



SCUOLA
NORMALE
SUPERIORE

Anno 2021

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI



*Docenti
Ricercatori
Assegnisti
Perfezionandi
Personale tecnico
amministrativo e bibliotecario*

Sommario

Sommario	1
Premessa	2
I questionari	2
Profilo dei rispondenti	4
La valutazione	6
I risultati nel complesso	7
Soddisfazioni medie complessive	7
Soddisfazioni medie complessive per servizio	8
Valutazioni della prestazione della Scuola rispetto all'anno precedente	10
ALLEGATO 1 - Risultati completi divisi per servizio	12
Amministrazione e gestione del personale	12
Infrastrutture e servizi	14
Servizi di comunicazione	17
Sistemi informatici	19
Supporto alla didattica/Servizio di Segreteria studenti	22
Internazionalizzazione	24
Orientamento	25
Placement e tirocini	26
Servizi bibliotecari	28
Supporto legale	29
Servizi di segreteria	30
Uso della lingua inglese	31
ALLEGATO 2 - Focus utenza Polo fiorentino (solo DDA)	32
Amministrazione e gestione del personale	35
Infrastrutture e servizi	35
Servizi di comunicazione	36
Sistemi informatici	37
Supporto alla didattica/Servizio di Segreteria studenti	37
Internazionalizzazione	38
Orientamento	39
Placement	40
Servizi bibliotecari	41
Supporto legale	41
Servizi di segreteria	42
Uso della lingua inglese	42
Soddisfazione complessiva	42
ALLEGATO 3 - Focus allievi perfezionandi	45

Premessa

Anche nel corso del 2022 la Scuola Normale Superiore ha svolto indagini di customer satisfaction, utili a monitorare il grado di soddisfazione della propria utenza e a individuare criticità e ipotesi di miglioramento. Una prima rilevazione, attiva dal 3 al 20 marzo 2022, ha riguardato tutti i servizi amministrativi e di supporto erogati nel corso del **2021** 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 e bibliotecario (PTAB)

Analogamente, dal 23 maggio al 15 giugno 2022, 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 rilevazioni è dedicato un apposito report.

Tutte le indagini sono state erogate nell'ambito del progetto *Good Practice*, gestito e coordinato dal Politecnico di Milano, a cui nel 2022 hanno aderito oltre 40 Atenei pubblici, 1 Ateneo privato e 5 Scuole Superiori. Da segnalare che per questa edizione è stata operata una consistente revisione dei testi dei questionari, andando a ridurre il numero di domande per servizio secondo una logica di semplificazione. Alcuni quesiti sono poi stati modificati e/o integrati dalla Scuola con altri più specifici, volti ad approfondire aspetti e caratteristiche proprie della Normale.

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

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 e, per quanto riguarda le soddisfazioni medie complessive, anche il benchmarking con le Scuole partecipanti al progetto *Good Practice* (SNS, IMT Alti Studi Lucca, Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati, Scuola Superiore Sant'Anna, GSSI Gran Sasso Science Institute).

Ai servizi erogati presso il Polo fiorentino è dedicato l'approfondimento di cui all'**Allegato n° 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).

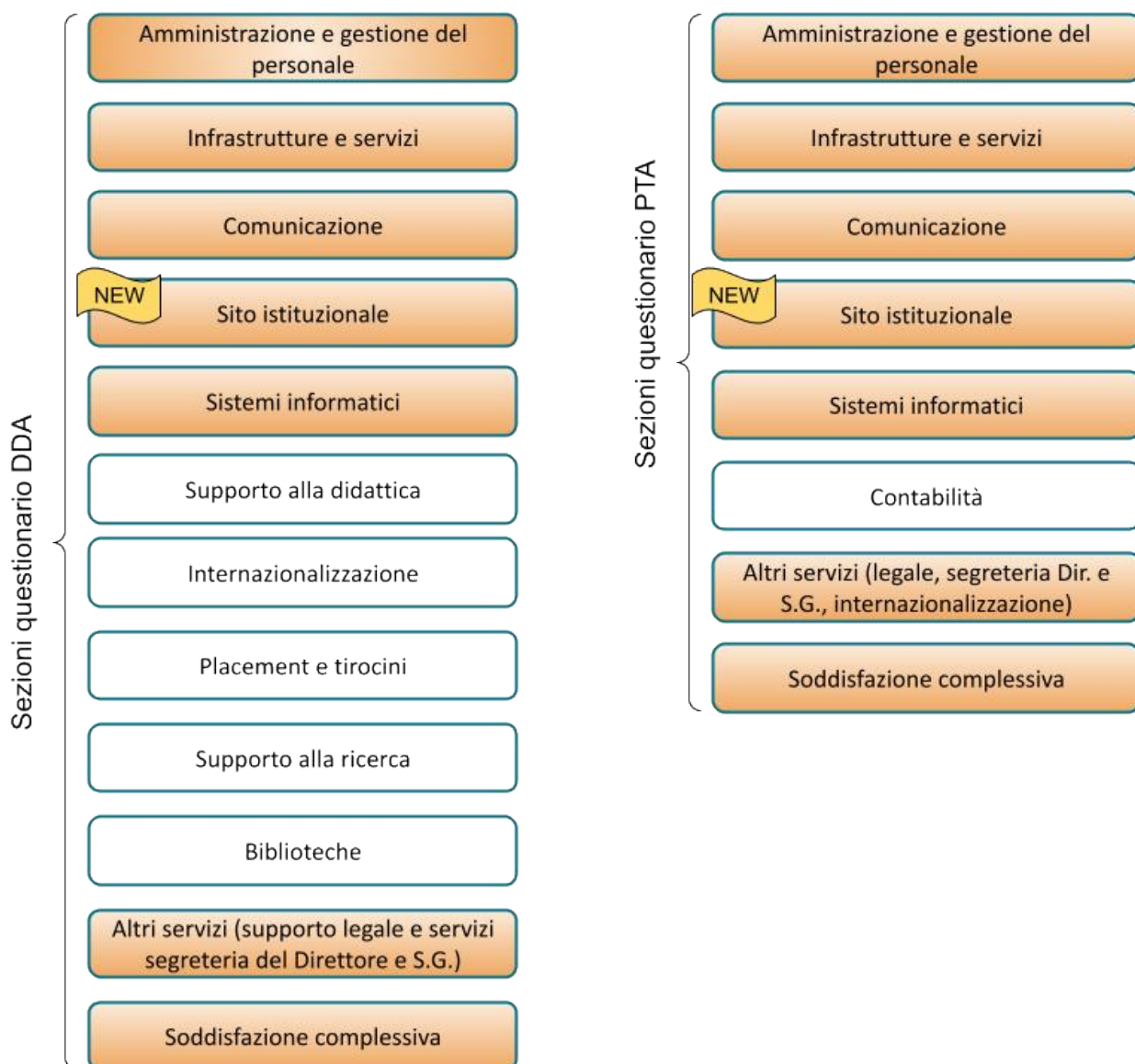
A completamento dell'analisi svolta sono riportate ulteriori statistiche ricavate dalle risposte dei perfezionandi (**Allegato n° 3**) che meglio delineano il profilo di questa categoria di utenti, di fatto la più numerosa.

I questionari

Nella pagina seguente, in Figura 1, sono riportate tutte le sezioni dei questionari. "Amministrazione e gestione del personale", "Infrastrutture e servizi", "Comunicazione", "Sito istituzionale", "Sistemi informatici" e "Altri servizi (supporto legale e servizi segreteria Direttore e S.G.)" sono comuni a tutta la platea di intervistati.

Entrambe le indagini 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).

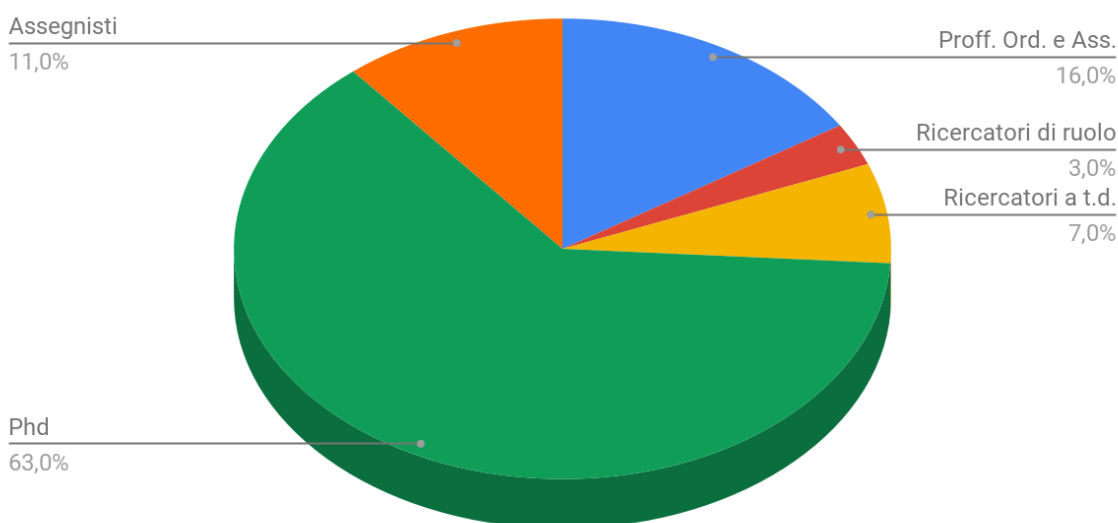
Tabella 1 - PTAB

Rispondenti che hanno completato il questionario	124 su 221 (56%)
Abbandoni	38 (23%)
Dirigente, Responsabile di Area, Responsabile di Servizio, Responsabile Centro di supporto, Responsabile Struttura di gestione	25 (20%)
Altro ruolo	99 (80%)

Tabella 2 - DDA

Rispondenti che hanno completato il questionario	220 su 618 (36%)
Abbandoni	80 (27%)
Prof. Ordinari e Associati	36 (16%)
Ricercatori di ruolo	7 (3%)
Ricercatori a t. d.	15 (7%)
Dottorandi	138 (63%)
Assegnisti	24 (11%)

Grafico 1: DDA: distribuzione rispondenti



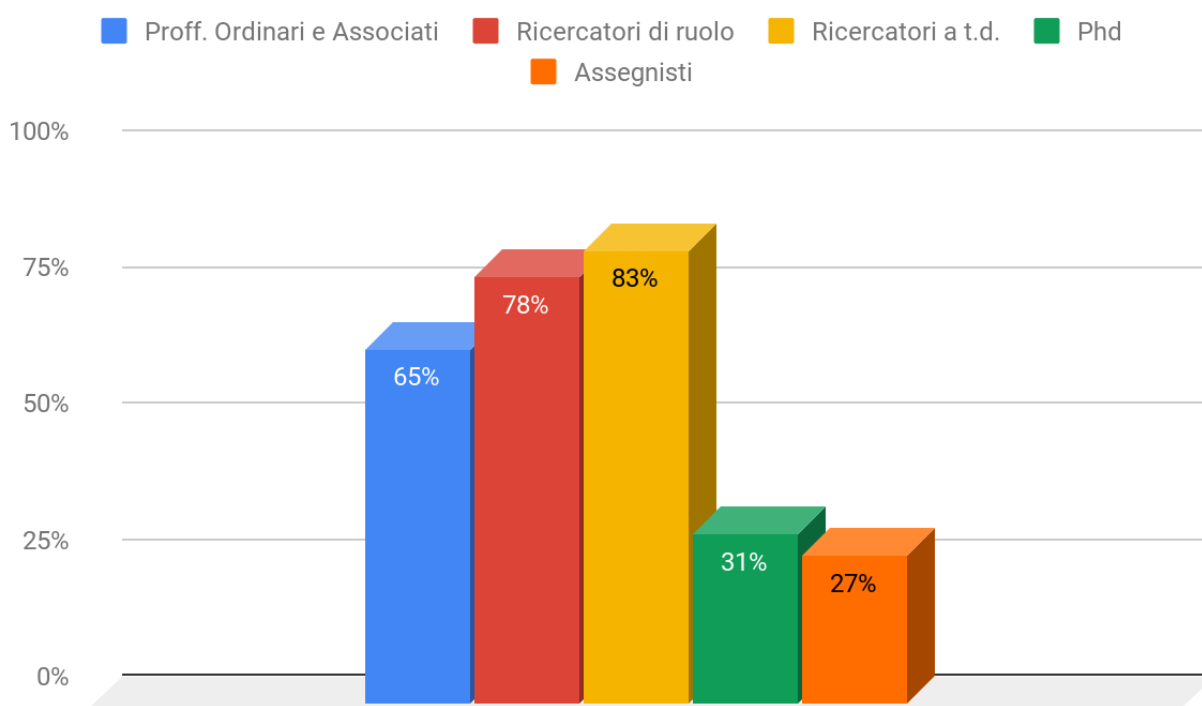
Al fine di quantificare la partecipazione al questionario all'interno delle singole categorie di rispondenti, è necessario considerare i numeri dei componenti di tali categorie, come da tabella seguente:

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	55	36 (65%)
Ricercatori di ruolo	9	7 (78%)
Ricercatori a t. d.	18	15 (83%)
Dottorandi	447	138 (31%)
Assegnisti	89	24 (27%)

*Dati riferiti al momento della somministrazione del questionario.

Grafico 2 - DDA nel dettaglio: tassi di risposta in relazione al numero di componenti di ogni singola categoria

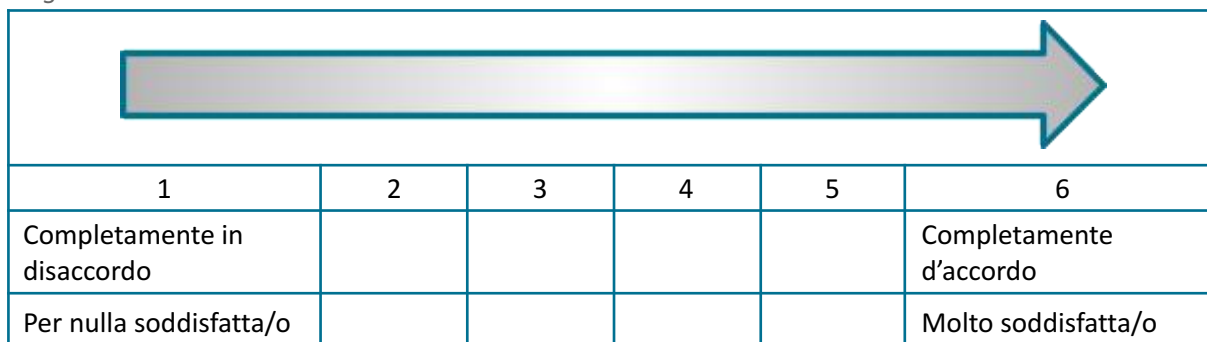


Come si può notare dalla tabella 2 e dal grafico 1, oltre la metà (63%) dei questionari del DDA è stata compilata dai dottorandi - componente più numerosa della categoria - ma sono i ricercatori a tempo determinato e di ruolo a mostrare i più alti tassi di partecipazione, pari, rispettivamente, all'83% e al 78% (tabella 3 e grafico 2).

La valutazione

L'intervistata/o esprime la propria valutazione utilizzando una scala numerica che va 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 comunicazione) 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 42;
3. I set di domande che compongono le sezioni "Infrastrutture e servizi", "Comunicazione", "Sistemi informatici" e "Sito istituzionale", sono rivolti a tutti i partecipanti all'indagine. Alcuni servizi ricevono pertanto un numero di valutazioni molto alto e rappresentativo delle esigenze, sensibilità e professionalità di tutta la Scuola.

I risultati nel complesso

Soddisfazioni medie complessive

Le soddisfazioni medie complessive espresse al termine del questionario (v. tab. 4 e 5) non evidenziano particolari scostamenti rispetto alle passate rilevazioni, andando a consolidare una percezione più che positiva dei servizi tecnici e amministrativi offerti alla Scuola. Tradizionalmente l'apprezzamento del DDA risulta leggermente maggiore rispetto a quello del PTAB (v. grafico 3).

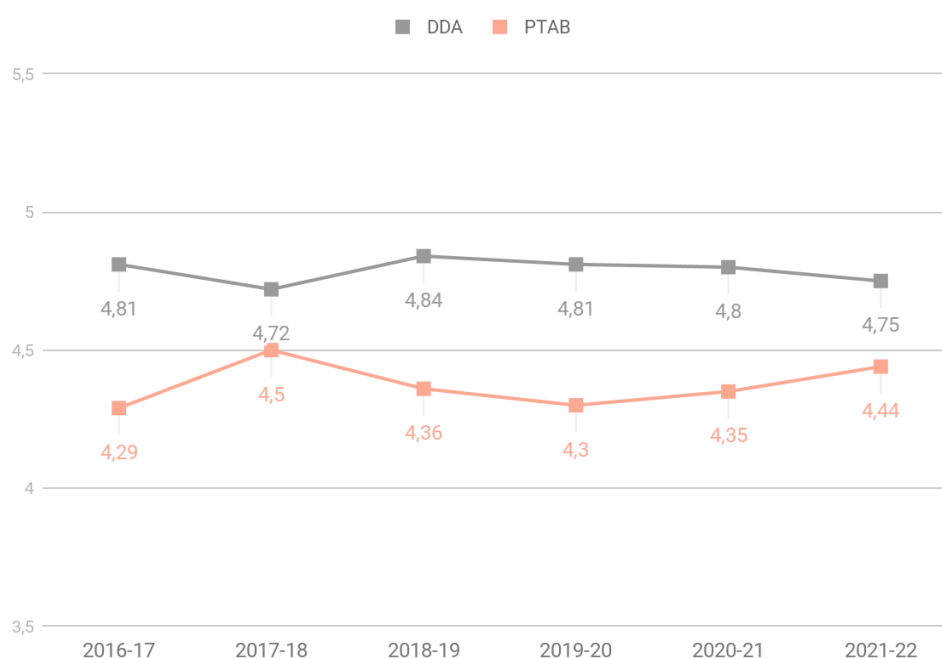
Tab. 4 - Valutazione espressa dal **DDA** - Soddisfazione complessiva

Domanda	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2021	2020	2021
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, indichi il livello di soddisfazione per il supporto erogato dalla Scuola nei servizi tecnici e amministrativi	220	4.75	4.80	4.53

Tab. 5 - Valutazione espressa dal **PTAB** - Soddisfazione complessiva

Domanda	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2021	2020	2021
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, indichi il livello di soddisfazione per il supporto erogato dalla Scuola nei servizi tecnici e amministrativi	124	4.44	4.35	4.37

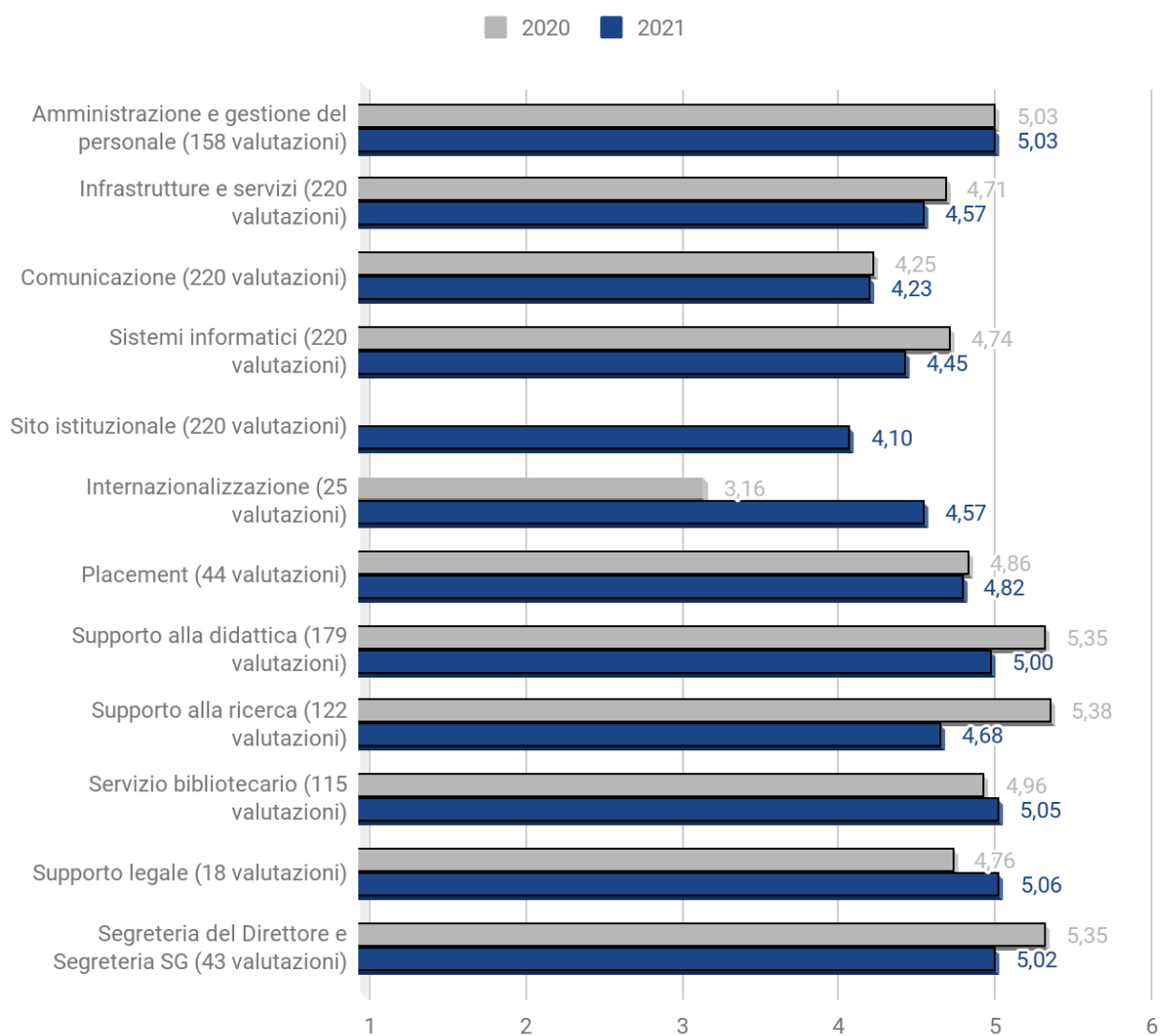
Grafico 3 - Trend **soddisfazione complessiva** sui servizi tecnici e amministrativi



Soddisfazioni medie complessive per servizio

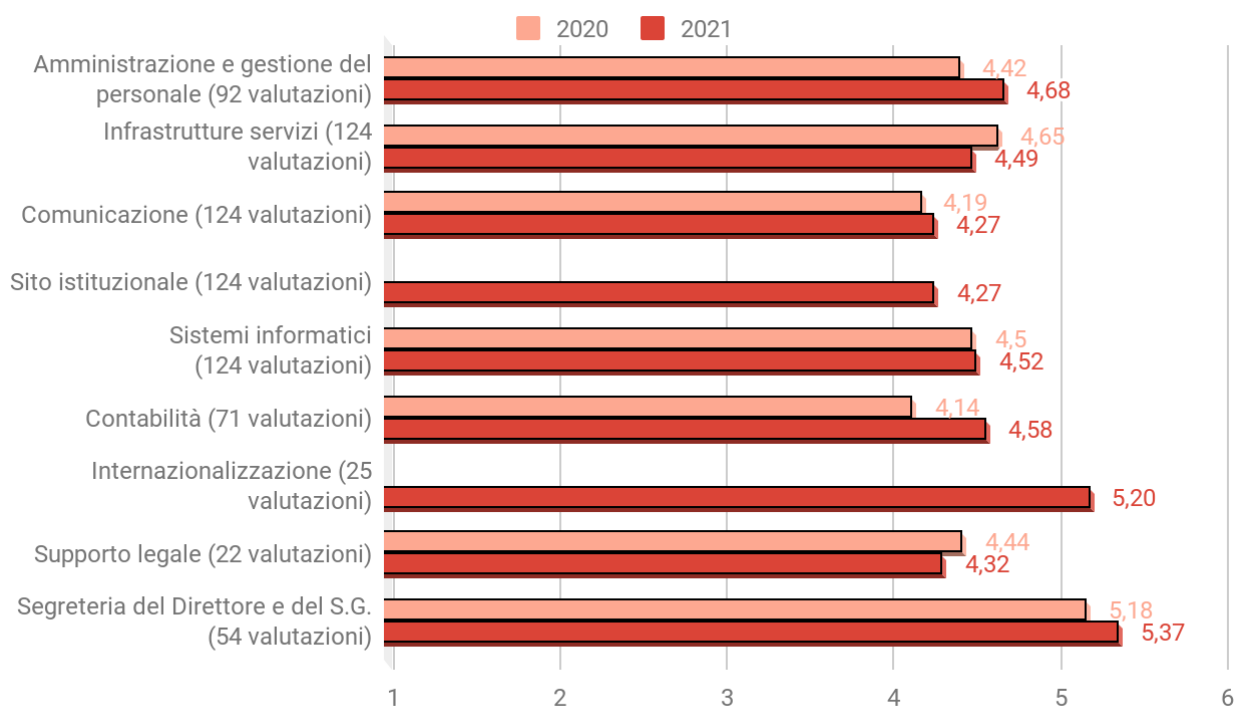
Per ciascuna sezione del questionario è prevista una **specifica domanda sulla soddisfazione media complessiva percepita**. I risultati, rapportati anche al 2020, sono rappresentati nei grafici 4 e 5.

Grafico 4 - **DDA** - soddisfazione complessiva espressa per ciascun servizio erogato nel 2021 e confronto con l'anno precedente



Nota: il numero delle valutazioni indicate nel grafico si riferisce al 2021

Grafico 5 - **PTAB** - soddisfazione complessiva espressa per ciascun servizio erogato nel 2021 e confronto con l'anno precedente



Nota: il numero delle valutazioni indicate nel grafico si riferisce al 2021

Valutazioni della prestazione della Scuola rispetto all'anno precedente

Da registrare infine un aumento della percentuale del DDA che riconosce un miglioramento della prestazione della Scuola rispetto all'anno precedente. Solo il 4% (in calo rispetto al 2020) percepisce un peggioramento dei servizi (v. tab. 6 e grafico 6).

Tab. 6 - Valutazione espressa dal **DDA** - Prestazione 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 SNS 2020	10%	46%	11%	33%
Media SNS 2021	16%	50%	4%	30%
Media Scuole 2021	23%	45%	7%	26%

Le valutazioni espresse dal personale tecnico amministrativo e bibliotecario sono molto simili a quelle dello scorso anno, ma anche per questa categoria di intervistati il principale scostamento che si rileva è dovuto alla diminuzione della percentuale di coloro che hanno registrato un peggioramento, passando dal 12% al 7% (v. tab. 7 e grafico 7).

Tab. 7 - Valutazione espressa dal **PTAB** - Prestazione 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 SNS 2020	31%	44%	12%	13%
Media SNS 2021	30%	48%	7%	15%
Media Scuole	34%	45%	7%	14%

Grafico 6 - “Come reputa la prestazione della Scuola rispetto all’anno precedente?” - Valutazioni espresse dal **DDA** e confronto con risultati della passata edizione GP (2020-21)

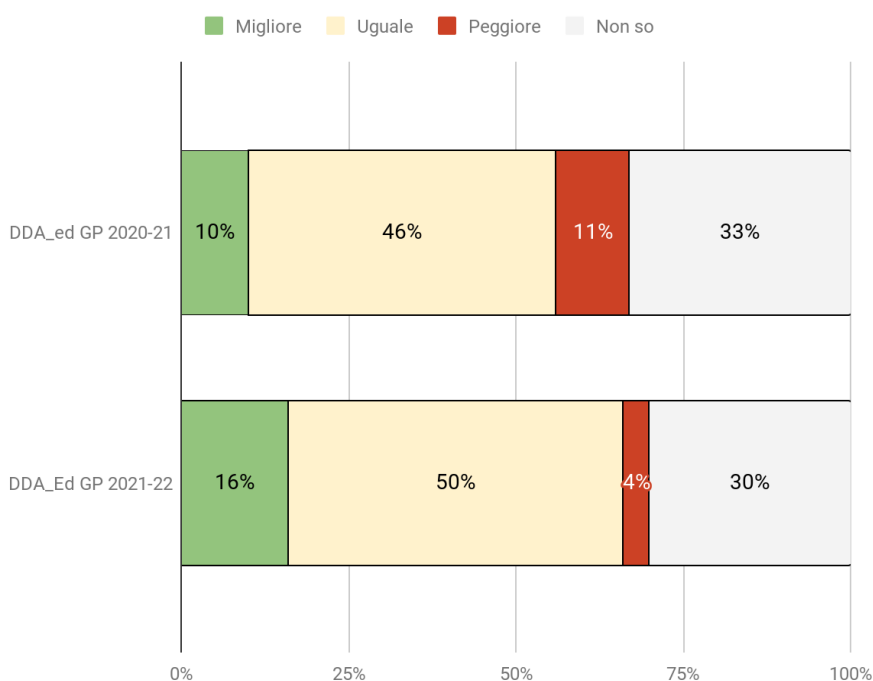
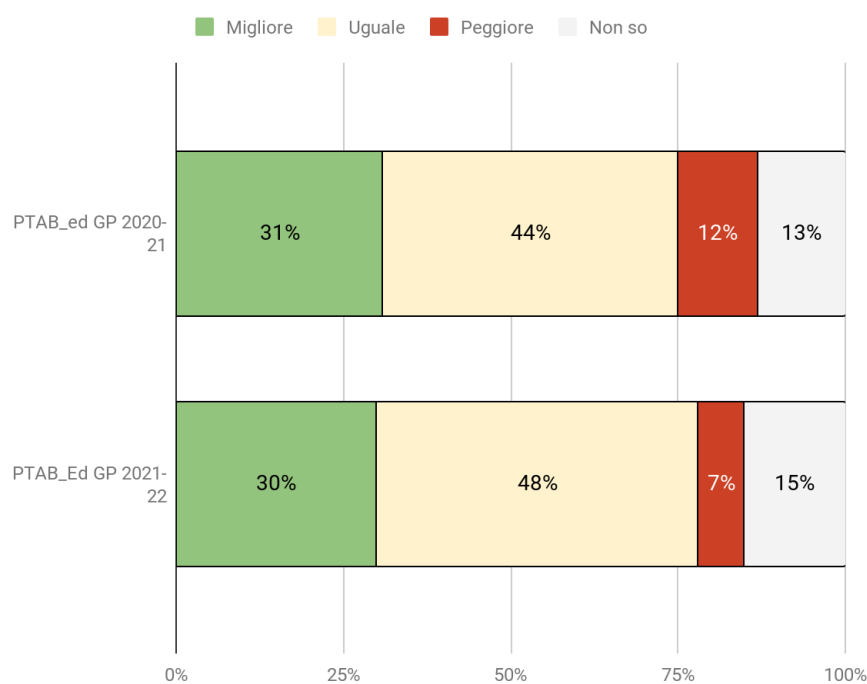


Grafico 7 - “Come reputa la prestazione della Scuola rispetto all’anno precedente?” - Valutazioni espresse dal **PTAB** e confronto con risultati della passata edizione GP (2020-21)



ALLEGATO 1 - Risultati completi divisi per servizio

Amministrazione e gestione del personale

Tab. 8 - Valutazione espressa dal DDA - Amministrazione e gestione del personale

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)				
	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2021	2020	2021
Supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca				
Indichi il livello di soddisfazione	44	5.16	n.d.	5.29
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)				
Indichi il livello di soddisfazione	36	5.08	5.14	4.95
Rimborso missioni				
Indichi il livello di soddisfazione	134	5.08	n.d.	4.81
Pagamento dei compensi conto terzi				
Indichi il livello di soddisfazione	36	4.42	4.89	4.65
Supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)				
Indichi il livello di soddisfazione	44	4.84	5.34	4.75
Supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente della Scuola (docenza mobile, visiting all'estero)				
Indichi il livello di soddisfazione	37	4.78	n.d.	4.94
Supporto informativo per gli stipendi				
<i>I tempi di risposta sono adeguati</i>	76	5.21	5.42	n.d.
<i>Le informazioni fornite sono chiare</i>	76	5.18	5.42	n.d.
Supporto ricevuto nell'erogazione di servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)				
Indichi il livello di soddisfazione	32	4.53	5.38	n.d.

Tab. 9 - Amministrazione e gestione del personale: soddisfazione complessiva DDA e confronto media Scuole

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale indichi il livello di soddisfazione	158	5.03	4.69

Tab. 10 - Valutazione espressa dal PTAB - Amministrazione e gestione del personale

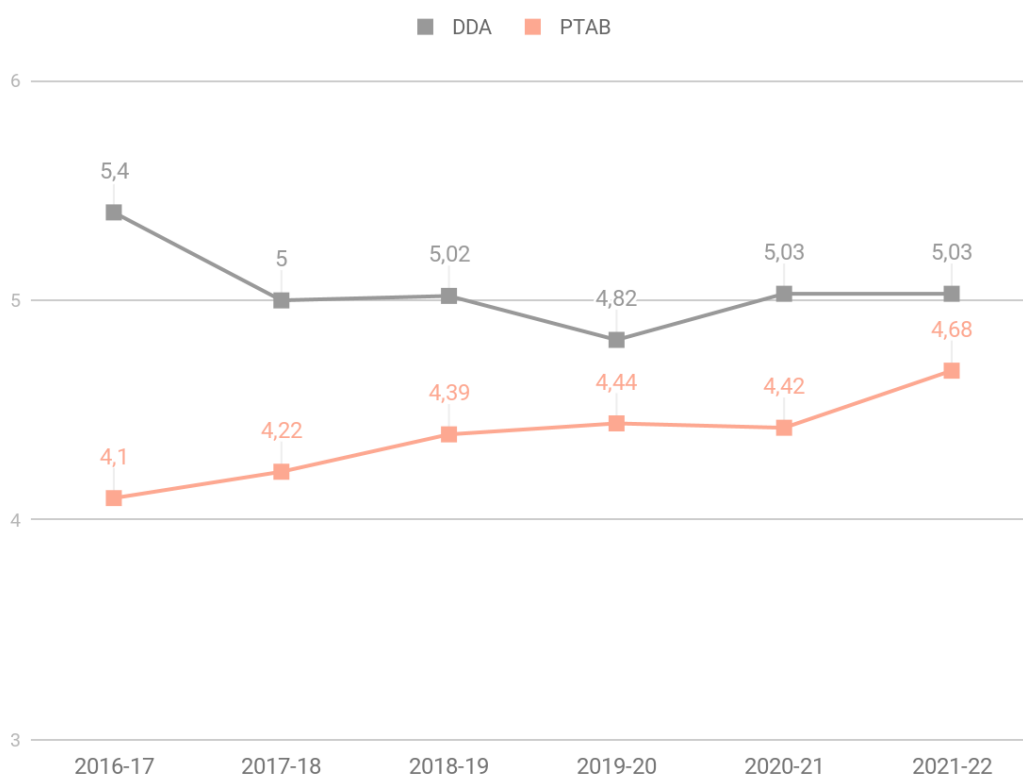
Domanda	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2021	2020	2021
Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)				
Indichi il livello di soddisfazione	7	5.57	4.40	4.65
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)				
Indichi il livello di soddisfazione	31	4.58	4.76	4.15
Supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)				
Indichi il livello di soddisfazione	42	4.93	4.93	4.53
Processo di valutazione del personale (in qualità di soggetto valutato)				
Il processo di valutazione è chiaro	124	4.02	4.01	4.04
I tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti	124	3.97	n.d.	4.17
Processo di valutazione delle performance (in qualità di soggetto valutatore)*				
Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	25	4.52	3.83	4.53
Formazione				
Le procedure di accesso sono chiare	75	4.47	n.d.	4.31
Il piano formativo è coerente col fabbisogno formativo	75	4.11	n.d.	3.88
L'offerta formativa è ampia	75	3.92	n.d.	3.87
L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	75	4.33	n.d.	4.11
Rimborso missioni				
Indichi il livello di soddisfazione	35	5.54	n.d.	4.94
Gestione del personale tecnico-amministrativo*				
Indichi il livello di soddisfazione	25	4.80	n.d.	4.44

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

Tab. 11 - Amministrazione e gestione del personale: soddisfazione complessiva PTAB e confronto con media Scuole

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale indichi il livello di soddisfazione	92	4.68	4.35

Grafico 8 - Trend soddisfazione complessiva su **Amministrazione e gestione del personale**



Infrastrutture e servizi

Tab. 12 - Valutazione espressa dal **DDA** - Infrastrutture e servizi

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)					
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Supporto per l'acquisto di beni e servizi					
Le procedure sono chiare	63		4.41	4.63	4.31
L'attività è svolta in tempi adeguati	63		4.35	4.59	4.13
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Interventi di manutenzione					
Indichi il livello di soddisfazione	30		4.60	n.d.	4.29
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Servizi generali e logistica					
Gli ambienti sono puliti	220	8	5.34	5.46	5.17
Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	220	9	5.10	5.21	5.14
La temperatura è confortevole	220	11	4.78	n.d.	4.60

La sicurezza di persone e cose è adeguata	220	20	5.26	5.29	5.19
L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	220	21	5.04	5.06	4.84
Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	220	22	4.96	5.13	4.74
<i>I servizi di protocollo sono adeguati</i>	220	64	5.13	5.38	n.d.
<i>I servizi di portierato sono efficaci</i>	220	21	5.53	5.63	n.d.
<i>Il servizio di riproduzione e stampa è adeguato</i>	220	51	5.09	5.07	n.d.
	SNS				GP Scuole
Servizio mensa	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Il Servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	129		4.52	4.92	4.30
	SNS				GP Scuole
Azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Le azioni intraprese sono adeguate	220	72	3.93	n.d.	3.72
	SNS				GP Scuole
Prevenzione e protezione					
<i>Indichi il livello di soddisfazione</i>	220	36	4.84	4.86	n.d.

Tab. 13 - Approvvigionamenti e servizi logistici: soddisfazione complessiva DDA e confronto con media Scuole

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici indichi il livello di soddisfazione	220	4.57	4.35

Tab. 14 - Valutazione espressa dal PTAB - Infrastrutture e servizi

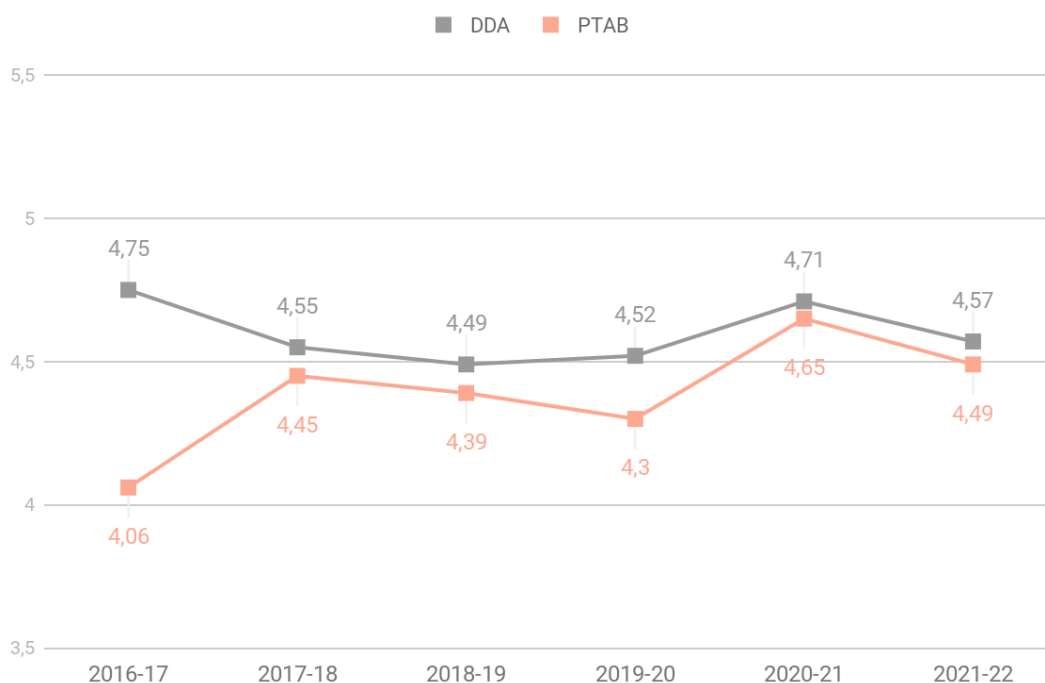
Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Supporto per l'acquisto di beni e servizi					
Le procedure sono chiare	49		3.67	4.16	3.93
I tempi sono adeguati	49		3.76	3.97	3.89
	SNS				GP Scuole
Interventi di manutenzione					
Indica il livello di soddisfazione	42		4.29	n.d.	4.08
	SNS				GP Scuole
Servizi generali e logistica					
	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021

Gli ambienti sono puliti	124	2	4.87	4.93	4.87
La temperatura è confortevole	124		4.75	n.d.	4.65
La sicurezza di persone e cose è adeguata	124	5	5.03	4.74	5.05
I servizi postali e di protocollo sono adeguati	124	5	5.11	5.08	4.98
<i>I servizi di portierato sono efficaci</i>	124	1	5.38	5.43	n.d.
	SNS				GP Scuole
Servizio mensa	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2019	2021
Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	22		4.62	4.91	4.26
	SNS				GP Scuole
Azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Le azioni intraprese sono efficaci	124	38	3.51	n.d.	3.68
Prevenzione e protezione					
<i>Indica il livello di soddisfazione</i>	124	6	4.58	4.67	n.d.

Tab. 15 - Approvvigionamenti e servizi logistici: soddisfazione complessiva **PTAB** e confronto con **media Scuole**

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici indichi il livello di soddisfazione	124	4.49	4.25

Grafico 9 - Trend soddisfazione complessiva su **Approvvigionamenti e servizi logistici**



Servizi di comunicazione

Tab. 16 - Valutazione espressa dal DDA - Servizi di comunicazione

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)						
	SNS					GP Scuole
In riferimento alle informazioni fornite dalla Scuola	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	2021	2020	2021
I servizi a supporto del personale sono noti	220	44		4.27	4.55	4.16
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	220	36		4.17	4.25	4.02
La modalità di accesso ai servizi è chiara	220	23		4.26	4.46	4.09
<i>La diffusione delle informazioni riguardo ad attività legate alla didattica, ricerca e terza missione è soddisfacente</i>	220	26		4.46	n.d.	n.d.
In riferimento alla promozione esterna						
<i>L'immagine della Scuola è valorizzata attraverso i media tradizionali (Radio, TV, giornali)</i>	220	53		4.13	n.d.	n.d.
	SNS					GP Scuole
Sito web di Ateneo (sns.it e amministrazione.sns.it)	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	2021	2020	2021
<i>Le informazioni sono ben rappresentate</i>	220	19		4.25	n.d.	n.d.
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito						
<i>Indichi il livello di soddisfazione</i>	220			4.10	n.d.	n.d.

Tab. 17 - Servizi di comunicazione: soddisfazione complessiva DDA e confronto con media Scuole

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento ai servizi di comunicazione indichi il livello di soddisfazione	220	4.23	4.29

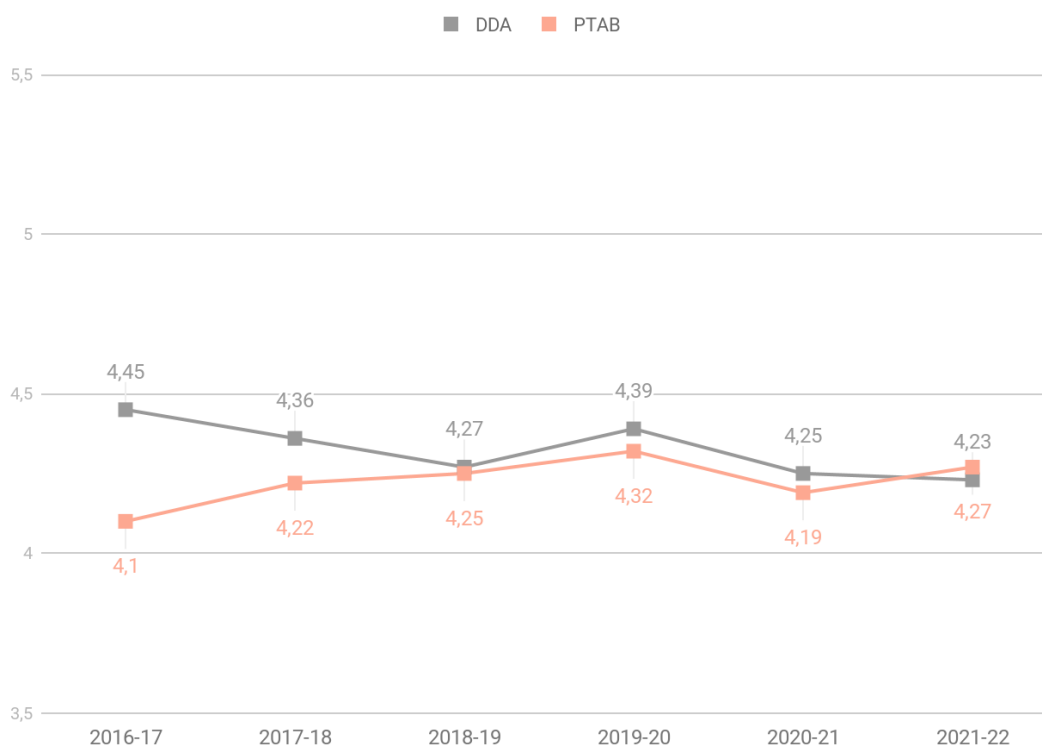
Tab. 18 - Valutazione espressa dal **PTAB** - Servizi di comunicazione

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)					
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
In riferimento alle informazioni fornite dalla Scuola					
I servizi a supporto del personale sono noti	124	0	3.98	4.08	4.06
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	124	1	4.13	3.96	3.95
La modalità di accesso ai servizi è chiara	124	1	4.08	4.03	4.08
<i>La diffusione delle informazioni riguardo ad attività legate alla didattica, ricerca e terza missione è soddisfacente</i>	124	21	4.02	n.d.	n.d.
In riferimento alla promozione esterna					
<i>L'immagine della Scuola è valorizzata attraverso i media tradizionali (Radio, TV, giornali)</i>	124	22	4.22	n.d.	n.d.
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Sito web di Ateneo (sns.it e amministrazione.sns.it)					
<i>Le informazioni sono ben rappresentate</i>	124	3	4.33	n.d.	n.d.
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito					
<i>Indichi il livello di soddisfazione</i>	124		4.27	n.d.	n.d.

Tab. 19 - Servizi di comunicazione: soddisfazione complessiva **PTAB** e confronto con **media Scuole**

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento ai servizi di comunicazione indichi il livello di soddisfazione	124	4.27	4.23

Grafico 10 - Trend soddisfazione complessiva sui servizi di **Comunicazione**



Sistemi informatici

Tab. 20 - Valutazione espressa dal **DDA** - Sistemi informatici

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)					
	SNS				GP Scuole
	N. risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Rete Wi-Fi					
Indichi il livello di soddisfazione	220	10	4.24	<i>n.d.</i>	4.43
	SNS				GP Scuole
Casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (Web Conference, Storage...)	N. risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Indichi il livello di soddisfazione	220	7	5.09	<i>n.d.</i>	4.95
	SNS				GP Scuole
Servizio Help-Desk informatico	N. risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Indichi il livello di soddisfazione	108	10	4.61	<i>n.d.</i>	4.67

Tab. 21 - Sistemi informatici: soddisfazione complessiva **DDA** e confronto con **media Scuole**

Domanda	Numero risposte SNS	Media SNS	Media Scuole
In riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione	220	4.45	4.46

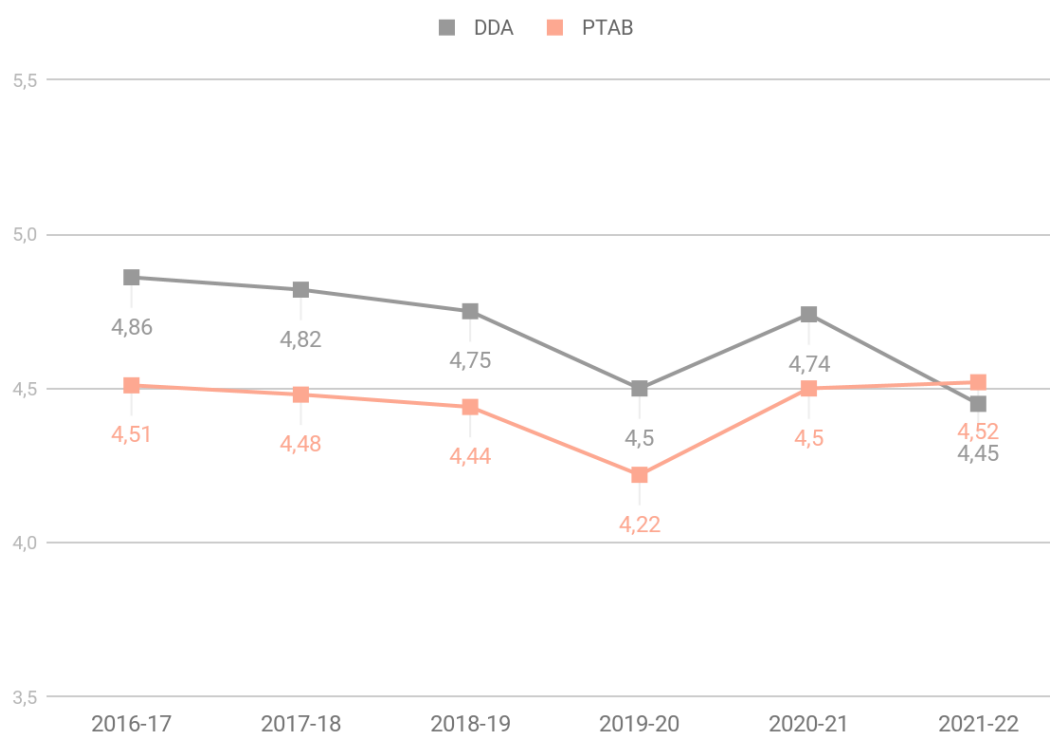
Tab. 22 - Valutazione espressa dal **PTAB** - Sistemi informatici

Domanda (<i>Le domande in corsivo sono interne SNS</i>)	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Rete Wi-Fi					
Indichi il livello di soddisfazione	124	3	4.63	n.d.	4.77
	SNS				GP Scuole
Sistemi hardware forniti in dotazione dalla Scuola	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Indichi il livello di soddisfazione	124	2	4.54	4.54	4.62
	SNS				GP Scuole
Casella di posta elettronica personale e altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Indichi il livello di soddisfazione	124	0	5.08	n.d.	4.83
	SNS				GP Scuole
Applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Indichi il livello di soddisfazione	109	1	4.57	n.d.	4.31
	SNS				GP Scuole
Servizio Help-Desk informatico	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020	2021
Indichi il livello di soddisfazione	111	1	4.38	n.d.	4.55

Tab. 23 - Sistemi informatici: soddisfazione complessiva **PTAB** e confronto con **media Scuole**

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione	124	4.52	4.57

Grafico 11 - Trend soddisfazione complessiva su **Sistemi informatici**



Servizi di contabilità

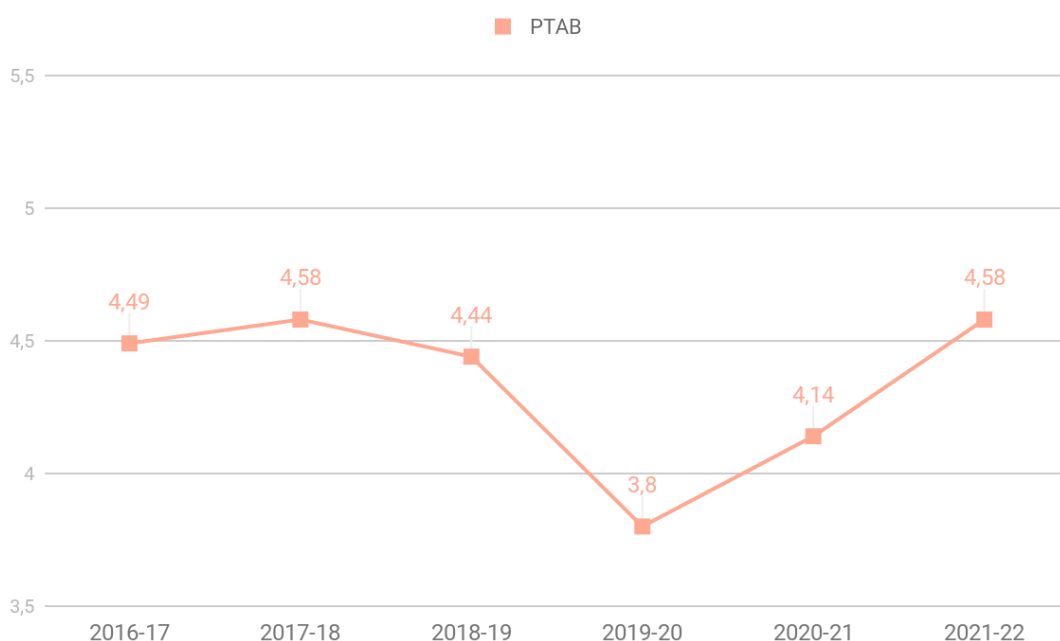
Tab. 24 - Valutazione espressa dal **PTAB** - Servizi di contabilità

Domanda	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2021	2020	2021
Supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)				
Indica il livello di soddisfazione	48	4.31	3.89	4.46
Supporto informativo agli stipendi				
Indichi il livello di soddisfazione	42	4.83	n.d.	4.56

Tab. 25 - Servizi di contabilità: soddisfazione complessiva **PTAB** e confronto con **media Scuole**

Domanda	Numero risposte SNS	Media SNS	Media Scuole
In riferimento al supporto alla contabilità indichi il livello di soddisfazione	71	4.58	4.54

Grafico 12 - Trend soddisfazione complessiva su **Contabilità**



Supporto alla didattica/Servizio di Segreteria studenti

Tab. 26 - Valutazione espressa dal **DDA** - Supporto alla didattica

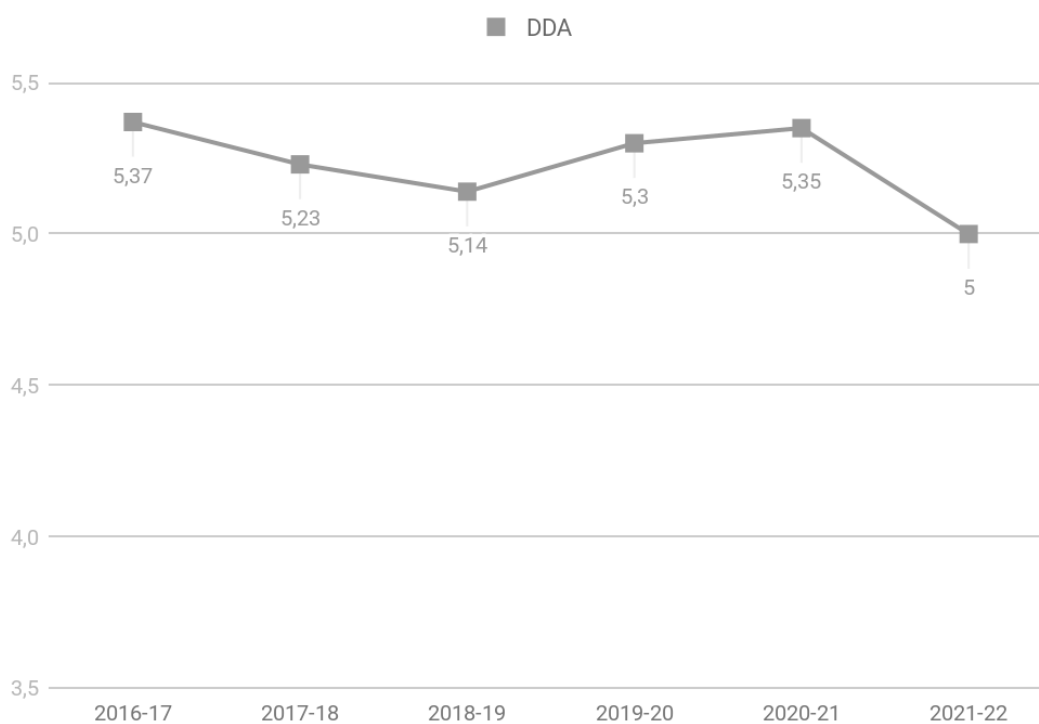
Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2021	2020	2021
Supporto per la gestione delle AMMISSIONI (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti				
Indichi il livello di soddisfazione	40	5.38	<i>n.d.</i>	5.20
Assicurazione della qualità della didattica				
Indichi il livello di soddisfazione	28	5.00	<i>n.d.</i>	5.06
Supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog)				
Indichi il livello di soddisfazione	58	4.98	5.17	4.80
Supporto alla gestione della PROGRAMMAZIONE DIDATTICA				
Indichi il livello di soddisfazione	63	5.08	4.76	<i>n.d.</i>
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>	105	4.65	4.93	<i>n.d.</i>
Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni relative alla				

SEGRETERIA STUDENTI				
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	155	5.23	5.18	n.d.
Il personale è cortese	155	5.52	5.56	n.d.
In generale le informazioni reperite in altri luoghi della Scuola sono coerenti con quelle fornite dalla segreteria (sito web, guida allo studente, manifesti)	155	4.88	4.90	n.d.
Sono complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti	155	5.24	5.22	n.d.

Tab. 27 - Supporto alla didattica: soddisfazione complessiva DDA e confronto con *media Scuole*

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento al supporto alla didattica indichi il livello di soddisfazione	179	5.00	4.79

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



Internazionalizzazione

Tab. 28 - Valutazione espressa dal DDA - Servizi di 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		2021	2020
Soddisfazione complessiva	15		4.73	4.00
Cortesìa e disponibilità del personale	15		5.20	4.90
Chiarezza e la completezza delle informazioni fornite	15		4.40	3.70
Supporto nella gestione degli aspetti burocratici	15		4.47	3.80
Valuti il supporto fornito dall'ufficio di competenza della Scuola (SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE) in termini di**	Numero risposte		2021	2020
Soddisfazione complessiva	10		4.40	2.33
Cortesìa e disponibilità del personale	10		4.40	2.67
Chiarezza e la completezza delle informazioni fornite	10		4.30	2.33
Supporto nella gestione degli aspetti burocratici	10		4.00	2.33
(Domanda rivolta a PhD e assegnisti stranieri) Valuti il supporto dell'Amministrazione per	Numero risposte	di cui "Non ne ho avuto bisogno"	2021	2020
Ottenere il permesso di soggiorno	26	8	4.94	4.35
Ottenere il VISTO	26	13	5.77	4.50
(Domanda rivolta a PhD e assegnisti stranieri) Valuti il supporto dell'Amministrazione nella gestione di altre pratiche connesse all'immigrazione (SSN, Agenzia delle Entrate...)	Numero risposte		2021	2020
	26	2	4.71	n.d.
Esprima il suo accordo con la seguente affermazione**	Numero risposte		2021	2020
Il supporto ricevuto dalla Scuola in tempo di pandemia da Covid per la rimodulazione, il rinvio o lo svolgimento a distanza delle mobilità è stato adeguato	10	1	3.67	3.98
In riferimento al supporto del Servizio Internazionalizzazione nella stipula e nella gestione di accordi internazionali di mobilità***	Numero risposte		2021	2020
Indichi il livello di soddisfazione	36	11	5.20	n.d.
In riferimento al supporto dell'Amministrazione nella gestione dei processi di immigrazione dei suoi colleghi e collaboratori internazionali e all'assistenza fornita loro nelle fasi pre e post arrivo in Italia***	Numero risposte		2021	2020
Indichi il livello di soddisfazione	36	10	5.12	n.d.

*domanda rivolta ai PhD che durante il 2021 hanno svolto periodi di studio e/o ricerca all'estero mediante richiesta alla commissione mobilità delle classi.

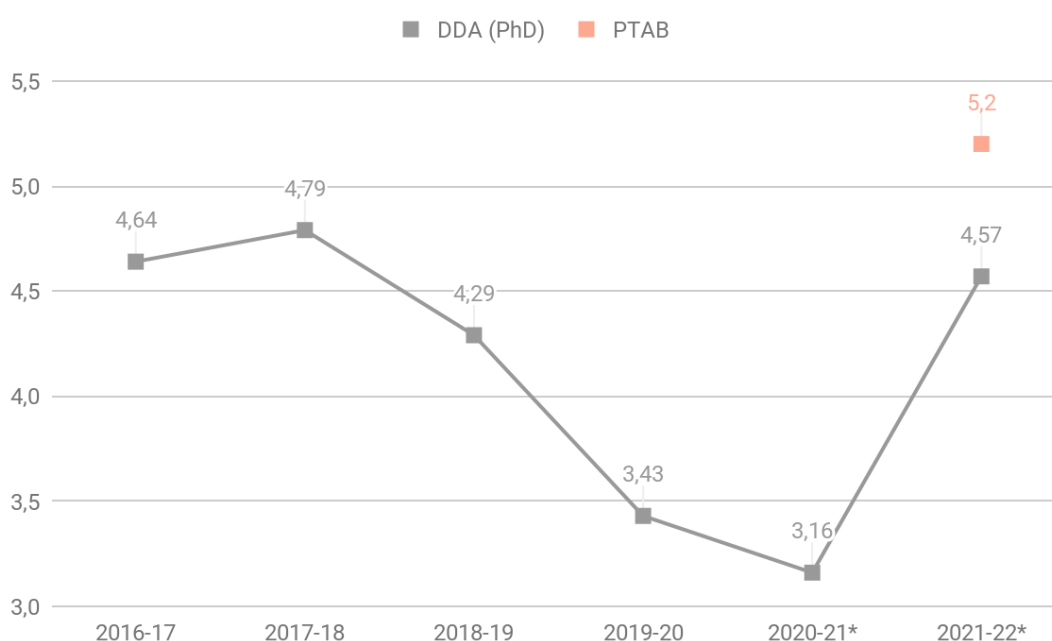
***domanda rivolta ai PhD che durante il 2021 hanno svolto periodi di studio e/o ricerca all'estero attraverso soggiorni di scambio, soggiorni Erasmus o tirocini Erasmus.*

****domanda rivolta ai Docenti.*

Tab. 29 - Valutazione espressa dal PTAB - Internazionalizzazione

Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)				
In riferimento al supporto ricevuto dal Servizio Internazionalizzazione	Numero risposte		2021	2020
Indichi il livello di soddisfazione	25		5.20	<i>n.d.</i>

Grafico 14 - 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 di scambio, soggiorni o tirocini Erasmus”

Orientamento

Tab. 30 - Domanda rivolta solo ai PhD del primo anno (questionario DDA) - Orientamento

Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)			
	Numero risposte	2021	2020

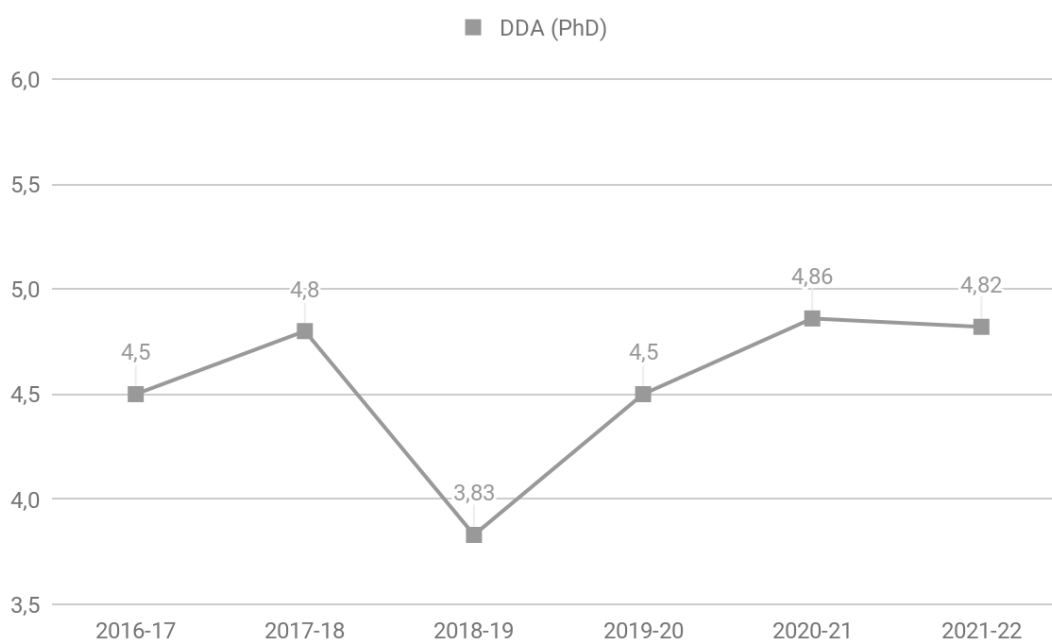
Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni			
<i>La promozione dell'offerta formativa è adeguata</i>	33	4.48	4.64
<i>Le informazioni ricevute prima del concorso sono adeguate</i>	33	4.33	4.97
<i>Il supporto fornito dal personale della Scuola nella fase di svolgimento delle prove di ammissione è adeguato</i>	33	4.73	5.33
<i>Il supporto fornito dalla Scuola nella fase di accoglienza è adeguato</i>	33	4.55	4.94
Con riferimento alla giornata di ingresso organizzata per i nuovi allievi esprima il suo livello di soddisfazione	33	4.21	4.27

Placement e tirocini

Tab. 31 - Domanda rivolta solo ai **PhD degli anni successivi al primo** (questionario DDA) - Placement

Domanda (interna SNS)			
	Numero risposte	2021	2020
<i>In riferimento al servizio di job placement/career service fornito dalla Scuola (es. tirocini, orientamento e career counseling, attività di placement) indichi il livello di soddisfazione</i>	44	4.82	4.86

Grafico 15 - Trend soddisfazione complessiva su **Placement**



Supporto alla ricerca

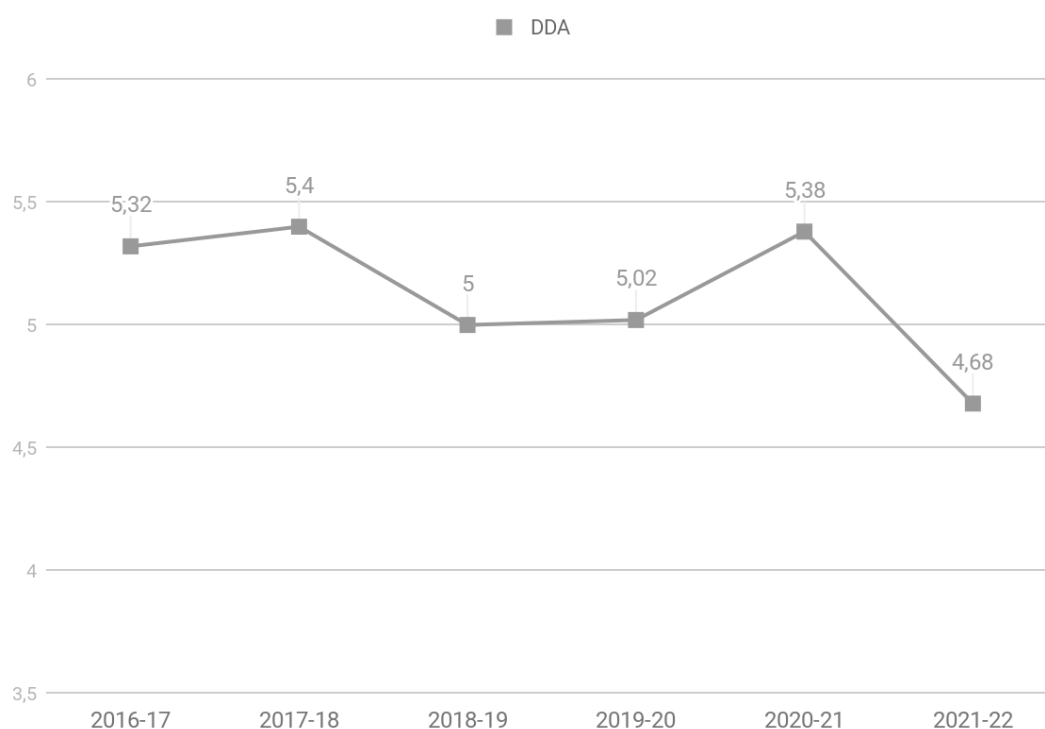
Tab. 32 - Valutazione espressa dal DDA - Supporto alla ricerca

Domanda	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2021	2020	2021
Servizi di assicurazione della qualità della ricerca				
Indichi il livello di soddisfazione	26	5.00	n.d.	4.64
Informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento				
Indichi il livello di soddisfazione	85	4.68	n.d.	4.52
Supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi				
Indichi il livello di soddisfazione	57	4.60	n.d.	4.52
Supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione)				
Indichi il livello di soddisfazione	57	4.81	n.d.	4.84
Supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)				
Indichi il livello di soddisfazione	37	4.54	5.04	4.59
Valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)				
Indichi il livello di soddisfazione	34	4.03	4.90	4.71
Supporto per la stesura dei contratti (negoziare clausole, stesura contratto, verifica legittimità)				
Indichi il livello di soddisfazione	34	4.50	5.19	4.64
Supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca				
Indichi il livello di soddisfazione	39	4.56	n.d.	4.70
In riferimento ai laboratori di ricerca				
Si ritiene soddisfatto dell supporto tecnico fornito	59	4.54	5.24	4.56
In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca				
Indichi il livello di soddisfazione	138	4.49	n.d.	4.46

Tab. 33 - Supporto alla ricerca: soddisfazione complessiva DDA e confronto con media Scuole

Domanda	Numero risposte	SNS	GP Scuole
In riferimento al supporto alla ricerca indichi il livello di soddisfazione	122	4.68	4.61

Grafico 16 - Trend soddisfazione complessiva su **Supporto alla ricerca**



Servizi bibliotecari

Tab. 34 - Valutazione espressa dal **DDA** - Servizi bibliotecari

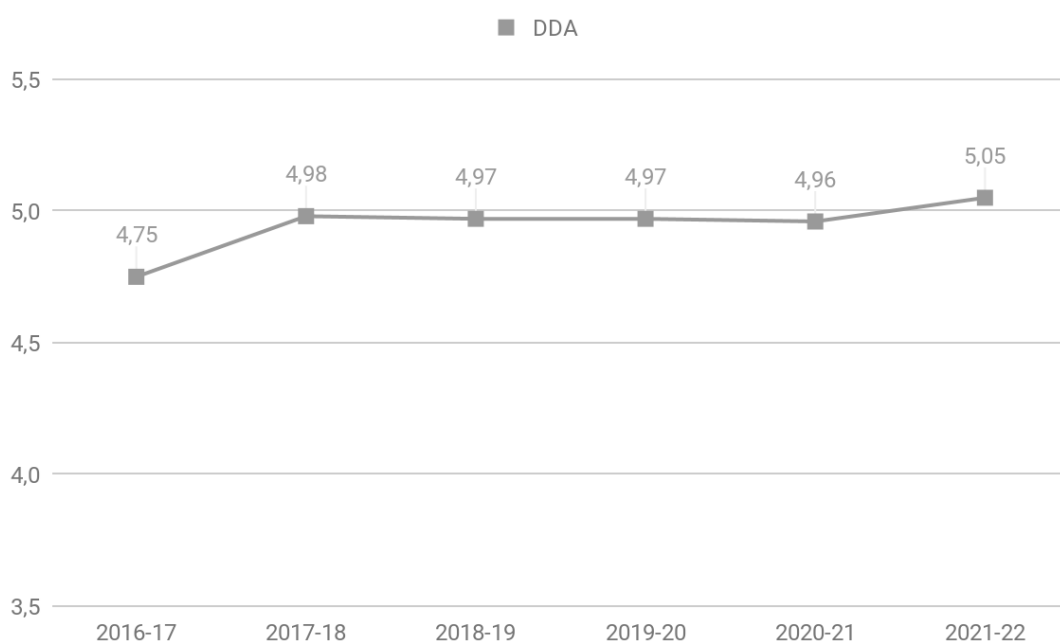
Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)				
	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2021	2020	2021
Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario della Scuola	220	4.34	<i>n.d.</i>	4.37
		SNS		GP Scuole
Operazioni in presenza presso le biblioteche	Numero risposte	2021	2020	
Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo	90	4.54	4.32	4.14
Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	90	4.66	4.03	4.80
<i>Gli spazi sono adeguati</i>	90	4.57	4.52	<i>n.d.</i>
		SNS		GP Scuole
Operazioni on-line	Numero risposte	2021	2020	2021
Indichi il livello di soddisfazione	95	4.85	<i>n.d.</i>	4.60
		SNS		GP Scuole
Servizi interbibliotecari	Numero risposte	2021	2020	2021

Indichi il livello di soddisfazione	45	4.84	<i>n.d.</i>	5.25
-------------------------------------	----	-------------	-------------	------

Tab. 35 - Servizi bibliotecari: soddisfazione complessiva **DDA** e confronto con **media Scuole**

Domanda	Numero risposte	SNS	GP Scuole
In riferimento al servizio bibliotecario indichi il livello di soddisfazione	115	5.05	4.77

Grafico 17 - Trend Soddisfazione complessiva su **Biblioteche**



Supporto legale

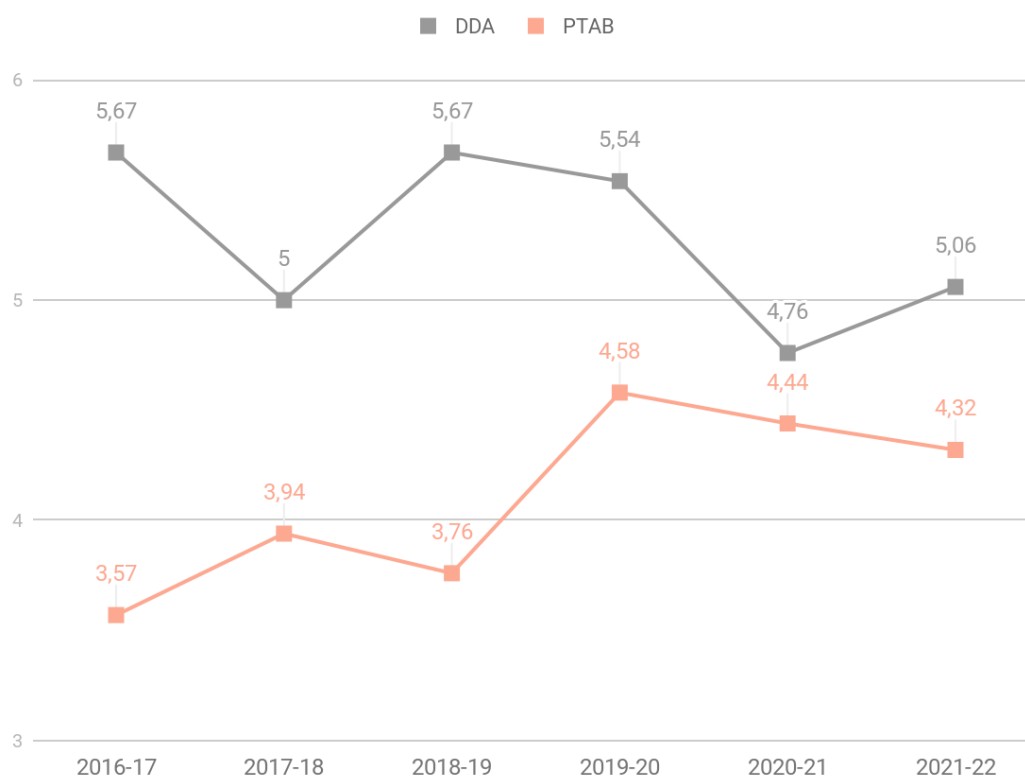
Tab. 36 - Valutazione espressa dal **DDA** - Supporto legale

Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)			
	Numero risposte	2021	2020
Servizi di supporto legale			
<i>Il personale di supporto contribuisce in modo efficace alla gestione delle pratiche</i>	18	5.11	4.76
<i>Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente e in modo esaustivo</i>	18	5.06	4.71
In riferimento ai servizi di supporto legale indichi il livello di soddisfazione	18	5.06	4.76

Tab. 37 - Valutazione espressa dal **PTAB** - Supporto legale

Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)			
	Numero risposte	2021	2020
Servizi di supporto legale			
<i>Il personale di supporto contribuisce in modo efficace alla gestione delle pratiche</i>	22	4.55	4.44
<i>Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente e in modo esaustivo</i>	22	4.14	4.48
In riferimento ai servizi di supporto legale indichi il livello di soddisfazione	22	4.32	4.44

Grafico 18 - Trend soddisfazione complessiva su **Supporto legale**



Servizi di segreteria

Tab. 38 - Valutazione espressa dal **DDA** - Servizi di segreteria

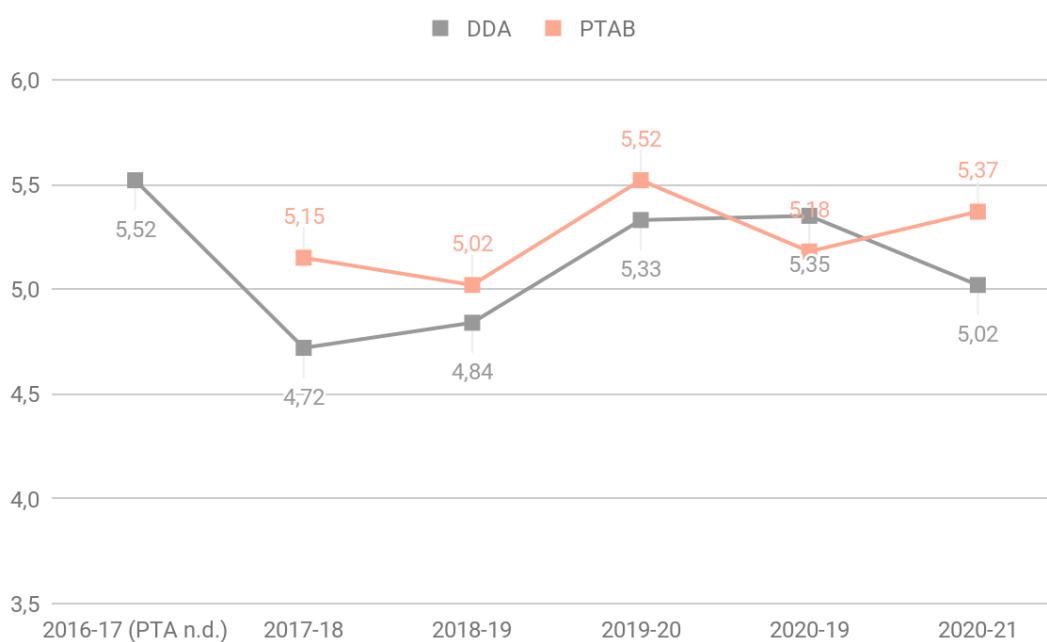
Domanda (interna SNS)			
	Numero risposte	2021	2020

In riferimento ai servizi di segreteria (Segreteria del Direttore e del Segretario Generale) indichi il livello di soddisfazione	43	5.02	5.35
---	----	-------------	------

Tab. 39 - Valutazione espressa dal **PTAB** - Servizi di segreteria

Domanda (interna SNS)			
	Numero risposte	2021	2020
In riferimento ai servizi di segreteria (Segreteria del Direttore e del Segretario Generale) indichi il livello di soddisfazione	54	5.37	5.18

Grafico 19 - Trend soddisfazione complessiva su **Servizi di Segreteria (Segreteria del Direttore e Segreteria del Segretario Generale)**



Uso della lingua inglese

Tab. 40 - Valutazione espressa dal **DDA** - Uso della lingua inglese

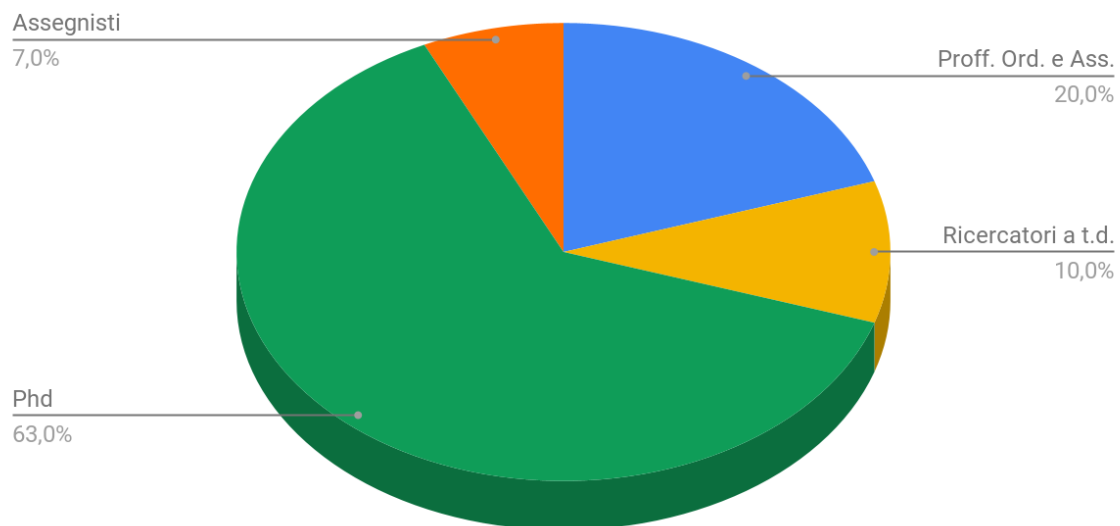
Domanda (interna SNS)	Numero risposte	2021	2020
In riferimento all'uso della lingua inglese per informazioni di carattere generale sui servizi della Scuola il mio livello di soddisfazione complessiva è	29	4.10	3.14

ALLEGATO 2 - Focus utenza Polo fiorentino (solo DDA)

Tab. 41 - Profilo dei rispondenti

Rispondenti che hanno completato il questionario	30 su 102 (29%)
Proff. Ordinari e associati	6 (20%)
Ricercatori a t. d.	3 (10%)
Dottorandi	19 (63%)
Assegnisti	2 (7%)

Grafico 20 - DDA: distribuzione rispondenti Polo fiorentino



Il grafico 20 mostra come la distribuzione dei rispondenti per la Classe di Scienze politico-sociali sia in linea con quella della Scuola nel suo complesso.

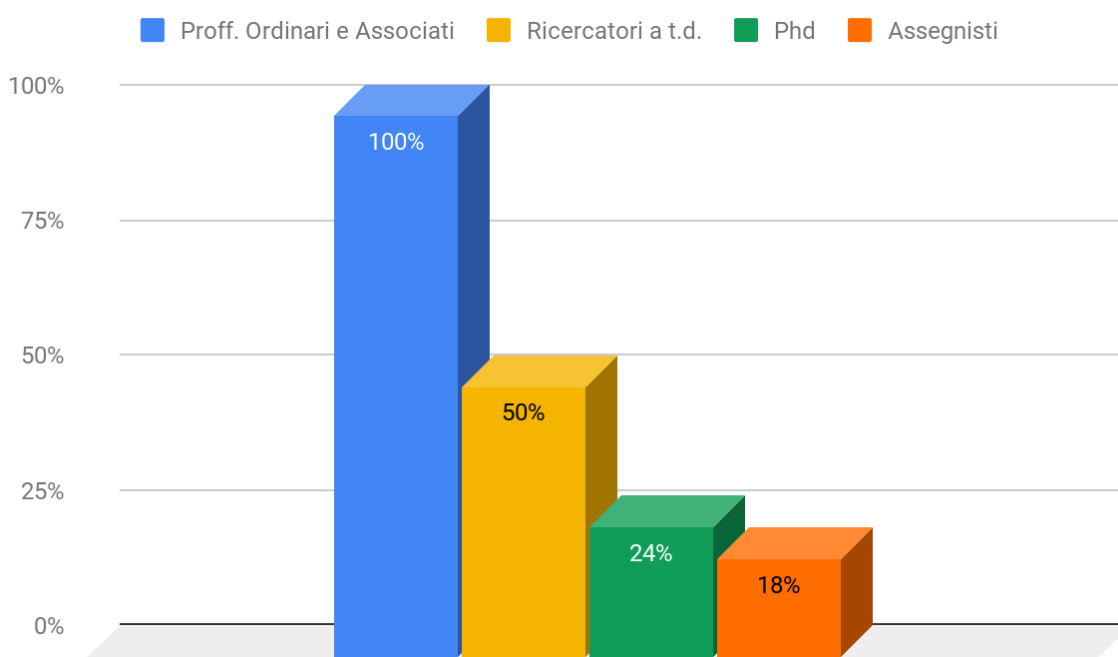
Al fine di quantificare la partecipazione al questionario nelle singole categorie di rispondenti, anche qui è necessario considerare i numeri dei componenti di tali categorie, come da tabella seguente:

Tab. 42 - DDA Polo fiorentino: 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	6	6 (100%)
Ricercatori di ruolo	-	-
Ricercatori a t. d.	6	3 (50%)
Dottorandi	79	19 (24%)
Assegnisti	11	2 (18%)

*Dati riferiti al momento della somministrazione del questionario.

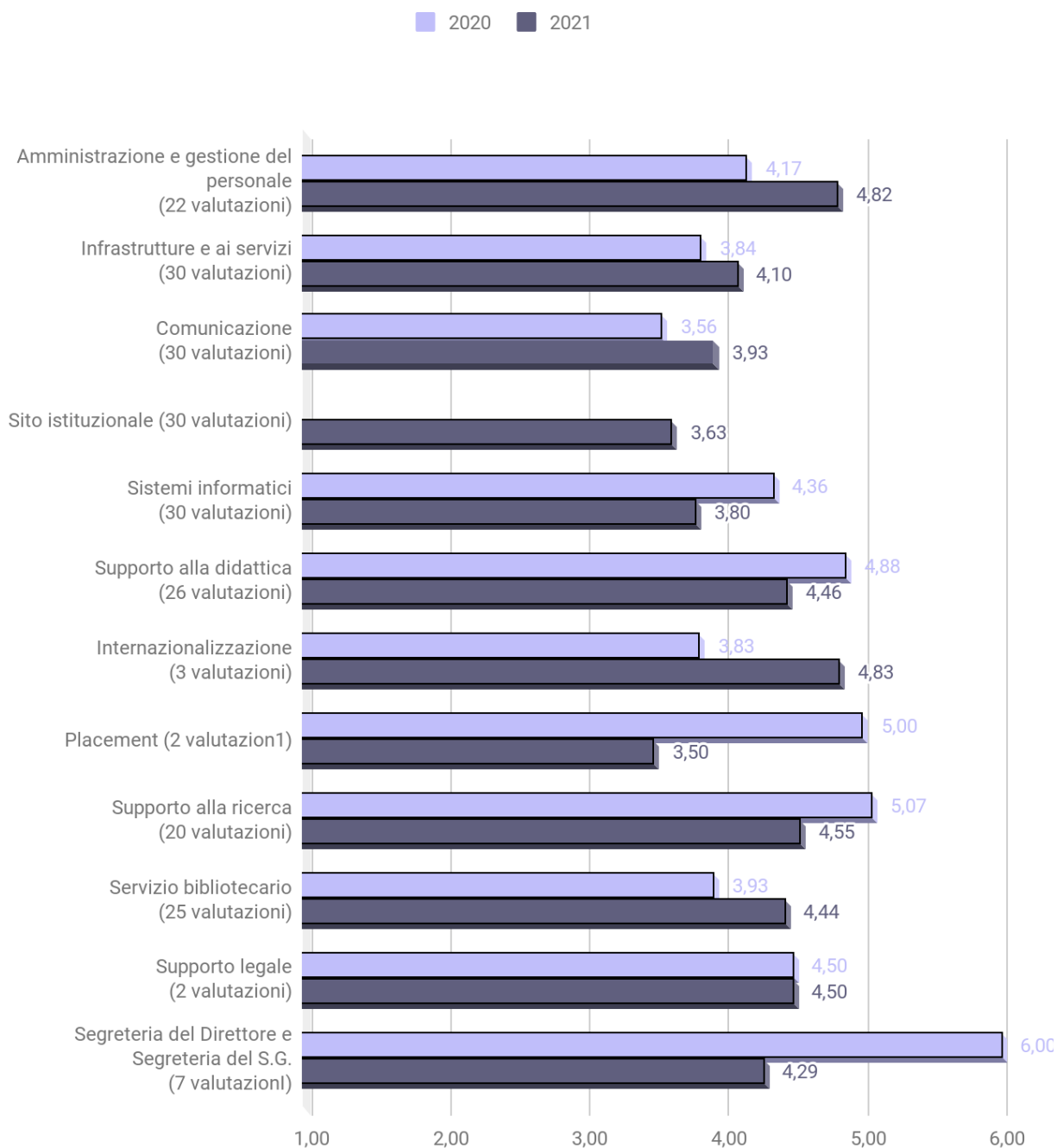
Grafico 21 - DDA nel dettaglio: tassi di risposta in relazione al numero di componenti di ogni singola categoria afferente al Polo fiorentino



All'indagine hanno preso parte tutti i professori ordinari e associati della Classe Politico-sociali e la metà dei ricercatori a tempo determinato. I tassi di partecipazione di dottorandi e assegnisti sono invece più contenuti.

Nel grafico 22 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 22 - DDA Firenze - Soddisfazione complessiva



Amministrazione e gestione del personale

Tab. 43 - DDA Firenze - Amministrazione e gestione del personale

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)			
	Numero risposte	2021	2020
Supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca			
Indichi il livello di soddisfazione	8	4.50	n.d.
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)			
Indichi il livello di soddisfazione	7	4.57	5.14
Rimborso missioni			
Indichi il livello di soddisfazione	19	5.00	n.d.
Pagamento dei compensi conto terzi			
Indichi il livello di soddisfazione	10	4.40	4.89
Supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)			
Indichi il livello di soddisfazione	8	4.63	5.34
Supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente della Scuola (docenza mobile, visiting all'estero)			
Indichi il livello di soddisfazione	10	4.70	n.d.
Supporto informativo per gli stipendi			
<i>I tempi di risposta sono adeguati</i>	14	5.07	5.42
<i>Le informazioni fornite sono chiare</i>	14	4.93	5.42
Supporto ricevuto nell'erogazione di servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)			
Indichi il livello di soddisfazione	8	4.88	5.38
In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale indichi il livello di soddisfazione	22	4.82	4.17

Infrastrutture e servizi

Tab. 44 - DDA Firenze - Infrastrutture e servizi

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)				
	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020
Supporto per l'acquisto di beni e servizi				

Le procedure sono chiare	12		4.42	4.44
L'attività è svolta in tempi adeguati	12		4.42	4.78
Interventi di manutenzione	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020
Indichi il livello di soddisfazione	12		4.20	n.d.
Servizi generali e logistica	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020
Gli ambienti sono puliti	30	1	5.52	5.46
Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	30	1	5.21	5.13
La temperatura è confortevole	30	2	4.25	n.d.
La sicurezza di persone e cose è adeguata	30	3	5.07	4.77
L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	30	1	3.55	3.24
Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	30	2	4.14	4.29
<i>I servizi di protocollo sono adeguati</i>	30	11	4.47	5.10
<i>I servizi di portierato sono efficaci</i>	30	6	5.25	5.40
<i>Il servizio di riproduzione e stampa è adeguato</i>	30	3	4.04	3.10
Servizio mensa	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020
Il Servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	13		3.85	3.75
Azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	Numero risposte	di cui "Non so"	2021	2020
Le azioni intraprese sono adeguate	30	7	3.30	n.d.
Prevenzione e protezione				
Indichi il livello di soddisfazione	30	2	4.25	3.84
In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici indichi il livello di soddisfazione				

Servizi di comunicazione

Tab. 45 - DDA Firenze - Servizi di comunicazione

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)					
In riferimento alle informazioni fornite dalla Scuola	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	2021	2020
I servizi a supporto del personale sono noti	30	8		3.86	3.56
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	30	6		3.54	3.63
La modalità di accesso ai servizi è chiara	30	6		6.63	3.56
<i>La diffusione delle informazioni riguardo ad attività</i>	30	50		3.84	n.d.

<i>legate alla didattica, ricerca e terza missione è soddisfacente</i>					
In riferimento alla promozione esterna					
<i>L'immagine della Scuola è valorizzata attraverso i media tradizionali (Radio, TV, giornali)</i>	30	10		4.25	<i>n.d.</i>
Sito web di Ateneo (sns.it e amministrazione.sns.it)	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	2021	2020
<i>Le informazioni sono ben rappresentate</i>	30	2		3.96	<i>n.d.</i>
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito					
<i>Indichi il livello di soddisfazione</i>	30	0		3.63	<i>n.d.</i>
In riferimento ai servizi di comunicazione indichi il livello di soddisfazione	30			3.93	

Sistemi informatici

Tab. 46 - DDA Firenze - Sistemi informatici

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)				
	N. risposte	di cui "Non so"	2021	2020
Rete Wi-Fi				
<i>Indichi il livello di soddisfazione</i>	30	0	4.13	<i>n.d.</i>
Casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (Web Conference, Storage...)	N. risposte	di cui "Non so"	2021	2020
<i>Indichi il livello di soddisfazione</i>	30	0	4.70	<i>n.d.</i>
Servizio Help-Desk informatico				2020
<i>Indichi il livello di soddisfazione</i>	22	1	4.62	<i>n.d.</i>
In riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione	30		3.80	4.36

Supporto alla didattica/Servizio di Segreteria studenti

Tab. 47 - DDA Firenze - Supporto alla didattica

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)			
	Numero risposte	2021	2020
Supporto per la gestione delle AMMISSIONI (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti			

Indichi il livello di soddisfazione	7	5.43	<i>n.d.</i>
Assicurazione della qualità della didattica			
Indichi il livello di soddisfazione	8	5.38	<i>n.d.</i>
Supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog)			
Indichi il livello di soddisfazione	11	4.64	4.76
Supporto alla gestione della PROGRAMMAZIONE DIDATTICA			
Indichi il livello di soddisfazione	12	4.83	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>	16	4.31	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>	20	4.05	3.69
<i>Il personale è cortese</i>	20	4.20	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>	20	3.95	3.23
<i>Sono complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti</i>	20	3.95	3.62
In riferimento al supporto alla didattica indichi il livello di soddisfazione	26	4.46	4.88

Internazionalizzazione

Tab. 48 - DDA Firenze - 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		2021	2020
<i>Soddisfazione complessiva</i>	3		4.33	4.67
<i>Cortesia e disponibilità del personale</i>	3		4.67	4.67
<i>Chiarezza e la completezza delle informazioni fornite</i>	3		4.00	4.00
<i>Supporto nella gestione degli aspetti burocratici</i>	3		3.67	3.67
Valuti il supporto fornito dall'ufficio di competenza della Scuola (SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE) in termini di**	Numero risposte		2021	2020
<i>Soddisfazione complessiva</i>	3		5.33	3.00
<i>Cortesia e disponibilità del personale</i>	3		5.33	3.00
<i>Chiarezza e la completezza delle informazioni fornite</i>	3		5.33	2.00
<i>Supporto nella gestione degli aspetti burocratici</i>	3		5.33	4.00
(Domanda rivolta a PhD e assegnisti stranieri) Valuti il	Numero	di cui	2021	2020

<i>supporto dell'Amministrazione per</i>	risposte	“Non ne ho avuto bisogno”		
Ottenere il permesso di soggiorno	11	4	3.29	2.00
Ottenere il VISTO	11	6	5.40	1.50
(Domanda rivolta a PhD e assegnisti stranieri)		di cui		
Valuti il supporto dell'Amministrazione nella gestione di altre pratiche connesse all'immigrazione (SSN, Agenzia delle Entrate...)	Numero risposte	“Non ne ho avuto bisogno”	2021	2020
	11	1	3.30	n.d.
		di cui		
Esprima il suo accordo con la seguente affermazione**	Numero risposte	“Non ne ho avuto bisogno”	2021	2020
<i>Il supporto ricevuto dalla Scuola in tempo di pandemia da Covid per la rimodulazione, il rinvio o lo svolgimento a distanza delle mobilità è stato adeguato</i>	3	0	4.33	3.29
		di cui		
In riferimento al supporto del Servizio Internazionalizzazione nella stipula e nella gestione di accordi internazionali di mobilità***	Numero risposte	“Non ne ho avuto bisogno”	2021	2020
<i>Indichi il livello di soddisfazione</i>	6	1	5.60	n.d.
		di cui		
In riferimento al supporto dell'Amministrazione nella gestione dei processi di immigrazione dei suoi colleghi e collaboratori internazionali e all'assistenza fornita loro nelle fasi pre e post arrivo in Italia	Numero risposte	“Non ne ho avuto bisogno”	2021	2020
<i>Indichi il livello di soddisfazione***</i>	6	0	5.17	n.d.

*domanda rivolta ai PhD che durante il 2021 hanno svolto periodi di studio e/o ricerca all'estero mediante richiesta alla commissione mobilità delle classi.

**domanda rivolta ai PhD che durante il 2021 hanno svolto periodi di studio e/o ricerca all'estero attraverso soggiorni di scambio, soggiorni Erasmus o tirocini Erasmus.

***domanda rivolta ai Docenti.

Orientamento

Tab. 49 - Domanda rivolta solo ai PhD Firenze del primo anno - Orientamento

Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)			
	Numero risposte	2021	2020
Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni			
<i>La promozione dell'offerta formativa è adeguata</i>	6	4.50	4.33
<i>Le informazioni ricevute prima del concorso sono adeguate</i>	6	4.33	4.67
<i>Il supporto fornito dal personale della Scuola nella fase di svolgimento delle prove di ammissione è adeguato</i>	6	4.67	4.67
<i>Il supporto fornito dalla Scuola nella fase di accoglienza è</i>	6	3.67	4.00

<i>adeguato</i>			
Con riferimento alla giornata di ingresso organizzata per i nuovi allievi esprima il suo livello di soddisfazione	6	3.17	4.67

Placement

Tab. 50 - Domanda rivolta solo ai **PhD Firenze degli anni successivi al primo** (questionario DDA) - Placement

Domanda (interna SNS)			
	Numero risposte	2021	2020
In riferimento al servizio di job placement/career service fornito dalla Scuola (es. tirocini, orientamento e career counseling, attività di placement) indichi il livello di soddisfazione	2	3.50	5.00

Supporto alla ricerca

Tab. 51 - **DDA Firenze** - Supporto alla ricerca

Domanda			
	Numero risposte	2021	2020
Servizi di assicurazione della qualità della ricerca			
Indichi il livello di soddisfazione	7	5.00	n.d.
Informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento			
Indichi il livello di soddisfazione	18	4.39	n.d.
Supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi			
Indichi il livello di soddisfazione	13	4.31	n.d.
Supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione)			
Indichi il livello di soddisfazione	13	4.69	n.d.
Supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)			
Indichi il livello di soddisfazione	7	4.57	5.04
Valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)			
Indichi il livello di soddisfazione	5	4.40	4.00
Supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)			
Indichi il livello di soddisfazione	8	4.13	5.29

Supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca			
Indichi il livello di soddisfazione	9	4.22	<i>n.d.</i>
In riferimento ai laboratori di ricerca			
Si ritiene soddisfatto dell supporto tecnico fornito	8	4.50	4.00
In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca			
Indichi il livello di soddisfazione	19	3.84	<i>n.d.</i>
In riferimento al supporto alla ricerca indichi il livello di soddisfazione	20	4.55	5.07

Servizi bibliotecari

Tab. 52 - DDA Firenze - Servizi bibliotecari

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)			
	Numero risposte	2021	2020
Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario della Scuola	30	3.88	<i>n.d.</i>
	Numero risposte	2021	2020
Operazioni in presenza presso le biblioteche			
Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo	20	3.45	3.27
Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	20	3.55	2.36
<i>Gli spazi sono adeguati</i>	20	3.05	2.36
	Numero risposte	2021	2020
Operazioni on-line			
Indichi il livello di soddisfazione	20	4.45	<i>n.d.</i>
	Numero risposte	2021	2020
Servizi interbibliotecari			
Indichi il livello di soddisfazione	7	4.43	<i>n.d.</i>
In riferimento al servizio bibliotecario indichi il livello di soddisfazione	25	4.44	3.93

Supporto legale

Tab. 53 - DDA Firenze - Supporto legale

Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)			
Servizi di supporto legale	Numero	2021	2020

	risposte		
<i>Il personale di supporto contribuisce in modo efficace alla gestione delle pratiche</i>	2	5.00	4.50
<i>Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente e in modo esaustivo</i>	2	5.00	4.00
<i>In riferimento ai servizi di supporto legale indichi il livello di soddisfazione</i>	2	4.50	4.50

Servizi di segreteria

Tab. 54 - DDA Firenze - Servizi di segreteria

Domanda (interna SNS)			
	Numero risposte	2021	2020
<i>In riferimento ai servizi di segreteria (Segreteria del Direttore e del Segretario Generale) indichi il livello di soddisfazione</i>	7	4.29	6.00

Uso della lingua inglese

Tab. 55 - Valutazione espressa dal DDA - Uso della lingua inglese

Domanda (interna SNS)			
	Numero risposte	2021	2020
<i>In riferimento all'uso della lingua inglese per informazioni di carattere generale sui servizi della Scuola il mio livello di soddisfazione complessiva è</i>	12	3.17	1.63

Soddisfazione complessiva

Tab. 56 - DDA Firenze - Soddisfazione complessiva

Domanda	Numero risposte	2021	2020
<i>In riferimento a tutti gli aspetti considerati, indichi il livello di soddisfazione per il supporto erogato dalla Scuola nei servizi tecnici e amministrativi</i>	30	4.00	3.96

Prestazione rispetto all'anno precedente

Tab. 57 - DDA Firenze - Prestazione 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	Peggiora	Non so
2020	4%	52%	8%	36%
2021	27%	40%	3%	30%

La tabella 57 e il grafico 23 evidenziano un incremento significativo della percentuale di coloro che hanno percepito un miglioramento rispetto al passato. Solo il 3% ha registrato un peggioramento.

Grafico 23 - Servizi tecnici e amministrativi erogati dalla Scuola Normale: valutazione della prestazione rispetto all'anno precedente

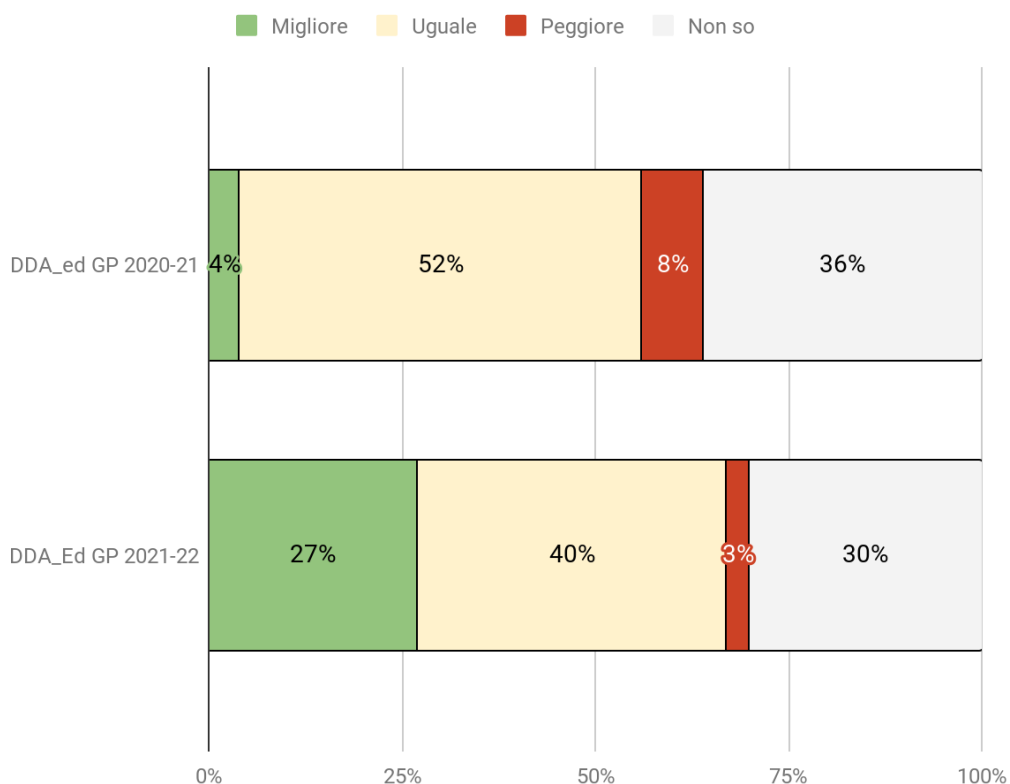
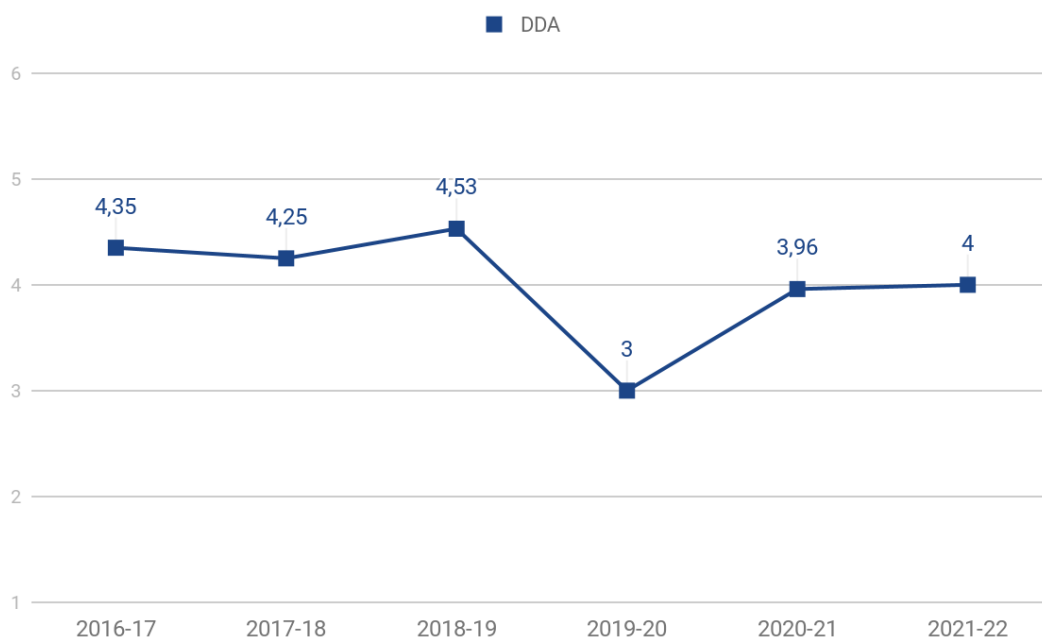


Grafico 24 - DDA Firenze - Trend soddisfazione complessiva sui servizi tecnici e amministrativi



ALLEGATO 3 - Focus allievi perfezionandi

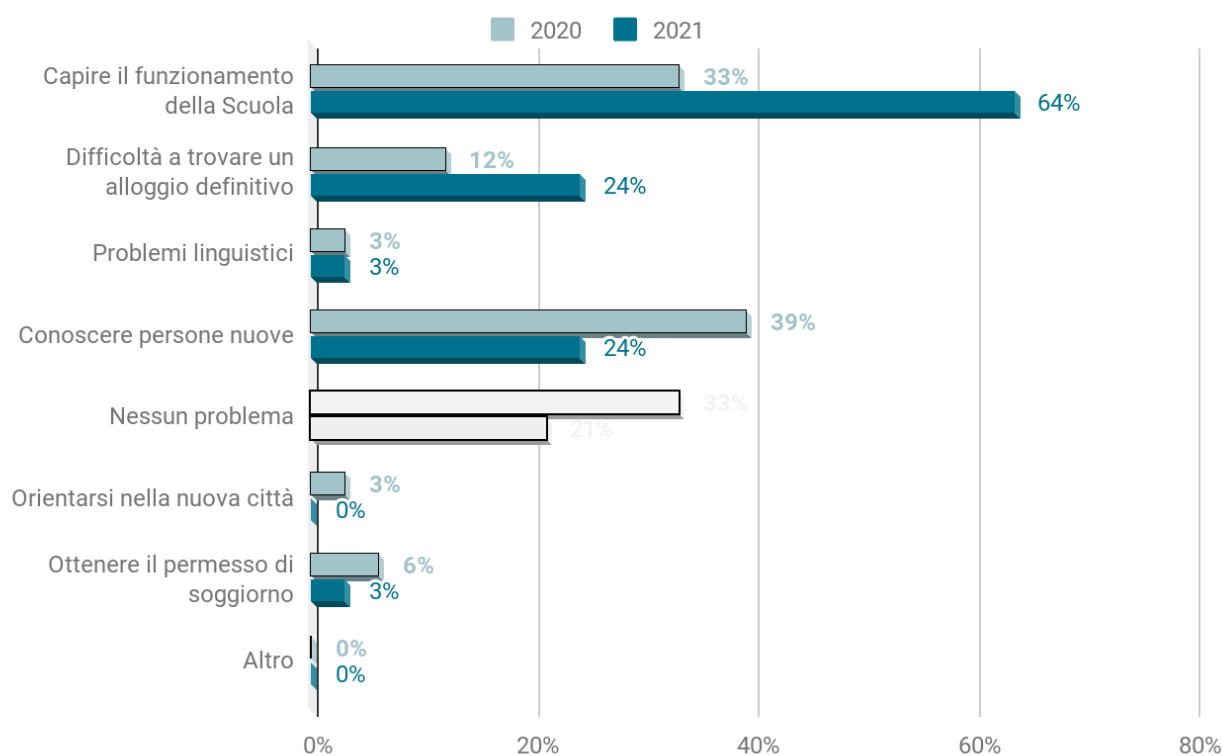
Tab. 58 - Distribuzione tra le Classi

Classe di Lettere e filosofia	35
Classe di Scienze	84
Classe di Scienze politico-sociali	19
Totale	138

Tab. 59 - Nazionalità

Italiani	115
Stranieri	23

Grafico 25: Orientamento - "Quali sono stati i principali problemi affrontati all'arrivo?" (domanda rivolta ai perfezionandi del primo anno)



Tab. 60 - Durante lo scorso anno ha svolto periodi di studio e/o ricerca all'estero?

Sì	21
No	117

Tab. 61 - Attraverso quale strumento?

Soggiorni Erasmus	3
Tirocini Erasmus	4
Soggiorni di scambio	3
Richiesta alla commissione mobilità delle classi	15

Grafico 26: Come reputa la prestazione della Scuola rispetto all'anno precedente?

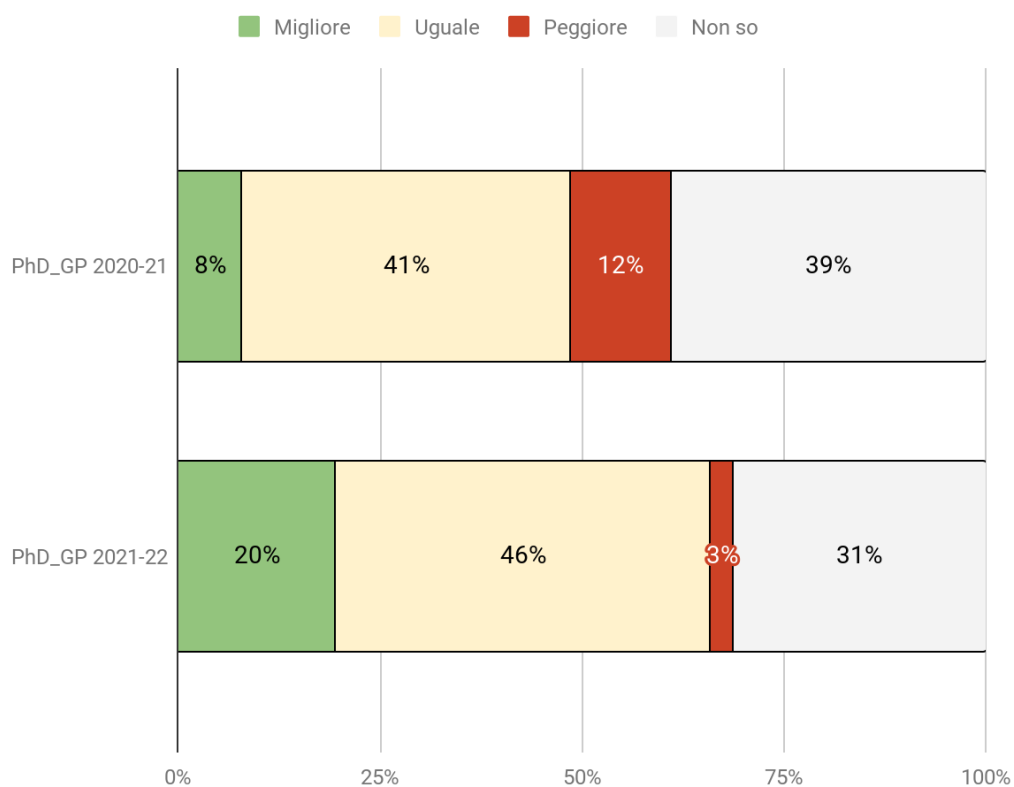
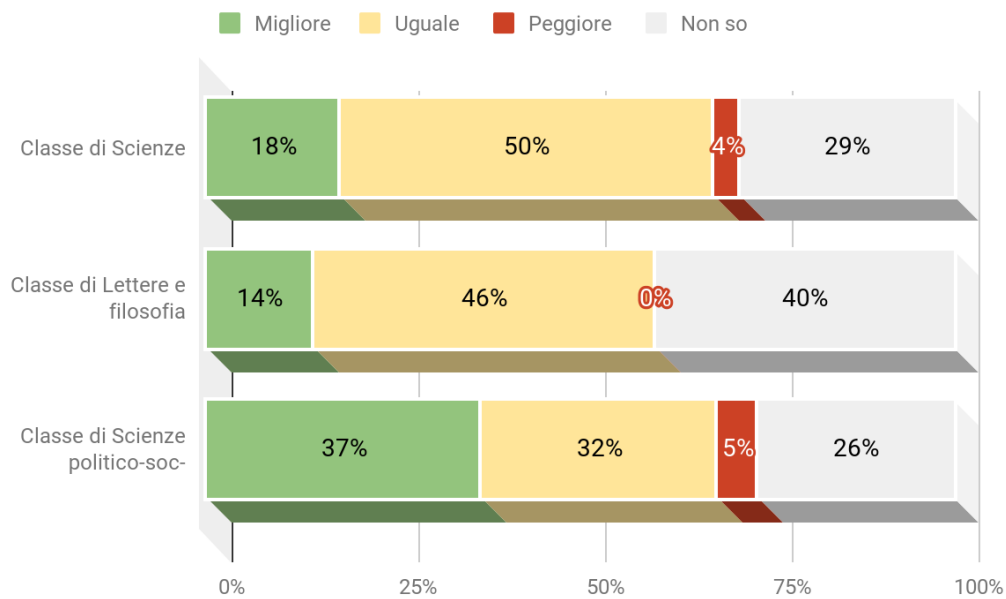


Grafico 27: “Come reputa la prestazione della Scuola rispetto all’anno precedente?” - Percentuali di soddisfazione espressa per Classi



Rispetto alla rilevazione GP 2020-21, aumenta la percentuale dei dottorandi che ha avvertito un miglioramento dei servizi. Tale percezione è più marcata per la Classe di Scienze politico-sociali. Nessun peggioramento per i perfezionandi di Lettere e filosofia che hanno partecipato all’indagine.