



**UNIVERSITÀ  
DI TRENTO**  
Presidio Qualità di Ateneo

## **Report Good Practice 2025**

### **Università degli Studi di Trento**

**Analisi dell'efficacia percepita e confronto temporale**

**A cura del Presidio Qualità di Ateneo,  
con la collaborazione del prof. Rocco Micciolo  
Giugno 2026**

## Sommario

1. Premessa .....	3
La rilevazione tramite Good Practice .....	3
I punti di forza della rilevazione della qualità dei servizi con Good Practice .....	4
2. La rilevazione dei dati .....	5
3. Confronto con il <i>benchmark</i> .....	6
3.1 Questionario DDA (Personale docente, dottorandi, assegnisti) .....	7
3.2 Questionario PTA (Personale tecnico e amministrativo) .....	8
3.3 Questionario STUD1 (Studenti iscritti al primo anno) .....	9
3.4 Questionario STUD (Studenti iscritti ad anni successivi al primo) .....	10
3.5 Gli “indicatori di sezione” .....	10
4. Un confronto fra gli Atenei medi .....	11
4.1 Un’analisi multidimensionale dei risultati delle sezioni .....	12
5. Un confronto temporale .....	14
5.1 Questionario DDA .....	17
5.2 Questionario PTA .....	17
5.3 Questionario STUD1 .....	18
5.4 Questionario STUD .....	19
5.5 Un quadro sintetico dei confronti “esterno” ed “interno” .....	19
6. Considerazioni conclusive .....	21
Appendici .....	23

## 1. Premessa

L'Università degli Studi di Trento monitora sistematicamente la qualità dei servizi tecnico-amministrativi e di supporto alle proprie missioni istituzionali attraverso la rilevazione della soddisfazione degli utenti interni. Tale attività costituisce uno strumento fondamentale per comprendere il livello di efficacia percepita dei servizi erogati, individuare eventuali aree di miglioramento e orientare le scelte organizzative dell'Ateneo in una logica di miglioramento continuo. La rilevazione viene realizzata mediante specifici questionari *online* indirizzati ai responsabili di struttura (Direttori di Dipartimento/Centri, Dirigenti), al personale docente e ricercatore, al personale tecnico-amministrativo e alla componente studentesca.

Il presente rapporto illustra i risultati dell'indagine condotta nel 2025 nell'ambito del progetto *Good Practice* (GP), mettendo in evidenza sia i livelli di soddisfazione rilevati sia il loro andamento nel tempo. Le evidenze emerse dall'analisi rappresentano un importante supporto per la programmazione delle azioni di miglioramento e costituiranno la base per l'aggiornamento del Piano di miglioramento dei servizi del triennio 2025-2027.

### 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 e confrontare la *performance* dei servizi amministrativi e di supporto delle università italiane. Nel corso degli anni il progetto si è progressivamente consolidato come una delle principali iniziative nazionali di *benchmarking* nel settore universitario, favorendo il confronto sistematico tra gli Atenei partecipanti e la diffusione di buone pratiche organizzative e gestionali. Il progetto è giunto con l'edizione corrente (GP2025) alla sua 21ª edizione, coinvolgendo su base volontaria 53 Atenei statali, 7 Atenei non statali e 6 Scuole Superiori e confermando l'ampia diffusione e il riconoscimento del modello *Good Practice* a livello nazionale.

La metodologia del progetto *Good Practice* si fonda su un approccio integrato che combina l'analisi dell'efficienza, misurata attraverso indicatori economici e di costo, con la valutazione dell'efficacia, rilevata mediante la percezione degli utenti dei servizi (*customer satisfaction*). A tali attività si affiancano momenti di approfondimento e confronto tra gli Atenei partecipanti, finalizzati alla condivisione di esperienze e soluzioni organizzative.

### Customer Satisfaction (CS)

Uno degli strumenti centrali del progetto *Good Practice* è la rilevazione annuale della *Customer Satisfaction*, finalizzata a valutare l'efficacia percepita misurando il grado di soddisfazione degli utenti (*customer satisfaction*) rispetto ai servizi offerti dagli Atenei. L'indagine viene realizzata attraverso questionari *online* anonimi e standardizzati, che consentono di raccogliere informazioni comparabili tra le diverse istituzioni partecipanti. I risultati ottenuti costituiscono un importante strumento di supporto ai processi di programmazione e miglioramento dei servizi e possono essere utilizzati per definire obiettivi organizzativi e azioni di sviluppo nell'ambito del ciclo della *performance*.

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

1. personale docente, dottorande/i e assegniste/i di ricerca (questionario DDA)
2. personale tecnico-amministrativo (questionario PTA)

3. studenti e studentesse, distinti tra iscritti al primo anno (questionario STUD1) e iscritti agli anni successivi (questionario STUD). La distinzione tra studenti del primo anno e studenti degli anni successivi consente di approfondire aspetti specifici dell'esperienza universitaria. In particolare, gli studenti del primo anno esprimono la propria valutazione sui servizi di orientamento in ingresso, mentre gli studenti degli anni successivi sono chiamati a valutare, tra gli altri, i servizi di internazionalizzazione e di *job placement*.

Le aree di indagine variano in funzione della categoria di utenti coinvolta, al fine di rilevare in modo mirato la qualità percepita dei servizi maggiormente utilizzati da ciascun gruppo. In particolare sono analizzate le seguenti macro aree:

- Questionario DDA: Amministrazione e gestione del personale; Approvvigionamenti e servizi logistici; Comunicazione; Sistemi informatici; Supporto alla didattica; Supporto alla ricerca; Servizi bibliotecari.
- 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 con *Good Practice***

La partecipazione al progetto *Good Practice* consente all'Università di Trento di disporre di uno strumento consolidato e riconosciuto a livello nazionale per la valutazione delle proprie *performance* organizzative. Uno dei principali punti di forza del modello risiede nella standardizzazione della metodologia di rilevazione e degli strumenti di indagine, che garantisce la comparabilità dei risultati tra gli Atenei partecipanti e nel tempo. Tale caratteristica permette di affiancare all'analisi interna dei risultati una prospettiva esterna di *benchmark*, utile per individuare punti di forza, aree di miglioramento e possibili interventi organizzativi. 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 dei livelli di partecipazione alle indagini da parte delle diverse categorie di utenti.

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). Un ulteriore elemento di valore è rappresentato dalla disponibilità dei dati elementari restituiti agli Atenei partecipanti. Ciò consente di svolgere approfondimenti autonomi, sviluppare analisi specifiche e integrare i risultati del progetto con ulteriori strumenti di monitoraggio e valutazione adottati dall'Ateneo.

In questo quadro, la partecipazione al progetto *Good Practice* rappresenta non soltanto un'occasione di misurazione delle *performance*, ma anche uno strumento strategico per sostenere il miglioramento continuo della qualità dei servizi e rafforzare la capacità dell'Ateneo di rispondere in modo efficace alle esigenze della propria comunità universitaria.

## 2. La rilevazione dei dati

Sono stati esaminati i dati dei 4 questionari GP (DDA, PTA, studenti I anno, studenti anni successivi) relativamente agli indicatori riguardanti il livello di soddisfazione.

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 27 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 corso di studio 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 UniTN;
- b) il punteggio medio generale del *benchmark*, costituito dagli Atenei di riferimento (cioè gli Atenei considerati di “dimensione media”); va segnalato a questo proposito che nell’edizione 2025, l’ateneo di Udine è presente solo nei due questionari rivolti agli studenti;
- c) la deviazione standard dei punteggi degli 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);
- f) un punteggio *normalizzato*  $TN_{norm}$ , ottenuto dividendo la differenza calcolata al punto d) per il *range* dei valori, cioè per la differenza fra il punteggio più grande e quello più piccolo degli Atenei di riferimento. Un punteggio *normalizzato* è compreso fra 0 e 1. Un valore uguale a 0 si ha quando il punteggio UniTN è il più *piccolo* fra quelli degli Atenei di riferimento, mentre un valore uguale a 1 si ha quando il punteggio UniTN è il più *grande* fra quelli degli Atenei di riferimento; un valore uguale a 0.5 si ha quando il punteggio UniTN si colloca al centro del *range* dei valori. Nell’interpretare i valori *normalizzati*, va tenuto presente che, per come è definita la procedura di *normalizzazione*, vengono presi in considerazione i due valori estremi, che sono anche quelli che possono, almeno in via teorica, essere degli *outliers*; inoltre va ricordato che, sempre per come è definita la procedura di *normalizzazione*, se, ad esempio, gli Atenei a confronto sono 16, necessariamente uno di loro avrà un punteggio uguale a 0, mentre un altro avrà un punteggio uguale a 1, anche se i punteggi di tutti gli Atenei fossero del tutto sovrapponibili fra di loro. Per questo motivo è opportuno valutare sempre “comparativamente” il punteggio z e il punteggio  $TN_{norm}$ .

Gli Atenei con i quali, nella rilevazione del 2025, si è confrontato l'Ateneo di Trento (considerati di dimensione "media" dall'indagine *Good Practice*) sono i seguenti:

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

Come già segnalato, l'ateneo di Udine è presente solo nei due questionari rivolti agli studenti

Prima di procedere con l'esame dei risultati ottenuti è opportuno segnalare che soltanto in un caso (l'indicatore 3 della sezione C del questionario DDA, *missioni*) si è osservato un punteggio  $z$  inferiore a  $-2$ ; in questo caso il punteggio  $TN_{norm}$  è risultato uguale a 0, ad indicare che l'Ateneo di Trento ha fatto registrare, per questo indicatore, il valore più basso (3.37) fra tutti quelli degli Atenei medi. Va anche detto che, all'estremo opposto, ci sono 3 indicatori nel questionario STUD che hanno fatto registrare un punteggio  $z$  superiore a 2 (una sorta di indicazione di "eccellenza"); in tutti e tre questi casi il punteggio  $TN_{norm}$  è risultato uguale a 1, ad indicare che l'Ateneo di Trento ha fatto registrare il valore più alto fra tutti quelli degli Atenei medi.

### 3. Confronto con il *benchmark*

Le seguenti tabelle riportano i tassi di risposta al questionario di indagine, per ciascuna popolazione di riferimento (in parentesi sono riportati i valori dell'indagine precedente).

QUESTIONARIO DDA	
Ateneo	Tasso di risposta
TRENTO	15.9% (17.8%)
MEDIA MEDI	29.6% (31.3%)
MEDIA TUTTI	30.5% (32.2%)

QUESTIONARIO PTA	
Etichetta Ateneo	Tasso di risposta
TRENTO	36.6% (35.8%)
MEDIA MEDI	51.6% (49.6%)
MEDIA TUTTI	53.1% (51.2%)

QUESTIONARIO STUD 1° ANNO	
Etichetta Ateneo	Tasso di risposta
TRENTO	8% (19%)
MEDIA MEDI	18% (21%)
MEDIA TUTTI	22% (22%)

QUESTIONARIO STUD anni successivi	
Etichetta Ateneo	Tasso di risposta
TRENTO	6% (12%)
MEDIA MEDI	16% (22%)
MEDIA TUTTI	22% (22%)

Per quanto riguarda il questionario DDA (considerando gli Atenei medi) il tasso di risposta di Trento è quello più basso (insieme a quello dell'Università del Salento). All'estremo opposto, l'Università degli Studi di Napoli Parthenope ha fatto registrare un tasso di risposta del 50%.

Per quanto riguarda il questionario PTA (considerando gli Atenei medi) il tasso di risposta di Trento (37%), pur essendo decisamente superiore a quello precedente, è secondo soltanto a quello dell'Università del Salento (35%). All'estremo opposto, l'Università degli Studi del Piemonte Orientale ha fatto registrare un tasso di risposta del 75%.

Per quanto riguarda infine la componente studentesca, i tassi di risposta sono decisamente più bassi, anche se le Università di Udine e di Urbino hanno in qualche modo reso “obbligatoria” la compilazione del questionario, facendo così registrare tassi di risposta anche superiori all’80%. Per quanto riguarda l’Università di Trento, 8 atenei hanno fatto registrare un tasso di risposta al questionario STUD1 inferiore all’8% (il valore più basso è 3%, Università del Salento e dell’Aquila) e altrettanti atenei hanno fatto registrare un tasso di risposta al questionario STUD inferiore al 6% (il valore più basso è 1%, Università del Salento).

Con simili tassi di risposta e non trattandosi comunque di una indagine campionaria, non è possibile fare alcuna inferenza rispetto alla “realtà”, che potrebbe essere completamente diversa (e in qualsiasi senso) rispetto ai risultati osservati. D’altro canto, come detto in premessa, il progetto *Good Practice* è giunto alla sua 21ª edizione, coinvolgendo su base volontaria un numero sempre maggiore di Atenei e confermando l’ampia diffusione e il riconoscimento del modello GP a livello nazionale. Per quanto riguarda questo rapporto, è evidente che i risultati verranno trattati in modo esclusivamente descrittivo, senza che sia possibile fare alcuna inferenza.

### **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 24 differenze di segno negativo e 22 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  $-1.18$  e un massimo di  $0.67$  punti. Ci sono due indicatori per i quali UniTN è al di sotto della media nazionale di oltre mezzo punto: si tratta dell’indicatore 3 della sezione C (*missioni*) e dell’indicatore 2 della sezione D (*manutenzioni*). Nel caso del primo indicatore (*missioni*) il corrispondente punteggio standardizzato  $z$  risulta uguale a  $-2.68$ , vale a dire che è al di sotto della media nazionale di oltre 2.6 deviazioni standard. Anche nella rilevazione precedente questo indicatore presentava il valore più basso del punteggio  $z$  ( $-1.84$ ). Di fatto, a fronte di valori abbastanza simili di media e di deviazione standard, è la differenza fra il punteggio precedente ( $3.65$ ) e quello del 2025 ( $3.37$ ) a giustificare il peggioramento nel punteggio  $z$ . Anche in termini “assoluti”, la differenza fra il valore UniTN dell’indicatore “missioni” ( $3.37$ ) e quello medio generale ( $4.55$ ) è quella più elevata (ed è anche l’unica superiore, in valore assoluto, ad 1 punto). Si può segnalare a questo proposito che, fra tutti gli Atenei medi, il punteggio di Trento è il più basso in assoluto, seguito da L’Aquila ( $3.99$ ) e da Sassari ( $4.18$ ).

Per questo indicatore, quindi, sembra evidenziarsi una situazione di criticità. Per quanto riguarda gli indicatori rimanenti, dal momento che nessun punteggio standardizzato sembra indicare situazioni di “evidente” criticità, a titolo puramente indicativo, sono state considerate due ulteriori soglie:

- a) la prima, rappresentata dai valori inferiori a  $-1.28$  (ma superiori a  $-2$ ); questo valore corrisponde, in una distribuzione normale standard, al *primo* decile e potrebbe essere visto come una soglia di “potenziale” criticità;
- b) 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”.

Considerando la prima soglia, nessun indicatore risulta “potenzialmente critico”. Per quanto riguarda poi la seconda soglia, quella di “attenzione”, ci sono 10 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  $-1.28$ ). Va anche segnalato che un

indicatore presenta un punteggio  $z$  superiore a 1.28 (*WiFi*) e altri 6 presentano un punteggio  $z$  superiore a 0.67.

Se si prendono in esame i punteggi *normalizzati*, fissando una soglia (arbitraria) a  $\frac{1}{4}$  fra il massimo e il minimo (0.25), allora (oltre a quanto già detto in precedenza a proposito dell'indicatore 3 della sezione C) si può segnalare il caso dell'indicatore 1 della sezione F (*comunicazione generale*), che pur presentando un punteggio  $z$  di  $-0.44$  (quindi superiore alla soglia di  $-0.67$ ) ha un punteggio  $TN_{norm}$  uguale a 0.21. All'estremo opposto, l'indicatore 1 della sezione E (*WiFi*) fa registrare un punteggio uguale a 1 (ad indicare che il punteggio UniTN è, per questo indicatore, il più alto fra quello degli Atenei medi) e altri 3 indicatori hanno un punteggio  $TN_{norm}$  superiore a 0.9.

Nell'interpretare questi 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 prendere in esame anche i punteggi, per così dire "grezzi", degli indicatori UniTN.

Ci sono 3 indicatori UniTN che ricadono al di sotto di questa soglia "assoluta"; due di essi sono già stati citati in precedenza (*missioni* e *manutenzione*). A questi si aggiunge l'indicatore *acquisti* (3.45). In particolare, il valore dell'indicatore *manutenzione* è il più basso fra tutti quelli considerati (3.03).

Una considerazione particolare si può fare a proposito dell'ultimo indicatore (I1), riguardante la "soddisfazione complessiva" espressa in risposta alla domanda "*In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi?*". Il valore UniTN è alquanto basso (4.014) ed è superiore soltanto a quello de L'Aquila (3.855). Tuttavia, se facciamo la media dei valori di soddisfazione delle 8 sezioni, il risultato UniTN è alquanto più elevato (4.310). Per confronto, la media dei valori dell'indicatore I1 negli Atenei di riferimento (4.325) è molto simile a quello che si ottiene facendo la media delle medie dei valori delle 8 sezioni (4.340). Evidentemente chi ha risposto al questionario DDA ha dato un "peso" maggiore alle 3 sezioni con punteggi medi inferiori a 4 (*servizi di campus, comunicazione e portale e social media*) rispetto alle 5 sezioni con punteggi medi decisamente superiori a 4 (*supporto didattico, supporto ricerca, amministrazione e gestione del personale, sistemi informatici, servizi bibliotecari*). In questo senso si può ritenere che siano i risultati delle singole sezioni a dover essere presi in esame piuttosto che "affidarsi" all'indicatore I1.

### **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 27 indicatori, si osservano 18 differenze di segno negativo e 9 differenze di segno positivo. Le differenze sono comprese fra un minimo di  $-0.72$  e un massimo di 0.45. Il numero di indicatori per i quali UniTN è al di sotto della media nazionale di oltre mezzo punto sono 3 (*missioni, acquisti e manutenzione*). Il punteggio  $z$  più basso è  $-1.88$  (*acquisti*), mentre quello più alto è 0.97 (*welfare*).

Impiegando le stesse soglie impiegate per il questionario DDA, ci sono 4 indicatori "potenzialmente critici" (il cui punteggio  $z$  è evidenziato in rosso e in grassetto nella Tabella 2): *missioni, acquisti, manutenzione e help desk*. 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 6 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 (*concorso* e *welfare*) con un valore superiore a  $0.67$  (ma inferiore a  $1.28$ ).

Se si prendono in esame i punteggi normalizzati, si possono segnalare i seguenti indicatori con punteggi  $TN_{norm}$  decisamente bassi (al di sotto di  $0.1$ ): l'indicatore 7 della sezione A (*missioni*), gli indicatori 1 e 3 della sezione B (*acquisti e logistica*), l'indicatore 2 della sezione D (*help desk*) e l'indicatore 1 della sezione F (*complessivo*); in particolare, l'indicatore 1 della sezione B (che presenta il punteggio  $z$  più basso fra tutti quelli del questionario PTA) ha punteggio  $TN_{norm}$  uguale a  $0$ , essendo il più basso fra quello degli Atenei medi. All'estremo opposto, nessun indicatore ha un punteggio  $TN_{norm}$  uguale a  $1$  (l'indicatore 3 della sezione A, *welfare*, ha punteggio  $TN_{norm}$  uguale a  $0.91$ ).

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  $3.29$ . Il corrispondente punteggio  $z$  ( $-0.94$ ) è superiore alla soglia di  $-1.28$ , dal momento che anche la media degli atenei di riferimento è relativamente bassa ( $3.61$ ) ed è, inoltre, la più bassa fra tutti i punteggi medi del questionario PTA.

Può essere interessante notare che se si prende in esame l'indicatore G1, riguardante la "soddisfazione complessiva" il valore UniTN ( $4.070$ ) è del tutto sovrapponibile a quello che si ottiene facendo la media dei valori di soddisfazione delle 6 sezioni ( $4.053$ ). Analogamente, la media dei valori dell'indicatore G1 negli Atenei di riferimento ( $4.202$ ) è molto simile a quello che si ottiene facendo la media delle medie dei valori delle 6 sezioni ( $4.218$ ). In questo caso, quindi, chi ha risposto al questionario PTA non sembra aver dato "pesi" diversi alle varie sezioni.

### 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 6 differenze di segno negativo e 20 differenze di segno positivo. Le differenze sono comprese fra un minimo di  $-0.40$  e un massimo di  $0.53$ . Il punteggio  $z$  più basso è  $-0.97$ , mentre quello più alto è  $1.78$ .

Da quanto appena scritto relativamente ai punteggi  $z$ , risulta evidente che non ci sono indicatori "potenzialmente critici" e un solo indicatore che potrebbe richiedere una potenziale "attenzione" (il numero 4 della sezione E relativa ai servizi di segreteria: *criticità riscontrate*). All'estremo opposto, ci sono 4 indicatori che superano, nel punteggio standardizzato, la soglia di  $1.28$  e altri 6 che presentano un valore superiore a  $0.67$  (ma inferiore a  $1.28$ ).

Se si prendono in esame i punteggi *normalizzati*, fissando una soglia a  $\frac{1}{4}$  fra il massimo e il minimo, allora, oltre al già citato indicatore 4 della sezione E, si può segnalare l'indicatore 2 della sezione A (*info all'immatricolazione*), che presenta un punteggio  $TN_{norm}$  uguale a  $0.19$ . All'estremo opposto, ci sono 4 indicatori (tutti relativi alla sezione F) con un punteggio uguale a  $1$ .

Per quanto riguarda infine i punteggi "assoluti", un solo indicatore UniTN fa registrare un valore inferiore a  $3.5$ ; si tratta del già citato indicatore numero 4 della sezione E, il cui valore è  $3.30$ .

### 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, tranne uno, fanno registrare differenze di segno positivo. Le differenze sono comprese fra un minimo di  $-0.05$  e un massimo di  $0.49$ . Il punteggio  $z$  più basso è  $-0.16$ , mentre quello più alto è  $2.37$ .

Non ci sono ovviamente indicatori né "potenzialmente critici", né che richiedono una potenziale "attenzione". All'estremo opposto, ci sono 5 indicatori che superano, nel punteggio standardizzato, la soglia di  $1.28$  e altri 14 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*.

Anche prendendo in esame i punteggi normalizzati, nessun indicatore presenta valori "degni di attenzione" (il punteggio più basso è  $0.39$ ), mentre, all'estremo opposto, ci sono 4 indicatori (tutti relativi alla sezione F) con un punteggio uguale a  $1$ .

Per quanto riguarda i punteggi "assoluti", nessun indicatore UniTN fa registrare un valore inferiore a  $3.5$ ; il punteggio più basso è  $3.80$ .

### 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 il questionario DDA, non ci sono aree "potenzialmente critiche", mentre considerando la soglia di "attenzione", le sezioni *servizi di campus e portale e social media*, presentano valori di  $z$  al di sotto della soglia. Va poi detto che, guardando i punteggi UniTN riportati nella Tabella 5, nessuna sezione fa registrare un punteggio medio inferiore a  $3.5$ ; il valore più basso ( $3.68$ ) è quello relativo alla sezione G (*portale e social media*).

Per quanto riguarda il questionario PTA, un'area "potenzialmente critica" è quella relativa alla sezione B (*servizi di campus*), mentre la sezione F (*portale e social media*) presenta un valore al di sotto della soglia di "attenzione". Queste stesse sezioni fanno inoltre registrare un punteggio medio UniTN vicino a  $3.6$ . In generale, tutte le sezioni (tranne la A) presentano punteggi  $TN_{norm}$  inferiori a  $0.5$ ; in particolare, la sezione B (*servizi di campus*) ha un punteggio  $TN_{norm}$  uguale a  $0$ .

Per quanto riguarda i questionari compilati dagli studenti, a parte due eccezioni, tutte le sezioni presentano differenze di segno positivo, ad indicare che la soddisfazione degli iscritti all'Ateneo di Trento è sistematicamente superiore a quella media espressa dagli studenti iscritti all'insieme degli Atenei di riferimento valutati nel loro complesso. In particolare, molto apprezzati dagli studenti iscritti agli anni successivi al primo appaiono i servizi bibliotecari; il punteggio  $TN_{norm}$  di questa sezione è uguale a  $1$  in entrambi i questionari. L'unica eccezione in questo quadro generalmente positivo appare il livello di soddisfazione espresso dagli studenti iscritti al primo anno nei riguardi dei servizi di segreteria (sezione E) che risulta inferiore alla media di quasi  $0.7$  deviazioni standard (con un punteggio normalizzato appena inferiore a  $0.25$ ).

## 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 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, i "profili di soddisfazione" di Trento e di Brescia (per quanto riguarda il questionario DDA) sono i seguenti:

<b>TRENTO</b>	<b>4.879</b>	<b>4.291</b>	<b>4.492</b>	<b>3.825</b>	<b>4.663</b>	<b>3.850</b>	<b>3.682</b>	<b>4.796</b>
<b>BRESCIA</b>	<b>4.805</b>	<b>4.348</b>	<b>4.910</b>	<b>4.157</b>	<b>4.767</b>	<b>3.896</b>	<b>3.788</b>	<b>4.900</b>

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 Brescia è di 0.57 "punti". Di fatto, per quanto riguarda il questionario DDA, l'ateneo di Brescia è quello più vicino a quello di Trento (sulla base del "profilo di soddisfazione"). All'estremo opposto, l'ateneo più "lontano" da Trento è l'università Parthenope (1.36 punti).

Impiegando questo criterio si possono calcolare le 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 15 Atenei, ordinate in modo crescente, sono:

<b>BRE</b>	<b>PIE</b>	<b>INS</b>	<b>SIE</b>	<b>FOG</b>	<b>TRI</b>	<b>POL</b>	<b>BER</b>	<b>SAL</b>	<b>URB</b>	<b>SAS</b>	<b>AQU</b>	<b>VEN</b>	<b>LUM</b>	<b>PAR</b>
0.57	0.65	0.66	0.71	0.75	0.77	0.79	0.84	0.87	0.89	0.93	1.20	1.25	1.32	1.36

I due Atenei più vicini fra loro sono quelli di Foggia e dell'Università Politecnica delle Marche (0.25 punti), mentre quelli più distanti sono quelli di Venezia e L'Aquila (2.18 punti).

### **Questionario PTA**

Rispetto all'Ateneo di Trento, le distanze degli altri 15 Atenei, ordinate in modo crescente sono:

<b>TRI</b>	<b>INS</b>	<b>PIE</b>	<b>URB</b>	<b>BRE</b>	<b>SIE</b>	<b>FOG</b>	<b>BER</b>	<b>SAL</b>	<b>AQU</b>	<b>POL</b>	<b>PAR</b>	<b>SAS</b>	<b>LUM</b>	<b>VEN</b>
0.32	0.42	0.47	0.62	0.65	0.65	0.75	0.79	0.90	0.95	0.96	1.11	1.34	1.67	1.73

I due Atenei più vicini fra loro sono quelli di Piemonte e di Urbino (0.19 punti), mentre quelli più distanti sono quelli di Sassari e LUMSA (2.70 punti).

### **Questionario STUD1**

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

<b>Pol</b>	<b>TRI</b>	<b>SAS</b>	<b>BER</b>	<b>VEN</b>	<b>Sie</b>	<b>Pie</b>	<b>Bre</b>	<b>Udi</b>	<b>AQU</b>	<b>Par</b>	<b>Urb</b>	<b>Ins</b>	<b>FOG</b>	<b>SAL</b>	<b>LUM</b>
0.28	0.35	0.37	0.43	0.43	0.52	0.56	0.71	0.74	0.80	0.88	0.90	1.04	1.04	1.08	1.15

I due Atenei più vicini fra loro sono quelli di Bergamo e di Venezia (0.19 punti), mentre quelli più distanti sono quelli di Salerno e LUMSA (1.89 punti).

### **Questionario STUD**

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

<b>Bre</b>	<b>Udi</b>	<b>VEN</b>	<b>Pol</b>	<b>Par</b>	<b>TRI</b>	<b>BER</b>	<b>Pie</b>	<b>Sie</b>	<b>LUM</b>	<b>SAS</b>	<b>FOG</b>	<b>AQU</b>	<b>Urb</b>	<b>Ins</b>	<b>SAL</b>
0.58	0.61	0.67	0.72	0.76	0.80	0.81	0.85	0.88	0.95	0.96	1.02	1.03	1.10	1.31	1.39

I due Atenei più vicini fra loro sono quelli di Brescia e di Udine (0.14 punti), mentre quelli più distanti sono quelli di Insubria e LUMSA (1.95 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 120 (o 136) distanze fra gli 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 gli 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 generalmente superiore all'80%: 81.0% (DDA), 90.0% (PTA), 86.2% (STUD1), 67.5% (STUD).
- La prima componente (quella orizzontale, rappresentata sull'asse delle ascisse nei grafici della Figura 4.1) spiega generalmente, da sola, oltre il 60% della variabilità totale: 64.0% (DDA), 80.8% (PTA), 73.3% (STUD1), 49.6% (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 gli 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: 17.0% (DDA), 9.2% (PTA), 12.8% (STUD1), 18.0% (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. L’Aquila presenta il “livello di soddisfazione generale” più basso, mentre Parthenope e Venezia quelli più elevati. 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). Lungo la direzione Nord – Sud gli Atenei sono più “compattati”, anche se si può dire che al “Nord” (Insubria) prevale (in senso relativo) la soddisfazione per il supporto alla ricerca e per l’amministrazione e la gestione del personale rispetto a quella per i servizi di campus e per il portale e i *social media*, mentre al “Sud” (Parma, LUMSA e L’Aquila) 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, meno uniformemente lungo la direzione che va da ovest a est, con una “interruzione” estremamente evidente passando da Sassari a Siena; l’ateneo di Sassari occupa la posizione più “estrema” a ovest, ad indicare un “livello di soddisfazione generale” alquanto inferiore rispetto a quello degli altri Atenei. Una seconda interruzione si può osservare all’estremo opposto, con gli Atenei di Venezia e LUMSA che mostrano il “livello di soddisfazione generale” più elevato. Come nel caso precedente, 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). Lungo la direzione Nord – Sud gli Atenei sono molto “compattati”.

### **Questionario STUD1**

Guardando l’allineamento degli Atenei, nel pannello in basso a sinistra della figura 4.1, si nota un’unica, “decisa” interruzione lungo la direzione che va da ovest a est, passando dall’Università del Piemonte Orientale a Parma. Nel questionario che stiamo considerando l’Ateneo di Trento ha un punteggio positivo, anche se viene superato, quanto a grado di soddisfazione generale, da tre Atenei. Lungo la direzione Nord – Sud gli Atenei sono estremamente “compattati”. Questa direzione “verticale” è legata principalmente alla soddisfazione verso i servizi bibliotecari, soddisfazione che risulta alquanto più elevata al “Sud” (Trento, Siena, Sassari e Politecnica delle Marche) rispetto al “Nord” (Foggia).

### **Questionario STUD**

Guardando l’allineamento degli Atenei, nel pannello in basso a destra della figura 4.1, si nota una “decisa” interruzione lungo la direzione che va da ovest a est, passando da Trento e Parthenope a LUMSA (con ITrento che è secondo soltanto a LUMSA). Lungo la direzione Nord – Sud gli Atenei sono alquanto “compattati”. Volendo interpretare questa direzione “verticale”, si può dire che al “Nord” (Venezia) prevale (in senso relativo) la soddisfazione per i servizi di internazionalizzazione e di *job placement/career service* rispetto a quelli relativi al diritto allo studio, mentre al “Sud” (Salerno, Trieste, Piemonte Orientale e Parthenope) accade il contrario.

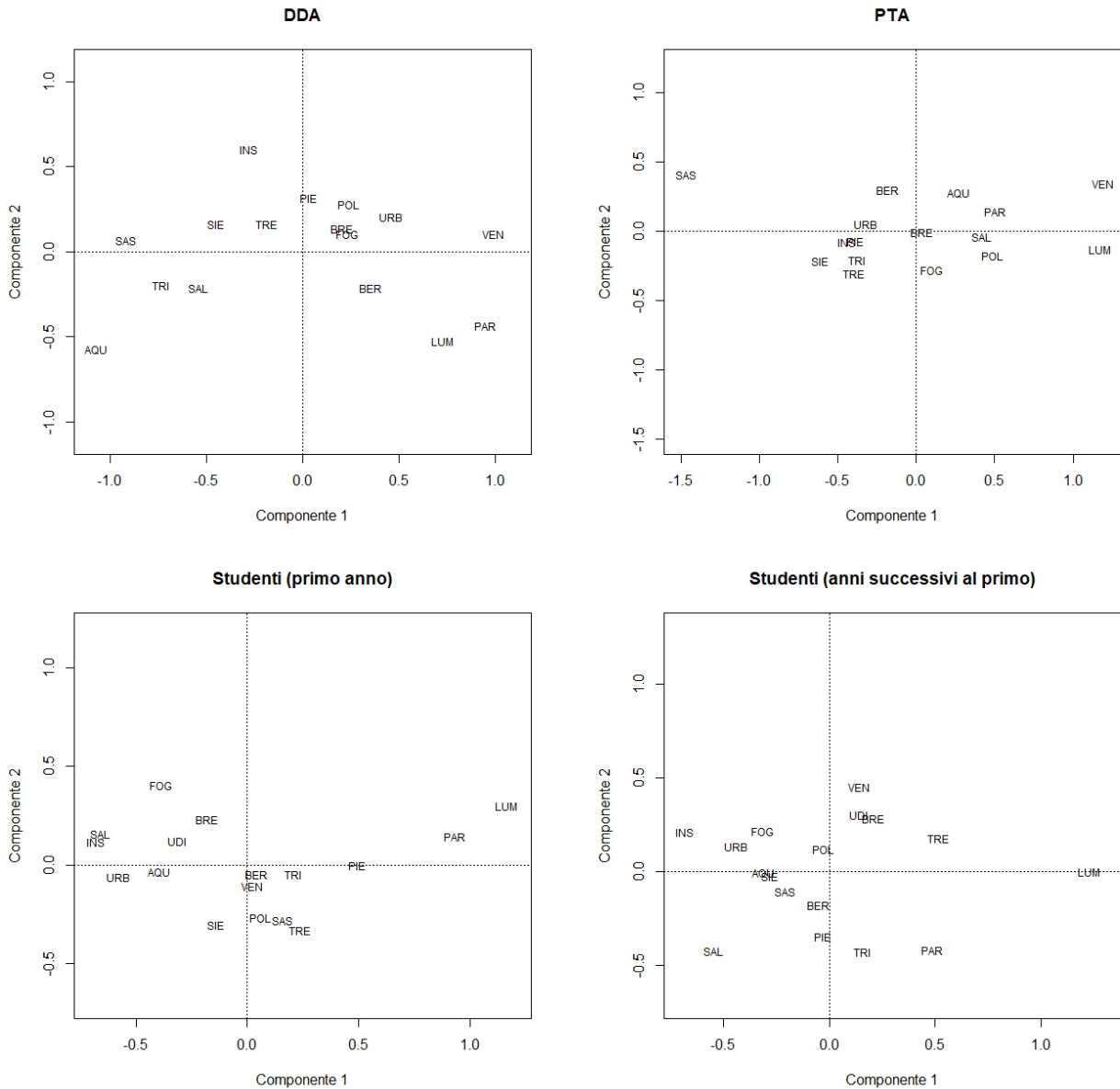


Figura 4.1 Posizionamento degli Atenei medi sul piano individuato dalle prime due componenti estratte dall'analisi delle distanze euclidee fra i "profili di soddisfazione" individuati dai punteggi medi degli *item* che compongono le sezioni dei 4 questionari. Lungo la direzione che va da sinistra a destra di ciascun grafico, gli Atenei sono allineati in ordine di livello medio complessivo di soddisfazione crescente.

## 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 rilevati nell'edizione 2024 dell'indagine.

La figura 5.1 mette direttamente a confronto i valori degli indicatori UniTN osservati nella rilevazione del 2024 (asse delle ascisse) e in quella del 2025 (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 2025 sono risultati numericamente superiori a quelli del 2024, mentre gli indicatori al di sotto della

bisettrice sono quelli per i quali i valori del 2025 sono risultati inferiori a quelli del 2024. Le linee rosse punteggiate racchiudono gli indicatori per i quali la variazione osservata fra il dato del 2025 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.

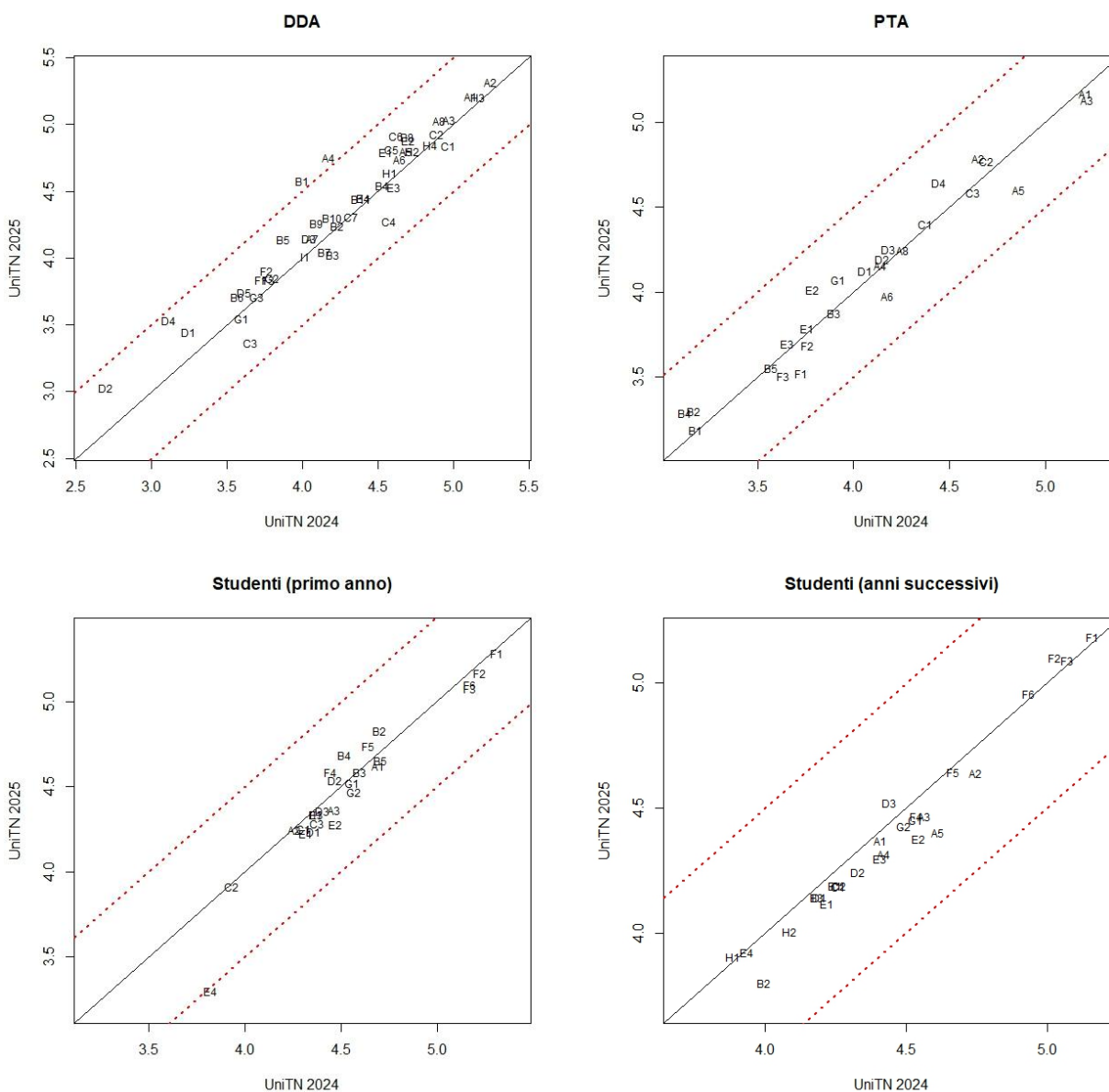


Figura 5.1 Confronto fra i punteggi degli indicatori UniTN del 2024 (asse orizzontale) e del 2025 (asse verticale). In ogni grafico (uno per ciascuno dei 4 questionari) è disegnata anche la bisettrice. Gli indicatori al di sopra della bisettrice sono quelli per i quali i valori del 2025 sono risultati numericamente superiori a quelli del 2024, mentre gli indicatori al di sotto della bisettrice sono quelli per i quali i valori del 2025 sono risultati inferiori a quelli del 2024. Le linee rosse punteggiate racchiudono gli indicatori per i quali la variazione osservata fra il dato del 2025 e quella del 2024 è risultata inferiore (in valore assoluto) a 0.5 punti.

I risultati ottenuti si possono così riassumere:

- **Questionario DDA.** Gli indicatori per i quali nel 2025 si è osservato un aumento rispetto al 2024 sono 37, mentre quelli per i quali nel 2025 si è osservata una riduzione rispetto al 2024 sono 9. Tuttavia, se prendiamo in esame la “consistenza” delle differenze, allora in nessun caso si è osservata una

riduzione superiore a mezzo punto, mentre due indicatori (*qualità didattica* e *qualità ricerca*) hanno fatto registrare un aumento superiore a 0.5 punti.

- *Questionario PTA*. Gli indicatori per i quali nel 2025 si è osservato un aumento rispetto al 2024 sono 15, mentre quelli per i quali nel 2025 si è osservata una riduzione rispetto al 2024 sono 11 (ricordiamo che l'indicatore 7 della sezione A non era presente nel 2024). Tuttavia, se prendiamo in esame la "consistenza" delle differenze, allora non ci sono indicatori che hanno fatto registrare una riduzione superiore, in valore assoluto, a mezzo punto.
- *Questionario STUD1*. Gli indicatori per i quali nel 2025 si è osservato un aumento rispetto al 2024 sono 5, mentre quelli per i quali nel 2025 si è osservata una riduzione rispetto al 2024 sono 21. Tuttavia, se prendiamo in esame la "consistenza" delle differenze, allora si può osservare che, a parte un caso, tutte le differenze sono comprese fra  $\pm 0.2$  punti. Soltanto l'indicatore 4 della sezione E (*criticità riscontrate nei servizi di segreteria*) fa registrare una riduzione di 0.58 punti.
- *Questionario STUD*. Gli indicatori per i quali nel 2025 si è osservato un aumento rispetto al 2024 sono 6, mentre quelli per i quali nel 2025 si è osservata una riduzione rispetto al 2024 sono 21. 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 (la differenza negativa più elevata è  $-0.208$ ).

In sostanza, quindi sembra di poter affermare che tra il 2025 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 del 2024, 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 2025 e del 2024). I risultati di questo confronto sono presentati graficamente nelle figure riportate in appendice. 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 2025 e quelli del 2024).

In tutti i grafici sono sempre stati evidenziati i quattro quadranti e, all'interno di ciascun 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" (ovvero la *denominazione*) dei quadranti è quello riportato nel rapporto GP del 2024, vale a dire, procedendo in senso antiorario:

- Nel primo quadrante (in alto a destra) sono riportati gli indicatori per i quali la *performance* UniTN 2025 è stata *superiore* a quella degli atenei medi (sempre nel 2025) e la *performance* UniTN 2025 è stata *superiore* a quella UniTN 2024. 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 2025 è stata *inferiore* a quella degli atenei medi (sempre nel 2025) e la *performance* UniTN 2025 è stata *superiore* a quella UniTN 2024. 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 2025 è stata *inferiore* a quella degli atenei medi (sempre nel 2025) e la *performance* UniTN 2025 è stata *inferiore* a quella UniTN 2024. 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 2025 è stata *superiore* a quella degli atenei medi (sempre nel 2025) e la *performance* UniTN 2025 è stata *inferiore* a quella UniTN 2024 (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  $\pm 0.5$  (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.

- A. *Supporto alla didattica*. Tutti gli indicatori sono collocati nel quadrante “eccellenza”; uno di questi (*qualità didattica*) mostra un aumento superiore a mezzo punto nel confronto “interno” (2025 vs 2024).
- B. *Supporto alla ricerca*. Gli indicatori di questa sezione sono sostanzialmente “dispersi” nei primi tre quadranti. In particolare due di loro (*stesura bandi* e *stesura contratti*) occupano il quadrante “criticità”, anche se la riduzione è comunque inferiore a 0.5 punti. Fra gli indicatori rimanenti, da segnalare l’indicatore *qualità della ricerca* che si colloca nel quadrante “recupero” e presenta una variazione (un miglioramento) superiore a mezzo punto nel confronto “interno”.
- C. *Amministrazione e gestione del personale*. Gli indicatori di questa sezione sono “dispersi” in tutti i quadranti. Due indicatori occupano il quadrante “criticità”, ma uno di essi (*missioni*) presenta una riduzione superiore a un punto nel confronto “esterno”.
- D. *Servizi di campus*. Tutti gli indicatori sono collocati nel quadrante “recupero”. In particolare, l’indicatore numero 2 (*manutenzione*) presenta una riduzione superiore a mezzo punto nel confronto “esterno”.
- E. *Sistemi informatici*. Gli indicatori di questa sezione occupano i primi tre quadranti. In particolare l’indicatore numero 1 (*WiFi*) mostra una variazione (un miglioramento) superiore a mezzo punto nel confronto “esterno”.
- F. *Comunicazione*. I tre indicatori di questa sezione si collocano tutti nel quadrante “recupero”.
- G. *Portale e social media*. Due indicatori si collocano nel quadrante “recupero” e uno (il numero 1, *Sito*) nel quadrante “criticità”. In tutti e tre i casi le variazioni sono inferiori (in valore assoluto) a 0.5 punti.
- H. *Servizi bibliotecari*. Gli indicatori di questa sezione occupano tutti il quadrante “eccellenza”, ma con valori inferiori a 0.5 punti.
- I. *Complessivo*. Questa sezione (non riportata nella figura 5.2) è formata da un unico indicatore. Dal punto di vista puramente numerico esso si colloca nel quadrante “criticità” dal momento che risulta in riduzione sia nel confronto “esterno” (-0.311), sia in quello “interno” (-0.004). Tuttavia entrambi i valori non superano il mezzo punto ed il secondo è sostanzialmente uguale a zero.

### 5.2 Questionario PTA

Il questionario è composto da 6 sezioni.

- A. *Amministrazione e gestione del personale*. Se escludiamo l’indicatore 7, tutti gli altri indicatori di questa sezione si collocano nei quadranti “eccellenza” e “attenzione” senza però presentare valori superiori a 0.5 punti. Per quanto riguarda invece l’indicatore 7 (*missioni*), non è possibile un confronto “interno”, in quanto non rilevato nel 2024, mentre nel confronto “esterno” risulta inferiore rispetto al *benchmark* di 0.66 punti.

- B. *Servizi di campus*. Gli indicatori di questa sezione si collocano nei quadranti “recupero” e “criticità”. Due di essi (*acquisti e manutenzione*) presentano nel confronto “esterno” un valore superiore a mezzo punto.
- C. *Soddisfazione contabilità*. I tre indicatori di questa sezione occupano tre quadranti distinti, ma sempre con valori prossimi a zero.
- D. *Sistemi informatici*. Gli indicatori di questa sezione si collocano nei quadranti “eccellenza” e “recupero”, ma sempre con valori inferiori (in valore assoluto) a 0.5 punti.
- E. *Comunicazione*. I tre indicatori di questa sezione sono tutti collocati nel quadrante “recupero”, ma sempre con valori inferiori (in valore assoluto) a 0.5 punti.
- F. *Portale e social media*. I tre indicatori di questa sezione sono tutti collocati nel quadrante “criticità”, ma sempre con valori inferiori (in valore assoluto) a 0.5 punti.
- 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” (-0.132), ma in aumento in quello “interno” (+0.151). Entrambi i valori, comunque, sono ben inferiori a 0.5 punti.

### 5.3 Questionario STUD1

Il questionario è composto da 7 sezioni.

- A. *Orientamento in entrata*. Gli indicatori di questa sezione si collocano nei quadranti “criticità” e “attenzione”, ma con differenze ben inferiori (in valore assoluto) a 0.5 punti.
- B. *Servizi generali, infrastrutture, logistica*. Gli indicatori di questa sezione si collocano in 3 dei 4 quadranti. Nessuno tuttavia presenta differenze superiori (in valore assoluto) a 0.5 punti. In particolare l'indicatore 1 (*Aule didattiche*), pur collocandosi nel quadrante “criticità”, presenta due valori assai prossimi a zero (-0.028 per quanto riguarda il confronto “esterno” e -0.035 per quanto riguarda il confronto “interno”).
- C. *Comunicazione*. I tre indicatori di questa sezione si collocano nei quadranti “criticità” e “attenzione”, ma in tutti e tre i casi le differenze osservate sono prossime a zero.
- D. *Sistemi informativi*. Gli indicatori di questa sezione si collocano nei quadranti “eccellenza” e “attenzione”, ma sempre con valori inferiori a 0.5 punti.
- E. *Segreteria*. I quattro indicatori di questa sezione si collocano nei quadranti “criticità” e “attenzione”. Per quanto riguarda il primo caso, mentre l'indicatore numero 1 (*Servizi di segreteria on-line*) presenta entrambe le differenze prossime a zero (-0.055 per quanto riguarda il confronto “esterno” e -0.096 per quanto riguarda il confronto “interno”), l'indicatore numero 4 (*criticità riscontrate*) fa registrare una riduzione superiore a 0.5 punti nel confronto “interno”.
- F. *Servizi Bibliotecari*. Gli indicatori di questa sezione sono tutti collocati nei quadranti “eccellenza” e “attenzione”. In particolare, l'indicatore numero 1 (*Consultazione e prestiti*) fa registrare nel confronto “esterno” una differenza superiore a 0.5 punti.
- G. *Diritto allo studio*. I due indicatori di questa sezione si collocano nel quadrante “attenzione”, ma con valori ben inferiori a 0.5 punti.

## 5.4 Questionario STUD

Il questionario è composto da 8 sezioni e si può subito anticipare che nessuno degli indicatori presenta variazioni superiori (in valore assoluto) a 0.5 punti.

- A. *Servizi generali, infrastrutture, logistica*. Tutti gli indicatori si collocano nel quadrante “attenzione”.
- B. *Comunicazione*. Due indicatori si collocano nel quadrante “attenzione” e uno nel quadrante criticità (il numero 2, *Social network*).
- C. *Sistemi informativi*. Entrambi gli indicatori si collocano nel quadrante “attenzione”.
- D. *Internazionalizzazione*. Due indicatori si collocano nel quadrante “attenzione” e uno (il numero 3, *Complessivo*) nel quadrante “eccellenza”.
- E. *Segreteria*. Tutti gli indicatori si collocano nel quadrante “attenzione”.
- F. *Biblioteche*. Due indicatori si collocano nel quadrante “attenzione” e quattro nel quadrante “eccellenza”. Nel caso dell’indicatore numero 1 (*Servizi biblio consultazione e prestiti*) la variazione “esterna” è appena inferiore a 0.5 punti, essendo uguale a 0.485 punti.
- G. *Diritto allo studio*. I due indicatori che costituiscono questa sezione si collocano nel quadrante “attenzione”, con valori del tutto sovrapponibili fra loro.
- H. *Job placement/Career service*. Un indicatore si colloca nel quadrante “attenzione” e l’altro (il numero 1, *Servizio di job placement/career service*) nel quadrante “eccellenza”.

## 5.5 Un quadro sintetico dei confronti “esterno” ed “interno”

La figura 5.3 riporta in modo sintetico quanto illustrato analiticamente nelle sezioni precedenti. In sintesi:

- Nel caso del questionario DDA, 21 indicatori si collocano nel quadrante “eccellenza”, 16 indicatori si collocano nel quadrante “recupero”, 8 indicatori si collocano nel quadrante “criticità” e 1 indicatore si colloca nel quadrante “allerta”. Se tuttavia consideriamo soltanto gli indicatori che “superano” la soglia di 0.5 punti, allora abbiamo due indicatori nel quadrante “eccellenza” (il numero 4 della sezione A e il numero 1 della sezione E), due indicatori nel quadrante “recupero” (il numero 1 della sezione B e il numero 2 della sezione D) e un indicatore nel quadrante “criticità”. Quest’ultimo indicatore (il numero 3 della sezione C) è anche l’unico a fare registrare una variazione negativa nel confronto “interno” superiore a 1 punto.
- Nel caso del questionario PTA, 4 indicatori si collocano nel quadrante “eccellenza”, 11 indicatori si collocano nel quadrante “recupero”, 6 indicatori si collocano nel quadrante “criticità” e 5 indicatori si colloca nel quadrante “allerta”. Va poi segnalato l’indicatore 7 della sezione A (*missioni*) che non era presente nella rilevazione del 2024 e, quindi, si posiziona (per convenzione) a cavallo dei quadranti “recupero” e “criticità”. Se consideriamo soltanto gli indicatori che “superano” la soglia di 0.5 punti, allora vanno segnalati gli indicatori 1 e 2 della sezione B, che hanno fatto registrare nel confronto “esterno” valori uguali a  $-0.719$  e  $-0.686$  e l’appena citato indicatore 7 della sezione A, che fa registrare nel confronto “esterno” un valore uguale a  $-0.656$ .
- Nel caso del questionario STUD1, 5 indicatori si collocano nel quadrante “eccellenza”, nessun indicatore si colloca nel quadrante “recupero”, 6 indicatori si collocano nel quadrante “criticità” e 15 indicatori si collocano nel quadrante “allerta”. Se tuttavia consideriamo soltanto gli indicatori che “superano” la soglia di 0.5 punti, allora vanno segnalati soltanto due indicatori: l’indicatore numero 4 della sezione E nel quadrante “criticità” (con un valore di  $-0.523$  nel confronto “interno”) e l’indicatore numero 1 della sezione E nel quadrante “allerta” (con un valore di  $0.531$  nel confronto “esterno”).

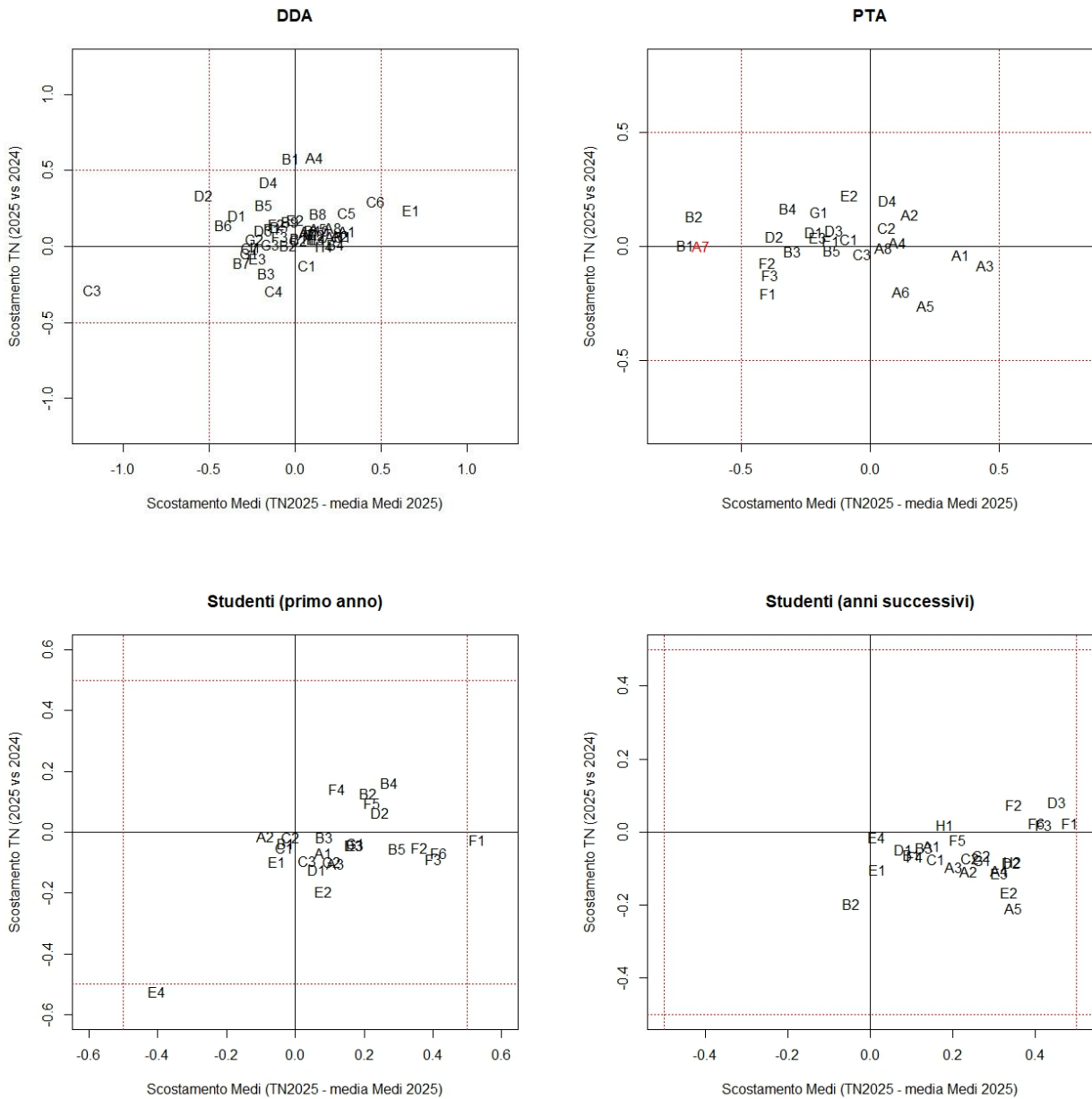


Figura 5.3 I risultati dei confronti “esterno” ed “interno” per i quattro questionari. Per ciascuno di essi sono riportate sull’asse orizzontale le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2025 e quelli del *benchmark*, cioè la media degli Atenei medi 2025 (confronto “esterno”), mentre sull’asse verticale sono riportate le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2025 e quelli UniTN 2024 (confronto “interno”). Le linee rosse tratteggiate sono posizionate in corrispondenza di una differenza uguale a  $\pm 0.5$  punti.

- Per quanto riguarda infine il questionario STUD, 6 indicatori si collocano nel quadrante “eccellenza”, nessun indicatore si colloca nel quadrante “recupero”, 1 indicatore si colloca nel quadrante “criticità” e 20 indicatori si collocano nel quadrante “allerta”. Tuttavia nessun indicatore “supera” la soglia di 0.5 punti né nel confronto “esterno”, né nel confronto “interno”.

## 6. Considerazioni conclusive

I risultati esposti in questa relazione sembrano delineare un quadro con molte luci e alcune ombre. Le “luci” riguardano principalmente le risposte date dagli studenti, che collocano l’Ateneo di Trento decisamente al di sopra del *benchmark* rappresentato dagli Atenei di dimensione media e ai primi posti nella valutazione integrata delle risposte date alle varie sezioni. La situazione risulta poi sostanzialmente stabile rispetto alla rilevazione del 2024 e soltanto un indicatore (relativo alle criticità riscontrate dagli studenti iscritti al I anno rispetto ai servizi di segreteria) presenta un peggioramento rispetto alla rilevazione precedente. La sostanziale stabilità nel tempo dei valori degli indicatori dei questionari DDA e PTA può invece essere considerata sia fra le “luci” sia fra le “ombre”. Se è vero infatti che non ci sono situazioni di criticità marcata (soltanto l’indicatore *missioni* del questionario DDA presenta un punteggio standardizzato inferiore a -2) e che per tutti gli altri indicatori, pur in presenza di alcuni scostamenti rispetto al *benchmark*, i risultati si mantengono entro limiti che non suggeriscono condizioni di forte problematicità, è altrettanto vero che i risultati dell’Ateneo trentino per quanto riguarda i questionari DDA e PTA sono tali da collocarlo, complessivamente, al di sotto del *benchmark* rappresentato dagli Atenei di dimensione media. Ciò premesso, può essere utile sintetizzare di seguito i risultati separatamente per ciascun questionario (si veda anche la Tabella 6 in appendice che riporta gli indicatori da prendere in esame).

### **Personale docente, dottorandi, assegnisti**

Nel questionario DDA emerge una situazione complessivamente stabile, caratterizzata da valori generalmente prossimi al *benchmark* (anche se complessivamente inferiori). L’unica criticità significativa riguarda il servizio missioni, che presenta sia il maggiore scostamento negativo rispetto alla media degli Atenei di riferimento sia un peggioramento rispetto alla rilevazione precedente. Ulteriori elementi che meritano attenzione riguardano alcuni aspetti dei servizi di campus, in particolare la manutenzione e gli acquisti, che presentano punteggi assoluti relativamente contenuti. Di contro, diversi indicatori relativi alla didattica, alla ricerca e ai servizi bibliotecari evidenziano livelli di soddisfazione positivi e, in alcuni casi, miglioramenti rispetto all’edizione 2024.

### **Personale tecnico e amministrativo**

Anche per il personale tecnico-amministrativo il quadro generale appare sostanzialmente stabile e con valori generalmente prossimi al *benchmark* (anche se complessivamente inferiori). Gli aspetti che presentano i margini di miglioramento più evidenti riguardano i servizi di campus, in particolare gli acquisti, la manutenzione e, in misura minore, l’help desk. Tuttavia, nessuno degli indicatori analizzati mostra un peggioramento rilevante rispetto all’anno precedente e il livello complessivo di soddisfazione si mantiene sostanzialmente invariato. Risultati relativamente più favorevoli emergono invece per alcuni aspetti della gestione del personale e delle iniziative di welfare.

### **Studenti iscritti al primo anno**

Le valutazioni espresse dagli studenti del primo anno risultano nel complesso alquanto positive e generalmente superiori ai valori medi del *benchmark*. Non sono assolutamente presenti indicatori riconducibili a situazioni di criticità significativa. L’unico elemento che richiede attenzione riguarda alcuni aspetti dei servizi di segreteria, in particolare l’indicatore relativo alle criticità riscontrate dagli utenti, che presenta un peggioramento rispetto alla rilevazione precedente. Nel complesso, tuttavia, il livello di soddisfazione permane elevato e conferma il buon apprezzamento dei servizi offerti agli studenti nella fase di ingresso all’Università.

### **Studenti iscritti ad anni successivi al primo**

I risultati più positivi dell'intera indagine emergono dal questionario rivolto agli studenti iscritti agli anni successivi al primo. Tutti gli indicatori, ad eccezione di uno, risultano superiori alla media degli Atenei di riferimento e non si evidenziano aree di criticità né in termini assoluti né relativi. Particolarmente significativi sono i risultati ottenuti dai servizi bibliotecari, che presentano diversi indicatori con livelli di soddisfazione superiori di oltre due deviazioni standard rispetto al *benchmark* nazionale e rappresentano uno dei principali punti di forza dell'Ateneo. Anche i servizi di internazionalizzazione, di supporto agli studenti e di *career service* ricevono valutazioni generalmente favorevoli. Nel confronto con il 2024 le variazioni osservate risultano molto contenute, confermando la stabilità del livello di soddisfazione espresso dagli studenti.

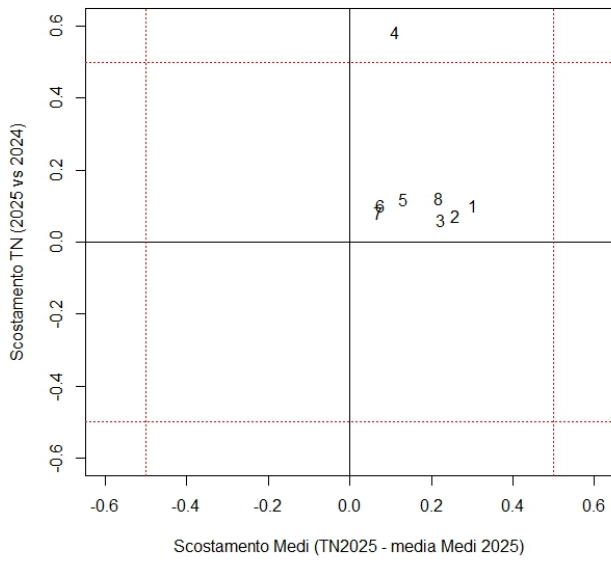
### **Sintesi finale**

Nel loro complesso, i risultati esposti in questa relazione restituiscono l'immagine di un Ateneo caratterizzato da buoni livelli di soddisfazione e da una sostanziale continuità rispetto alla rilevazione precedente. Le principali aree di attenzione riguardano alcuni servizi amministrativi e logistici – in particolare missioni, acquisti e manutenzione – mentre i servizi rivolti agli studenti e i servizi bibliotecari continuano a rappresentare punti di forza consolidati dell'Università di Trento.

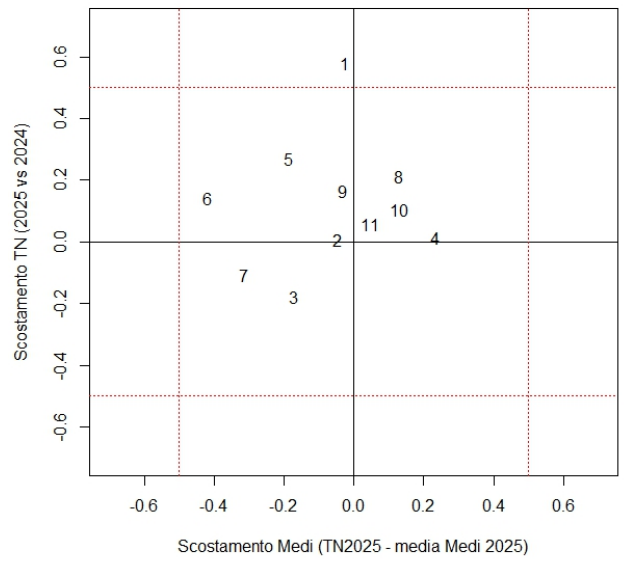
Pur tenendo conto dei tassi di risposta estremamente contenuti, soprattutto nelle rilevazioni rivolte alla popolazione studentesca, i risultati confermano una percezione che si può considerare complessivamente positiva dei servizi offerti e possono fornire indicazioni utili per orientare le future azioni di miglioramento previste nell'ambito della programmazione strategica e del ciclo della *performance* dell'Ateneo.

# Appendici

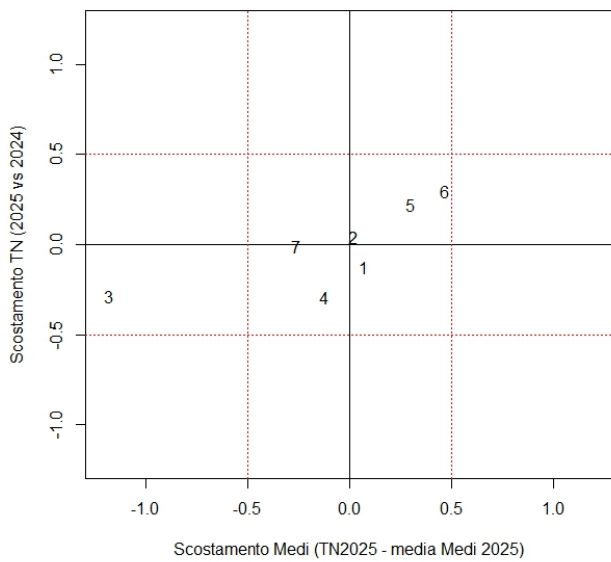
### DDA - A



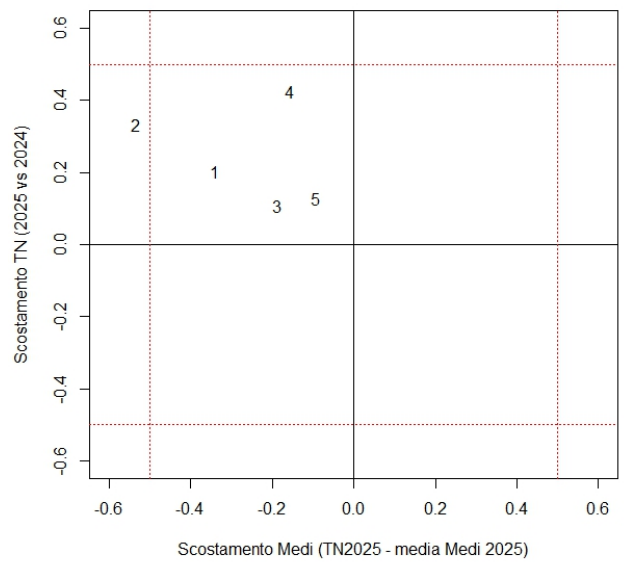
### DDA - B

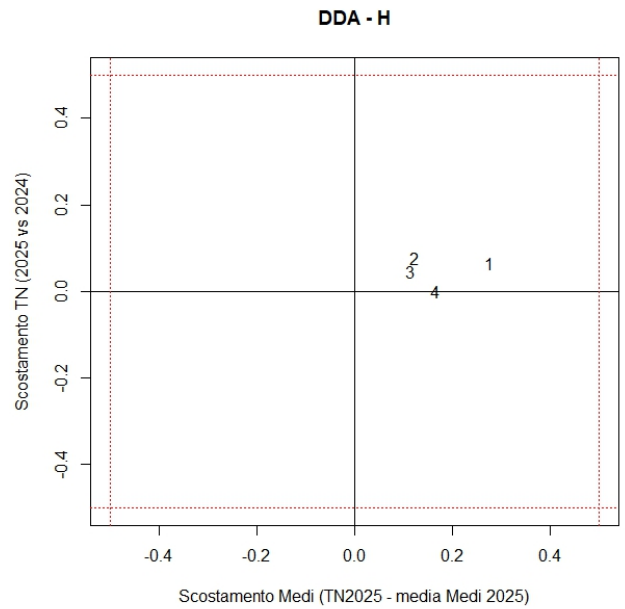
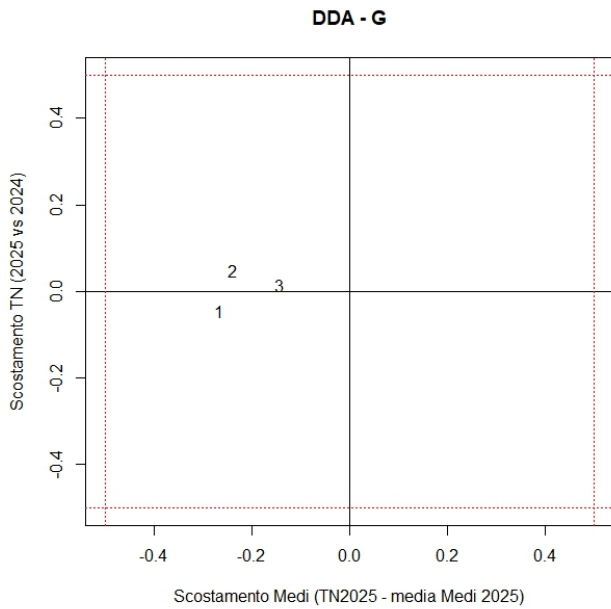
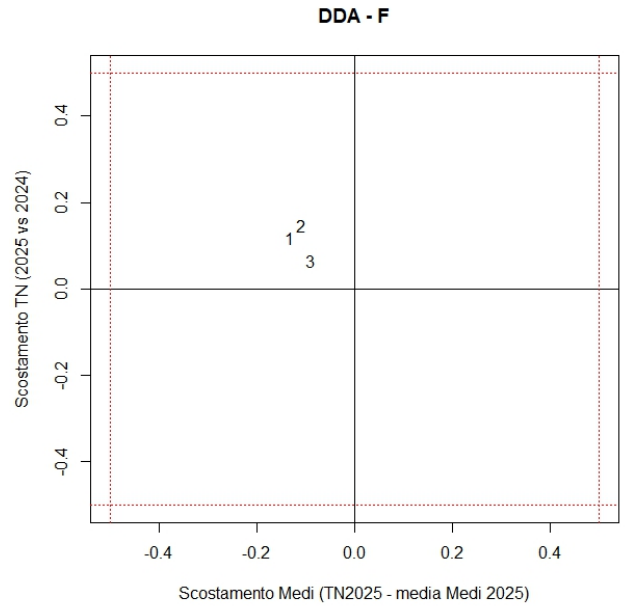
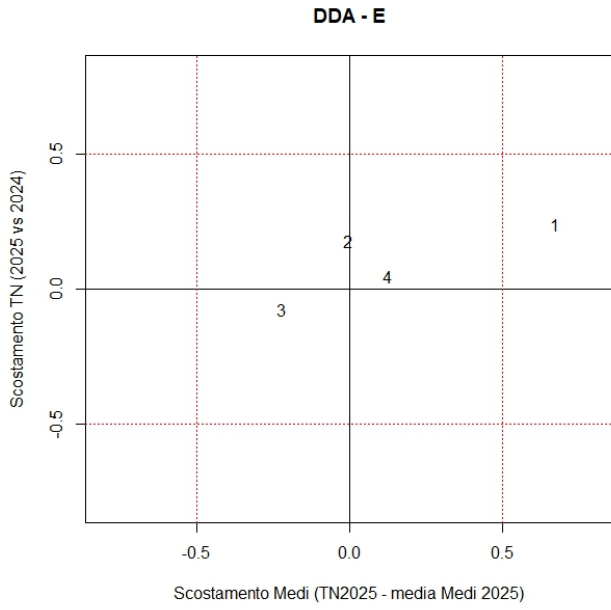


### DDA - C



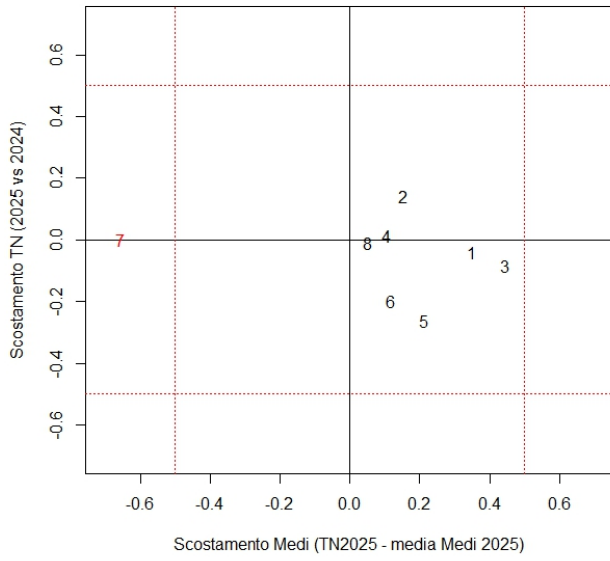
### DDA - D



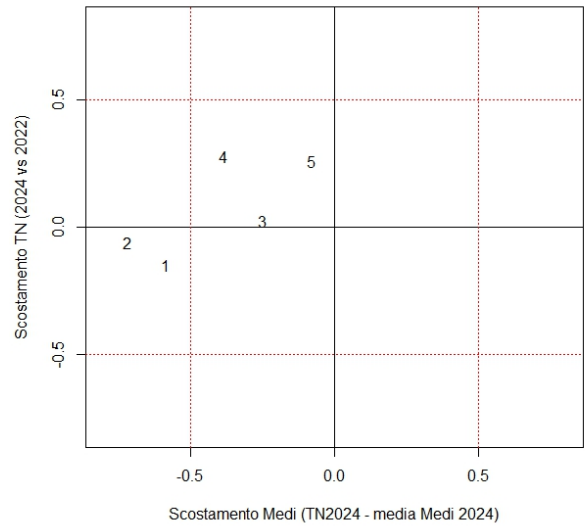


**Questionario DDA.** Per ciascuna delle sezioni del questionario sono riportate sull'asse orizzontale le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2025 e quelli del *benchmark* (media degli Atenei medi 2025), mentre sull'asse verticale sono riportate le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2025 e quelli UniTN 2024. Le linee rosse tratteggiate sono posizionate in corrispondenza di una differenza uguale a  $\pm 0.5$  punti.

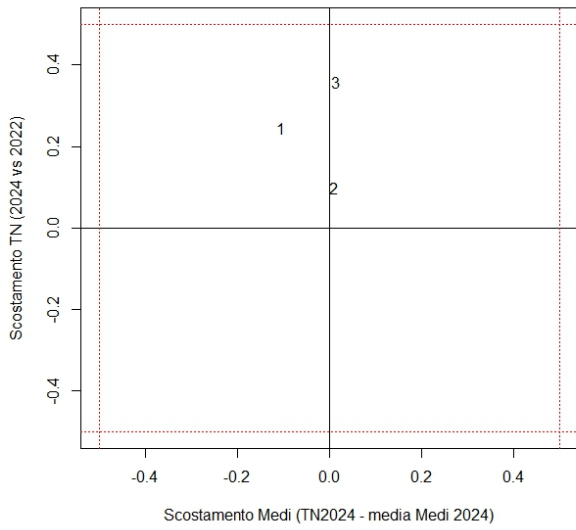
**PTA - A**



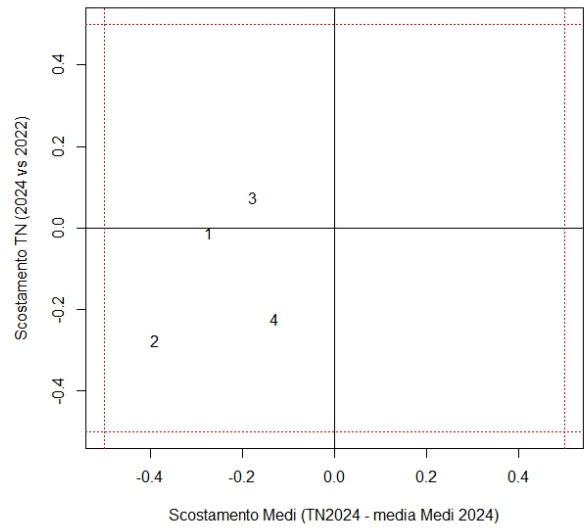
**PTA - B**

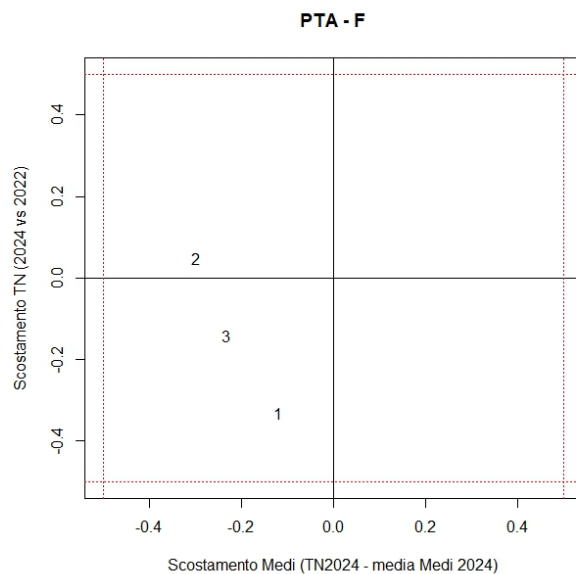
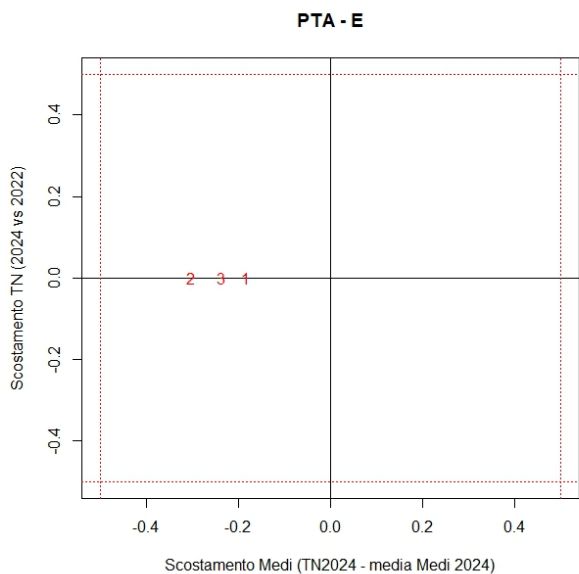


**PTA - C**



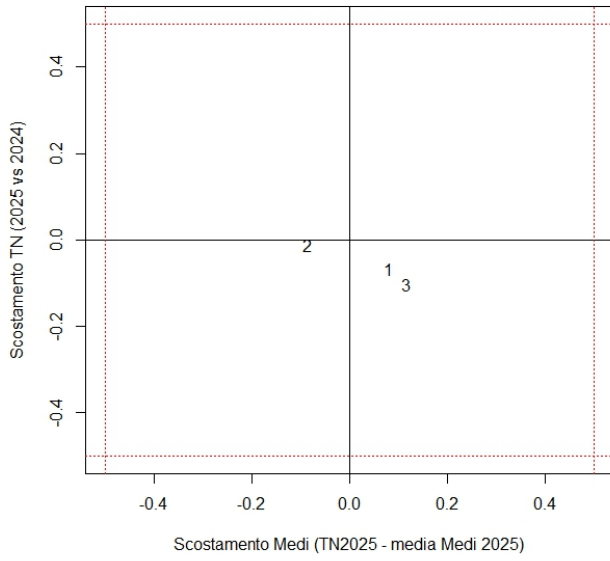
**PTA - D**



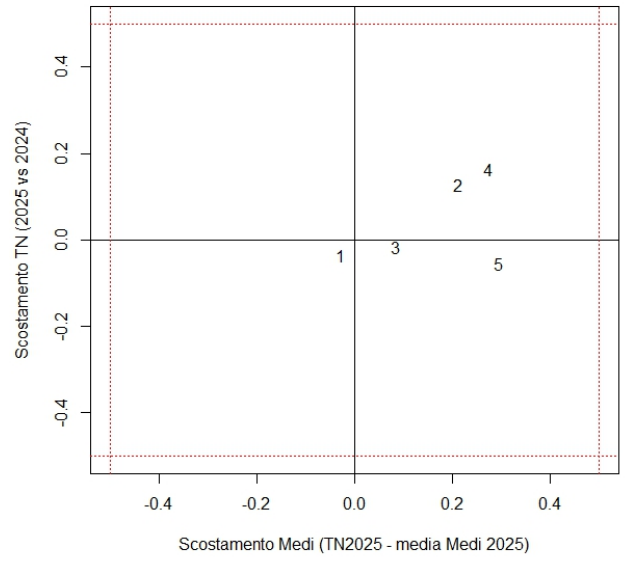


**Questionario PTA.** Per ciascuna delle sezioni del questionario sono riportate sull'asse orizzontale le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2025 e quelli del *benchmark* (media degli Atenei medi 2025), mentre sull'asse verticale sono riportate le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2025 e quelli UniTN 2024. Le linee rosse tratteggiate sono posizionate in corrispondenza di una differenza uguale a  $\pm 0.5$  punti.

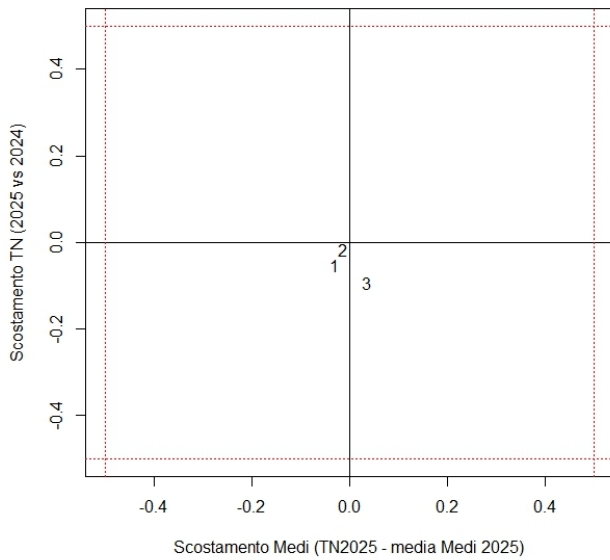
**Studenti (primo anno) - A**



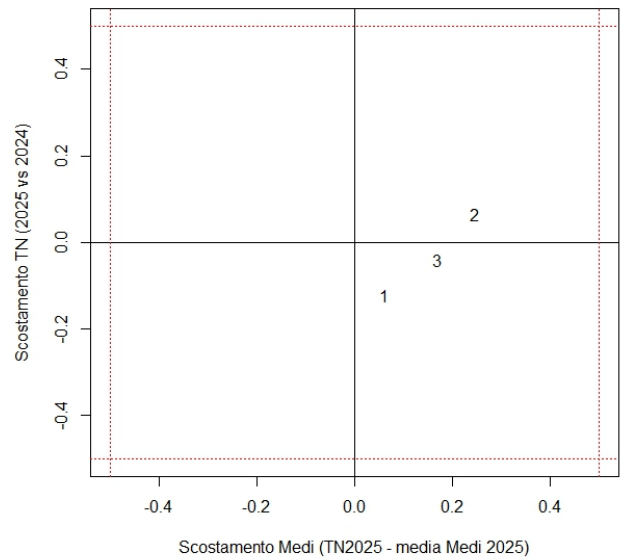
**Studenti (primo anno) - B**



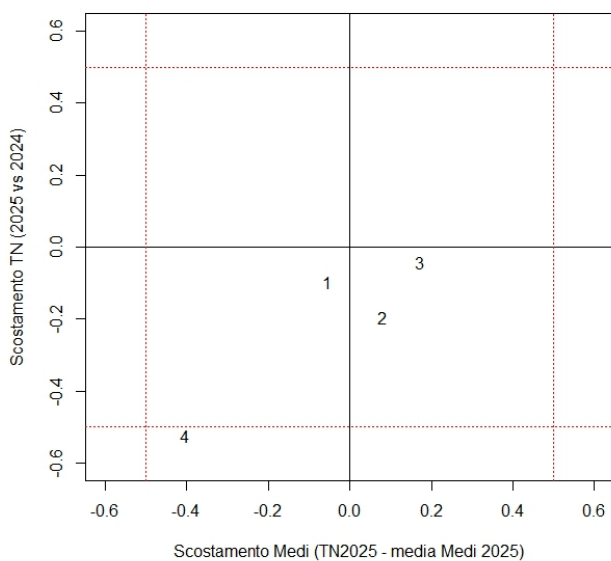
**Studenti (primo anno) - C**



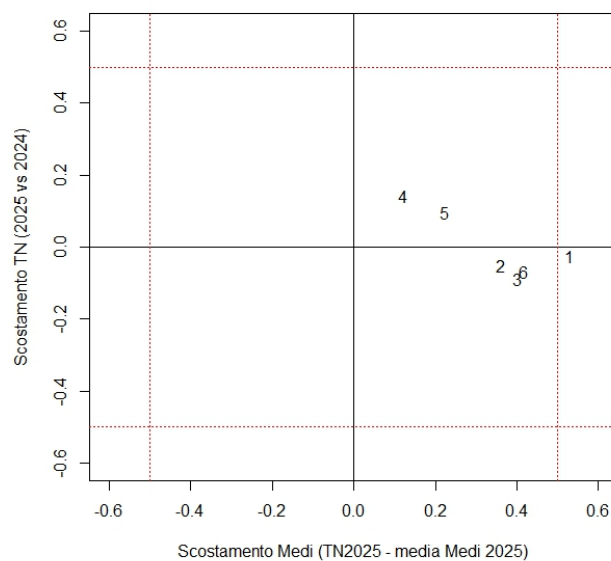
**Studenti (primo anno) - D**



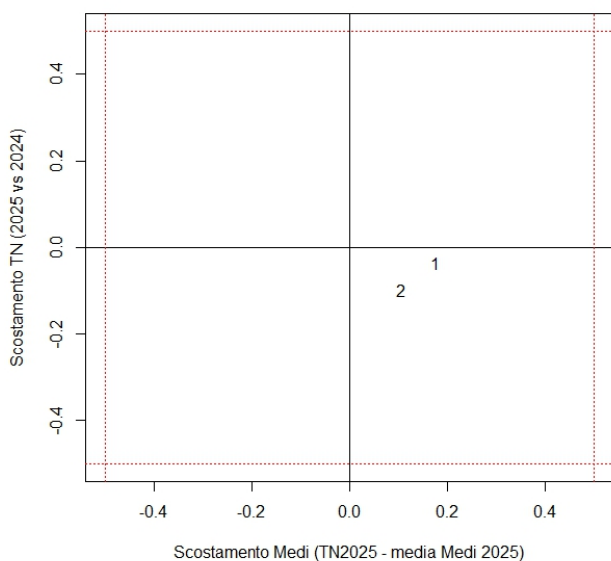
**Studenti (primo anno) - E**



**Studenti (primo anno) - F**

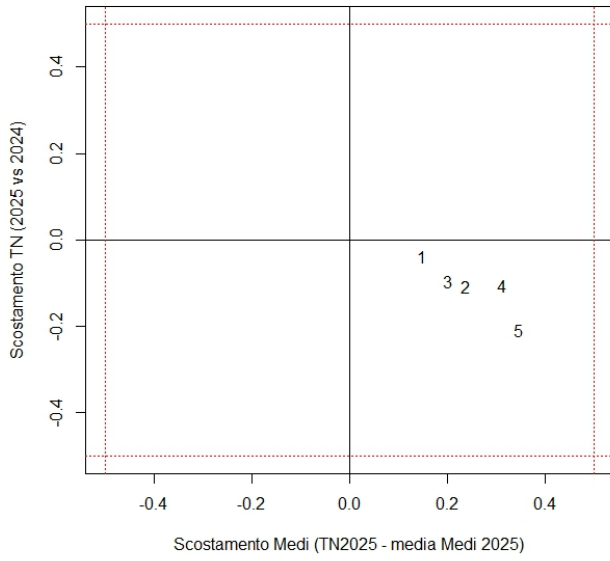


**Studenti (primo anno) - G**

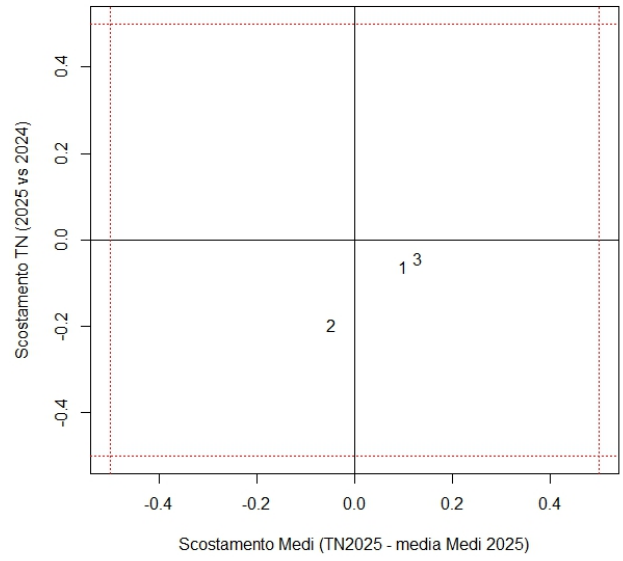


**Questionario STUD1.** Per ciascuna delle sezioni del questionario sono riportate sull'asse orizzontale le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2025 e quelli del *benchmark* (media degli Atenei medi 2025), mentre sull'asse verticale sono riportate le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2025 e quelli UniTN 2024. Le linee rosse tratteggiate sono posizionate in corrispondenza di una differenza uguale a  $\pm 0.5$  punti.

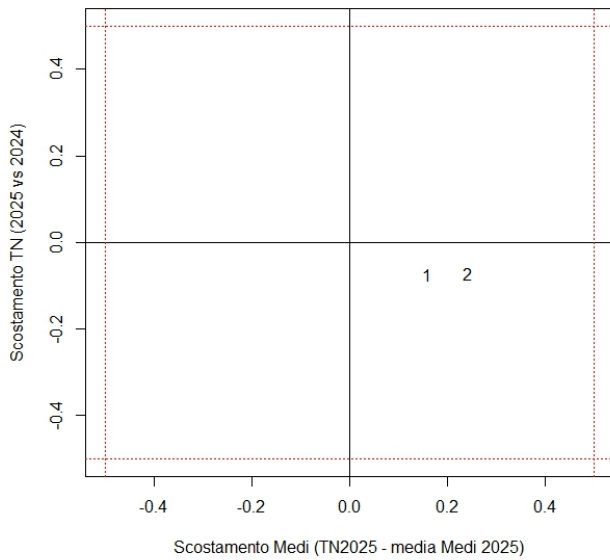
**Studenti (anni successivi) - A**



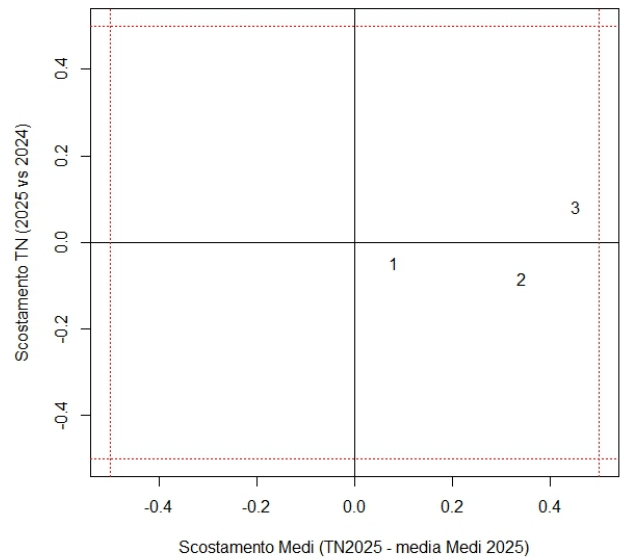
**Studenti (anni successivi) - B**



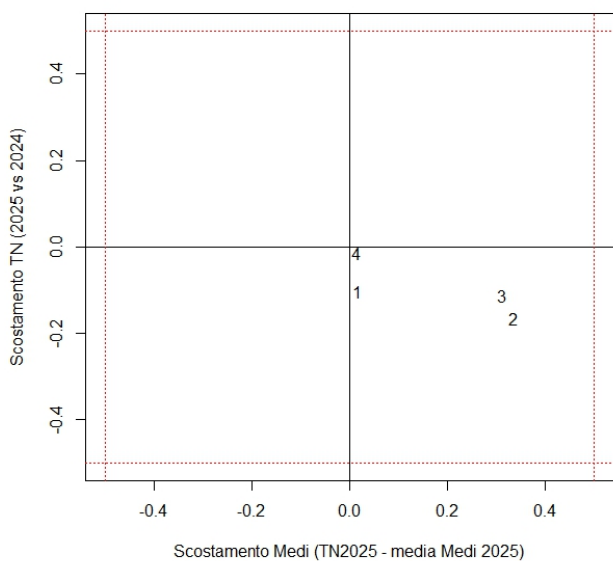
**Studenti (anni successivi) - C**



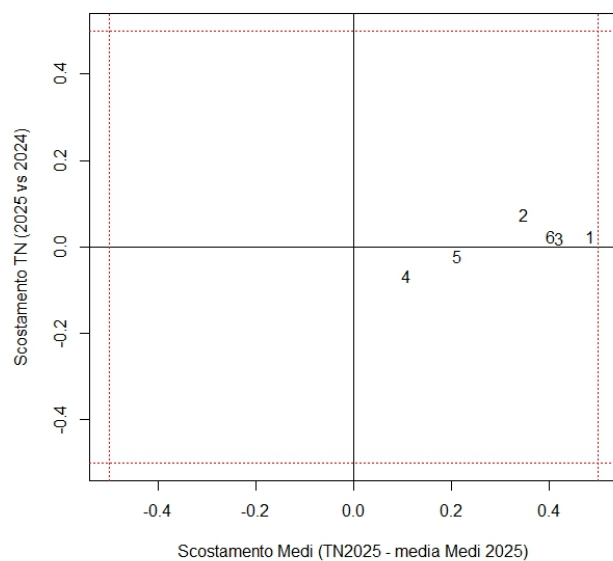
**Studenti (anni successivi) - D**



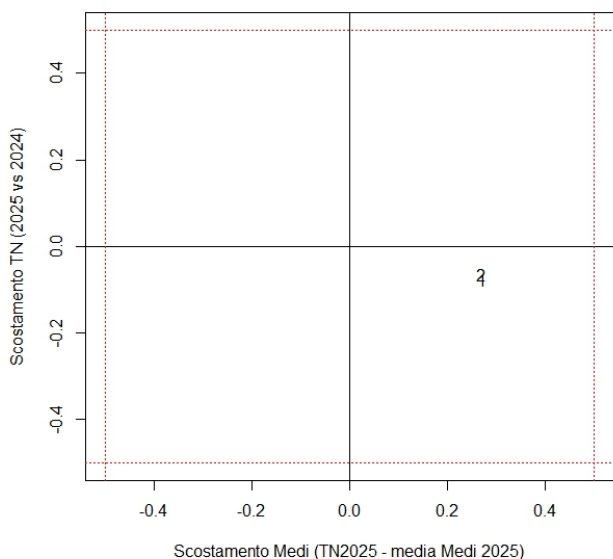
**Studenti (anni successivi) - E**



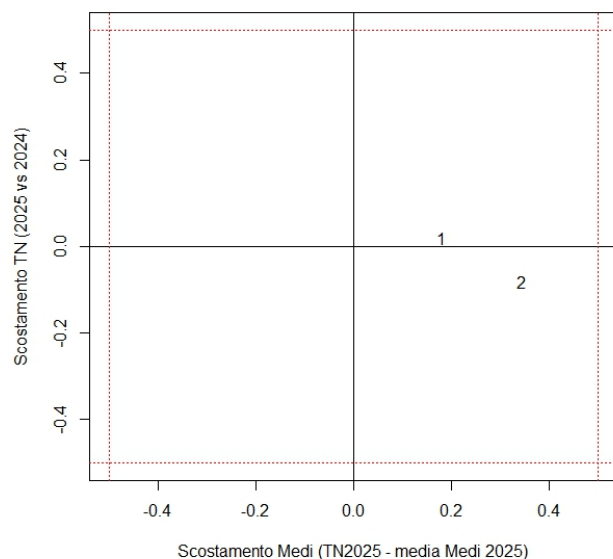
**Studenti (anni successivi) - F**



**Studenti (anni successivi) - G**



**Studenti (anni successivi) - H**



**Questionario STUD.** Per ciascuna delle sezioni del questionario sono riportate sull'asse orizzontale le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2025 e quelli del *benchmark* (media degli Atenei medi 2025), mentre sull'asse verticale sono riportate le differenze fra i punteggi degli indicatori UniTN 2025 e quelli UniTN 2024. Le linee rosse tratteggiate sono posizionate in corrispondenza di una differenza uguale a  $\pm 0.5$  punti.

Tabella 1 (DDA)

sez.	ind.	area	n	UniTN	media	d.s.	delta	TN <sub>norm</sub>	z
A	1	Ammissioni	1	5,213	4,911	0,303	0,303	0,827	1,001
A	2	Appelli	1	5,317	5,056	0,238	0,261	0,803	1,097
A	3	Tirocini	1	5,033	4,809	0,404	0,224	0,813	0,555
A	4	Qualità didattica	1	4,756	4,644	0,284	0,112	0,639	0,394
A	5	Laboratori	1	4,803	4,672	0,276	0,131	0,661	0,475
A	6	eLearning	1	4,741	4,664	0,267	0,077	0,597	0,286
A	7	Dottorato	1	4,145	4,074	0,476	0,071	0,722	0,148
A	8	Complessivo	1	5,026	4,807	0,200	0,220	0,901	1,097
B	1	Qualità ricerca	1	4,581	4,606	0,349	-0,025	0,569	-0,071
B	2	Informazione Bandi	1	4,239	4,283	0,451	-0,044	0,506	-0,098
B	3	Stesura Bandi	1	4,023	4,192	0,483	-0,169	0,439	-0,350
B	4	Gestione progetti	1	4,546	4,310	0,490	0,236	0,847	0,482
B	5	Proprietà intellettuale	1	4,143	4,328	0,483	-0,185	0,464	-0,383
B	6	Valorizzazione ricerca	1	3,711	4,128	0,588	-0,417	0,304	<b>-0,709</b>
B	7	Stesura contratti	1	4,045	4,358	0,444	-0,313	0,441	<b>-0,704</b>
B	8	Catalogo	1	4,911	4,780	0,429	0,131	0,754	0,306
B	9	Laboratori	1	4,259	4,290	0,476	-0,031	0,526	-0,065
B	10	Dottorato	1	4,301	4,172	0,516	0,130	0,746	0,251
B	11	Complessivo	1	4,443	4,396	0,362	0,047	0,660	0,129
C	1	Assegni	1	4,838	4,770	0,380	0,068	0,694	0,179
C	2	Carriera DDA	1	4,929	4,909	0,361	0,019	0,512	0,053
C	3	Missioni	1	3,366	4,545	0,439	-1,179	0,000	<b>-2,683</b>
C	4	Pagamenti terzi	1	4,275	4,396	0,430	-0,120	0,594	-0,279
C	5	Visiting ingresso	1	4,811	4,509	0,566	0,302	0,754	0,533
C	6	Visiting uscita	1	4,914	4,447	0,424	0,467	0,958	1,101
C	7	Complessivo	1	4,311	4,572	0,321	-0,261	0,338	<b>-0,815</b>
D	1	Acquisti	2	3,448	3,788	0,357	-0,340	0,325	<b>-0,952</b>
D	2	Manutenzione	1	3,029	3,563	0,449	-0,533	0,193	<b>-1,189</b>
D	3	Logistica generale	6	4,146	4,333	0,262	-0,187	0,259	<b>-0,714</b>
D	4	Sostenibilità	1	3,537	3,693	0,347	-0,156	0,373	-0,449
D	5	Complessivo	1	3,741	3,833	0,322	-0,092	0,412	-0,286
E	1	WiFi	1	4,792	4,118	0,492	0,674	1,000	1,370
E	2	Posta elettronica	1	4,881	4,884	0,191	-0,003	0,581	-0,013
E	3	Help desk	1	4,528	4,750	0,218	-0,222	0,187	<b>-1,015</b>
E	4	Complessivo	1	4,453	4,329	0,227	0,124	0,635	0,548
F	1	Comunicazione generale	5	3,841	3,973	0,297	-0,131	0,212	-0,442
F	2	Immagine	1	3,907	4,015	0,390	-0,108	0,409	-0,277
F	3	Complessivo	1	3,837	3,926	0,302	-0,089	0,329	-0,293
G	1	Sito	4	3,549	3,815	0,317	-0,266	0,178	<b>-0,837</b>
G	2	Social media	3	3,848	4,086	0,338	-0,238	0,363	<b>-0,703</b>
G	3	Complessivo	1	3,712	3,855	0,273	-0,143	0,266	-0,524
H	1	In presenza	3	4,641	4,365	0,228	0,276	0,903	1,212
H	2	Online	1	4,803	4,681	0,239	0,122	0,710	0,510
H	3	inter-bibliotecari	1	5,204	5,090	0,287	0,114	0,798	0,397
H	4	Complessivo	1	4,847	4,681	0,221	0,166	0,751	0,752
I	1	Soddisfazione complessiva Ateneo	1	4,014	4,325	0,275	-0,311	0,159	<b>-1,129</b>

Tabella 2 (PTA)

sez.	ind.	area	n	UniTN	media	d.s.	delta	TN <sub>norm</sub>	z
A	1	Concorso	1	5,167	4,817	0,437	0,349	0,866	0,799
A	2	Carriera	1	4,789	4,635	0,438	0,155	0,739	0,353
A	3	Welfare	1	5,129	4,684	0,460	0,445	0,905	0,968
A	4	Valutazione personale	3	4,155	4,049	0,372	0,106	0,726	0,286
A	5	Valutazione performance	1	4,600	4,386	0,344	0,214	0,691	0,622
A	6	Formazione	4	3,977	3,858	0,486	0,119	0,679	0,246
A	7	Missioni	1	4,044	4,700	0,486	-0,656	0,015	<b>-1,349</b>
A	8	Complessivo	1	4,247	4,195	0,406	0,052	0,684	0,127
B	1	Acquisti	2	3,187	3,906	0,382	-0,719	0,000	<b>-1,884</b>
B	2	Manutenzione	1	3,301	3,987	0,444	-0,686	0,138	<b>-1,547</b>
B	3	Logistica	5	3,878	4,181	0,253	-0,303	0,089	<b>-1,200</b>
B	4	Sostenibilità	1	3,290	3,610	0,342	-0,320	0,280	<b>-0,937</b>
B	5	Complessivo	1	3,556	3,708	0,323	-0,152	0,303	-0,472
C	1	Sistema contabile	1	4,403	4,484	0,212	-0,081	0,270	-0,383
C	2	Stipendi	1	4,772	4,709	0,274	0,063	0,394	0,228
C	3	Complessivo	1	4,586	4,617	0,231	-0,031	0,349	-0,133
D	1	Applicativi	1	4,124	4,344	0,259	-0,220	0,212	<b>-0,849</b>
D	2	Help desk	1	4,192	4,563	0,275	-0,371	0,089	<b>-1,346</b>
D	3	Complessivo	1	4,253	4,394	0,224	-0,141	0,405	-0,629
D	4	Media WiFi, HW, Posta elettronica	3	4,642	4,576	0,228	0,066	0,579	0,291
E	1	Comunicazione generale	5	3,786	3,941	0,353	-0,156	0,395	-0,440
E	2	Immagine	1	4,012	4,096	0,363	-0,084	0,579	-0,231
E	3	Complessivo	1	3,697	3,903	0,365	-0,206	0,338	-0,564
F	1	Sito	4	3,522	3,918	0,367	-0,396	0,023	<b>-1,077</b>
F	2	Social media	3	3,689	4,089	0,407	-0,400	0,414	<b>-0,985</b>
F	3	Complessivo	1	3,507	3,897	0,350	-0,390	0,173	<b>-1,117</b>
G	1	Soddisfazione complessiva Ateneo	1	4,070	4,202	0,325	-0,132	0,435	-0,406

Tabella 3 (STUD1)

sez.	ind.	area	n	UniTN	media	d.s.	delta	TN <sub>norm</sub>	z
A	1	Servizi di orientamento	2	4,623	4,542	0,196	0,080	0,452	0,409
A	2	Info all'immatricolazione	3	4,247	4,333	0,141	-0,085	0,194	-0,602
A	3	Complessivo	1	4,361	4,244	0,251	0,117	0,543	0,464
B	1	Aule didattiche	6	4,336	4,364	0,215	-0,028	0,381	-0,130
B	2	Laboratori	6	4,828	4,616	0,251	0,211	0,587	0,844
B	3	Spazi studio	5	4,584	4,500	0,216	0,084	0,545	0,387
B	4	Sostenibilità	1	4,685	4,412	0,247	0,273	0,792	1,105
B	5	Complessivo	1	4,652	4,356	0,260	0,296	0,896	1,140
C	1	Servizi di comunicazione	6	4,254	4,284	0,229	-0,030	0,302	-0,129
C	2	Social media	4	3,915	3,928	0,248	-0,013	0,490	-0,052
C	3	Complessivo	1	4,282	4,247	0,228	0,035	0,370	0,152
D	1	Sistemi informativi	3	4,235	4,173	0,264	0,062	0,490	0,235
D	2	Supporto digitale alla didattica	1	4,535	4,289	0,280	0,246	0,618	0,880
D	3	Complessivo	1	4,359	4,189	0,251	0,170	0,565	0,678
E	1	Servizi di segreteria on-line	4	4,223	4,278	0,243	-0,054	0,304	-0,224
E	2	Servizi di segreteria sportello	1	4,276	4,196	0,303	0,081	0,455	0,266
E	3	Complessivo	1	4,335	4,162	0,301	0,173	0,578	0,576
E	4	Criticità riscontrate	4	3,298	3,701	0,414	-0,403	0,231	<b>-0,974</b>
F	1	Consultazione e prestiti	2	5,285	4,754	0,298	0,531	1,000	1,778
F	2	Orari apertura aule studio	1	5,167	4,804	0,244	0,363	1,000	1,485
F	3	Complessivo Biblio in presenza	1	5,079	4,677	0,230	0,402	1,000	1,746
F	4	Servizi Biblioteca digitale	2	4,587	4,466	0,348	0,121	0,640	0,347
F	5	Complessivo Biblio digitale	1	4,739	4,515	0,315	0,224	0,806	0,712
F	6	Complessivo Biblioteca Ateneo	1	5,100	4,681	0,285	0,419	1,000	1,468
G	1	Supporto ricevuto da uffici/strutture	6	4,521	4,346	0,263	0,174	0,567	0,663
G	2	Complessivo	1	4,467	4,361	0,236	0,105	0,487	0,446

Tabella 3 (STUD1)

sez.	ind.	area	n	UniTN	media	d.s.	delta	TN <sub>norm</sub>	z
A	1	Aule didattiche	6	4,370	4,222	0,243	0,148	0,491	0,611
A	2	Laboratori	6	4,641	4,404	0,241	0,238	0,661	0,985
A	3	Aule studio	5	4,469	4,267	0,239	0,202	0,515	0,844
A	4	Sostenibilità	1	4,316	4,003	0,228	0,312	0,932	1,370
A	5	Complessivo	1	4,403	4,057	0,314	0,345	0,733	1,100
B	1	Servizi di comunicazione	6	4,189	4,089	0,235	0,100	0,401	0,426
B	2	Social network	4	3,799	3,847	0,297	-0,048	0,444	-0,160
B	3	Complessivo	1	4,143	4,013	0,244	0,130	0,426	0,532
C	1	Sistemi informativi di supporto	4	4,185	4,027	0,233	0,158	0,538	0,677
C	2	Complessivo	1	4,191	3,950	0,259	0,241	0,621	0,931
D	1	Promozione e informazione internaz.	1	4,143	4,063	0,251	0,080	0,479	0,319
D	2	Servizio internazionaliz. Fornito	2	4,245	3,903	0,309	0,342	0,848	1,106
D	3	Complessivo	1	4,523	4,071	0,363	0,452	0,797	1,243
E	1	Servizi di segreteria on-line	3	4,117	4,101	0,258	0,017	0,394	0,064
E	2	Servizi di segreteria in presenza	1	4,379	4,043	0,308	0,336	0,654	1,089
E	3	Complessivo	1	4,297	3,985	0,311	0,312	0,622	1,002
E	4	Servizi segreteria online o in presenza	4	3,923	3,909	0,321	0,014	0,476	0,043
F	1	Servizi biblio consultazione e prestiti	2	5,184	4,699	0,220	0,485	1,000	2,204
F	2	Biblioteca come aule studio	1	5,102	4,753	0,247	0,348	1,000	1,408
F	3	Servizi bibliotecari in presenza	1	5,091	4,670	0,187	0,421	1,000	2,246
F	4	Servizi di biblioteca digitale	2	4,468	4,359	0,220	0,109	0,858	0,497
F	5	Complessivo biblioteca digitale	1	4,646	4,434	0,245	0,212	0,943	0,865
F	6	Complessivo Biblioteca Ateneo	1	4,958	4,555	0,170	0,403	1,000	2,373
G	1	Supporto ricevuto dagli uffici/strutture	6	4,455	4,184	0,264	0,272	0,714	1,029
G	2	Complessivo	1	4,427	4,158	0,240	0,269	0,661	1,121
H	1	Servizio di job placement/career service	2	3,906	3,725	0,244	0,181	0,741	0,742
H	2	Complessivo	1	4,006	3,661	0,288	0,345	0,894	1,198

Tabella 5

Questionario	Sezione	area	UniTN	media	d.s.	delta	TN <sub>norm</sub>	z
DDA	A	SUPPORTO DIDATTICA	4,879	4,705	0,203	0,175	0,782	0,862
	B	SUPPORTO RICERCA	4,291	4,349	0,375	-0,058	0,524	-0,155
	C	AMM. E GESTI. PERSO	4,492	4,592	0,329	-0,101	0,562	-0,306
	D	SERVIZI DI CAMPUS	3,825	4,060	0,268	-0,235	0,217	<b>-0,876</b>
	E	SISTEMI INFORMATICI	4,663	4,528	0,210	0,135	0,712	0,644
	F	COMUNICAZIONE	3,850	3,972	0,302	-0,122	0,266	-0,403
	G	PORTALE E SOCIAL MEDIA	3,682	3,921	0,295	-0,240	0,219	<b>-0,813</b>
	H	SERVIZIO BIBLIOT.	4,796	4,591	0,216	0,205	0,856	0,951
	I	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	4,014	4,325	0,275	-0,311	0,159	<b>-1,129</b>
PTA	A	AMM. E GESTI. PERSO.	4,335	4,247	0,385	0,088	0,646	0,229
	B	SERVIZI DI CAMPUS	3,591	4,002	0,271	-0,411	0,000	<b>-1,518</b>
	C	CONTABILITA'	4,587	4,614	0,237	-0,027	0,323	-0,112
	D	SISTEMI INFORMATICI	4,416	4,504	0,207	-0,088	0,403	-0,423
	E	COMUNICAZIONE	3,805	3,958	0,350	-0,153	0,414	-0,436
	F	PORTALE E SOCIAL MEDIA	3,583	3,980	0,351	-0,397	0,228	<b>-1,130</b>
	G	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	4,070	4,202	0,325	-0,132	0,435	-0,406
STUD1	A	Orientamento entrata	4,391	4,388	0,142	0,004	0,326	0,026
	B	Servizi generali, infrastrutture, logistica	4,592	4,482	0,215	0,110	0,532	0,509
	C	Comunicazione	4,133	4,150	0,224	-0,016	0,399	-0,073
	D	Sistemi informativi	4,320	4,199	0,256	0,121	0,499	0,471
	E	Segreteria	3,870	4,024	0,224	-0,155	0,246	<b>-0,690</b>
	F	Servizi Bibliotecari	4,979	4,634	0,264	0,345	1,000	1,307
	G	Diritto allo studio	4,513	4,346	0,254	0,166	0,569	0,654
STUD	A	Servizi generali, infrastrutture, logistica	4,481	4,272	0,225	0,208	0,579	0,926
	B	Comunicazione	4,043	3,993	0,243	0,050	0,364	0,208
	C	Sistemi informativi	4,186	4,011	0,235	0,174	0,545	0,741
	D	Internazionalizzazione	4,289	3,985	0,280	0,304	0,857	1,086
	E	Segreteria	4,080	3,996	0,161	0,084	0,658	0,519
	F	Biblioteche	4,888	4,563	0,180	0,324	1,000	1,803
	G	Diritto allo studio	4,451	4,179	0,255	0,272	0,735	1,068
	H	Job placement/Career service	3,939	3,704	0,250	0,236	0,832	0,942

Tabella 5

Personale docente, dottorandi, assegnisti								
Indicatori UniTN con punteggio inferiore a 3.5								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
C	3	1	3,366	4,545	0,439	-1,179	0,000	-2,683
D	1	2	3,448	3,788	0,357	-0,340	0,325	-0,952
D	2	1	3,029	3,563	0,449	-0,533	0,193	-1,189
Indicatori UniTN inferiori alla media di oltre 0.5 punti								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
C	3	1	3,366	4,545	0,439	-1,179	0,000	-2,683
D	2	1	3,029	3,563	0,449	-0,533	0,193	-1,189
Indicatori UniTN con punteggio standardizzato inferiore a -2 (criticità)								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
C	3	1	3,366	4,545	0,439	-1,179	0,000	-2,683
Indicatori UniTN con punteggio standardizzato compreso fra -1.28 e -0.67 (attenzione)								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
B	6	1	3,711	4,128	0,588	-0,417	0,304	-0,709
B	7	1	4,045	4,358	0,444	-0,313	0,441	-0,704
C	7	1	4,311	4,572	0,321	-0,261	0,338	-0,815
D	1	2	3,448	3,788	0,357	-0,340	0,325	-0,952
D	2	1	3,029	3,563	0,449	-0,533	0,193	-1,189
D	3	6	4,146	4,333	0,262	-0,187	0,259	-0,714
E	3	1	4,528	4,750	0,218	-0,222	0,187	-1,015
G	1	4	3,549	3,815	0,317	-0,266	0,178	-0,837
G	2	3	3,848	4,086	0,338	-0,238	0,363	-0,703
I	1	1	4,014	4,325	0,275	-0,311	0,159	-1,129
Sezioni UniTN con punteggio standardizzato compreso fra -1.28 e -0.67 (attenzione)								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
D	-	11	3,825	4,060	0,268	-0,235	3,603	-0,876
G	-	8	3,682	3,921	0,295	-0,240	3,468	-0,813
I	-	1	4,014	4,325	0,275	-0,311	3,855	-1,129

Personale tecnico e amministrativo								
Indicatori UniTN con punteggio inferiore a 3.5								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
B	1	2	3,187	3,906	0,382	-0,719	0,000	-1,884
B	2	1	3,301	3,987	0,444	-0,686	0,138	-1,547
B	4	1	3,290	3,610	0,342	-0,320	0,280	-0,937
Indicatori UniTN inferiori alla media di oltre 0.5 punti								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
A	7	1	4,044	4,700	0,486	-0,656	0,015	-1,349
B	1	2	3,187	3,906	0,382	-0,719	0,000	-1,884
B	2	1	3,301	3,987	0,444	-0,686	0,138	-1,547
Indicatori UniTN con punteggio standardizzato compreso fra -2 e -1.28 (potenziale criticità)								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
A	7	1	4,044	4,700	0,486	-0,656	0,015	-1,349
B	1	2	3,187	3,906	0,382	-0,719	0,000	-1,884
B	2	1	3,301	3,987	0,444	-0,686	0,138	-1,547
D	2	1	4,192	4,563	0,275	-0,371	0,089	-1,346
Indicatori UniTN con punteggio standardizzato compreso fra -1.28 e -0.67 (attenzione)								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
B	3	5	3,878	4,181	0,253	-0,303	0,089	-1,200
B	4	1	3,290	3,610	0,342	-0,320	0,280	-0,937
D	1	1	4,124	4,344	0,259	-0,220	0,212	-0,849
F	1	4	3,522	3,918	0,367	-0,396	0,023	-1,077
F	2	3	3,689	4,089	0,407	-0,400	0,414	-0,985
F	3	1	3,507	3,897	0,350	-0,390	0,173	-1,117
Indicatori UniTN con punteggio standardizzato compreso fra -2 e -1.28 (potenziale criticità)								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
B	-	10	3,591	4,002	0,271	-0,411	3,591	-1,518
Indicatori UniTN con punteggio standardizzato compreso fra -1.28 e -0.67 (attenzione)								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
F	-	8	3,583	3,980	0,351	-0,397	3,278	-1,130

Studenti iscritti al primo anno								
Indicatori UniTN con punteggio inferiore a 3.5								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
E	4	4	3,298	3,701	0,414	-0,403	0,231	-0,974
Indicatori UniTN con punteggio standardizzato compreso fra -1.28 e -0.67 (attenzione)								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
E	4	4	3,298	3,701	0,414	-0,403	0,231	-0,974
Indicatori UniTN con punteggio standardizzato compreso fra -1.28 e -0.67 (attenzione)								
	ind.	n	UniTN	media	d.s.	delta	TNn	z
E	-	10	3,870	4,024	0,224	-0,155	3,660	-0,690