



SCUOLA
NORMALE
SUPERIORE

Anno 2020

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI



*Docenti
Ricercatori
Assegnisti
Perfezionandi
Personale tecnico e
amministrativo*

Sommario

Sommario	2
Premessa	4
I questionari	4
Profilo dei rispondenti	6
La valutazione	7
Risultati	9
ALLEGATO 1 - Risultati completi divisi per servizio	11
Amministrazione e gestione del personale	11
Approvvigionamenti e servizi logistici	13
Comunicazione	16
Sistemi informatici	18
Contabilità	20
Supporto alla didattica/Servizio di Segreteria studenti	21
Internazionalizzazione	23
Orientamento	24
Placement	24
Supporto alla ricerca	25
Biblioteche	27
Supporto legale	28
Servizi di segreteria	29
Uso della lingua inglese	30
Soddisfazione complessiva	30
Prestazione rispetto all'anno precedente	32
ALLEGATO 2 - Focus utenza Polo fiorentino (solo DDA)	33
Orientamento	34
Amministrazione e gestione del personale	35
Approvvigionamenti e servizi logistici	36
Comunicazione	37
Servizi informatici	37
Supporto alla didattica/Servizio di Segreteria studenti	38
Internazionalizzazione	39
Placement	39
Supporto alla ricerca	39
Biblioteche	40
Supporto legale	41
Servizi di segreteria (Segreteria del Direttore e Segreteria del Segretario Generale)	41
Uso della lingua inglese	41

Soddisfazione complessiva	42
ALLEGATO 3 - Focus allievi perfezionandi	44

Premessa

In un'ottica di cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, anche quest'anno la Scuola Normale ha confermato l'importanza della *customer satisfaction* come efficace strumento di ascolto diretto della propria utenza.

Una prima rilevazione, attiva dal 22 febbraio al 4 marzo 2021, ha riguardato tutti i servizi amministrativi e di supporto erogati nel corso del **2020** e si è articolata in due distinti questionari, formulati sulla base delle due macro-categorie di *stakeholder* così individuate:

- Docenti, Ricercatori, Dottorandi e Assegnisti (DDA);
- Personale Tecnico Amministrativo (PTA).

Analogamente, nel mese di giugno si è proceduto a coinvolgere anche gli allievi ordinari, invitandoli ad esprimere una propria valutazione in merito alle prestazioni della Scuola nel **corrente anno accademico**. Ai risultati di dette indagini è dedicata un'apposita relazione.

Come sempre i questionari sono realizzati, gestiti e somministrati *online* tramite l'applicativo *open source* LimeSurvey, impostato per garantire l'anonimato dei partecipanti.

Le domande, sviluppate dal gruppo di lavoro del Politecnico di Milano (MIP) nell'ambito del progetto *Good Practice*, sono state integrate dalla Scuola con quesiti relativi ad aspetti e caratteristiche proprie.

E' importante ricordare che **i servizi oggetto di valutazione sono da intendersi come insieme di attività e processi - spesso trasversali - e quindi non necessariamente coincidenti con le singole strutture amministrative (uffici).**

Ai servizi erogati presso il Polo fiorentino è dedicato l'approfondimento di cui all'allegato 2, realizzato estrapolando da tutte le valutazioni ricevute solo quelle rese dall'utenza di riferimento (docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi afferenti alla Classe di Scienze politico-sociali).

A completamento dell'analisi svolta sono inoltre riportate ulteriori statistiche ricavate dalle risposte dei perfezionandi (Allegato 3) che meglio delineano il profilo di questa categoria di utenti, di fatto la più numerosa.

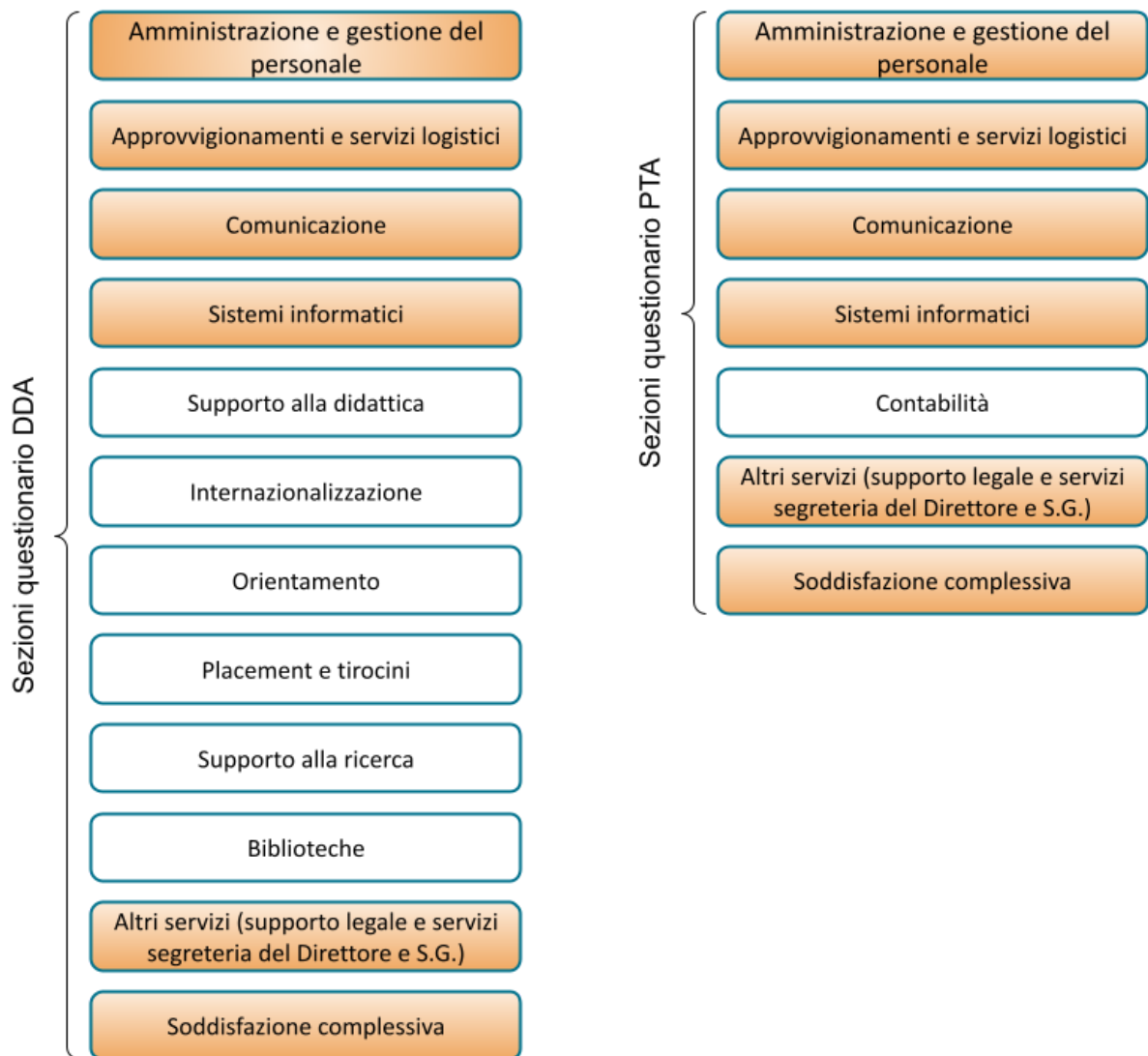
I questionari

Nella pagina seguente, in Figura 1, sono riportati i servizi che sono stati valutati dalle due macro-categorie di utenti (DDA e PTA).

Le sezioni "Amministrazione e gestione del personale", "Approvvigionamenti e servizi logistici", "Comunicazione", "Sistemi informatici" e "Altri servizi (supporto legale e servizi segreteria Direttore e S.G.)" sono comuni a tutta la platea di intervistati.

Entrambi i questionari si concludono con due domande sul grado di soddisfazione complessiva e sulla prestazione della Scuola rispetto all'anno precedente.

Figura 1: Struttura dei questionari



Profilo dei rispondenti

Nelle tabelle seguenti si rappresentano le diverse categorie di rispondenti con i relativi tassi di risposta e di abbandono (questionari iniziati ma non completati).

Tabella 1 - PTA

Rispondenti che hanno completato il questionario	127 su 227 (56%)
Abbandoni	42 (25%)
Dirigente, Responsabile di Area, Responsabile di Servizio	18 (14%)
Altro ruolo	109 (86%)

Tabella 2 - DDA

Rispondenti che hanno completato il questionario	208 su 482 (43%)
Abbandoni	78 (27%)
Prof. Ordinari e associati	37 (18%)
Prof. a contratto	8 (4%)
Ricercatori di ruolo	11 (5%)
Ricercatori a t. d.	7 (3%)
Dottorandi	113 (54%)
Assegnisti	32 (16%)

Al fine di quantificare la partecipazione al questionario nelle singole categorie di rispondenti, è necessario considerare i numeri dei componenti di tali categorie, come da tabella seguente:

Tabella 3 - DDA - Tassi di risposta relativi alla singola categoria

Categoria	numero componenti della singola categoria*	numero questionari completati e tasso di risposta relativo alla categoria
Prof. Ordinari e associati	45	37 (82%)
Prof. a contratto	17	8 (47%)
Ricercatori di ruolo	14	11 (79%)
Ricercatori a t. d.	15	7 (47%)
Dottorandi	302	113 (37%)
Assegnisti	89	32 (36%)

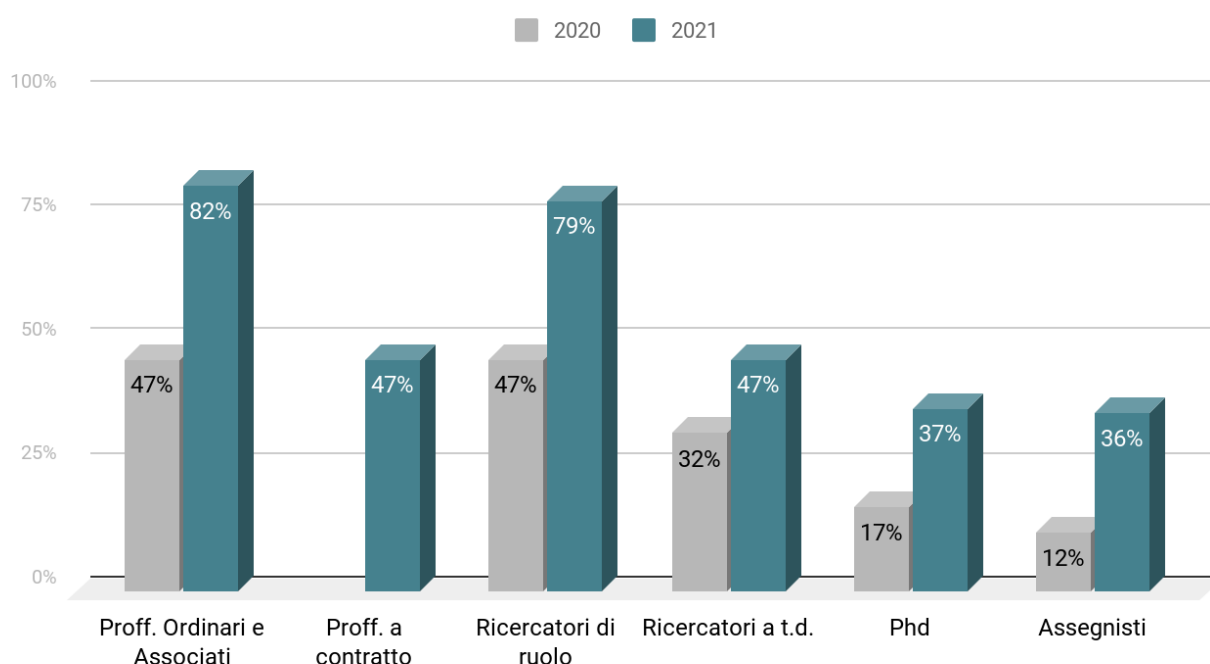
*Dati riferiti al momento della somministrazione del questionario.

Come si può notare dalle tabelle 2 e 3, oltre la metà (54%) dei questionari del DDA è stata compilata dai dottorandi - componente più numerosa della categoria - ma sono i professori e i ricercatori di ruolo a mostrare i più alti tassi di partecipazione, pari, rispettivamente, all'82% e al 79%.

Il primo dato che emerge osservando i risultati della rilevazione rispetto a quelli dello scorso anno, è un **incremento significativo delle percentuali di adesione** di tutti gli stakeholder nel loro complesso: dal 49% al 56% per il PTA, ma soprattutto dal 18% al 43% per il DDA.

Il grafico 1 qui sotto mostra nel dettaglio i tassi di partecipazione del DDA a confronto con quel 2020; il numero dei questionari compilati dai dottorandi è più che raddoppiato, quello degli assegnisti addirittura triplicato.

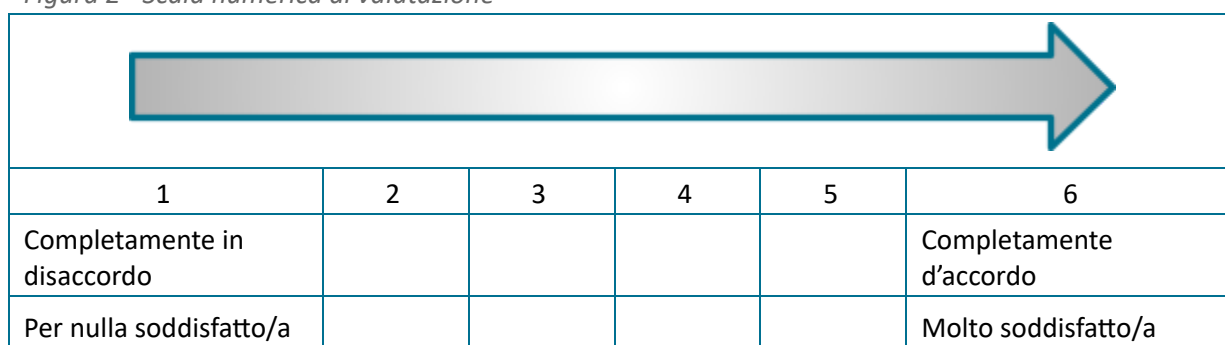
Grafico 1 - DDA nel dettaglio: tassi di risposta in relazione al numero di componenti di ogni singola categoria e confronto con l'anno precedente



La valutazione

L'intervistato esprime la propria valutazione in una scala numerica da uno a sei, in relazione a quanto è d'accordo con l'affermazione o a quanto è soddisfatto del servizio:

Figura 2 - Scala numerica di valutazione



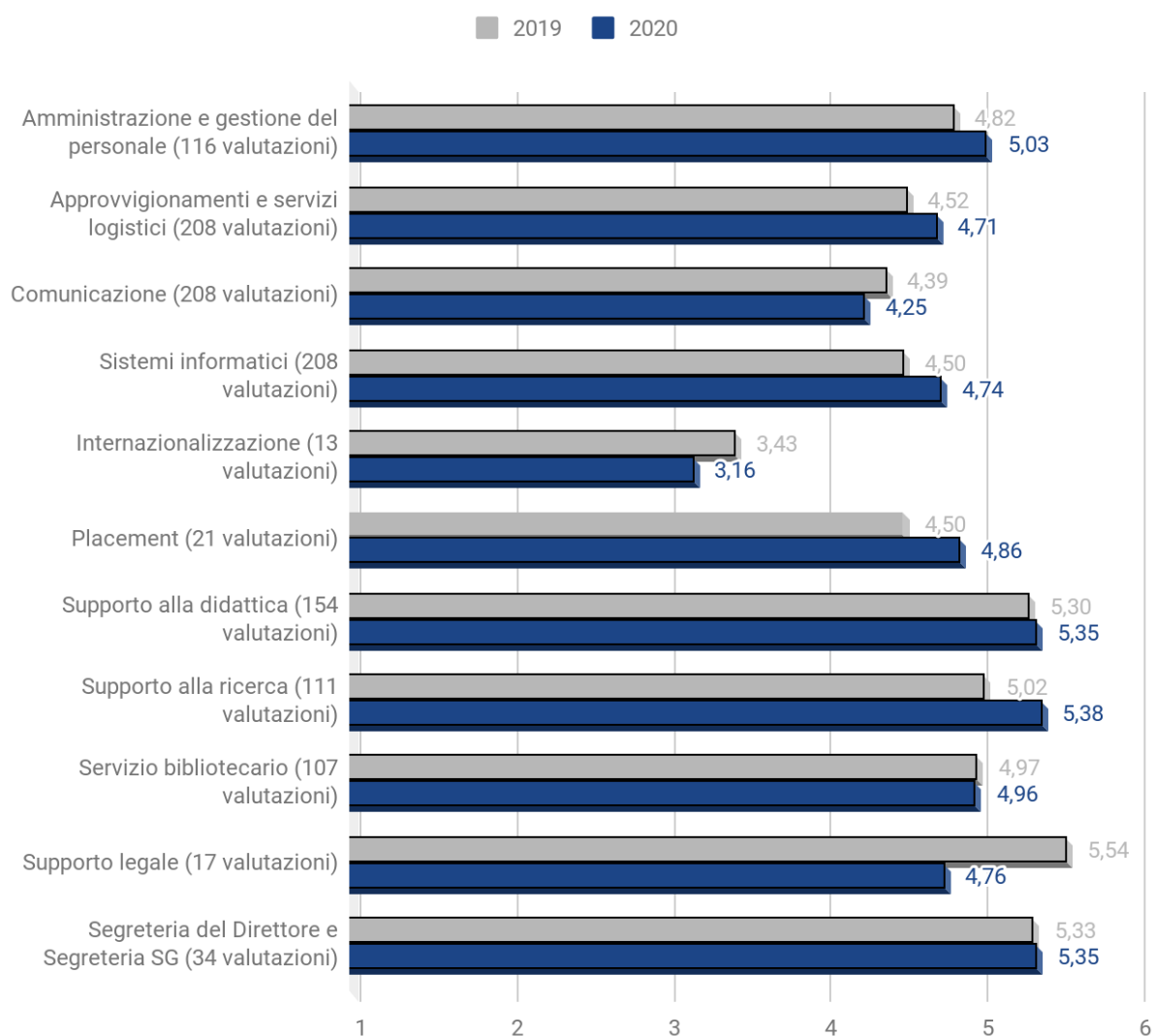
La sufficienza si considera raggiunta quando il valore è pari a **3,6**. Nelle tabelle degli allegati 1 e 2 sono evidenziate in rosso le valutazioni sotto tale valore, in verde quelle uguali o al di sopra di 5,5.

Per una lettura e interpretazione corretta delle valutazioni ricevute è necessario tenere presente che:

1. il numero delle risposte rese alle singole domande o sezioni di domande è molto vario. In alcuni casi la valutazione è stata data da meno di trenta persone, in altri da più di duecento. Questo scostamento avviene o perché di un certo servizio hanno usufruito molti meno utenti rispetto a un altro (es. supporto legale vs logistica) o perché a una specifica tipologia di utenti appartiene un numero ristretto di soggetti. Per questo nelle tabelle con i risultati sono state inserite anche il numero di rispondenti a ciascuna domanda.
2. per le ragioni di cui al punto 1, la partecipazione ai questionari va rapportata al numero dei componenti della singola categoria, così come indicato nelle tabelle n. 3 e 29.
3. esistono servizi che sono valutati da tutti i soggetti intervistati, raccogliendo così per loro natura un numero di valutazioni molto alto e rappresentativo delle esigenze, sensibilità e professionalità di tutta la Scuola.

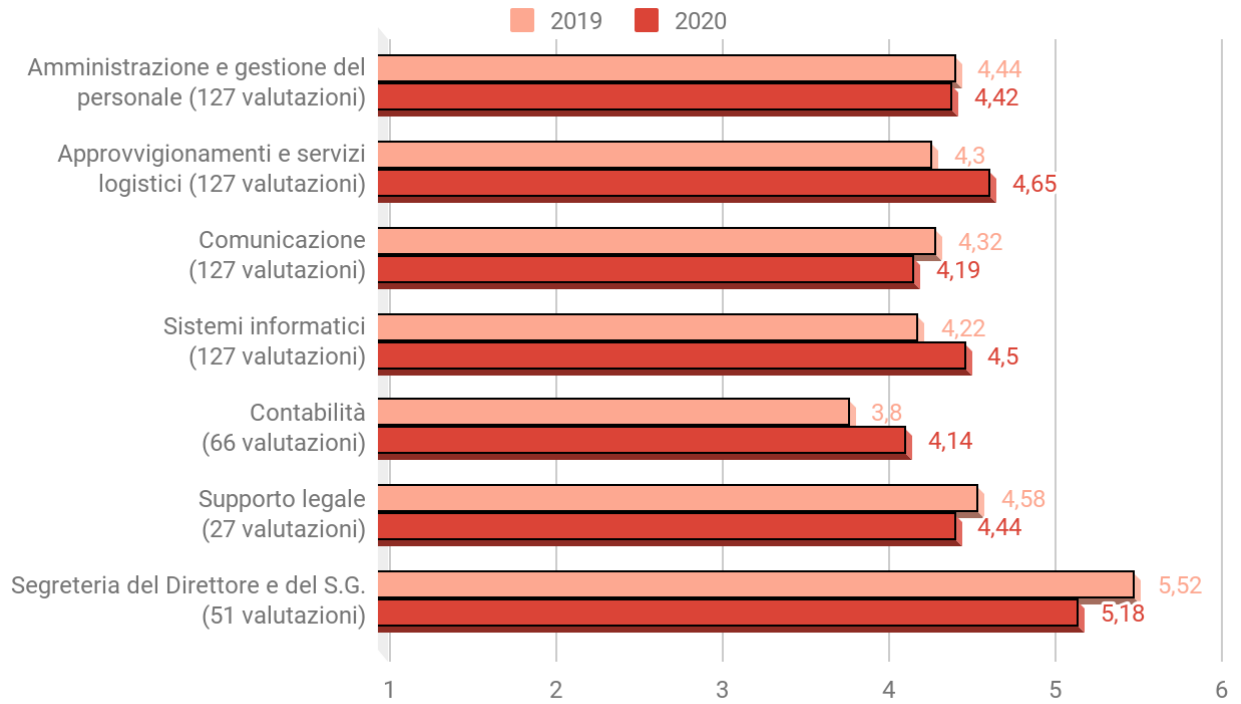
Risultati

Grafico 2 - **DDA** - soddisfazione complessiva espressa per ciascun servizio erogato nel 2020 e confronto con l'anno precedente



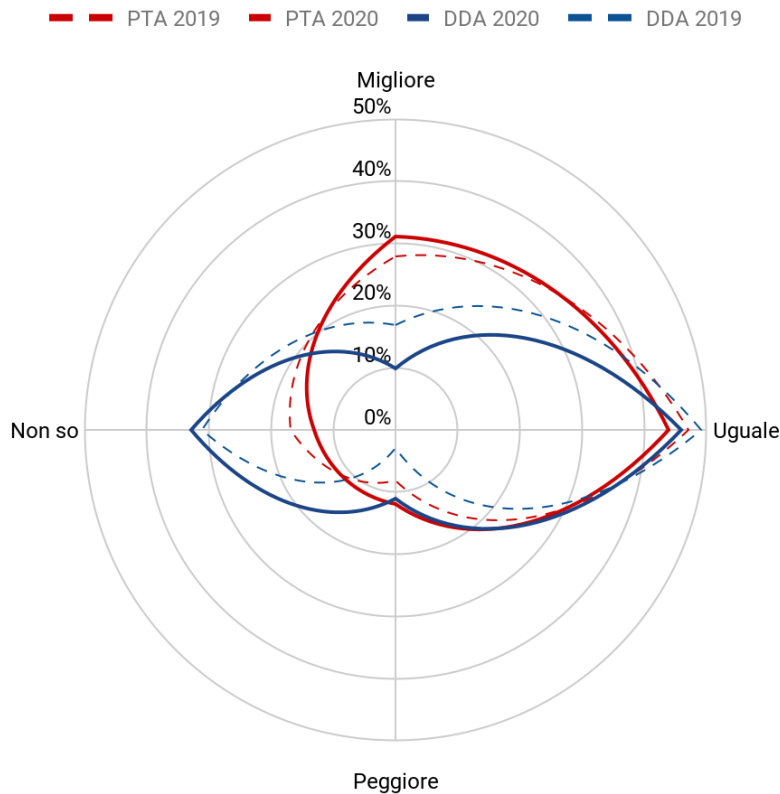
Nota: il numero delle valutazioni indicate nel grafico si riferisce al 2020

Grafico 3 - **PTA** - soddisfazione complessiva espressa per ciascun servizio erogato nel 2020 e confronto con l'anno precedente



Nota: il numero delle valutazioni indicate nel grafico si riferisce al 2020

Grafico 4 - **DDA e PTA** - Servizi tecnici e amministrativi erogati dalla Scuola Normale: valutazione della prestazione rispetto all'anno precedente



ALLEGATO 1 - Risultati completi divisi per servizio

Amministrazione e gestione del personale

Tab. 4 - Valutazione espressa dal DDA - Amministrazione e gestione del personale

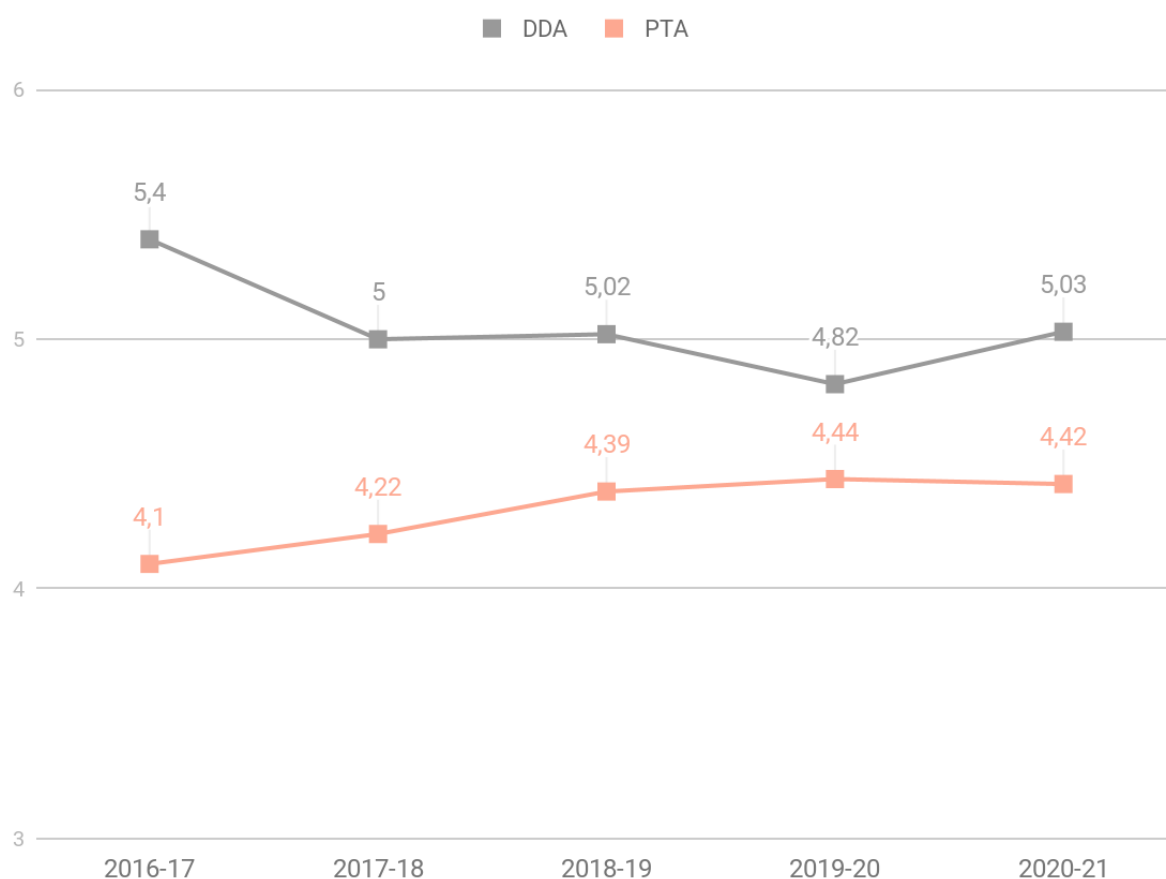
Domanda (<i>Le domande in corsivo sono interne SNS</i>)	Numero risposte	Media valutazioni
Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	16	5.50
Supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca		
Le procedure sono chiare	40	5.38
Il supporto fornito è utile	40	5.58
Il supporto avviene in tempi adeguati	40	5.58
Supporto per l'attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca		
Le procedure sono chiare	27	5.22
Il supporto fornito è utile	27	5.41
Il supporto avviene in tempi adeguati	27	5.37
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	36	5.14
Rimborso missioni		
Le procedure sono chiare	85	4.78
Il supporto fornito è utile	85	4.99
Il rimborso avviene in tempi adeguati	85	5.24
Pagamento dei compensi conto terzi		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	19	4.89
Supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	35	5.34
Supporto informativo per gli stipendi		
<i>I tempi di risposta sono adeguati</i>	48	5.42
<i>Le informazioni fornite sono chiare</i>	48	5.42
Supporto ricevuto nell'erogazione di servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	16	5.38
In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale si ritiene complessivamente soddisfatto	116	5.03

Tab. 5 - Valutazione espressa dal PTA - Amministrazione e gestione del personale

Domanda	Numero risposte	Media valutazioni
Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	5	4.40
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	25	4.76
Supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	30	4.93
Processo di valutazione del personale (in qualità di soggetto valutato)		
Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	127	4.11
Il processo di valutazione è chiaro	127	4.01
I tempi del processo di valutazione sono adeguati	127	3.97
Processo di valutazione delle performance (in qualità di soggetto valutatore)*		
Il processo di valutazione utilizzato permette di motivare il personale	18	3.28
Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	18	3.83
I tempi del processo di valutazione sono adeguati	18	3.78
Formazione interna		
Le procedure di accesso sono chiare	103	4.49
Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate	103	4.61
L'offerta formativa è ampia	103	3.76
L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	103	4.26
Formazione esterna		
Le procedure di accesso sono chiare	48	4.23
Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate	48	4.42
L'offerta formativa è ampia	48	4.02
L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	48	4.54
Rimborso missioni		
Le procedure sono chiare	28	5.18
Il supporto fornito è utile	28	5.39
Il rimborso avviene in tempi adeguati	28	5.64
Gestione del personale tecnico-amministrativo*		
I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari	18	3.33
I sistemi di valutazione delle prestazioni e del personale sono adeguati	18	3.06
Le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare	18	3.89
Il processo di selezione del personale esterno è adeguato	18	4.07
Il processo di formazione del personale è adeguato	18	3.83
In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale si ritiene complessivamente soddisfatto	127	4.42

*Domande rivolte solamente a "Dirigente, Responsabile di Area, Responsabile di Servizio, Responsabile Centro di supporto, Responsabile Struttura di gestione"

Grafico 5 - Trend soddisfazione complessiva su **Amministrazione e gestione del personale**



Approvvigionamenti e servizi logistici

Tab. 6 - Valutazione espressa dal **DDA** - Approvvigionamenti e servizi logistici

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)			
	Numero risposte	di cui "Non so"	Media valutazioni
Supporto per l'acquisto di beni e servizi			
Le procedure sono chiare	64		4.63
L'attività è svolta in tempi adeguati	64		4.59
Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	64		5.08
Interventi di manutenzione			
La procedura di segnalazione del guasto è chiara	22		4.36
Gli interventi sono risolutivi	22		4.32
Gli interventi avvengono in tempi adeguati	22		4.27
Servizi generali e logistica			
Gli ambienti sono puliti	208	18	5.46

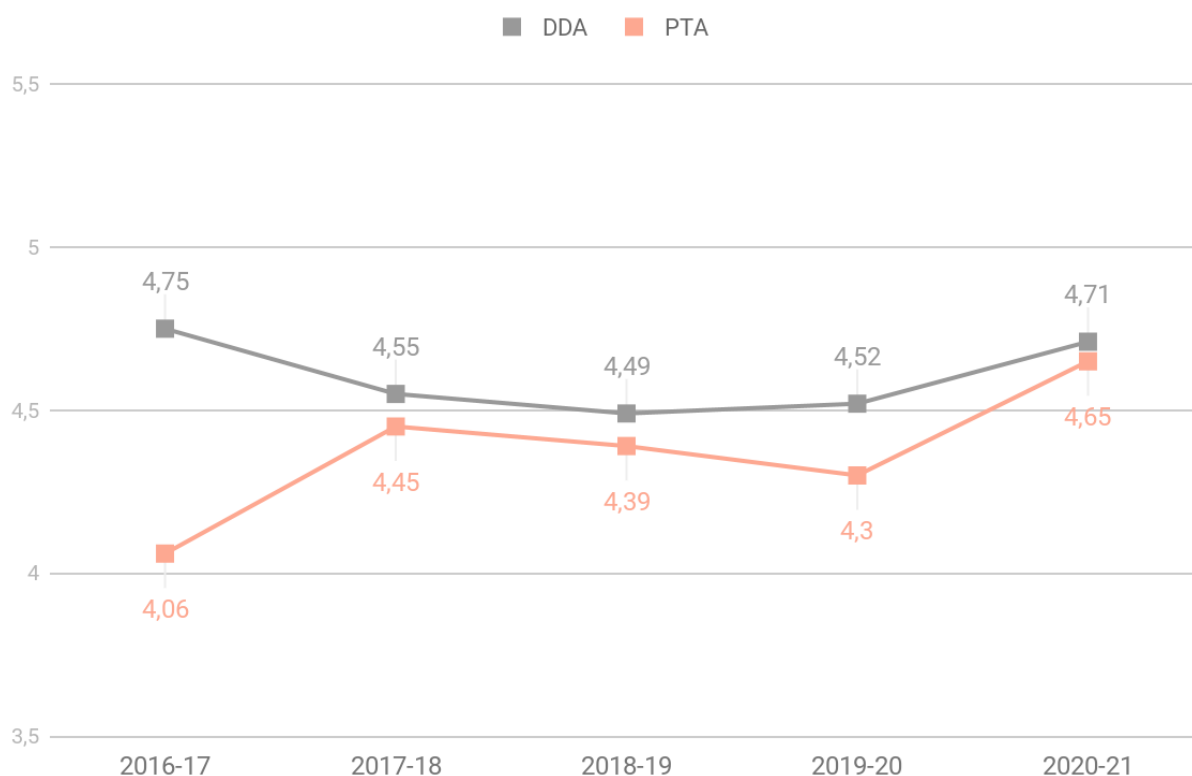
Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	208	19	5.21
Il riscaldamento è confortevole	208	22	4.83
Il raffrescamento è confortevole	208	51	4.50
La sicurezza di persone e cose è adeguata	208	27	5.29
I servizi postali sono adeguati	208	87	5.28
L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	208	35	5.06
Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	208	41	5.13
<i>I servizi di protocollo sono adeguati</i>	208	91	5.38
<i>I servizi di portierato sono efficaci</i>	208	27	5.63
<i>Il servizio di riproduzione e stampa è adeguato</i>	208	72	5.07
Servizio mensa	Numero risposte	di cui "Non so"	Media valutazioni
Il Servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	101		4.92
Azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	Numero risposte	di cui "Non so"	Media valutazioni
Le azioni intraprese per migliorare la gestione dei rifiuti sono adeguate	208	85	4.22
Le informazioni sulle azioni intraprese dall'Ateneo sono diffuse in modo adeguato	208	52	3.66
Sono sensibile alle tematiche promosse dall'Ateneo	208	57	4.98
Le azioni intraprese per la razionalizzazione dei consumi energetici sono ritenute adeguate	208	105	3.73
Prevenzione e protezione			
<i>Come valuta l'attenzione agli aspetti della Salute e della Sicurezza all'interno della Scuola?</i>	208	24	4.86
In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici si ritiene complessivamente soddisfatto	208		4.71

Tab. 7 - Valutazione espressa dal PTA - Approvvigionamenti e servizi logistici

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)	Numero risposte	di cui "Non so"	Media valutazioni
Supporto per l'acquisto di beni e servizi			
Le procedure sono chiare	61		4.16
I tempi sono adeguati	61		3.97
Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	61		4.77
Interventi di manutenzione	Numero risposte	di cui "Non so"	Media valutazioni
La procedura di segnalazione del guasto è chiara	45		4.58
Gli interventi avvengono in tempi adeguati	45		4.42
Gli interventi sono risolutivi	45		4.56
Servizi generali e logistica	Numero risposte	di cui "Non so"	Media valutazioni
Gli ambienti sono puliti	127	7	4.93
Il riscaldamento è confortevole	127	7	4.49

Il raffrescamento è confortevole	127	8	4.15
La sicurezza di persone e cose è adeguata	127	6	4.74
I servizi postali sono adeguati	127	7	5.08
I servizi di protocollo sono adeguati	127	3	4.87
<i>I servizi di portierato sono efficaci</i>	127	5	5.43
Servizio mensa	Numero risposte	di cui "Non so"	Media valutazioni
Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	46		4.91
Azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	Numero risposte	di cui "Non so"	Media valutazioni
Le azioni intraprese per migliorare la gestione dei rifiuti sono adeguate	127	37	3.71
Le informazioni sulle azioni intraprese dall'Ateneo sono diffuse in modo adeguato	127	17	3.35
Sono sensibile alle tematiche promosse dall'Ateneo	127	16	4.77
Le azioni intraprese per la razionalizzazione dei consumi energetici sono ritenute adeguate	127	37	3.41
Prevenzione e protezione			
<i>Come valuti l'attenzione agli aspetti della Salute e della Sicurezza all'interno della Scuola?</i>	127		4.67
In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici si ritiene complessivamente soddisfatto	127		4.65

Grafico 6 - Trend soddisfazione complessiva su **Approvvigionamenti e servizi logistici**



Comunicazione

Tab. 8 - Valutazione espressa dal **DDA** - Comunicazione

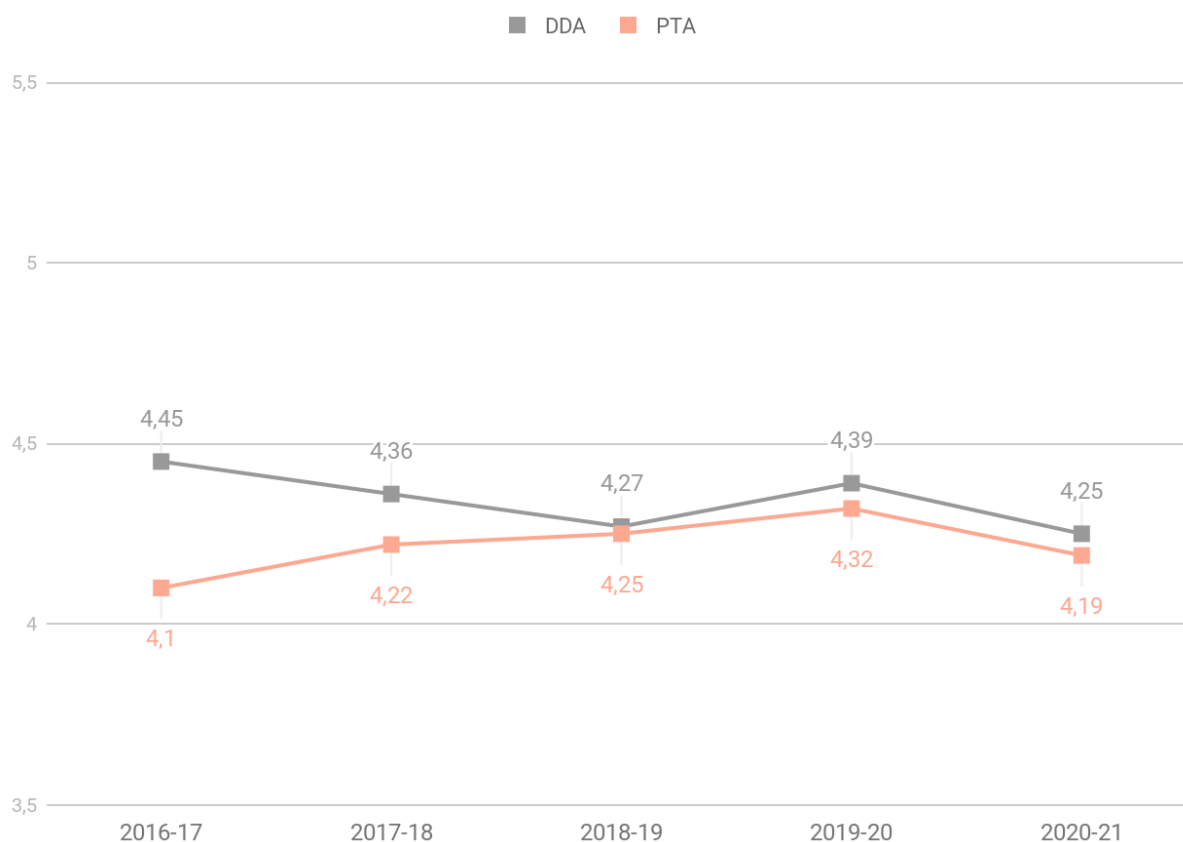
Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo				
I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	208	94		4.55
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	208	54		4.25
La modalità di accesso ai servizi è chiara	208	42		4.46
Il supporto fornito alla promozione degli eventi e iniziative è adeguato	208	49		5.05
La promozione di attività culturali ed eventi è chiara	208	20		5.16
Sito web di Ateneo				
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del sito della SNS	208	5		4.22

	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
Promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo				
L'immagine dell'Ateneo è valorizzata	208	28		4.49
La modalità di promozione dell'immagine è adeguata	208	34		4.30
In riferimento ai servizi di comunicazione si ritiene complessivamente soddisfatto	208			4.25

Tab. 9 - Valutazione espressa dal PTA - Comunicazione

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)				
	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo				
I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	127	6		4.08
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	127	4		3.96
La modalità di accesso ai servizi è chiara	127	4		4.03
Il supporto fornito alla promozione degli eventi e iniziative è adeguato	127	11		4.72
La promozione di attività culturali ed eventi è chiara	127	7		4.96
Sito web di Ateneo				
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del sito della SNS	127	3		4.10
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo				
L'immagine dell'Ateneo è valorizzata	127	14		4.29
La modalità di promozione dell'immagine è adeguata	127	15		4.23
In riferimento ai servizi di comunicazione si ritiene complessivamente soddisfatto	127			4.19

Grafico 7 - Trend soddisfazione complessiva sui servizi di **Comunicazione**



Sistemi informatici

Tab. 10 - Valutazione espressa dal **DDA** - Sistemi informatici

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)	N. risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
Rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)				
La connessione di rete è sempre disponibile	208	9	70	4.99
La velocità di rete è adeguata	208	10	67	5.15
Rete Wi-Fi				
La copertura di rete è adeguata	208	7	21	4.08
La velocità di rete è adeguata	208	8	22	4.48
Casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)				
La dimensione della casella di posta è sufficiente	208	10		5.51
L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	208	12		5.41

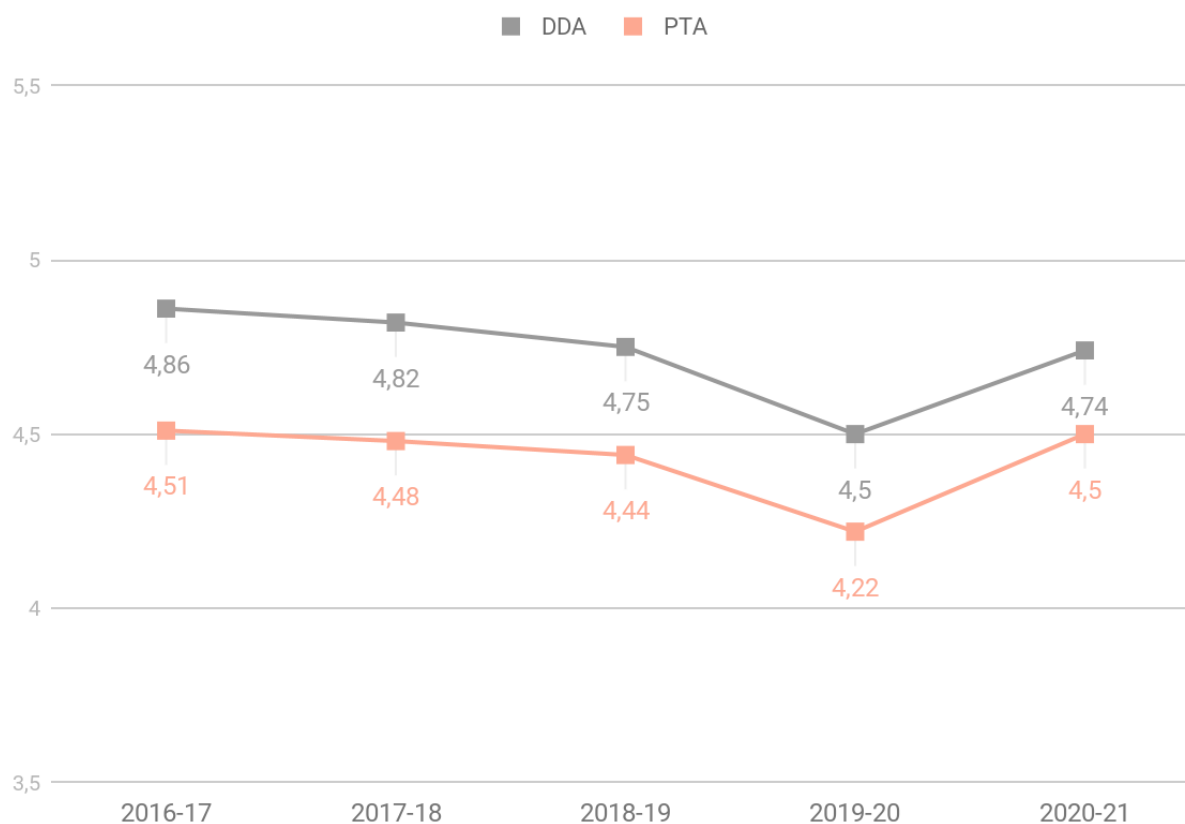
La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	208	57		5.45
Servizio Help-Desk informatico	N. risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
L'assistenza ricevuta è risolutiva	107	3		4.86
L'assistenza avviene in tempi adeguati	107	3		4.83
In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatta/o	208			4.74

Tab. 11 - Valutazione espressa dal PTA - Sistemi informatici

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)				
Rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
La connessione di rete è sempre disponibile	127			4.73
La velocità di rete è adeguata	127			4.80
Rete Wi-Fi	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
La copertura di rete è adeguata	127	7	15	4.33
La velocità di rete è adeguata	127	7	15	4.61
Sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
Si ritiene complessivamente soddisfatto	127	1	3	4.54
Casella di posta elettronica personale e altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
La dimensione della casella di posta è sufficiente	127	1		5.29
L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	127	0		5.24
La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	127	14		5.14
Applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
La connessione agli applicativi è sempre disponibile	114	4		4.77
La velocità di risposta degli applicativi è adeguata	114	4		4.61
Le procedure di utilizzo sono chiare	114	4		4.35
La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo	114	4		4.46
Servizio Help-Desk informatico	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
L'assistenza ricevuta è risolutiva	118	2		4.58
L'assistenza avviene in tempi adeguati	118	1		4.38

In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto	127			4.50
--	-----	--	--	-------------

Grafico 8 - Trend soddisfazione complessiva su **Sistemi informatici**



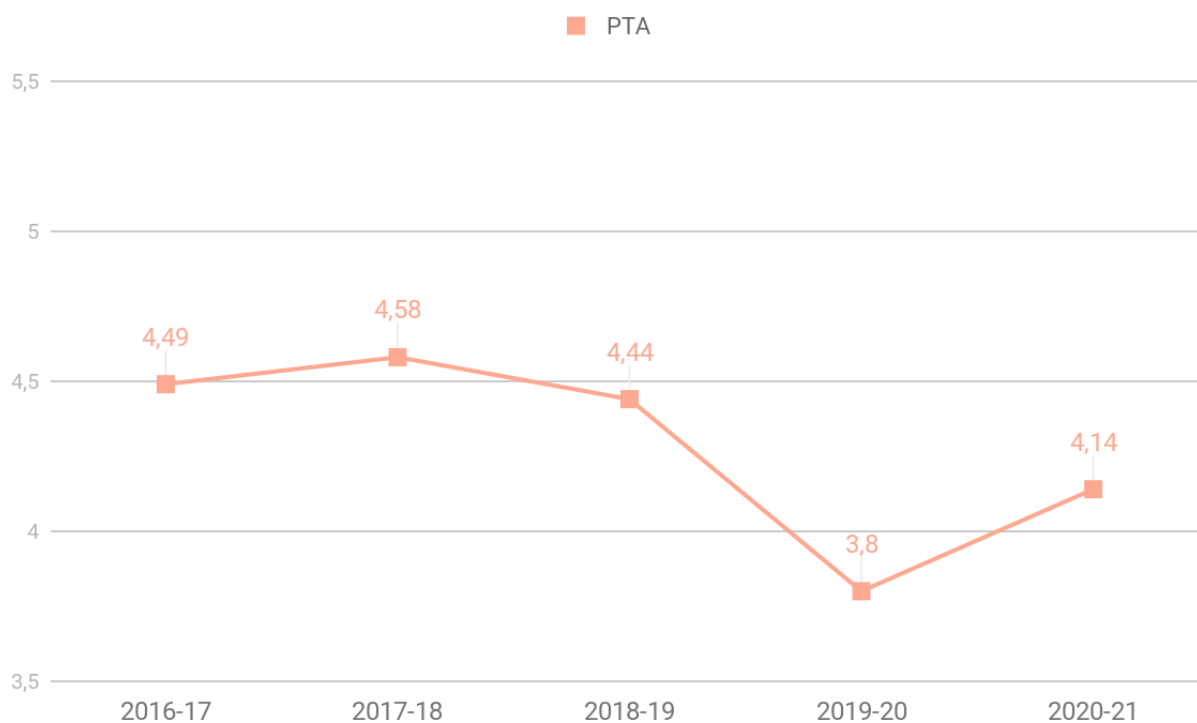
Contabilità

Tab. 12 - Valutazione espressa dal **PTA** - Contabilità

Domanda	Numero risposte	Media valutazioni
In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	44	3.89
In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	32	3.88
Supporto informativo agli stipendi		

Le informazioni fornite sono chiare	38	4.89
I tempi di risposta sono adeguati	38	4.63
In riferimento al supporto alla contabilità si ritiene complessivamente soddisfatto	66	4.14

Grafico 9 - Trend soddisfazione complessiva su **Contabilità**



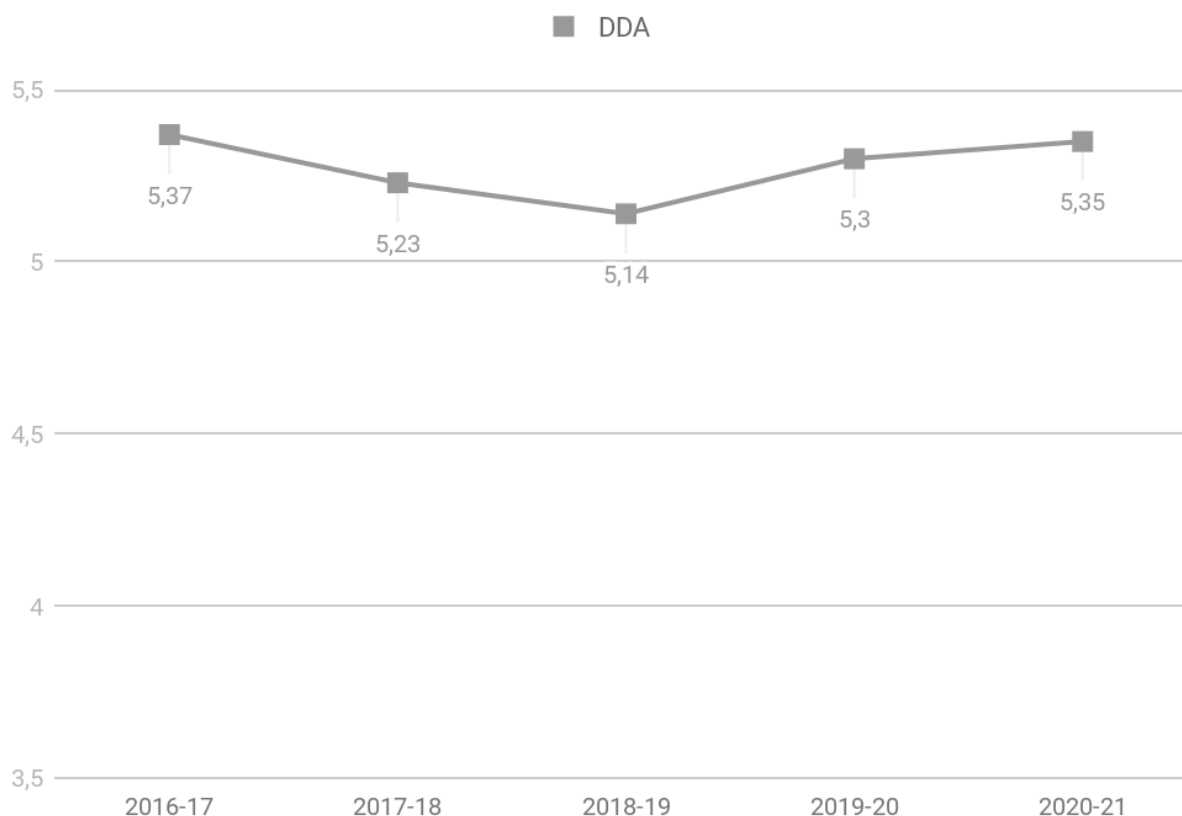
Supporto alla didattica/Servizio di Segreteria studenti

Tab.13 - Valutazione espressa dal **DDA** - Supporto alla didattica

Domanda (<i>Le domande in corsivo sono interne SNS</i>)	Numero risposte	Media valutazioni
Supporto per la gestione delle AMMISSIONI (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti		
Le procedure sono chiare	40	5.18
Il supporto fornito è utile	40	5.55
Il supporto avviene in tempi adeguati	40	5.45
Gestione dei TIROCINI obbligatori e non obbligatori		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	12	5.42
Assicurazione della qualità della didattica		
Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	17	5.47
Il supporto avviene in tempi adeguati	17	5.47

Supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	154	5.17
Supporto alla gestione della PROGRAMMAZIONE DIDATTICA		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	127	4.76
Servizi di SEGRETERIA ON-LINE		
<i>Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line (Ser.Se) sono completi e di semplice utilizzo</i>	91	4.93
Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni relative alla SEGRETERIA STUDENTI		
<i>La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi</i>	126	5.18
<i>Il personale è cortese</i>	126	5.56
<i>In generale le informazioni reperite in altri luoghi della Scuola sono coerenti con quelle fornite dalla segreteria (sito web, guida allo studente, manifesti)</i>	126	4.90
<i>Sono complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti</i>	126	5.22
In riferimento al supporto alla didattica si ritiene complessivamente soddisfatto	154	5.35

Grafico 10 - Trend soddisfazione complessiva su **Supporto alla didattica**



Internazionalizzazione

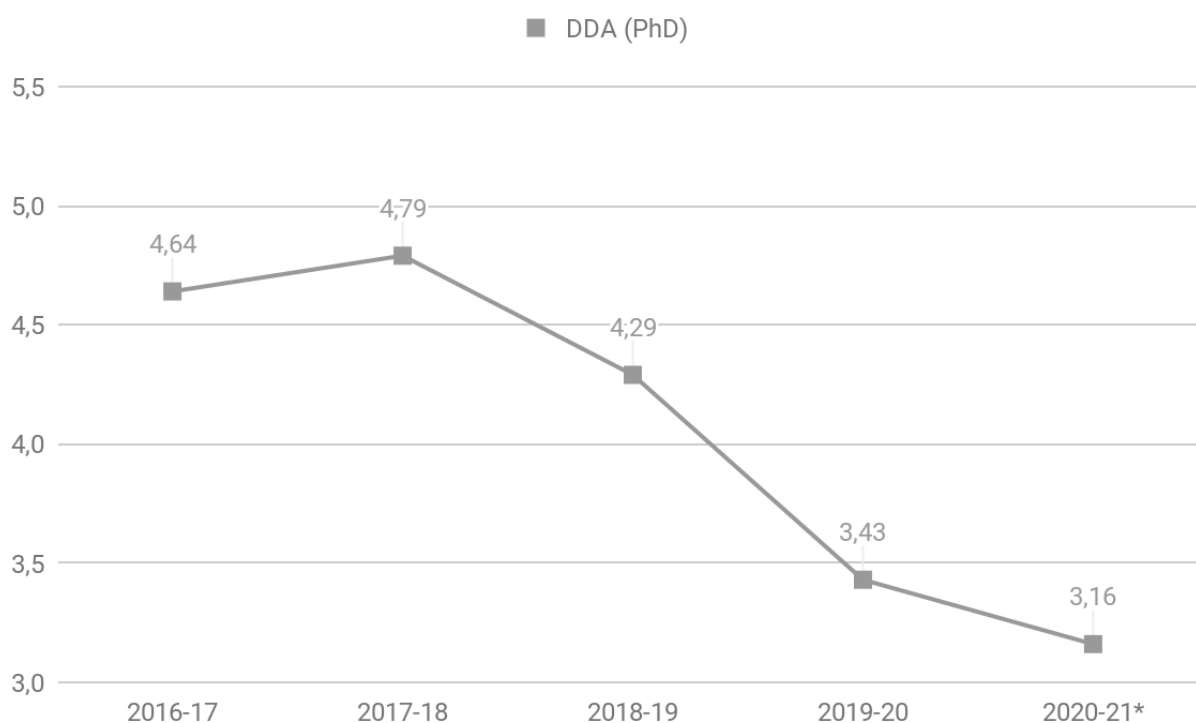
Tab. 14 - Valutazione espressa dai PhD (questionario DDA) - Internazionalizzazione

Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)			
Valuti il supporto fornito dall'ufficio di competenza della Scuola (SERVIZIO DIDATTICA) in termini di*	Numero risposte		Media valutazioni
Soddisfazione complessiva	10		4.00
Cortesìa e disponibilità del personale	10		4.90
Chiarezza e la completezza delle informazioni fornite	10		3.70
Supporto nella gestione degli aspetti burocratici	10		3.80
Valuti il supporto fornito dall'ufficio di competenza della Scuola (SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE) in termini di**	Numero risposte		Media valutazioni
Soddisfazione complessiva	3		2.33
Cortesìa e disponibilità del personale	3		2.67
Chiarezza e la completezza delle informazioni fornite	3		2.33
Supporto nella gestione degli aspetti burocratici	3		2.33
	Numero risposte	di cui "Non ne ho avuto bisogno"	Media valutazioni
Valuti il supporto dell'Amministrazione per			
Ottenere il permesso di soggiorno	27	7	4.35
Ottenere il VISTO	27	11	4.50
	Numero risposte		Media valutazioni
Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni			
Le informazioni e il supporto ricevuti dalla Scuola in tempo di pandemia da Covid per la rimodulazione, il rinvio o lo svolgimento a distanza delle mobilità sono adeguate	113	30	3.98

*domanda rivolta a coloro che durante il 2020 hanno svolto periodi di studio e/o ricerca all'estero mediante richiesta alla commissione mobilità delle classi

**domanda rivolta a coloro che durante il 2020 hanno svolto periodi di studio e/o ricerca all'estero attraverso soggiorni di scambio, soggiorni Erasmus/tirocini Erasmus

Grafico 11 - Trend soddisfazione complessiva su **Internazionalizzazione**



*Media tra: "soddisfazione complessiva per supporto fornito a chi ha svolto periodi di studio/ricerca all'estero attraverso la *commissione contributi*" e "soddisfazione complessiva per supporto fornito a chi ha svolto periodi di studio/ricerca attraverso soggiorni Erasmus e tirocini Erasmus"

Orientamento

Tab. 15 - Domanda rivolta solo ai **PhD del primo anno** (questionario DDA) - Orientamento

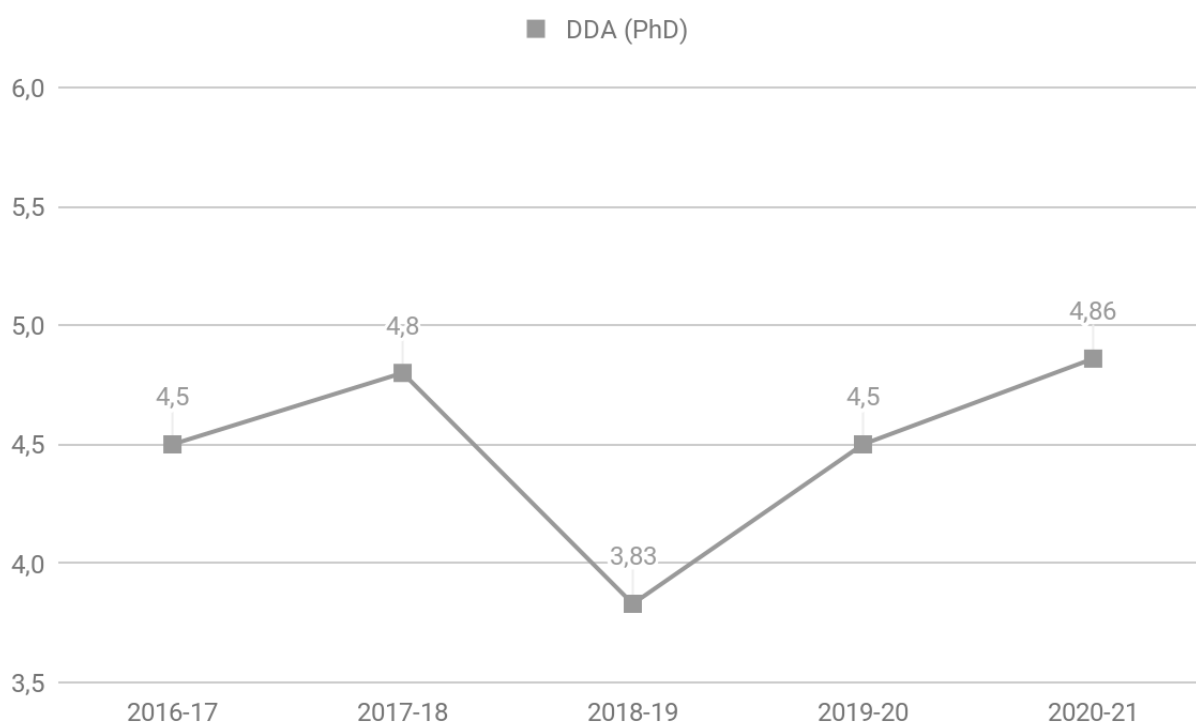
Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)	Numero risposte	Media valutazioni
Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni		
<i>La promozione dell'offerta formativa è adeguata</i>	33	4.64
<i>Le informazioni ricevute prima del concorso sono adeguate</i>	33	4.97
<i>Il supporto fornito dal personale della Scuola nella fase di svolgimento delle prove di ammissione è adeguato</i>	33	5.33
<i>Il supporto fornito dalla Scuola nella fase di accoglienza è adeguato</i>	33	4.94
<i>Con riferimento alla giornata di ingresso organizzata per i nuovi allievi esprima il suo livello di soddisfazione</i>	33	4.27

Placement

Tab. 16 - Domanda rivolta solo ai PhD degli anni successivi al primo (questionario DDA) - Placement

Domanda (interna SNS)	Numero risposte	Media valutazioni
Esprima il suo grado di soddisfazione in merito al servizio di job placement/career service fornito dalla Scuola	21	4.86

Grafico 12 - Trend soddisfazione complessiva su Placement



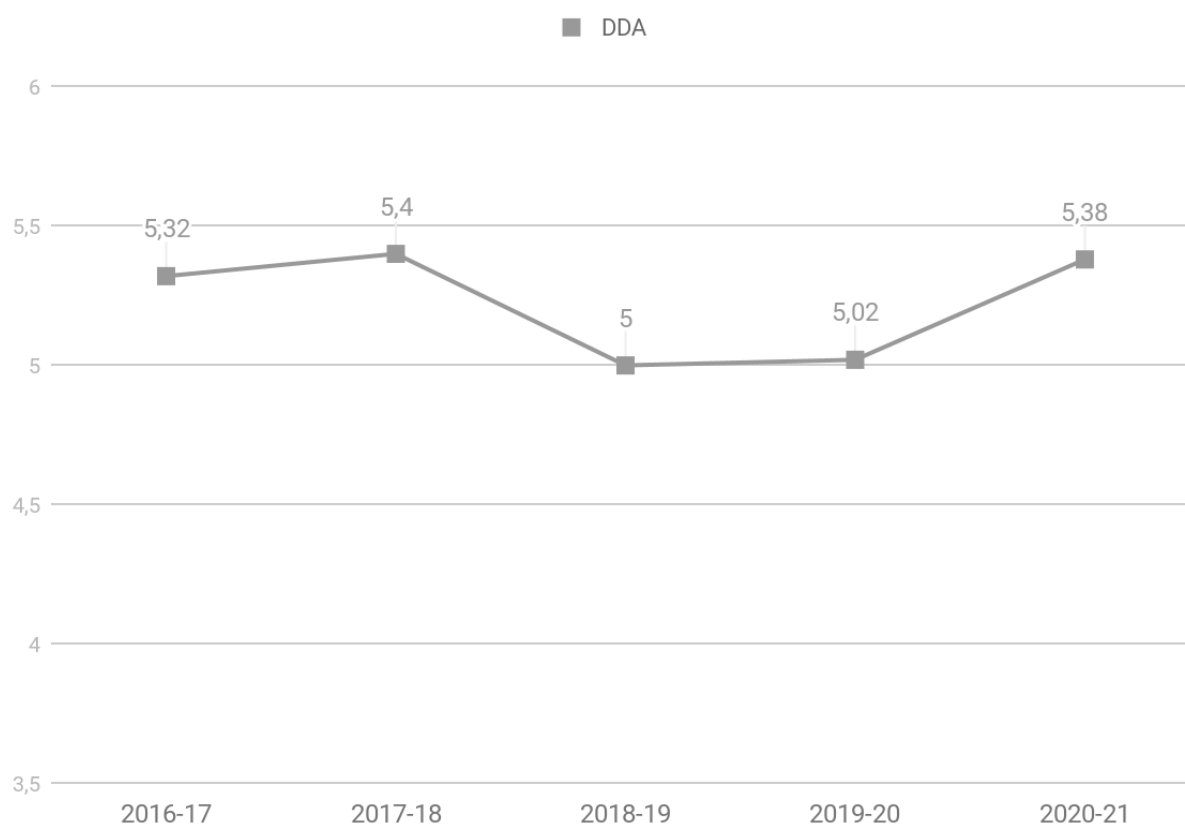
Supporto alla ricerca

Tab. 17 - Valutazione espressa dal DDA - Supporto alla ricerca

Domanda	Numero risposte	Media valutazioni
Servizi di assicurazione della qualità della ricerca		
Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	17	5.35
Il supporto avviene in tempi adeguati	17	5.41
Informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE		
Le informazioni fornite sono chiare	64	5.34

Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	64	5.36
Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	64	5.33
Informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE		
Le informazioni fornite sono chiare	68	5.31
Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	68	5.25
Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	68	5.19
Supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI		
Il supporto fornito è utile	52	5.56
Il supporto avviene in tempi adeguati	52	5.54
Supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI		
Il supporto fornito è utile	37	5.27
Il supporto avviene in tempi adeguati	37	5.24
Supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione)		
Le procedure sono chiare	52	5.42
[Il supporto fornito è utile	52	5.58
Il supporto avviene in tempi adeguati	52	5.60
Supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione)		
Le procedure sono chiare	37	5.16
Il supporto fornito è utile	37	5.41
Il supporto avviene in tempi adeguati	37	5.41
Supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	27	5.04
Valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	21	4.90
Supporto per la stesura dei contratti (negoziare clausole, stesura contratto, verifica legittimità)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	32	5.19
Supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca		
Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	35	5.11
Il supporto avviene in tempi adeguati	35	5.09
In riferimento ai laboratori di ricerca		
Il supporto tecnico è adeguato	46	5.24
In riferimento al supporto alla ricerca si ritiene complessivamente soddisfatto	111	5.38

Grafico 13 - Trend soddisfazione complessiva su **Supporto alla ricerca**



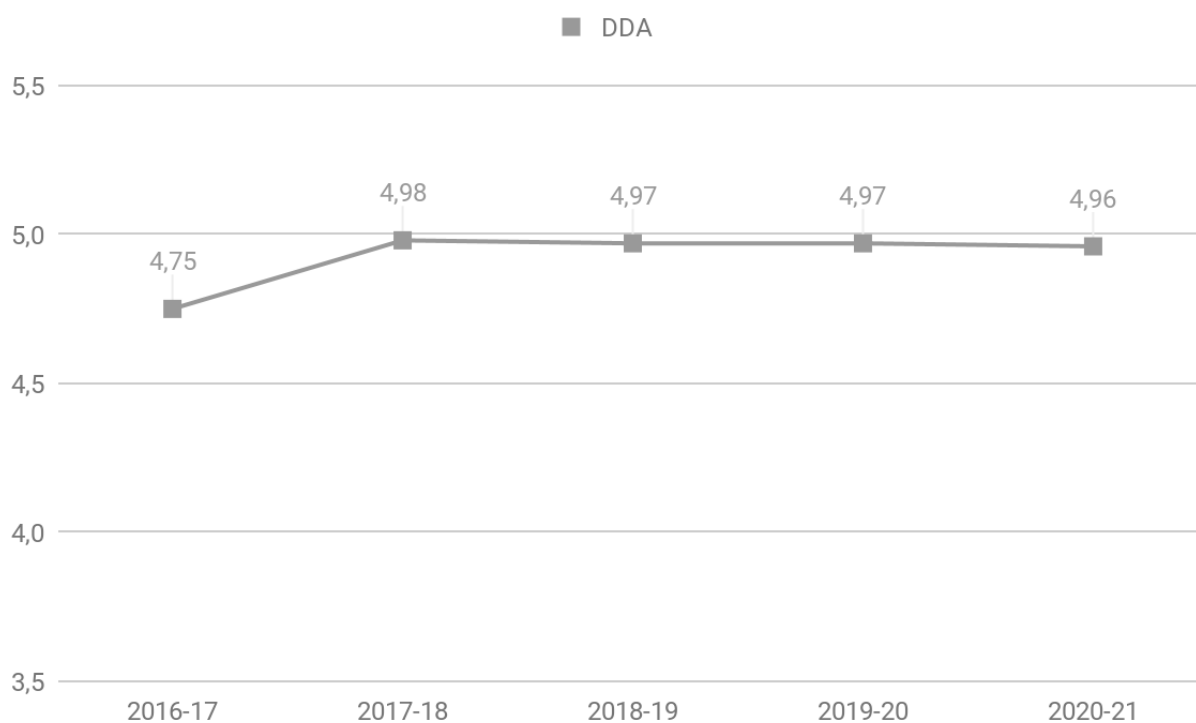
Biblioteche

Tab. 18 - Valutazione espressa dal **DDA** - Biblioteche

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)	Numero risposte	Media valutazioni
Operazioni in presenza presso le biblioteche		
Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile	71	4.76
Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo	71	4.32
Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	71	4.03
<i>Gli spazi sono adeguati</i>	71	4.52
Operazioni on-line	Numero risposte	Media valutazioni
Le procedure di accesso al prestito sono chiare	94	5.09
Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	94	5.07
Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili	94	5.17
Le risorse elettroniche disponibili sono complete	94	4.49
Il supporto on-line avviene in tempi adeguati	94	5.18
Servizi interbibliotecari	Numero risposte	Media valutazioni
Le procedure di accesso sono chiare	39	4.95

I tempi di attesa sono adeguati	39	4.95
In riferimento al servizio bibliotecario si ritiene complessivamente soddisfatto	107	4.96

Grafico 14 - Trend Soddisfazione complessiva su **Biblioteche**



Supporto legale

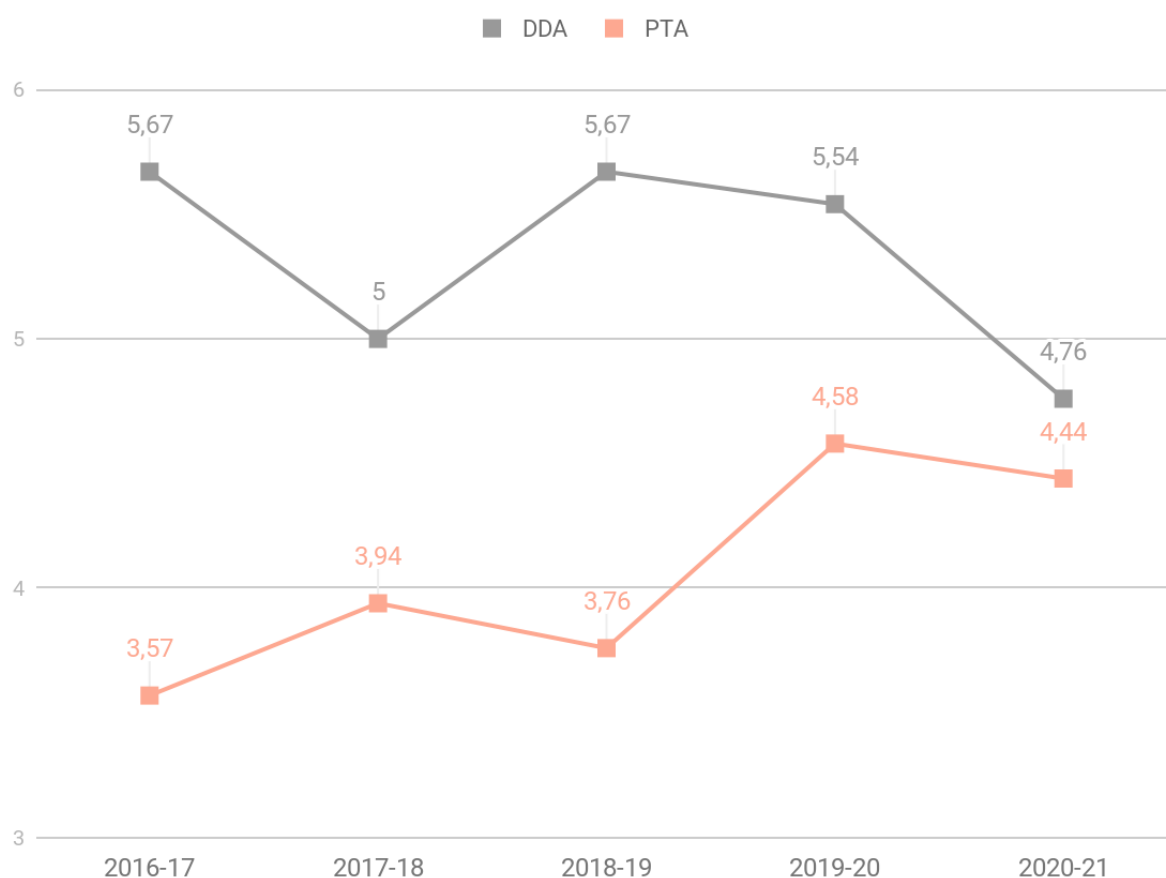
Tab. 19 - Valutazione espressa dal **DDA** - Supporto legale

Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)		
	Numero risposte	Media valutazioni
Servizi di supporto legale		
<i>Il personale di supporto contribuisce in modo efficace alla gestione delle pratiche</i>	17	4.76
<i>Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente e in modo esaustivo</i>	17	4.71
In riferimento ai servizi di supporto legale si ritiene complessivamente soddisfatto	17	4.76

Tab. 20 - Valutazione espressa dal PTA - Supporto legale

Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)		
	Numero risposte	Media valutazioni
Servizi di supporto legale		
<i>Il personale di supporto contribuisce in modo efficace alla gestione delle pratiche</i>	27	4.44
<i>Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente</i>	27	4.48
In riferimento ai servizi di supporto legale si ritiene complessivamente soddisfatto	27	4.44

Grafico 15 - Trend soddisfazione complessiva su **Supporto legale**



Servizi di segreteria

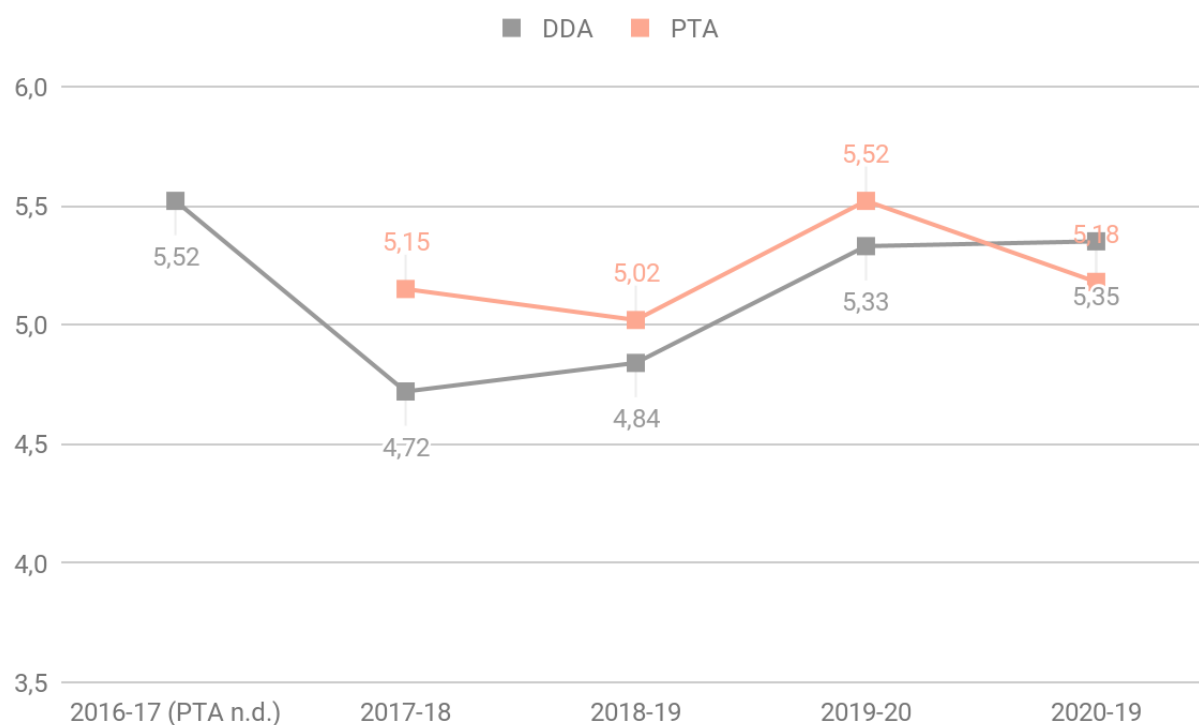
Tab. 21 - Valutazione espressa dal DDA - Servizi di segreteria

Domanda (interna SNS)	Numero risposte	Media valutazioni
In riferimento ai servizi di segreteria (Segreteria del Direttore e Segreteria del Segretario Generale) si ritiene complessivamente soddisfatto	34	5.35

Tab. 22 - Valutazione espressa dal PTA - Servizi di segreteria

Domanda (interna SNS)	Numero risposte	Media valutazioni
In riferimento ai servizi di segreteria (Segreteria del Direttore e Segreteria del Segretario Generale) si ritiene complessivamente soddisfatto	51	5.18

Grafico 16 - Trend soddisfazione complessiva su Servizi di Segreteria (Segreteria del Direttore e Segreteria del Segretario Generale)



Uso della lingua inglese

Tab. 23 - Valutazione espressa dal DDA - Uso della lingua inglese

Domanda (interna SNS)	Numero risposte	Media valutazioni
In riferimento all'uso della lingua inglese per informazioni di carattere generale sui servizi della Scuola il mio livello di soddisfazione complessiva è	28	3.14

Soddisfazione complessiva

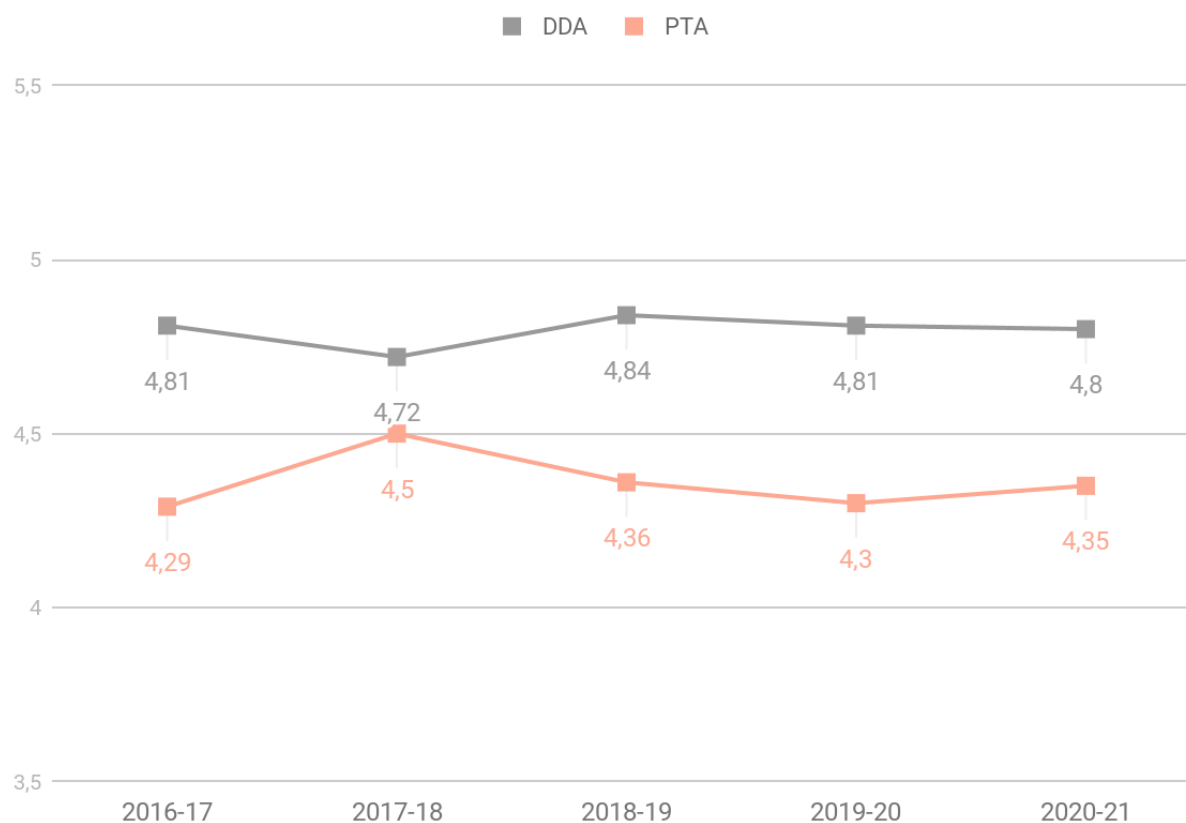
Tab. 24 - Valutazione espressa dal **DDA** - Soddisfazione complessiva

Domanda	Numero risposte	Media valutazioni
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi si ritiene complessivamente soddisfatto	208	4.80

Tab. 25 - Valutazione espressa dal **PTA** - Soddisfazione complessiva

Domanda	Numero risposte	Media valutazioni
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi si ritiene complessivamente soddisfatto	127	4.35

Grafico 17 - Trend **soddisfazione complessiva** sui servizi tecnici e amministrativi



Prestazione rispetto all'anno precedente

Tab. 26 - Valutazione espressa dal **DDA** - Prestazione rispetto all'anno precedente

Domanda (208 rispondenti)	Migliore	Uguale	Peggior	Non so
In riferimento al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi, come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	21 (10%)	96 (46%)	22 (11%)	69 (33%)

Tab. 27 - Valutazione espressa dal **PTA** - Prestazione rispetto all'anno precedente

Domanda (127 rispondenti)	Migliore	Uguale	Peggior	Non so
In riferimento al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi, come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	39 (31%)	56 (44%)	15 (12%)	17 (13%)

ALLEGATO 2 - Focus utenza Polo fiorentino (solo DDA)

Tab. 28 - Profilo dei rispondenti

<i>Rispondenti che hanno completato il questionario</i>	25 su 73 (34%)
<i>Abbandoni (questionari iniziati ma non completati)</i>	15 (37%)
Prof. Ordinari, associati e a contratto	5 (20%)
Ricercatori a t. d.	0 (0%)
Dottorandi	17 (68%)
Assegnisti	3 (12%)

Al fine di quantificare la partecipazione al questionario nelle singole categorie di rispondenti, anche qui è necessario considerare i numeri dei componenti di tali categorie, come da tabella seguente:

Tab. 29 - DDA Polo fiorentino: tassi di risposta relativi alla singola categoria

<i>Categoria</i>	<i>numero componenti della singola categoria*</i>	<i>numero questionari completati e tasso di risposta relativo alla categoria</i>
Prof. Ordinari, associati e a contratto	6	5 (83%)
Ricercatori di ruolo	-	-
Ricercatori a t. d.	4	0 (0%)
Dottorandi	54	17 (31%)
Assegnisti	9	3 (33%)

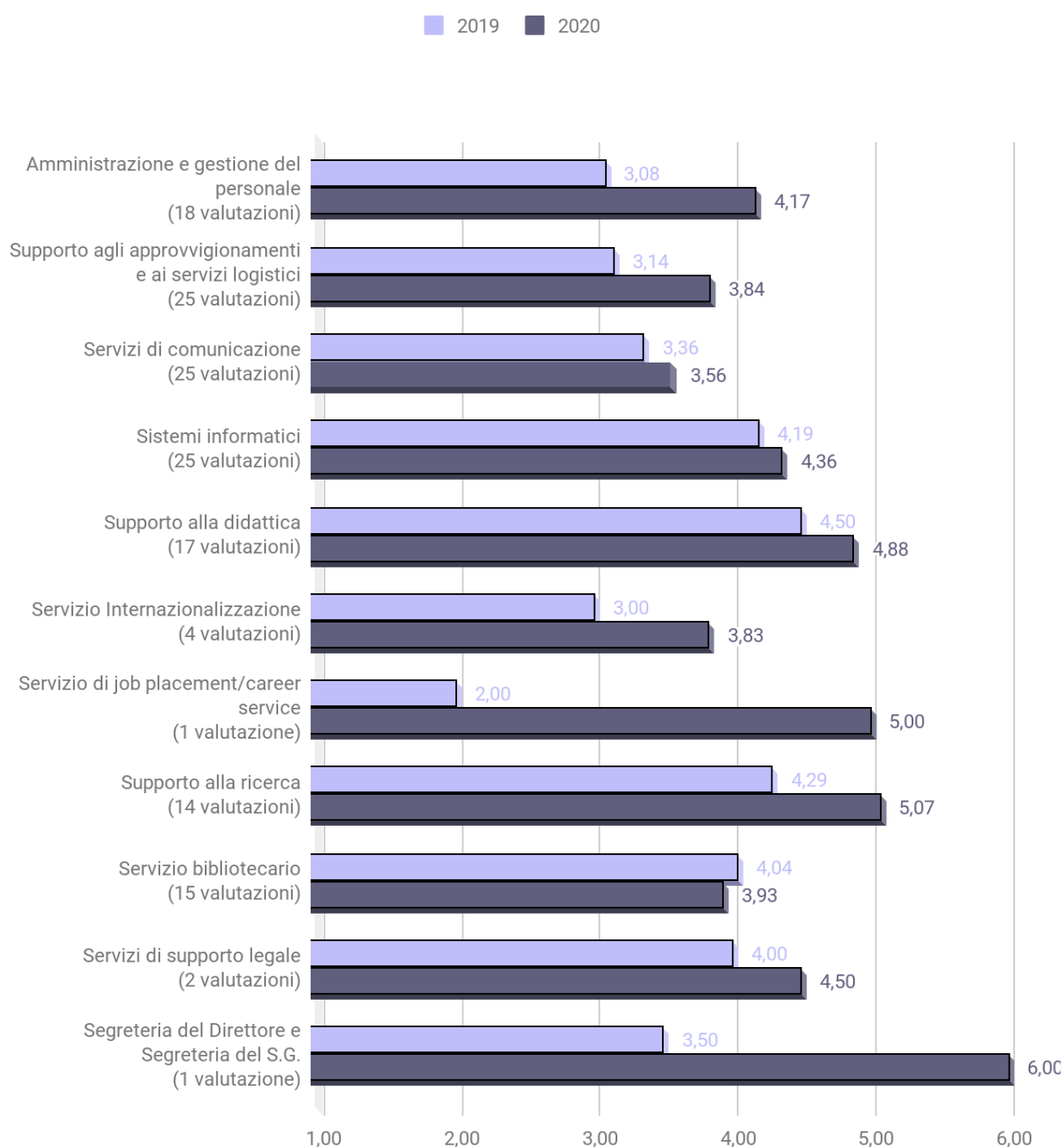
*Dati riferiti al momento della somministrazione del questionario.

Anche per la Classe di Scienze politico-sociali si registra un aumento significativo del tasso di risposta ai questionari, passando dal 18% della scorsa edizione al 34%.

Come si può notare dalla tabella 29, si conferma inoltre la tendenza generale che vede tra i docenti la componente più partecipativa (83%).

Nel grafico 18 alla pagina seguente sono rappresentate le valutazioni relative alla soddisfazione media complessiva per ogni servizio espresse dal DDA afferente alla Classe di Scienze politico-sociali, a confronto con quelle dell'anno precedente.

Grafico 18 - DDA Firenze - Soddisfazione complessiva



Orientamento

Tab. 30 - Solo PhD del primo anno Firenze - Orientamento

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)	Numero risposte	Media valutazioni
Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni		
<i>La promozione dell'offerta formativa è adeguata</i>	3	4.33
<i>Le informazioni ricevute prima del concorso sono adeguate</i>	3	4.67
<i>Il supporto fornito dal personale della Scuola nella fase di svolgimento delle prove di ammissione è adeguato</i>	3	4.67
<i>Il supporto fornito dalla Scuola nella fase di accoglienza è adeguato</i>	3	4.00

Con riferimento alla giornata di ingresso organizzata per i nuovi allievi esprima il suo livello di soddisfazione	3	4.67
---	---	------

Amministrazione e gestione del personale

Tab. 31 - DDA Firenze - Amministrazione e gestione del personale

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)	Numero risposte	Media valutazioni
Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	3	5.33
Supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca		
Le procedure sono chiare	5	5.20
Il supporto fornito è utile	5	5.60
Il supporto avviene in tempi adeguati	5	5.60
Supporto per l'attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca		
Le procedure sono chiare	3	5.33
Il supporto fornito è utile	3	6.00
Il supporto avviene in tempi adeguati	3	6.00
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	5	4.60
Rimborso missioni		
Le procedure sono chiare	14	4.00
Il supporto fornito è utile	14	4.29
Il rimborso avviene in tempi adeguati	14	4.86
In riferimento al pagamento dei compensi conto terzi		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	4	4.25
Supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	4	4.75
In riferimento al supporto informativo per gli stipendi		
<i>I tempi di risposta sono adeguati</i>	5	5.40
<i>Le informazioni fornite sono chiare</i>	5	5.40
Supporto ricevuto nell'erogazione di servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	2	3.00
In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale si ritiene complessivamente soddisfatto	18	4.17

Approvvigionamenti e servizi logistici

Tab. 32 - DDA Firenze - Approvvigionamenti e servizi logistici

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)			
	Numero risposte	di cui "Non so"	Media valutazioni
Supporto per l'acquisto di beni e servizi			
Le procedure sono chiare	9		4.44
L'attività è svolta in tempi adeguati	9		4.78
Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	9		4.78
Interventi di manutenzione			
La procedura di segnalazione del guasto è chiara	-		-
Gli interventi sono risolutivi	-		-
Gli interventi avvengono in tempi adeguati	-		-
Servizi generali e logistica			
Gli ambienti sono puliti	25	1	5.46
Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	25	1	5.13
Il riscaldamento è confortevole	25	2	4.52
Il raffrescamento è confortevole	25	9	4.19
La sicurezza di persone e cose è adeguata	25	3	4.77
I servizi postali sono adeguati	25	13	4.17
L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	25	0	3.24
Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	25	1	4.29
<i>I servizi di protocollo sono adeguati</i>	25	15	5.10
<i>I servizi di portierato sono efficaci</i>	25	5	5.40
<i>Il servizio di riproduzione e stampa è adeguato</i>	25	4	3.10
Servizio mensa			
Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	8		3.75
Azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale			
Le azioni intraprese per migliorare la gestione dei rifiuti sono adeguate	25	9	4.13
Le informazioni sulle azioni intraprese dall'Ateneo sono diffuse in modo adeguato	25	8	3.41
Sono sensibile alle tematiche promosse dall'Ateneo	25	8	4.88
Le azioni intraprese per la razionalizzazione dei consumi energetici sono ritenute adeguate	25	15	3.40
Prevenzione e protezione			
<i>Come valuta l'attenzione agli aspetti della Salute e della Sicurezza all'interno della Scuola?</i>	25	4	3.81
In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici si ritiene complessivamente soddisfatto	25		3.84

Comunicazione

Tab. 33 - DDA Firenze - Comunicazione

Domanda				
	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo				
I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	25	16		3.56
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	25	6		3.63
La modalità di accesso ai servizi è chiara	25	7		3.56
Il supporto fornito alla promozione degli eventi e iniziative è adeguato	25	8		4.53
La promozione di attività culturali ed eventi è chiara	25	5		4.30
	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
Sito web di Ateneo				
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del sito della SNS	25	1		3.58
	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
Promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo				
L'immagine dell'Ateneo è valorizzata	25	6		3.79
La modalità di promozione dell'immagine è adeguata	25	8		3.82
In riferimento ai servizi di comunicazione si ritiene complessivamente soddisfatto	25			3.56

Servizi informatici

Tab. 34 - DDA Firenze - Servizi informatici

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)				
	N. risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
Rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)				
La connessione di rete è sempre disponibile	25	0	16	4.11
La velocità di rete è adeguata	25	0	16	4.33
	N. risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media valutazioni
Rete Wi-Fi				
La copertura di rete è adeguata	25	0	2	4.30
La velocità di rete è adeguata	25	0	2	4.26
	N. risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo"	Media valutazioni
Casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)				

			utilizzo”	
La dimensione della casella di posta è sufficiente	25	1		5.00
L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	25	1		5.00
La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	25	8		4.94
Servizio Help-Desk informatico	N. risposte	di cui “Non so”	di cui “Non lo utilizzo”	Media valutazioni
L'assistenza ricevuta è risolutiva	25	0		4.71
L'assistenza avviene in tempi adeguati	25	0		4.93
In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto	25			4.36

Supporto alla didattica/Servizio di Segreteria studenti

Tab. 35 - DDA Firenze - Supporto alla didattica

Domanda (<i>Le domande in corsivo sono interne SNS</i>)	Numero risposte	Media valutazioni
Supporto per la gestione delle AMMISSIONI (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti		
Le procedure sono chiare	4	4.25
Il supporto fornito è utile	4	5.50
Il supporto avviene in tempi adeguati	4	5.50
Gestione dei TIROCINI obbligatori e non obbligatori		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	2	5.50
Servizi di assicurazione della qualità della didattica		
Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	4	5.50
Il supporto avviene in tempi adeguati	4	5.50
Supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	17	4.76
Supporto alla gestione della PROGRAMMAZIONE DIDATTICA		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	13	4.46
Servizi di SEGRETERIA ON-LINE		
<i>Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line (Ser.Se) sono completi e di semplice utilizzo</i>	10	4.20
Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni relative alla SEGRETERIA STUDENTI		
<i>La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi</i>	13	3.69
<i>Il personale è cortese</i>	13	4.23
<i>In generale le informazioni reperite in altri luoghi della Scuola sono coerenti con quelle fornite dalla segreteria (sito web, guida allo studente, manifesti)</i>	13	3.23
<i>Sono complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti</i>	13	3.62
In riferimento al supporto alla didattica si ritiene complessivamente soddisfatto	17	4.88

Internazionalizzazione

Tab. 36 - DDA Firenze - Internazionalizzazione

Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)	Numero risposte		Media valutazioni
Valuti il supporto fornito dall'ufficio di competenza della Scuola (SERVIZIO DIDATTICA) in termini di			
Soddisfazione complessiva	3		4.67
Cortesìa e disponibilit� del personale	3		4.67
Chiarezza e la completezza delle informazioni fornite	3		4.00
Supporto nella gestione degli aspetti burocratici	3		3.67
Valuti il supporto fornito dall'ufficio di competenza della Scuola (SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE) in termini di			
Soddisfazione complessiva	1		3.00
Cortesìa e disponibilit� del personale	1		3.00
Chiarezza e la completezza delle informazioni fornite	1		2.00
Supporto nella gestione degli aspetti burocratici	1		4.00
		di cui "Non ne ho avuto bisogno"	
Valuti il supporto dell'Amministrazione per			
Ottenere il permesso di soggiorno	8	1	2.00
Ottenere il VISTO	8	4	1.50
Esprima il suo accordo con la seguente affermazione			
Le informazioni e il supporto ricevuti dalla Scuola in tempo di pandemia da Covid per la rimodulazione, il rinvio o lo svolgimento a distanza delle mobilit� sono adeguate	17	3	3.29

Placement

Tab. 37 - DDA Firenze - Placement

Domanda (interna SNS)	Numero risposte	Media valutazioni
In riferimento al servizio di job placement/career service fornito dalla Scuola si ritiene complessivamente soddisfatto	1	5.00

Supporto alla ricerca

Tabella 38 - DDA Firenze - Supporto alla ricerca

Domanda	Numero risposte	Media valutazioni
Servizi di assicurazione della qualit� della ricerca		
Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo � utile	3	6.00
Il supporto avviene in tempi adeguati	3	6.00

Informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE		
Le informazioni fornite sono chiare	8	5.00
Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	8	5.00
Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	8	5.38
Promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE		
Le informazioni fornite sono chiare	8	5.63
Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	8	5.63
Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	8	5.75
Supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI		
Il supporto fornito è utile	8	5.38
Il supporto avviene in tempi adeguati]	8	5.50
Supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI		
Il supporto fornito è utile	8	4.88
Il supporto avviene in tempi adeguati	8	4.88
Supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione)		
Le procedure sono chiare	8	4.75
Il supporto fornito è utile	8	5.25
Il supporto avviene in tempi adeguati	8	5.38
Supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione)		
Le procedure sono chiare	8	4.63
Il supporto fornito è utile	8	4.88
Il supporto avviene in tempi adeguati	8	4.88
Supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	4	4.50
Valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	4	4.00
Supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)		
Si ritiene complessivamente soddisfatto	7	5.29
Supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca		
Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	5	5.20
Il supporto avviene in tempi adeguati	5	5.00
In riferimento ai laboratori di ricerca		
Il supporto tecnico è adeguato	3	4.00
In riferimento al supporto alla ricerca si ritiene complessivamente soddisfatto	14	5.07

Biblioteche

Tab. 39 - DDA Firenze - Biblioteche

Domanda		
----------------	--	--

	Numero risposte	Media valutazioni
Operazioni in presenza presso le biblioteche		
Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile	11	3.91
Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo	11	3.27
Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	11	2.36
<i>Gli spazi sono adeguati</i>	11	2.36
Operazioni on-line		
Le procedure di accesso al prestito sono chiare	13	4.46
Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	13	4.31
Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili	13	4.00
Le risorse elettroniche disponibili sono complete	13	3.46
Il supporto on-line avviene in tempi adeguati	13	4.62
Servizi interbibliotecari		
Le procedure di accesso sono chiare	5	4.40
I tempi di attesa sono adeguati	5	4.40
In riferimento al servizio bibliotecario si ritiene complessivamente soddisfatto	15	3.93

Supporto legale

Tabella 40 - DDA Firenze - Supporto legale

	Numero risposte	Media valutazioni
Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)		
<i>Il personale di supporto contribuisce in modo efficace alla gestione delle pratiche</i>	2	4.50
<i>Le informazioni ricevute sono esaustive</i>	2	4.00
In riferimento ai servizi di supporto legale si ritiene complessivamente soddisfatto	2	4.50

Servizi di segreteria (Segreteria del Direttore e Segreteria del Segretario Generale)

Tabella 41 - DDA Firenze - Segreteria del Direttore e Segreteria del Segretario Generale

	Numero risposte	Media valutazioni
Domanda (interna SNS)		
In riferimento ai servizi di segreteria (Segreteria del Direttore e Segreteria del Segretario Generale) si ritiene complessivamente soddisfatto	1	6.00

Uso della lingua inglese

Tabella 42 - DDA Firenze - Uso della lingua inglese

	Numero risposte	Media valutazioni
Domanda (interna SNS)		

In riferimento all'uso della lingua inglese per informazioni di carattere generale sui servizi della Scuola il mio livello di soddisfazione complessiva è	8	1.63
--	---	------

Soddisfazione complessiva

Tabella 43 - DDA Firenze - Soddisfazione complessiva

Domanda	Numero risposte	Media valutazioni
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi si ritiene complessivamente soddisfatto	25	3.96

Grafico 19 - DDA Firenze - Trend soddisfazione complessiva sui servizi tecnici e amministrativi

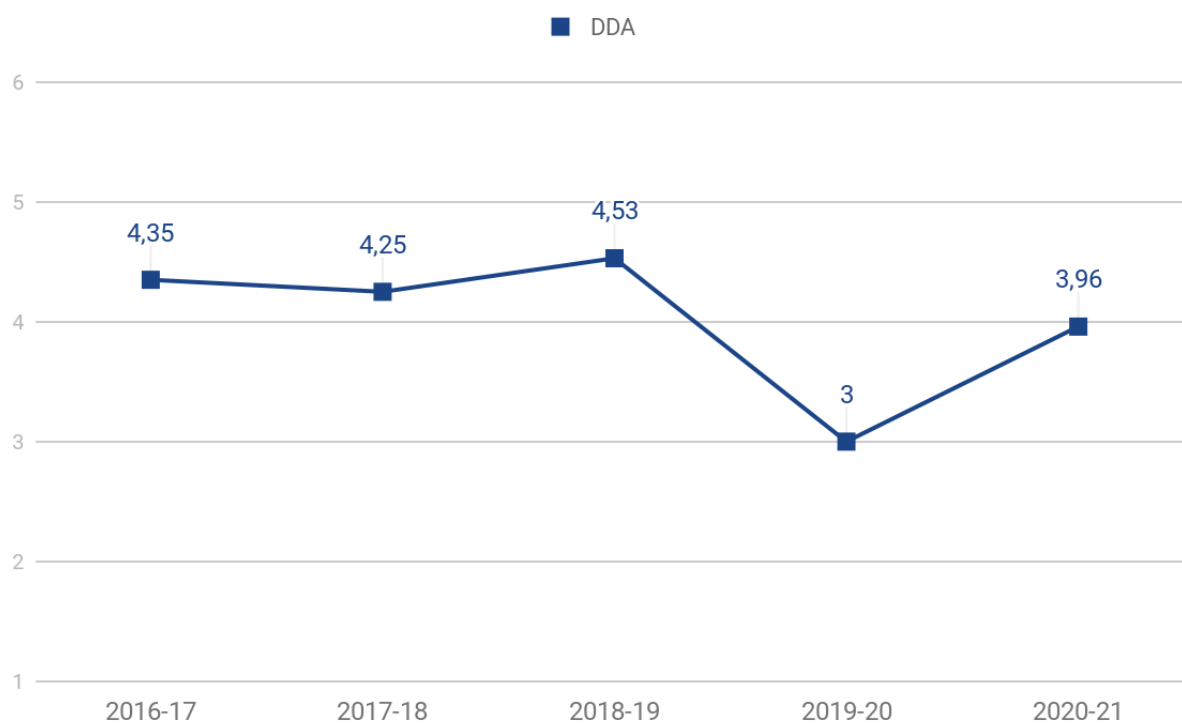
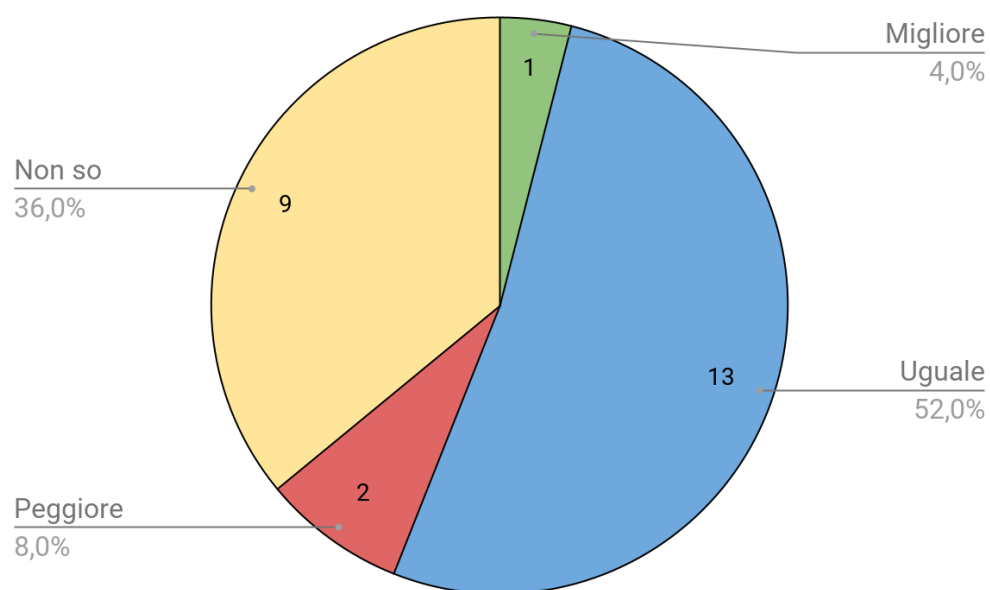


Grafico 20 - DDA Firenze - Prestazione dell'ateneo rispetto all'anno precedente relativamente al supporto erogato dai servizi tecnici e amministrativi



ALLEGATO 3 - Focus allievi perfezionandi

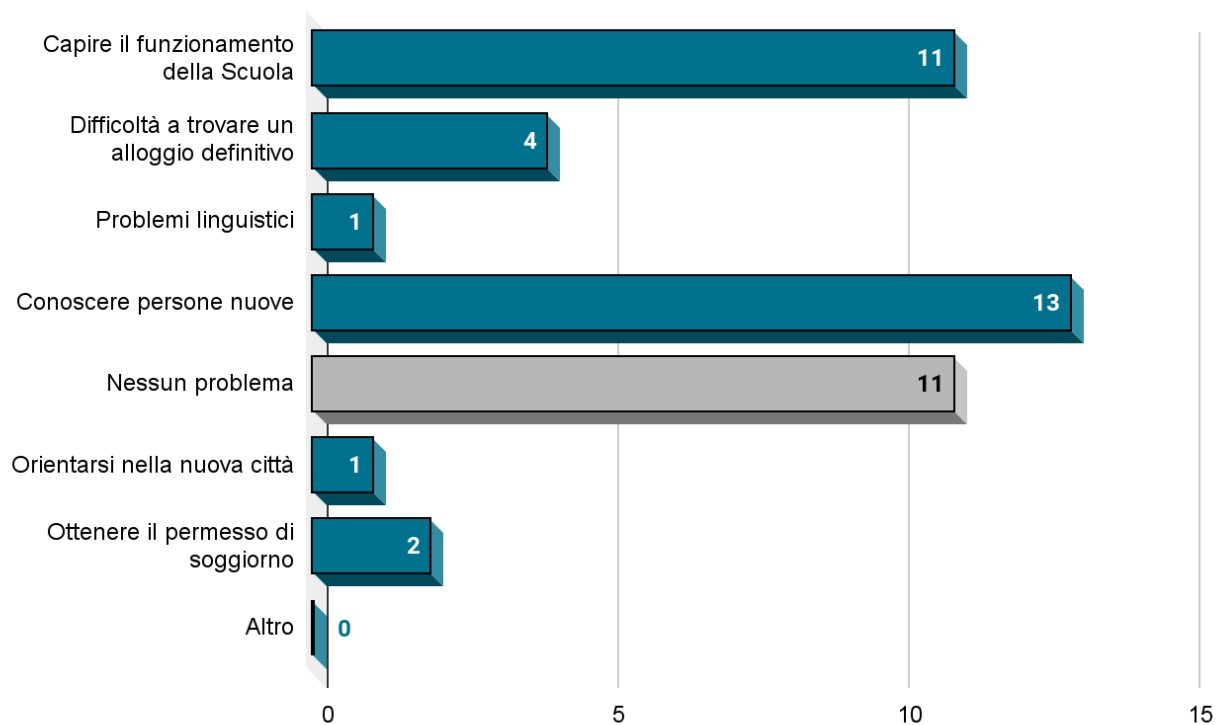
Tab. 44 - Distribuzione tra le Classi

Classe di Lettere e filosofia	30
Classe di Scienze	66
Classe di Scienze politico-sociali	17
Totale	113

Tab. 45 - Nazionalità

Italiani	90
Stranieri	23

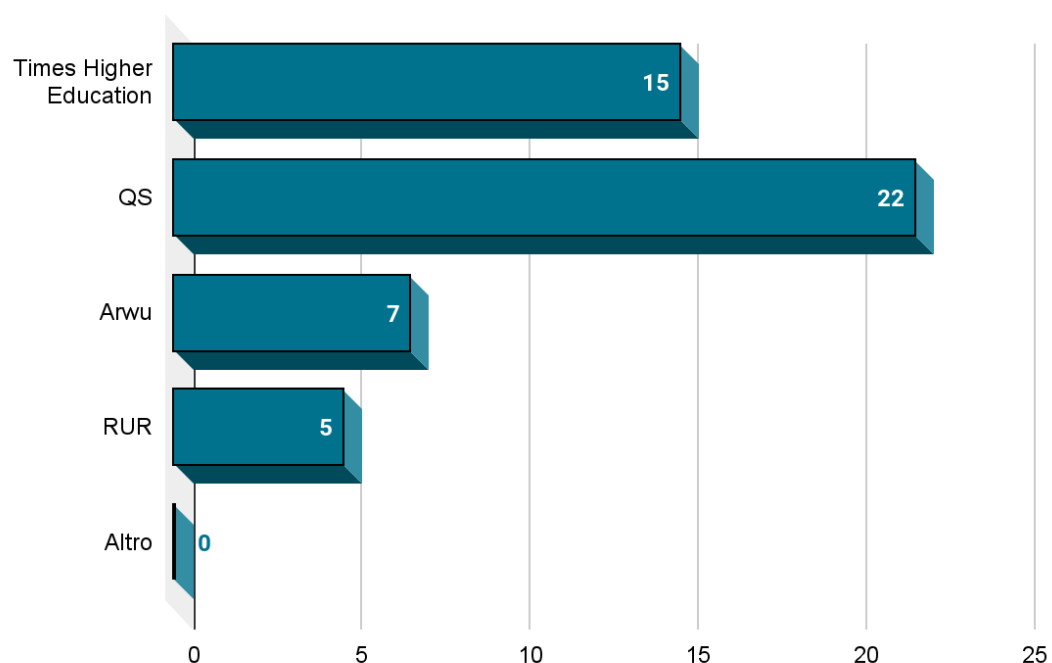
Grafico 21: Orientamento - "Quali sono stati i principali problemi affrontati all'arrivo?" (domanda rivolta ai perfezionandi del primo anno)



Tab. 46 - "Ha mai consultato i principali ranking accademici internazionali (THE, ARWU, QS, RUR...) per la sua scelta universitaria?"

Sì	26
No	87

Grafico 22: "Quali sono i ranking internazionali che ha consultato maggiormente?"



Tab. 47 - Durante lo scorso anno ha svolto periodi di studio e/o ricerca all'estero?

Sì	13
No	100

Tab. 48 - Attraverso quale strumento?

Soggiorni Erasmus/Tirocini Erasmus	3
Soggiorni di scambio	0
Richiesta alla commissione mobilità delle classi	10

Grafico 23: Come reputa la prestazione della Scuola rispetto all'anno precedente?

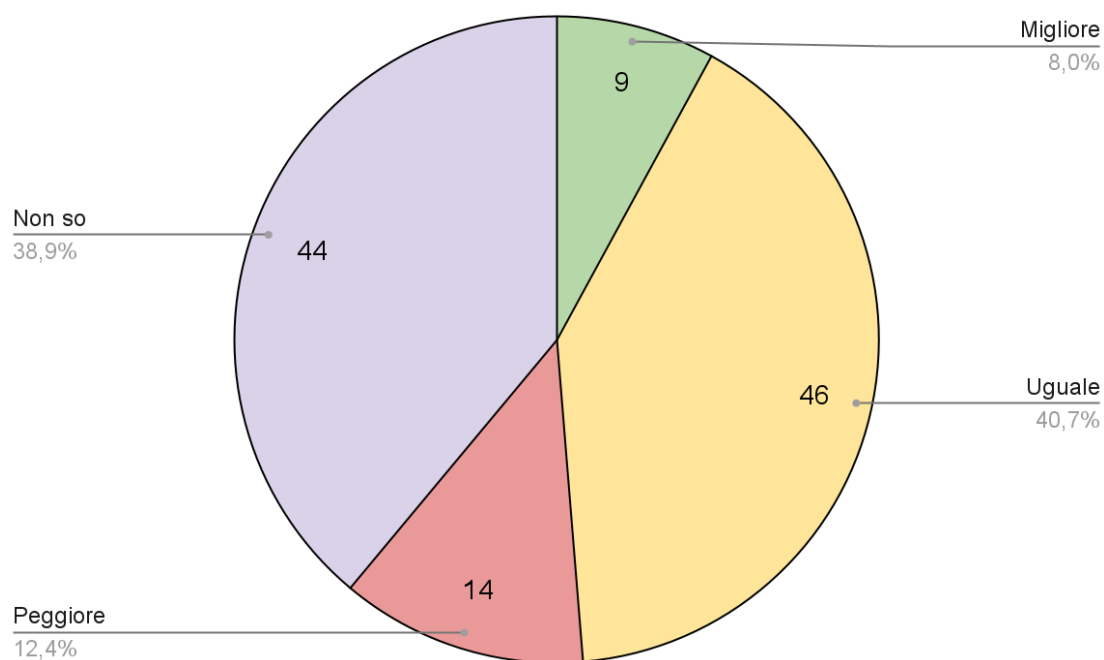


Grafico 24: "Come reputa la prestazione della Scuola rispetto all'anno precedente?" - Percentuali di soddisfazione espressa per Classi

