



unimc
UNIVERSITÀ DI MACERATA



Progetto Good Practice – 2025-2026

Rilevazione della Customer Satisfaction dei servizi amministrativi e di support da parte delle studentesse e degli studenti:

- Iscritte/i al 1° anno dei corsi di laurea triennali e a ciclo unico
- Iscritte/i ad anni successivi al primo e ai corsi magistrali

Il progetto Good Practice e la sua importanza

- Il progetto Good Practice è coordinato dal MIP Politecnico di Milano Graduate School of Business;
- ha l'obiettivo di monitorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi amministrativi, comparandole con quelle delle altre Università aderenti;
- Il progetto, giunto quest'anno alla sua 22° edizione (GP2025/26), coinvolge 65 istituti che su base volontaria hanno aderito al confronto (52 Atenei statali, 7 Atenei non statali e 6 Scuole Superiori);
- UNIMC sta investendo moltissimo sul tema del miglioramento continuo della qualità e Good Practice rappresenta un importante strumento di valutazione di tale miglioramento.

Cosa si fa

Il progetto Good Practice (GP) si articola in due parti:

1. GP tradizionale, basato su due aree di rilevazione:

- **Valutazione dell'efficienza:** misurazione del costo unitario e dell'equivalente a tempo pieno dei servizi tecnico-amministrativi rispetto a 6 macro-aree (Didattica, Ricerca e Sistema bibliotecario e museale, Infrastrutture, Amministrazione, Terza Missione) a loro volta suddivisi in 50 servizi
- **Valutazione dell'efficacia,** attraverso la somministrazione di questionari di Customer Satisfaction rivolti a tre categorie di stakeholder:
 - i. docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti (DDA),
 - ii. personale tecnico-amministrativo (PTA) (a cui è anche sottoposto un questionario relativo al benessere organizzativo),
 - iii. Studenti, differenziati tra
 - i. Studenti iscritti al 1° anno
 - ii. Studenti iscritti agli anni successivi

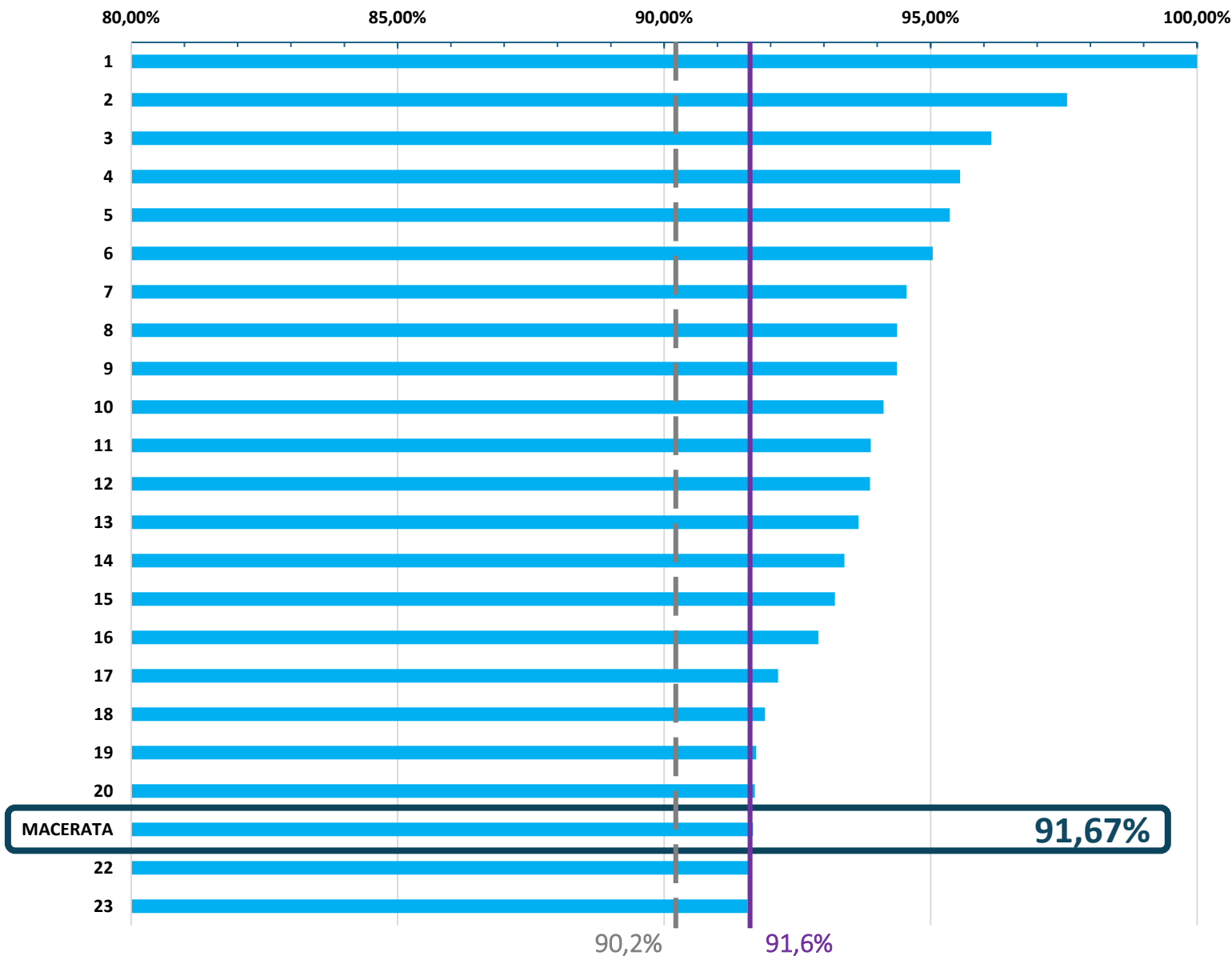
English versions
available:

- 1st year students
- other students

2. Laboratori Sperimentali: sono diversi ogni anno e affrontano tematiche di interesse attuale con metodologie quali-quantitative .

In questa fase ci stiamo occupando della Customer Satisfaction da parte degli studenti.

Soddisfazione complessiva – Studenti 1° anno – 2024/25



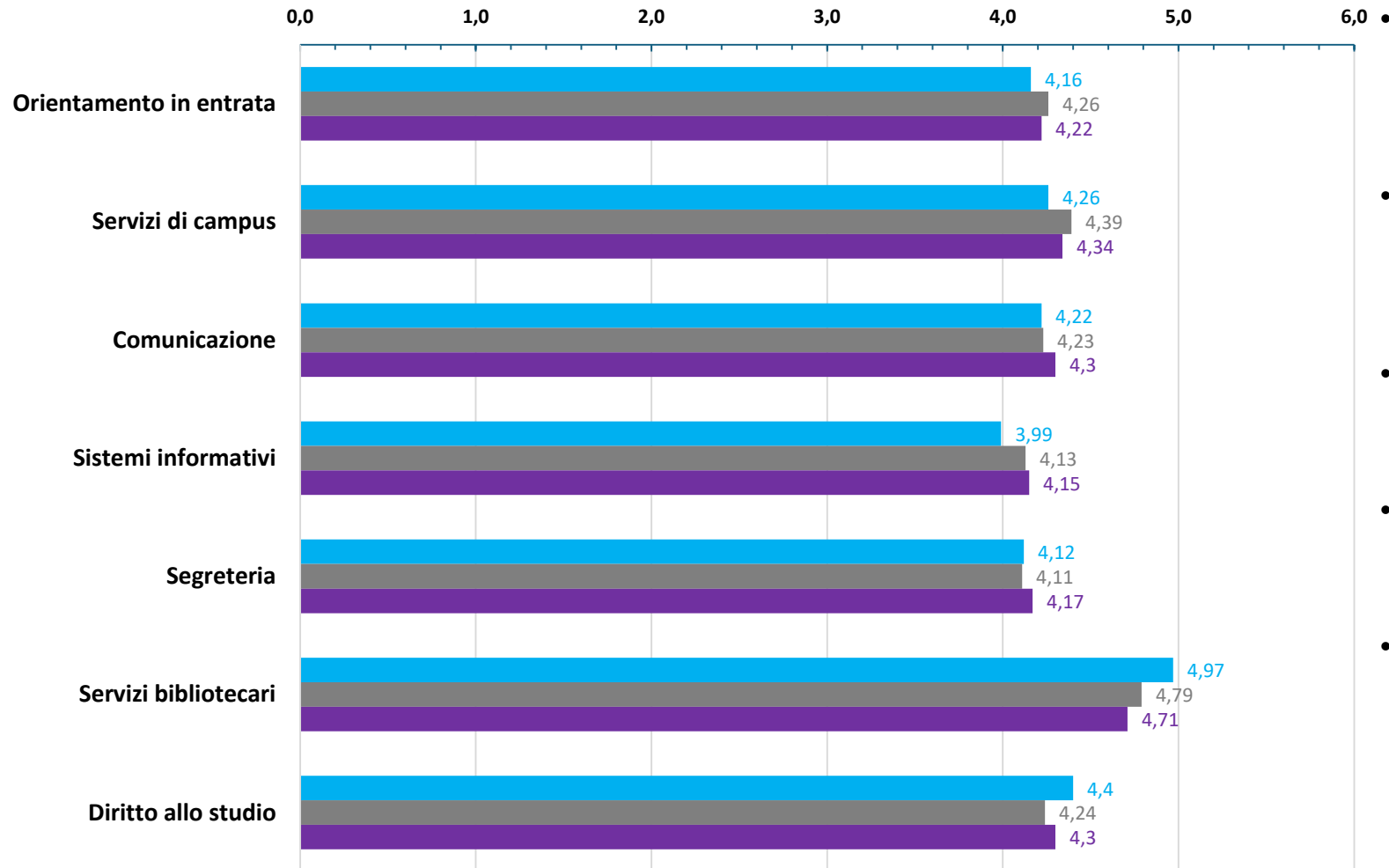
Domanda per la valutazione della soddisfazione complessiva: «Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?» (percentuale della risposta sì)

- La quota di studenti dal 1° anno che dichiara soddisfazione complessiva è molto elevata e pari a 91,7%;
- Percentuale molto alta che posiziona UNIMC alla 21° posizione sul totale di 52 atenei rispondenti
- La quota di studenti soddisfatti nei Piccoli Atenei (91,6%) è molto più alta di quella dei Grandi Atenei (88,9%).

La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento (piccoli atenei)

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

Soddisfazione per Servizio – Studenti 1° anno – 2024/25



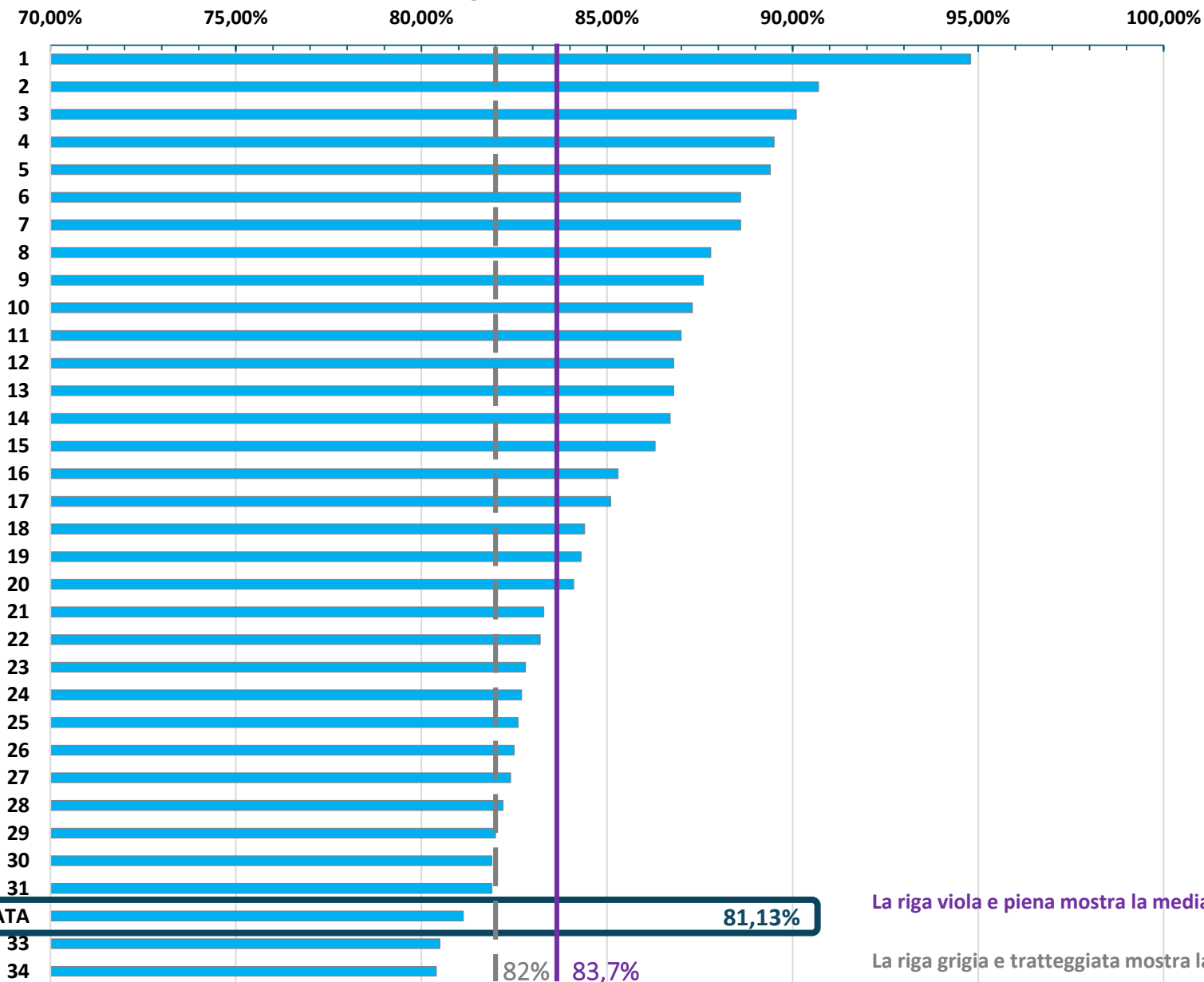
Media dell'Università di Macerata

Media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione 2024-2025

Media del cluster dimensionale di riferimento (piccoli atenei)

- Gli studenti del primo anno assegnano una buona valutazione (**pari o superiore a 4**) a quasi tutti i servizi rilevati ma, in alcuni casi, i valori medi sono leggermente inferiori ai benchmark;
- I *servizi bibliotecari* sono valutati ottimamente (4,97), con un differenziale di circa il 4% rispetto alla media complessiva (4,79 per tutti gli atenei e 4,71 per i piccoli);
- Anche il *Diritto allo studio* (4,4) si posiziona meglio della media complessiva (4,24) e di quella dei piccoli atenei (4,3);
- La *comunicazione* (4,22) è in linea con i valori dei benchmark (4,23 media complessiva e 4,30 piccoli atenei);
- Molto vicini al benchmark, ma leggermente sotto:
 - I *sistemi informativi* (3,99 rispetto a 4,13 della media complessiva e 4,15 di quella dei «piccoli»)
 - L'*orientamento in entrata* (4,16 rispetto a 4,26 della media complessiva e 4,22 di quella dei «piccoli»)
 - I *servizi di campus* (4,26 rispetto a 4,39 della media complessiva e 4,34 di quella dei «piccoli»).

Soddisfazione complessiva – studenti anni successivi al primo – 2024/25



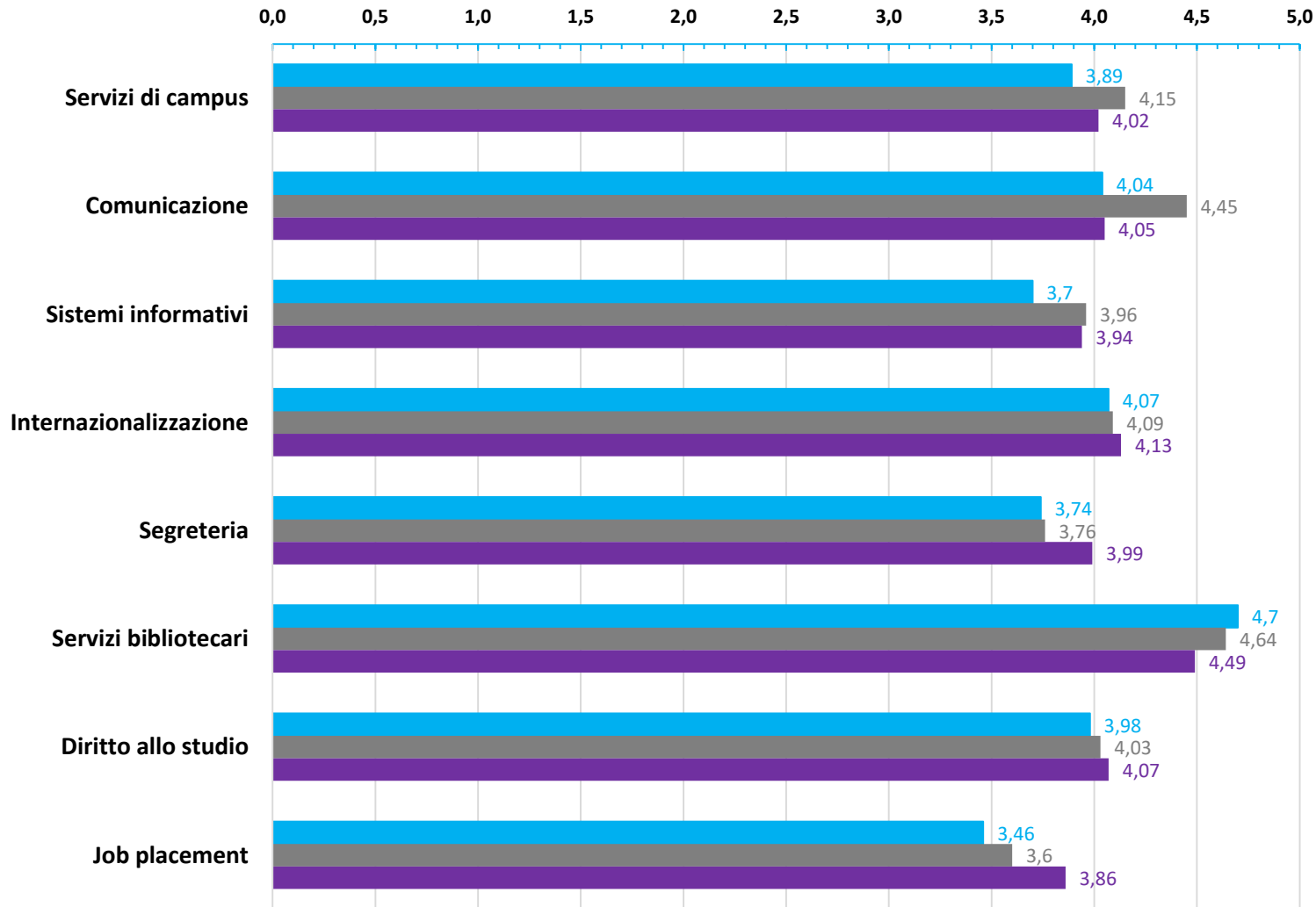
Domanda per la valutazione della soddisfazione complessiva: «Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?» (percentuale della risposta sì):

- La quota di studenti iscritti agli anni successivi al primo che si ritengono soddisfatti dell'esperienza universitaria si abbassa molto rispetto a quella dei nuovi iscritti nel complesso degli atenei rilevati
- Anche per UNIMC si verifica ciò (con una % di soddisfatti che passa dal circa 92% per gli studenti del primo anno a 81,13% per quelli degli anni successivi),
- Unimc si posiziona appena sotto i benchmark (pari a 81,96% per tutti gli atenei e 83,72% per i piccoli).

La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento (piccoli atenei)

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

Soddisfazione per Servizio – studenti anni successivi – 2024/25



- Nel dettaglio dei singoli servizi rilevati, gli studenti iscritti ad anni successivi al primo abbassano, nel complesso, il livello medio delle loro valutazioni rispetto ai loro colleghi del primo anno;
- Soltanto tre servizi sono sopra la soglia del 4: la *comunicazione* (4,04), i *servizi bibliotecari* (4,70 e più elevato del benchmark pari a 4,64) e *l'internazionalizzazione* (4,07)
- I *servizi bibliotecari* si confermano come i più apprezzati da parte degli utenti
- Tutti gli altri servizi, invece, si posizionano al di sotto dei benchmark;
- Come negli anni passati, piuttosto critica risulta la valutazione dei *sistemi informativi* (3,7, inferiore del 5% rispetto alla media) e della *segreteria* (3,74 contro 3,76 della media complessiva e piccoli atenei 3,99).

Media dell'Università di Macerata

Media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione 2024-2025

Media del cluster dimensionale di riferimento (piccoli atenei)

Tempi e modalità della rilevazione

- **La rilevazione sarà aperta fino al 29 maggio 2026.**
- Sono stati predisposti due questionari online per la rilevazione della valutazione dei servizi tecnico-amministrativi erogati dall'Ateneo nel 2025:
 1. per gli studenti iscritti al primo anno triennale e a ciclo unico ([LINK QUESTIONARIO STUDENTI 1° ANNO](#))
 2. Per gli studenti iscritti agli anni successivi al primo e ai corsi magistrali ([LINK QUESTIONARIO STUDENTI ANNI SUCCESSIVI](#))
- **For the English version (instructions):**
 1. For students enrolled in the 1st year for 3-year degree ([LINK ENGLISH QUESTIONNAIRE FOR 1° YEAR STUDENTS](#))
 2. For students enrolled in the 2nd year and as well as the 2-years master's degree students ([LINK ENGLISH QUESTIONNAIRE FOR OTHER STUDENTS](#))
 3. Otherwise, you can change the language of the questionnaire into English by clicking on the top-left of the introductory page («Cambiare lingua»).
- La compilazione è in forma anonima e fornirà importanti indicazioni per il miglioramento dei servizi offerti.
- L'impostazione del questionario richiede una valutazione per ciascuna domanda su scala 1-6 con:
 - 1 = Completamente in disaccordo o insoddisfatto
 - valori tra 1 e 3 indicano diversi livelli di disaccordo o soddisfazione
 - valori tra 4 e 6 indicano diversi livelli di accordo o soddisfazione
 - 6 = Completamente d'accordo o soddisfatto
- Per chiarimenti è possibile scrivere a info.gp@unimc.it
- **Si raccomanda di completare** la compilazione del questionari **fino alla fine**, altrimenti il questionario verrà scartato dal sistema
- **ATTENZIONE - I questionari in oggetto non devono confondersi con i questionari di valutazione della didattica** che vanno compilati obbligatoriamente in occasione della prenotazione dell'esame, ma si aggiungono a questi ultimi. Sono due tipologie di rilevazione predisposte per finalità diverse, ma entrambe pongono le opinioni degli studenti al centro dell'attenzione dell'Ateneo in funzione di un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Contenuti dei questionari

STUDENTI DEL 1° ANNO

Il questionario rivolto agli studenti iscritti al **primo anno** triennale e a ciclo unico rileva la soddisfazione rispetto ai seguenti servizi, oltre ad una domanda di soddisfazione generale, relativamente all'anno 2025:

1. Orientamento in ingresso
2. Infrastrutture e servizi di campus
3. Comunicazione
4. Sistemi informativi
5. Servizi di segreteria
6. Servizi bibliotecari
7. Diritto allo studio.

Dà, inoltre, la possibilità di esprimere un commento libero (molto importante per fornire specifici suggerimenti di miglioramento).

STUDENTI DEGLI ANNI SUCCESSIVI

Il questionario rivolto agli studenti iscritti agli **anni successivi** al primo e ai corsi magistrali rileva la soddisfazione rispetto ai seguenti servizi, oltre ad una domanda di soddisfazione generale, relativamente all'anno 2025:

1. Infrastrutture e servizi di campus
2. Comunicazione
3. Sistemi informativi
4. Internazionalizzazione
5. Servizi di segreteria
6. Biblioteca
7. Diritto allo studio
8. Job placement.

Dà, inoltre, la possibilità di esprimere un commento libero (molto importante per fornire specifici suggerimenti di miglioramento).



unimc
UNIVERSITÀ DI MACERATA



Grazie per l'attenzione