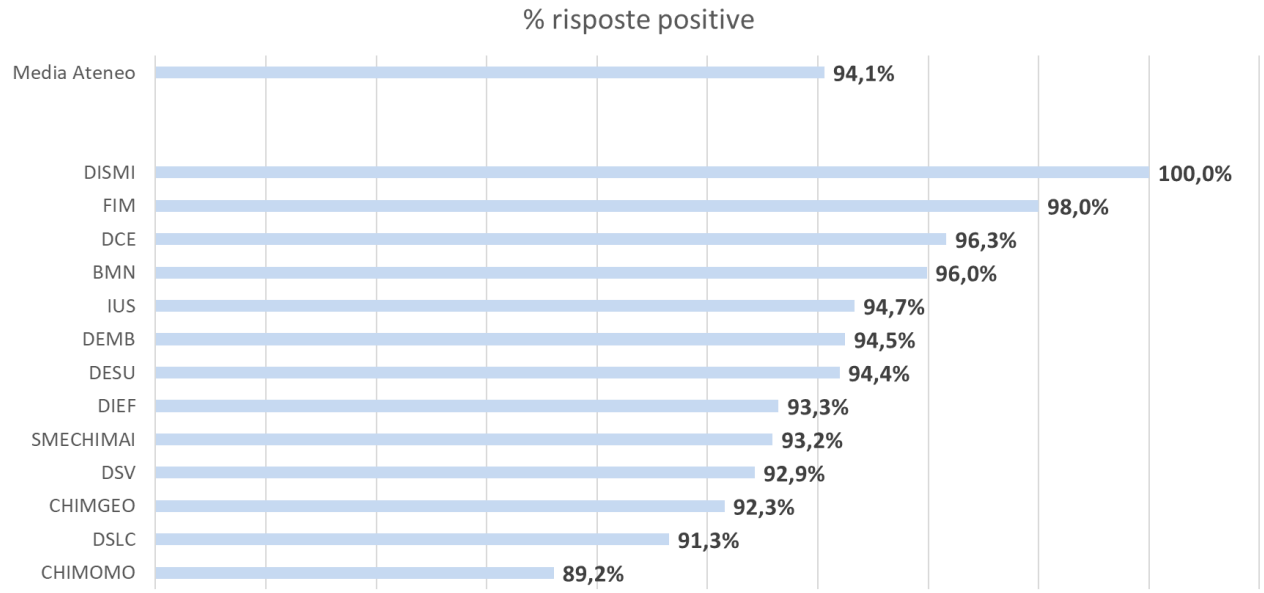
I dati indicano che, mediamente, gli studenti iscritti al I anno sono più soddisfatti di quelli iscritti ad anni successivi (e questo si verifica sia in Unimore sia nei grandi Atenei).

E' importante rilevare che rispetto alla precedente indagine le valutazioni in Unimore sono nettamente migliorate, mentre i valori medi dei grandi Atenei sono rimasti sostanzialmente costanti. Più nello specifico, in Unimore:

- La percentuale di risposte positive degli studenti al I anno passa dal 90 % al 94%
- La percentuale di risposte positive degli studenti iscritti ad anni successivi passa dal 73% all' 80%

Pur nella consapevolezza che i tassi di risposta sono stati variabili nei vari dipartimenti, e in alcuni casi sufficientemente bassi da poter risultare poco significativi, di seguito si riportano i dati di soddisfazione complessiva articolati per dipartimento.

L'esperienza dello studente nei dipartimenti (iscritti al I anno)



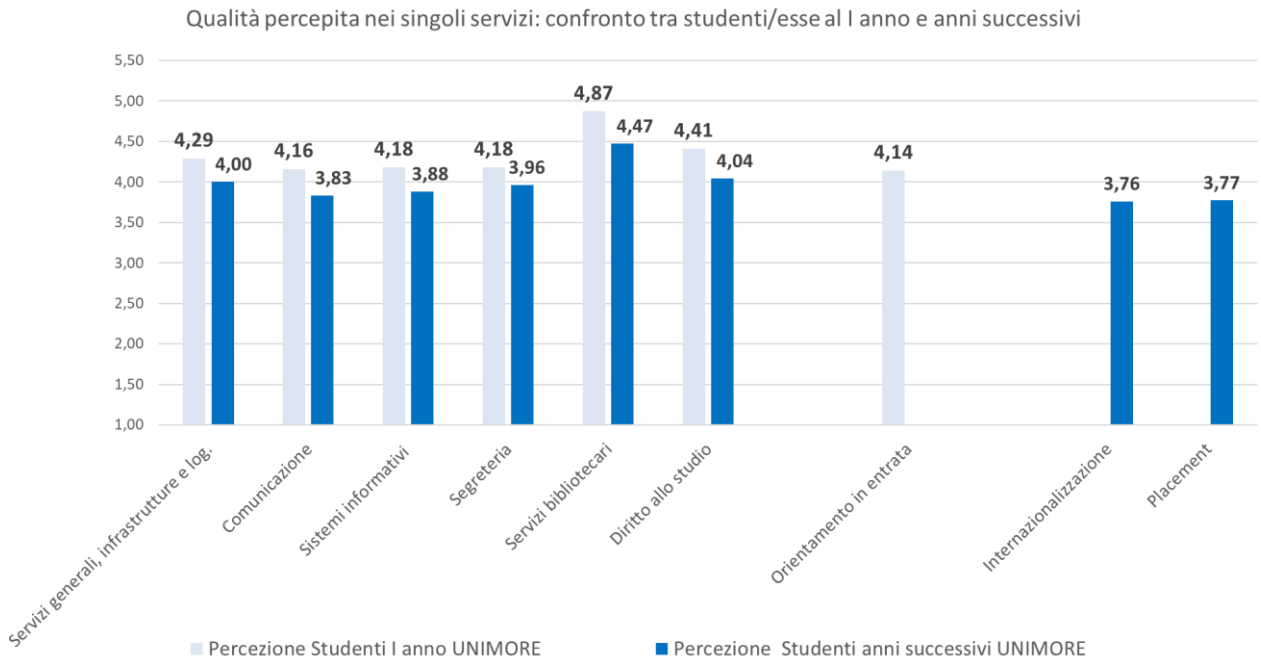
L'esperienza dello studente nei dipartimenti (anni successivi)

Qualità percepita nei singoli servizi: confronto tra studenti/esse al I anno e anni successivi

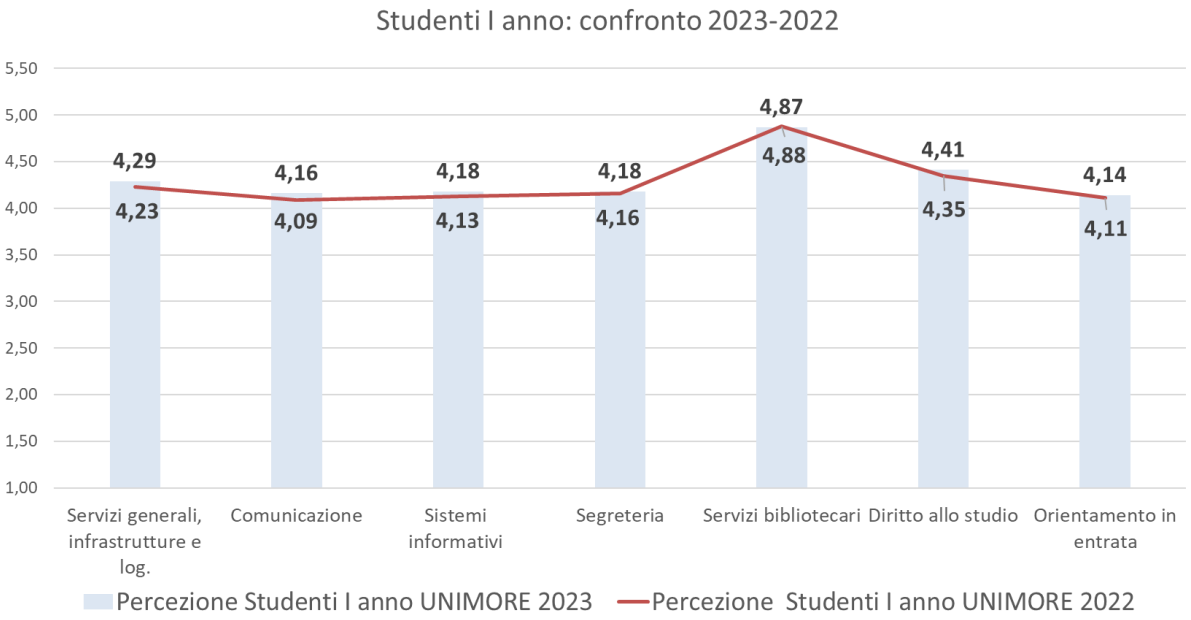
Il confronto tra studenti di Unimore iscritti al I anno e agli anni successivi sulle dimensioni comuni di valutazione (servizi generali, infrastrutture e logistica, comunicazione, sistemi informativi, segreteria, servizi bibliotecari e diritto allo studio) evidenzia che mediamente gli studenti/esse iscritti al I anno sono più soddisfatti di quelli iscritti ad anni successivi su tutte le dimensioni. Per gli studenti del primo anno tutte le dimensioni di valutazione hanno ottenuto una valutazione media superiore a 4. Questa evidenza è allineata con la scorsa rilevazione. Per gli studenti iscritti ad anni successivi, ricevono valutazioni >= 4 i servizi bibliotecari, il diritto allo studio e i servizi generali e

logistici. La soddisfazione media negli altri servizi comuni si attesa comunque in un range compreso tra 3,72 e 3,96.

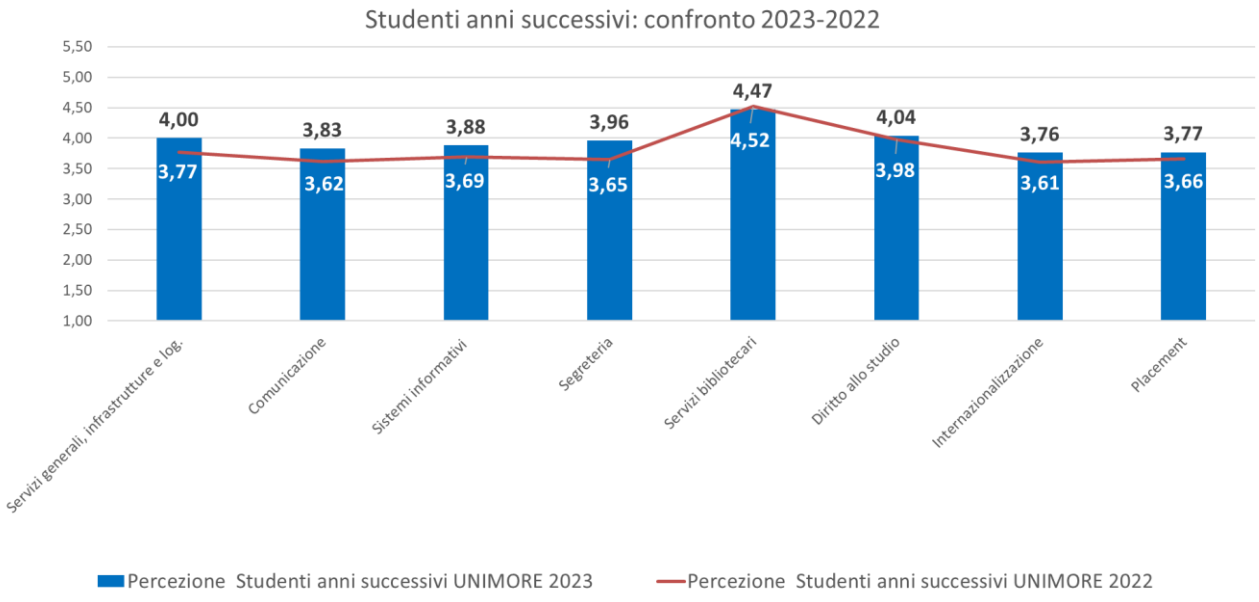
Buona è la valutazione degli studenti del primo anno relativamente ai servizi di orientamento. Ampiamente sufficiente è la valutazione degli studenti degli anni successivi per i servizi di internazionalizzazione e job placement.



Il confronto tra i dati raccolti nel 2023 con quelli del 2022 è incoraggiante. Per quanto riguarda gli studenti iscritti al I anno (grafico successivo) le valutazioni sono sostanzialmente allineate o in lieve miglioramento (si ricorda che le valutazioni sono > 4 per tutti i servizi).



Per quanto riguarda gli studenti iscritti agli anni successivi, il confronto tra i dati raccolti nel 2022 e nel 2023 evidenzia che, a eccezione dei servizi bibliotecari rimasti sostanzialmente costanti (e comunque con un tasso di apprezzamento molto alto), la qualità percepita è aumentata per tutti servizi. In particolare, la valutazione dei servizi di segreteria è migliorata dal valore di 3,65 nel 2022 a 3,96 nel 2023 (vedi grafico successivo).



L'importanza relativa dei servizi per gli studenti/esse

Anche per quanto riguarda gli studenti, si ritiene importante inquadrare il livello di soddisfazione in funzione dell'importanza relativa attribuita ai diversi servizi. Di seguito è riportato tale dato rispettivamente per gli studenti del I anno e di anni successivi.

% di Studenti del primo anno che percepisce il servizio come il più importante

- Diritto allo studio: 25,3%
- Orientamento in entrata: 21,5%
- Infrastrutture e servizi di campus: 15,1%
- Sistemi informativi: 10,6%
- Comunicazione: 9,9%
- Biblioteche: 9,8%
- Segreterie: 7,8%

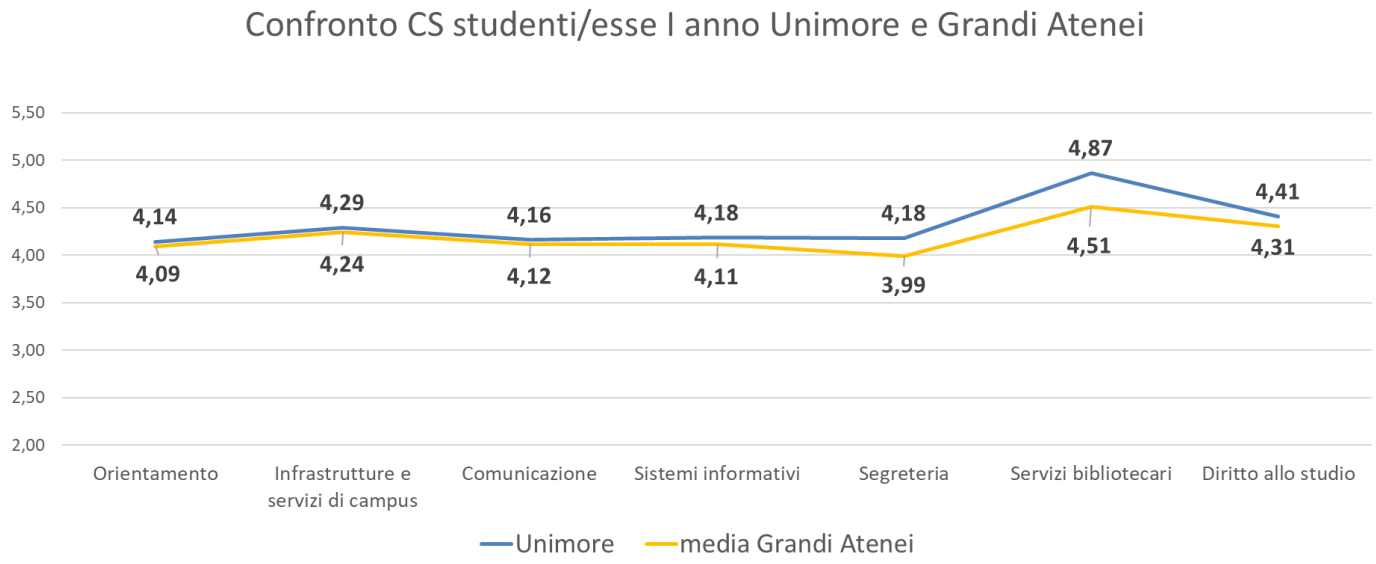
% di Studenti di anni successivi che percepisce il servizio come il più importante

- Diritto allo studio: 26,2%
- Infrastrutture e servizi di campus: 22,6%
- Sistemi informativi: 10,6%
- Comunicazione: 9,7%
- Job Placement/career service: 9,6%
- Segreterie: 8,5%
- Biblioteche: 7,7%
- Internazionalizzazione: 5,1%

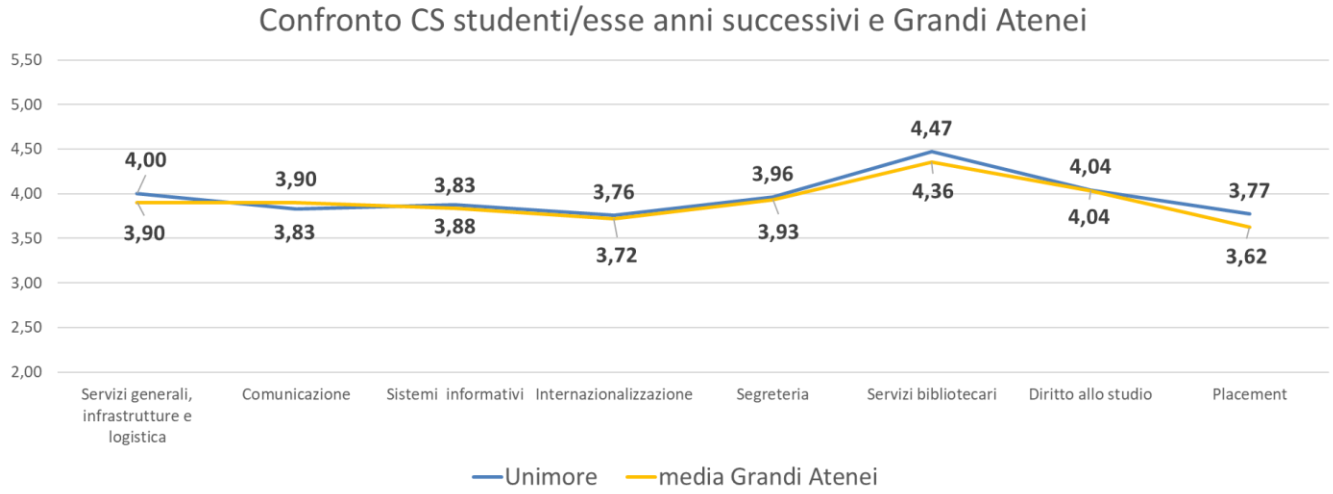
Customer Satisfaction studenti/esse: confronto Unimore e Grandi Atenei

L'ultima parte delle relazione è dedicata al confronto tra i dati di *Customer Satisfaction* sui singoli servizi degli studenti Unimore e i valori medi dei grandi Atenei.

Il grafico successivo riporta i valori relativi agli studenti iscritti al I anno (rilevazione 2023). Con un trend positivo rispetto alla scorsa rilevazione, l'Ateneo mostra valori di efficacia percepita dagli studenti del primo anno allineati o superiori rispetto a quanto accade nei grandi Atenei (si vedano in particolare i servizi bibliotecari, diritto allo studio, e i servizi di segreteria).



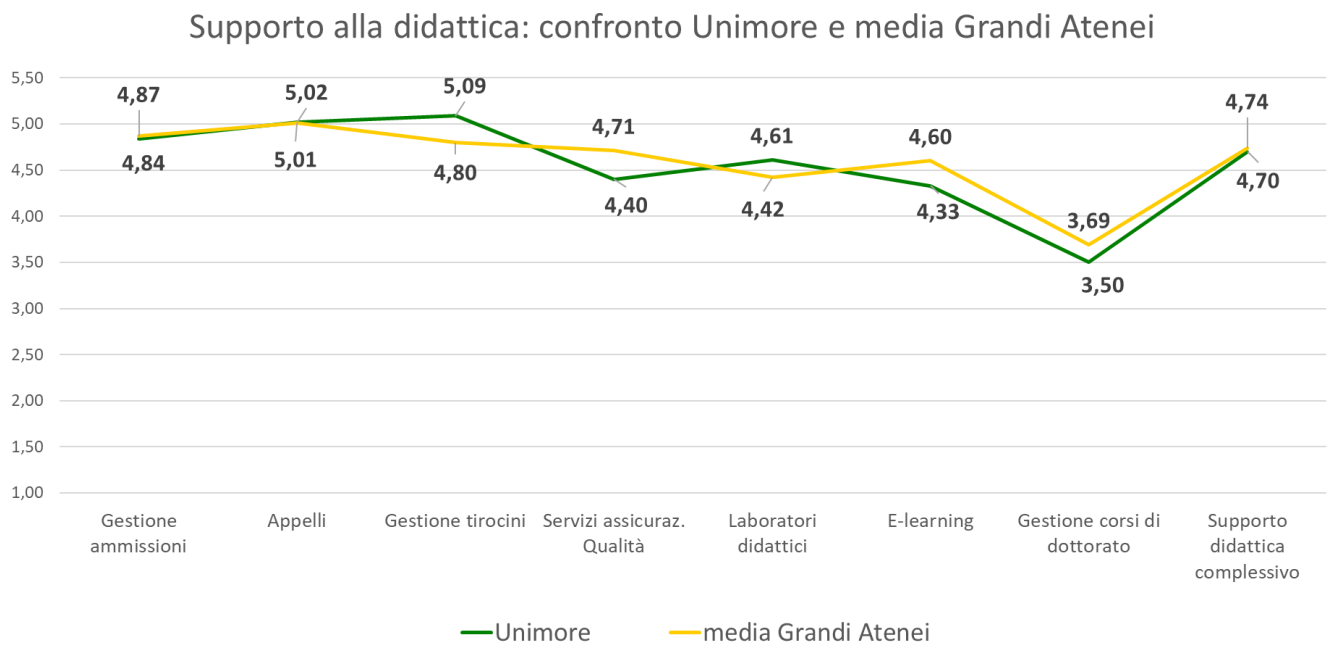
Anche per quanto riguarda gli studenti degli anni successivi al primo, il nostro Ateneo mostra efficacia percepita pressoché allineata ai valori medi dei grandi Atenei per tutti i servizi, mostrando capacità di miglioramento tra le rilevazioni del 2022 e del 2023.

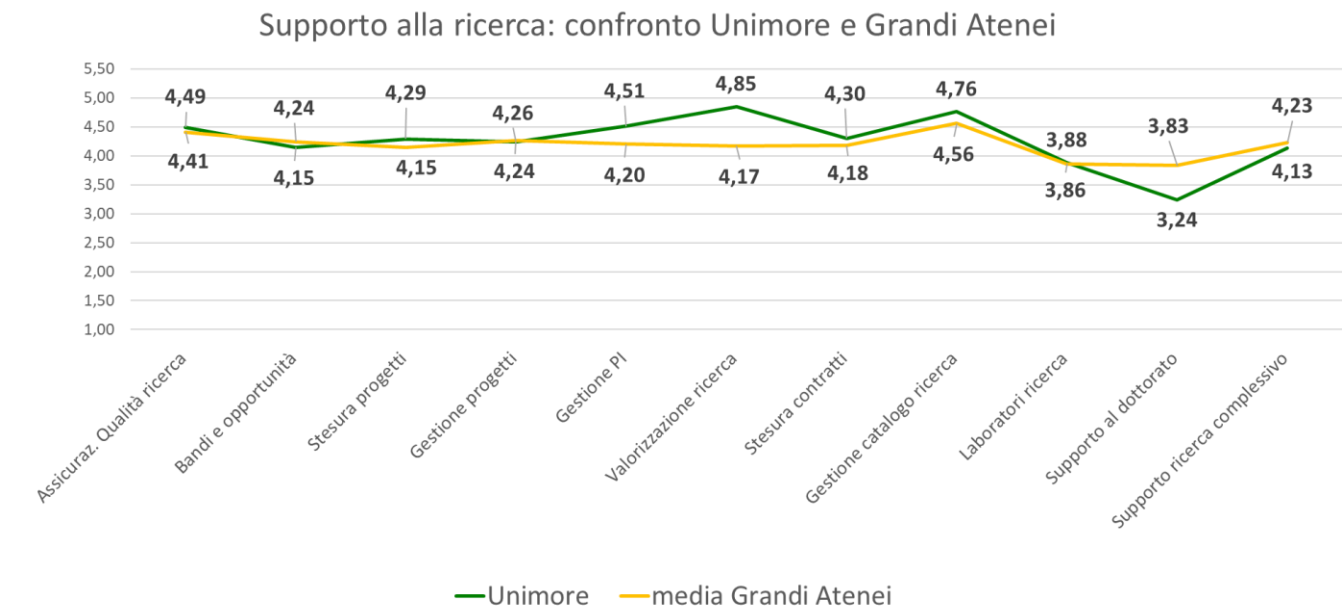


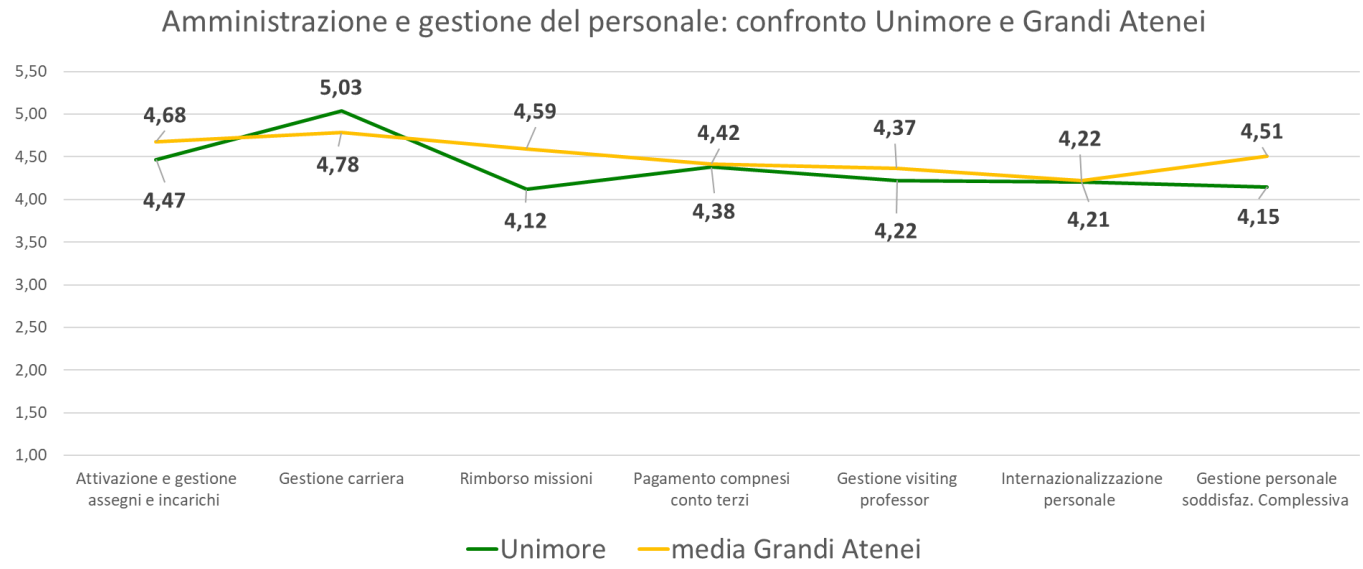
Key Insights

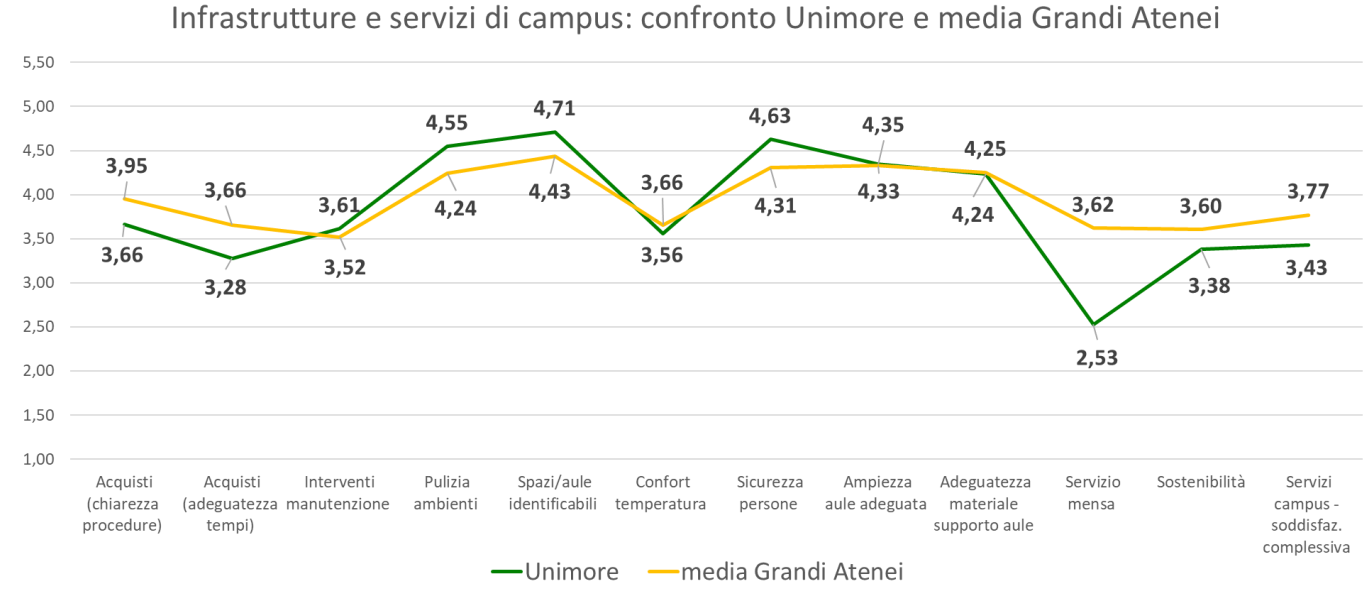
- La partecipazione al progetto *Good Practice*, introdotto per la prima volta da Unimore nel 2021-2022, è stata nel complesso soddisfacente anche per quanto riguarda il 2022-2023, ma con risposte molto diverse da parte del personale docente, dottorandi e assegnisti (relativamente costante nel complesso), personale tecnico amministrativo (in diminuzione) e popolazione studentesca (migliorata per quanto riguarda gli iscritti al I anno e peggiorata per gli iscritti ad anni successivi). Sarà importante, per le prossime edizioni, continuare a comunicare a tutte le categorie di *stakeholders* l'importanza della partecipazione.
- In termini di soddisfazione complessiva degli *stakeholder*:
    - La *Customer Satisfaction* di tutti gli studenti è migliorata dal 2022 al 2023, in particolar modo per quanto riguarda gli studenti iscritti ad anni successivi al primo (nonostante questi ultimi presentino in Unimore così come nei grandi Atenei percezioni meno positive rispetto ai colleghi iscritti al I anno)
    - Nel confronto tra la rilevazione del 2023 e quella del 2022, i livelli di soddisfazione di DDA e PTA sono sostanzialmente invariati
    - Mediamente, il PTA è lievemente meno soddisfatto di DDA
    - I servizi di campus tendono a essere i più critici; i servizi bibliotecari e di supporto alla didattica i più virtuosi. Si suggerisce di prestare attenzione al servizio di supporto al dottorato.
    - Per PTA, la formazione (servizio amministrativo e gestione del personale) richiede attenzione perché la soddisfazione su alcuni aspetti è ancora contenuta e il servizio è caratterizzato da elevata importanza
- Alcune dinamiche presenti in Unimore (e sopra evidenziate) sembrano essere ricorrenti anche nel gruppo dei grandi Atenei
- Nel confronto tra i valori di soddisfazione delle diverse categorie di stakeholder di Unimore e i valori medi dei grandi Atenei, il grado di allineamento è in aumento nella maggior parte dei servizi, aspetto che pensiamo possa rappresentare elemento di motivazione.

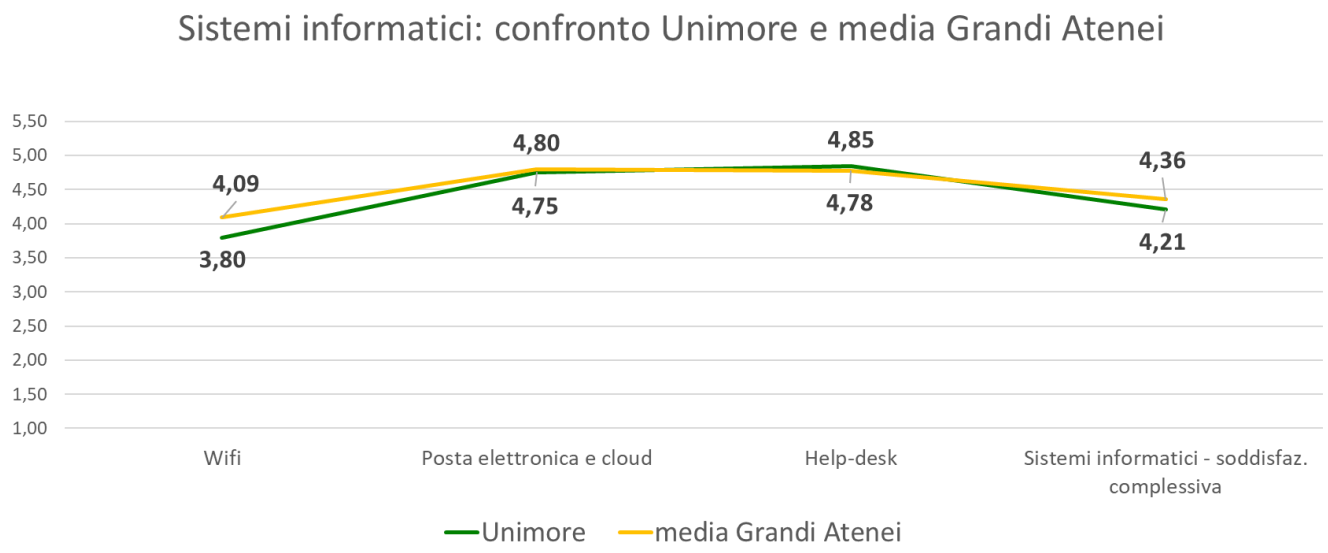
Appendice 1. *CUSTOMER SATISFACTION* DOCENTI, DOTTORANDI E ASSEGNISTI (DDA): CONFRONTO UNIMORE E MEDIA GRANDI ATENEI

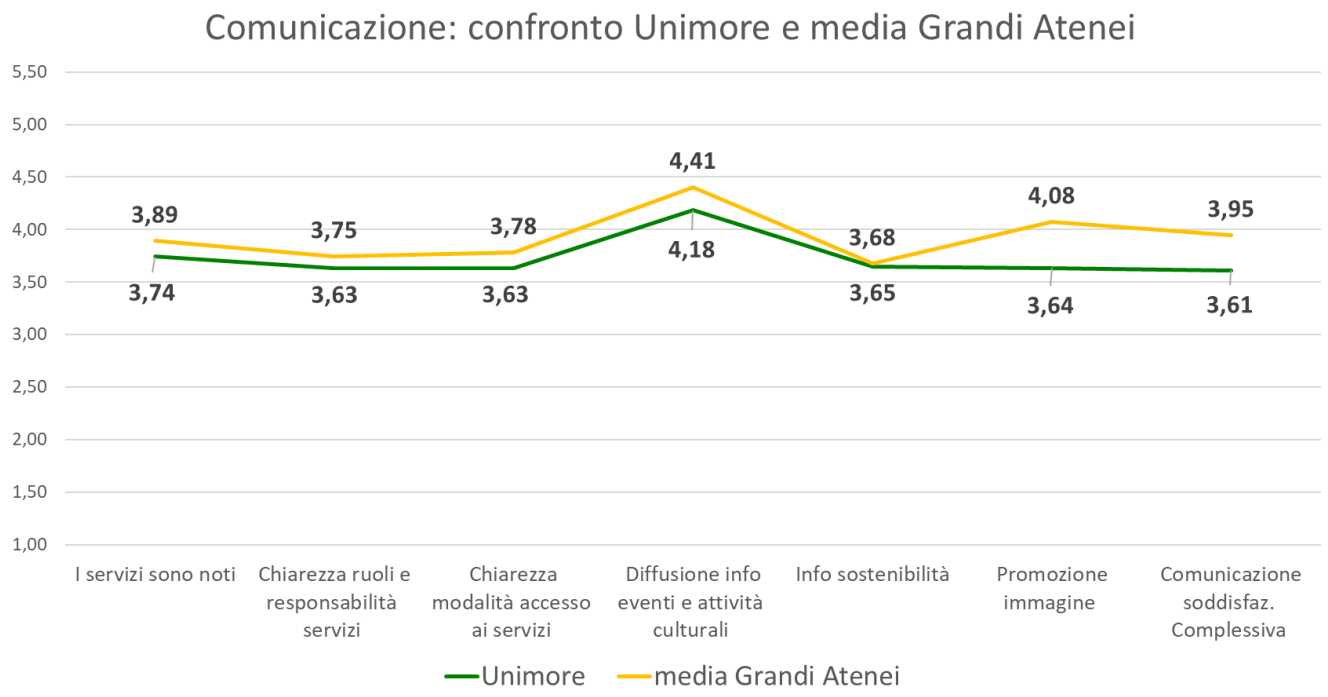


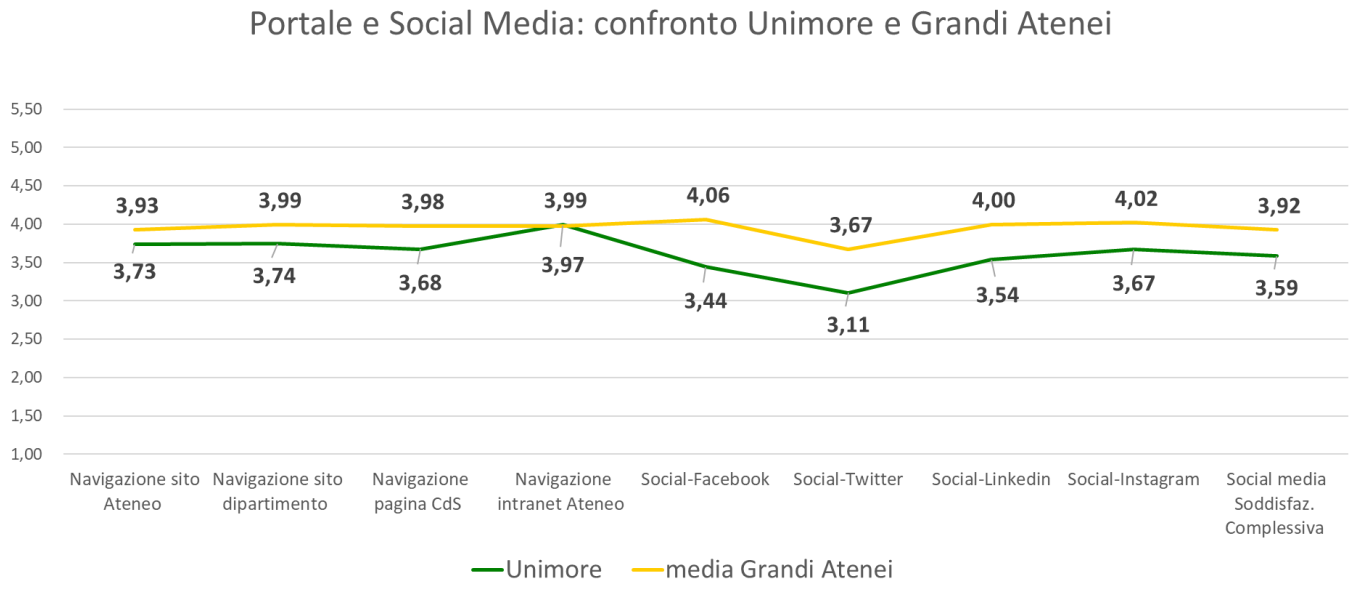


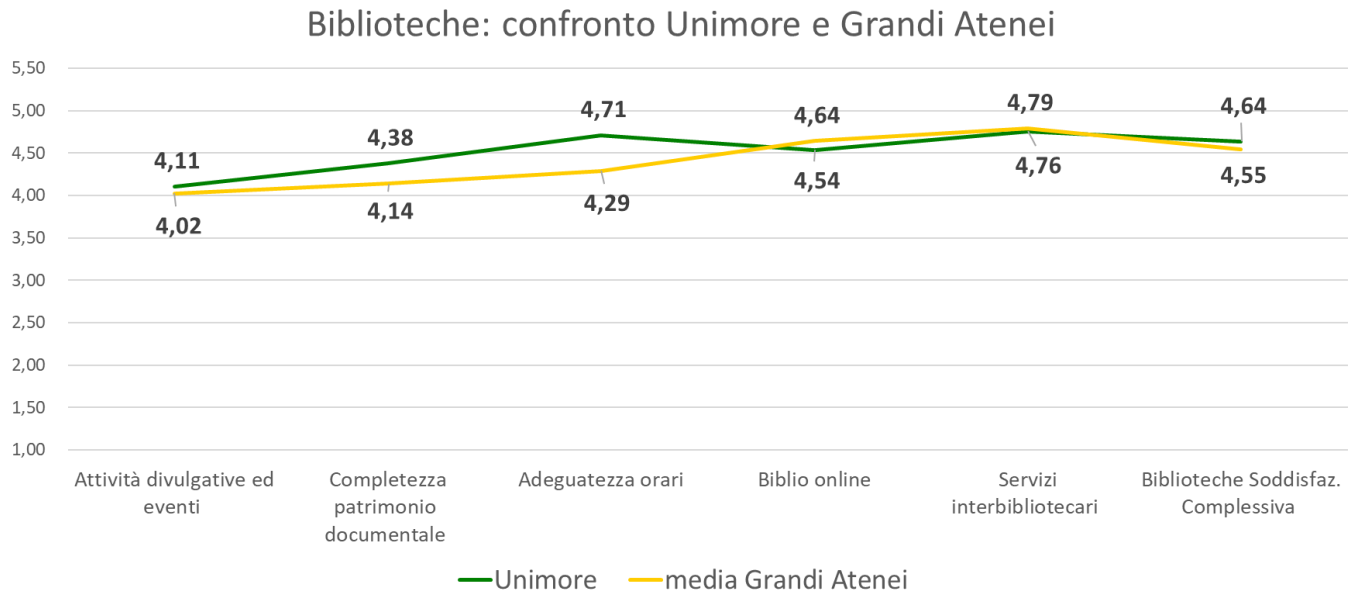

Amministrazione e gestione del personale: confronto Unimore e Grandi Atenei
5,50
5,00
4,50
4,00
3,50
3,00
2,50
2,00
1,50
1,00
4,68
4,47
5,03
4,78
4,59
4,12
4,42
4,38
4,37
4,22
4,22
4,21
4,51
4,15
Attivazione e gestione assegni e incarichi
Gestione carriera
Rimborso missioni
Pagamento compnesi conto terzi
Gestione visiting professor
Internazionalizzazione personale
Gestione personale soddisfaz. Complessiva
Unimore
media Grandi Atenei


Infrastrutture e servizi di campus: confronto Unimore e media Grandi Atenei
5,50
5,00
4,50
4,00
3,50
3,00
2,50
2,00
1,50
1,00
3,95
3,66
3,66
3,28
3,61
3,52
4,55
4,24
4,71
4,43
3,66
3,56
4,63
4,31
4,35
4,33
4,25
4,24
3,62
2,53
3,60
3,38
3,77
3,43
Acquisti (chiarezza procedure)
Acquisti (adeguatezza tempi)
Interventi manutenzione
Pulizia ambienti
Spazi/aule identificabili
Confort temperatura
Sicurezza persone
Ampiezza aule adeguata
Adeguatezza materiale supporto aule
Servizio mensa
Sostenibilità
Servizi campus - soddisfaz. complessiva
Unimore
media Grandi Atenei

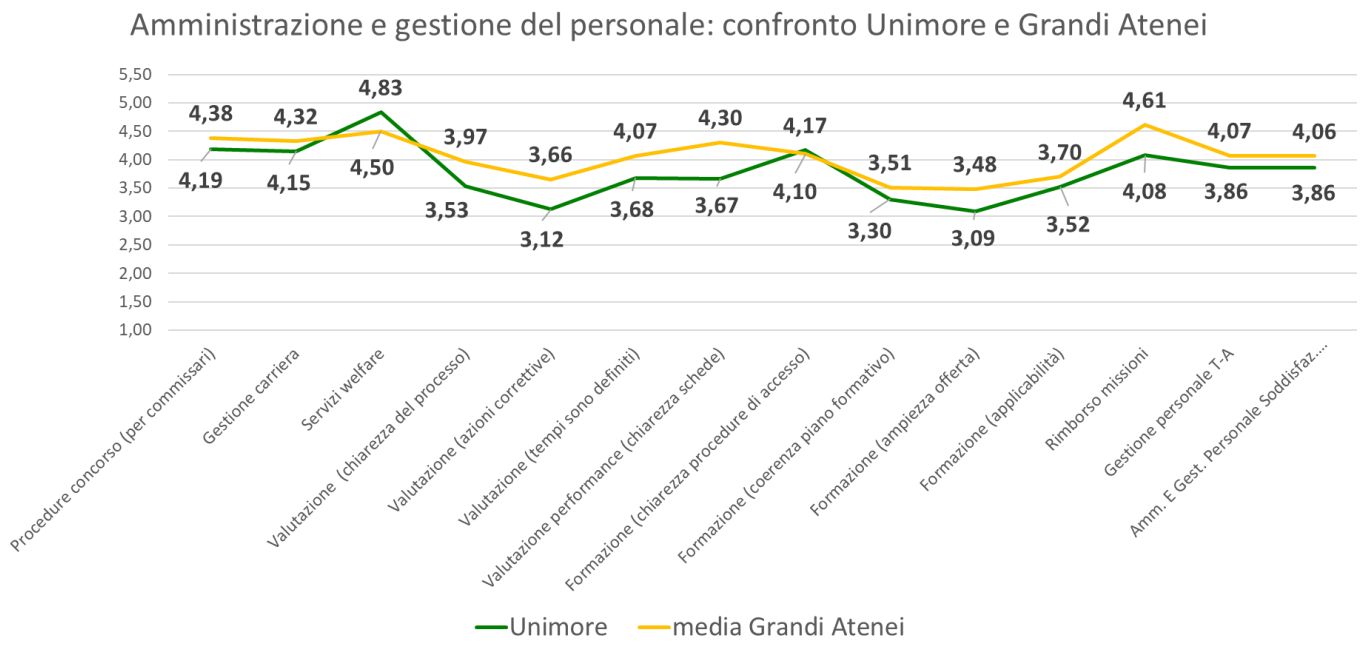

Sistemi informatici: confronto Unimore e media Grandi Atenei
5,50
5,00
4,50
4,00
3,50
3,00
2,50
2,00
1,50
1,00
4,09
3,80
4,80
4,75
4,85
4,78
4,36
4,21
Wifi
Posta elettronica e cloud
Help-desk
Sistemi informatici - soddisfaz. complessiva
Unimore
media Grandi Atenei

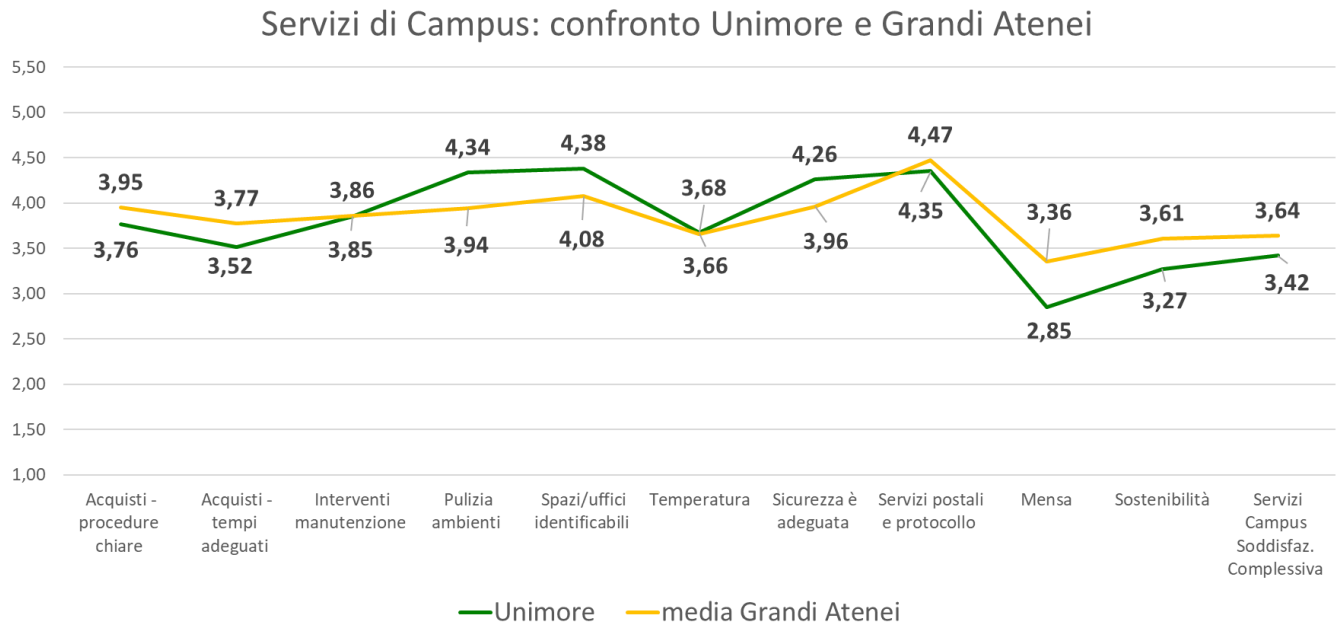

Comunicazione: confronto Unimore e media Grandi Atenei
5,50
5,00
4,50
4,00
3,50
3,00
2,50
2,00
1,50
1,00
3,89
3,74
3,75
3,63
3,78
3,63
4,41
4,18
3,68
3,65
4,08
3,64
3,95
3,61
I servizi sono noti
Chiarezza ruoli e responsabilità servizi
Chiarezza modalità accesso ai servizi
Diffusione info eventi e attività culturali
Info sostenibilità
Promozione immagine
Comunicazione soddisfaz. Complessiva
Unimore
media Grandi Atenei

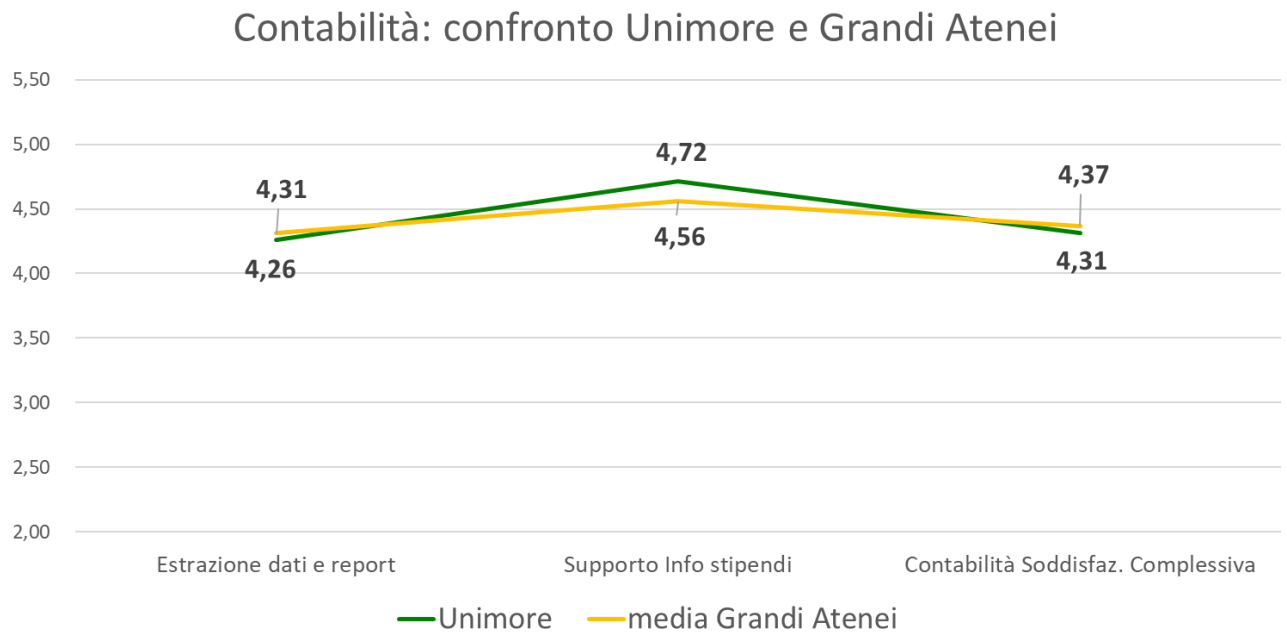

Portale e Social Media: confronto Unimore e Grandi Atenei
5,50
5,00
4,50
4,00
3,50
3,00
2,50
2,00
1,50
1,00
3,93
3,99
3,98
3,99
4,06
3,67
4,00
4,02
3,92
3,73
3,74
3,68
3,97
3,44
3,11
3,54
3,67
3,59
Navigazione sito Ateneo
Navigazione sito dipartimento
Navigazione pagina CdS
Navigazione intranet Ateneo
Social-Facebook
Social-Twitter
Social-Linkedin
Social-Instagram
Social media Soddisfaz. Complessiva
Unimore
media Grandi Atenei

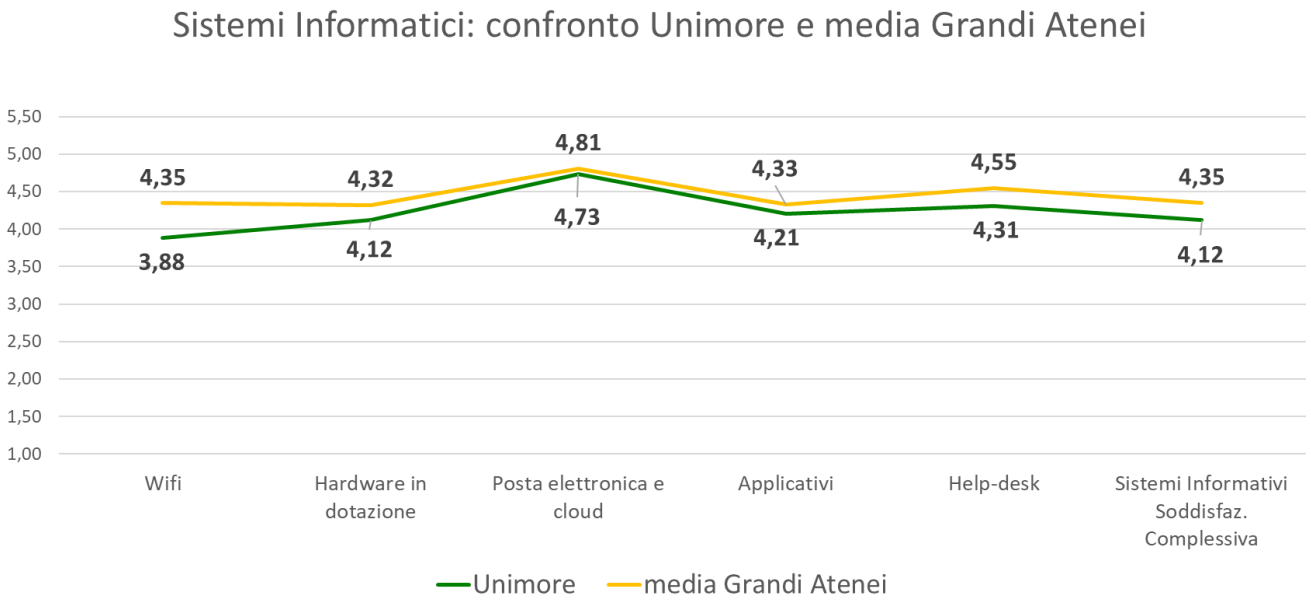

Biblioteche: confronto Unimore e Grandi Atenei
5,50
5,00
4,50
4,00
3,50
3,00
2,50
2,00
1,50
1,00
4,11
4,38
4,71
4,64
4,79
4,64
4,02
4,14
4,29
4,54
4,76
4,55
Attività divulgative ed eventi
Completezza patrimonio documentale
Adeguatezza orari
Biblio online
Servizi interbibliotecari
Biblioteche Soddisfaz. Complessiva
Unimore
media Grandi Atenei

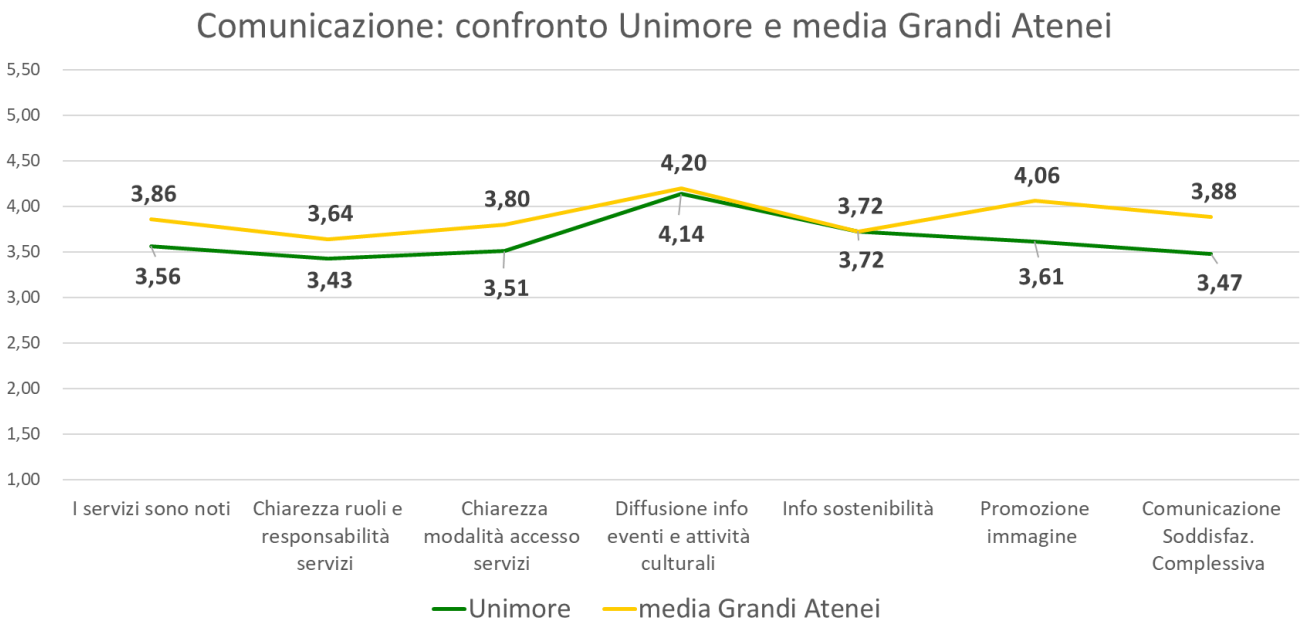
Appendice 2. *CUSTOMER SATISFACTION* PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO (PTA): CONFRONTO UNIMORE E MEDIA GRANDI ATENEI

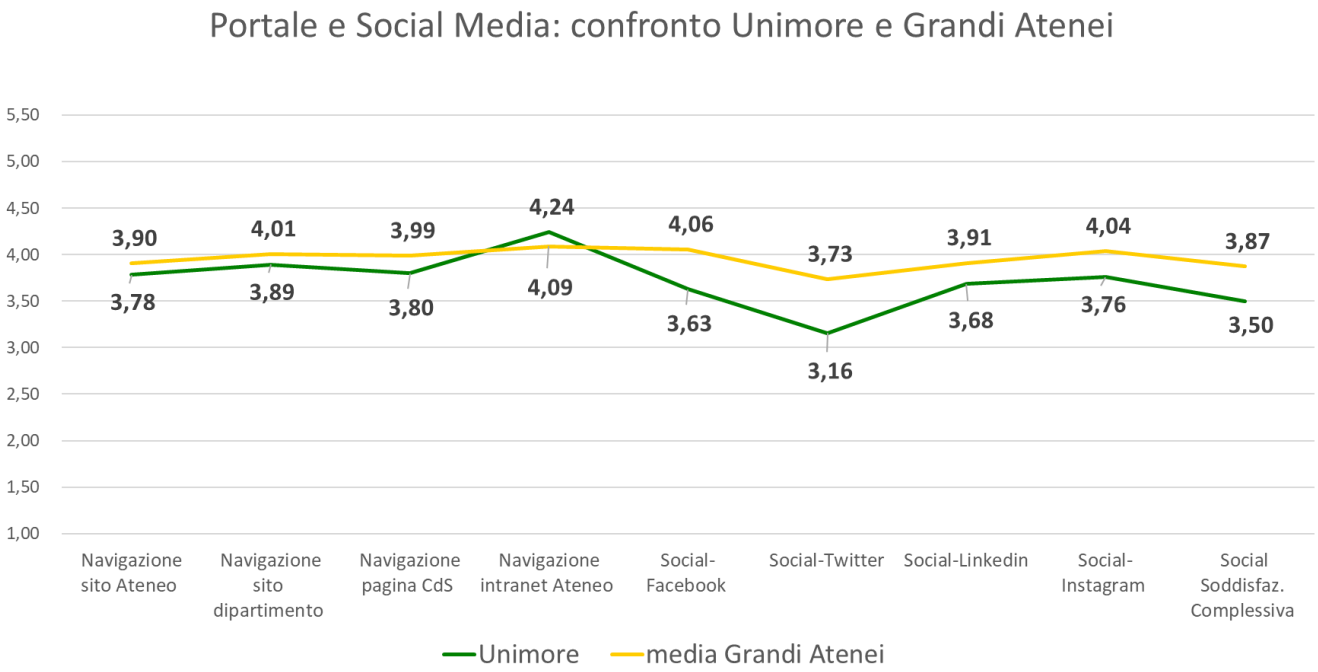





Contabilità: confronto Unimore e Grandi Atenei
5,50
5,00
4,50
4,00
3,50
3,00
2,50
2,00
4,31
4,26
4,72
4,56
4,37
4,31
Estrazione dati e report
Supporto Info stipendi
Contabilità Soddisfaz. Complessiva
Unimore
media Grandi Atenei


Sistemi Informatici: confronto Unimore e media Grandi Atenei
5,50
5,00
4,50
4,00
3,50
3,00
2,50
2,00
1,50
1,00
4,35
3,88
4,32
4,12
4,81
4,73
4,33
4,21
4,55
4,31
4,35
4,12
Wifi
Hardware in dotazione
Posta elettronica e cloud
Applicativi
Help-desk
Sistemi Informativi Soddisfaz. Complessiva
Unimore
media Grandi Atenei


Comunicazione: confronto Unimore e media Grandi Atenei
5,50
5,00
4,50
4,00
3,50
3,00
2,50
2,00
1,50
1,00
3,86
3,64
3,80
4,20
3,72
4,06
3,88
3,56
3,43
3,51
4,14
3,72
3,61
3,47
I servizi sono noti
Chiarezza ruoli e responsabilità servizi
Chiarezza modalità accesso servizi
Diffusione info eventi e attività culturali
Info sostenibilità
Promozione immagine
Comunicazione Soddisfaz. Complessiva
Unimore
media Grandi Atenei


Portale e Social Media: confronto Unimore e Grandi Atenei
5,50
5,00
4,50
4,00
3,50
3,00
2,50
2,00
1,50
1,00
3,90
4,01
3,99
4,24
4,06
3,73
3,91
4,04
3,87
3,78
3,89
3,80
4,09
3,63
3,16
3,68
3,76
3,50
Navigazione sito Ateneo
Navigazione sito dipartimento
Navigazione pagina CdS
Navigazione intranet Ateneo
Social-Facebook
Social-Twitter
Social-Linkedin
Social-Instagram
Social Soddisfaz. Complessiva
Unimore
media Grandi Atenei