



SCUOLA  
NORMALE  
SUPERIORE

A.A. 2021-22

## *INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI*



*Allievi ordinari primo anno*

*Allievi ordinari anni successivi al  
primo*

## Sommario

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Sommario</b>  | <b>2</b>  |
| <b>Premessa</b>  | <b>3</b>  |
| <b>I questionari</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>Profilo dei rispondenti</b>                             | <b>5</b>  |
| <b>La valutazione</b>                                      | <b>6</b>  |
| <b>I risultati nel complesso</b>                           | <b>7</b>  |
| <b>ALLEGATO 1 - Risultati completi divisi per servizio</b> | <b>11</b> |
| Orientamento   | 11        |
| Infrastrutture e servizi                                   | 12        |
| Comunicazione  | 16        |
| Sistemi informativi  | 17        |
| Segreteria Studenti  | 19        |
| Internazionalizzazione                                     | 20        |
| Placement e career service                                 | 21        |
| Servizi bibliotecari                                       | 22        |
| Soddisfazione complessiva                                  | 24        |
| Prestazione rispetto all'anno precedente                   | 25        |
| <b>Allegato 2 - Altre statistiche</b>                      | <b>26</b> |

## Premessa

---

L'indagine di *customer satisfaction* sui servizi amministrativi e di supporto erogati dalla Scuola Normale è stata condotta - per gli allievi ordinari - dal 23 maggio al 15 giugno 2022. La rilevazione si è articolata in due distinti questionari, destinati a:

- ★ allievi iscritti al primo anno
- ★ allievi iscritti ad anni successivi al primo

Per tutti il periodo di riferimento è stato l'anno accademico 2021-22.

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

Le domande, erogate nell'ambito del progetto *Good Practice*<sup>1</sup>, sono state integrate e/o modificate 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).**

L'allegato n° 1 riporta tutti i risultati nel dettaglio per ciascun servizio. Nell'ultima sezione sono invece raccolte ulteriori statistiche elaborate sulla base delle risposte rese nel corso della compilazione dei questionari e riferite alla scelta universitaria, all'orientamento e all'importanza attribuita a ciascun servizio oggetto dell'indagine (allegato n° 2).

## I questionari

---

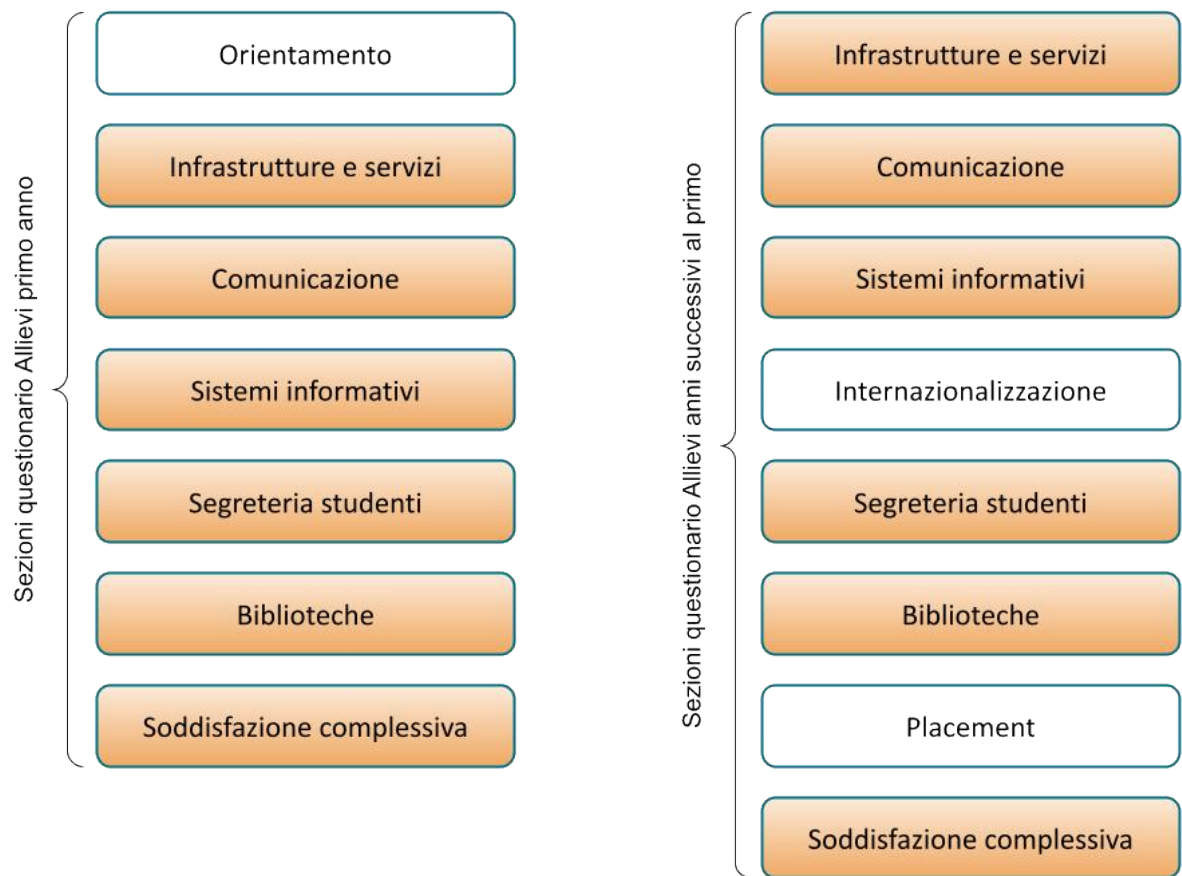
Nella pagina seguente sono rappresentate le strutture dei due questionari che sostanzialmente differiscono per le sole domande relative a "Orientamento" (indirizzate solo agli allievi del primo anno), "Internazionalizzazione" e "Placement" (riservate invece agli studenti degli anni successivi). Tutte le rimanenti sezioni sono comuni all'intera platea di intervistati e sono evidenziate con un unico colore.

Le indagini si concludono con una domanda di soddisfazione complessiva circa l'esperienza trascorsa alla Scuola; agli allievi degli anni successivi al primo è stato infine chiesto se la prestazione dell'Ateneo nell'erogazione dei servizi amministrativi e di supporto sia stata migliore, peggiore o uguale rispetto all'anno precedente.

---

<sup>1</sup> All'edizione 2022 del progetto, gestito e coordinato dal Politecnico di Milano, hanno partecipato oltre 40 Atenei pubblici, 1 Ateneo privato e 5 Scuole Superiori.

Figura 1: Struttura dei questionari dedicati agli studenti



## Profilo dei rispondenti

L'invito a partecipare al questionario è stato rivolto ai 302 allievi del corso ordinario in attività nell'a.a. 2021-22, così distribuiti:

Tab. 1 - Allievi ordinari in attività a.a. 2021-22\*

| Classe accademica di appartenenza | Allievi    |                 |            |
|-----------------------------------|------------|-----------------|------------|
|                                   | Primo anno | Anni successivi | Totale     |
| Lettere e filosofia               | 30         | 119             | 149        |
| Scienze                           | 32         | 113             | 145        |
| Scienze politico-sociali          | -          | 8               | 8          |
| <b>TOTALE</b>                     | <b>62</b>  | <b>240</b>      | <b>302</b> |

\* Dati riferiti al momento della somministrazione dei questionari

All'indagine hanno risposto in 138, con tassi di partecipazione diversi per ciascuna categoria:

Tab. 2 - Tassi di partecipazione per categoria

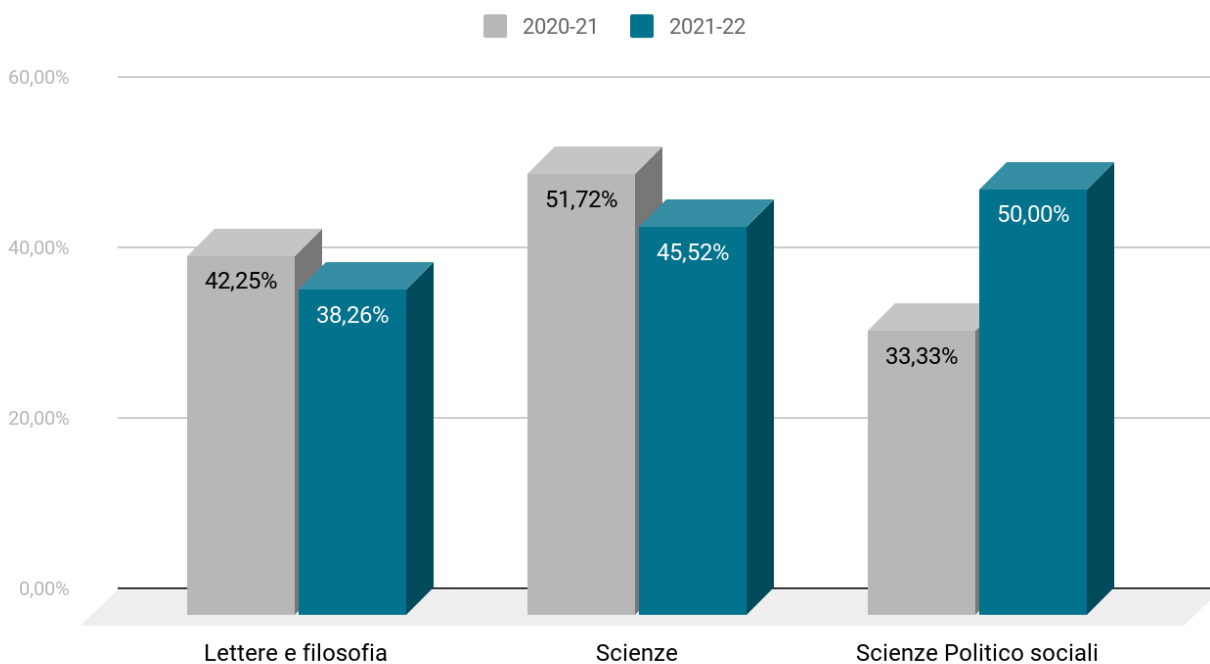
|                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| Allievi primo anno      | <b>44%</b> (27 rispondenti)  |
| Allievi anni successivi | <b>42%</b> (100 rispondenti) |

Come evidenziato nella tabella 3, la percentuale maggiore dei questionari completati è riferita alla Classe di Scienze.

Tab. 3 - Allievi ordinari - partecipazione all'indagine per Classi accademiche di appartenenza

| Classe accademica di appartenenza | Questionari completati |                 |            | Percentuali di distribuzione |
|-----------------------------------|------------------------|-----------------|------------|------------------------------|
|                                   | Primo anno             | Anni successivi | Totale     |                              |
| Lettere e filosofia               | 12                     | 45              | <b>57</b>  | 45%                          |
| Scienze                           | 15                     | 51              | <b>66</b>  | 52%                          |
| Scienze politico-sociali          | -                      | 4               | <b>4</b>   | 3%                           |
| <b>Totale</b>                     | <b>27</b>              | <b>100</b>      | <b>127</b> |                              |

Grafico 1 - Tassi di risposta in relazione al numero di appartenenti a ogni classe accademica e confronto con l'anno precedente.



## La valutazione

L'intervistato esprime la propria valutazione in una scala numerica crescente 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

| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6                       |
|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|
| Completamente in disaccordo |   |   |   |   | Completamente d'accordo |
| Per nulla soddisfatto/a     |   |   |   |   | Molto soddisfatto/a     |

La sufficienza si considera raggiunta quando il valore è pari a **3,6**. Nelle tabelle dell'allegato 1 sono evidenziate in rosso le valutazioni sotto tale valore, in verde quelle uguali o superiori a 5,5.

## I risultati nel complesso

Per ciascuna sezione del questionario è prevista **una specifica domanda sulla soddisfazione media complessiva percepita**. I risultati, rapportati anche al 2020-21, sono rappresentati nei grafici 2 e 3.

Anche in questa edizione gli allievi del primo anno mostrano un maggior gradimento dei servizi amministrativi e di supporto, ma, in netta controtendenza rispetto al passato, la soddisfazione media degli studenti degli anni successivi, pur essendo più contenuta, risulta tendenzialmente in crescita (per l'andamento negli anni v. grafici all. n° 1).

Grafico 2 - **Allievi 1° anno** - soddisfazione complessiva per ciascun servizio

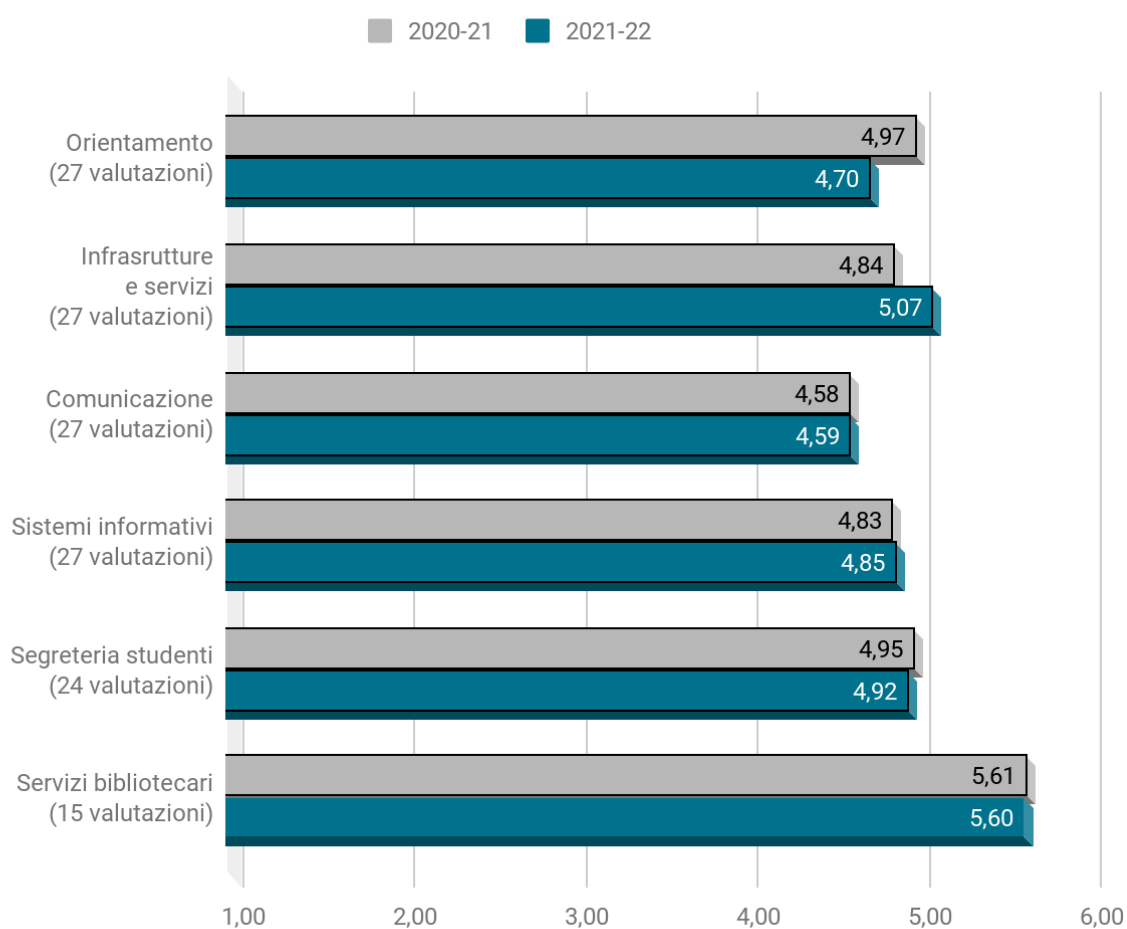
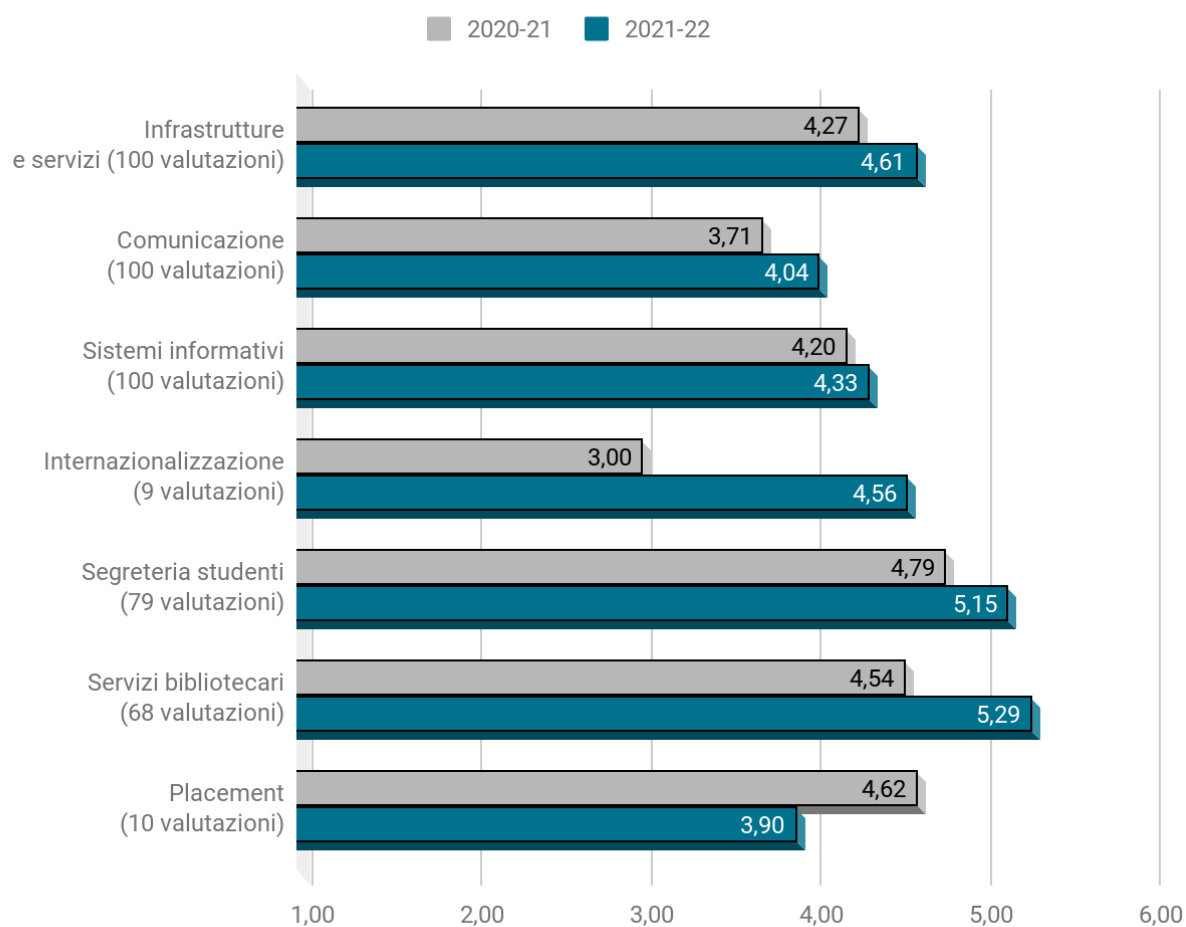


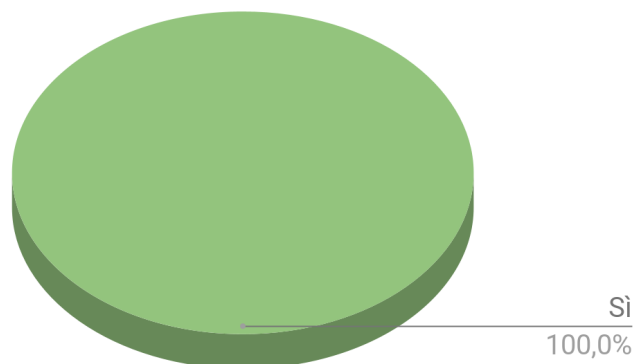
Grafico 3 - **Allievi anni successivi al primo** - soddisfazione complessiva per ciascun servizio



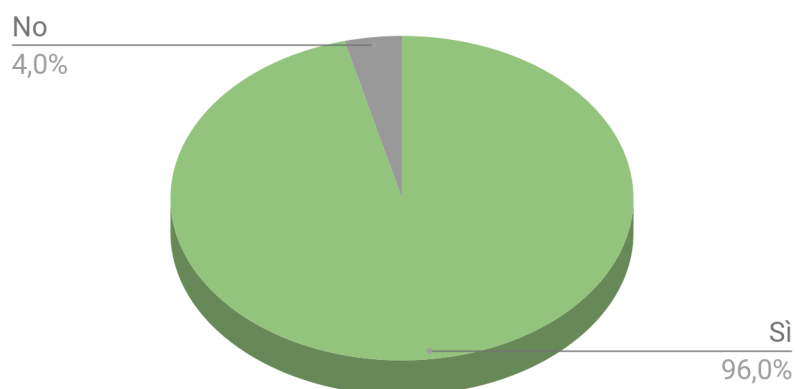


I grafici 4, 5 e 6 rappresentano invece la soddisfazione complessiva percepita e la valutazione della performance della Scuola rispetto allo scorso anno accademico.

*Grafico 4 - Allievi 1° anno: "Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza alla Scuola?"*



*Grafico 5 - Allievi anni successivi: "Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza alla Scuola?"*

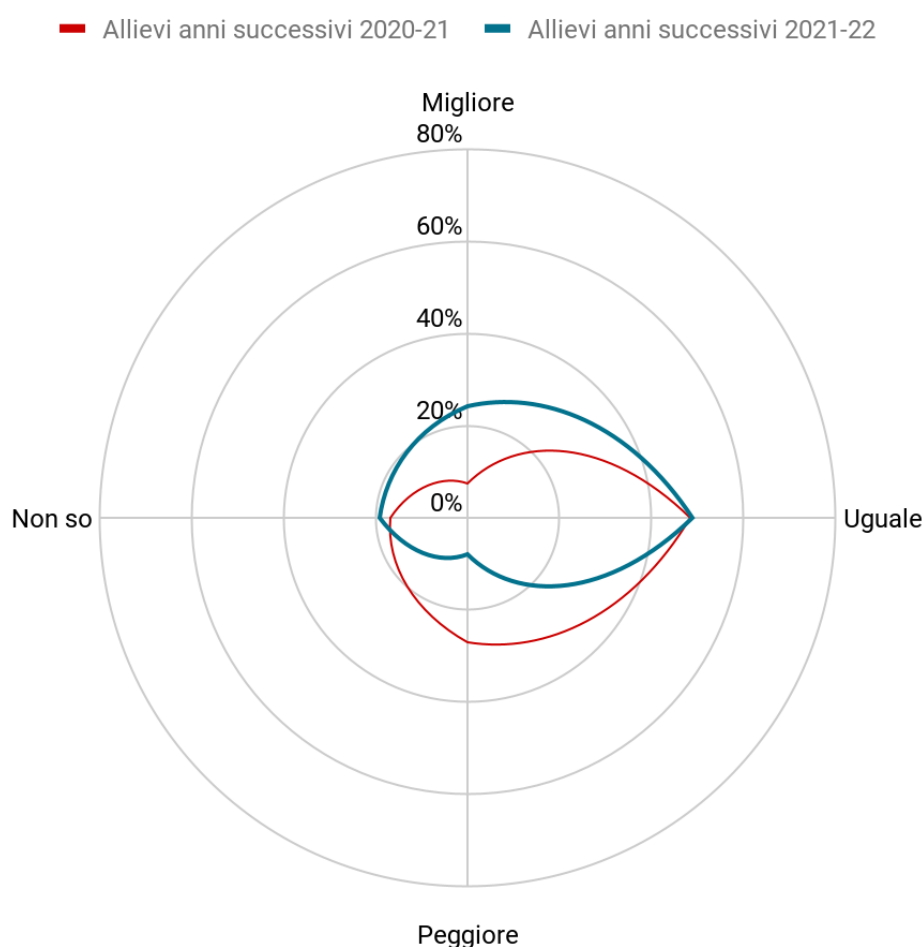


Tab. 4 - Valutazione espressa dagli allievi anni successivi - Prestazione della Scuola rispetto all'anno precedente

| In riferimento al supporto erogato dalla Scuola nei servizi tecnici e amministrativi, come reputa la prestazione rispetto all'anno precedente? (domanda rivolta a tutti i partecipanti) | Migliore   | Uguale     | Peggioro  | Non so     |
|---|------------|------------|-----------|------------|
| Media 2020-21   | 7%         | 49%        | 27%       | 17%        |
| <b>Media 2021-22</b>  | <b>24%</b> | <b>49%</b> | <b>8%</b> | <b>19%</b> |

In termini percentuali, risultano più che triplicati gli allievi degli anni successivi che reputano migliore la prestazione della Scuola rispetto all'anno passato, mentre diminuiscono in misura altrettanto significativa coloro che hanno percepito un peggioramento. Pressoché inalterate le posizioni degli studenti che non hanno registrato cambiamenti, né positivi, né negativi.

Grafico 6 - Allievi anni successivi al primo - Supporto erogato dalla Scuola nei servizi tecnici e amministrativi: valutazione della prestazione rispetto all'anno precedente



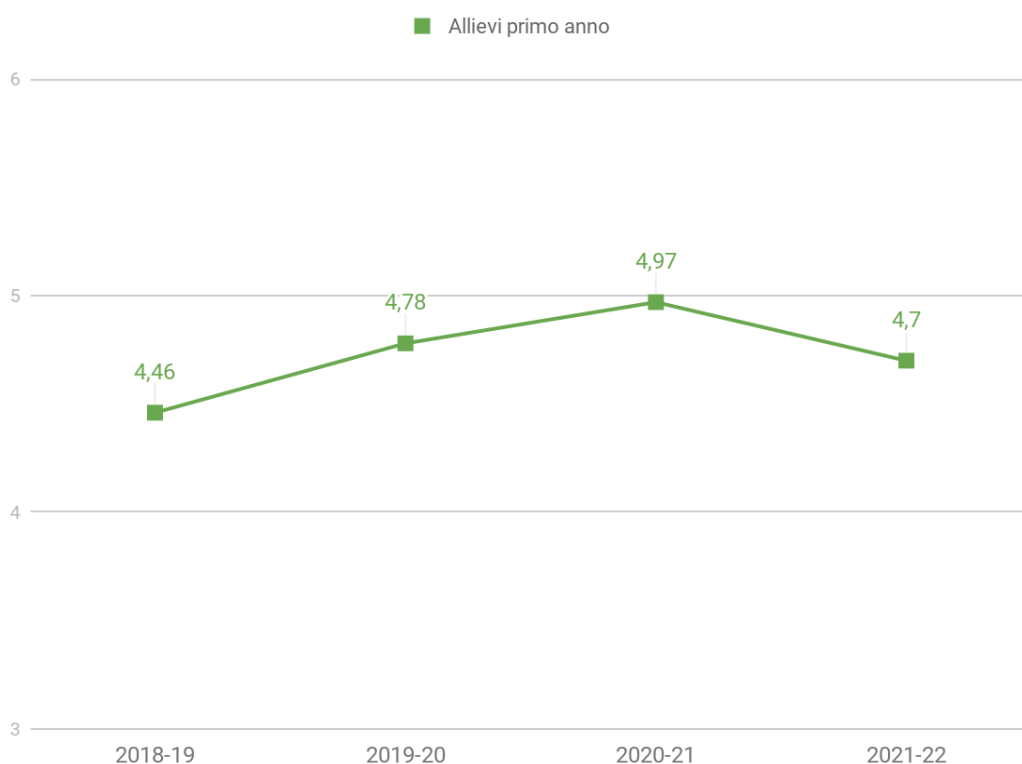
## ALLEGATO 1 - Risultati completi divisi per servizio

### Orientamento

Tab. 5 - Domanda rivolta *solo agli allievi del primo anno*

| <b>Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)</b>  | <b>Numero risposte</b> | <b>di cui "Non ho mai usufruito del servizio"</b> | <b>Media valutazioni 2021/22</b> | <b>Media valutazioni 2020/21</b> |
|--|------------------------|---|----------------------------------|----------------------------------|
| La promozione dell'offerta formativa è adeguata  | 27                     | 5   | <b>4.59</b>                      | 4.92                             |
| Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo alla Scuola e/o ai singoli Corsi offre le informazioni che cerco | 27                     | 1   | <b>4.35</b>                      | 4.96                             |
| <i>Il supporto fornito dal personale della Scuola nelle fasi di pre-iscrizione è adeguato</i>  | 27                     | 7   | <b>4.75</b>                      | 5.14                             |
| <i>Il supporto ricevuto nella fase di svolgimento delle prove di ammissione è adeguato</i>   | 27                     | 3   | <b>5.17</b>                      | 5.47                             |
| <i>Il supporto ricevuto nella fase di ammissione alla Scuola è adeguato</i>  | 27                     | 1   | <b>4.65</b>                      | 5.13                             |
| <i>Il supporto ricevuto nella fase di accoglienza alla Scuola è adeguato</i>   | 27                     | 0   | <b>5.15</b>                      | 5.17                             |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio di orientamento?</b>  | 27                     |   | <b>4.70</b>                      | 4.97                             |

Grafico 7 - Trend soddisfazione media complessiva - **Orientamento**



## Infrastrutture e servizi

Tab. 6 - Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Infrastrutture e servizi

| <b>Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)</b>                                 |                        |                                  |                           |
|---|------------------------|----------------------------------|---------------------------|
|   | <b>Numero risposte</b> | <b>Media valutazioni 2021-22</b> | Media valutazioni 2020-21 |
| <b>AULE DIDATTICHE</b>  |                        |                                  |                           |
| Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati   | 24                     | <b>4.67</b>                      | 4.30                      |
| Gli ambienti sono puliti  | 24                     | <b>5.75</b>                      | 5.61                      |
| La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)                    | 24                     | <b>5.75</b>                      | 5.78                      |
| La temperatura è confortevole   | 24                     | <b>4.79</b>                      | 4.83                      |
| La segnaletica per individuare gli spazi è chiara                                       | 24                     | <b>4.83</b>                      | 5.57                      |
| Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato | 24                     | <b>5.38</b>                      | 5.26                      |
| <b>LABORATORI</b>   |                        |                                  |                           |
| Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati   | -                      | -                                | -                         |
| Gli ambienti sono puliti  | -                      | -                                | -                         |
| La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)                    | -                      | -                                | -                         |
| La temperatura è confortevole   | -                      | -                                | -                         |

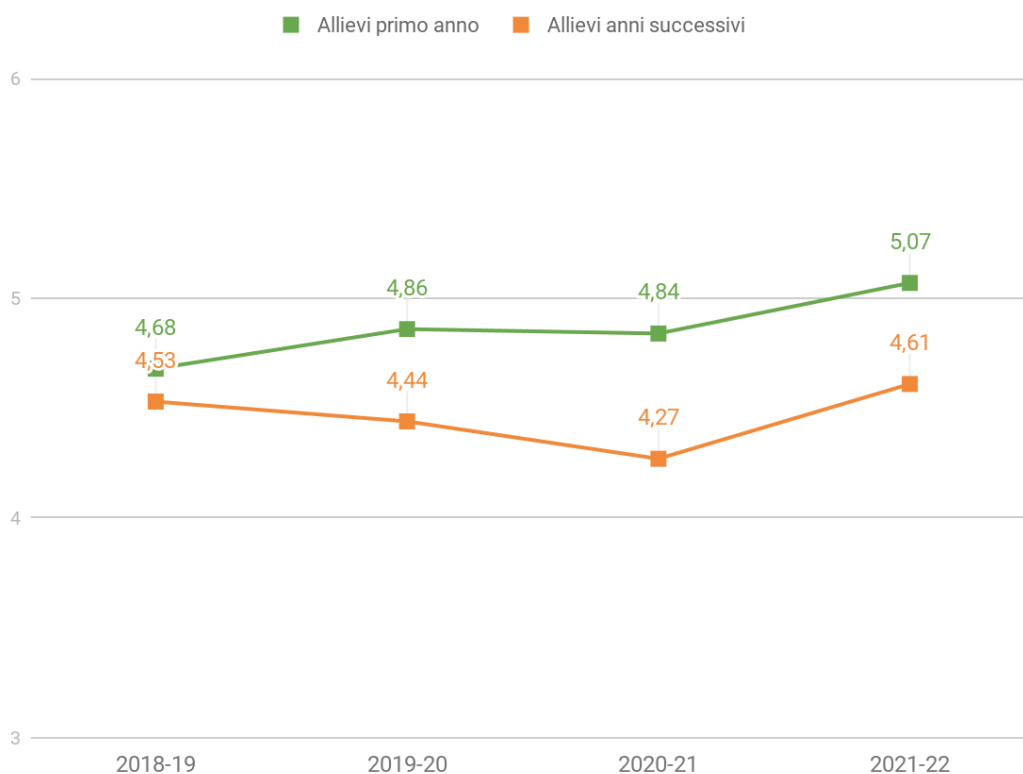
|  |                        |                                  |                           |
|--|------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| La segnaletica per individuare gli spazi è chiara  | -                      | -                                | -                         |
| Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato  |                        |                                  |                           |
| <b>AULE E/O SPAZI STUDIO</b>   | <b>Numero risposte</b> | <b>Media valutazioni 2021-22</b> | Media valutazioni 2020/21 |
| Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati  | 24                     | <b>4.96</b>                      | 4.97                      |
| Gli ambienti sono puliti   | 24                     | <b>5.29</b>                      | 5.13                      |
| La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)   | 24                     | <b>5.46</b>                      | 5.47                      |
| La temperatura è confortevole  | 24                     | <b>4.67</b>                      | 4.83                      |
| La segnaletica per individuare gli spazi è chiara  | 24                     | <b>5.25</b>                      | 5.57                      |
| <b>SERVIZIO MENSA</b>  | <b>Numero risposte</b> | <b>Media valutazioni 2020-21</b> | Media valutazioni 2020/21 |
| <i>Complessivamente, sei soddisfatta/o della qualità del servizio mensa (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)</i>  | 27                     | <b>4.30</b>                      | 4.65                      |
| <i>Esprimi il tuo livello di soddisfazione in merito all'utilizzo dell'app My Lunch (visione del menù, possibilità di fornire il proprio gradimento sui pasti...</i>     | 2                      | <b>3</b>                         | n.d.                      |
| <b>COLLEGI</b>   | <b>Numero risposte</b> | <b>Media valutazioni 2021-22</b> | Media valutazioni 2020/21 |
| <i>La dotazione degli arredi è soddisfacente</i>   | 27                     | <b>4.41</b>                      | 5.06                      |
| <i>I portieri svolgono efficacemente i loro compiti</i>  | 27                     | <b>5.41</b>                      | 4.90                      |
| <i>I portieri sono cortesi</i>   | 27                     | <b>5.44</b>                      | 4.87                      |
| <i>Le stanze risultano pulite</i>  | 27                     | <b>4.44</b>                      | 4.97                      |
| <i>Gli spazi comuni sono puliti</i>  | 27                     | <b>4.67</b>                      | 4.87                      |
| <i>La manutenzione degli spazi verdi è adeguata</i>  | 27                     | <b>4.59</b>                      |                           |
| <i>Le colazioni sono buone</i>   | 27                     | <b>5.26</b>                      | 5.39                      |
| <i>Le colazioni sono adeguate per quantità</i>   | 27                     | <b>5.37</b>                      | 5.19                      |
| <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio manutenzione:</i>  |                        |                                  |                           |
| <i>La procedura di segnalazione del guasto è chiara</i>  | 10                     | <b>5.20</b>                      | 5.43                      |
| <i>Gli interventi sono risolutivi</i>  | 10                     | <b>4.80</b>                      | 5.29                      |
| <i>Gli interventi avvengono in tempi adeguati</i>  | 10                     | <b>4.40</b>                      | 4.57                      |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o del Servizio Collegi?</b>  | 27                     | <b>4.96</b>                      | 5.19                      |
| <b>SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>  | <b>Numero risposte</b> | <b>Media valutazioni 2021-22</b> | Media valutazioni 2020/21 |
| In riferimento alle azioni e misure della Scuola sulla sostenibilità energetica e ambientale (gestione rifiuti, consumi energetici..) Le azioni intraprese sono efficaci | 27                     | <b>3.89</b>                      | 4.87                      |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità delle infrastrutture e dei servizi offerti?</b>  | 27                     | <b>5.07</b>                      | 4.84                      |

Tab. 7 - Valutazione espressa dagli **allievi anni successivi** - Infrastrutture e servizi

| <b>Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)</b>  |                        |                                  |                           |
|--|------------------------|----------------------------------|---------------------------|
|  | <b>Numero risposte</b> | <b>Media valutazioni 2021-22</b> | Media valutazioni 2020/21 |
| <b>AULE DIDATTICHE</b>   |                        |                                  |                           |
| Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati  | 93                     | <b>4.05</b>                      | 4.38                      |
| Gli ambienti sono puliti   | 93                     | <b>5.63</b>                      | 5.34                      |
| La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)   | 93                     | <b>5.52</b>                      | 5.28                      |
| La temperatura è confortevole  | 93                     | <b>4.65</b>                      | 4.61                      |
| La segnaletica per individuare gli spazi è chiara  | 93                     | <b>4.75</b>                      | 4.60                      |
| Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato  | 93                     | <b>4.87</b>                      | 4.80                      |
| <b>LABORATORI</b>  |                        |                                  |                           |
| Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati  | 4                      | <b>5.00</b>                      | 5.43                      |
| Gli ambienti sono puliti   | 4                      | <b>4.50</b>                      | 5.21                      |
| La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)   | 4                      | <b>5.00</b>                      | 5.64                      |
| La temperatura è confortevole  | 4                      | <b>3.50</b>                      | 4.93                      |
| La segnaletica per individuare gli spazi è chiara  | 4                      | <b>3.25</b>                      | 5.14                      |
| Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato  | 4                      | <b>4.75</b>                      |                           |
| <b>AULE E/O SPAZI STUDIO</b>   |                        |                                  |                           |
| Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati  | 77                     | <b>4.79</b>                      | 4.87                      |
| Gli ambienti sono puliti   | 77                     | <b>5.31</b>                      | 4.98                      |
| La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)   | 77                     | <b>5.21</b>                      | 5.12                      |
| La temperatura è confortevole  | 77                     | <b>4.58</b>                      | 4.51                      |
| La segnaletica per individuare gli spazi è chiara  | 77                     | <b>4.91</b>                      | 4.94                      |
| <b>SERVIZIO MENSA</b>  |                        |                                  |                           |
| <i>Complessivamente, sei soddisfatta/o della qualità del servizio mensa (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)</i>  | 98                     | <b>3.90</b>                      | 3.92                      |
| <i>Esprimi il tuo livello di soddisfazione in merito all'utilizzo dell'app My Lunch (visione del menù, possibilità di fornire il proprio gradimento sui pasti...</i> | 25                     | <b>2.88</b>                      | n.d.                      |
| <b>COLLEGI</b>   |                        |                                  |                           |
| <i>La dotazione degli arredi è soddisfacente</i>   | 84                     | <b>4.85</b>                      | 4.72                      |
| <i>I portieri svolgono efficacemente i loro compiti</i>  | 84                     | <b>4.99</b>                      | 4.45                      |
| <i>I portieri sono cortesi</i>   | 84                     | <b>5.04</b>                      | 4.57                      |

|  |                        |                                  |                                  |
|--|------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Le stanze risultano pulite   | 84                     | 4.70                             | 4.04                             |
| Gli spazi comuni sono puliti   | 84                     | 4.71                             | 4.36                             |
| La manutenzione degli spazi verdi è adeguata   | 84                     | 4.24                             | n.d.                             |
| Le colazioni sono buone  | 84                     | 4.86                             | 4.30                             |
| Le colazioni sono adeguate per quantità  | 84                     | 4.77                             | 4.47                             |
| Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio manutenzione:   |                        |                                  |                                  |
| La procedura di segnalazione del guasto è chiara   | 33                     | 4.36                             | 4.50                             |
| Gli interventi sono risolutivi   | 33                     | 4.06                             | 4.03                             |
| Gli interventi avvengono in tempi adeguati   | 33                     | 3.30                             | 3.79                             |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o del Servizio Collegi?</b>  | 33                     | 4.73                             | 4.47                             |
|  | <b>Numero risposte</b> | <b>Media valutazioni 2021-22</b> | <b>Media valutazioni 2020/21</b> |
| <b>SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>  |                        |                                  |                                  |
| In riferimento alle azioni e misure della Scuola sulla sostenibilità energetica e ambientale (gestione rifiuti, consumi energetici..) Le azioni intraprese sono efficaci | 100                    | 3.12                             | n.d.                             |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità delle infrastrutture e dei servizi offerti?</b>  | 100                    | 4.61                             | 4.27                             |

Grafico 8 - Trend soddisfazione media complessiva - Infrastrutture e servizi



## Comunicazione

Tab. 8- Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Comunicazione

| Domanda  | Numero risposte | di cui "Non so" | di cui "Non lo utilizzo" | Media val. 2021-22 | Media val. 2020/21 |
|--|-----------------|-----------------|--------------------------|--------------------|--------------------|
| L'immagine esterna della Scuola è valorizzata attraverso i media   | 27              | 5               |                          | <b>4.91</b>        | 5.10               |
| Le informazioni reperite sul portale web della Scuola (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete               | 27              | 1               |                          | <b>4.65</b>        | 4.97               |
| La diffusione delle informazioni riguardo alla didattica è completa/esauriente]  | 27              | 1               |                          | <b>4.46</b>        |                    |
| La diffusione delle informazioni riguardo agli eventi (online o in presenza) organizzati dalla Scuola è completa/esauriente] | 27              | 1               |                          | <b>4.73</b>        |                    |
| Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network:                        |                 |                 |                          |                    |                    |
| Facebook   | 27              | 1               | 22                       | <b>5.00</b>        | 5.10               |
| Twitter  | 27              | 3               | 24                       | -                  | 2.00               |
| LinkedIn   | 27              | 0               | 27                       | -                  | n.d.               |
| Instagram  | 27              | 4               | 3                        | <b>4.60</b>        | 4.82               |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di comunicazione?</b>  | 27              |                 |                          | <b>4.59</b>        | 4.58               |

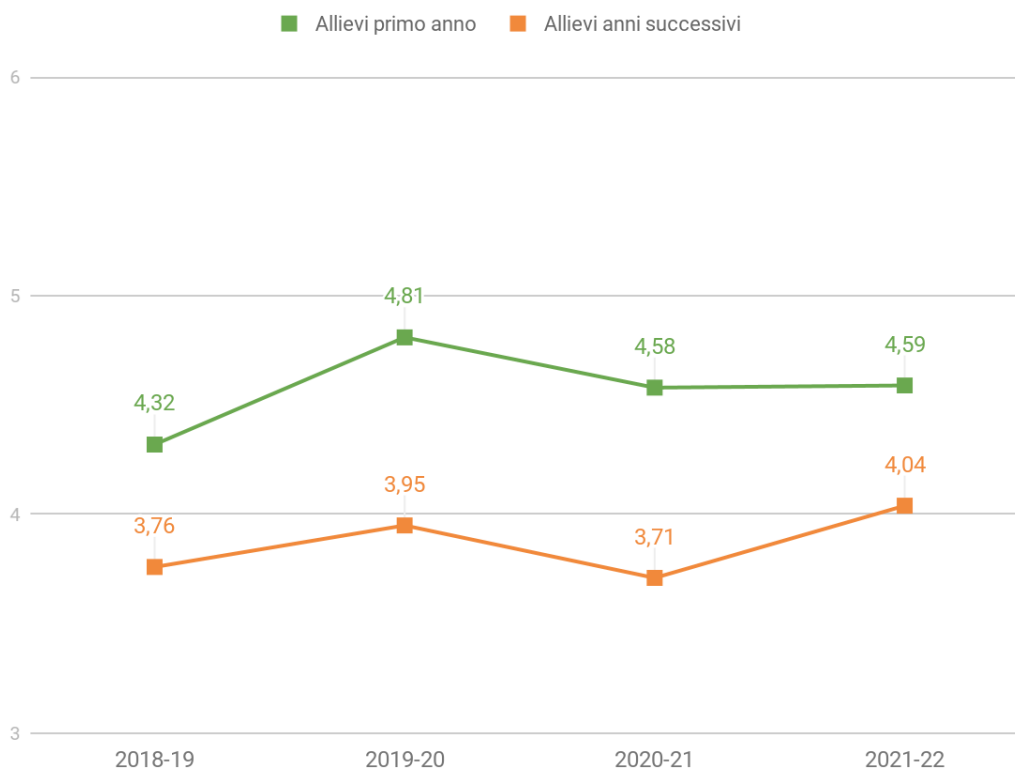
Tab. 9 - Valutazione espressa dagli **allievi anni successivi** - Comunicazione

| Domanda  | Numero risposte | di cui "Non so" | di cui "Non lo utilizzo" | Media val. 2021-22 | Media val. 2020/21 |
|--|-----------------|-----------------|--------------------------|--------------------|--------------------|
| L'immagine esterna della Scuola è valorizzata attraverso i media   | 100             | 18              |                          | <b>3.56</b>        | 3.84               |
| Le informazioni reperite sul portale web della Scuola (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete               | 100             | 14              |                          | <b>4.35</b>        | 4.07               |
| La diffusione delle informazioni riguardo alla didattica è completa/esauriente]  | 100             | 5               |                          | <b>4.03</b>        | n.d.               |
| La diffusione delle informazioni riguardo agli eventi (online o in presenza) organizzati dalla Scuola è completa/esauriente] | 100             | 7               |                          | <b>4.59</b>        | n.d.               |
| Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network:                        |                 |                 |                          |                    |                    |
| Facebook   | 100             | 9               | 59                       | <b>4.09</b>        | 3.98               |
| Twitter  | 100             | 7               | 85                       | <b>3.25</b>        | 3.25               |
| LinkedIn   | 100             | 10              | 85                       | <b>2.60</b>        | 4.53               |



|   |     |    |    |             |      |
|---|-----|----|----|-------------|------|
| Instagram   | 100 | 13 | 33 | <b>4.26</b> | 4.09 |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di comunicazione?</b> | 100 |    |    | <b>4.04</b> | 3.71 |

Grafico 9 - Trend soddisfazione media complessiva - **Comunicazione**



## Sistemi informativi

Tab. 10 - Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Sistemi informativi

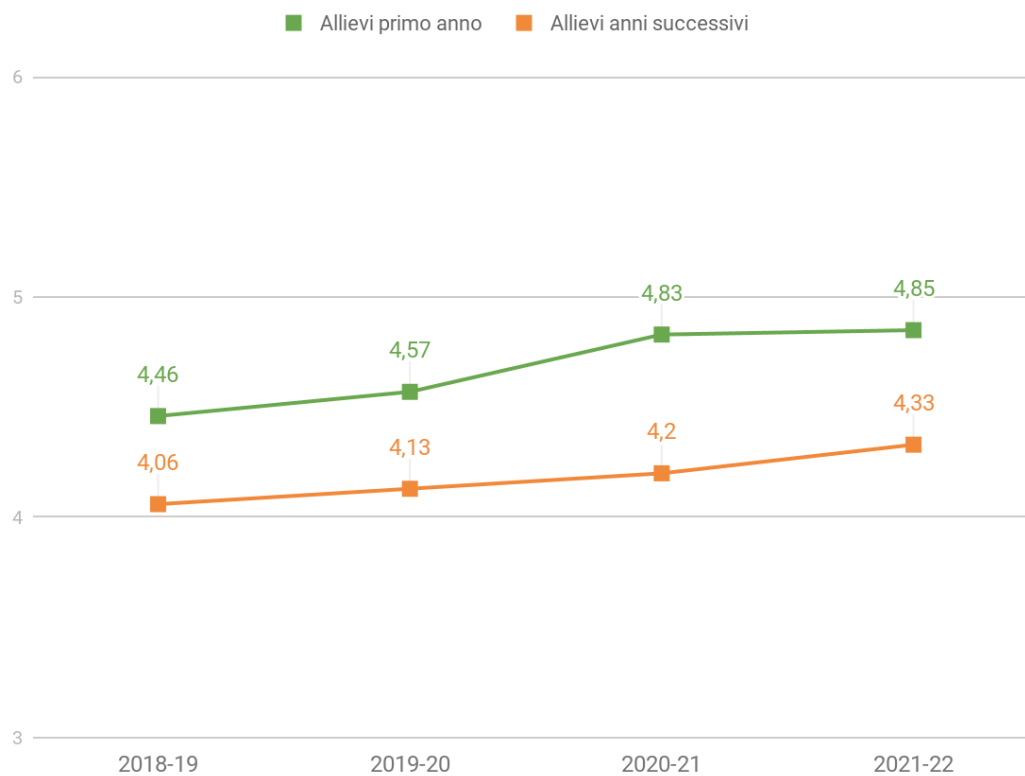
| Domanda  | Numero risposte | di cui "Non ho mai usufruito del servizio" | Media valutazioni 2021-22 | Media valutazioni 2020/21 |
|--|-----------------|--|---------------------------|---------------------------|
| Il portale web della Scuola è facilmente navigabile  | 27              | 0  | <b>5.04</b>               | 5.03                      |
| Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati  | 27              | 4  | <b>4.96</b>               | 4.96                      |
| La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata  | 27              | 0  | <b>4.26</b>               | 4.53                      |
| Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti? | 27              | 0  | <b>5.19</b>               | 4.90                      |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità</b>  | 27              |  | <b>4.85</b>               | 4.83                      |

**dei servizi dei sistemi informativi?**

Tab. 11 - Valutazione espressa dagli **allievi anni successivi** - Sistemi informativi

| Domanda  | Numero risposte | di cui "Non ho mai usufruito del servizio" | Media valutazioni 2021-22 | Media valutazioni 2020/21 |
|--|-----------------|--|---------------------------|---------------------------|
| Il portale web della Scuola è facilmente navigabile  | 100             | 5  | <b>4.38</b>               | 4.14                      |
| Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati  | 100             | 17   | <b>4.37</b>               | 4.12                      |
| La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata  | 100             | 0  | <b>3.67</b>               | 4.17                      |
| Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti? | 100             | 3  | <b>4.79</b>               | 4.56                      |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</b>   | 100             |  | <b>4.33</b>               | 4.20                      |

Grafico 10 - Trend soddisfazione media complessiva - **Sistemi Informativi**



## Segreteria Studenti

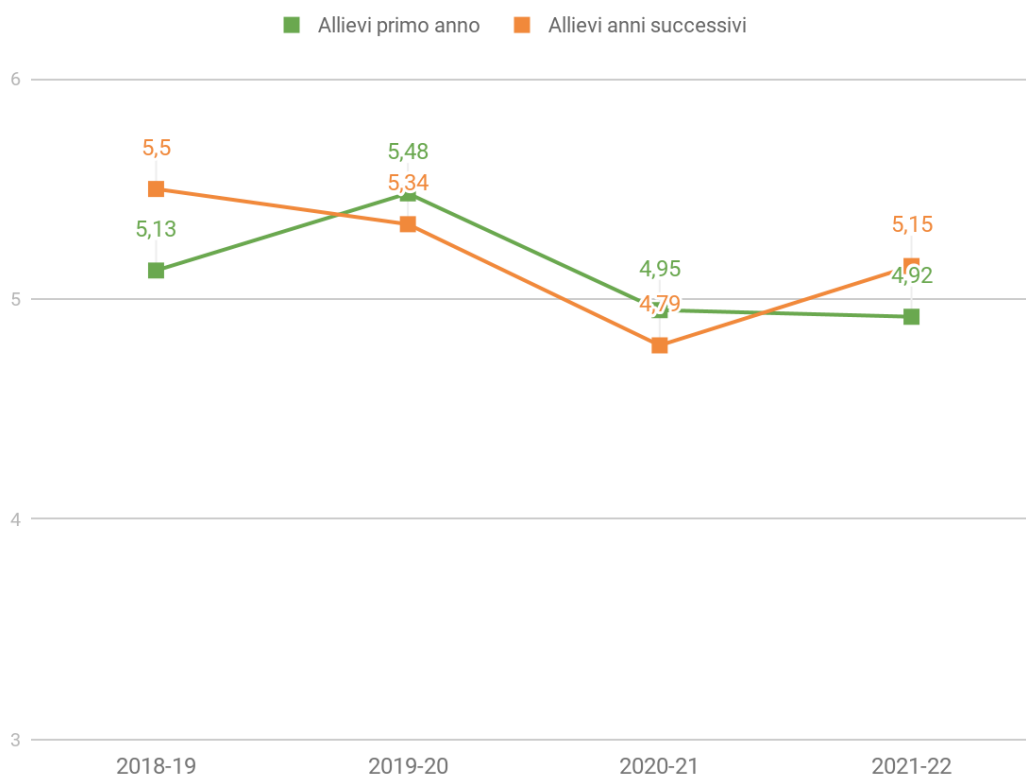
Tab. 12 - Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Segreteria Studenti

| <b>Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)</b>  | <b>Numero risposte</b> | <b>Media valutazioni 2021-22</b> | <b>Media valutazioni 2020/21</b> |
|--|------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Servizi di SEGRETERIA ON-LINE</b>   |                        |                                  |                                  |
| Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo   | 22                     | <b>4.18</b>                      | 4.38                             |
| Le informazioni on-line sulla carriera universitaria sono adeguate   | 22                     | <b>4.55</b>                      | 4.38                             |
| Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente   | 22                     | <b>4.59</b>                      | 4.50                             |
| <b>Servizi di SEGRETERIA STUDENTI IN PRESENZA</b>  |                        |                                  |                                  |
| La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi  | 9                      | <b>4.89</b>                      | 5.56                             |
| Gli orari di apertura sono adeguati  | 9                      | <b>4.33</b>                      | 5.22                             |
| <b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni:</b>  |                        |                                  |                                  |
| <i>In generale le informazioni reperite in altri luoghi della Scuola sono coerenti con quelle fornite dalla Segreteria Studenti (sito web, guida allo studente, manifesti)</i> | 9                      | <b>5.11</b>                      | 5.33                             |
| <i>I tempi impiegati dalla Segreteria Studenti nello svolgimento delle pratiche sono adeguati</i>  | 9                      | <b>4.67</b>                      | 5.33                             |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti?</b>   | 24                     | <b>4.92</b>                      | 4.95                             |

Tab. 13 - Valutazione espressa dagli **allievi anni successivi** - Segreteria Studenti

| <b>Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)</b>  | <b>Numero risposte</b> | <b>Media valutazioni 2021-22</b> | <b>Media valutazioni 2020/21</b> |
|--|------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Servizi di SEGRETERIA ON-LINE</b>   |                        |                                  |                                  |
| Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo   | 76                     | <b>4.25</b>                      | 4.21                             |
| Le informazioni on-line sulla carriera universitaria sono adeguate   | 76                     | <b>4.50</b>                      | 4.13                             |
| Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente   | 76                     | <b>4.62</b>                      | 4.31                             |
| <b>Servizi di SEGRETERIA STUDENTI IN PRESENZA</b>  |                        |                                  |                                  |
| La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi  | 34                     | <b>5.44</b>                      | 5.03                             |
| Gli orari di apertura sono adeguati  | 34                     | <b>4.79</b>                      | 4.50                             |
| <b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni:</b>  |                        |                                  |                                  |
| <i>In generale le informazioni reperite in altri luoghi della Scuola sono coerenti con quelle fornite dalla Segreteria Studenti (sito web, guida allo studente, manifesti)</i> | 34                     | <b>4.59</b>                      | 4.43                             |
| <i>I tempi impiegati dalla Segreteria Studenti nello svolgimento delle pratiche sono adeguati</i>  | 34                     | <b>5.00</b>                      | 4.74                             |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti?</b>   | 79                     | <b>5.15</b>                      | 4.79                             |

Grafico 11 - Trend soddisfazione media complessiva - **Segreteria Studenti**



## Internazionalizzazione

Tab. 14- Domande rivolte **solo agli allievi degli anni successivi al primo**

| Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)  | Numero risposte | di cui "Non so" | Media valutazioni 2021-22 | Media valutazioni 2020/21 |
|---|-----------------|-----------------|---------------------------|---------------------------|
| <i>In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus): le informazioni fornite sui programmi di mobilità internazionale sono complete</i>   | 100             | 59              | <b>4.27</b>               | n.d.                      |
| <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio Internazionalizzazione: il supporto dello staff del Servizio Internazionalizzazione in fase di candidatura e di organizzazione del tuo periodo all'estero è adeguato*</i> | 9               |                 | <b>4.33</b>               | n.d.                      |
| <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio Internazionalizzazione: lo staff del Servizio Internazionalizzazione è capace di risolvere i problemi*</i>  | 9               |                 | <b>4.33</b>               | n.d.                      |
| <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio Internazionalizzazione: il tempo di attesa delle risposte dal Servizio Internazionalizzazione è accettabile*</i>  | 9               |                 | <b>5.11</b>               | n.d.                      |
| <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio Internazionalizzazione: il personale del Servizio Internazionalizzazione è cortese*</i>   | 9               |                 | <b>5.67</b>               | n.d.                      |

|  |   |  |             |      |
|--|---|--|-------------|------|
| <b>In riferimento agli aspetti considerati: sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?*</b> | 9 |  | <b>4.56</b> | 3.00 |
|--|---|--|-------------|------|

\*domande rivolte solo a coloro che hanno partecipato a programmi di internazionalizzazione.

Grafico 12 - Trend soddisfazione media complessiva - **Internazionalizzazione**

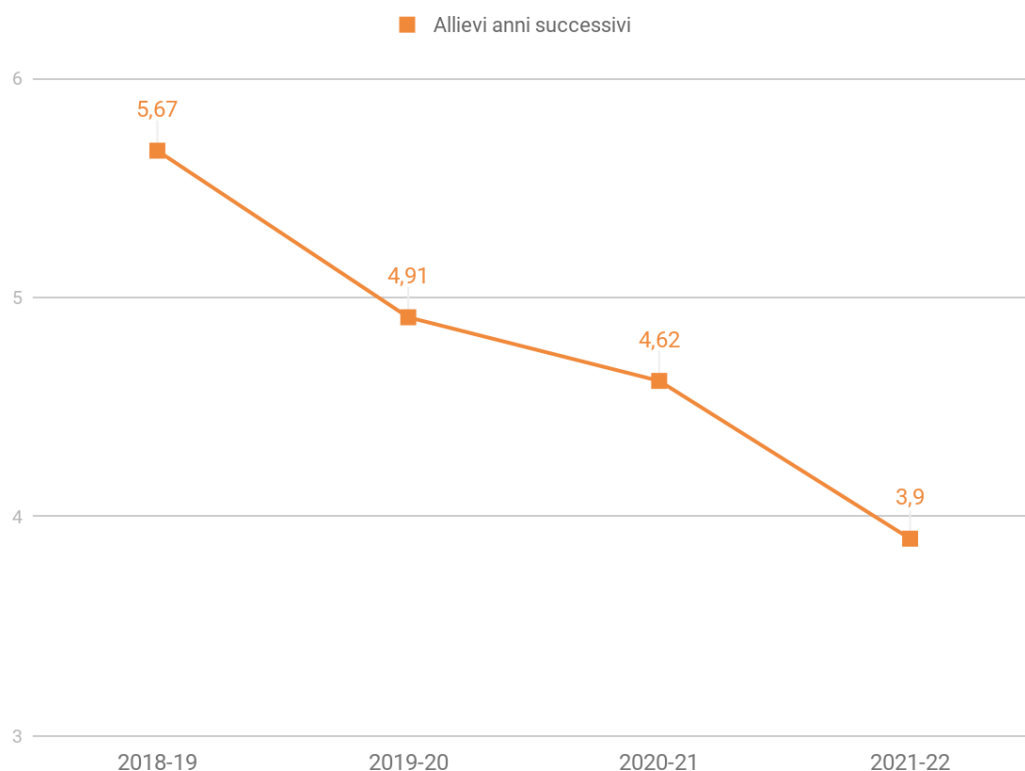


## Placement e career service

Tab. 15 - Domande rivolte solo agli **allievi degli anni successivi al primo**

| Domanda   | Numero risposte | Media valutazioni 2021-22 | Media valutazioni 2020/21 |
|---|-----------------|---------------------------|---------------------------|
| Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato               | 8               | <b>4.25</b>               | 4.75                      |
| Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato                           | 3               | <b>5.67</b>               | 4.86                      |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di job placement?</b> | 10              | <b>3.90</b>               | 4.62                      |

Grafico 13 - Trend soddisfazione media complessiva - **Placement e career service**



## Servizi bibliotecari

Tab. 16 - Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Servizi bibliotecari

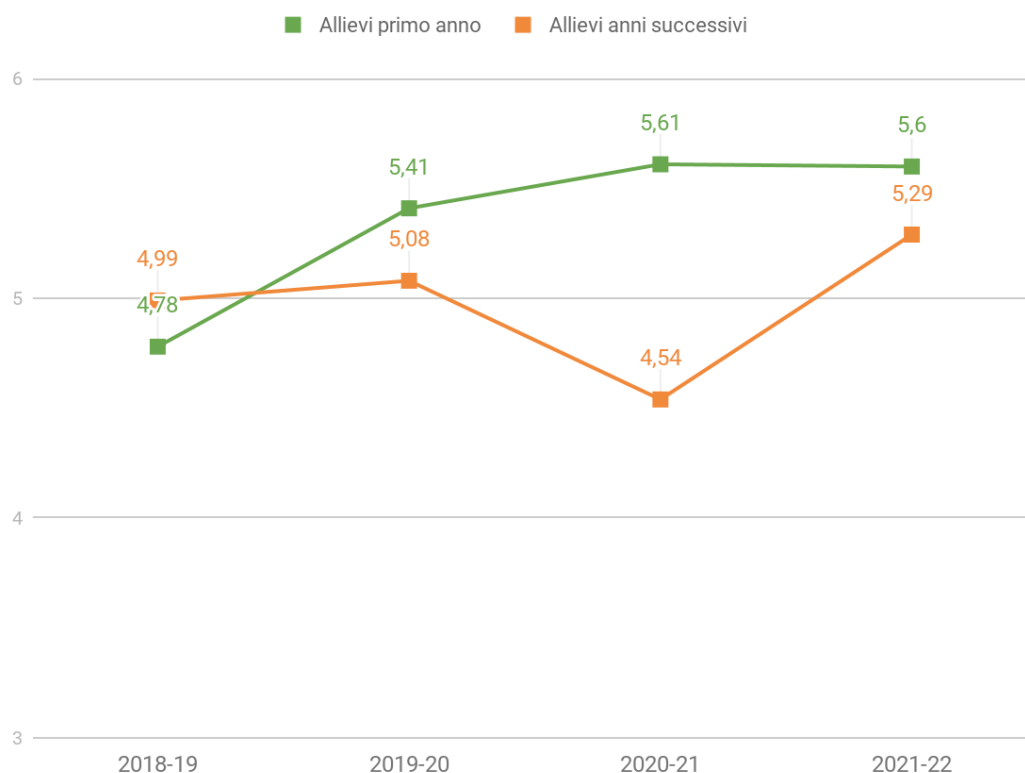
| Domanda  | Numero risposte | Media valutazioni 2021-22 | Media valutazioni 2020/21 |
|--|-----------------|---------------------------|---------------------------|
| Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari <b>per consultazione e prestiti</b> : |                 |                           |                           |
| Gli orari di apertura sono adeguati  | 15              | <b>5.13</b>               | 5.06                      |
| La disponibilità di volumi e riviste è adeguata  | 15              | <b>5.33</b>               | 5.44                      |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi bibliotecari in presenza forniti alla Scuola?</b>          | 15              | <b>5.53</b>               | 5.06                      |
| Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni:   |                 |                           |                           |
| L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile                                 | 11              | <b>5.27</b>               | 5.31                      |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia                             | 11              | <b>4.73</b>               | 5.31                      |
| <b>Ti ritieni soddisfatta/o rispetto alle risorse elettroniche rese accessibili dalla Biblioteca?</b>                      | 11              | <b>5.09</b>               | 5.38                      |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi</b>  | 15              | <b>5.60</b>               | 5.61                      |

|                            |  |  |  |
|----------------------------|--|--|--|
| bibliotecari della Scuola? |  |  |  |
|----------------------------|--|--|--|

Tab. 17 - Valutazione espressa dagli *allievi anni successivi* - Servizi bibliotecari

| Domanda   | Numero risposte | Media valutazioni 2021-22 | Media valutazioni 2020/21 |
|---|-----------------|---------------------------|---------------------------|
| Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari <b>per consultazione e prestiti:</b> |                 |                           |                           |
| Gli orari di apertura sono adeguati   | 64              | <b>5.34</b>               | 3.69                      |
| La disponibilità di volumi e riviste è adeguata   | 64              | <b>5.30</b>               | 4.42                      |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi bibliotecari in presenza forniti alla Scuola?</b>         | 64              | <b>5.48</b>               | 4.29                      |
| Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni:  |                 |                           |                           |
| L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile                                | 44              | <b>5.32</b>               | 4.84                      |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia                            | 44              | <b>4.86</b>               | 4.18                      |
| <b>Ti ritieni soddisfatta/o rispetto alle risorse elettroniche rese accessibili dalla Biblioteca?</b>                     | 44              | <b>5.07</b>               | 4.50                      |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi bibliotecari della Scuola?</b>                            | 68              | <b>5.29</b>               | 4.54                      |

Grafico 14 - Trend soddisfazione media complessiva - **Servizi bibliotecari**



## Soddisfazione complessiva

Tab. 18 - *Allievi primo anno*

| Domanda  | 2021-22     |           | 2020-21 |    |
|--|-------------|-----------|---------|----|
|  | Sì          | No        | Sì      | No |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza alla Scuola?</b> (domanda rivolta a tutti i partecipanti) | <b>100%</b> | <b>0%</b> | 97%     | 3% |

Tab. 19 - *Allievi anni successivi al primo*

| Domanda  | 2021-22    |           | 2020-21 |     |
|--|------------|-----------|---------|-----|
|  | Sì         | No        | Sì      | No  |
| <b>Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza alla Scuola?</b> (domanda rivolta a tutti i partecipanti) | <b>96%</b> | <b>4%</b> | 85%     | 15% |



## Prestazione rispetto all'anno precedente

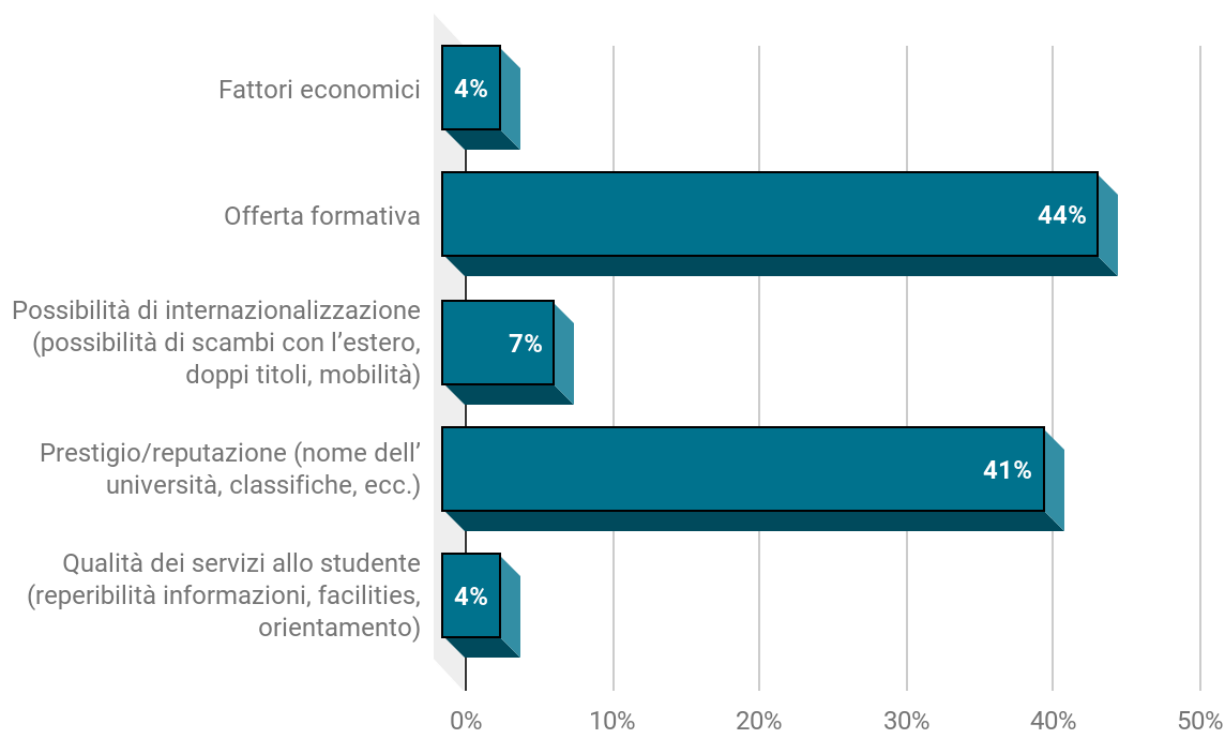
---

Tab. 20 - Domanda rivolta solo agli *allievi degli anni successivi al primo*

| Domanda   |                | Migliore   | Uguale     | Peggior    | Non so     |
|---|----------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>In riferimento a tutti i servizi considerati come reputi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?</b> (domanda rivolta a tutti i partecipanti) | <b>2021-22</b> | <b>24%</b> | <b>49%</b> | <b>8%</b>  | <b>19%</b> |
|   | <b>2020-21</b> | <b>7%</b>  | <b>49%</b> | <b>27%</b> | <b>17%</b> |

## Allegato 2 - Altre statistiche

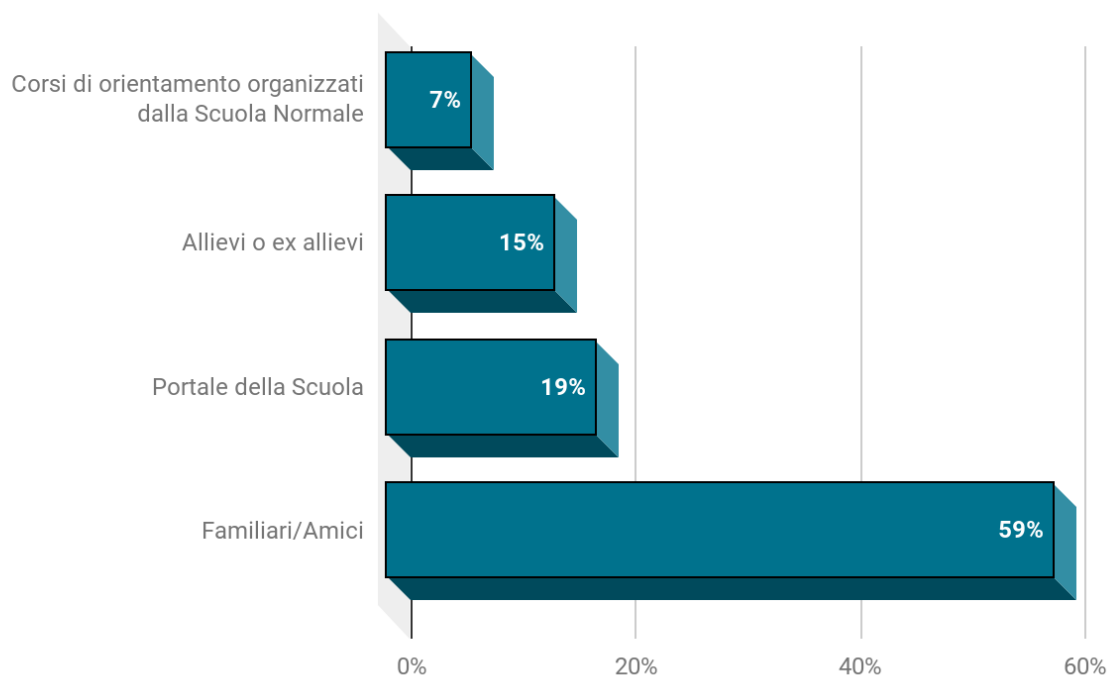
Grafico 15 - "Scegli la variabile che più ha influito sulla tua scelta universitaria":



Altre opzioni di risposta che non sono state selezionate:

- Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali);
- Distanza dalla città di residenza;
- Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana);
- Costo della vita;
- Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso).

Grafico 16 - “Qual è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuta/o a conoscenza dell’offerta didattica della Scuola?”



*Altre opzioni di risposta che non sono state selezionate:*

- *Guide all’orientamento;*
- *Giornate di orientamento organizzate presso gli Istituti Superiori;*
- *Iniziativa “La Normale va a Scuola”*
- *Social media (Facebook, Twitter);*
- *Altro.*

Grafico 17 - "Quali sono stati i problemi maggiori affrontati all'arrivo?"

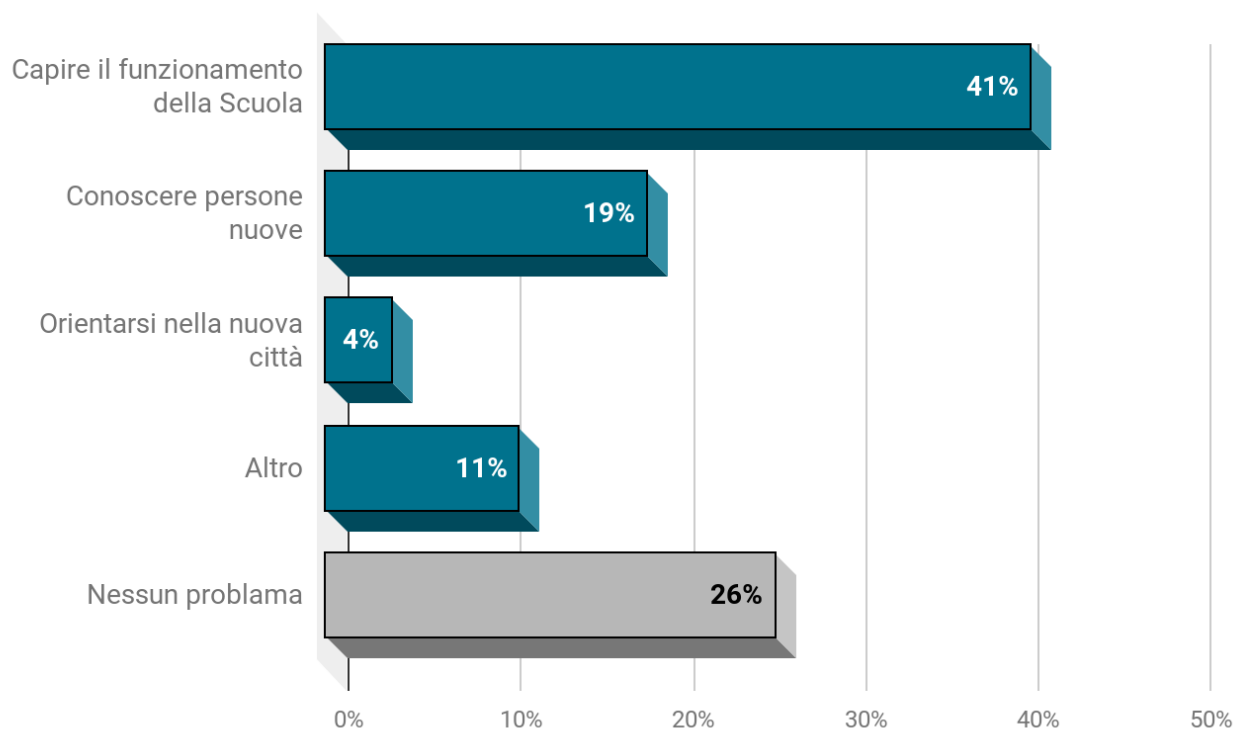


Grafico 18 - "Si pongano in ordine di importanza i servizi di supporto dal più importante al meno importante" - Allievi del primo anno

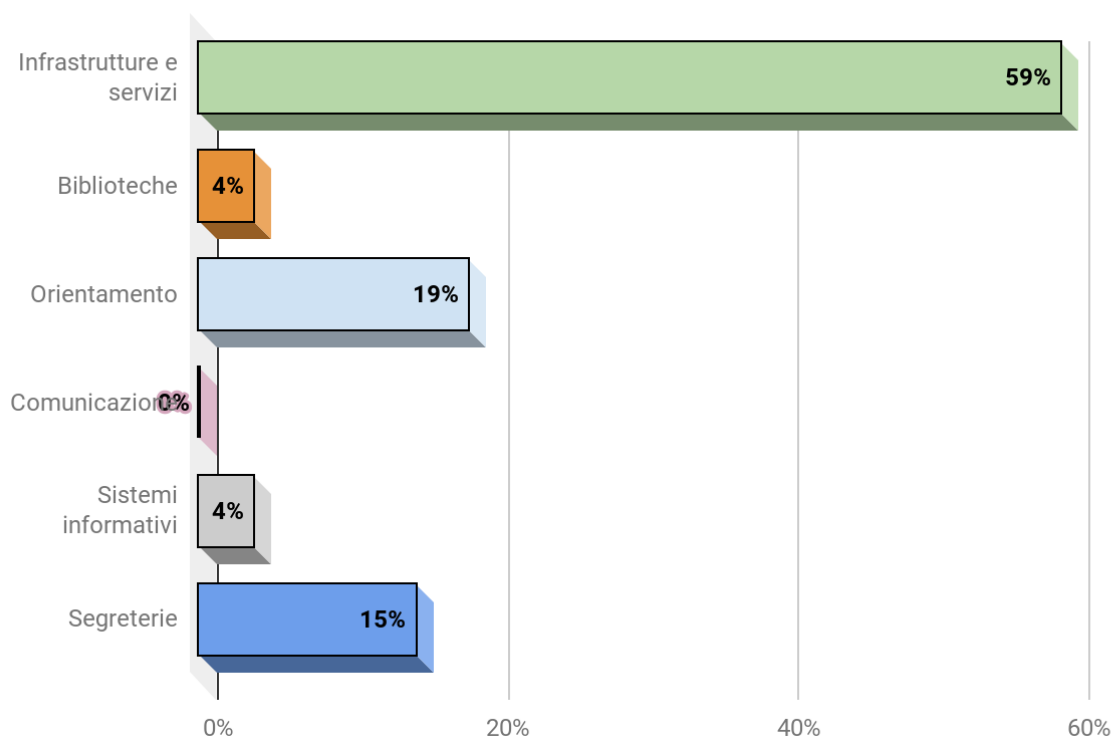


Grafico 19 - "Si pongano in ordine di importanza i servizi di supporto dal più importante al meno importante" - Allievi degli anni successivi al primo

