

EFFICACIA PERCEPITA

EFFICACIA PERCEPITA - CRUSCOTTO

Macro-area	Prestazione	Unità di misura	Valore ateneo	Benchmark (media Atenei)	Scostamento (% rispetto a benchmark)
AMMINISTRAZIONE	CS DDA	[1-6]	4,31	4,47	-3%
	CS PTA	[1-6]	4,22	4,08	4%
DIDATTICA	CS DDA	[1-6]	4,95	4,73	5%
	CS STUD I	[1-6]	4,55	4,07	12%
	CS STUD II	[1-6]	4,51	3,94	14%
INFRASTRUTTURE	CS DDA	[1-6]	3,67	3,79	-3%
	CS PTA	[1-6]	3,43	3,66	-6%
	CS STUD I	[1-6]	4,76	4,33	10%
	CS STUD II	[1-6]	4,42	4,00	10%
RICERCA	CS DDA	[1-6]	4,45	4,29	4%
SBA/SMA	CS DDA	[1-6]	4,87	4,59	6%
	CS STUD I	[1-6]	5,26	4,67	13%
	CS STUD II	[1-6]	4,93	4,42	11%

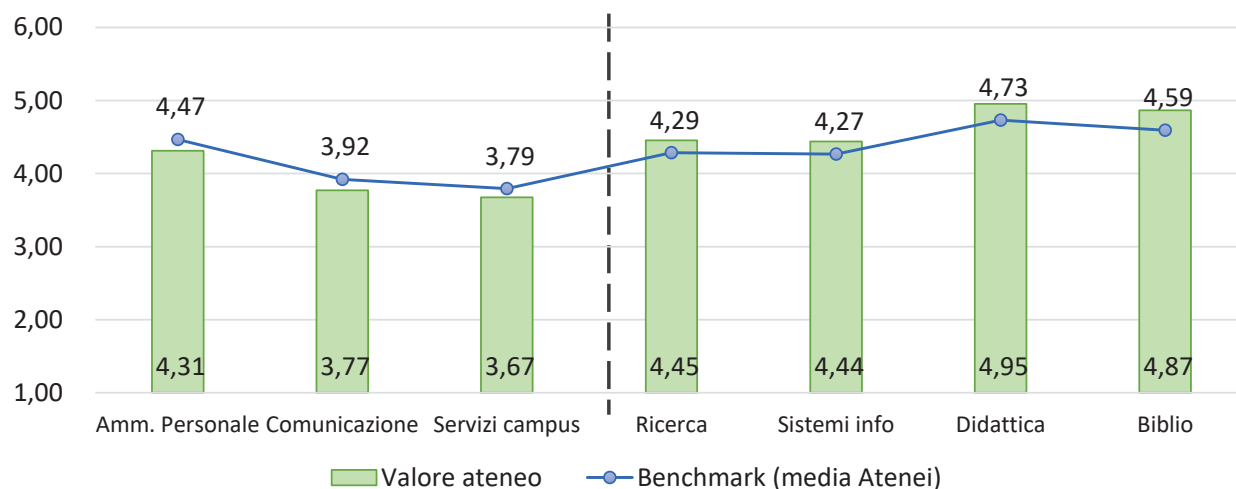
L'Ateneo di Trento mostra efficacia percepita **sopra-media** per **tutti i servizi** rilevati, ad eccezione dei servizi **amministrativi** che risultano **in linea con la media** degli Atenei partecipanti alla rilevazione, e ad eccezione delle **leggere inflessioni sotto-media** per le valutazioni del **DDA e del PTA** per i servizi **amministrativi ed infrastrutturali**.

Per fornire una visione d'insieme, la tabella evidenzia i valori raggiunti dall'ateneo nell'edizione GP2022 in termini di **efficacia percepita**, detta anche customer satisfaction (CS), **per le cinque macro-categorie di servizi** valutati dagli stakeholder, ovvero da DDA, PTA e studenti, del primo anno (STUD I) e degli anni successivi (STUD II).

I **valori raggiunti dall'Ateneo** sono evidenziati in **grassetto** nella quarta colonna. In quinta colonna è riportato il valore di **benchmark**, rappresentato dalla **media dei valori di tutti gli Atenei GP**. L'ultima colonna indica lo **scostamento** del valore dell'Ateneo rispetto al valore di benchmark, calcolato come variazione percentuale tra il valore dell'Ateneo ed il valore di benchmark. Il colore verde evidenzia una prestazione superiore al valore di benchmark e dunque sopra-media; il colore arancio evidenzia una prestazione inferiore al valore di benchmark, dunque sotto-media.

EFFICACIA PERCEPITA _ DDA

La figura riporta i valori della soddisfazione complessiva per le diverse categorie di servizio rilevate tramite il questionario DDA.



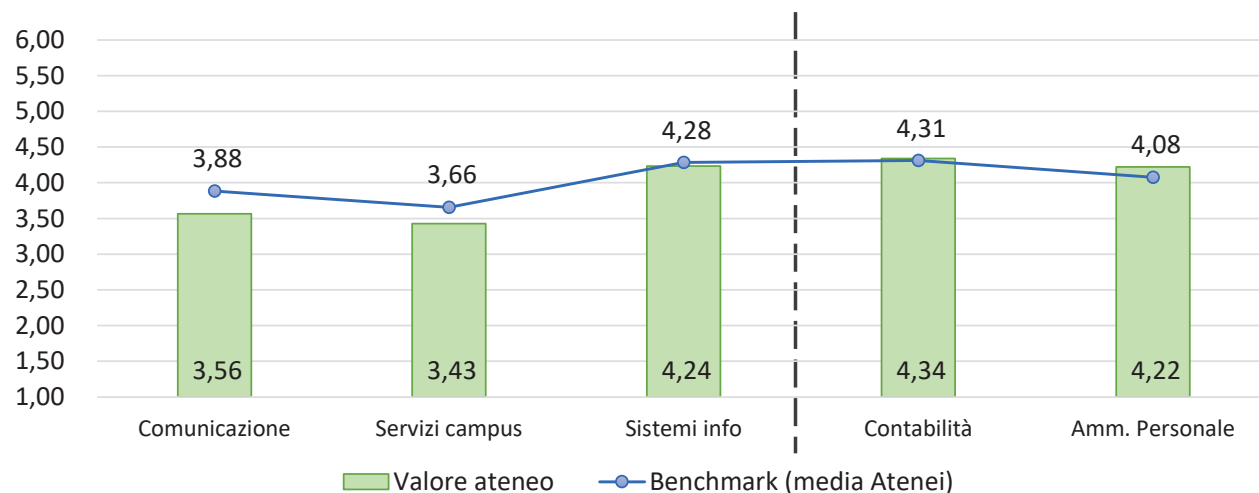
L'Ateneo di Trento mostra efficacia percepita dal DDA **sopra-media** per i servizi bibliotecari, di supporto alla didattica, sistemi informativi e di supporto alla ricerca, mentre valori **sotto-media** per le rimanenti categorie di servizio.

La **barra color verde** mostra il **livello di soddisfazione medio riportato dall'Ateneo** nella domanda finale di soddisfazione complessiva rispetto a ciascun servizio rilevato. Il **punto blu** rappresenta invece il **benchmark di soddisfazione**, cioè il valore medio di soddisfazione riscontrato da tutti gli Atenei. Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra il valore di benchmark; se il punto ricade all'esterno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sotto il valore di benchmark.

I servizi sono **ordinati** sulla base del loro **scostamento dal benchmark**, dal valore di scostamento più ampio ma negativo (a sinistra) a quello più ampio ma positivo (a destra). Il **segmento verticale tratteggiato** discrimina i servizi per i quali l'ateneo ha valori **sotto-media** (a sinistra) da quelli posizionati **sopra-media** (a destra).

EFFICACIA PERCEPITA_PTA

La figura riporta i valori della soddisfazione complessiva per le diverse categorie di servizio rilevate tramite il questionario PTA.



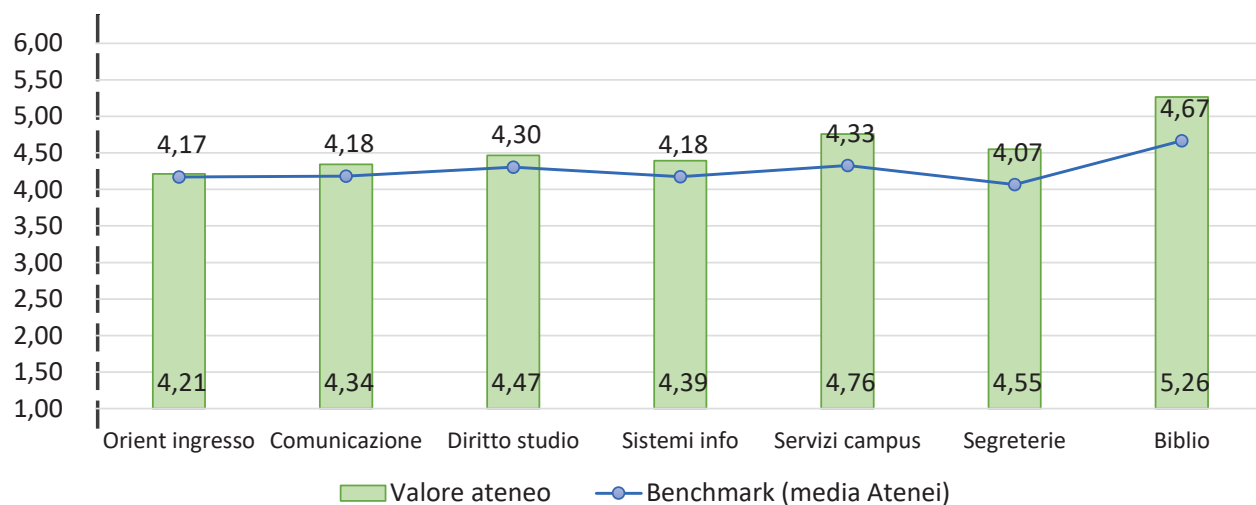
L'Ateneo di Trento mostra efficacia percepita dal PTA **sopra-media** nei servizi di **amministrazione del personale**, e valori **in linea con la media** per i servizi di **contabilità** e relativi ai **sistemi informativi**, mentre mostra valori **sotto-media** per i servizi di **campus e comunicazione**.

La **barra color verde** mostra il **livello di soddisfazione medio riportato dall'Ateneo** nella domanda finale di soddisfazione complessiva rispetto a ciascun servizio rilevato. Il **punto blu** rappresenta invece il **benchmark di soddisfazione**, cioè il valore medio di soddisfazione riscontrato da tutti gli Atenei. Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra il valore di benchmark; se il punto ricade all'esterno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sotto il valore di benchmark.

I servizi sono **ordinati** sulla base del loro **scostamento dal benchmark**, dal valore di scostamento più ampio ma negativo (a sinistra) a quello più ampio ma positivo (a destra). Il **segmento verticale tratteggiato** discrimina i servizi per i quali l'ateneo ha valori **sotto-media** (a sinistra) da quelli posizionati **sopra-media** (a destra).

EFFICACIA PERCEPITA _ STUD I

La figura riporta i valori della soddisfazione complessiva per le diverse **categorie di servizio** rilevate tramite il questionario STUD I, somministrato agli studenti del primo anno.



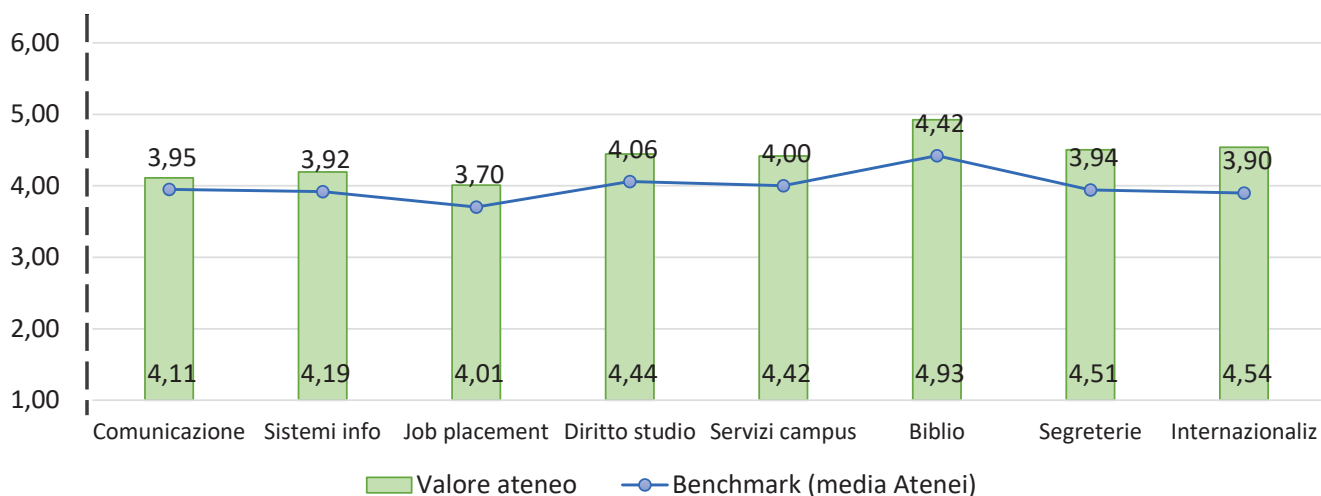
L'Ateneo di Trento mostra efficacia percepita degli studenti del primo anno **sopra-media per tutti i servizi**, con valori più prossimi alla media per i servizi di **orientamento in ingresso** e valori significativamente superiori alla media per i servizi **bibliotecari, di segreterie e di campus**.

La **barra color verde** mostra il **livello di soddisfazione medio riportato dall'Ateneo** nella domanda finale di soddisfazione complessiva rispetto a ciascun servizio rilevato. Il **punto blu** rappresenta invece il **benchmark di soddisfazione**, cioè il valore medio di soddisfazione riscontrato da tutti gli Atenei. Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra il valore di benchmark; se il punto ricade all'esterno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sotto il valore di benchmark.

I servizi sono **ordinati** sulla base del loro **scostamento dal benchmark**, dal valore di scostamento più ampio ma negativo (a sinistra) a quello più ampio ma positivo (a destra). Il **segmento verticale tratteggiato** discrimina i servizi per i quali l'ateneo ha valori **sotto-media** (a sinistra) da quelli posizionati **sopra-media** (a destra).

EFFICACIA PERCEPITA _ STUD II

La figura riporta i valori della soddisfazione complessiva per le diverse **categorie di servizio** rilevate tramite il questionario STUD II, somministrato agli studenti degli anni successivi al primo.



Anche per gli studenti degli anni successivi, l'Ateneo di Trento mostra efficacia percepita **sopra-media per tutti i servizi**, con valori significativamente superiori alla media per i servizi di **internazionalizzazione**, di **segreteria** e **bibliotecari**.

La **barra color verde** mostra il **livello di soddisfazione medio riportato dall'Ateneo** nella domanda finale di soddisfazione complessiva rispetto a ciascun servizio rilevato. Il **punto blu** rappresenta invece il **benchmark di soddisfazione**, cioè il valore medio di soddisfazione riscontrato da tutti gli Atenei. Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra il valore di benchmark; se il punto ricade all'esterno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sotto il valore di benchmark.

I servizi sono **ordinati** sulla base del loro **scostamento dal benchmark**, dal valore di scostamento più ampio ma negativo (a sinistra) a quello più ampio ma positivo (a destra). Il **segmento verticale tratteggiato** discrimina i servizi per i quali l'ateneo ha valori **sotto-media** (a sinistra) da quelli posizionati **sopra-media** (a destra).

CRUSCOTTO INTEGRATO

Macro-area	Prestazione	Unità di misura	Valore Ateneo	Benchmark (media Atenei)	Scostamento (% rispetto a benchmark)
AMMINISTRAZIONE	CS	[1-6]	4,27	4,28	0%
	Costo unitario	€/mgl€	21,92	22,90	-4%
DIDATTICA	CS	[1-6]	4,67	4,25	10%
	Costo unitario	€/studente	431,19	326,97	32%
INFRASTRUTTURE	CS	[1-6]	4,07	3,96	3%
	Costo unitario	€/mq	87,15	110,67	-21%
RICERCA	CS	[1-6]	4,45	4,29	4%
	Costo unitario	€/mgl€	91,47	211,90	-57%
SBA/SMA	CS	[1-6]	5,02	4,58	10%
	Costo unitario	€/utente potenziale	75,45	93,50	-19%

L'Ateneo di Trento riporta performance di **efficienza ed efficacia percepita superiori** alla media degli Atenei per **tutti i servizi** ad eccezione dei **servizi amministrativi**, che risultano **in linea con la media**, e dei servizi di supporto alla **didattica** per i quali Trento mostra **efficienza sotto-media** nella gestione dei costi ma a fronte di **efficacia percepita sopra-media**.

La tabella riporta **le prestazioni in termini di costi e Customer Satisfaction (CS)** per ciascuna delle **cinque macro-aree di servizio** trasversali alle attività dell'Ateneo, ovvero: amministrazione, supporto alla didattica, infrastrutture (servizi generali), supporto alla ricerca e SBA/SMA.

I **valori raggiunti dall'Ateneo** sono evidenziati in grassetto nella quarta colonna.

Il valore di **benchmark** (quinta colonna) è rappresentato dalla **media** dei valori degli Atenei partecipanti all'edizione GP2022.

Lo **scostamento** (ultima colonna) è riportato come variazione percentuale tra il valore dell'Ateneo ed il valore di benchmark.

Il colore verde evidenzia una prestazione di superiore alla media, mentre il colore arancio evidenzia una prestazione inferiore alla media degli Atenei per l'edizione corrente.