

Report per Università degli Studi di Trento



Efficacia percepita

Anche detta **Customer Satisfaction (CS)**, questa dimensione di indagine è volta a misurare attraverso appositi questionari la soddisfazione rispetto ai **servizi amministrativi e di supporto** delle università da parte delle **tre principali categorie di stakeholder** dell'ateneo:

- **Docenti, Dottorandi e Assegnisti (DDA)**, ai quali è somministrato il questionario DDA
- **Personale Tecnico-Amministrativo (PTA)**, al quale è somministrato il questionario PTA
- **Studenti**, ai quali è somministrato il questionario STUD, volto a rilevare la soddisfazione degli studenti rispetto ai servizi amministrativi. Il questionario STUD è a sua volta distinto in due, per includere domande ad hoc per:
 - **studenti del I anno (STUD I)**, intesi come studenti iscritti al primo anno di laurea triennale e laurea a ciclo unico*, ai quali è somministrato il questionario STUD I, che aggiunge alle domande sui servizi amministrativi comuni anche delle domande specifiche per la rilevazione della soddisfazione nei confronti dei **servizi di orientamento in entrata**
 - **studenti degli anni successivi (STUD II)**, ai quali è somministrato il questionario STUD II che aggiunge alle domande sui servizi amministrativi comuni anche delle domande specifiche per la rilevazione della soddisfazione nei confronti dei **servizi di job placement e di internazionalizzazione**.

In aggiunta alle rilevazioni della soddisfazione rispetto ai servizi amministrativi, all'interno della rilevazione dell'efficacia percepita è stata effettuata anche una rilevazione del **benessere organizzativo (BO)**, detto questionario BO, rivolto al personale interno all'ateneo, quale personale tecnico amministrativo.

*Si noti che non sono inclusi in questa rilevazione gli studenti del primo anno di laurea magistrale, ai quali è somministrato il questionario per studenti degli anni successivi, detto «questionario STUD II».

Codice Ateneo V

A30 V

Dimensione V

Medi V

A30

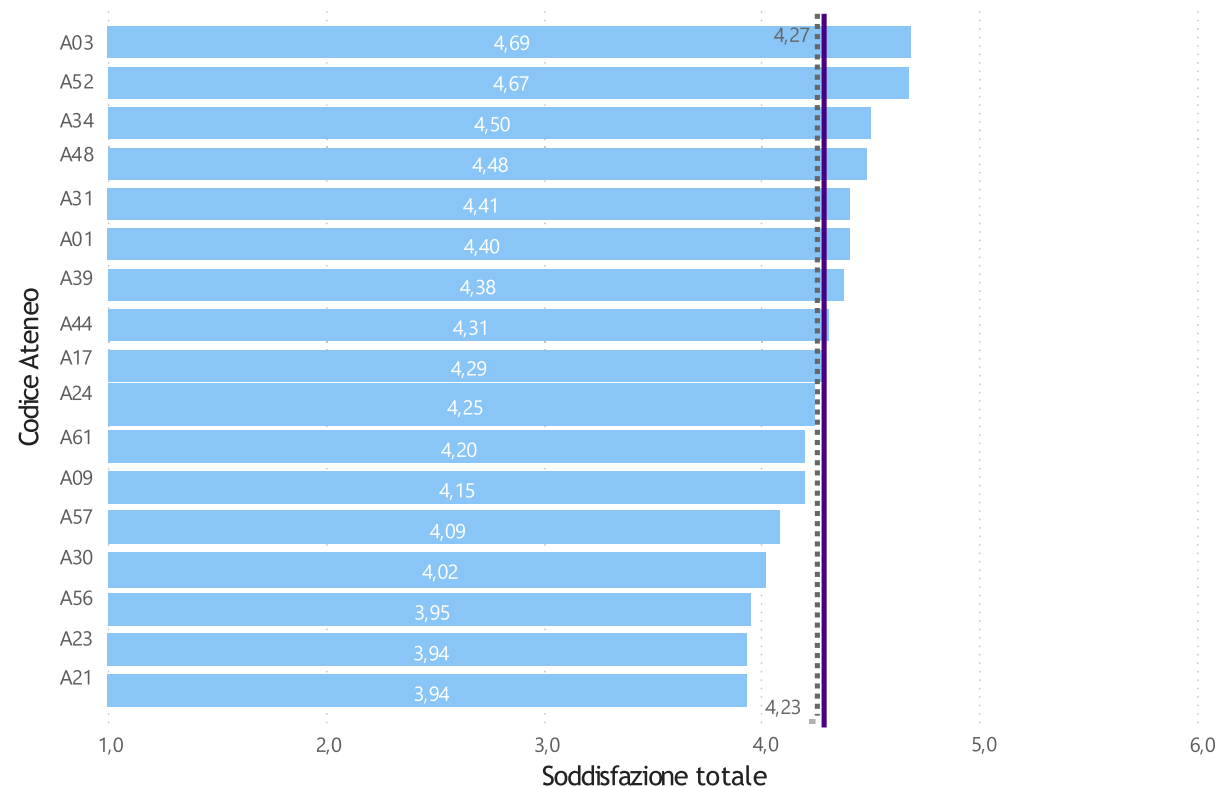
Codice Ateneo

Medi

Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita dal DDA**, la figura a destra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di **soddisfazione complessiva** verso i servizi amministrativi. La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla **media degli atenei partecipanti** (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei partecipanti **dello stesso cluster dimensionale** (linea viola piena).

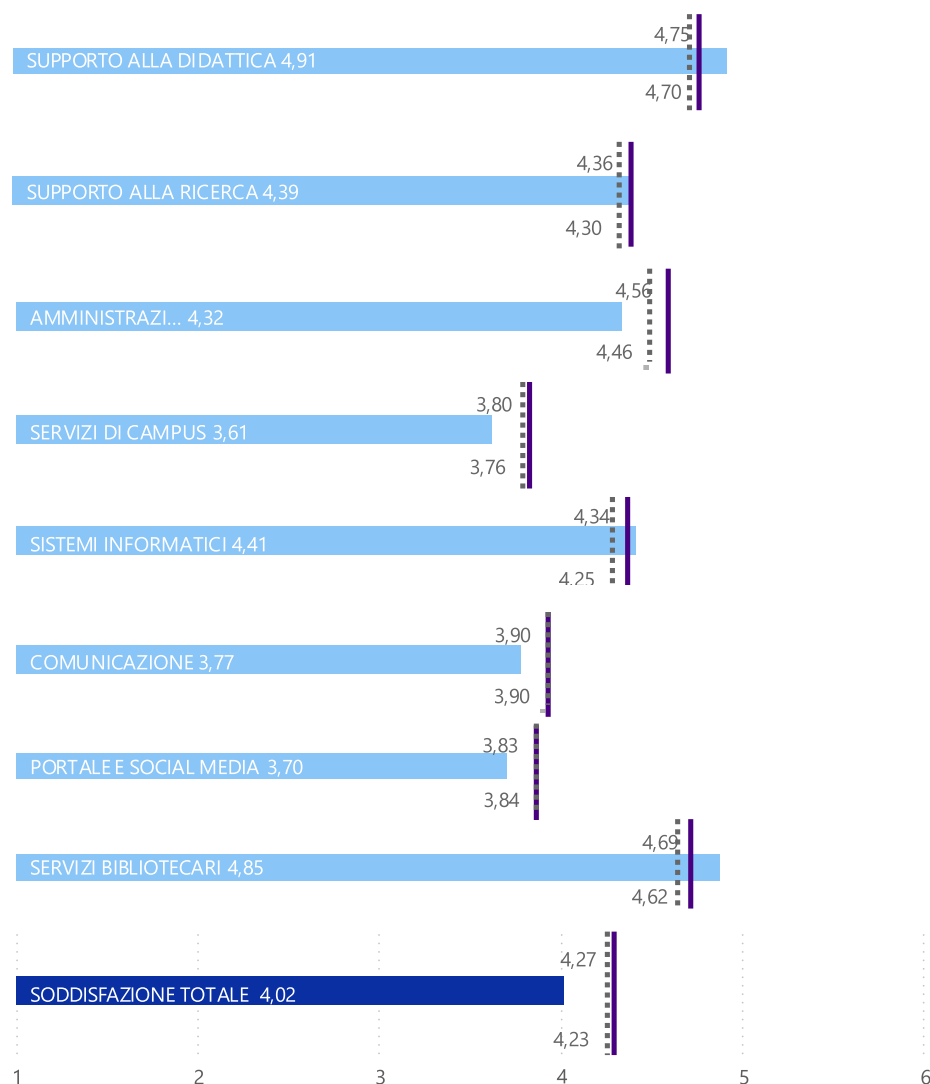
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi



La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento

La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario DDA: "In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi?". Qualora il questionario prevedesse una domanda sui servizi dell'amministrazione centrale e una su quelli delle strutture decentrate (versione detta "ACDEC"), il grafico riporta la media tra le due soddisfazioni.



Codice Ateneo V

A30 V

Dimensione V

Medi V

A30

Codice Ateneo

Medi

Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita dal DDA**, la figura a sinistra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di soddisfazione complessiva (barra in basso in blu scuro) e la soddisfazione per le singole categorie di servizi amministrativi (barre in azzurro).

La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla media degli atenei partecipanti nell'anno (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei dello stesso cluster dimensionale (linea viola piena).

La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento

La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario DDA: "In riferimento a [SERVIZIO], si ritiene complessivamente soddisfatto?". Qualora il questionario prevedesse una domanda sui servizi dell'amministrazione centrale e una su quelli delle strutture decentrate (versione detta "ACDEC"), il grafico riporta la media tra le due soddisfazioni.

Codice Ateneo V

A30 V

Dimensione V

Medi V

A30

Codice Ateneo

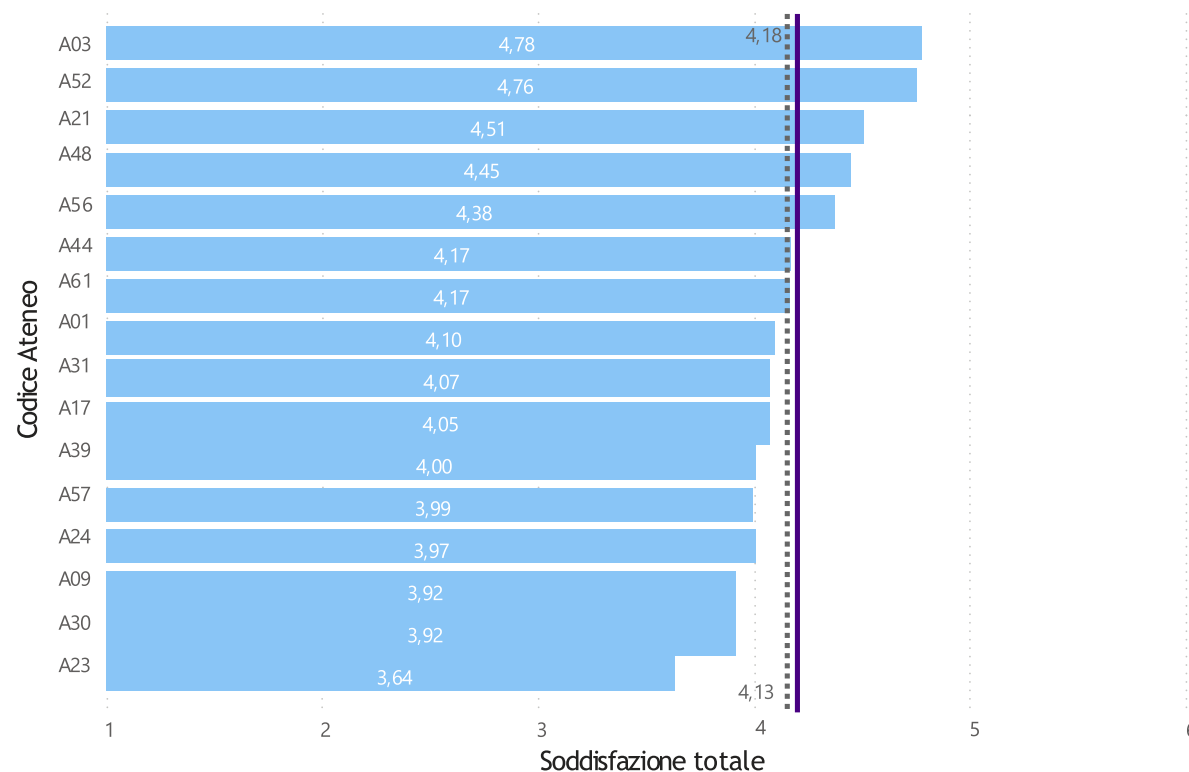
Medi

Cluster Dimensionale

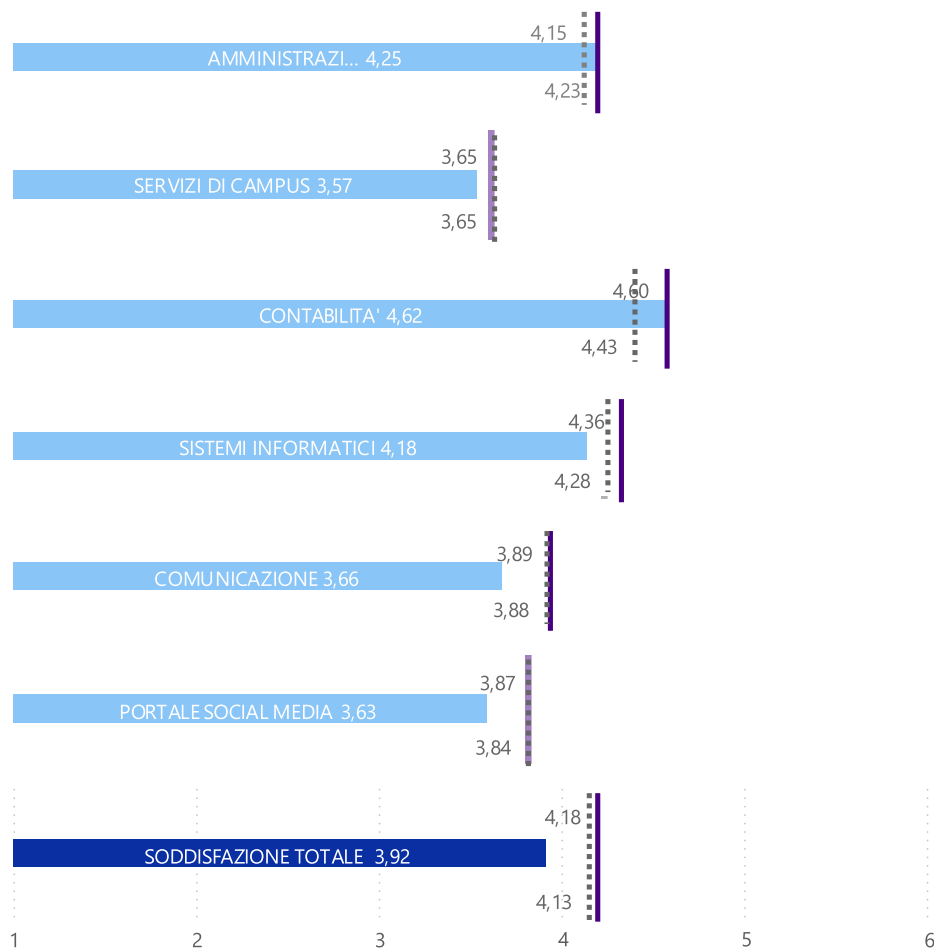
Con riferimento all'**efficacia percepita dal PTA**, la figura a destra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di **soddisfazione complessiva** verso i servizi amministrativi.

La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla **media degli atenei partecipanti** (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei partecipanti **dello stesso cluster dimensionale** (linea viola piena).

In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi



Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario PTA: "In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi?". Qualora il questionario prevedesse una domanda sui servizi dell'amministrazione centrale e una su quelli delle strutture decentrate (versione detta "ACDEC"), il grafico riporta la media tra le due soddisfazioni.



La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento

La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Codice Ateneo V

A30 V

Dimensione V

Medi V

A30

Codice Ateneo

Medi

Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita dal PTA**, la figura a sinistra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice e riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di soddisfazione complessiva (barra in basso in blu scuro) e la soddisfazione per le singole categorie di servizi amministrativi (barre in azzurro).

La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla media degli atenei partecipanti nell'anno (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei dello stesso cluster dimensionale (linea viola piena).

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario PTA: "In riferimento a [SERVIZIO], si ritiene soddisfatto?". Qualora il questionario prevedesse una domanda sui servizi dell'amministrazione centrale e una su quelli delle strutture decentrate, il grafico riporta la media tra le due soddisfazioni.

Codice Ateneo V

A30 V

Dimensione V

Medi V

A30

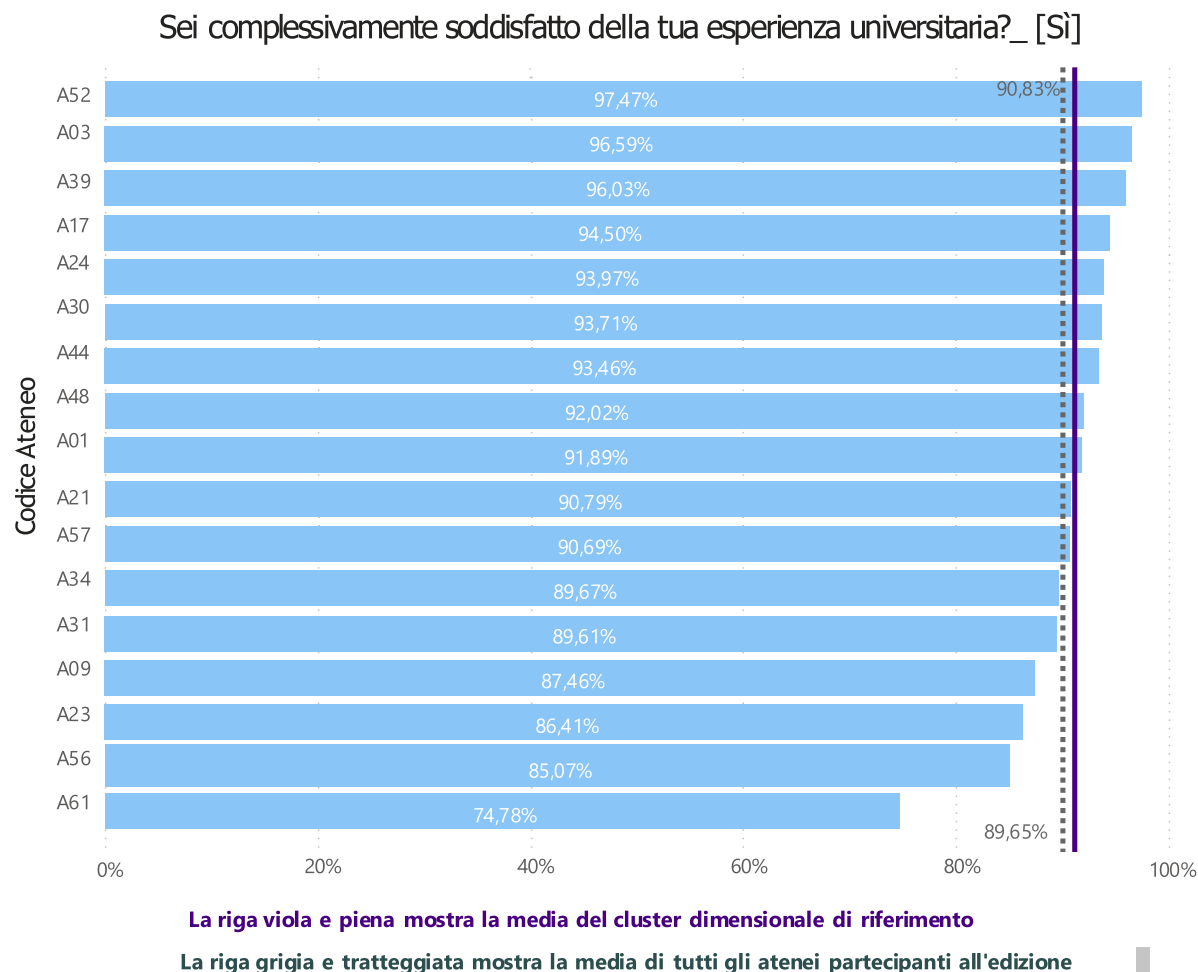
Codice Ateneo

Medi

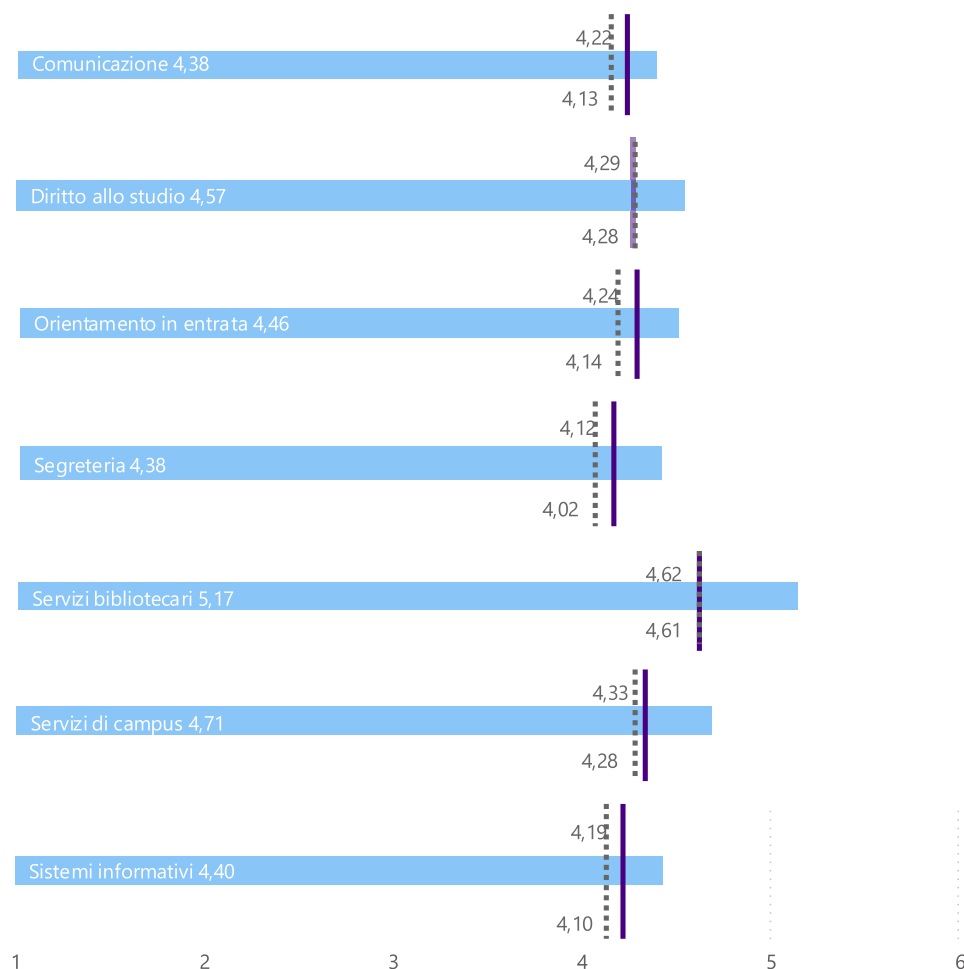
Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita di STUD I**, la figura a destra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di **soddisfazione complessiva** rispetto all'esperienza universitaria (domanda finale del questionario).

La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla **media degli atenei partecipanti** (linea grigia tratteggiata) e alla media i soli atenei partecipanti **dello stesso cluster dimensionale** (linea viola piena).



Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario STUD I: "Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?", riportando la percentuale della risposta [Si].



La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento

La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Codice Ateneo V

A30 V

Dimensione V

Medi V

A30

Codice Ateneo

Medi

Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita di STUD I**, la figura a sinistra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto alla soddisfazione per le singole categorie di servizi amministrativi (barre in azzurro).

La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla media degli atenei partecipanti nell'anno (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei dello stesso cluster dimensionale (linea viola piena).

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario di ogni macro area STUD I: "In riferimento a [SERVIZIO], si ritiene soddisfatto?"

Codice Ateneo V

A30 V

Dimensione V

Medi V

A30

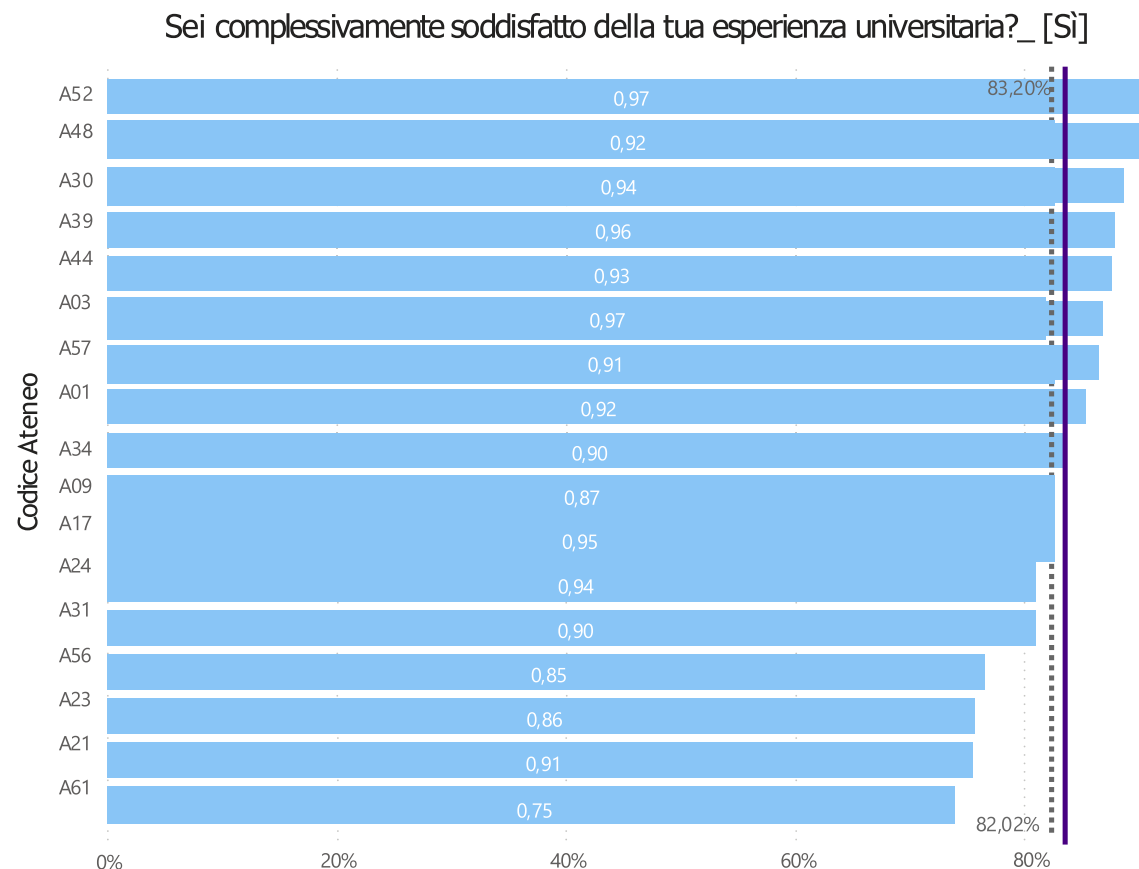
Codice Ateneo

Medi

Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita di STUD II anno**, la figura a destra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di **soddisfazione complessiva** rispetto all'esperienza universitaria (domanda finale del questionario).

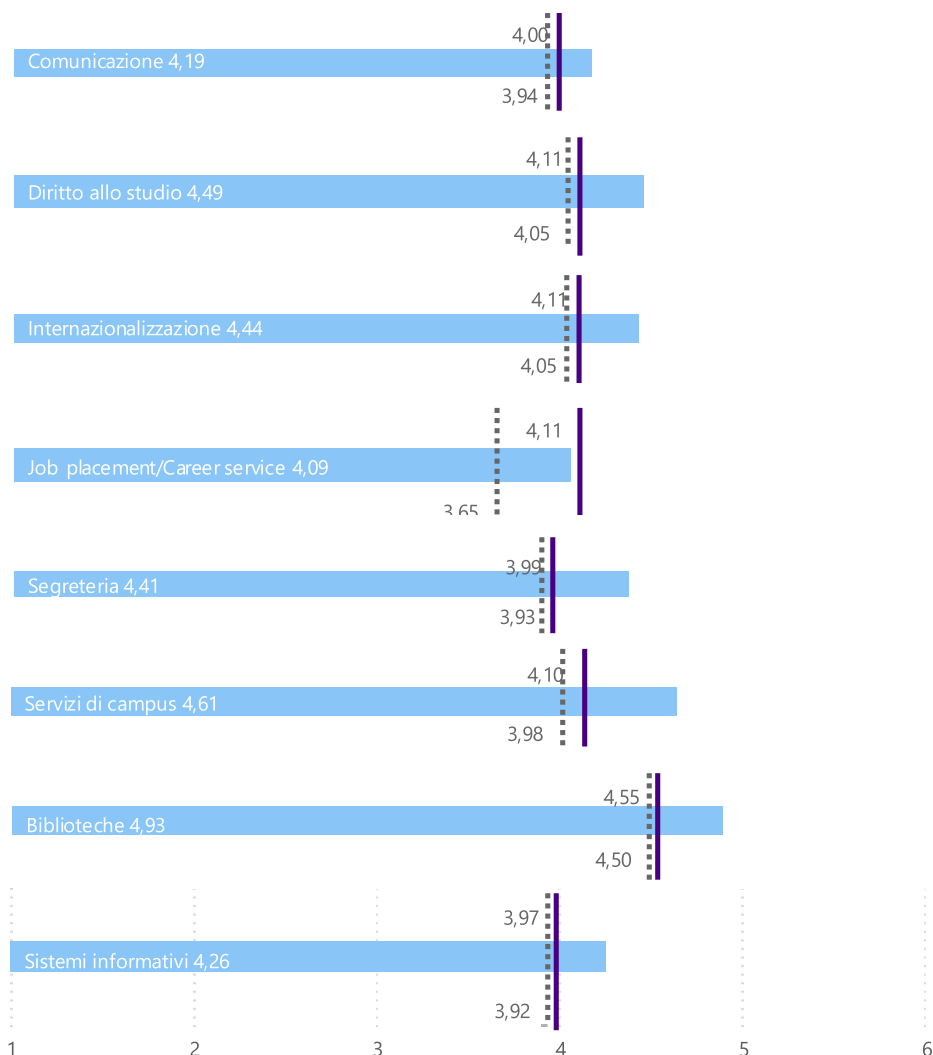
La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla **media degli atenei partecipanti** (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei partecipanti **dello stesso cluster dimensionale** (linea viola piena).



La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento

La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario STUD II: "Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?", riportando la percentuale della risposta [S1] .



Codice Ateneo V
A30 V

Dimensione V
Medi V

A30

Codice Ateneo

Medi

Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita di STUD II**, la figura a sinistra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto alla soddisfazione per le singole categorie di servizi amministrativi (barre in azzurro).

La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla media degli atenei partecipanti nell'anno (linea grigia piena) e alla media dei soli atenei dello stesso cluster dimensionale (linea viola tratteggiata).

La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento

La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario di ogni macro area STUD II: "In riferimento a [SERVIZIO], si ritiene soddisfatto?"

**TASSI DI
RISPOSTA**

BO



35 rispondenti

MEDIA COMPLESSIVA	44,0%
MEDIA PICCOLI	38,5%
MEDIA MEDI	49,8%
MEDIA GRANDI	36,2%
MEDIA MEGA	35,9%
MEDIA SCUOLE	71,2%

Studenti (primo anno)



53 rispondenti

MEDIA COMPLESSIVA	21,3%
MEDIA PICCOLI	26,9%
MEDIA MEDI	21,3%
MEDIA GRANDI	18,3%
MEDIA MEGA	16,2%
MEDIA SCUOLE	28,3%

Studenti (anni successivi)



54 rispondenti

MEDIA COMPLESSIVA	19,4%
MEDIA PICCOLI	23,5%
MEDIA MEDI	21,8%
MEDIA GRANDI	16,8%
MEDIA MEGA	26,7%
MEDIA SCUOLE	27,7%

PTA



57 rispondenti

MEDIA COMPLESSIVA	51,1%
MEDIA PICCOLI	54,4%
MEDIA MEDI	49,6%
MEDIA GRANDI	44,9%
MEDIA MEGA	48,6%
MEDIA SCUOLE	73,5%

DDA



58 rispondenti

MEDIA COMPLESSIVA	33,4%
MEDIA PICCOLI	43,3%
MEDIA MEDI	31,3%
MEDIA GRANDI	28,8%
MEDIA MEGA	26,5%
MEDIA SCUOLE	34,8%

STUD II

codice unico	a.a. 2023-2024		
	# RISPOSTE	#UTENTI INVITATI	TASSO DI RISPOSTA
A17	657	10283	6%
A14	1239	22684	5%
A32	11964	18379	65%
A26	67	242	28%
A30	1522	12470	12%
A42	87	2712	3%
A33	2402	29375	8%
A46	464	21364	2%
A22	774		
A06	18956	19766	96%
A29	850	64000	1%
A11	845	18209	5%
A43	365	4281	9%
A48	729	11892	6%
A34	9818	11201	88%
A12	2823	43240	7%
A36	1154	59351	2%
A21	110	20201	1%
A10	681	3476	20%
A50	379	8250	5%
A15	562	20796	3%
A40	409	6328	6%
A23	563	8872	6%
A37	683	50107	1%
A47	1203	20516	6%
A41	394	15467	3%
A05	2258	28767	8%
A56	357	16536	2%
A61	261	10866	2%
A39	548	6616	8%
A03	1475	15999	9%
A13	2733	24006	11%
A02	5602	70051	8%
A20	3356	27630	12%
A59	58	4400	1%
A38	295	14966	2%
A44	3714	10390	36%
A62	716	17395	4%
A18	4996	7705	65%
A51	221	2152	10%
A01	1072	14930	7%
A58	217	3769	6%
A24	1685	11749	14%
A65	2340	23326	10%
A57	9192	13136	70%
A52	652	6637	10%
A07	8.607	9.701	89%
A04	183	4718	4%
A55	240	5273	5%
A09	2356	8315	28%
A54	7386	31776	23%
A31	6939	10.983	63%
A53	2083	2234	93%
A60	1483	1864	80%
A19	13644	14515	94%

STUD I

codice unico	a.a. 2023-2024		
	# RISPOSTE	#UTENTI INVITATI	TASSO DI RISPOSTA
A01	407	4063	10%
A02	1547	19248	8%
A03	499	4167	12%
A04	60	2796	2%
A05	1138	10403	11%
A06	5445	5986	91%
A07	2.224	2.834	78%
A09	614	3824	16%
A10	300	968	31%
A11	277	6513	4%
A12	952	11974	8%
A13	1324	11017	12%
A14	562	7037	8%
A15	259	6984	4%
A17	396	4001	10%
A18	1529	2974	51%
A20	946	5476	17%
A21	76	5176	1%
A22	703		
A23	309	3681	8%
A24	315	2734	12%
A26	17	60	28%
A29	359	17628	2%
A30	604	3260	19%
A31	1530	3.243	47%
A32	3439	7243	47%
A33	888	8048	11%
A34	3370	4038	83%
A36	563	12201	5%
A37	114	21884	1%
A38	97	6326	2%
A39	126	4285	3%
A40	148	2934	5%
A41	114	5294	2%
A42	34	1143	3%
A43	127	1200	11%
A44	1636	3283	50%
A46	233	8001	3%
A47	613	6013	10%
A48	163	3836	4%
A50	154	1275	12%
A51	39	200	20%
A52	198	1908	10%
A53	665	703	95%
A54	2362	8771	27%
A55	116	1510	8%
A56	134	4800	3%
A57	3114	4530	69%
A58	66	1297	5%
A59	10	1400	1%
A60	649	608	107%
A61	115	2606	4%
A62	369	7656	5%
A65	1359	9527	14%

DDA

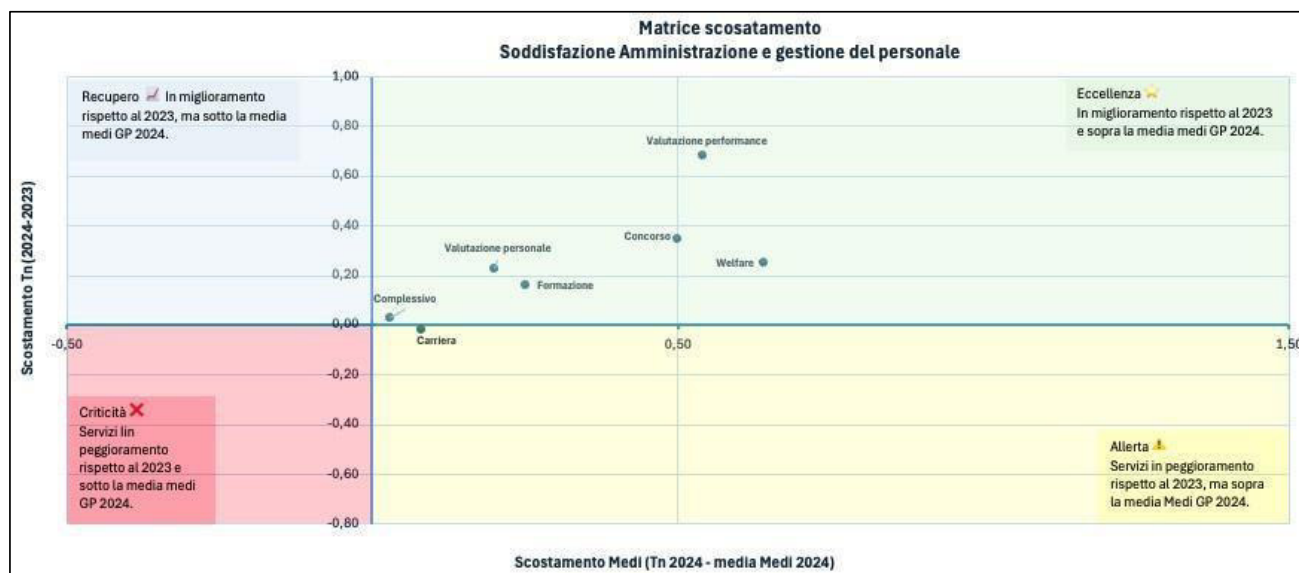
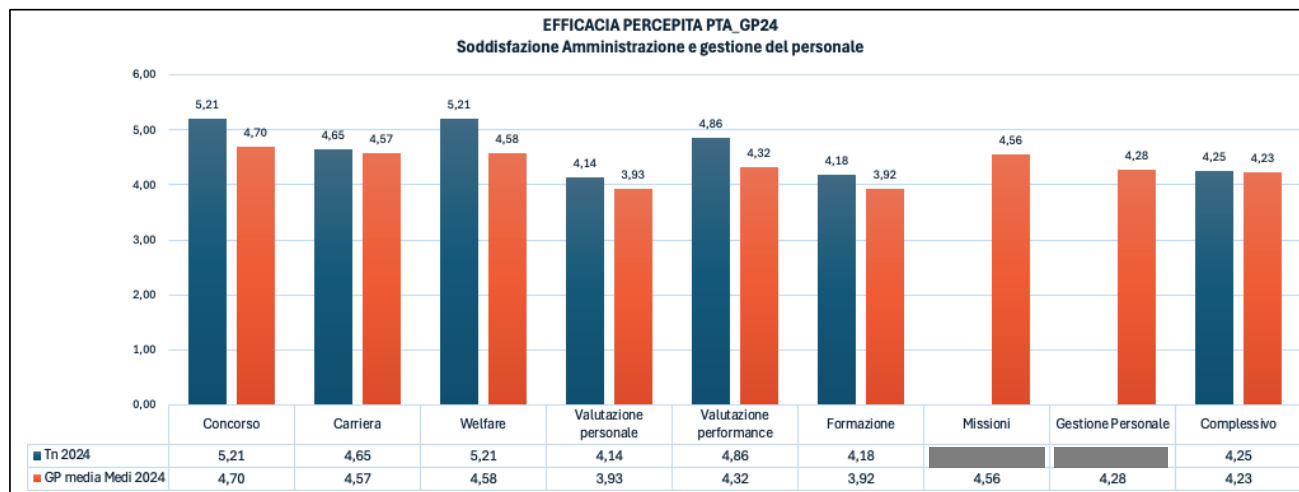
Codice unico	a.a. 2023-2024		
	# RISPOSTE	#UTENTI INVITATI	TASSO DI RISPOSTA
A01	377	823	46%
A02	2006	7955	25%
A03	286	1594	18%
A04	224	465	48%
A05	926	2280	41%
A06	434	1367	32%
A07	1295	3.846	34%
A08	165	369	45%
A09	223	773	29%
A10	151	432	35%
A11	367	1587	23%
A12	1826	5245	35%
A13	690	3139	22%
A14	909	1901	48%
A15	413	2404	17%
A17	405	813	50%
A18	269	980	27%
A19	2312	5602	41%
A20	748	3407	22%
A21	76	634	12%
A22	167		
A23	249	1.121	22%
A24	361	1571	23%
A25	277	507	55%
A26	91	574	16%
A27	188	780	24%
A29	1169	4317	27%
A30	382	2146	18%
A31	284	700	41%
A32	72	1702	4%
A33	538		
A34	176	698	25%
A36	686	4898	14%
A37	861	6251	14%
A38	281	1022	27%
A39	369	789	47%
A40	209	322	65%
A41	245	1480	17%
A42	69	199	35%
A43	242	939	26%
A44	295	1184	25%
A45	90	117	77%
A46	263	1796	15%
A47	471	1938	24%
A48	467	1258	37%
A50	174	362	48%
A51	48	109	44%
A52	136	219	62%
A53	176	423	42%
A54	1329	3703	36%
A55	92	945	10%
A56	228	1040	22%
A57	318	846	38%
A58	133	383	35%
A59	105	328	32%
A60	47	110	43%
A61	155	853	18%
A62	638	1524	42%
A64	91	109	83%
A65	788	1430	55%

PTA

Codice unico	a.a. 2023-2024		
	# RISPOSTE	#UTENTI INVITATI	TASSO DI RISPOSTA
A01	178	333	53%
A02	1523	3272	47%
A03	442	744	59%
A04	117	259	45%
A05	443	1062	42%
A06	286	565	51%
A07	1004	1.586	63%
A08	39	46	85%
A09	175	349	50%
A10	117	245	48%
A11	222	611	36%
A12	1424	2584	55%
A13	870	1351	64%
A14	628	969	65%
A15	493	908	54%
A17	287	368	78%
A18	146	270	54%
A19	882	1340	66%
A20	577	1008	57%
A21	92	475	19%
A22	109		
A23	217	502	43%
A24	336	826	41%
A25	106	125	85%
A26	117	234	50%
A27	205	276	74%
A29	850	2038	42%
A30	297	829	36%
A31	206	420	49%
A32	166	818	20%
A33	473	908	52%
A36	579	2087	28%
A37	572	2375	24%
A38	179	385	46%
A39	197	306	64%
A40	217	316	69%
A41	186	660	28%
A42	62	144	43%
A43	159	284	56%
A44	230	551	42%
A45	45	72	63%
A46	211	960	22%
A47	291	727	40%
A48	333	605	55%
A50	103	185	56%
A51	53	103	51%
A52	87	142	61%
A53	125	160	78%
A54	829	1274	65%
A55	112	247	45%
A56	193	447	43%
A57	364	648	56%
A58	74	166	45%
A59	77	225	34%
A60	62	83	75%
A61	141	333	42%
A62	461	990	47%
A64	60		
A65	580	1226	47%

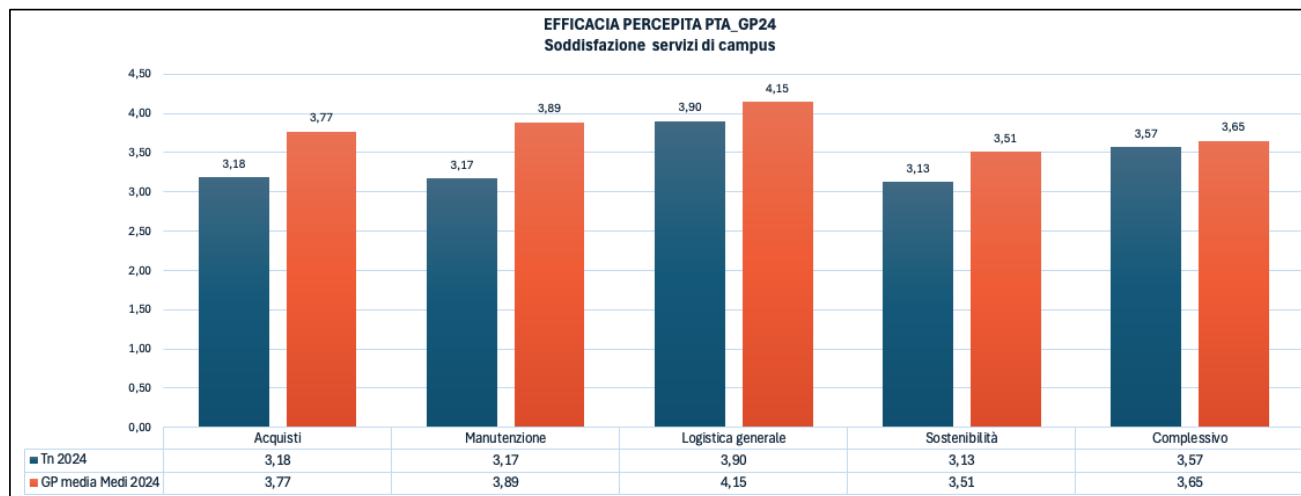
BO

codifica anonima	a.a. 2023-2024	
	TASSO DI RISPOSTA	
FF	31,0%	
AW	38,9%	
DD	64,7%	
MM	72,1%	
AE	47,2%	
G	44,1%	
ZZ	32,9%	
M	49,0%	
O	76,6%	
B		
LL	22,3%	
OO	45,9%	
T	86,9%	
U	54,5%	
WS	31,8%	
II	56,2%	
XT	37,8%	
A	50,6%	
BX	69,8%	
TT	26,2%	
D	20,9%	
C	37,1%	
I	46,4%	
R	44,9%	
P	27,3%	
V		
E	46,8%	
KG	27,0%	
NN	24,8%	
Z	58,0%	
BW	61,4%	
KM	45,7%	
AJ	43,6%	
CX	27,7%	
BJ	18,7%	
YH	49,4%	
BK	20,4%	
AX		

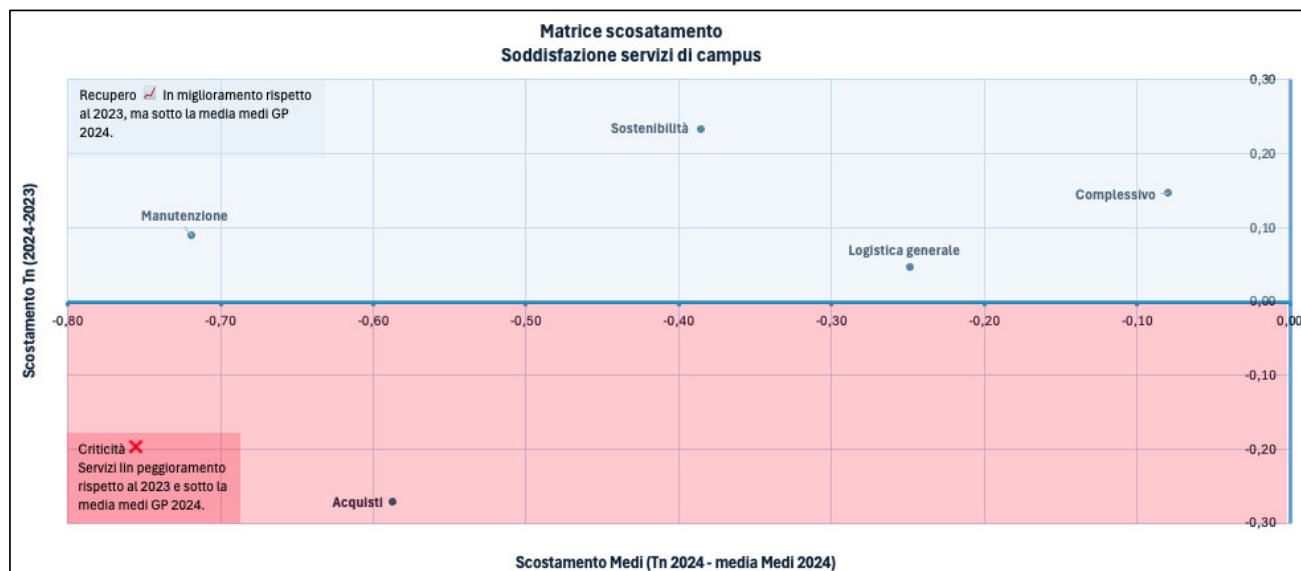


La matrice conferma un posizionamento positivo dei servizi di amministrazione e gestione del personale. I principali sotto-servizi si collocano nell'area di eccellenza, con valori in crescita rispetto al 2023 e superiori alla media del cluster medi di appartenenza.

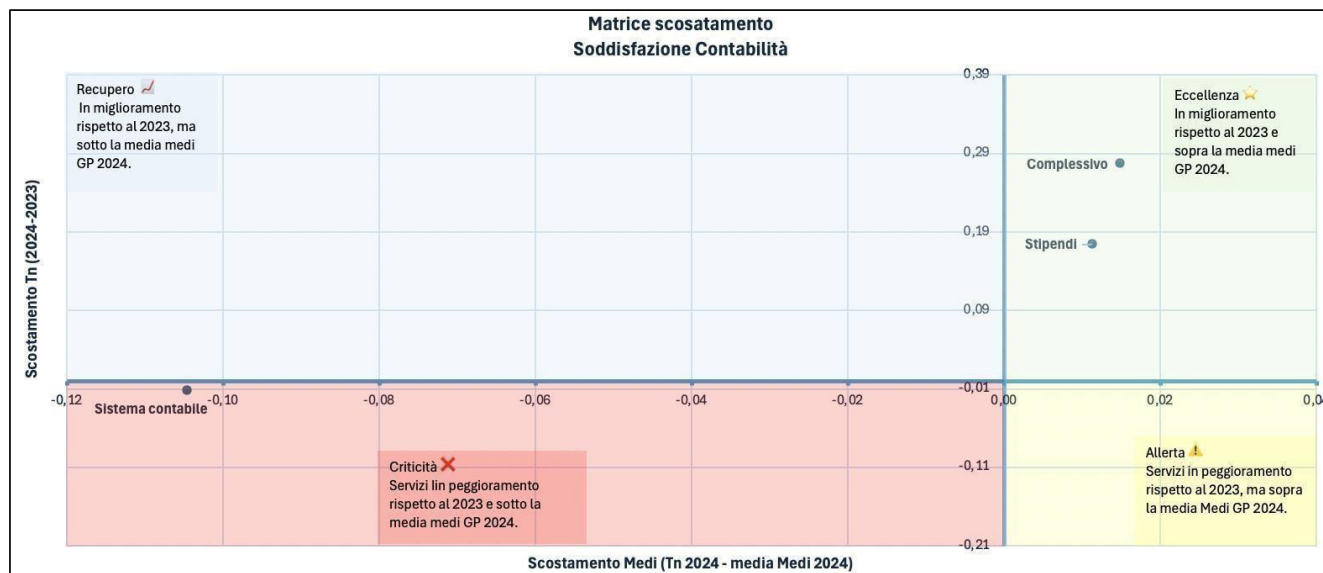
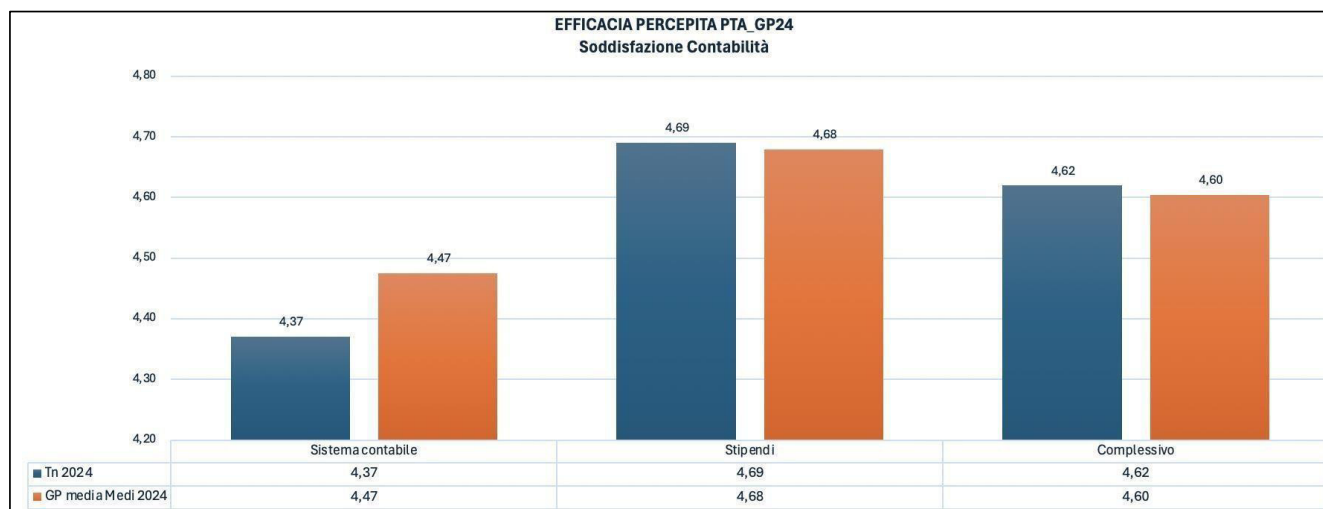
In particolare, si distinguono positivamente i servizi Concorso, Welfare e Valutazione della performance. Nessun servizio risulta in criticità, mentre Carriera è l'unico a registrare un lieve calo rispetto al valore del 2023.



📌 La matrice di scostamento conferma una dinamica di recupero nei servizi di campus, con un miglioramento generale rispetto al 2023, ma con risultati che restano ancora inferiori alla media del cluster medi di appartenenza.

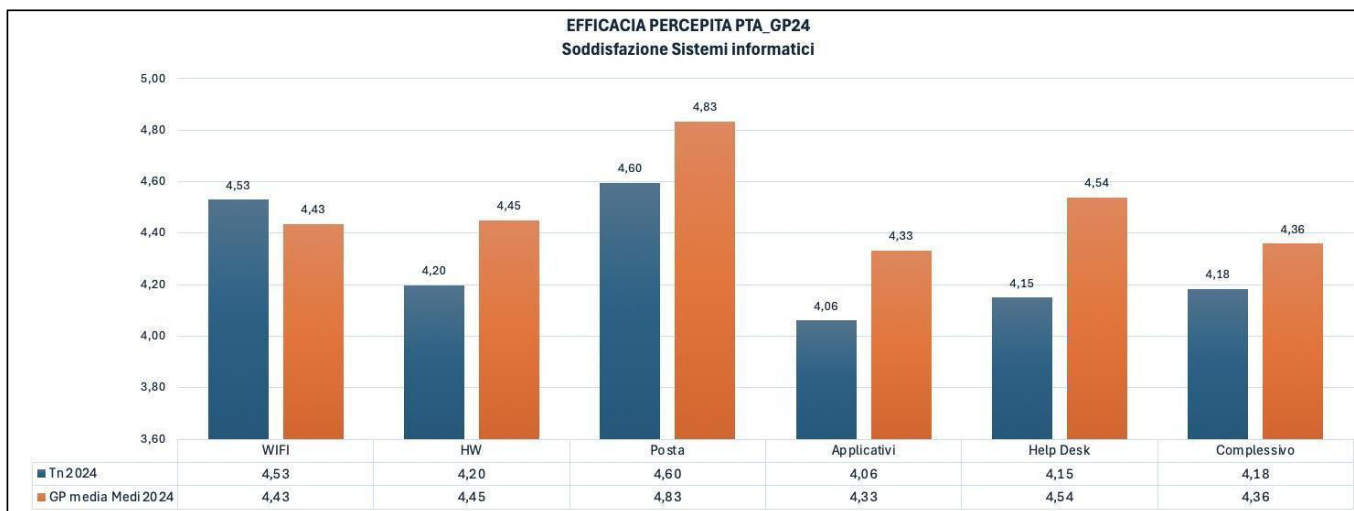


I sotto-servizi Sostenibilità, Manutenzione e Logistica generale mostrano un miglioramento rispetto all'anno precedente, pur mantenendosi al di sotto della media del cluster Medi di appartenenza dell'Ateneo. Al contrario, il servizio Acquisti registra valori inferiori rispetto a entrambi i parametri di riferimento.



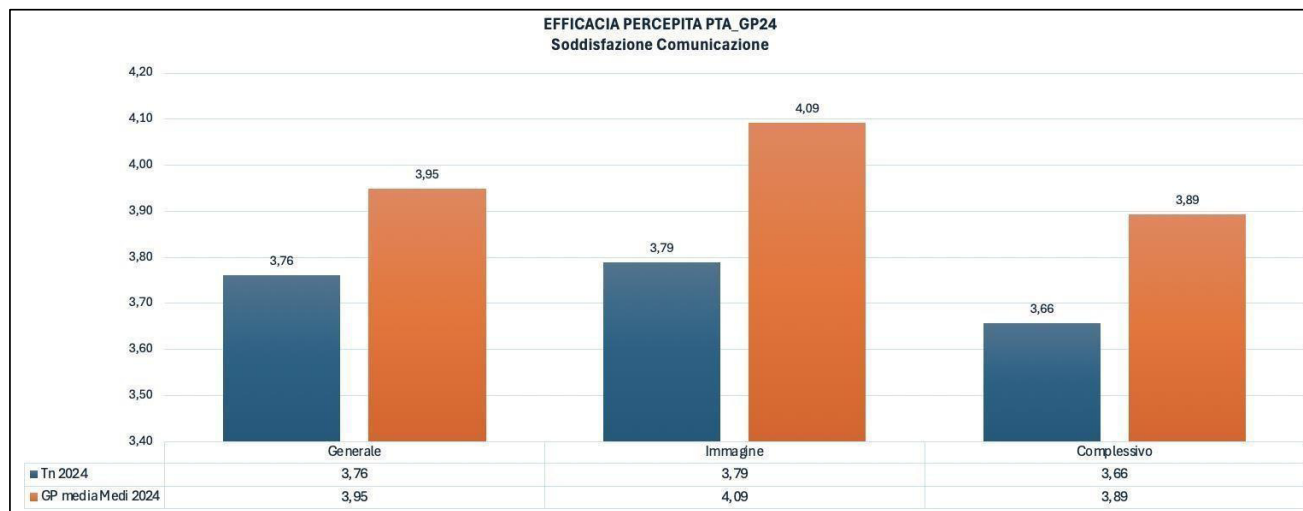
La matrice indica un miglioramento complessivo nella percezione dei servizi di contabilità, con valori in crescita rispetto al 2023 e un progressivo avvicinamento alla media del cluster Medi di appartenenza.

Il servizio Stipendi evidenzia un incremento rispetto a entrambi i riferimenti della matrice, risultando in miglioramento sia rispetto all'anno precedente che al benchmark. Al contrario, il servizio Sistema contabile registra valori inferiori rispetto a entrambi i parametri di confronto.



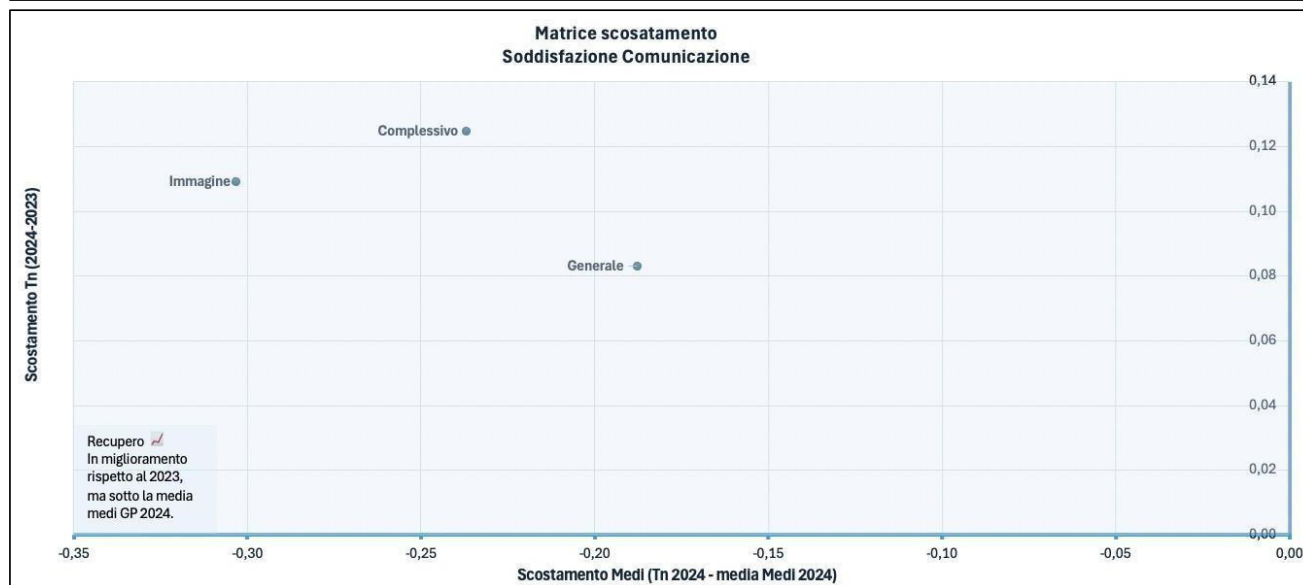
📌 La matrice evidenzia un posizionamento complessivo inferiore sia rispetto al 2023 che alla media del cluster Medi di appartenenza dell'Ateneo.

Il servizio Applicativi mostra un lieve miglioramento rispetto all'anno precedente, pur mantenendosi al di sotto del benchmark. Al contrario, i servizi Help Desk, Posta elettronica e HW (hardware forniti in dotazione dall'Ateneo) registrano una leggera flessione, sia rispetto al 2023 che rispetto alla media comparativa. Il servizio WiFi, invece, evidenzia un miglioramento sia rispetto all'anno precedente sia rispetto al benchmark.



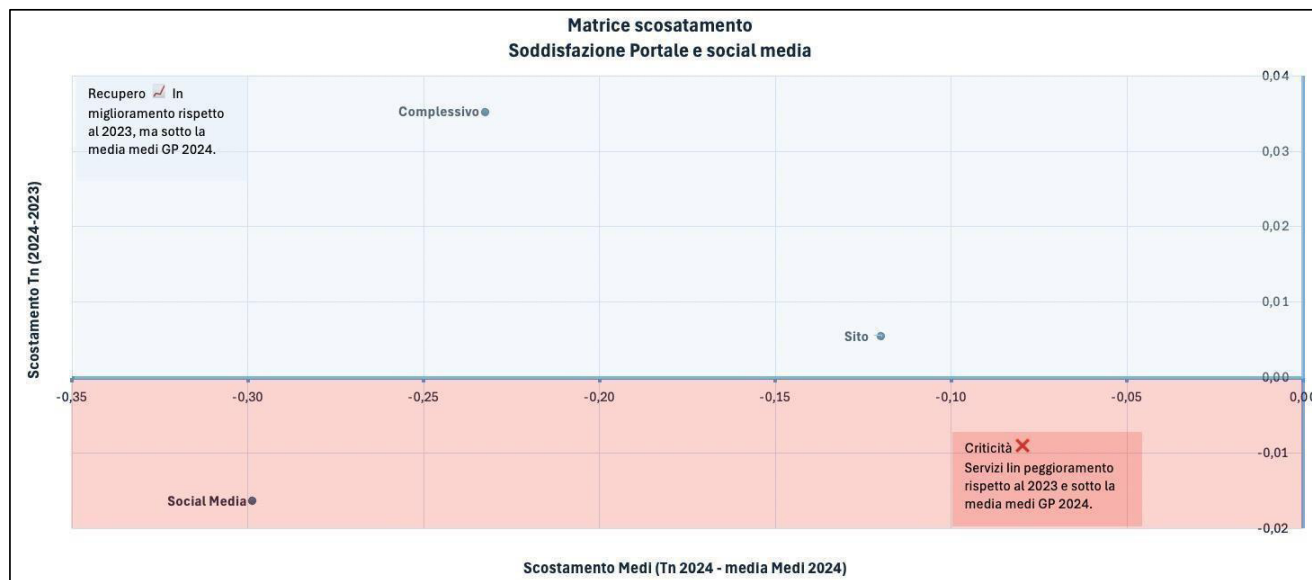
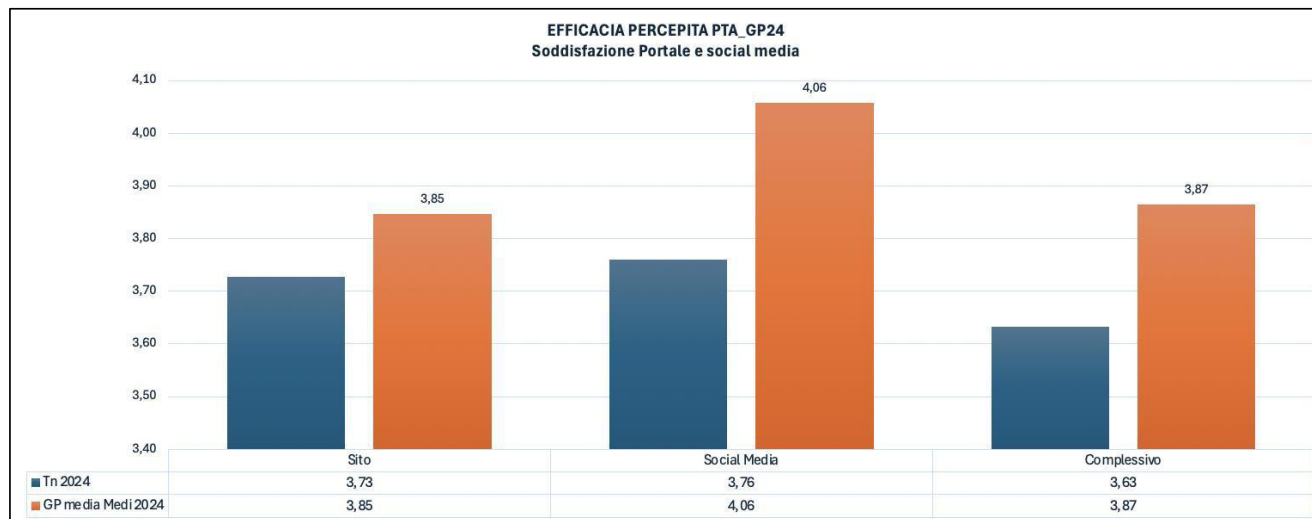
📌 La matrice evidenzia complessivamente un recupero nella percezione dei servizi di comunicazione, con un miglioramento rispetto al 2023, pur mantenendo valori inferiori alla media del cluster Medi di appartenenza.

I servizi Generale e Immagine registrano un incremento rispetto all'anno precedente, ma si collocano ancora al di sotto del benchmark di riferimento.

**Legenda sotto servizio - "Generale"**

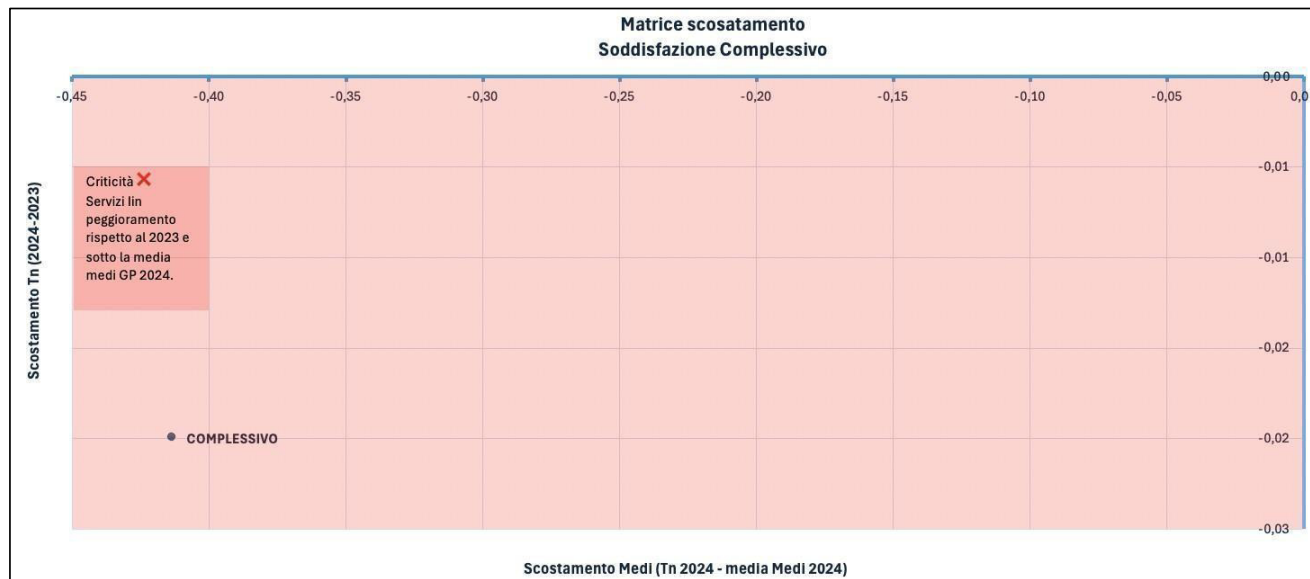
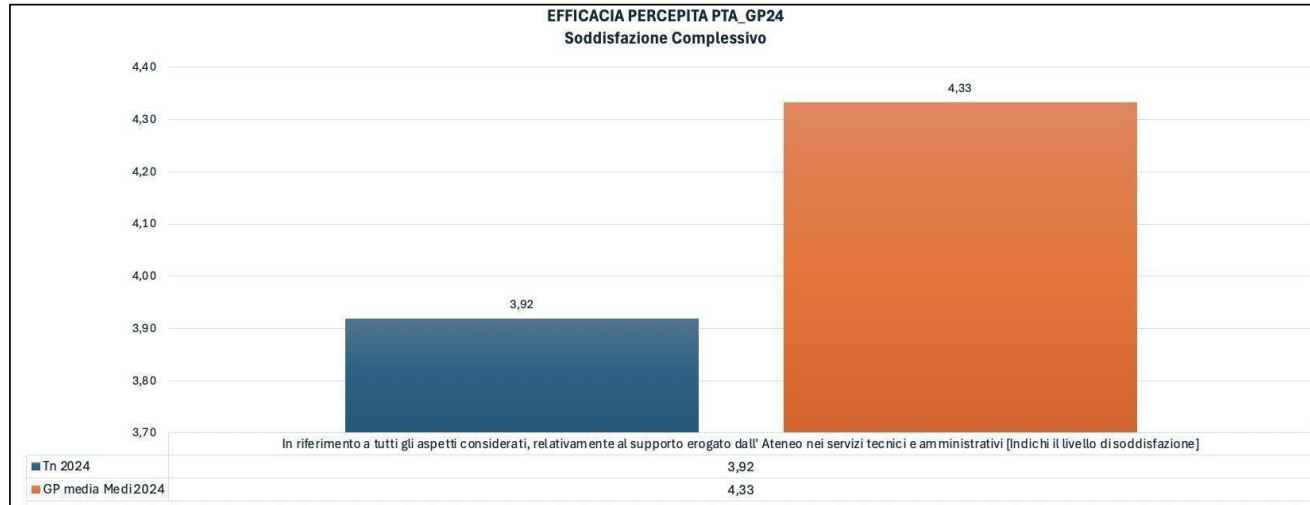
La voce "Generale" include le seguenti domande relative alle informazioni fornite dall'Ateneo:

- I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti
- L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara
- La modalità di accesso ai servizi è chiara
- La diffusione delle informazioni su attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente
- La diffusione delle informazioni su sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente

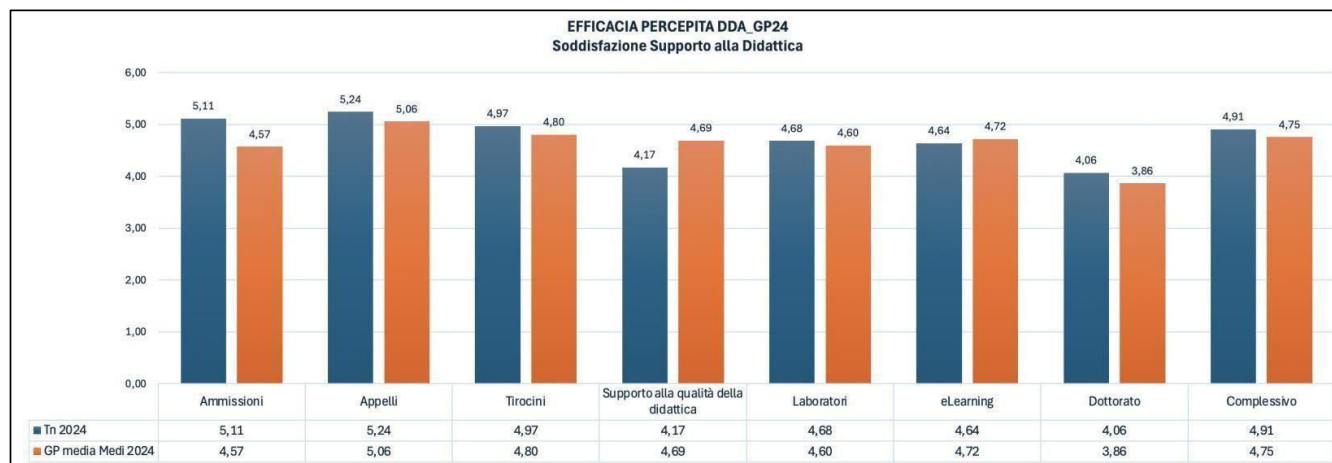


La matrice evidenzia un miglioramento complessivo rispetto ai valori dello scorso anno, pur mantenendo un posizionamento inferiore alla media del cluster Medi di appartenenza.

Il servizio Sito mostra una percezione in lieve crescita rispetto al 2023, ma resta al di sotto del benchmark. Al contrario, il servizio Social Media registra valori in calo rispetto a entrambi i valori della matrice.

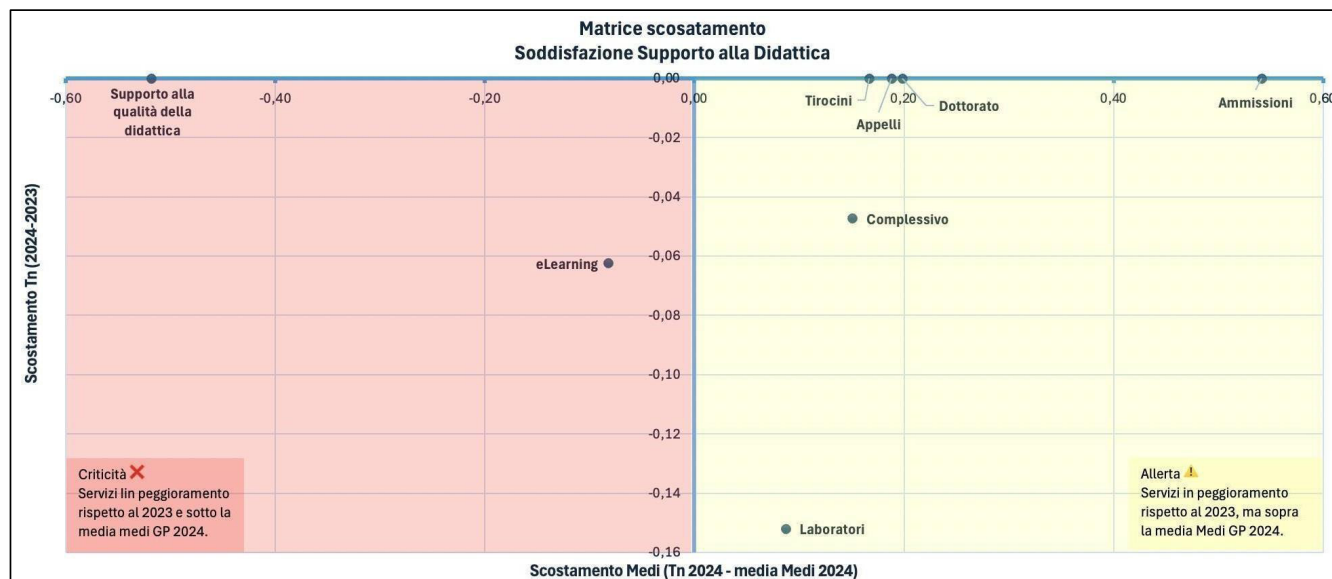


📌 La matrice evidenzia una percezione complessiva in calo rispetto al 2023 e inferiore alla media del cluster Medi di appartenenza.

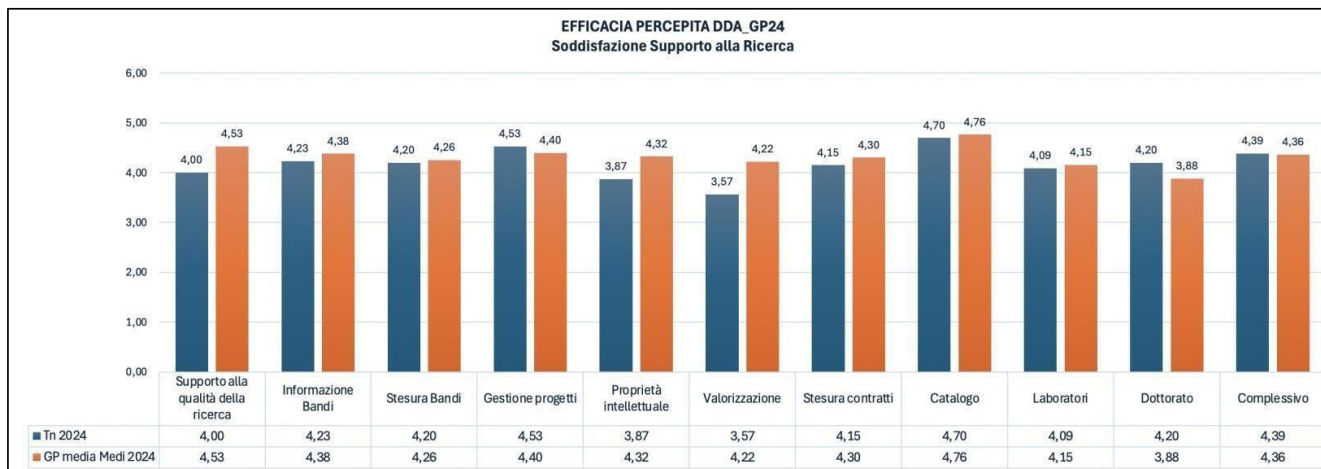


✚ La matrice restituisce un quadro complessivamente positivo per i servizi di supporto alla didattica, con valori generalmente stabili e, in diversi casi, superiori alla media del cluster Medi di appartenenza dell'Ateneo.

I servizi Ammissioni, Appelli, Tirocini e Dottorato non presentano il dato 2023 dell'Ateneo, ma mostrano uno scostamento positivo rispetto alla media del cluster di riferimento. Anche il servizio Supporto alla qualità della didattica, pur non disponendo del dato dell'anno precedente, evidenzia un valore attuale inferiore al benchmark.



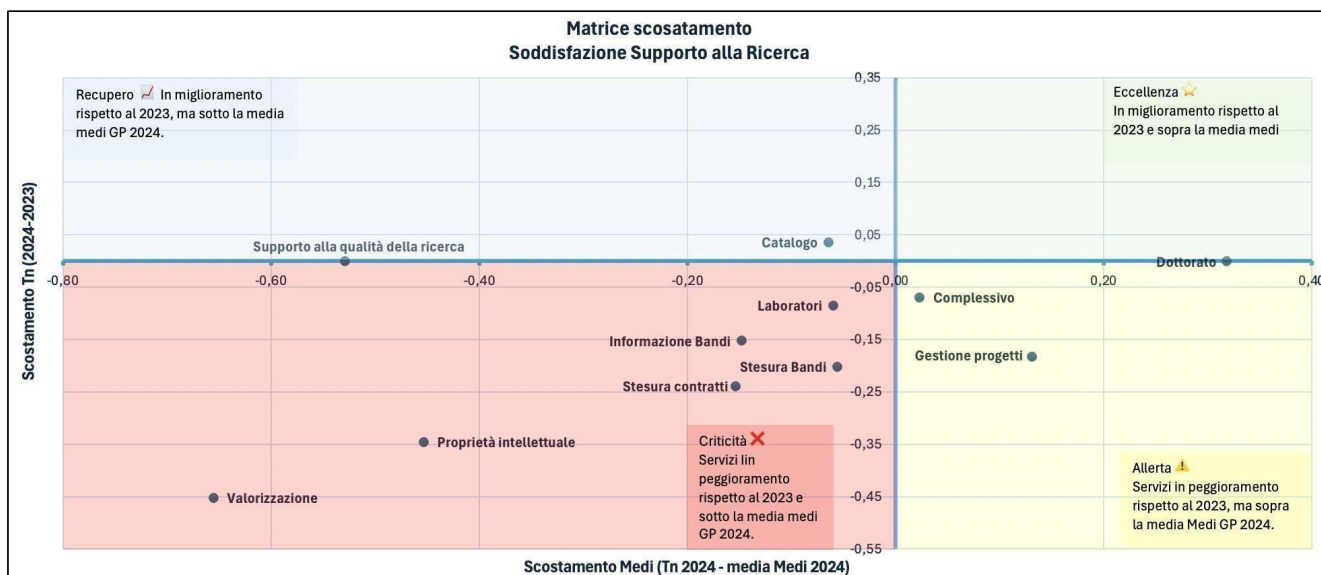
Il servizio eLearning è l'unico a collocarsi al di sotto sia rispetto al 2023 sia rispetto alla media del cluster. I servizi Laboratori e Soddisfazione complessiva, pur mostrando uno scostamento positivo rispetto al benchmark, registrano una lieve flessione rispetto ai valori dello scorso anno, tenendo conto che per diversi sotto-servizi il dato 2023 non è disponibile.

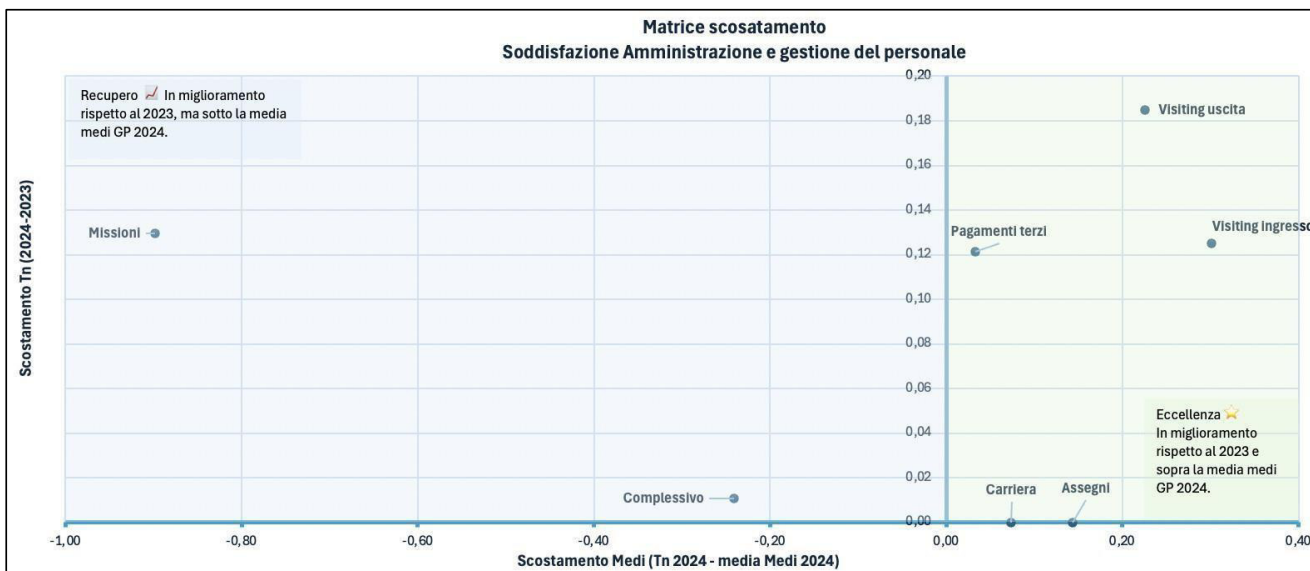
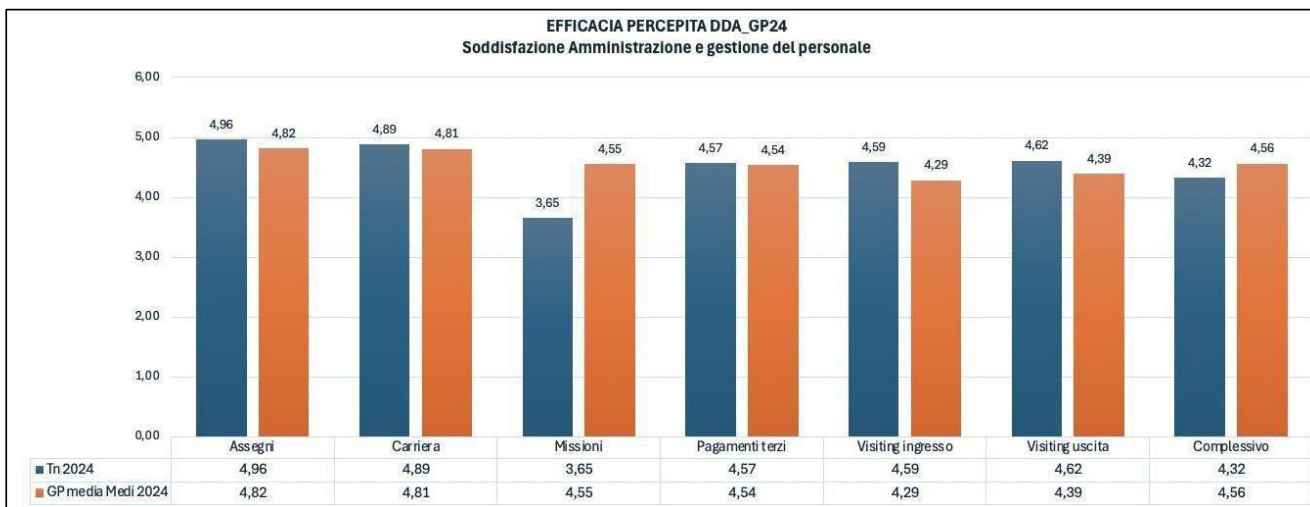


La matrice restituisce un quadro articolato per i servizi di supporto alla ricerca, con diverse flessioni sia rispetto al 2023 che alla media del cluster Medi di appartenenza dell'Ateneo.

I sotto-servizi Proprietà intellettuale, Valorizzazione, Stesura contratti, Stesura bandi, Informazione bandi, Laboratori e Supporto alla qualità della ricerca (quest'ultimo senza dato disponibile per il 2023) evidenziano valori inferiori sia al benchmark che, ove disponibile, rispetto all'anno precedente.

Al contrario, Gestione progetti e Dottorato (anche in questo caso senza dato 2023) registrano una percezione positiva o allineata alla media del cluster, pur mostrando un lieve calo rispetto all'anno scorso.

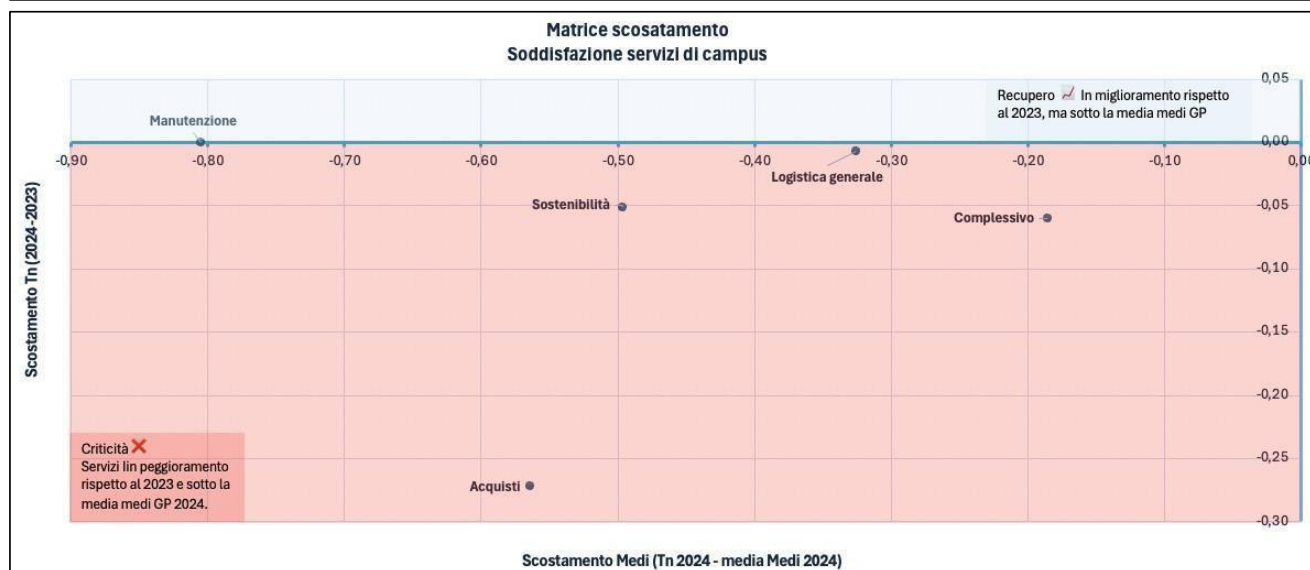
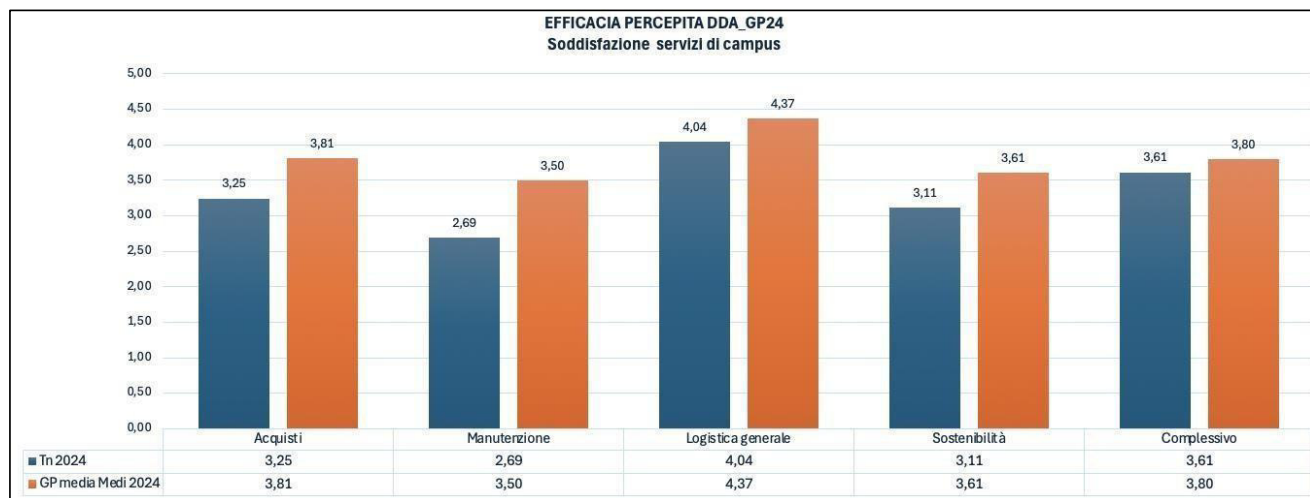




La matrice mostra un quadro di miglioramento per i servizi di amministrazione e gestione del personale rispetto ai valori registrati nel 2023, con un posizionamento complessivo leggermente inferiore alla media del cluster Medi di appartenenza dell'Ateneo.

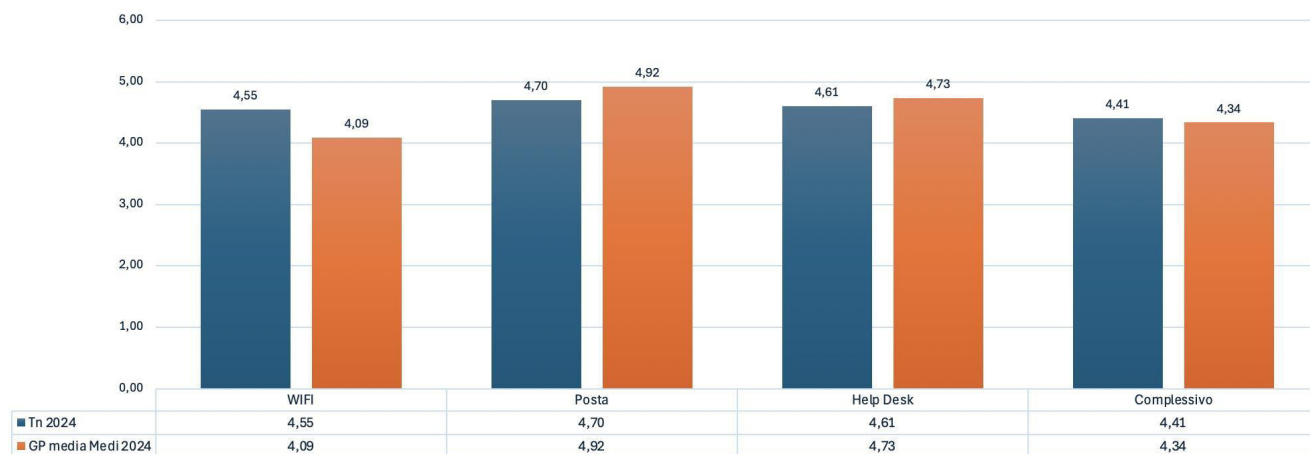
I sotto-servizi Assegni e Carriera – per i quali non era disponibile il dato 2023 – non presentano uno scostamento temporale, ma evidenziano comunque un posizionamento positivo rispetto al benchmark.

Il servizio Pagamenti terzi si conferma in miglioramento, sia rispetto all'anno precedente che alla media di riferimento. Missioni, pur in lieve crescita, presenta un marcato scostamento negativo rispetto alla media del cluster, configurandosi come un possibile punto di attenzione. Buoni risultati emergono inoltre nei servizi legati alla mobilità internazionale, sia in ingresso che in uscita.

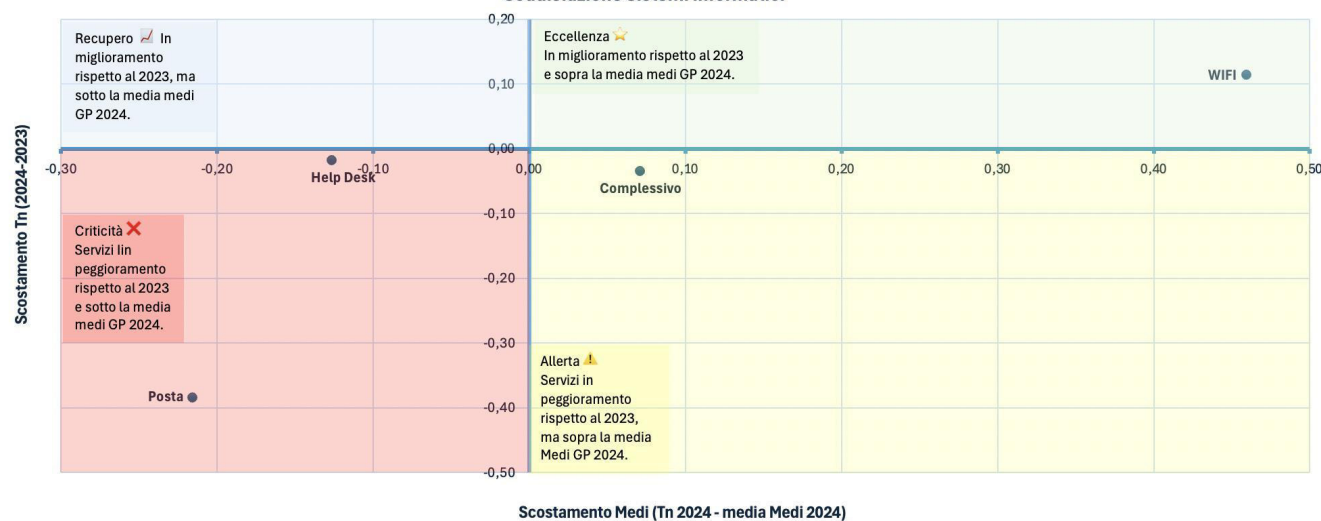


La matrice mostra una percezione tendenzialmente stabile dei servizi di campus, con variazioni minime rispetto al 2023, ma con valori complessivi inferiori alla media del cluster Medi di appartenenza dell'ateneo.

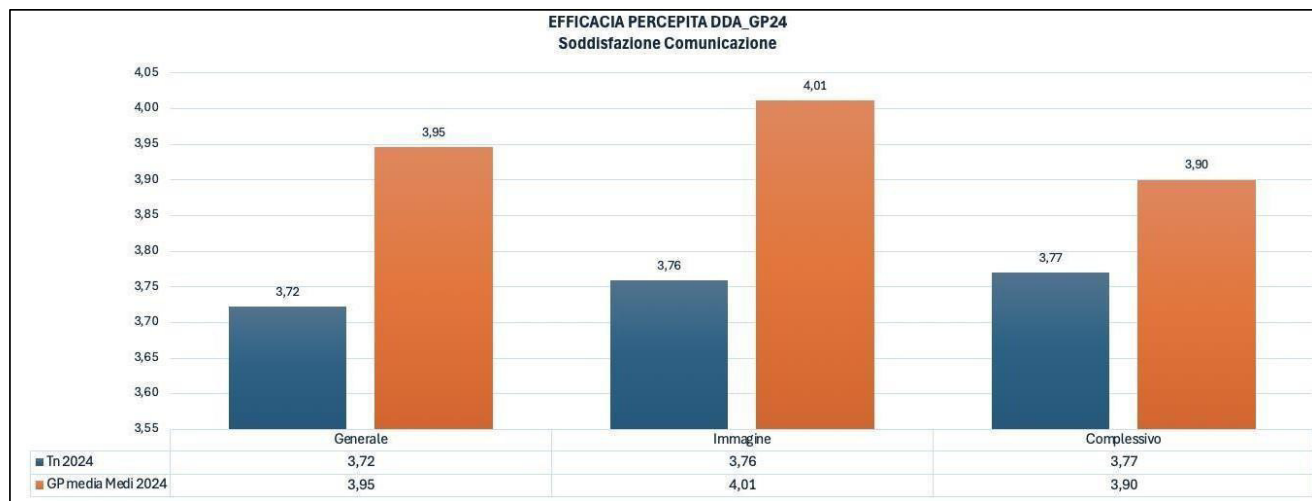
I sotto-servizi Acquisti, Sostenibilità e soprattutto Manutenzione evidenziano scostamenti negativi significativi rispetto al benchmark Medi. Solo Logistica generale si mantiene vicina alla media di riferimento, pur senza segnali di crescita. Il dato complessivo conferma una situazione da monitorare.

EFFICACIA PERCEPITA DDA_GP24
Soddisfazione Sistemi informatici

📌 La matrice evidenzia un miglioramento significativo per il servizio Wi-Fi, sia rispetto all'anno precedente che alla media del cluster Medi di appartenenza. Al contrario, i servizi Posta e Help Desk registrano un lieve calo rispetto al 2023 e si collocano al di sotto del benchmark di riferimento.

Matrice scostamento
Soddisfazione Sistemi informatici

Le domande relative alla soddisfazione complessiva rispetto a questi servizi evidenziano un miglioramento nel confronto con la media del cluster Medi di appartenenza, ma mostrano al contempo un lieve calo dei valori dell'Ateneo rispetto all'anno precedente.

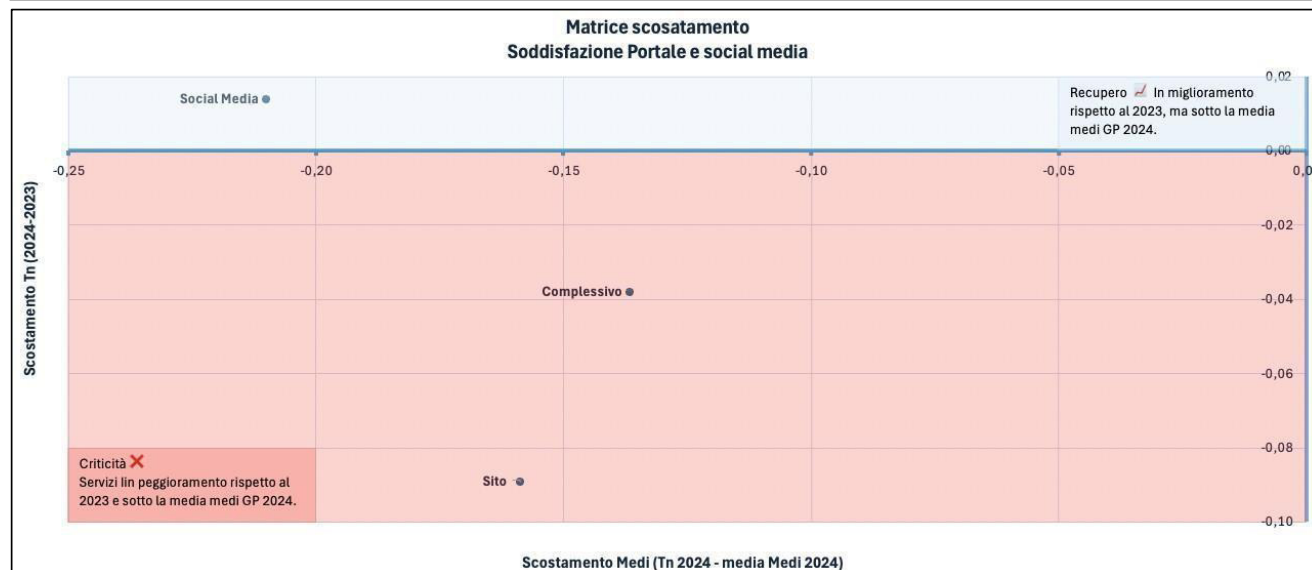
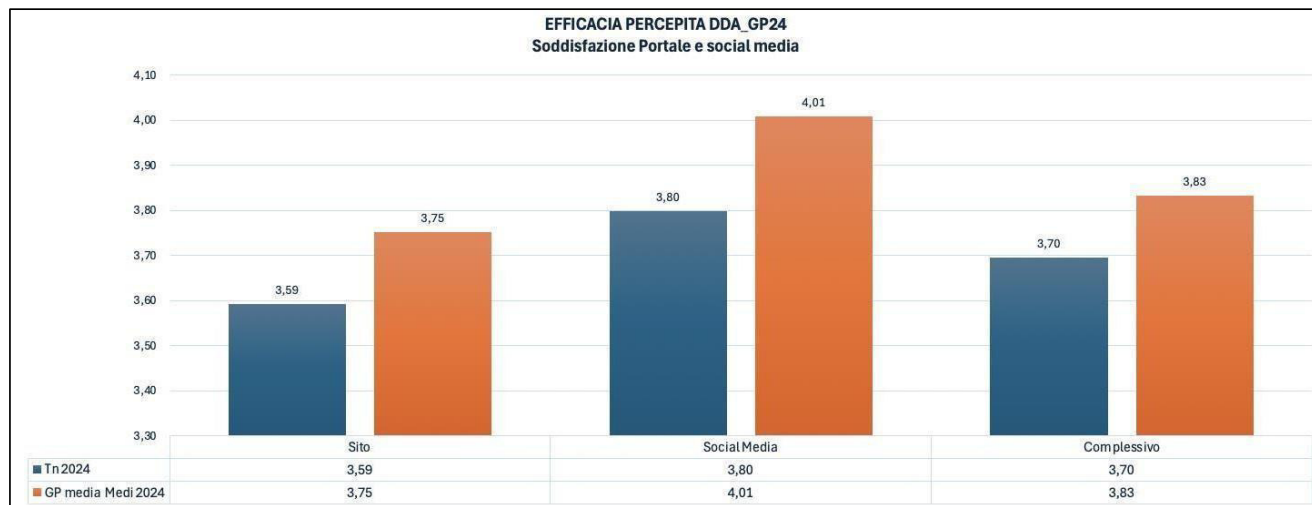


📌 La matrice evidenzia una percezione complessiva in lieve flessione sia per il servizio Generale (come descritto in legenda) sia per il servizio Immagine, entrambi in calo rispetto al 2023 e con uno scostamento negativo rispetto alla media del cluster Medi di appartenenza.

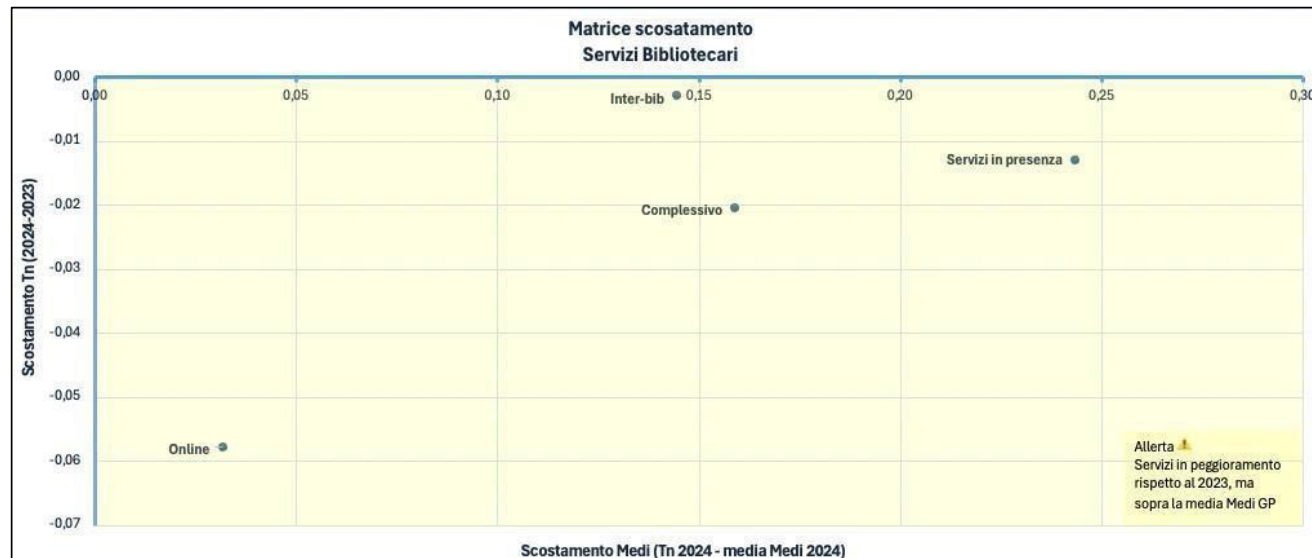
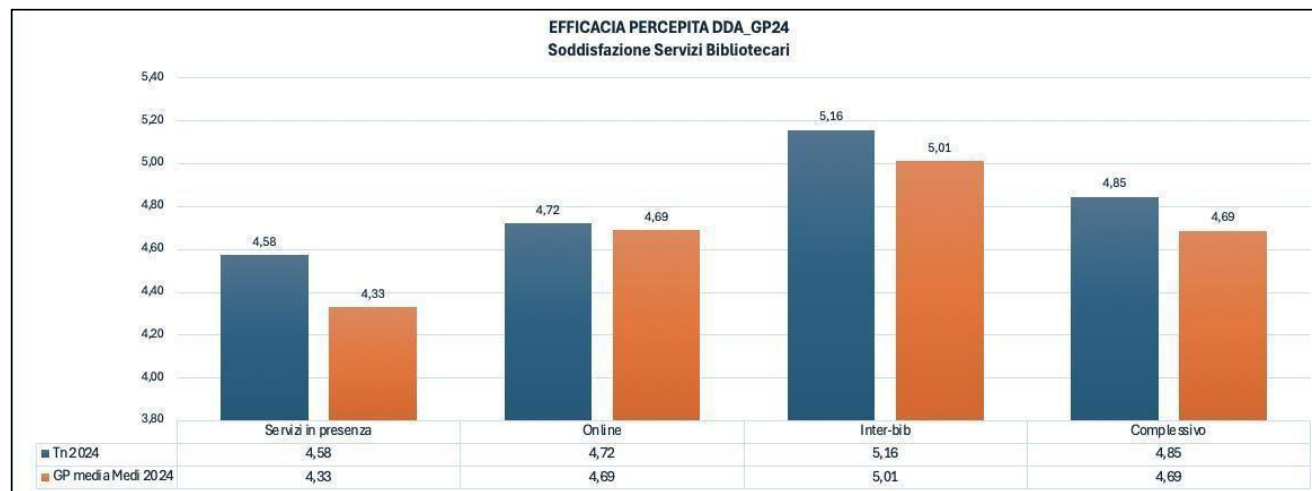
Legenda sotto servizio- "Generale"

La voce "Generale" include le seguenti domande relative alle informazioni fornite dall'Ateneo:

- I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti
- L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara
- La modalità di accesso ai servizi è chiara
- La diffusione delle informazioni su attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente
- La diffusione delle informazioni su sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente

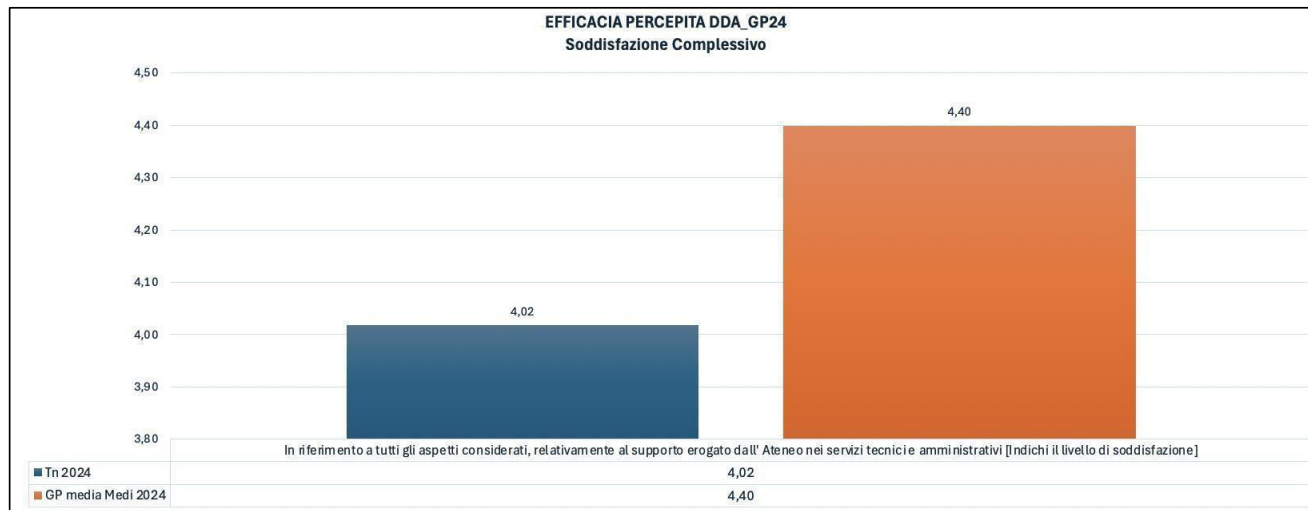


La matrice evidenzia una percezione sostanzialmente stabile dei servizi digitali di portale e social media, con variazioni minime rispetto al 2023 e valori leggermente inferiori alla media del cluster Medi di appartenenza dell'ateneo. Il servizio Social Media si mantiene stabile nel tempo, mentre Sito registra un lieve calo



La matrice conferma una percezione complessivamente positiva dei servizi bibliotecari, con valori stabili nel tempo e generalmente superiori alla media del cluster Medi di appartenenza dell'ateneo.

I sotto-servizi Inter-bib e Servizi in presenza si distinguono per un buon posizionamento rispetto ai benchmark, mentre Online registra una lieve flessione, pur mantenendosi sopra la media di riferimento. Nel complesso, tutti i servizi evidenziano un leggero calo rispetto ai livelli del 2023,



✖ La matrice evidenzia uno scostamento al di sotto rispetto al valore registrato nel 2023 e al di sotto della media del cluster Medi di appartenenza dell'ateneo.