

**Report *Good Practice* a.a. 2023/2024
per l'Università degli Studi di Trento
Analisi dell'efficacia percepita e confronto temporale**

**Presidio Qualità di Ateneo
con la collaborazione del prof. Rocco Micciolo
30 Maggio 2025**

SOMMARIO

1. Premessa	3
2. La rilevazione dei dati	4
3. Confronto con il <i>benchmark</i>	5
3.1 Questionario DDA (Personale docente, dottorandi, assegnisti)	6
3.2 Questionario PTA (Personale tecnico e amministrativo)	7
3.3 Questionario STUD1 (Studenti iscritti al primo anno)	7
3.4 Questionario STUD (Studenti iscritti ad anni successivi al primo)	8
3.5 Gli “indicatori di sezione”	8
4. Un confronto fra gli Atenei medi	9
4.1 Un’analisi multidimensionale dei risultati delle sezioni	10
5. Un confronto temporale	13
5.1 Questionario DDA	15
5.2 Questionario PTA	17
5.3 Questionario STUD1	19
5.4 Questionario STUD	21
6. Considerazioni conclusive	23
APPENDICE	25
Tabella 1 - Risultati analitici delle risposte date dal personale Docente, Dottorandi, Assegnisti relativamente agli indicatori di soddisfazione	25
Tabella 2 - Risultati analitici delle risposte date dal Personale Tecnico amministrativo relativamente agli indicatori di soddisfazione	26
Tabella 3 - Risultati analitici delle risposte date dagli Studenti iscritti al 1° anno, relativamente agli indicatori di soddisfazione	27
Tabella 4 - Risultati analitici delle risposte date dagli Studenti iscritti ad anni successivi al 1°, relativamente agli indicatori di soddisfazione	28
Tabella 5 - Risultati relativi all’analisi degli “indicatori di sezione”	29

1. Premessa

L'Università di Trento valuta la qualità dei servizi erogati dalle strutture tecnico-gestionali, attraverso la misurazione del livello di soddisfazione degli utenti interni. Tale indagine viene condotta mediante la somministrazione online di specifici questionari indirizzati ai responsabili di struttura (Direttori di Dipartimento/Centri, Dirigenti), al personale docente e ricercatore e al personale tecnico-amministrativo.

Le due indagini, alle quali si fa riferimento nel presente documento, sono state condotte con gli strumenti e la metodologia di rilevazione del progetto *Good Practice* (GP), come descritto nel paragrafo successivo.

Le principali criticità emerse ed i punti di debolezza riscontrati dall'indagine, nonché l'esame dei suggerimenti forniti dagli utenti rispondenti, costituiranno la base per predisporre il Piano di miglioramento dei servizi da attuare nel triennio 2026-2028.

La rilevazione tramite *Good Practice*

Il progetto Good Practice (coordinato a livello nazionale dal MIP - Politecnico di Milano) nasce nel 1999 con l'obiettivo di misurare la *performance* dei servizi amministrativi di supporto delle università, fornire un *benchmark* prestazionale tra gli atenei partecipanti ed identificare e condividere buone pratiche di gestione dei servizi amministrativi. Nell'edizione GP 2023/24 vi aderiscono 62 Atenei, tra statali, non statali e Scuole Superiori.

La struttura del Progetto GP prevede indagini in tema di efficienza (prestazioni misurate attraverso il costo), efficacia (quantificazione della percezione del servizio da parte di utenti interni/esterni) e laboratori di approfondimento.

Customer Satisfaction (CS).

Le indagini sulla soddisfazione dei servizi da parte degli utenti vengono effettuate annualmente proponendo agli utenti un questionario online anonimo. I risultati possono essere utilizzati concretamente dagli Atenei per individuare obiettivi organizzativi di miglioramento continuo che rientrano nel Piano della Performance.

La rilevazione di CS si rivolge alle tre principali categorie di *stakeholder*:

1. personale docente, dottorande/i e assegniste/i (questionario DDA)
2. personale tecnico-amministrativo (questionario PTA)
3. studenti; il questionario studenti è a sua volta distinto tra studenti del I anno e anni successivi (questionari STUD1 e STUD) in quanto, oltre ai servizi comuni alle due categorie, sono state introdotte domande *ad hoc* per ciascuna rilevazione. In particolare, studentesse e studenti del primo anno sono chiamate/i ad esprimere il proprio giudizio in merito al servizio di orientamento in entrata, mentre per gli anni successivi esprimono il proprio livello di soddisfazione in merito al servizio di *job placement* e di internazionalizzazione.

A seconda del target di riferimento, sono analizzate le seguenti macro aree:

- Questionario Docenti, Dottorandi, Assegnisti: Amministrazione e gestione del personale; Approvvigionamenti e servizi logistici; Comunicazione; Sistemi informatici; Supporto alla didattica; Supporto alla ricerca; Biblioteche.
- Questionario PTA: Amministrazione e gestione del personale; Approvvigionamenti e servizi logistici; Comunicazione; Sistemi informatici; Contabilità.

- Questionario studenti:
 - 1° anno: Orientamento in entrata; Servizi generali, infrastrutture e logistica; Comunicazione; Sistemi informativi; Segreteria studenti; Servizi bibliotecari; Diritto allo studio.
 - Anni successivi: Servizi generali, infrastrutture e logistica; Comunicazione; Sistemi informativi; Internazionalizzazione, Segreteria Studenti; Servizi bibliotecari; Diritto allo studio; *Job placement/Career service*.

I punti di forza della rilevazione della qualità dei servizi di *Good Practice*

Delle caratteristiche generali del progetto *Good Practice* si è scritto sopra. Proprio queste sue caratteristiche insieme all'evoluzione del progetto in oltre 20 anni, registrando la partecipazione di un gran numero di atenei, si ritengono essere due dei principali punti di forza. In particolare la modalità di rilevazione e la standardizzazione dei questionari garantiscono un confronto fra le *performance* degli Atenei partecipanti al progetto in termini di efficacia e di efficienza. Si tratta in ogni caso di confronti che vanno opportunamente interpretati in relazione alle specificità dei diversi atenei da un lato oltre che (in riferimento soprattutto ai dati di efficacia) in funzione della percentuale di rispondenti ai 4 diversi questionari (ciò vale soprattutto per i 2 questionari destinati alla comunità studentesca).

Va inoltre ricordato che le *performance* degli atenei, quantificate mediante un opportuno sistema di indicatori, possono essere analizzate sia “trasversalmente” (confrontando i risultati di diversi Atenei in un anno fissato) sia “longitudinalmente” (confrontando i risultati dello stesso Ateneo in anni diversi). In ogni caso, il file con i “dati elementari” di Ateneo impiegato per costruire gli indicatori ed eseguire i confronti viene restituito; è in questo modo possibile eseguire in assoluta autonomia tutte le ulteriori elaborazioni che si ritenessero necessarie al fine di approfondire argomenti specifici.

2. La rilevazione dei dati

Sono state esaminati i dati dei 4 questionari GP (DDA, PTA, studenti I anno, studenti anni successivi) relativamente agli indicatori riguardanti il livello di soddisfazione. Si tratta di un totale di 244 indicatori, per 26 dei quali non è disponibile il dato UniTN (14 riguardano la sezione DDA e 12 la sezione PTA).

Ogni questionario è organizzato in un certo numero di “sezioni”, ciascuna delle quali comprende un insieme di “indicatori”. In alcuni casi un “indicatore” corrisponde ad un “item” (cioè ad un'unica domanda) del questionario, ma accade di frequente che un “indicatore” si basi sulle risposte a più “item” (cioè domande) del questionario. In questo caso, l'indicatore è la media delle risposte date ai vari *item* che lo compongono. Più in dettaglio:

- il questionario DDA è composto da 46 indicatori divisi in 9 sezioni (dalla A alla I) per un totale di 63 *item*;
- il questionario PTA è composto da 26 indicatori divisi in 7 sezioni (dalla A alla G) per un totale di 47 *item*;
- il questionario STUD1 (rivolto agli studenti iscritti al primo anno di un CdS triennale o a ciclo unico) è composto da 26 indicatori divisi in 7 sezioni (dalla A alla G) per un totale di 66 *item*;
- il questionario STUD (rivolto a tutti gli altri studenti) è composto da 27 indicatori divisi in 8 sezioni (dalla A alla H) per un totale di 66 *item*.

Per ciascun indicatore sono stati calcolati

- a) il punteggio medio UniTN;
- b) il punteggio medio generale del *benchmark*, costituito dai 17 Atenei di riferimento (cioè gli Atenei considerati di “dimensione media”);
- c) la deviazione standard dei punteggi dei 17 Atenei di riferimento;
- d) la differenza (a)–(b) fra il punteggio UNiTN e il punteggio medio generale;
- e) un corrispondente “punteggio z” (ovvero un punteggio standardizzato), ottenuto sottraendo il valore medio degli atenei di riferimento dal valore UniTN (vedi il punto precedente) e dividendo il risultato per la corrispondente deviazione standard. I punteggi così ottenuti hanno media zero e deviazione standard uno. Generalmente valori di questo punteggio superiori a 2 in valore assoluto meritano attenzione (valori superiori a 2 sono un segnale di una *performance* UniTN decisamente migliore rispetto a quella degli atenei di riferimento, mentre un valore inferiore a –2 può rappresentare un segnale di “forte” criticità).

I 16 Atenei con i quali, nella rilevazione del 2024, si è confrontato l’Ateneo di Trento (considerati di dimensione “media” dall’indagine *Good Practices*) sono i seguenti:

BERGAMO	L'AQUILA	POLIMARCHE	TRIESTE
BRESCIA	LUMSA	SALENTO	UDINE
FOGGIA	PARTHENOPE	SASSARI	URBINO
INSUBRIA	PIEMONTE	SIENA	VENEZIA

Prima di procedere con l’esame dei risultati ottenuti è opportuno segnalare che in nessun caso (vale a dire per nessun indicatore in nessuno dei 4 questionari somministrati) si è osservato un punteggio z inferiore a –2, mentre ci sono 3 indicatori nel questionario STUD1 e altri 3 indicatori nel questionario STUD che hanno fatto registrare un punteggio z superiore a 2 (una sorta di indicazione di “eccellenza”).

3. Confronto con il *benchmark*

Le seguenti tabelle riportano i tassi di risposta al Questionario di indagine, per ciascuna popolazione di riferimento.

QUESTIONARIO DDA	
Ateneo	Tasso di risposta
TRENTO	17,8%
MEDIA MEDI	31,3%
Media complessiva	32,2%

QUESTIONARIO PTA	
Etichetta Ateneo	Tasso di risposta
TRENTO	35,8%
MEDIA MEDI	49,6%
Media complessiva	51,2%

QUESTIONARIO STUD 1° ANNO	
Etichetta Ateneo	Tasso di risposta
TRENTO	18,5%
MEDIA MEDI	21,3%
Media complessiva	21,5%

QUESTIONARIO STUD anni successivi	
Etichetta Ateneo	Tasso di risposta
TRENTO	12,2%
MEDIA MEDI	21,8%
Media complessiva	22,3%

3.1 Questionario DDA (Personale docente, dottorandi, assegnisti)

La Tabella 1, di cui all'Appendice, riporta i risultati analitici dell'elaborazione delle risposte date dal personale docente, dottorandi, assegnisti relativamente agli indicatori di soddisfazione

Complessivamente, su un totale di 46 indicatori, si osservano 26 differenze di segno negativo e 20 differenze di segno positivo. Naturalmente questo è un risultato descrittivo, puramente numerico che non considera in alcun modo la "grandezza" delle differenze, che sono comprese fra un minimo di -0.90 e un massimo di 0.54 punti. Il numero di indicatori per i quali UniTN è al di sotto della media nazionale di oltre mezzo punto sono 6. Come detto poco sopra, adottando un punteggio standardizzato z , nessun indicatore UniTN si trova al di sotto della media nazionale di oltre 2 deviazioni standard. Il valore di z più basso è -1.84 , mentre quello più alto è 1.27 .

Dal momento che nessun punteggio standardizzato sembra indicare situazioni di "evidente" criticità, a titolo puramente indicativo, potremmo considerare due ulteriori soglie:

- la prima, rappresentata dai valori inferiori a -1.28 ; questo valore corrisponde, in una distribuzione normale standard, al *primo* decile e potrebbe essere visto come una soglia di "potenziale" criticità;
- la seconda, rappresentata dai valori inferiori a -0.67 (ma superiori a -1.28); questo valore corrisponde, in una distribuzione normale standard, al *primo* quartile e potrebbe essere visto come una soglia di "attenzione".

In questo caso ci sono 5 indicatori "potenzialmente critici" (il cui punteggio z è evidenziato in rosso e in grassetto nella Tabella 1): l'indicatore 4 della sezione A (*qualità della didattica*), l'indicatore 3 della sezione C (*missioni*), due indicatori della sezione D (il numero 2 riguardante la *manutenzione* e il numero 4 riguardante la *sostenibilità*), e, infine, l'unico indicatore che costituisce la sezione I, riguardante la soddisfazione complessiva. Va detto, a questo proposito, che il valore di questo indicatore, almeno per quanto riguarda i rispondenti UniTN, è abbastanza diverso (e più basso) rispetto alla media di tutti gli indicatori: 4.018 vs 4.265 (circa un quarto di punto). Un risultato diverso si osserva per quanto riguarda gli Atenei medi nel loro complesso: il valore medio dell'indicatore I (soddisfazione complessiva di Ateneo) è più alto della media degli indicatori delle sezioni A–H, anche se la differenza è estremamente contenuta e tale da poter essere considerata sostanzialmente nulla a tutti gli effetti pratici (4.399 vs 4.354). In qualche misura i rispondenti UniTN al questionario DDA sembrano aver dato un "peso" maggiore alle risposte negative rispetto a quelle positive. All'estremo opposto, nessun indicatore supera, nel punteggio standardizzato, la soglia di 1.28 . Per quanto riguarda poi la seconda soglia, quella di "attenzione", ci sono 9 indicatori (il cui punteggio z è evidenziato in blu e in grassetto nella Tabella 1) con un valore inferiore a -0.67 (ma superiore a -1.28) e 6 indicatori con un valore superiore a 0.67 .

Nell'interpretare i risultati va tenuto comunque anche presente che, oltre ad un confronto per così dire "relativo" con i valori medi generali (fondamentale per individuare eventuali punti di forza e di debolezza e

per decidere quali interventi mettere in atto), è forse altrettanto importante valutare i risultati UniTN anche in senso “assoluto”. Tutti gli item proposti nell’indagine GP e analizzati in questa relazione prevedono una risposta su una scala Likert a 6 livelli (dove il livello 1 rappresenta una elevata insoddisfazione e il livello 6 rappresenta una elevata soddisfazione). Il valore centrale di questa scala è 3.5 e può essere opportuno anche prendere in esame i punteggi, per così dire “grezzi”, degli indicatori UniTN.

Ci sono 3 indicatori UniTN che ricadono al di sotto di questa soglia “assoluta”; tutti e 3 appartengono alla sezione D (*servizi di campus*) e due di essi sono già stati citati in precedenza (il numero 2 riguardante la *manutenzione* e il numero 4 riguardante la *sostenibilità*) in quanto il corrispondente punteggio *z* era inferiore alla soglia di -1.28. In particolare, il valore dell’indicatore numero 2 di questa sezione (*manutenzione*) è particolarmente basso (2.69) ed è anche l’unico inferiore a 3. A questi due indicatori si aggiunge l’indicatore numero 1 (*acquisti*), con un punteggio di 3.25. Il corrispondente punteggio *z* è maggiore della soglia di -1.28, dal momento che anche la media degli atenei di riferimento è relativamente bassa (3.81).

3.2 Questionario PTA (Personale tecnico e amministrativo)

La Tabella 2, di cui all’Appendice, riporta i risultati analitici dell’elaborazione delle risposte date dal personale tecnico e amministrativo relativamente agli indicatori di soddisfazione. Complessivamente, su un totale di 26 indicatori, si osservano 17 differenze di segno negativo e 9 differenze di segno positivo. Le differenze sono comprese fra un minimo di -0.72 e un massimo di 0.64. Il numero di indicatori per i quali UniTN è al di sotto della media nazionale di oltre mezzo punto sono 2. Il punteggio *z* più basso è -1.64, mentre quello più alto è 1.61.

Impiegando le stesse soglie impiegate per il questionario DDA, ci sono 3 indicatori “potenzialmente critici” (il cui punteggio *z* è evidenziato in rosso e in grassetto nella Tabella 2): gli indicatori 1 e 2 della sezione B (*acquisti* e *manutenzione*) e l’indicatore 2 della sezione D (*help desk*). All’estremo opposto, un indicatore supera, nel punteggio standardizzato, la soglia di 1.28: si tratta dell’indicatore 5 della sezione A (*valutazione performance*) che fa registrare un punteggio standardizzato uguale a 1.61. Per quanto riguarda poi la seconda soglia, quella di “attenzione”, ci sono 9 indicatori (il cui punteggio *z* è evidenziato in blu e in grassetto nella Tabella 2) con un valore inferiore a -0.67 (ma superiore a -1.28) e 2 indicatori con un valore superiore a 0.67 (ma inferiore a 1.28).

Prendendo in esame i punteggi UniTN “assoluti”, ci sono 3 indicatori che fanno registrare un punteggio inferiore a 3.5; tutti e 3 appartengono alla sezione B (*servizi di campus*) e due di essi sono già stati citati in precedenza (il numero 1 riguardante gli *acquisti* e il numero 2 riguardante la *manutenzione*) in quanto il corrispondente punteggio *z* era al di sotto della soglia di -1.28. A questi due indicatori si aggiunge l’indicatore numero 4 (*sostenibilità*), con un punteggio di 3.13 (che è anche il punteggio UniTN più basso del questionario PTA). Il corrispondente punteggio *z* è superiore alla soglia di -1.28, dal momento che anche la media degli atenei di riferimento è relativamente bassa (3.51) e, inoltre, la più bassa fra tutti i punteggi medi del questionario PTA.

3.3 Questionario STUD1 (Studenti iscritti al primo anno)

La Tabella 3, di cui all’Appendice, riporta i risultati analitici dell’elaborazione delle risposte date dagli studenti iscritti al primo anno di un CdS triennale o a ciclo unico relativamente agli indicatori di soddisfazione. Complessivamente, su un totale di 26 indicatori, si osservano 3 differenze di segno negativo e 23 differenze di segno positivo. Le differenze sono comprese fra un minimo di -0.06 e un massimo di 0.59. Nessun

indicatore UniTN risulta al di sotto della media nazionale di oltre 0.1 punti. Il punteggio z più basso è -0.28 , mentre quello più alto è 2.38 .

Da quanto appena scritto, non ci sono indicatori “potenzialmente critici” e nemmeno indicatori che richiedono una potenziale “attenzione”. All’estremo opposto, ci sono 4 indicatori che superano, nel punteggio standardizzato, la soglia di 1.28 e altri 8 che presentano un valore superiore a 0.67 (ma inferiore a 1.28). In particolare, si possono segnalare 3 indicatori (tutti relativi alla sezione F) il cui risultato potrebbe essere considerato “eccellente”, in quanto superiore di oltre 2 deviazioni standard rispetto al *benchmark: complessivo biblio in presenza, consultazione e prestiti (media)* e *complessivo biblioteca ateneo*.

Per quanto riguarda infine i punteggi “assoluti”, nessun indicatore UniTN fa registrare un valore inferiore a 3.5 ; il punteggio più basso è 3.82 .

3.4 Questionario STUD (Studenti iscritti ad anni successivi al primo)

La Tabella 4, di cui all’Appendice, riporta i risultati analitici dell’elaborazione delle risposte date dagli studenti iscritti ad anni successivi al primo relativamente agli indicatori di soddisfazione. Tutti i 27 indicatori fanno registrare differenze di segno positivo. Le differenze sono comprese fra un minimo di 0.03 e un massimo di 0.51 . Il punteggio z più basso è 0.15 , mentre quello più alto è 2.31 .

Non ci sono ovviamente indicatori né “potenzialmente critici”, né che richiedono una potenziale “attenzione”. All’estremo opposto, ci sono 9 indicatori che superano, nel punteggio standardizzato, la soglia di 1.28 e altri 10 che presentano un valore superiore a 0.67 (ma inferiore a 1.28). In particolare, si possono segnalare 3 indicatori (tutti relativi alla sezione F) il cui risultato potrebbe essere considerato “eccellente”, in quanto superiore di oltre 2 deviazioni standard rispetto al *benchmark: servizi bibliotecari in presenza, complessivo biblioteca ateneo e servizi biblio consultazione e prestiti*.

Per quanto riguarda i punteggi “assoluti”, come nel caso del questionario STUD1, nessun indicatore UniTN fa registrare un valore inferiore a 3.5 ; il punteggio più basso è 3.89 .

3.5 Gli “indicatori di sezione”

La Tabella 5, di cui all’Appendice, riporta i risultati relativi all’analisi degli “indicatori di sezione”, il cui punteggio è stato calcolato facendo la media aritmetica delle risposte date agli *item* relativi alle diverse sezioni dei questionari.

Per quanto riguarda i questionari compilati dagli studenti, tutte le sezioni presentano differenze di segno positivo, ad indicare che la soddisfazione media degli studenti iscritti all’Ateneo di Trento è sistematicamente superiore a quella espressa dagli studenti iscritti all’insieme degli Atenei di dimensione media valutati nel loro complesso. In particolare, molto apprezzati appaiono i servizi bibliotecari, con punteggi z superiori a 1.28 in entrambi i questionari (STUD1 e STUD), così come elevata appare la soddisfazione relativa all’area del diritto allo studio.

Per quanto riguarda invece i questionari DDA e PTA, “potenzialmente critiche” appaiono le aree dei *servizi di campus*. Anche la “soddisfazione complessiva” del questionario DDA, misurata attraverso l’unico indicatore finale, presenta un punteggio z al di sotto della soglia di -1.28 , ma questo risultato è parzialmente in contrasto con i risultati (con i valori) della soddisfazione relativa alle singole aree. Va detto, comunque, che sia nel questionario DDA, sia in quello PTA, prevalgono i segni negativi. Detto in maniera molto sintetica, anche se (a parte i servizi di campus) non sembrano esserci aree di “potenziale criticità”, sembra emergere una modesta, ma diffusa, “insoddisfazione generale”. È però importante precisare che questa frase va

interpretata in senso relativo e che “insoddisfazione” va intesa come “scarsa soddisfazione”. Infatti, guardando i punteggi UniTN riportati nella Tabella 5, si può osservare come nessuna sezione faccia registrare un punteggio medio inferiore a 3.5; il valore più basso (3.57) è quello relativo alla sezione B (*servizi di campus*) del questionario PTA.

4. Un confronto fra gli Atenei medi

In questa quarta parte della relazione presenteremo i risultati di un’analisi, per così dire più “speculativa”, volta a confrontare i “punteggi di sezione” UniTN con quelli degli altri 16 atenei medi valutandoli in modo “integrato” (multidimensionale), facendo, cioè, ricorso ad un’analisi multivariata. L’analisi è fondata sulla definizione di una “distanza” fra due atenei, basata sui punteggi medi delle diverse sezioni di un questionario. Per fare un esempio concreto, possiamo prendere in esame il questionario DDA e le sezioni dalla A alla H (escludendo, quindi, l’ultima sezione, rappresentata da un unico indicatore). Ogni Ateneo è caratterizzato da un insieme di 8 punteggi (uno per ciascuna delle sezioni considerate) che potremmo chiamare il “profilo di soddisfazione” dell’Ateneo. Ad esempio, come si può rilevare facilmente dalla Tabella 5, il “profilo di soddisfazione” di Trento (per quanto riguarda il questionario DDA) è il seguente:

TRENTO	4.723	4.175	4.514	3.650	4.567	3.734	3.683	4.743
FOGGIA	4.518	4.376	4.648	3.864	4.329	3.854	3.702	4.561

Un indicatore sintetico per confrontare i due profili è rappresentato dalla loro “distanza euclidea”. Facendo ricorso al teorema di Pitagora si tratta di calcolare, sezione per sezione, le differenze fra i punteggi, elevare ciascuna di queste differenze al quadrato, sommarle insieme e, alla fine, estrarre la radice quadrata della somma. In questo modo la distanza fra gli atenei di Trento e di Foggia è di 0.50 “punti”. Di fatto, per quanto riguarda il questionario DDA, l’ateneo di Foggia è quello più vicino a quello di Trento (ovviamente non su base geografica, ma sulla base del “profilo di soddisfazione”). All’estremo opposto, l’ateneo più “lontano” da Trento è l’università LUMSA (1.66 punti).

Impiegando questo criterio si possono calcolare le 136 distanze fra tutte le coppie di Atenei per ciascuno dei 4 questionari analizzati. I risultati principali sono illustrati di seguito.

Questionario DDA

Rispetto all’Ateneo di Trento, le distanze degli altri 16 Atenei, ordinate in modo crescente sono:

FOG	INS	SIE	BRE	TRI	PIE	AQU	SAL	URB	BER	SAS	POL	PAR	UDI	VEN	LUM
0.50	0.56	0.61	0.77	0.79	0.79	0.81	0.85	0.86	0.87	1.04	1.06	1.09	1.38	1.40	1.66

I due Atenei più vicini fra loro sono quelli di Siena e di Foggia (0.30 punti), mentre quelli più distanti sono quelli di Sassari e di Udine (2.00 punti).

Questionario PTA

Rispetto all’Ateneo di Trento, le distanze degli altri 16 Atenei, ordinate in modo crescente sono:

URB	TRI	BRE	PIE	INS	SIE	BER	FOG	PAR	POL	AQU	SAL	SAS	LUM	VEN
0.52	0.54	0.62	0.62	0.63	0.65	0.76	0.77	0.79	1.07	1.15	1.16	1.23	1.30	1.54

I due Atenei più vicini fra loro sono quelli di Brescia e di Foggia (0.20 punti), mentre quelli più distanti sono quelli di Sassari e di Venezia (2.20 punti).

Questionario STUD1

Rispetto all'Ateneo di Trento, le distanze degli altri 16 Atenei, ordinate in modo crescente sono:

SIE	BER	POL	PIE	BRE	UDI	VEN	PAR	SAS	INS	SAL	URB	AQU	FOG	LUM	TRI
0.22	0.38	0.38	0.49	0.70	0.74	0.77	0.85	0.87	1.01	1.04	1.06	1.06	1.06	1.12	1.31

I due Atenei più vicini fra loro sono quelli di Brescia e di Udine (0.19 punti), mentre quelli più distanti sono quelli di Trieste e LUMSA (2.30 punti).

Questionario STUD

Rispetto all'Ateneo di Trento, le distanze degli altri 16 Atenei, ordinate in modo crescente sono:

BER	BRE	UDI	PAR	POL	LUM	VEN	PIE	SIE	TRI	SAS	URB	FOG	INS	AQU	SAL
0.59	0.74	0.75	0.77	0.79	0.81	0.93	0.99	1.00	1.07	1.10	1.24	1.25	1.35	1.42	1.51

I due Atenei più vicini fra loro sono quelli di Brescia e di Udine (0.24 punti), mentre quelli più distanti sono quelli di Salerno e LUMSA (2.06 punti).

4.1 Un'analisi multidimensionale dei risultati delle sezioni

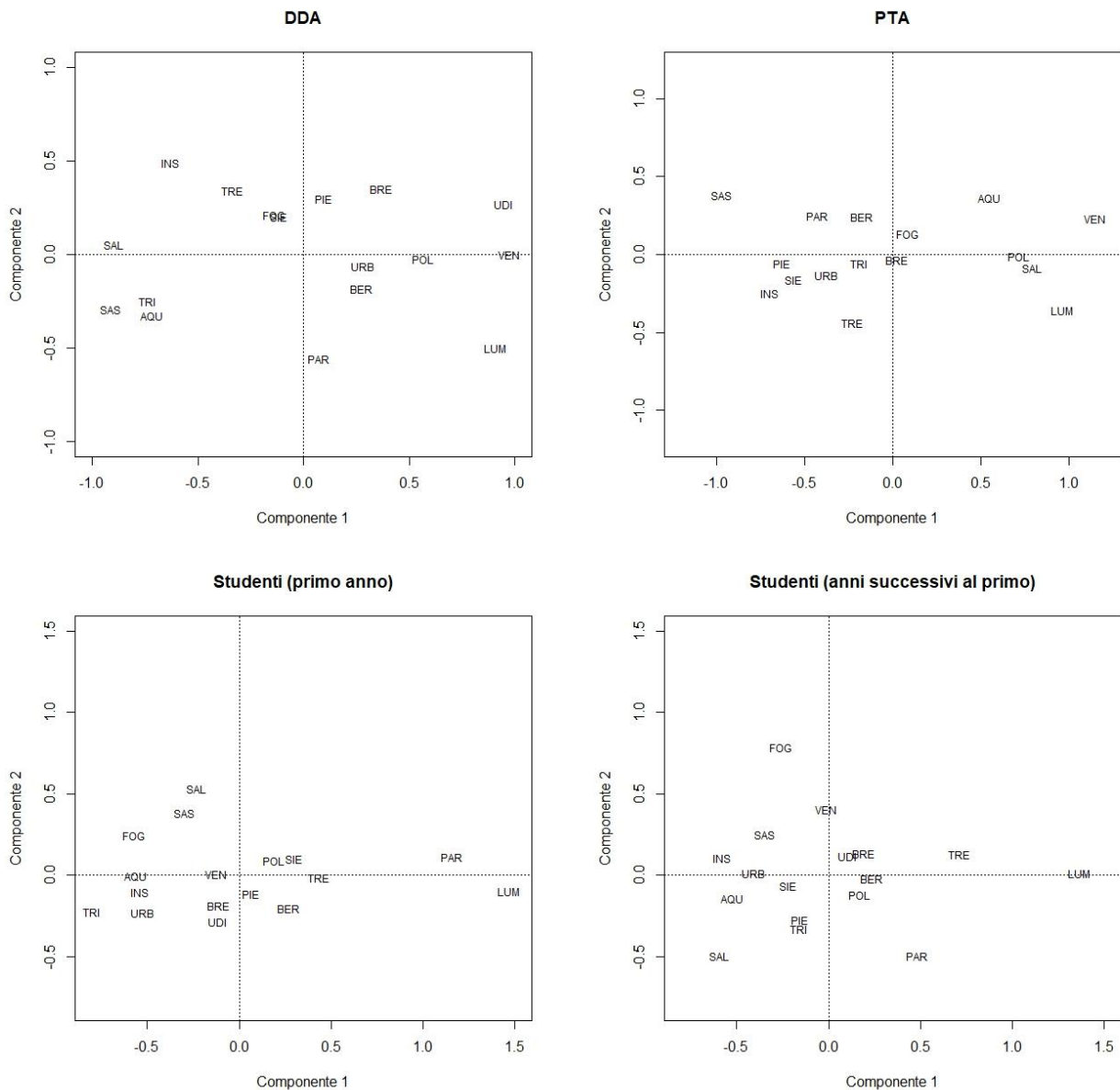
Una rappresentazione grafica esatta su un foglio di carta (o sul monitor di un computer) delle 136 distanze fra i 17 Atenei medi non è naturalmente possibile, dal momento che ogni "profilo di soddisfazione" è costituito da più di due indicatori. Tuttavia, dal momento che i punteggi degli indicatori di sezione sono sempre fra loro (positivamente) correlati, può essere possibile posizionare su un piano bidimensionale i 17 Atenei esaminati, distorcendo le reciproche distanze "reali" in misura poco rilevante e ottenendo, al tempo stesso, una visione "immediata" della loro posizione relativa. Questi risultati sono riportati nei quattro pannelli della Figura 4.1 (ogni pannello è relativo ad un questionario).

L'efficacia della rappresentazione bidimensionale è indubbia e permette di visualizzare immediatamente le "distanze relative" fra i vari atenei e la presenza di eventuali *cluster*. Per quanto i risultati relativi ai 4 questionari siano differenziati fra loro, ci sono alcuni importanti elementi comuni che vale la pena di segnalare in via preliminare.

- La rappresentazione bidimensionale può essere considerata sostanzialmente adeguata a riprodurre, in modo abbastanza fedele, le distanze "reali". La percentuale della variabilità totale che si conserva impiegando due sole componenti (invece del numero totale delle sezioni) è alquanto elevata e sempre superiore al 70%: 78.9% (DDA), 88.0% (PTA), 87.0% (STUD1), 73.7% (STUD).
- La prima componente (quella orizzontale, rappresentata sull'asse delle ascisse nei grafici della Figura 4.1) spiega, da sola, oltre il 50% della variabilità totale: 63.5% (DDA), 76.9% (PTA), 76.5% (STUD1), 53.0% (STUD). Questa prima componente, che è sempre correlata positivamente con i punteggi delle sezioni dei questionari esaminati, è sostanzialmente sovrapponibile ad una "soddisfazione media complessiva". Di fatto la correlazione fra questa componente e la media aritmetica dei punteggi di tutte le sezioni di un questionario è sempre superiore a 0.99. Lungo la direzione che va "ovest" a "est" di ciascun grafico, troviamo quindi allineati i 17 atenei "medi" partecipanti all'indagine GP; lungo la stessa direzione, la *performance*, cioè il livello di soddisfazione, cresce. L'origine dell'asse (cioè lo zero) rappresenta il livello medio complessivo di soddisfazione.

Ciò che invece differenzia i 4 questionari è la seconda componente che, ricordiamo, è però meno "importante" della prima, nel senso che la percentuale della variabilità totale spiegata da questa componente

è sostanzialmente più bassa di quella della prima componente: 15.4% (DDA), 11.1% (PTA), 10.5% (STUD1), 20.7% (STUD). Questa componente si caratterizza, in generale, per essere correlata positivamente con i punteggi di alcune sezioni e negativamente con quelli di altre ed è quindi opportuno illustrare separatamente i risultati ottenuti esaminando i 4 questionari.



Questionario DDA

Guardando il pannello in alto a sinistra della figura 4.1, si notano gli Atenei disposti abbastanza uniformemente lungo la direzione che va da ovest a est senza particolari “buchi” nell’allineamento. Una prima, piccola, interruzione nell’uniformità dell’allineamento si ha passando da Insubria (con un punteggio di -0.63 , corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.11) a Trento (con un punteggio di -0.34 , corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.20). Il punteggio negativo dell’Ateneo di Trento sulla prima componente indica un livello di soddisfazione generale inferiore, anche se non di molto, rispetto al “baricentro” (vale a dire 0, corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.31). Una seconda interruzione si osserva passando da PoliMI (con un punteggio di 0.56, corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.50) a Lumsia (con un punteggio di 0.91, corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.60). Questo Ateneo, insieme a Venezia e Udine, presenta il livello di soddisfazione generale più elevato. Lungo la direzione Nord – Sud gli Atenei sono più “compattati”, anche se si può dire che al “Nord” (Trento, Brescia, Insubria) prevale (in senso relativo) la soddisfazione per l’amministrazione e la gestione del personale rispetto a quella verso il portale e *social media* e verso la comunicazione, mentre al “Sud” (Parma e Lumsia) accade il contrario.

Questionario PTA

Guardando il pannello in alto a destra della figura 4.1, si notano gli Atenei disposti, rispetto al caso precedente, ancora più uniformemente lungo la direzione che va da ovest a est, con un’unica interruzione passando da Foggia (con un punteggio di 0.08, corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.22) a l’Aquila (con un punteggio di 0.55, corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.40). Come nel caso precedente, il punteggio negativo dell’Ateneo di Trento (-0.23) sulla prima componente indica un livello di soddisfazione generale inferiore, anche se non di molto, rispetto al “baricentro” (vale a dire 0, corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.18; quello di Trento è 4.09). Venezia e Lumsia si confermano gli Atenei con il livello di soddisfazione generale più elevato (circa 4.6). Lungo la direzione Nord – Sud gli Atenei sono molto “compattati”, anche se si può dire che al “Sud” (Trento e Lumsia) prevale (in senso relativo) la soddisfazione per l’amministrazione e la gestione del personale rispetto a quella verso il portale e *social media* e verso la comunicazione, mentre al “Nord” (l’Aquila e Sassari) accade il contrario.

Questionario STUD1

Guardando, nel pannello in basso a sinistra della figura 4.1, l’allineamento degli Atenei si nota un’unica, “decisa” interruzione lungo la direzione che va da ovest a est, passando da Trento (con un punteggio di 0.43, corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.46) a Parma (con un punteggio di 1.15, corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.73). Nel questionario che stiamo considerando l’Ateneo di Trento ha un punteggio decisamente positivo, anche se viene superato, quanto a grado di soddisfazione generale, da Parma e Lumsia. Lungo la direzione Nord – Sud gli Atenei sono estremamente “compattati”, con Trento posizionato molto vicino allo zero. Volendo interpretare questa direzione “verticale”, si può dire che al “Nord” (Sassari e Salerno) prevale (in senso relativo) la soddisfazione verso i servizi di segreteria rispetto ai servizi generali, infrastrutture, e logistica, mentre al “Sud” (Udine e Urbino) accade il contrario.

Questionario STUD

Guardando, nel pannello in basso a destra della figura 4.1, l’allineamento degli Atenei si nota una “decisa” interruzione lungo la direzione che va da ovest a est, passando da Trento (con un punteggio di 0.71,

corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.34) a Lumsia (con un punteggio di 1.37, corrispondente ad un punteggio medio complessivo di circa 4.55). Tuttavia, una interruzione meno “decisa” si osserva anche passando da Bergamo a Parma. In sostanza ci sono tre Atenei (Lumsia, Trento, Parma) che mettono in evidenza un livello di soddisfazione decisamente superiore a quello degli altri. Lungo la direzione Nord – Sud gli Atenei sono abbastanza “compattati”, con Trento posizionato molto vicino allo zero. Volendo interpretare questa direzione “verticale”, si può dire che al “Nord” (Venezia e Foggia) prevale (in senso relativo) la soddisfazione verso i servizi di internazionalizzazione rispetto a quelli relativi al diritto allo studio, mentre al “Sud” (Salerno e Parthenope) accade il contrario.

5. Un confronto temporale

In questa sezione riprenderemo in esame i risultati presentati in precedenza (riguardanti il confronto “esterno” fra Trento e il *benchmark* costituito dall’insieme degli atenei medi che hanno partecipato all’indagine GP) aggiungendo anche un confronto temporale “interno” con i valori degli stessi indicatori (quando presenti) rilevati nell’edizione 2022 dell’indagine.

La figura 5.1 mette direttamente a confronto i valori degli indicatori UniTN osservati nella rilevazione del 2022 (asse delle ascisse) e in quella del 2024 (asse delle ordinate). In ogni grafico (uno per ciascuno dei 4 questionari) è disegnata anche la bisettrice; gli indicatori al di sopra della bisettrice sono quelli per i quali i valori del 2024 sono risultati numericamente superiori a quelli del 2022, mentre gli indicatori al di sotto della bisettrice sono quelli per i quali i valori del 2024 sono risultati inferiori a quelli del 2022. Le linee rosse punteggiate racchiudono gli indicatori per i quali la variazione osservata fra il dato del 2022 e quella del 2024 è risultata inferiore (in valore assoluto) a 0.5 punti. La scelta di questo valore (che rimane comunque soggettiva e può essere modificata dal lettore) deriva dal fatto che la variazione massima della “soddisfazione”, impiegando la scala adottata, è di 5 punti (passando da 1 a 6 oppure da 6 a 1). Si sono quindi voluti “segnalare” all’attenzione del lettore quegli indicatori per i quali la variazione osservata è risultata superiore (in valore assoluto) al 10% della variazione massima, quindi 0.5 punti. I risultati ottenuti si possono così riassumere:

- *Questionario DDA*. Gli indicatori per i quali nel 2024 si è osservato un aumento rispetto al 2022 sono 16, mentre quelli per i quali nel 2024 si è osservata una riduzione rispetto al 2022 sono 23. Tuttavia, se prendiamo in esame la “consistenza” delle differenze, allora c’è un solo indicatore (*valorizzazione della ricerca*) per il quale la riduzione è stata superiore a mezzo punto (da 4.20 a 3.57). All’estremo opposto, per nessun indicatore si è osservato un aumento superiore a 0.5 punti.
- *Questionario PTA*. Gli indicatori per i quali nel 2024 si è osservato un aumento rispetto al 2022 sono 16, mentre quelli per i quali nel 2024 si è osservata una riduzione rispetto al 2022 sono 7. Tuttavia, se prendiamo in esame la “consistenza” delle differenze, allora non ci sono indicatori che hanno fatto registrare una riduzione superiore a mezzo punto. All’estremo opposto, c’è un indicatore (*valutazione performance*) per il quale è stato osservato un aumento superiore a 0.5 punti (da 3.78 a 4.86).
- *Questionario STUD1*. Gli indicatori per i quali nel 2024 si è osservato un aumento rispetto al 2022 sono 5, mentre quelli per i quali nel 2024 si è osservata una riduzione rispetto al 2022 sono 18. Tuttavia, se prendiamo in esame la “consistenza” delle differenze, allora non ci sono indicatori per i quali si è osservata una variazione (in più o in meno) superiore a 0.5 punti.
- *Questionario STUD*. Gli indicatori per i quali nel 2024 si è osservato un aumento rispetto al 2022 sono 8, mentre quelli per i quali nel 2024 si è osservata una riduzione rispetto al 2022 sono 18. Tuttavia,

se prendiamo in esame la “consistenza” delle differenze, allora non ci sono indicatori per i quali si è osservata una variazione (in più o in meno) superiore a 0.5 punti.

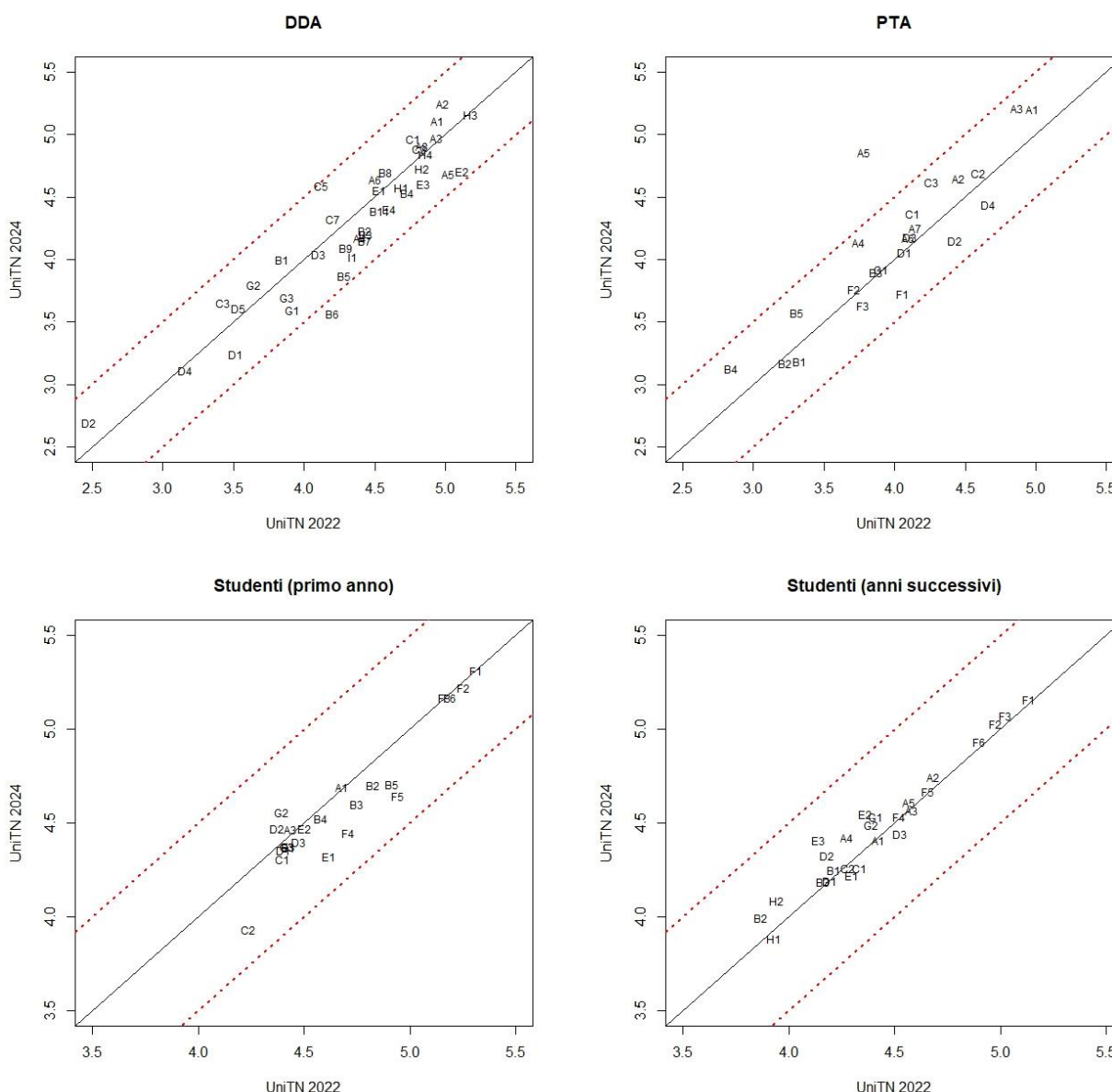


Figura 5.1 Confronto fra i punteggi degli indicatori UniTN del 2022 (asse orizzontale) e del 2024 (asse verticale). In ogni grafico (uno per ciascuno dei 4 questionari) è disegnata anche la bisettrice. Gli indicatori al di sopra della bisettrice sono quelli per i quali i valori del 2024 sono risultati numericamente superiori a quelli del 2022, mentre gli indicatori al di sotto della bisettrice sono quelli per i quali i valori del 2024 sono risultati inferiori a quelli del 2022. Le linee rosse punteggiate racchiudono gli indicatori per i quali la variazione osservata fra il dato del 2022 e quella del 2024 è risultata inferiore (in valore assoluto) a 0.5 punti.

In sostanza, quindi sembra di poter affermare che tra il 2022 e il 2024 non ci siano state variazioni davvero rilevanti per quanto riguarda la soddisfazione misurata attraverso il questionario GP.

Seguendo il criterio impiegato nel rapporto GP, verranno ora messe graficamente a confronto le variazioni “esterne” (vale a dire quelle rispetto al *benchmark* rappresentato dalla media degli atenei medi) con quelle “interne” (vale a dire fra i punteggi UniTN del 2024 e del 2022). I risultati di questo confronto sono presentati graficamente nelle figure 5.2 – 5.5. In tutti i grafici (uno per ciascuna sezione) sull’asse delle ascisse (orizzontale) sono riportate le differenze “esterne” (rispetto al *benchmark*), mentre, sull’asse delle ordinate (verticale) sono riportate le differenze “interne” (fra i punteggi UniTN del 2024 e quelli del 2022).

In tutti i grafici sono sempre stati evidenziati i quattro quadranti e, per ogni grafico, sono stati impiegati gli stessi limiti per l'ascissa e per l'ordinata, in modo da avere un quadrato diviso in quattro parti e rendere più immediata la lettura. Il "significato" dei quadranti è quello riportato nel rapporto GP, vale a dire, procedendo in senso antiorario:

- Nel primo quadrante (in alto a destra) sono riportati gli indicatori per i quali la *performance* UniTN 2024 è stata *superiore* a quella degli atenei medi (sempre nel 2024) e la *performance* UniTN 2024 è stata *superiore* a quella UniTN 2022. Nel rapporto GP questo quadrante è indicato come *Eccellenza*.
- Nel secondo quadrante (in alto a sinistra) sono riportati gli indicatori per i quali la *performance* UniTN 2024 è stata *inferiore* a quella degli atenei medi (sempre nel 2024) e la *performance* UniTN 2024 è stata *superiore* a quella UniTN 2022. Nel rapporto GP questo quadrante è indicato come *Recupero*.
- Nel terzo quadrante (in basso a sinistra) sono riportati gli indicatori per i quali la *performance* UniTN 2024 è stata *inferiore* a quella degli atenei medi (sempre nel 2024) e la *performance* UniTN 2024 è stata *inferiore* a quella UniTN 2022. Nel rapporto GP questo quadrante è indicato come *Criticità*.
- Nel quarto quadrante (in basso a destra) sono riportati gli indicatori per i quali la *performance* UniTN 2024 è stata *superiore* a quella degli atenei medi (sempre nel 2024) e la *performance* UniTN 2024 è stata *inferiore* a quella UniTN 2022 (sempre UniTN). Nel rapporto GP questo quadrante è indicato come *Allerta*.

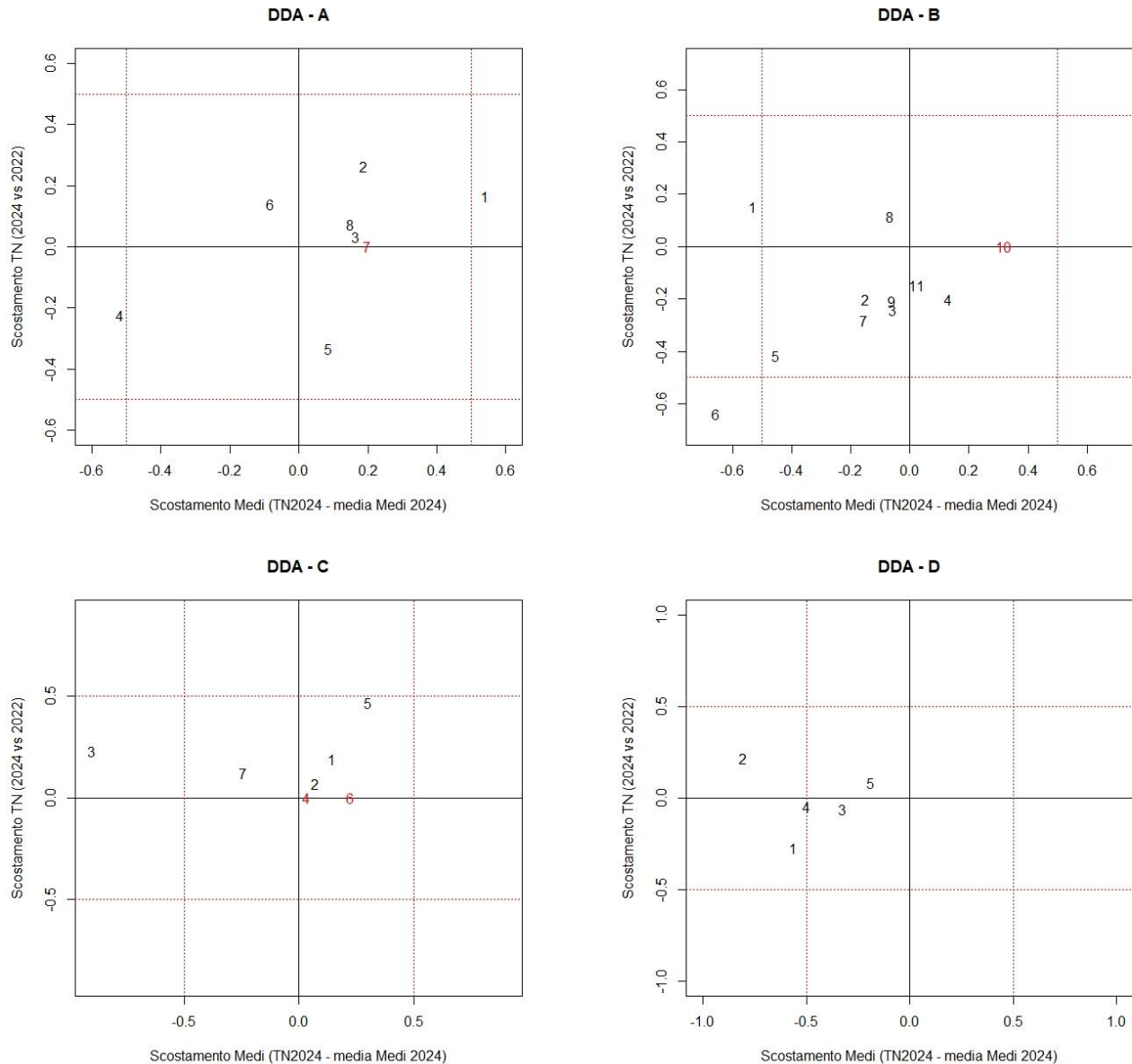
Infine, in ogni grafico sono state tracciate delle linee tratteggiate in rosso, in corrispondenza dei valori ± 0.5 (corrispondente, cioè, ad una differenza, in valore assoluto, di *mezzo punto*). Come detto in precedenza, si tratta di una scelta arbitraria, ma che può essere utile per una prima valutazione. Di seguito sono presentati i risultati principali relativi ai 4 questionari e alle varie sezioni che li compongono.

5.1 Questionario DDA

Il questionario è composto da 9 sezioni.

- Supporto alla didattica*. Un solo indicatore (*supporto alla qualità della didattica*) è collocato nel quadrante "criticità" e presenta una riduzione superiore a mezzo punto nel confronto con il *benchmark*. Al tempo stesso si può segnalare la collocazione nel quadrante "eccellenza" dell'indicatore "*ammissioni*", che mostra un aumento superiore a mezzo punto nel confronto con il *benchmark*.
- Supporto alla ricerca*. In questa sezione vanno segnalati due indicatori da prendere in considerazione. Uno di questi (*valorizzazione della ricerca*) si colloca nel quadrante "criticità" e presenta una riduzione superiore a mezzo punto sia nel confronto "esterno" sia in quello "interno". Il secondo indicatore (*qualità della ricerca*) si colloca nel quadrante "recupero" e presenta una riduzione superiore a mezzo punto solo nel confronto "esterno".
- Amministrazione e gestione del personale*. C'è un solo indicatore da prendere in esame (*missioni*), collocato nel quadrante "recupero"; presenta una riduzione superiore a mezzo punto solo nel confronto "esterno".
- Servizi di campus*. Gli indicatori da prendere in esame sono due e presentano entrambi una riduzione superiore a mezzo punto solo nel confronto "esterno". Il primo (*acquisti*) si colloca nel quadrante "criticità", mentre il secondo (*manutenzione*) si colloca nel quadrante "recupero". Si può poi citare l'indicatore "*sostenibilità*", collocato nel quadrante "criticità", che presenta una differenza nel confronto esterno appena inferiore alla soglia adottata (-0.497).
- Sistemi informatici*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione.
- Comunicazione*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione, ma va segnalato, in riferimento al confronto "interno", che non erano presenti nella rilevazione 2022.

- G. *Portale e social media*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione.
- H. *Servizi bibliotecari*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione.
- I. *Complessivo*. Questa sezione (non riportata nella figura 5.2) è formata da un unico indicatore, collocato nel quadrante “criticità” dal momento che risulta in riduzione sia nel confronto “esterno” (−0.381), sia in quello “interno” (−0.322). Entrambi i valori, però, non superano la soglia adottata (−0.5).



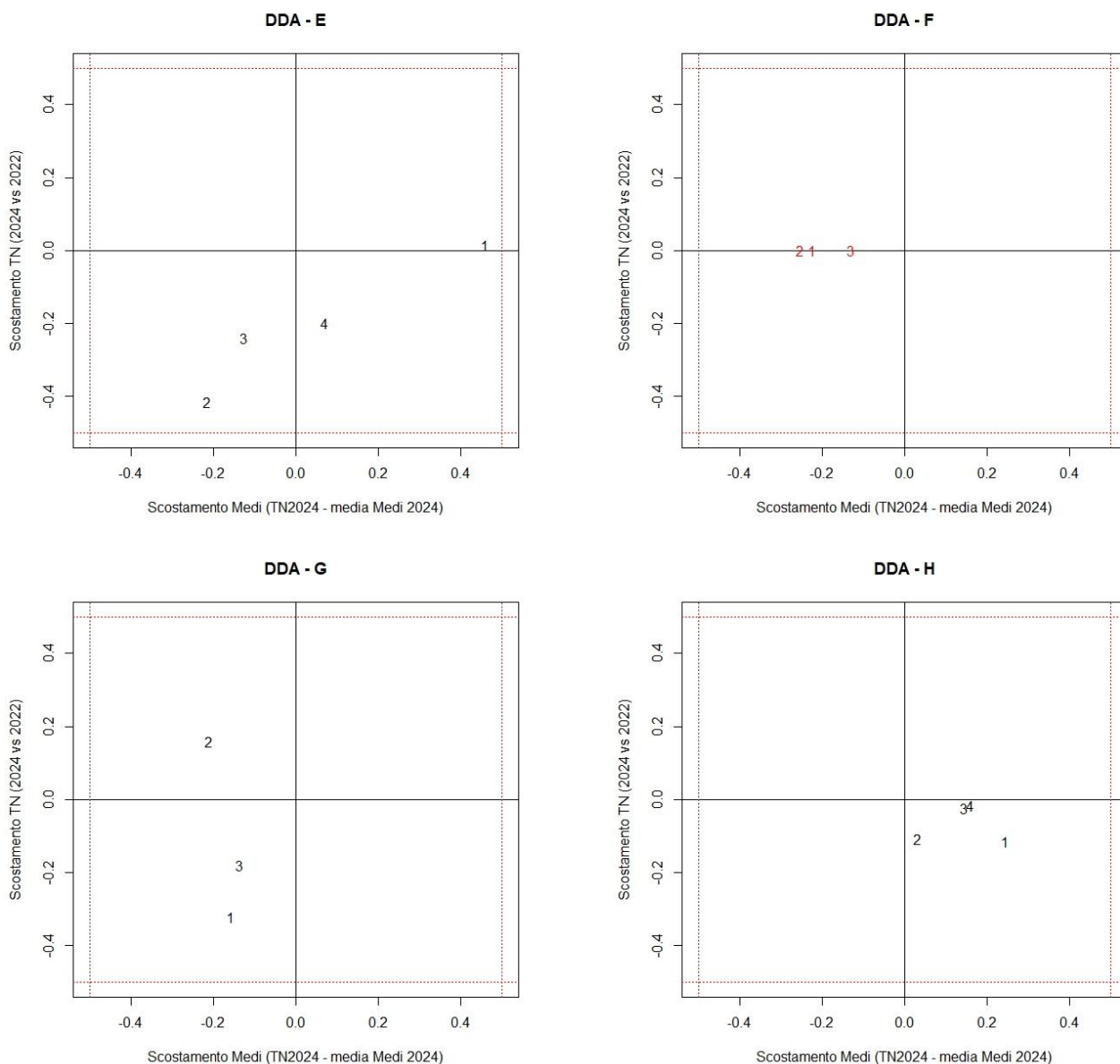


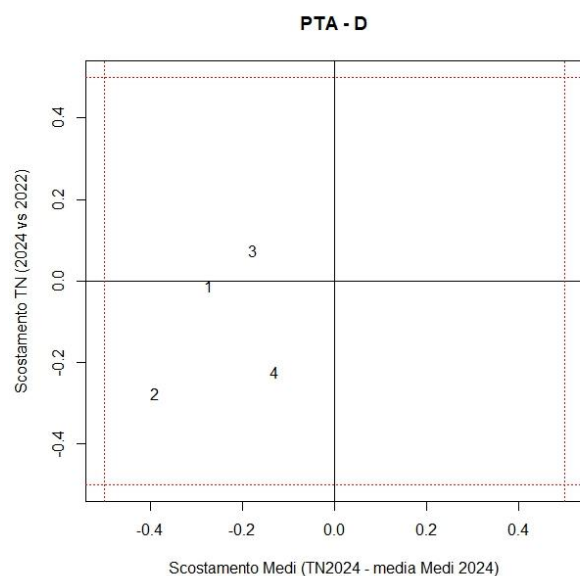
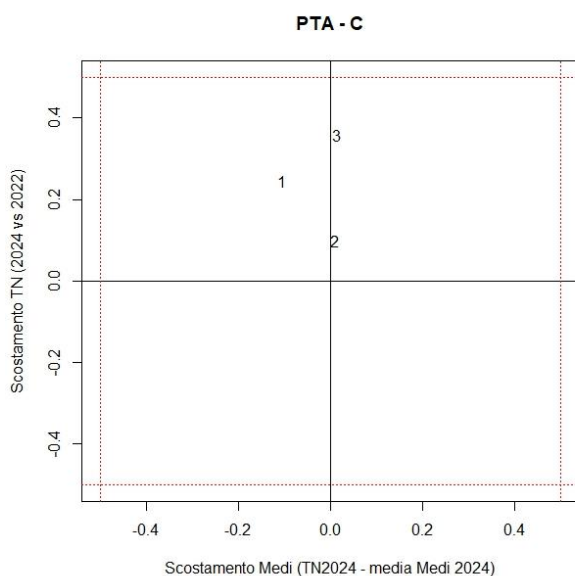
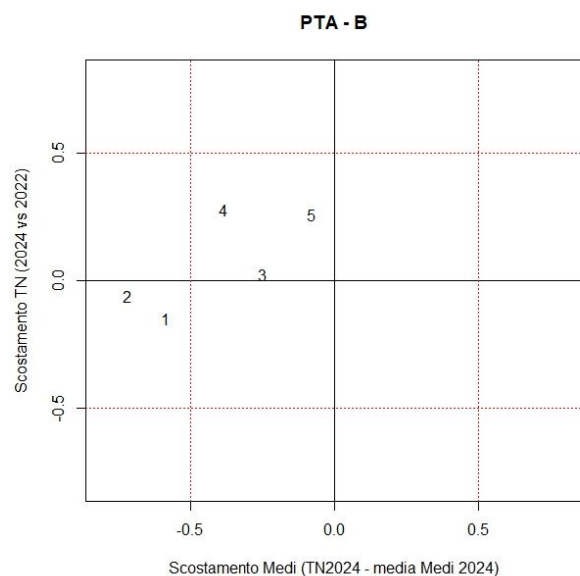
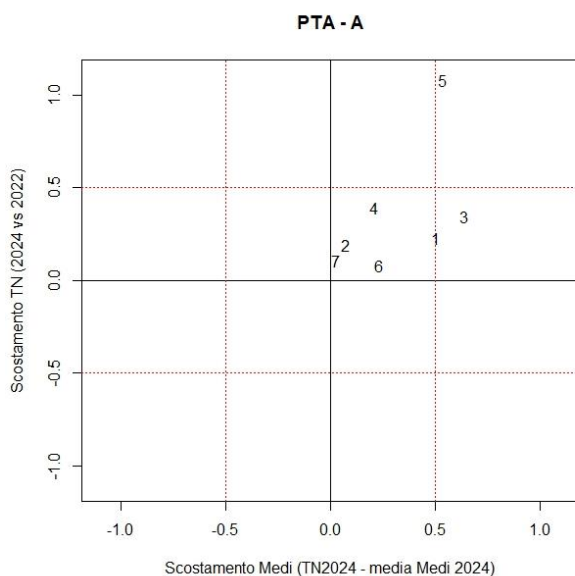
Figura 5.2 Questionario DDA. Per ciascuna delle sezioni del questionario sono riportate sull'asse orizzontale le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli del *benchmark* (media degli Atenei medi 2024), mentre sull'asse verticale sono riportate le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli UniTN 2022. In questo ultimo caso, quando non era disponibile il valore dell'indicatore UniTN 2022, il numero indicante l'indicatore è stato riportato in rosso e posizionato sull'asse orizzontale. Le linee rosse tratteggiate sono posizionate in corrispondenza di una differenza uguale a ± 0.5 punti.

5.2 Questionario PTA

Il questionario è composto da 6 sezioni.

- A. *Amministrazione e gestione del personale*. Tutti gli indicatori (sono 7) si collocano nel quadrante "eccellenza". Uno di questi (*valutazione performance*) presenta un aumento superiore a mezzo punto sia nel confronto "esterno" sia in quello "interno" (in quest'ultimo è addirittura superiore a 1 punto), mentre altri due (*concorso* e *welfare*) fanno registrare un aumento superiore a mezzo punto solo nel confronto "esterno"

- B. *Servizi di campus*. In questa sezione vanno segnalati due indicatori (*acquisti e manutenzione*), entrambi collocati nel quadrante “criticità”, che presentano una riduzione superiore a mezzo punto solo nel confronto “esterno”.
- C. *Soddisfazione contabilità*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione.
- D. *Sistemi informatici*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione.
- E. *Comunicazione*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione, ma va segnalato, in riferimento al confronto “interno”, che non erano presenti nella rilevazione 2022.
- F. *Portale e social media*. Non ci sono indicatori da segnalare in questa sezione.
- G. *Complessivo*. Questa sezione (non riportata nella figura 5.3) è formata da un unico indicatore, collocato nel quadrante “recupero” dal momento che risulta in riduzione nel confronto “esterno” (-0.413), ma in aumento in quello “interno” ($+0.018$). Entrambi i valori, comunque, non superano la soglia adottata.



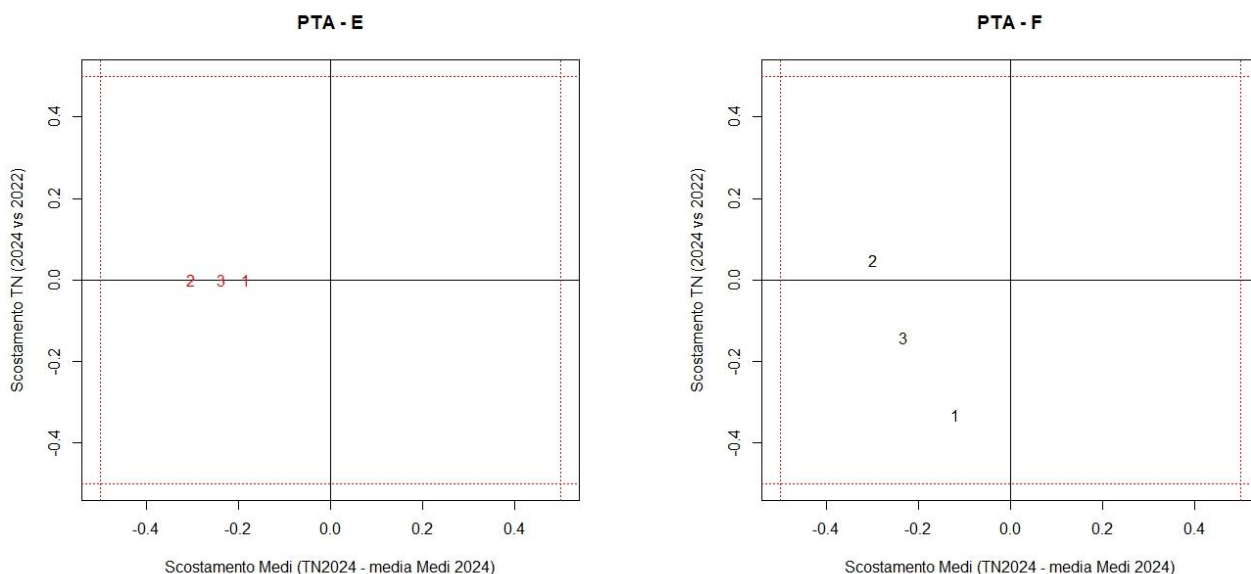
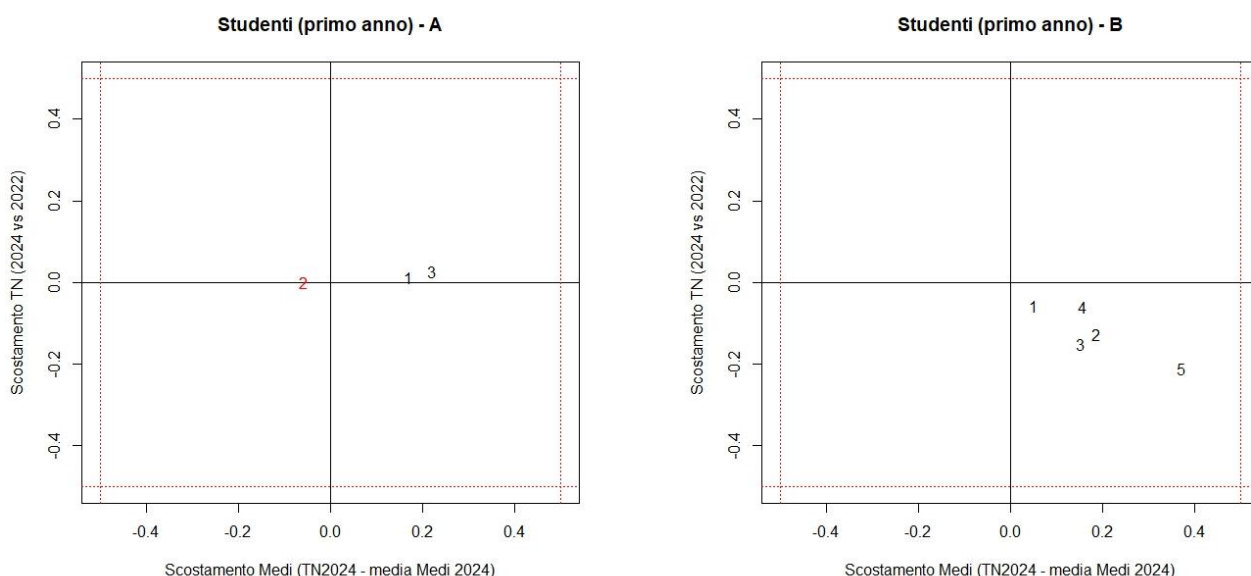


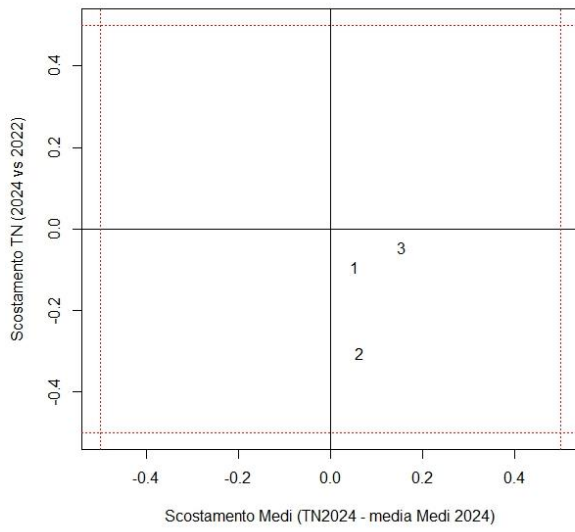
Figura 5.3 Questionario PTA. Per ciascuna delle sezioni del questionario sono riportate sull'asse orizzontale le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli del *benchmark* (media degli Atenei medi 2024), mentre sull'asse verticale sono riportate le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli UniTN 2022. In questo ultimo caso, quando non era disponibile il valore dell'indicatore UniTN 2022, il numero indicante l'indicatore è stato riportato in rosso e posizionato sull'asse orizzontale. Le linee rosse tratteggiate sono posizionate in corrispondenza di una differenza uguale a ± 0.5 punti.

5.3 Questionario STUD1

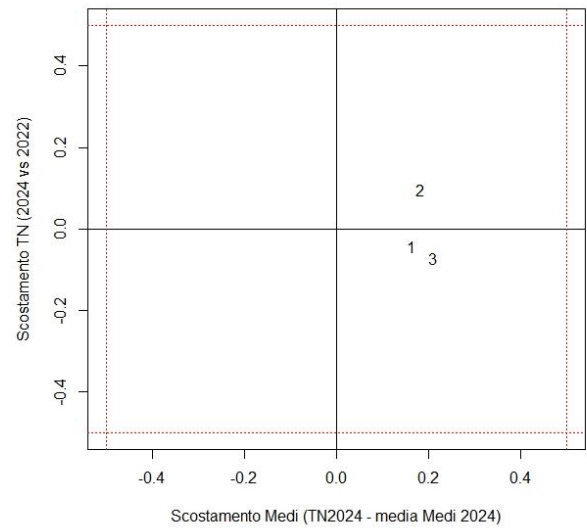
Il questionario è composto da 7 sezioni e, come si può osservare dai grafici della figura 5.4, non ci sono indicatori da segnalare, ad eccezione degli indicatori 1 (*consultazione e prestiti – media*) e 6 (*complessivo biblioteca ateneo*) della sezione F (*Servizi Bibliotecari*), che mostrano un aumento nel confronto “esterno” superiore a 0.5 punti. Per quanto riguarda, invece, il confronto “interno” la differenza si può considerare sostanzialmente nulla.



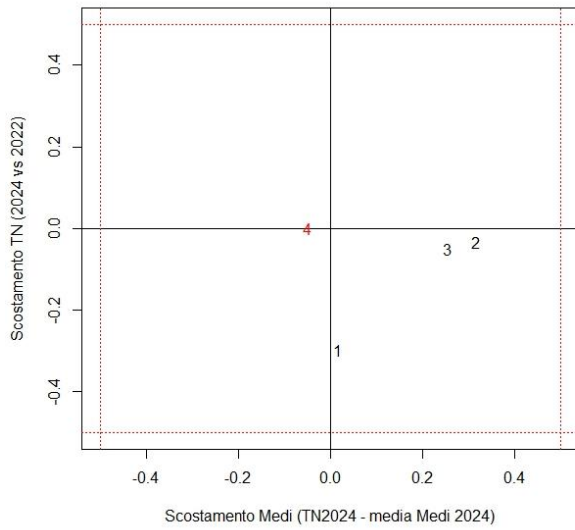
Studenti (primo anno) - C



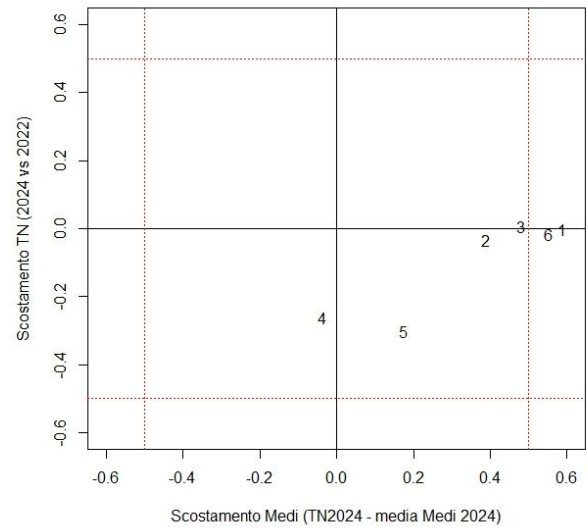
Studenti (primo anno) - D



Studenti (primo anno) - E



Studenti (primo anno) - F



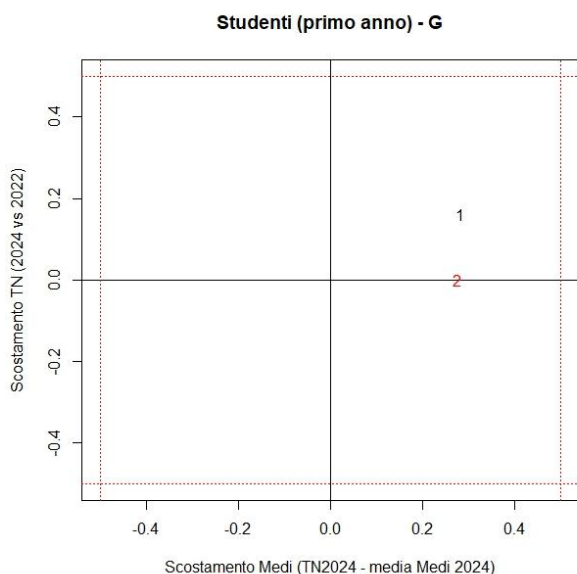


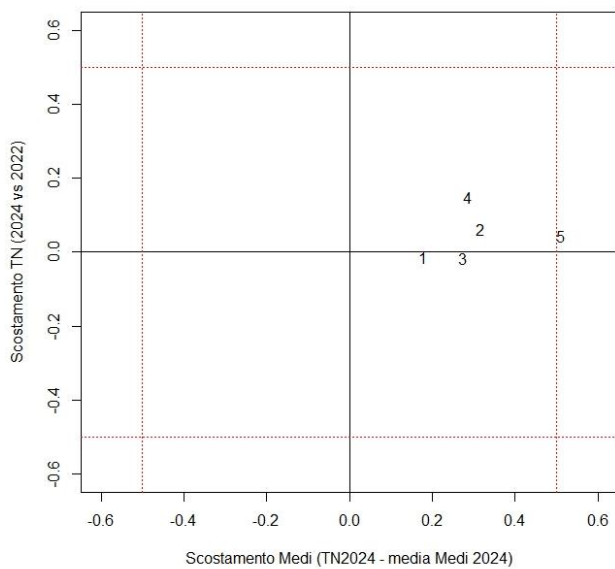
Figura 5.4 Questionario STUD1. Per ciascuna delle sezioni del questionario sono riportate sull'asse orizzontale le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli del *benchmark* (media degli Atenei medi 2024), mentre sull'asse verticale sono riportate le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli UniTN 2022. In questo ultimo caso, quando non era disponibile il valore dell'indicatore UniTN 2022, il numero indicante l'indicatore è stato riportato in rosso e posizionato sull'asse orizzontale. Le linee rosse tratteggiate sono posizionate in corrispondenza di una differenza uguale a ± 0.5 punti.

5.4 Questionario STUD

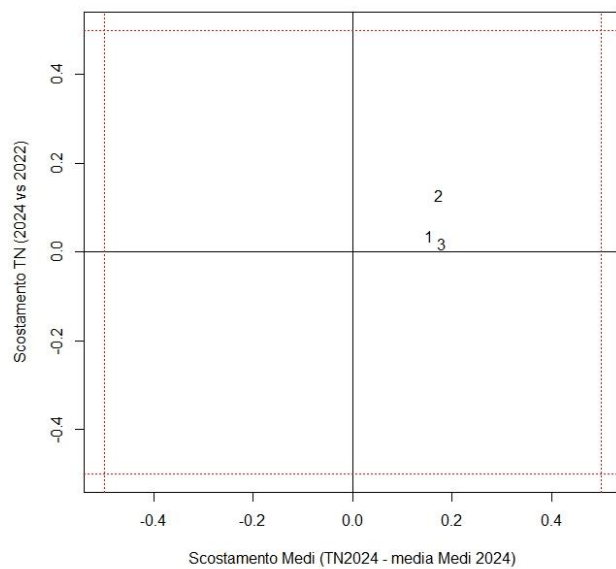
Il questionario è composto da 8 sezioni. Come si può osservare dalla figura 5.5, non ci sono indicatori da segnalare relativamente alle sezioni B, C, D, F, G, H.

- A. *Servizi generali, infrastrutture, logistica*. In questa sezione va segnalato l'indicatore numero 5 (*valutazione complessiva*) che si colloca nel quadrante "eccellenza" facendo rilevare un aumento nel confronto "esterno" superiore a 0.5 punti; anche la variazione nel confronto "interno" è di segno positivo, ma alquanto esigua e al di sotto della soglia.
- E. *Segreteria*. In questa sezione va segnalato l'indicatore numero 2 (*servizi di segreteria in presenza*) che si colloca nel quadrante "eccellenza" facendo rilevare un aumento nel confronto "esterno" uguale a 0.5 punti; anche la variazione nel confronto "interno" è di segno positivo, ma al di sotto della soglia.

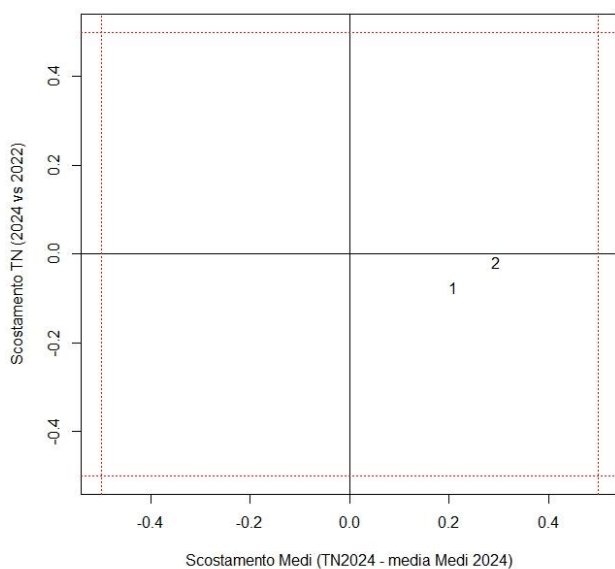
Studenti (anni successivi) - A



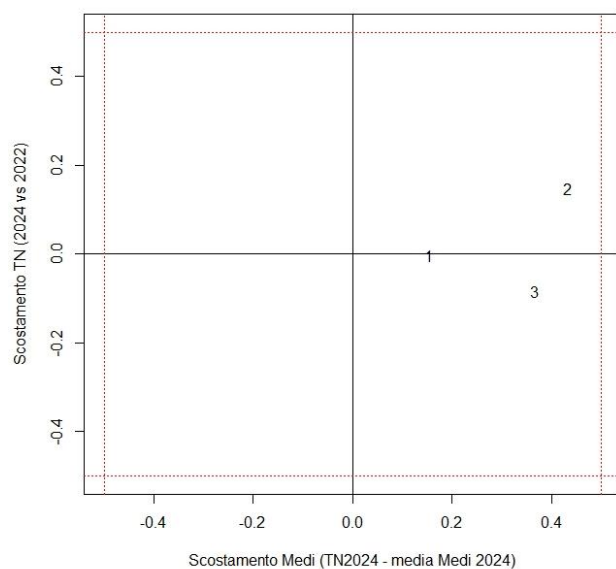
Studenti (anni successivi) - B



Studenti (anni successivi) - C



Studenti (anni successivi) - D



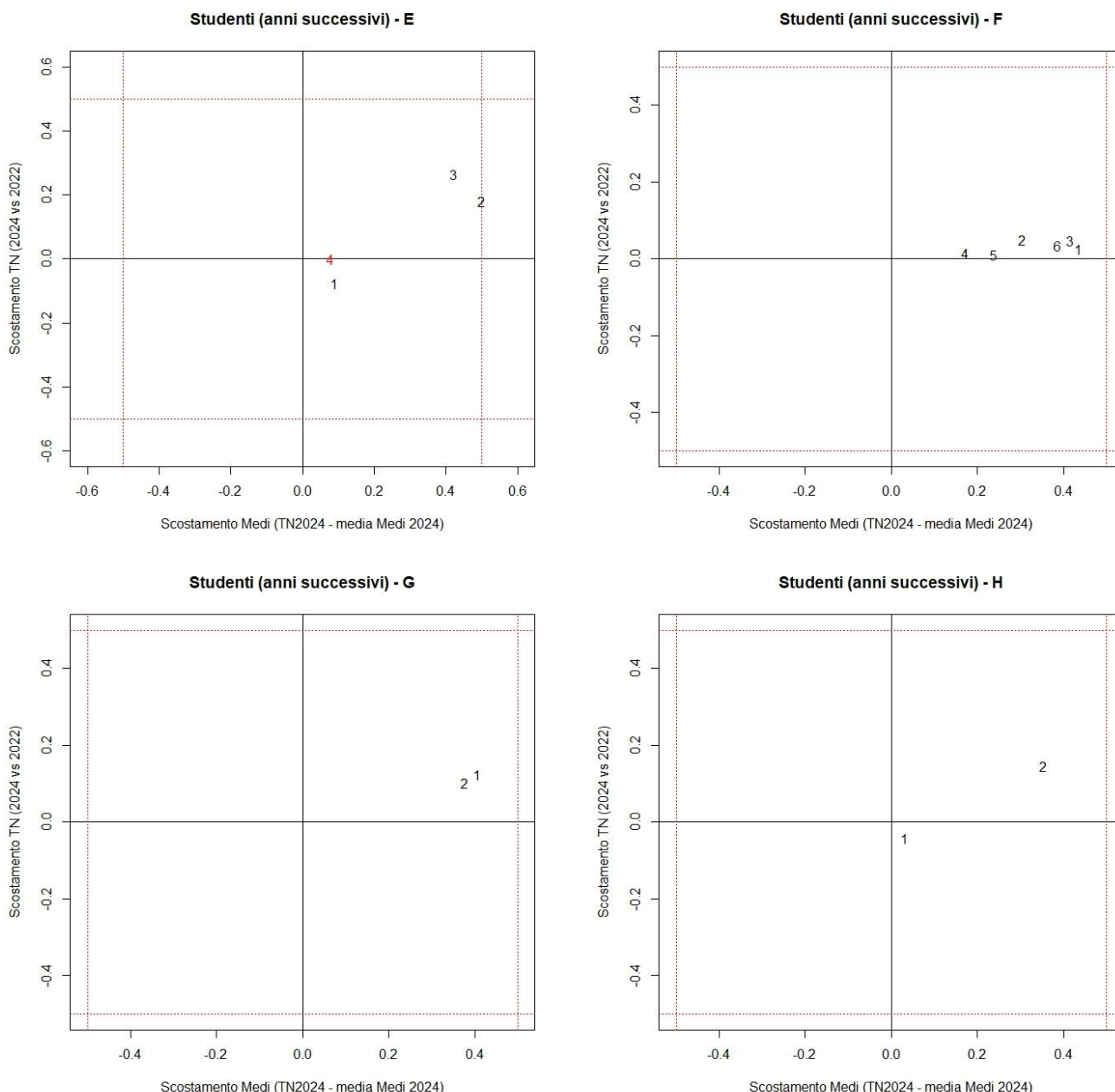


Figura 5.5 Questionario STUD. Per ciascuna delle sezioni del questionario sono riportate sull'asse orizzontale le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli del *benchmark* (media degli Atenei medi 2024), mentre sull'asse verticale sono riportate le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2024 e quelli UniTN 2022. In questo ultimo caso, quando non era disponibile il valore dell'indicatore UniTN 2022, il numero indicante l'indicatore è stato riportato in rosso e posizionato sull'asse orizzontale. Le linee rosse tratteggiate sono posizionate in corrispondenza di una differenza uguale a ± 0.5 punti.

6. Considerazioni conclusive

I risultati esposti in questa relazione possono essere commentati da diversi punti di vista, sia “assoluti” che “relativi”. Va detto, innanzitutto, che non sembrano emergere situazioni di evidenti criticità, nel senso che nessuno degli indicatori UniTN è inferiore alla media generale di oltre due deviazioni standard (mentre alcuni indicatori dei questionari compilati dalla componente studentesca sembrano configurare situazioni di eccellenza). Al tempo stesso, per quanto riguarda la componente docente, di ricerca e tecnico-amministrativa, i risultati sono generalmente più bassi (sia pure, spesso, di poco) rispetto al *benchmark*. Anche il confronto temporale sembra mettere in luce una certa riduzione nel livello di soddisfazione (a parte

la componente tecnico-amministrativa), che, comunque, almeno per quanto riguarda la componente studentesca, rimane sostanzialmente elevato. Ciò premesso, può essere utile sintetizzare i risultati separatamente per ciascun questionario.

Personale docente, dottorandi, assegnisti

Nel confronto con il *benchmark*, cioè con il *cluster* degli Atenei medi, sono emersi 5 indicatori “potenzialmente critici”: *qualità della didattica*, *missioni*, *manutenzione*, *sostenibilità* e *soddisfazione complessiva*. Se ci si limita a valutare le differenze fra i vari indicatori con il rispettivo *benchmark*, in termini “assoluti” (vale a dire senza prendere in considerazione anche la variabilità degli stessi), allora agli indicatori segnalati in precedenza se ne possono aggiungere altri 2 (*valorizzazione della ricerca* e *qualità della ricerca*) inferiori, rispetto alla media generale superiore, di oltre 0.5 punti. Sempre parlando in termini “assoluti”, si può menzionare un altro indicatore (*acquisti*) dal momento che il suo punteggio (3.25) è inferiore a 3.5. Quanto a “soddisfazione complessiva”, Trento si posiziona un po’ al di sotto della media generale. Rispetto all’indagine condotta nel 2022, c’è un solo indicatore (*valorizzazione della ricerca*) che fa registrare una riduzione del punteggio di soddisfazione superiore a mezzo punto.

Personale tecnico e amministrativo

Nel confronto con il *benchmark*, sono emersi 3 indicatori “potenzialmente critici”: *acquisti*, *manutenzione* e *help desk*. A questi si può aggiungere un altro indicatore (*sostenibilità*) dal momento che il suo punteggio (3.13) è inferiore a 3.5. Se ci si limita a valutare le differenze fra i vari indicatori con il rispettivo *benchmark*, in termini “assoluti” non ci sono indicatori da aggiungere ai precedenti. Quanto a “soddisfazione complessiva”, Trento si posiziona un po’ al di sotto della media generale. Rispetto all’indagine condotta nel 2022, nessun indicatore fa registrare una riduzione del punteggio di soddisfazione superiore a mezzo punto. All’estremo opposto, si può segnalare che un indicatore (*valutazione performance*) fa registrare un aumento superiore a 1 punto.

Studenti iscritti al primo anno

Nel confronto con il *benchmark*, non sono emersi indicatori “potenzialmente critici” né in termini assoluti, né in termini relativi. All’estremo opposto, si possono segnalare 3 indicatori (tutti relativi alla sezione F) il cui risultato potrebbe essere considerato “eccellente”, in quanto superiore di oltre 2 deviazioni standard rispetto al *benchmark*: *complessivo biblio in presenza*, *consultazione e prestiti (media)* e *complessivo biblioteca ateneo*. Quanto a “soddisfazione complessiva”, Trento si posiziona al di sopra della media generale (è superato soltanto da 2 Atenei). Rispetto all’indagine condotta nel 2022, nessun indicatore fa registrare una variazione del punteggio di soddisfazione superiore (in valore assoluto) a mezzo punto.

Studenti iscritti ad anni successivi al primo

Nel confronto con il *benchmark*, non sono emersi indicatori “potenzialmente critici” né in termini assoluti, né in termini relativi. All’estremo opposto, si possono segnalare 3 indicatori (tutti relativi alla sezione F) il cui risultato potrebbe essere considerato “eccellente”, in quanto superiore di oltre 2 deviazioni standard rispetto al *benchmark*: *servizi bibliotecari in presenza*, *complessivo biblioteca ateneo* e *servizi biblio consultazione e prestiti*. Quanto a “soddisfazione complessiva”, Trento si posiziona ben al di sopra della media generale, ed è superato soltanto da un Ateneo. Rispetto all’indagine condotta nel 2022, nessun indicatore fa registrare una variazione del punteggio di soddisfazione superiore (in valore assoluto) a mezzo punto.

APPENDICE

Tabella 1 - Risultati analitici delle risposte date dal personale Docente, Dottorandi, Assegnisti relativamente agli indicatori di soddisfazione

	Sezione	indicatore	area	UniTN	media	d.s.	delta	z
A	Supporto Didattica	1	Ammissioni	5,110	4,569	0,427	0,541	1,268
A		2	Appelli	5,243	5,055	0,216	0,188	0,872
A		3	Tirocini	4,970	4,804	0,390	0,167	0,427
A		4	Qualità didattica	4,172	4,691	0,286	-0,518	-1,814
A		5	Laboratori	4,683	4,596	0,284	0,087	0,306
A		6	eLearning	4,640	4,723	0,213	-0,083	-0,388
A		7	Dottorato	4,063	3,864	0,680	0,199	0,292
A		8	Complessivo	4,905	4,755	0,193	0,151	0,778
B	Supporto Ricerca	1	Qualità ricerca	4,000	4,530	0,430	-0,530	-1,232
B		2	Informazione Bandi	4,232	4,380	0,465	-0,148	-0,318
B		3	Stesura Bandi	4,200	4,257	0,504	-0,057	-0,112
B		4	Gestione progetti	4,531	4,400	0,455	0,131	0,287
B		5	Proprietà intellettuale	3,871	4,325	0,509	-0,454	-0,892
B		6	Valorizzazione ricerca	3,568	4,224	0,757	-0,656	-0,866
B		7	Stesura contratti	4,150	4,304	0,471	-0,154	-0,328
B		8	Catalogo	4,698	4,763	0,339	-0,065	-0,192
B		9	Laboratori	4,093	4,153	0,438	-0,061	-0,138
B		10	Dottorato	4,197	3,879	0,933	0,318	0,340
B		11	Complessivo	4,386	4,363	0,364	0,022	0,062
C	Amm.ne e Gestione personale	1	Assegni	4,962	4,818	0,377	0,144	0,381
C		2	Carriera DDA	4,885	4,812	0,279	0,073	0,263
C		3	Missioni	3,653	4,552	0,488	-0,898	-1,843
C		4	Pagamenti terzi	4,569	4,536	0,511	0,033	0,065
C		5	Visiting ingresso	4,588	4,287	0,385	0,301	0,784
C		6	Visiting uscita	4,615	4,390	0,427	0,225	0,528
C		7	Complessivo	4,323	4,564	0,340	-0,241	-0,708
D	Servizi di campus	1	Acquisti	3,245	3,809	0,446	-0,564	-1,265
D		2	Manutenzione	2,695	3,500	0,505	-0,805	-1,593
D		3	Logistica generale	4,039	4,365	0,301	-0,326	-1,085
D		4	Sostenibilità	3,112	3,608	0,325	-0,497	-1,525
D		5	Complessivo	3,613	3,798	0,380	-0,186	-0,489
E	Servizi Informatici	1	WiFi	4,552	4,093	0,438	0,459	1,048
E		2	Posta elettronica	4,704	4,920	0,173	-0,216	-1,248
E		3	Help desk	4,605	4,732	0,254	-0,127	-0,500
E		4	Complessivo	4,406	4,335	0,244	0,071	0,289
F	Comunicazione	1	Comunicazione generale	3,722	3,946	0,259	-0,225	-0,867
F		2	Immagine	3,759	4,012	0,351	-0,253	-0,721
F		3	Complessivo	3,770	3,900	0,271	-0,131	-0,483
G	Portale e Social Media	1	Sito	3,593	3,752	0,297	-0,159	-0,534
G		2	Social media	3,798	4,008	0,327	-0,210	-0,641
G		3	Complessivo	3,696	3,833	0,235	-0,137	-0,582
H	Servizio Bibliotecario	1	In presenza	4,576	4,332	0,216	0,243	1,126
H		2	Online	4,724	4,693	0,293	0,032	0,108
H		3	inter-bibliotecari	5,158	5,014	0,257	0,144	0,562
H		4	Complessivo	4,846	4,687	0,249	0,159	0,636
I	Soddisfazione Complessiva	1	Soddisf. Tot. Ateneo	4,018	4,399	0,277	-0,381	-1,374

Tabella 2 - Risultati analitici delle risposte date dal Personale Tecnico amministrativo relativamente agli indicatori di soddisfazione

Sezione		indicatore	area	UniTN	media	d.s.	delta	z
A	Amm.ne e Gestione personale	1	Concorso	5,205	4,703	0,470	0,503	1,070
A		2	Carriera	4,648	4,572	0,443	0,076	0,172
A		3	Welfare	5,213	4,576	0,532	0,638	1,199
A		4	Valutazione personale	4,139	3,930	0,396	0,209	0,528
A		5	Valutaz. performance	4,860	4,322	0,334	0,538	1,610
A		6	Formazione	4,175	3,942	0,420	0,233	0,555
A		7	Complessivo	4,255	4,227	0,381	0,028	0,073
B	Servizi di campus	1	Acquisti	3,181	3,769	0,446	-0,587	-1,318
B		2	Manutenzione	3,170	3,888	0,438	-0,719	-1,640
B		3	Logistica	3,899	4,148	0,228	-0,248	-1,090
B		4	Sostenibilità	3,125	3,511	0,355	-0,386	-1,085
B		5	Complessivo	3,572	3,652	0,322	-0,080	-0,247
C	Contabilità	1	Sistema contabile	4,370	4,475	0,250	-0,105	-0,419
C		2	Stipendi	4,690	4,679	0,377	0,011	0,030
C		3	Complessivo	4,619	4,605	0,322	0,015	0,046
D	Sistemi informatici	1	Applicativi	4,060	4,333	0,222	-0,273	-1,226
D		2	Help desk	4,149	4,538	0,261	-0,389	-1,491
D		3	Complessivo	4,182	4,359	0,159	-0,177	-1,116
D		4	Media WiFi, HW, email	4,441	4,571	0,226	-0,130	-0,578
E	Comunicazione	1	Comunicazione gen.	3,761	3,943	0,324	-0,182	-0,563
E		2	Immagine	3,788	4,091	0,338	-0,303	-0,898
E		3	Complessivo	3,657	3,894	0,336	-0,237	-0,705
F	Portale e Social Media	1	Sito	3,728	3,847	0,346	-0,120	-0,346
F		2	Social media	3,759	4,058	0,339	-0,299	-0,881
F		3	Complessivo	3,633	3,865	0,329	-0,232	-0,706
G	Soddisfazione Complessiva	1	Soddisf. Complessiva Ateneo	3,919	4,333	0,333	-0,413	-1,243

Tabella 3 - Risultati analitici delle risposte date dagli Studenti iscritti al 1° anno, relativamente agli indicatori di soddisfazione

Sezione		indicatore	area	UniTN	media	d.s.	delta	z
A	Orientamento entrata	1	Servizi di orientamento (media)	4,690	4,521	0,310	0,169	0,546
A		2	Info all'immatricolaz. (media)	4,259	4,316	0,206	-0,057	-0,277
A		3	Complessivo	4,464	4,244	0,318	0,220	0,690
B	Servizi generali, infrastrutture, logistica	1	Aule didattiche (media)	4,371	4,319	0,259	0,051	0,197
B		2	Laboratori (media)	4,699	4,513	0,352	0,187	0,530
B		3	Spazi studio (media)	4,599	4,446	0,230	0,153	0,665
B		4	Sostenibilità	4,521	4,364	0,265	0,157	0,593
B		5	Complessivo	4,706	4,335	0,356	0,371	1,044
C	Comunicazione	1	Servizi di comunicazione (media)	4,306	4,252	0,277	0,054	0,194
C		2	Social media (media)	3,930	3,866	0,232	0,064	0,277
C		3	Complessivo	4,375	4,219	0,318	0,156	0,489
D	Sistemi informativi	1	Sistemi informativi (media)	4,357	4,193	0,298	0,164	0,548
D		2	Supporto digitale alla didattica	4,469	4,286	0,340	0,183	0,539
D		3	Complessivo	4,400	4,190	0,301	0,209	0,694
E	Segreteria	1	Servizi di segreteria on-line (media)	4,319	4,303	0,268	0,017	0,063
E		2	Servizi di segreteria sportello	4,471	4,155	0,390	0,316	0,810
E		3	Complessivo	4,376	4,120	0,359	0,256	0,712
E		4	Criticità (media)	3,821	3,869	0,494	-0,049	-0,098
F	Servizi Bibliotecari	1	Consultazione e prestiti (media)	5,311	4,722	0,269	0,589	2,192
F		2	Orari apertura aule studio	5,219	4,828	0,249	0,390	1,570
F		3	Complessivo Biblio in presenza	5,168	4,686	0,203	0,482	2,381
F		4	Servizi Biblioteca digitale (media)	4,445	4,480	0,288	-0,036	-0,123
F		5	Complessivo Biblio digitale	4,642	4,465	0,259	0,177	0,683
F		6	Complessivo Biblioteca Ateneo	5,169	4,615	0,271	0,554	2,043
G	Diritto allo studio	1	Supporto ricevuto da uffici/strutture (media)	4,556	4,274	0,320	0,281	0,879
G		2	Complessivo	4,565	4,290	0,294	0,276	0,938

Tabella 4 - Risultati analitici delle risposte date dagli Studenti iscritti ad anni successivi al 1°, relativamente agli indicatori di soddisfazione

Sezione		indicatore	area	UniTN	media	d.s.	delta	z
A	Servizi generali, infrastrutture, logistica	1	Aule didattiche (media)	4,408	4,230	0,277	0,179	0,645
A		2	Laboratori (media)	4,747	4,429	0,280	0,318	1,133
A		3	Aule studio (media)	4,565	4,289	0,252	0,276	1,096
A		4	Sostenibilità	4,421	4,135	0,284	0,286	1,008
A		5	Complessivo	4,611	4,099	0,342	0,512	1,498
B	Comunicazione	1	Servizi di comunicazione (media)	4,250	4,095	0,243	0,155	0,638
B		2	Social network (media)	3,996	3,823	0,299	0,174	0,580
B		3	Complessivo	4,185	4,004	0,271	0,181	0,669
C	Sistemi informativi	1	Sistemi informativi di supporto (media)	4,259	4,051	0,231	0,209	0,904
C		2	Complessivo	4,261	3,966	0,272	0,295	1,082
D	Internazionaliz.	1	Promozione e informazione internaz.	4,190	4,034	0,242	0,155	0,641
D		2	Servizio internazionaliz. fornito (media)	4,327	3,892	0,405	0,435	1,074
D		3	Complessivo	4,441	4,073	0,412	0,368	0,892
E	Segreteria	1	Servizi di segreteria on-line (media)	4,220	4,130	0,284	0,090	0,315
E		2	Servizi di segreteria in presenza	4,545	4,045	0,360	0,500	1,388
E		3	Complessivo	4,409	3,988	0,334	0,422	1,264
E		4	Servizi segreteria online o in presenza (media)	3,937	3,860	0,402	0,077	0,192
F	Biblioteche	1	Servizi biblio consultazione e prestiti	5,159	4,722	0,206	0,437	2,116
F		2	Biblioteca come aule studio	5,027	4,721	0,235	0,306	1,300
F		3	Servizi bibliotecari in presenza	5,071	4,654	0,181	0,417	2,310
F		4	Servizi di biblioteca digitale	4,535	4,362	0,208	0,173	0,830
F		5	Biblioteca digitale complessivo	4,667	4,427	0,228	0,240	1,050
F		6	Complessivo Biblioteca Ateneo	4,933	4,545	0,172	0,387	2,256
G	Diritto allo studio	1	Supporto ricevuto dagli uffici/strutture	4,532	4,125	0,274	0,408	1,486
G		2	Complessivo	4,492	4,114	0,261	0,378	1,448
H	Job placement/Career service	1	Servizio di job placement/career service	3,885	3,854	0,210	0,031	0,150
H		2	Complessivo	4,087	3,732	0,276	0,355	1,288

Tabella 5 - Risultati relativi all'analisi degli "indicatori di sezione"

Questionario	Sezione	area	UniTN	media	d.s.	delta	z
DDA	A	SUPPORTO DIDATTICA	4,723	4,632	0,221	0,091	0,414
	B	SUPPORTO RICERCA	4,175	4,325	0,424	-0,150	-0,354
	C	AMM. E GESTI. PERSO	4,514	4,562	0,291	-0,048	-0,165
	D	SERVIZI DI CAMPUS	3,650	4,065	0,316	-0,416	-1,314
	E	SISTEMI INFORMATICI	4,567	4,520	0,207	0,047	0,226
	F	COMUNICAZIONE	3,734	3,949	0,263	-0,215	-0,818
	G	PORTALE E SOCIAL ME.	3,683	3,858	0,260	-0,175	-0,674
	H	SERVIZIO BIBLIOT.	4,743	4,565	0,221	0,177	0,804
	I	SODDISF. COMPLESSIVA	4,018	4,399	0,277	-0,381	-1,374
PTA	A	AMM. E GESTI. PERSO.	4,442	4,185	0,379	0,257	0,677
	B	SERVIZI DI CAMPUS	3,573	3,933	0,248	-0,360	-1,451
	C	CONTABILITA'	4,560	4,601	0,326	-0,041	-0,127
	D	SISTEMI INFORMATICI	4,286	4,491	0,184	-0,205	-1,112
	E	COMUNICAZIONE	3,750	3,958	0,318	-0,208	-0,655
	F	PORTALE E SOCIAL ME.	3,728	3,929	0,312	-0,201	-0,643
	G	SODDISF. COMPLESSIVA	3,919	4,333	0,333	-0,413	-1,243
STUD1	A	Orientamento entrata	4,437	4,377	0,210	0,060	0,286
	B	Servizi generali, infrastrutture, logistica	4,560	4,417	0,267	0,143	0,535
	C	Comunicazione	4,175	4,107	0,258	0,068	0,264
	D	Sistemi informativi	4,388	4,211	0,294	0,177	0,602
	E	Segreteria	4,141	4,100	0,256	0,041	0,160
	F	Servizi Bibliotecari	4,964	4,619	0,231	0,344	1,489
	G	Diritto allo studio	4,557	4,275	0,309	0,282	0,911
STUD succ.	A	Servizi generali, infrastrutture, logistica	4,568	4,297	0,261	0,271	1,037
	B	Comunicazione	4,152	3,986	0,259	0,165	0,639
	C	Sistemi informativi	4,260	4,034	0,235	0,226	0,962
	D	Internazionalizzazione	4,321	3,973	0,333	0,348	1,045
	E	Segreteria	4,151	3,990	0,184	0,161	0,876
	F	Biblioteche	4,885	4,563	0,181	0,323	1,781
	G	Diritto allo studio	4,527	4,123	0,269	0,404	1,500
	H	Job placement/Career service	3,952	3,813	0,221	0,139	0,631