

SCUOLA
NORMALE
SUPERIORE

Anno 2022

*INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI*



*Docenti
Ricercatori
Assegnisti
Perfezionandi
Personale tecnico
amministrativo e bibliotecario*

UFFICIO ORGANIZZAZIONE E VALUTAZIONE

Sommario

Sommario	1
Premessa	2
I questionari	3
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	9
ALLEGATO 1 - Risultati completi divisi per servizio	12
Amministrazione e gestione del personale	12
Infrastrutture e servizi	14
Servizi di comunicazione	18
Sistemi informatici	20
Supporto alla didattica/Servizio di Segreteria studenti	23
Internazionalizzazione	25
Orientamento	27
Placement e tirocini	27
Servizi bibliotecari	30
Supporto legale	31
Servizi di segreteria	32
Uso della lingua inglese	33

Premessa

Anche nel corso del 2023 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 15 febbraio al 1 marzo 2023, ha riguardato tutti i servizi amministrativi e di supporto erogati nel corso del **2022** 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 25 maggio al 15 giugno 2023, 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 2023 hanno aderito 48 Atenei pubblici, 6 Atenei privato e 5 Scuole Superiori. Da segnalare che per questa edizione è stata mantenuta e ulteriormente migliorata la consistente revisione dei testi dei questionari operata l'anno scorso, 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.

È 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).**

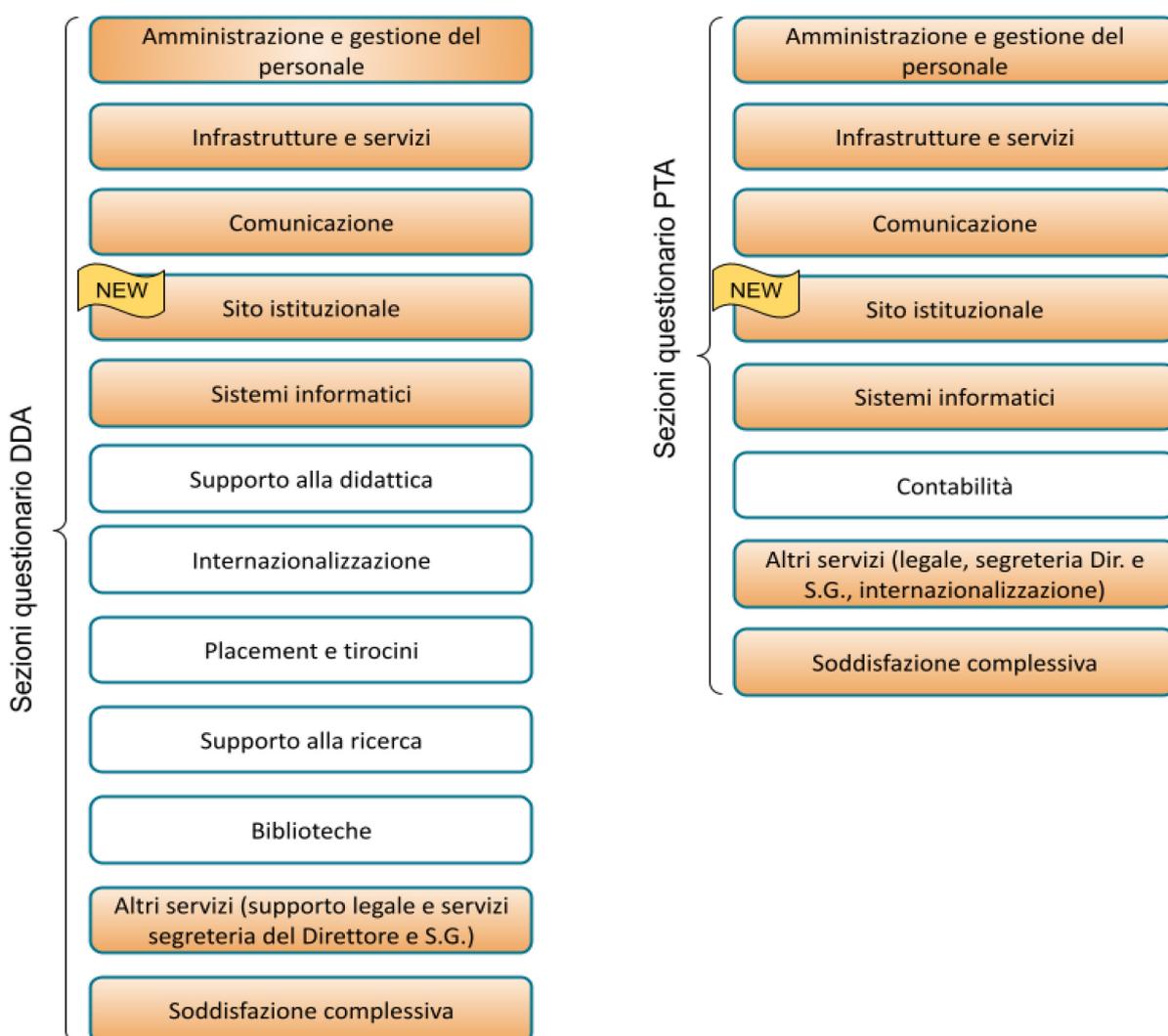
L'**allegato n° 1** riporta tutti i risultati nel dettaglio per ciascun servizio e, per quanto riguarda le soddisfazioni medie complessive, anche il benchmarking con le Scuole partecipanti al progetto *Good Practice* (SNS, IMT Alti Studi Lucca, Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di Trieste - SISSA, Scuola Superiore Sant'Anna - SSSA, GSSI - Gran Sasso Science Institute).

I questionari

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).

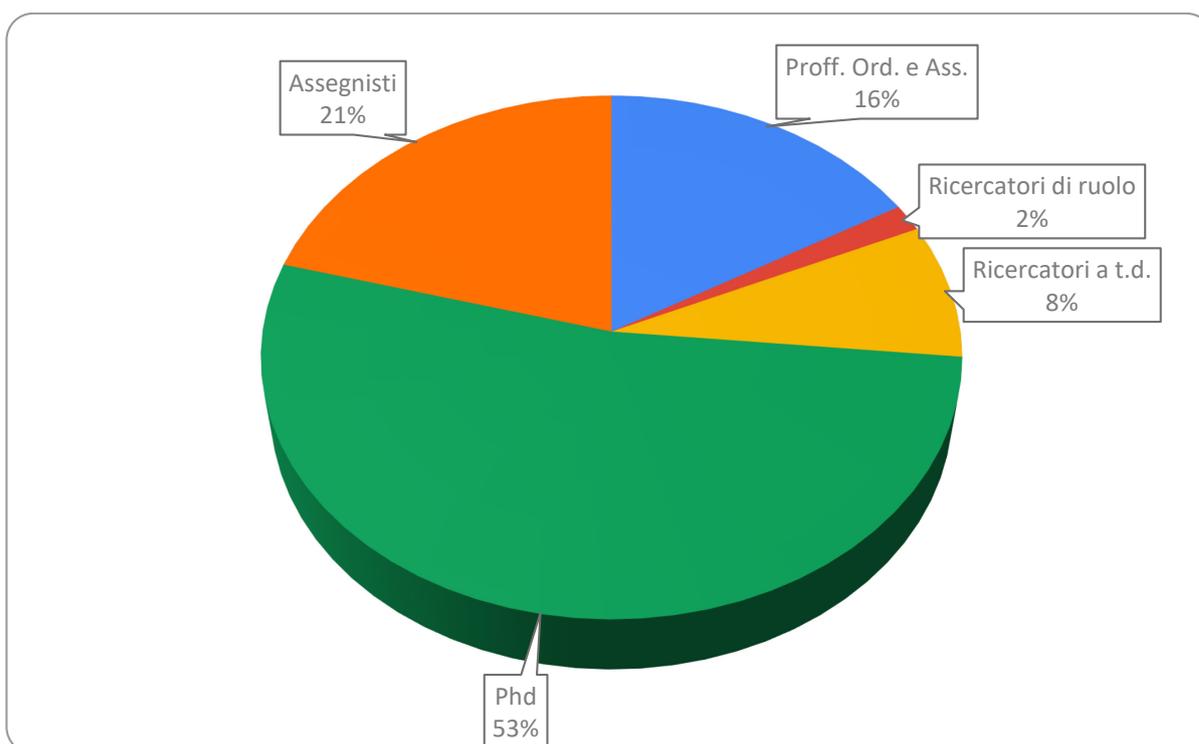
Tabella 1. PTAB

Rispondenti che hanno completato il questionario	108 su 221 (49%)
Abbandoni	41 (28%)
Dirigente, Responsabile di Area, Responsabile di Servizio, Responsabile Centro di supporto, Responsabile Struttura di gestione	24 (22%)
Altro ruolo	84 (78%)

Tabella 2. DDA

Rispondenti che hanno completato il questionario	120 su 647 (19%)
Abbandoni	61 (34%)
Prof. Ordinari e Associati	20 (17%)
Ricercatori di ruolo	2 (2%)
Ricercatori a t. d.	10 (8%)
Dottorandi	63 (53%)
Assegnisti	25 (21%)

Grafico 1. DDA: distribuzione rispondenti



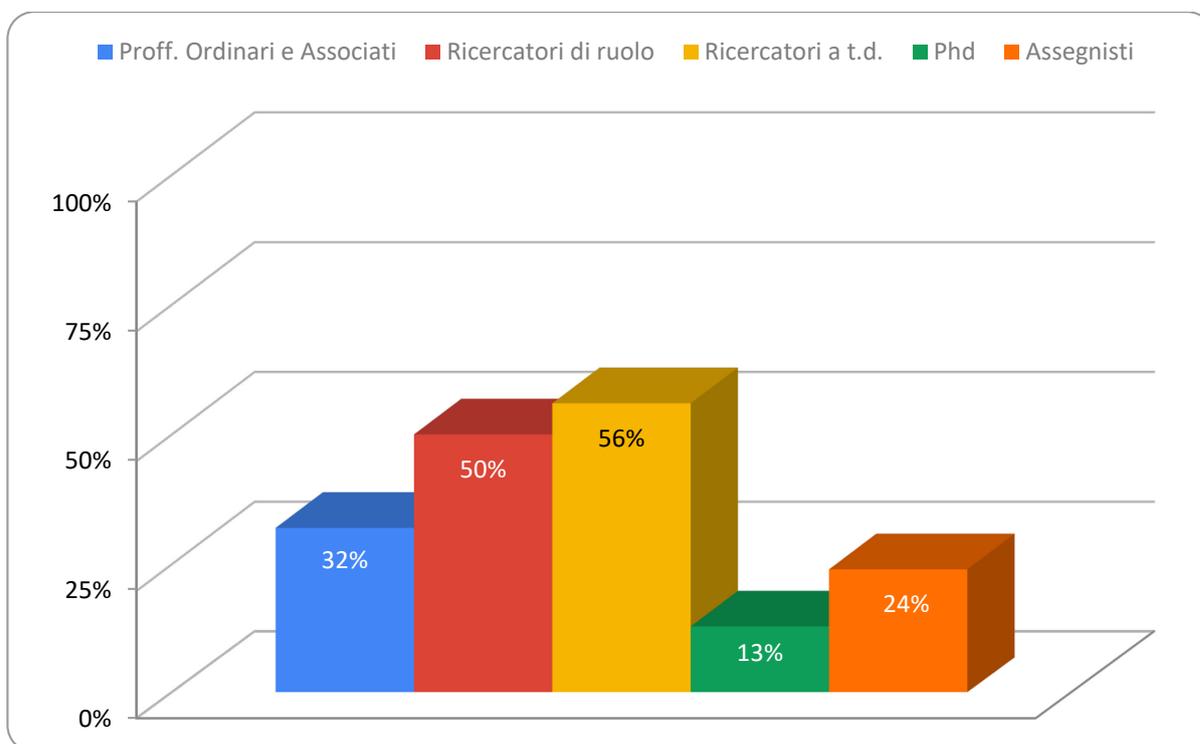
Al fine di quantificare la partecipazione al questionario all'interno delle singole categorie di rispondenti, è necessario considerare i numeri dei componenti di tali categorie, come da tabella seguente:

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	62	20 (32%)
Ricercatori di ruolo	4	2 (50%)
Ricercatori a t. d.	18	10 (56%)
Dottorandi	477	63 (13%)
Assegnisti	105	25 (24%)

Nota (*): 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

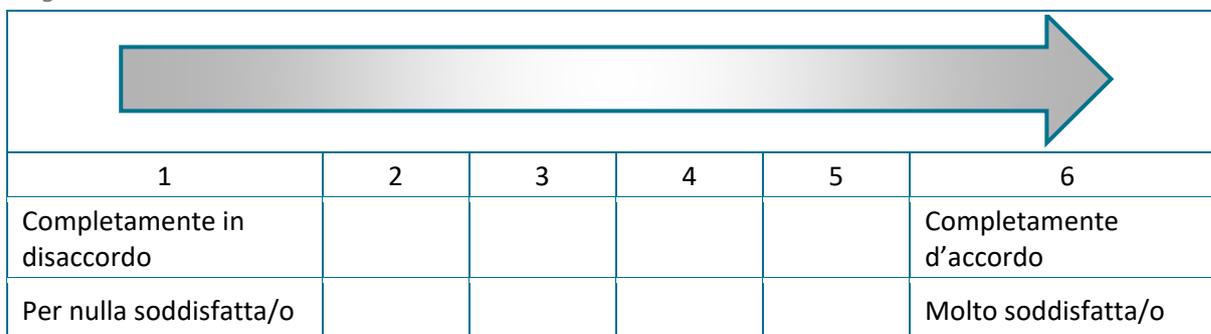


Come si può notare dalla tabella 2 e dal grafico 1, circa la metà (53%) dei questionari del DDA è stata compilata dai dottorandi - componente più numerosa della categoria - ma sono i ricercatori a tempo determinato e di ruolo a mostrare i più alti tassi di partecipazione, pari, rispettivamente, al 56% e al 50% (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) evidenziano un calo rispetto alle passate rilevazioni, andando tuttavia comunque 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).

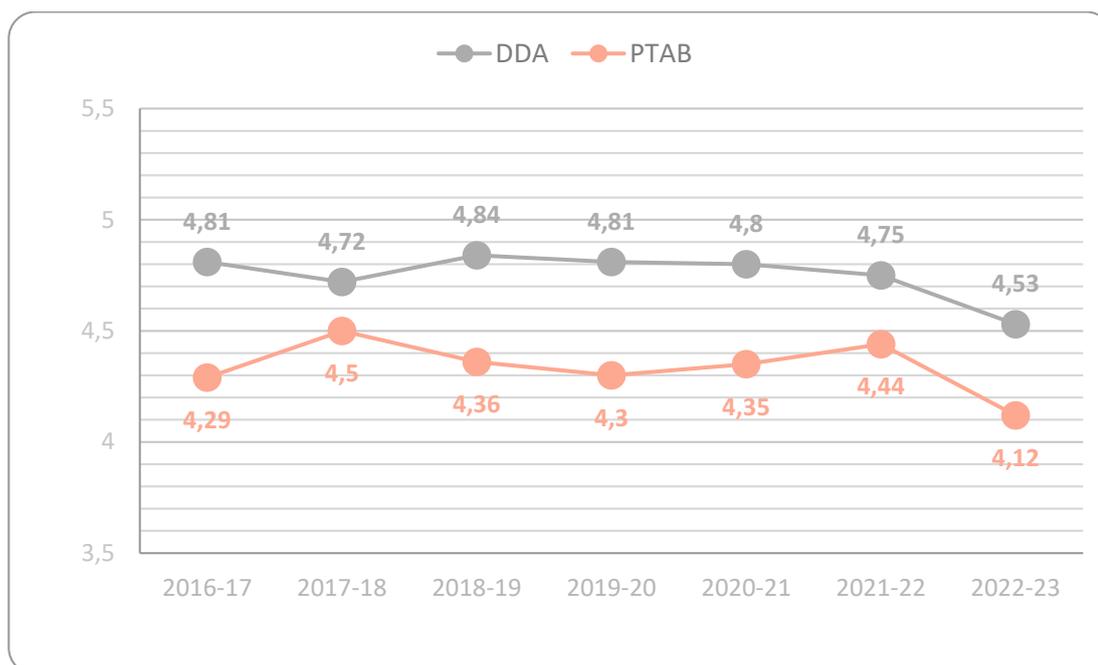
Tabella 4. Valutazione espressa dal **DDA** - Soddisfazione complessiva

Domanda	Numero risposte	SNS		GP Scuole
		2022	2021	2022
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, indichi il livello di soddisfazione per il supporto erogato dalla Scuola nei servizi tecnici e amministrativi	120	4.53	4.75	4.44

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

Domanda	Numero risposte	SNS		GP Scuole
		2022	2021	2022
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, indichi il livello di soddisfazione per il supporto erogato dalla Scuola nei servizi tecnici e amministrativi	108	4.12	4.44	4.17

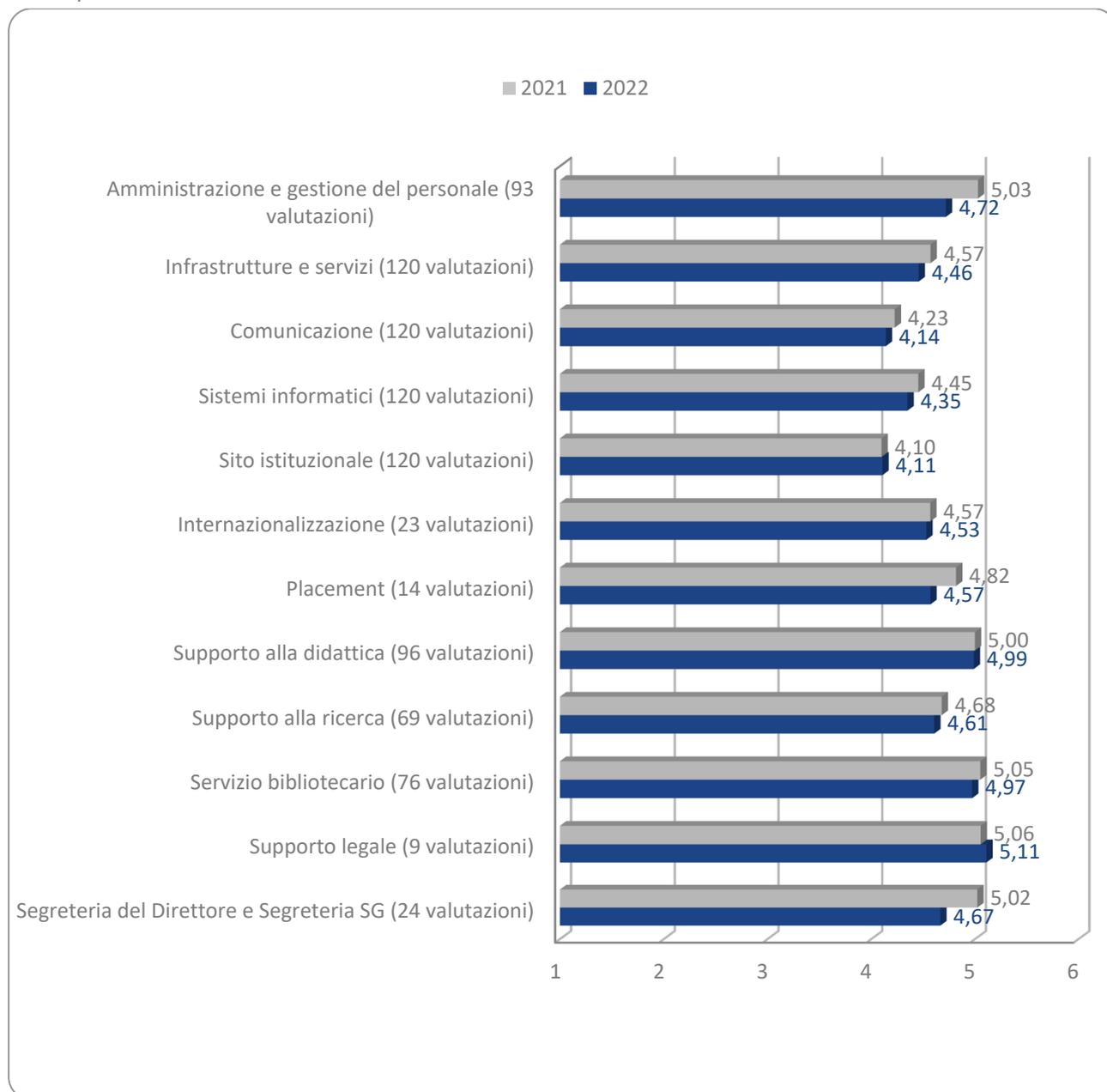
Grafico 3. Trend **soddisfazione complessiva** sui servizi tecnici e amministrativi



Soddisfazioni medie complessive per servizio

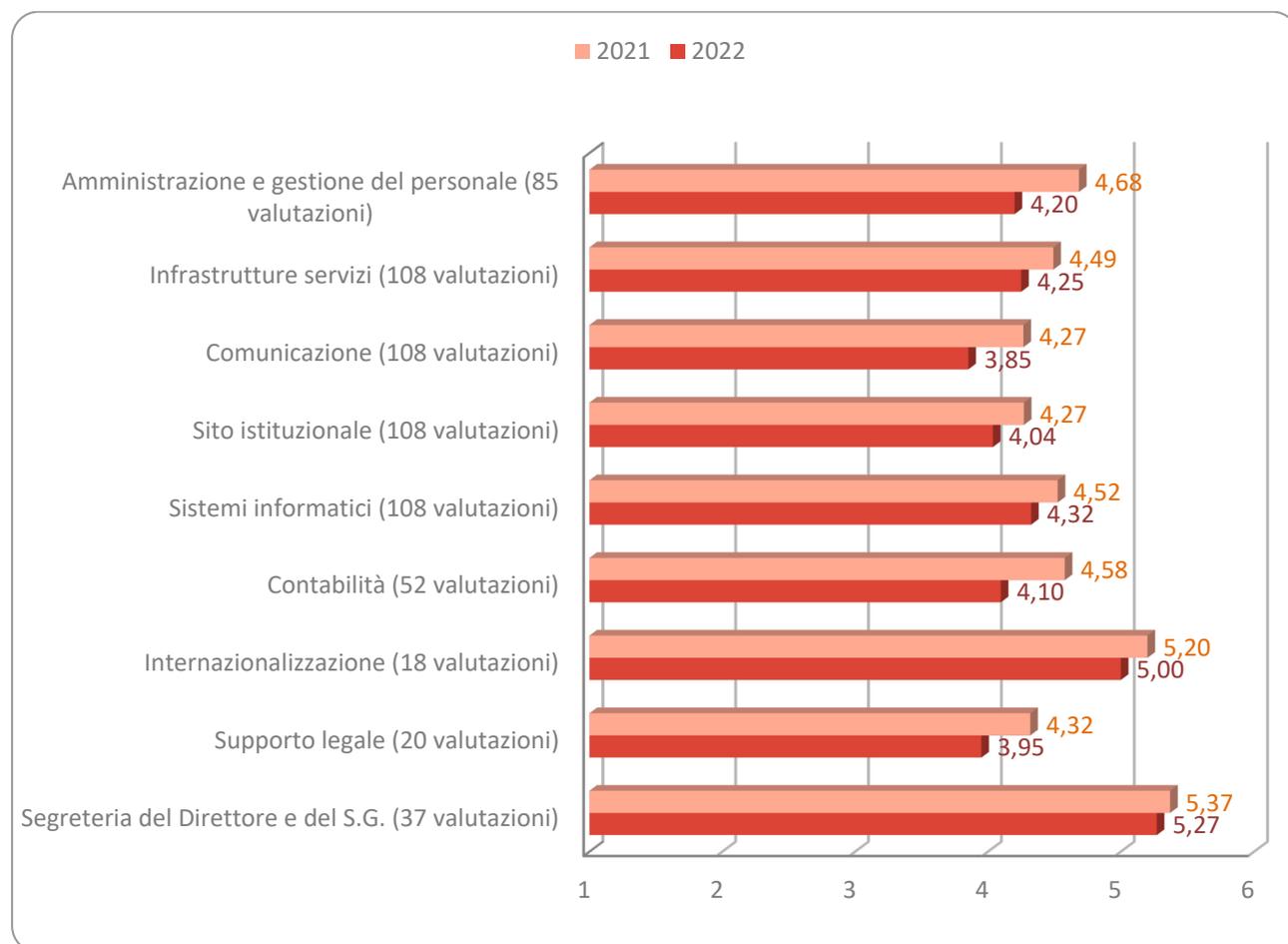
Per ciascuna sezione del questionario è prevista una **specifica domanda sulla soddisfazione media complessiva percepita**. I risultati, rapportati anche al 2021, sono rappresentati nei grafici 4 e 5.

Grafico 4. **DDA** - soddisfazione complessiva espressa per ciascun servizio erogato nel 2022 e confronto con l'anno precedente



Nota: il numero delle valutazioni indicate nel grafico si riferisce al 2022

Grafico 5. **PTAB** - soddisfazione complessiva espressa per ciascun servizio erogato nel 2022 e confronto con l'anno precedente



Nota: il numero delle valutazioni indicate nel grafico si riferisce al 2022

Valutazioni della prestazione della Scuola rispetto all'anno precedente

Da registrare infine un consolidamento della percentuale del DDA che riconosce un miglioramento della prestazione della Scuola rispetto all'anno precedente. Solo l'11% (in aumento rispetto al 2021) percepisce un peggioramento dei servizi (v. tabella 6 e grafico 6).

Tabella 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	Peggiora	Non so
Media SNS 2021	16%	50%	4%	30%
Media SNS 2022	16%	47%	11%	27%
Media Scuole 2022	19%	47%	7%	27%

Le valutazioni espresse dal personale tecnico amministrativo e bibliotecario sono simili a quelle dello scorso anno, ma anche per questa categoria di intervistati il principale scostamento che si rileva è dovuto all'aumento della percentuale di coloro che hanno registrato un peggioramento, passando dal 7% al 24% (v. tabella 7 e grafico 7).

Tabella 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	Peggiora	Non so
Media SNS 2021	30%	48%	7%	15%
Media SNS 2022	20%	45%	22%	12%
Media Scuole 2022	28%	51%	13%	10%

Grafico 6. "Come reputa la prestazione della Scuola rispetto all'anno precedente?" - Valutazioni espresse dal **DDA** e confronto con risultati della passata edizione GP (2021-22)

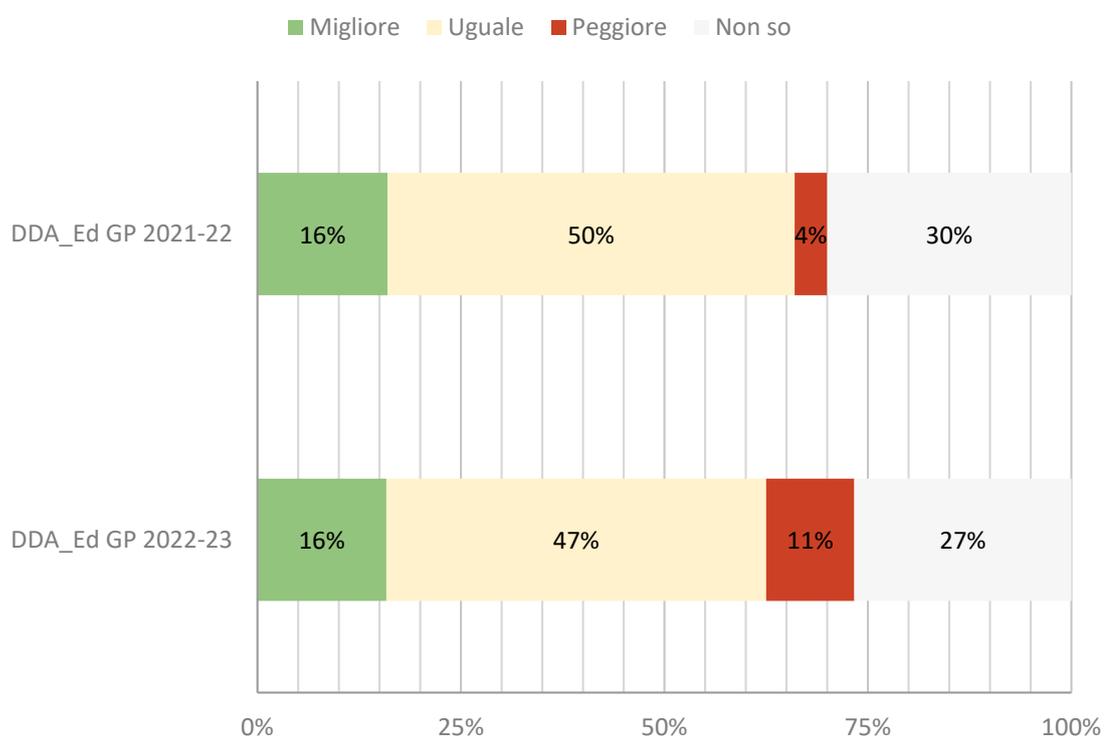
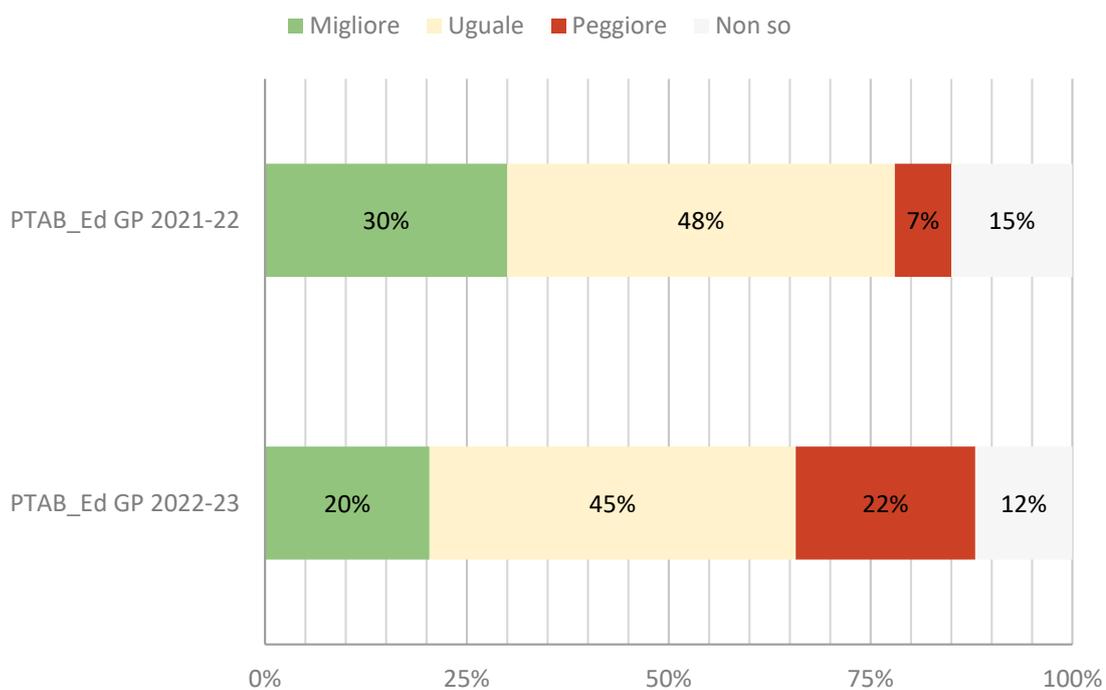


Grafico 7. "Come reputa la prestazione della Scuola rispetto all'anno precedente?" - Valutazioni espresse dal **PTAB** e confronto con risultati della passata edizione GP (2021-22)



ALLEGATO 1 - Risultati completi divisi per servizio

Amministrazione e gestione del personale

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

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)				
	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2022	2021	2022
Supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca				
Indichi il livello di soddisfazione	23	5.04	5.16	5.12
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	15	5.07	5.08	5.11
Rimborso missioni				
Indichi il livello di soddisfazione	79	4.59	5.08	4.30
Pagamento dei compensi conto terzi				
Indichi il livello di soddisfazione	19	4.42	4.42	4.48
Supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)				
Indichi il livello di soddisfazione	24	4.17	4.84	4.67
Supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente della Scuola (docenza mobile, visiting all'estero)				
Indichi il livello di soddisfazione	17	4.53	4.78	4.44
Supporto informativo per gli stipendi				
<i>I tempi di risposta sono adeguati</i>	34	5.15	5.21	<i>n.a.</i>
<i>Le informazioni fornite sono chiare</i>	34	5.21	5.18	<i>n.a.</i>
Supporto ricevuto nell'erogazione di servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)				
Indichi il livello di soddisfazione	19	4.47	4.53	<i>n.a.</i>

Tabella 9. Amministrazione e gestione del personale: soddisfazione complessiva DDA e confronto media Scuole (anno 2022)

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale indichi il livello di soddisfazione	93	4.72	4.55

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

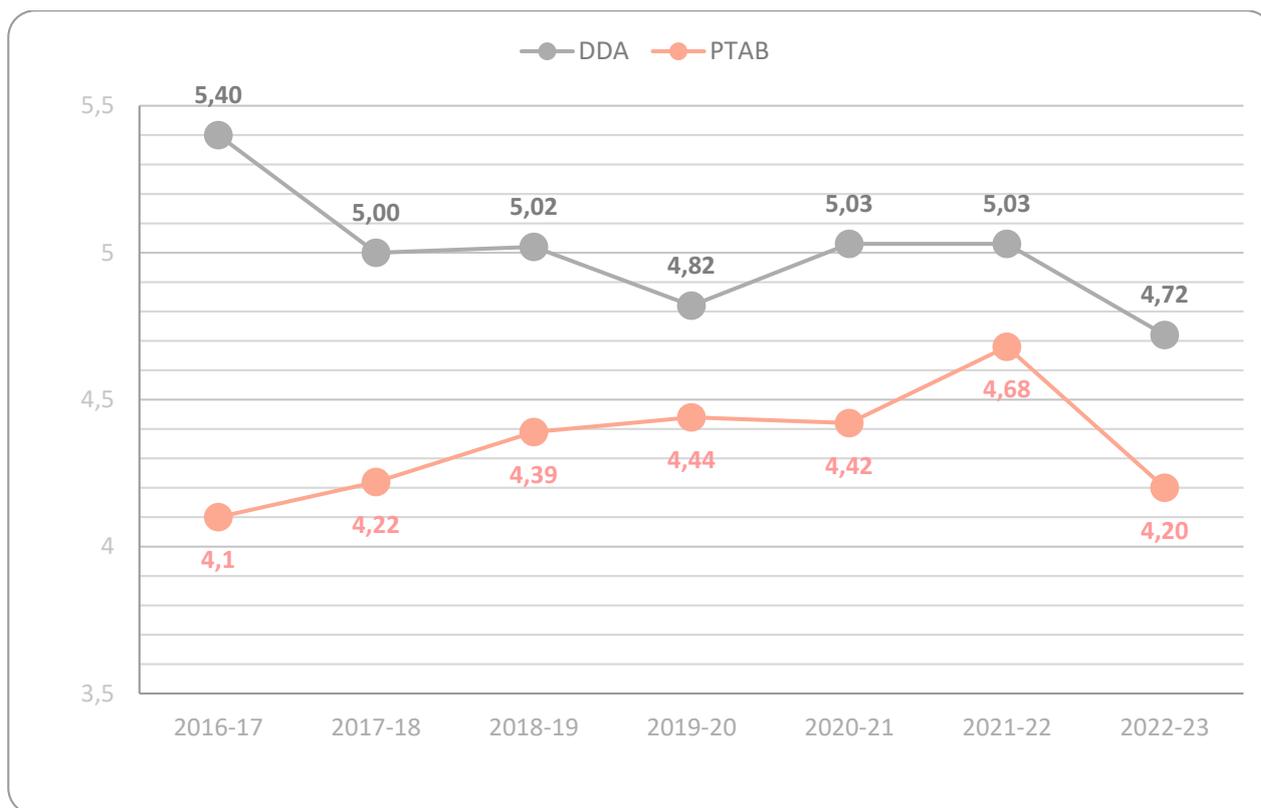
Domanda	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2022	2021	2022
Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)				
Indichi il livello di soddisfazione	8	4.88	5.57	4.93
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)				
Indichi il livello di soddisfazione	22	4.59	4.58	4.54
Supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)				
Indichi il livello di soddisfazione	21	5.05	4.93	4.89
Processo di valutazione del personale (in qualità di soggetto valutato)				
Il processo di valutazione è chiaro	108	3.74	4.02	4.23
I tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti	108	3.48	3.97	4.32
Processo di valutazione delle performance (in qualità di soggetto valutatore)*				
Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	23	4.09	4.52	4.34
Formazione				
Le procedure di accesso sono chiare	68	3.97	4.47	4.21
Il piano formativo è coerente col fabbisogno formativo	68	3.53	4.11	3.85
L'offerta formativa è ampia	68	3.51	3.92	3.75
L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	68	3.90	4.33	3.93
Rimborso missioni				
Indichi il livello di soddisfazione	41	5.07	5.54	4.60
Gestione del personale tecnico-amministrativo*				
Indichi il livello di soddisfazione	23	4.17	4.80	4.19

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

Tabella 11. Amministrazione e gestione del personale: soddisfazione complessiva PTAB e confronto con media Scuole (anno 2022)

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale indichi il livello di soddisfazione	85	4.20	4.35

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



Infrastrutture e servizi

Tabella 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"	2022	2021	2022
Supporto per l'acquisto di beni e servizi					
Le procedure sono chiare	50		4.06	4.41	3.98
L'attività è svolta in tempi adeguati	52		4.06	4.35	3.92
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2022	2021	2022
Interventi di manutenzione					
Indichi il livello di soddisfazione	23		4.00	4.60	4.08
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2022	2021	2022
Servizi generali e logistica					
Gli ambienti sono puliti	120	2	5.28	5.34	5.08
Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	120	4	5.09	5.10	5.10
La temperatura è confortevole	120	3	4.44	4.78	4.32
La sicurezza di persone e cose è adeguata	120	4	5.28	5.26	5.20
L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	120	8	4.78	5.04	4.72
Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	120	8	5.07	4.96	4.80
<i>I servizi di protocollo sono adeguati</i>	120	31	5.16	5.13	n.a.
<i>I servizi di portierato sono efficaci</i>	120	8	5.61	5.53	n.d.
<i>Il servizio di riproduzione e stampa è adeguato</i>	120	26	5.11	5.09	n.d.
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2022	2021	2022
Servizio mensa					
Il Servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	90		3.99	4.52	4.26
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2022	2021	2022
Azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale					
Le azioni intraprese sono adeguate	120	23	3.81	3.93	3.83
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2022	2021	2022
Prevenzione e protezione					
Indichi il livello di soddisfazione	120		4.61	4.84	n.a.

Tabella 13. Approvvigionamenti e servizi logistici: soddisfazione complessiva **DDA** e confronto con **media Scuole** (anno 2022)

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici indichi il livello di soddisfazione	120	4.46	4.38

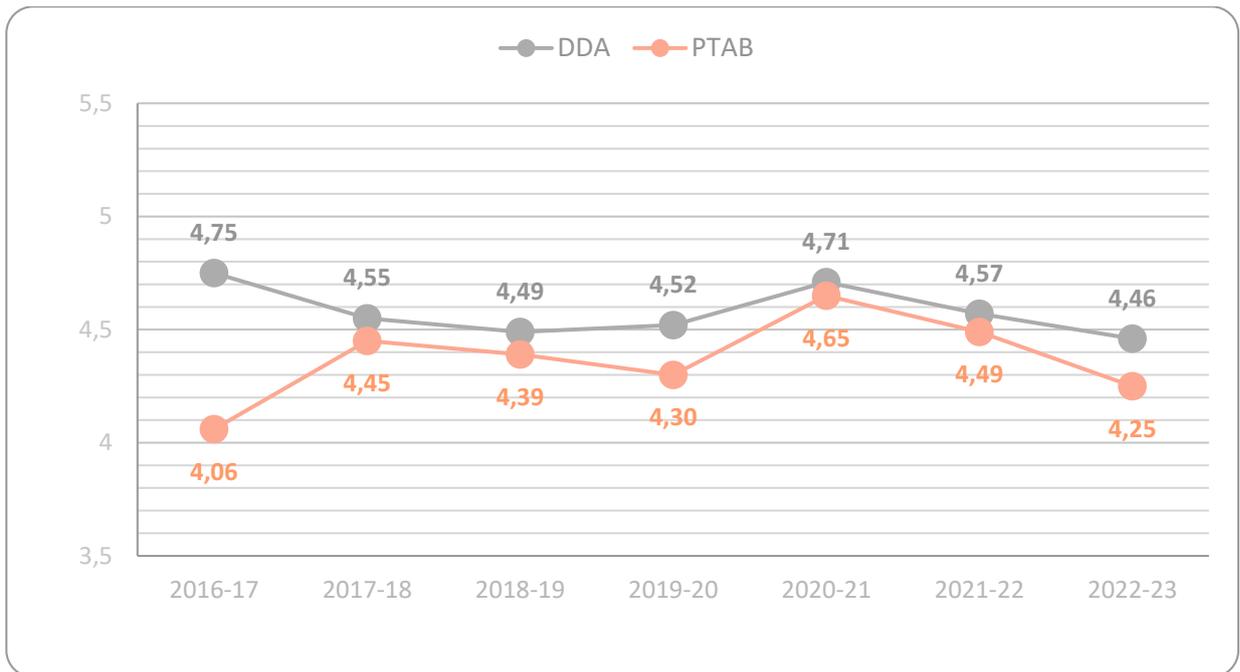
Tabella 14. Valutazione espressa dal **PTAB** - Infrastrutture e servizi

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)					
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2022	2021	2022
Supporto per l'acquisto di beni e servizi					
Le procedure sono chiare	46		3.17	3.67	3.89
I tempi sono adeguati	46		3.15	3.76	3.85
			SNS		GP Scuole
Interventi di manutenzione					
Indica il livello di soddisfazione	38		3.84	4.29	4.12
			SNS		GP Scuole
Servizi generali e logistica					
Gli ambienti sono puliti	108	2	4.33	4.87	4.47
La temperatura è confortevole	108	3	3.75	4.75	3.90
La sicurezza di persone e cose è adeguata	108	7	4.49	5.03	4.75
I servizi postali e di protocollo sono adeguati	108	6	4.80	5.11	4.82
<i>I servizi di portierato sono efficaci</i>	108	2	5.25	5.38	n.a.
			SNS		GP Scuole
Servizio mensa					
Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	68	1	3.88	4.62	3.94
			SNS		GP Scuole
Azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale					
Le azioni intraprese sono efficaci	108	19	3.24	3.51	3.63
Prevenzione e protezione					
Indica il livello di soddisfazione	108	10	4.01	4.58	n.a.

Tabella 15. Approvvigionamenti e servizi logistici: soddisfazione complessiva **PTAB** e confronto con **media Scuole** (anno 2022)

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici indichi il livello di soddisfazione	108	4.25	4.18

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



Servizi di comunicazione

Tabella 16. Valutazione espressa dal **DDA** - Servizi di comunicazione

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)						
	SNS					GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	2022	2021	2022
In riferimento alle informazioni fornite dalla Scuola						
I servizi a supporto del personale sono noti	120	20		4.02	4.27	4.11
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	120	15		3.90	4.17	4.08
La modalità di accesso ai servizi è chiara	120	12		4.08	4.26	4.13
<i>La diffusione delle informazioni riguardo ad attività legate alla didattica, ricerca e terza missione è soddisfacente</i>	120	9		4.18	4.46	<i>n.a.</i>
In riferimento alla promozione esterna						
<i>L'immagine della Scuola è valorizzata attraverso i media tradizionali (Radio, TV, giornali)</i>	120	24		4.05	4.13	<i>n.a.</i>
	SNS					GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	2022	2021	2022
Sito web di Ateneo (sns.it e amministrazione.sns.it)						
<i>Le informazioni sono ben rappresentate</i>	120	6		4.28	4.25	<i>n.a.</i>
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito						
<i>Indichi il livello di soddisfazione</i>	120			4.11	4.10	<i>n.a.</i>

Tabella 17. Servizi di comunicazione: soddisfazione complessiva **DDA** e confronto con **media Scuole** (anno 2022)

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento ai servizi di comunicazione indichi il livello di soddisfazione	120	4.14	4.19

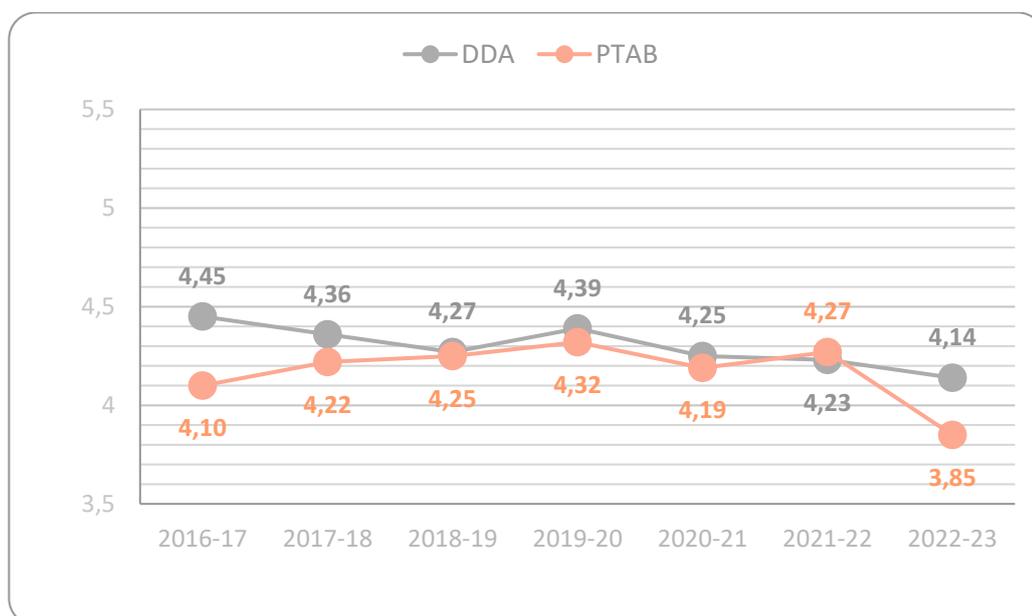
Tabella 18. Valutazione espressa dal **PTAB** - Servizi di comunicazione

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)					
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2022	2021	2022
In riferimento alle informazioni fornite dalla Scuola					
I servizi a supporto del personale sono noti	108	2	3.79	3.98	4.05
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	108	1	3.85	4.13	3.97
La modalità di accesso ai servizi è chiara	108	2	3.78	4.08	4.04
<i>La diffusione delle informazioni riguardo ad attività legate alla didattica, ricerca e terza missione è soddisfacente</i>	108	16	3.78	4.02	n.a.
In riferimento alla promozione esterna					
<i>L'immagine della Scuola è valorizzata attraverso i media tradizionali (Radio, TV, giornali)</i>	108	18	3.96	4.22	n.a.
SNS					
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2022	2021	2022
Sito web di Ateneo (sns.it e amministrazionetrasparente.sns.it)					
<i>Le informazioni sono ben rappresentate</i>	108	6	4.22	4.33	n.a.
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito					
<i>Indichi il livello di soddisfazione</i>	108		4.04	4.27	n.a.

Tabella 19. Servizi di comunicazione: soddisfazione complessiva **PTAB** e confronto con **media Scuole** (anno 2022)

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento ai servizi di comunicazione indichi il livello di soddisfazione	108	3.85	4.11

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



Sistemi informatici

Tabella 20. Valutazione espressa dal DDA - Sistemi informatici

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)					
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2022	2021	2022
Rete Wi-Fi					
Indichi il livello di soddisfazione	120	1	4.44	4.24	4.44
	SNS				GP Scuole
Casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (Web Conference, Storage...)	Numero risposte	di cui "Non so"	2022	2021	2022
Indichi il livello di soddisfazione	120	6	5.07	5.09	4.95
	SNS				GP Scuole
Servizio Help-Desk informatico	Numero risposte	di cui "Non so"	2022	2021	2022
Indichi il livello di soddisfazione	76	6	4.39	4.61	4.56

Tabella 21. Sistemi informatici: soddisfazione complessiva DDA e confronto con media Scuole (anno 2022)

Domanda	Numero risposte SNS	Media SNS	Media Scuole
In riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione	120	4.35	4.36

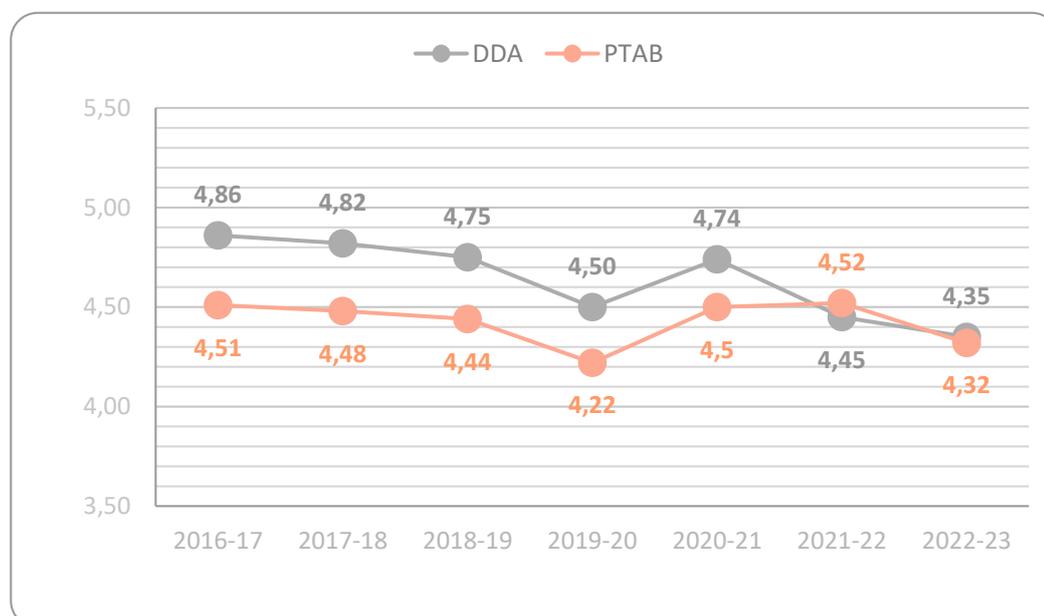
Tabella 22. Valutazione espressa dal PTAB - Sistemi informatici

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)					
	SNS				GP Scuole
	Numero risposte	di cui "Non so"	2022	2021	2022
Rete Wi-Fi					
Indichi il livello di soddisfazione	108	5	4.59	4.63	4.75
	SNS				GP Scuole
Sistemi hardware forniti in dotazione dalla Scuola					
Indichi il livello di soddisfazione	108	8	4.36	4.54	4.42
	SNS				GP Scuole
Casella di posta elettronica personale e altri servizi cloud (WebConference, Storage...)					
Indichi il livello di soddisfazione	108	2	4.88	5.08	4.74
	SNS				GP Scuole
Applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)					
Indichi il livello di soddisfazione	94	3	4.23	4.57	4.28
	SNS				GP Scuole
Servizio Help-Desk informatico					
Indichi il livello di soddisfazione	99	3	4.19	4.38	4.44

Tabella 23. Sistemi informatici: soddisfazione complessiva PTAB e confronto con media Scuole (anno 2022)

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione	108	4.32	4.40

Grafico 11. Trend soddisfazione complessiva su Sistemi informatici



Servizi di contabilità

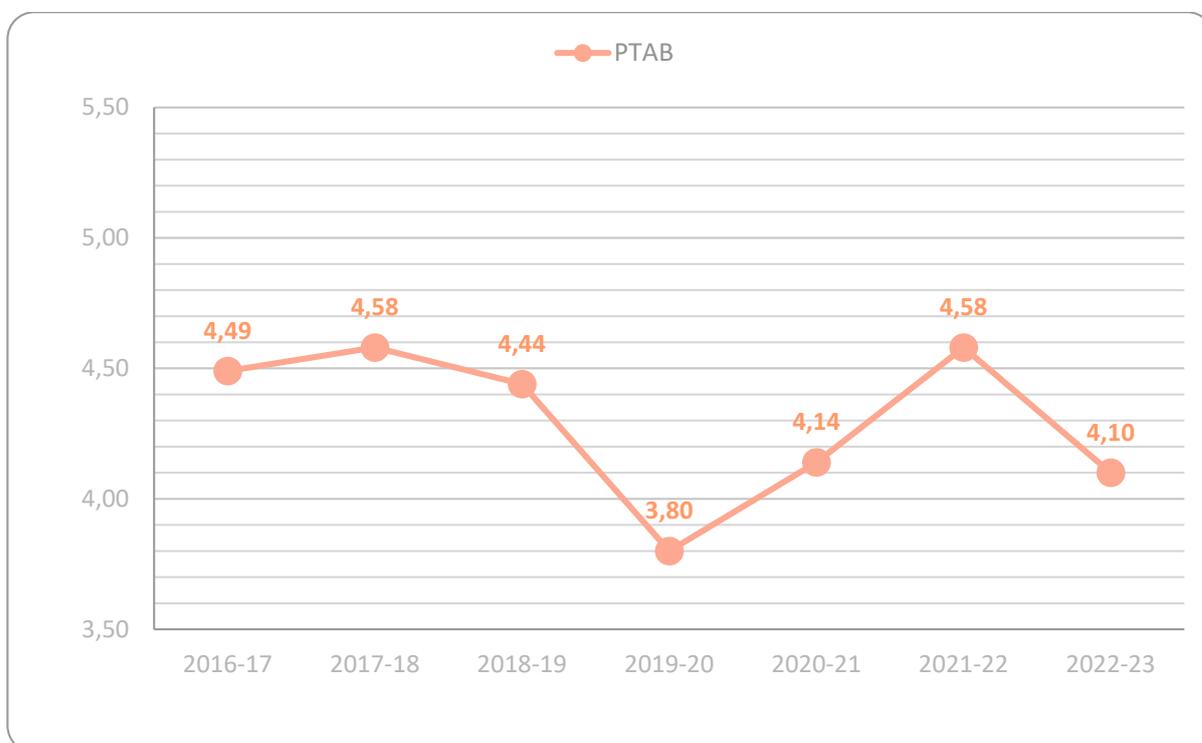
Tabella 24. Valutazione espressa dal **PTAB** - Servizi di contabilità

Domanda	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2022	2021	2022
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	37	4.08	4.31	4.40
Supporto informativo agli stipendi				
Indichi il livello di soddisfazione	30	4.73	4.83	4.72

Tabella 25. Servizi di contabilità: soddisfazione complessiva **PTAB** e confronto con **media Scuole** (anno 2022)

Domanda	Numero risposte SNS	Media SNS	Media Scuole
In riferimento al supporto alla contabilità indichi il livello di soddisfazione	52	4.10	4.51

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



Supporto alla didattica/Servizio di Segreteria studenti

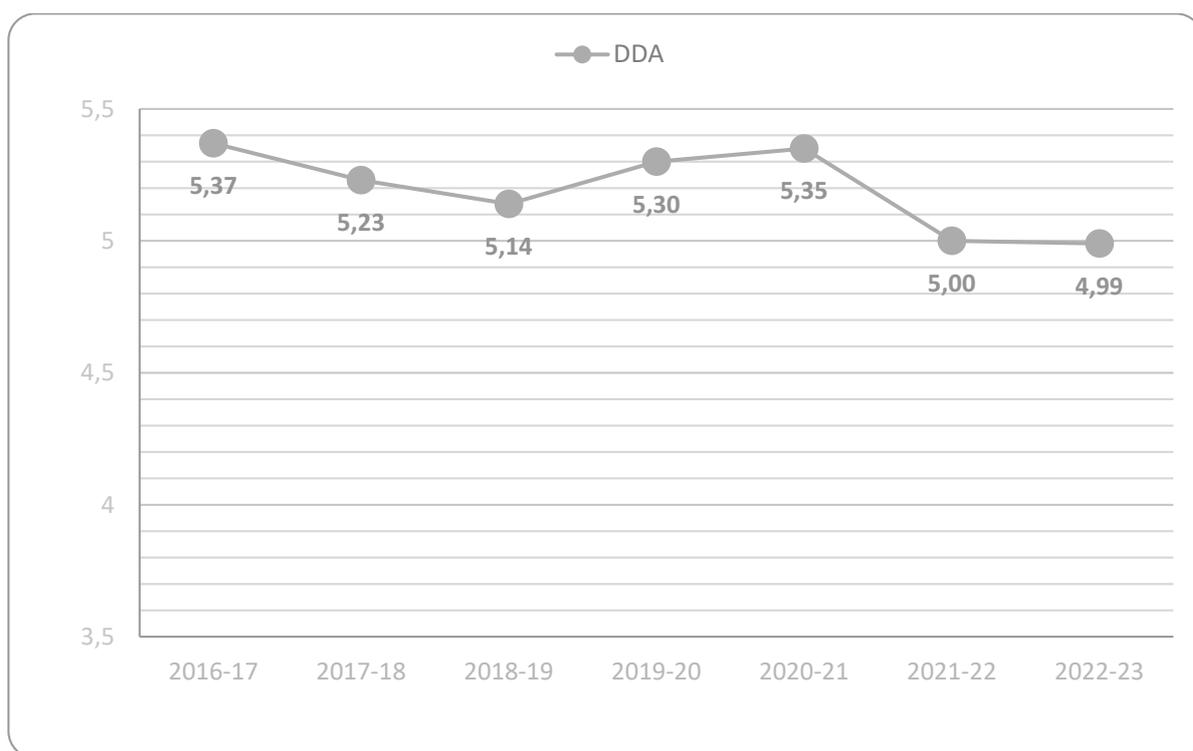
Tabella 26. Valutazione espressa dal DDA - Supporto alla didattica

Domanda (<i>Le domande in corsivo sono interne SNS</i>)	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2022	2021	2022
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	24	5.58	5.38	5.11
Assicurazione della qualità della didattica				
Indichi il livello di soddisfazione	15	4.87	5.00	5.17
Supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog)				
Indichi il livello di soddisfazione	29	4.79	4.98	4.59
Supporto alla gestione della PROGRAMMAZIONE DIDATTICA				
Indichi il livello di soddisfazione	37	4.76	5.08	n.a.
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>	57	4.54	4.65	n.a.
Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni relative alla SEGRETERIA STUDENTI				
<i>La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi</i>	80	5.24	5.23	n.a.
<i>Il personale è cortese</i>	80	5.43	5.52	n.a.
<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>	80	5.10	4.88	n.a.
<i>Sono complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti</i>	80	5.28	5.24	n.a.

Tabella 27. Supporto alla didattica: soddisfazione complessiva DDA e confronto con *media Scuole* (anno 2022)

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento al supporto alla didattica indichi il livello di soddisfazione	96	4.99	4.72

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



Internazionalizzazione

Tabella 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		2022	2021
Soddisfazione complessiva	14		4.29	4.73
Cortesìa e disponibilità del personale	14		4.21	5.20
Chiarezza e la completezza delle informazioni fornite	14		4.07	4.40
Supporto nella gestione degli aspetti burocratici	14		3.64	4.47
Valuti il supporto fornito dall'ufficio di competenza della Scuola (SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE) in termini di**	Numero risposte		2022	2021
Soddisfazione complessiva	9		4.78	4.40
Cortesìa e disponibilità del personale	9		5.44	4.40
Chiarezza e la completezza delle informazioni fornite	9		5.22	4.30
Supporto nella gestione degli aspetti burocratici	9		4.22	4.00
		di cui "Non ne ho avuto bisogno"		
(Domanda rivolta a PhD e assegnisti stranieri) Valuti il supporto dell'Amministrazione per	Numero risposte		2022	2021
Ottenere il permesso di soggiorno	17	4	5.08	4.94
Ottenere il VISTO	17	7	4.40	5.77
	Numero risposte		2022	2021
(Domanda rivolta a PhD e assegnisti stranieri) Valuti il supporto dell'Amministrazione nella gestione di altre pratiche connesse all'immigrazione (SSN, Agenzia delle Entrate...)	17	1	5.00	4.71
Esprima il suo accordo con la seguente affermazione**	Numero risposte		2022	2021
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	9	2	4.14	3.67
In riferimento al supporto del Servizio Internazionalizzazione nella stipula e nella gestione di accordi internazionali di mobilità***	Numero risposte		2022	2021
Indichi il livello di soddisfazione	20	7	5.46	5.20
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		2022	2021
Indichi il livello di soddisfazione	20	8	5.33	5.12

Nota (*): domanda rivolta alle/ai PhD che durante il 2022 hanno svolto periodi di studio e/o ricerca all'estero mediante richiesta alla commissione mobilità delle Classi.

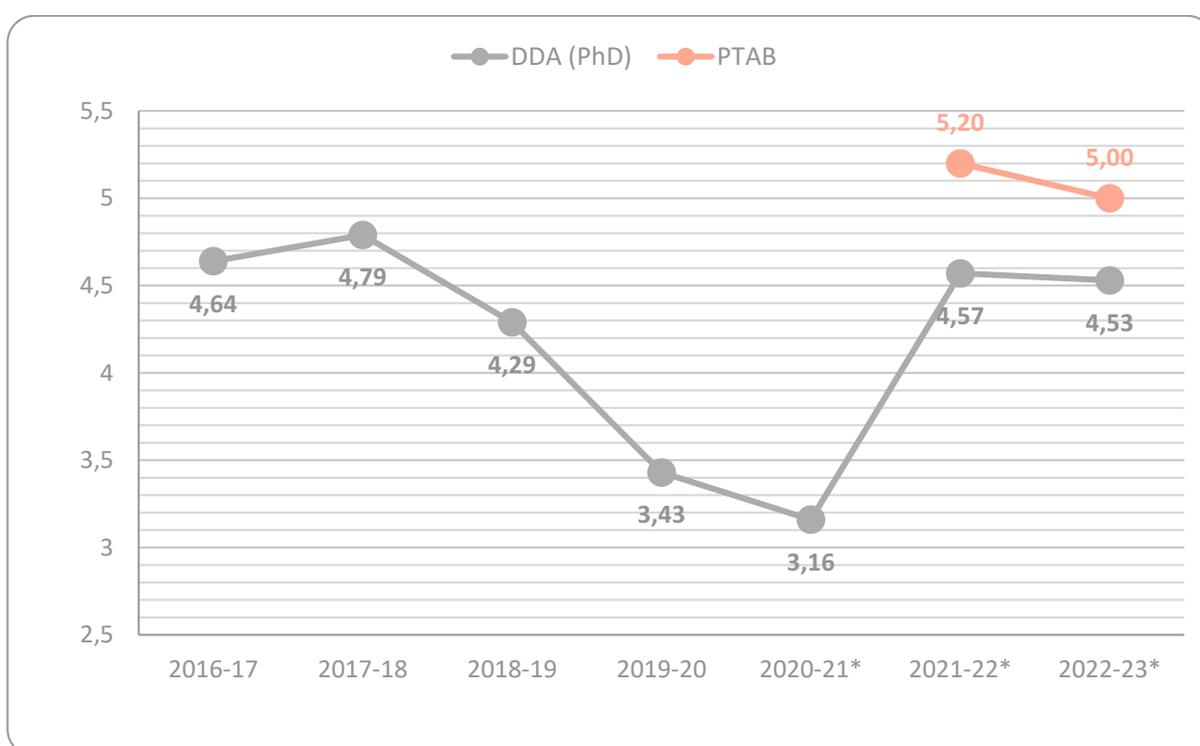
Nota (**): domanda rivolta alle/ai PhD che durante il 2022 hanno svolto periodi di studio e/o ricerca all'estero attraverso soggiorni di scambio, soggiorni Erasmus o tirocini Erasmus.

Nota (***): domanda rivolta al personale docente.

Tabella 29. Valutazione espressa dal **PTAB** - Internazionalizzazione

Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)				
In riferimento al supporto ricevuto dal Servizio Internazionalizzazione	Numero risposte		2022	2021
Indichi il livello di soddisfazione	18		5.00	5.20

Grafico 14. Trend soddisfazione complessiva su **Internazionalizzazione**



Nota (*): 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

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

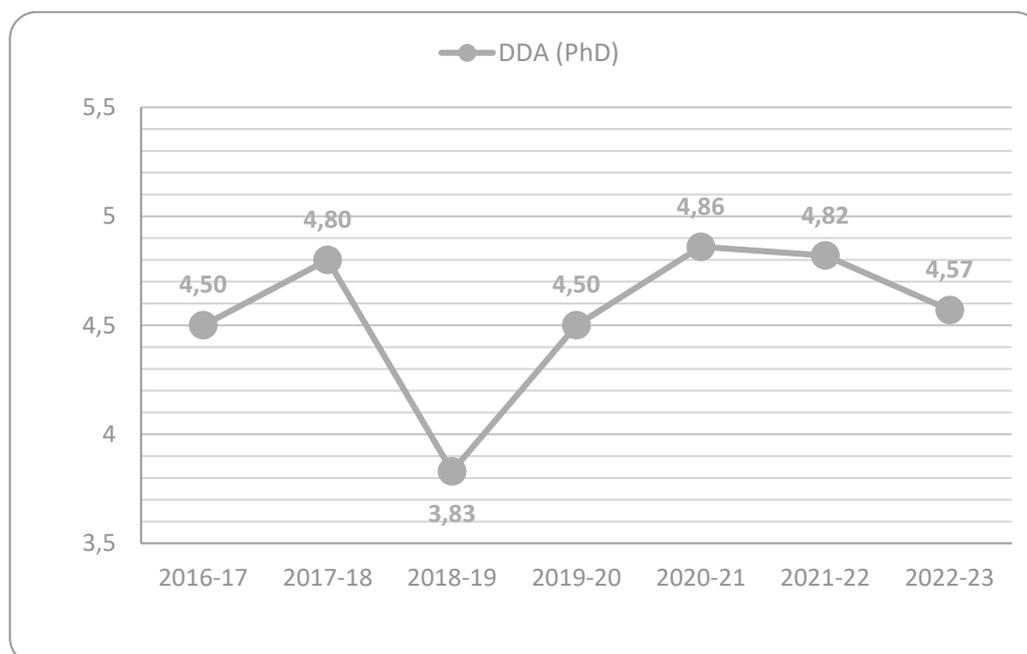
Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)			
	Numero risposte	2022	2021
Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni			
La promozione dell'offerta formativa è adeguata	16	4.38	4.48
Le informazioni ricevute prima del concorso sono adeguate	16	4.31	4.33
Il supporto fornito dal personale della Scuola nella fase di svolgimento delle prove di ammissione è adeguato	16	5.19	4.73
Il supporto fornito dalla Scuola nella fase di accoglienza è adeguato	16	4.31	4.55
Con riferimento alla giornata di ingresso organizzata per i nuovi allievi esprima il suo livello di soddisfazione	16	4.13	4.21

Placement e tirocini

Tabella 31. Domanda rivolta solo alle/ai PhD degli anni successivi al primo (questionario DDA) - Placement

Domanda (interna SNS)			
	Numero risposte	2022	2021
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	14	4.57	4.82

Grafico 15. Trend soddisfazione complessiva sul servizio Placement



Supporto alla ricerca

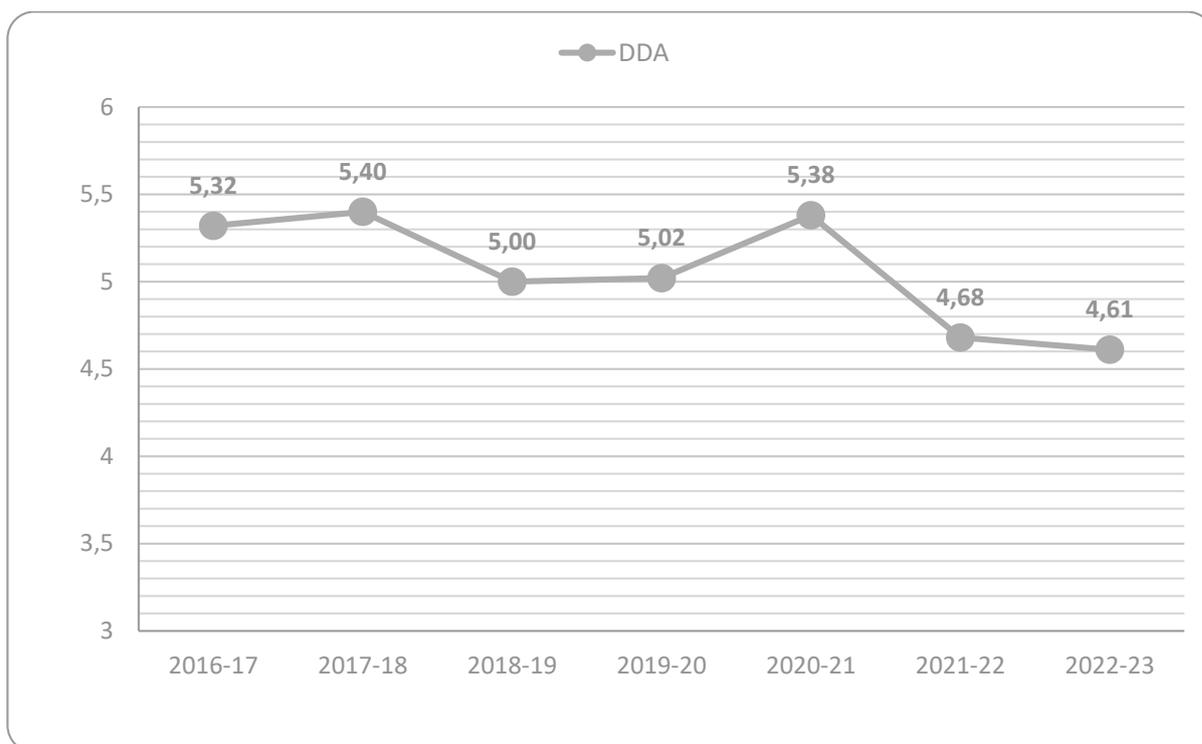
Tabella 32. Valutazione espressa dal **DDA** - Supporto alla ricerca

Domanda	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2022	2021	2022
Servizi di assicurazione della qualità della ricerca				
Indichi il livello di soddisfazione	13	5.15	5.00	4.70
Informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento				
Indichi il livello di soddisfazione	46	4.39	4.68	4.45
Supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi				
Indichi il livello di soddisfazione	35	4.23	4.60	4.43
Supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione)				
Indichi il livello di soddisfazione	39	4.92	4.81	4.81
Supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)				
Indichi il livello di soddisfazione	20	4.65	4.54	4.52
Valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)				
Indichi il livello di soddisfazione	22	4.68	4.03	4.49
Supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)				
Indichi il livello di soddisfazione	19	4.89	4.50	4.75
Supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca				
Indichi il livello di soddisfazione	27	4.93	4.56	4.71
In riferimento ai laboratori di ricerca				
Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito	31	5.03	4.54	4.58
In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca				
Indichi il livello di soddisfazione	63	4.35	4.49	4.32

Tabella 33. Supporto alla ricerca: soddisfazione complessiva **DDA** e confronto con **media Scuole** (anno 2022)

Domanda	Numero risposte SNS	SNS	GP Scuole
In riferimento al supporto alla ricerca indichi il livello di soddisfazione	69	4.61	4.60

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



Servizi bibliotecari

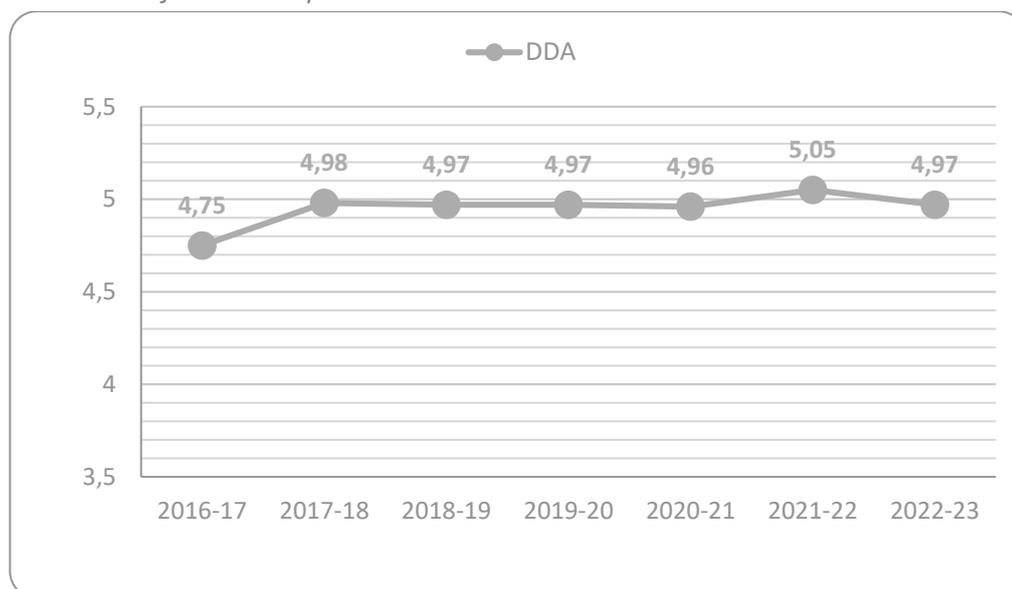
Tabella 34. Valutazione espressa dal DDA - Servizi bibliotecari

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)	SNS			GP Scuole
	Numero risposte	2022	2021	2022
Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario della Scuola	120	4.24	4.34	4.47
Operazioni in presenza presso le biblioteche				
<i>Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo</i>	59	4.34	4.54	4.22
<i>Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati</i>	59	4.68	4.66	4.89
<i>Gli spazi sono adeguati</i>	59	4.51	4.57	n.a.
Operazioni on-line				
<i>Indichi il livello di soddisfazione</i>	66	4.71	4.85	4.72
Servizi interbibliotecari				
<i>Indichi il livello di soddisfazione</i>	36	5.03	4.84	5.20

Tabella 35. Servizi bibliotecari: soddisfazione complessiva DDA e confronto con media Scuole (anno2022)

Domanda	Numero risposte	SNS	GP Scuole
In riferimento al servizio bibliotecario indichi il livello di soddisfazione	76	4.97	4.97

Grafico 17. Trend Soddisfazione complessiva su Biblioteche



Supporto legale

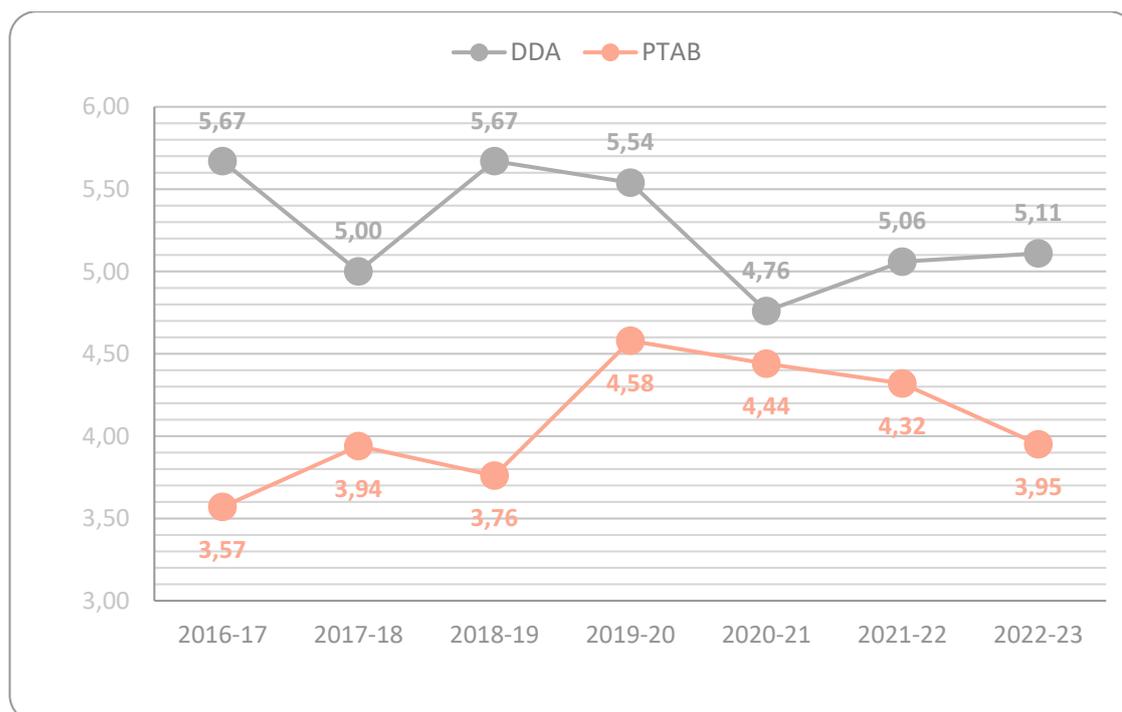
Tabella 36. Valutazione espressa dal **DDA** - Supporto legale

Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)			
Servizi di supporto legale	Numero risposte	2022	2021
<i>Il personale di supporto contribuisce in modo efficace alla gestione delle pratiche</i>	9	5.11	5.11
<i>Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente e in modo esaustivo</i>	9	5.00	5.06
In riferimento ai servizi di supporto legale indichi il livello di soddisfazione	9	5.11	5.06

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

Domanda (Tutte le domande sono interne SNS)			
Servizi di supporto legale	Numero risposte	2022	2021
<i>Il personale di supporto contribuisce in modo efficace alla gestione delle pratiche</i>	20	3.85	4.55
<i>Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente e in modo esaustivo</i>	20	4.00	4.14
In riferimento ai servizi di supporto legale indichi il livello di soddisfazione	20	3.95	4.32

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



Servizi di segreteria

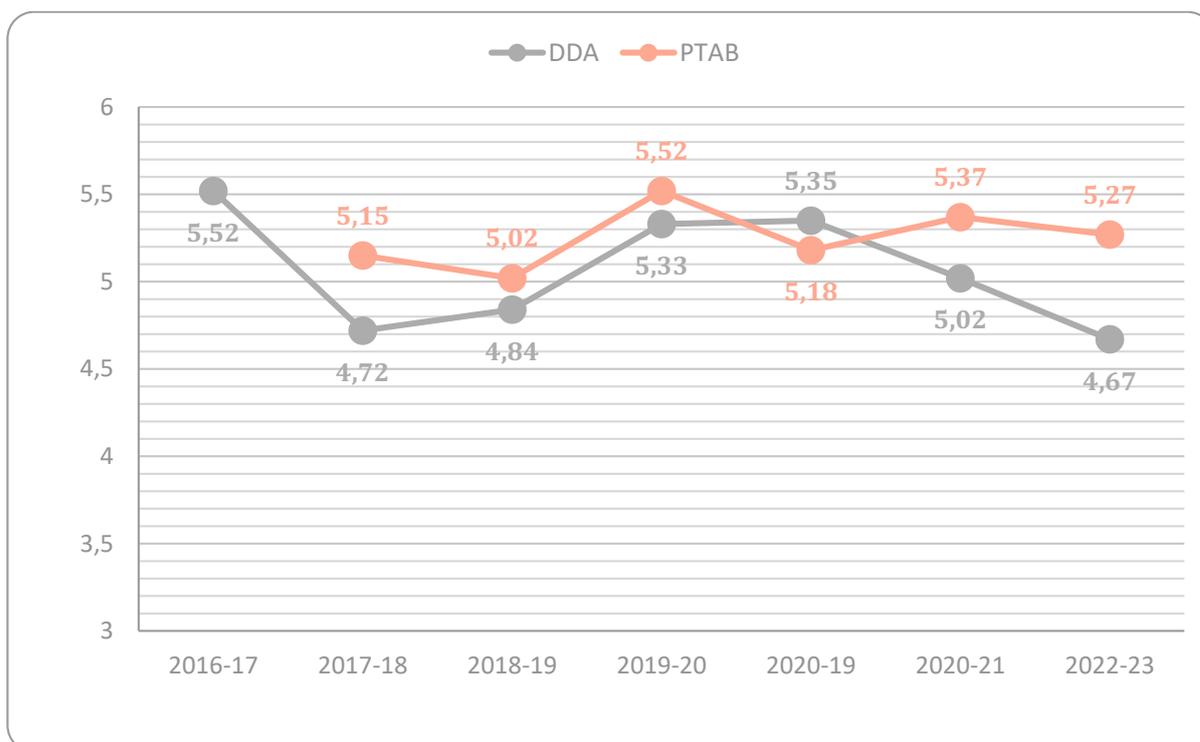
Tabella 38. Valutazione espressa dal **DDA** - Servizi di segreteria

Domanda (interna SNS)			
	Numero risposte	2022	2021
In riferimento ai servizi di segreteria (Segreteria del Direttore e del Segretario Generale) indichi il livello di soddisfazione	24	4.67	5.02

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

Domanda (interna SNS)			
	Numero risposte	2022	2021
In riferimento ai servizi di segreteria (Segreteria del Direttore e del Segretario Generale) indichi il livello di soddisfazione	37	5.27	5.37

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



Uso della lingua inglese

Tabella 40. Valutazione espressa dal DDA - Uso della lingua inglese

Domanda (interna SNS)	Numero risposte	2022	2021
<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>	17	4.94	4.10