

Risultati delle rilevazioni sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità dei servizi in rete resi all'utente, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, statistiche di utilizzo dei servizi in rete.

Art. 7 co. 3 d.lgs. 82/2005



Fonti dei dati

- Indagine Good Practice 2023 sull'anno 2022 - Politecnico di Milano Graduate School of Management – rivolta a Dottorandi Docenti Assegnisti (DDA)
- Indagine Good Practice 2023 sull'anno 2022 - Politecnico di Milano Graduate School of Management – rivolta a Personale Tecnico Amministrativo (PTA)
- Rilevazione della qualità percepita su servizi integrativi rivolti ad Allievi Ordinari e Allieve Ordinarie dal secondo anno, Presidio Qualità della Scuola Superiore Sant'Anna, anno 2023

Progetto Good Practice

Il progetto Good Practice (GP), nato nel 1999, nell'ambito della Graduate School of Management del Politecnico di Milano si pone l'obiettivo di **misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto** delle università.

Il progetto GP 2022/23 ha coinvolto su base volontaria 48 Atenei statali, 6 Atenei non statali e **5 Scuole Superiori**: Scuola IMT Alti Studi, Scuola Normale Superiore (SNS), Scuola Superiore Sant'Anna (SSSA), Scuola universitaria superiore "Gran Sasso Science Institute" (GSSI), Istituto Universitario di Studi Superiori (IUSS).

I dati riportati nella presentazione fanno riferimento alle **indagini di Customer Satisfaction (CS)**, alle quali la Scuola Superiore **Sant'Anna aderisce annualmente**.

Le indagini sono volte a rilevare, attraverso appositi questionari **online e anonimi**, la soddisfazione rispetto ai servizi amministrativi e di supporto, da parte delle seguenti categorie di utenti:

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

Per la presentazione, sono stati selezionati i dati relativi ai principali servizi in rete oggetto di indagine, quali servizi informatici, servizi bibliotecari, sito web istituzionale e comunicazione, applicativi sulla contabilità.

I risultati delle indagini sono raccolti ed elaborati dal Politecnico di Milano e messi **a confronto tra gli Atenei** partecipanti al progetto. Nella presentazione, si riportano i dati della Scuola a confronto con la media complessiva degli Atenei e con la media calcolata rispetto ai piccoli Atenei e alle Scuole che hanno aderito al progetto.

I dati fanno riferimento all'indagine condotta nel **2023 sui servizi erogati nel 2022**.

Indagine Good Practice 2022/2023

Dottorandi Docenti Assegnisti (DDA)

Sistemi informatici



| Ateneo | SISTEMI INFORMATICI | | | | | | | | | |
|-------------------|---------------------------------------|---|---|---------------|-----------|-----------|--|------------------------|---------------------------------------|---|
| | WIFI | Posta | Help Desk | | | | | | Comlessivo | |
| | In riferimento alla rete Wi-Fi | In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) | In riferimento al servizio Help-Desk informatico: Indichi la frequenza di utilizzo: | | | | In riferimento al servizio Help-Desk informatico | | | In riferimento ai sistemi informatici |
| | [Indichi il livello di soddisfazione] | [Indichi il livello di soddisfazione] | [MAI] | [GIORNALIERA] | [MENSILE] | [ANNUALE] | [AMMINISTRAZIONE CENTRALE] | [STRUTTURE DECENTRATE] | [Indichi il livello di soddisfazione] | [Si ritiene complessivamente soddisfatto/a] |
| SSSA | 4,37 | 4,84 | 30,1% | 4,0% | 27,3% | 38,6% | 75,9% | 24,1% | 4,88 | 4,47 |
| Media complessiva | 4,02 | 4,83 | 35,5% | 3,9% | 24,4% | 36,6% | 57,5% | 42,5% | 4,68 | 4,27 |
| MEDIA PICCOLI | 3,99 | 4,85 | 41,6% | 6,9% | 22,5% | 31,1% | 70,1% | 29,9% | 4,67 | 4,23 |
| MEDIA SCUOLE | 4,44 | 4,95 | 31,9% | 1,9% | 27,8% | 38,4% | 75,9% | 24,1% | 4,56 | 4,36 |

Indagine Good Practice 2022/2023

Dottorandi Docenti Assegnisti (DDA)

Portale e social media



| Ateneo | PORTALE E SOCIAL MEDIA | | | | | | | | |
|-------------------|---|-------------------------------------|--|--------------------------|---|-----------|------------|-------------|--|
| | Sito | | | | Social Media | | | | Complessivo |
| | In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: | | | | In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: | | | | In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo |
| | [Il sito dell'Ateneo] | [Il sito/la pagina di Dipartimento] | [Il sito/la pagina del Corso di Studi] | [L'Intranet dell'Ateneo] | [Facebook] | [Twitter] | [Linkedin] | [Instagram] | [Indichi il livello di soddisfazione] |
| SSSA | 4,47 | 4,40 | 4,40 | 4,15 | 4,67 | 4,70 | 4,77 | 4,57 | 4,45 |
| Media complessiva | 3,90 | 3,90 | 3,89 | 3,91 | 4,13 | 3,67 | 4,01 | 4,04 | 3,90 |
| MEDIA PICCOLI | 3,84 | 3,79 | 3,79 | 3,84 | 4,22 | 3,56 | 3,99 | 4,14 | 3,90 |
| MEDIA SCUOLE | 4,23 | 4,20 | 4,13 | 4,04 | 4,27 | 4,08 | 4,28 | 3,72 | 4,12 |

Indagine Good Practice 2022/2023

Dottorandi Docenti Assegnisti (DDA)

Servizi bibliotecari

| Ateneo | SERVIZI BIBLIOTECARI | |
|-------------------|--|---|
| | Online | Complessivo |
| | In riferimento alle operazioni on-line | In riferimento al servizio bibliotecario |
| | [Indichi il livello di soddisfazione] | [Si ritiene complessivamente soddisfatto] |
| SSSA | 4,65 | 4,75 |
| Media complessiva | 4,59 | 4,59 |
| MEDIA PICCOLI | 4,42 | 4,42 |
| MEDIA SCUOLE | 4,72 | 4,97 |



Indagine Good Practice 2022/2023

Personale tecnico amministrativo (PTA)

Contabilità



| Etichetta Ateneo | CONTABILITA' | | | | |
|-------------------------|---|------------------------|---------------------------------------|--|---|
| | Sistema contabile | | | Stipendi | Complessivo |
| | In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget) | | | In riferimento al supporto informativo agli stipendi | In riferimento al supporto alla contabilità |
| | [AMMINISTRAZIONE CENTRALE] | [STRUTTURE DECENTRATE] | [Indichi il livello di soddisfazione] | [Indichi il livello di soddisfazione] | [Si ritiene complessivamente soddisfatto] |
| SSSA | 90,0% | 10,0% | 5,04 | 5,04 | 5,13 |
| Media complessiva | 76,2% | 23,8% | 4,29 | 4,48 | 4,31 |
| MEDIA PICCOLI | 74,1% | 25,9% | 4,10 | 4,36 | 4,14 |
| MEDIA SCUOLE | 90,0% | 10,0% | 4,40 | 4,72 | 4,51 |

Indagine Good Practice 2022/2023

Personale tecnico amministrativo (PTA)

Sistemi informatici



| Etichetta Ateneo | SISTEMI INFORMATICI | | | | | | | Completivo |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|---|--|--|--|--|------------|
| | WIFI | HW | Posta | Applicativi | | Help Desk | Help Desk | |
| | In riferimento alla rete Wi-Fi | In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo | In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) | In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) Indichi la frequenza di utilizzo: | In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) | In riferimento al servizio Help-Desk informatico Indichi la frequenza di utilizzo: | In riferimento al servizio Help-Desk informatico | |
| [Indichi il livello di soddisfazione] | [Indichi il livello di soddisfazione] | [Indichi il livello di soddisfazione] | [GIORNALIERA] | [Indichi il livello di soddisfazione] | [MENSILE] | [Indichi il livello di soddisfazione] | [Si ritiene complessivamente soddisfatto] | |
| SSSA | 4,96 | 5,05 | 4,95 | 70,2% | 4,78 | 60,8% | 5,23 | 4,98 |
| Media complessiva | 4,30 | 4,32 | 4,75 | 64,3% | 4,26 | 44,5% | 4,47 | 4,28 |
| MEDIA PICCOLI | 4,18 | 4,22 | 4,68 | 66,1% | 4,21 | 41,5% | 4,37 | 4,15 |
| MEDIA SCUOLE | 4,75 | 4,42 | 4,74 | 57,4% | 4,28 | 54,2% | 4,44 | 4,40 |

Indagine Good Practice 2022/2023

Personale tecnico amministrativo (PTA)

Portale e social media



| Etichetta Ateneo | PORTALE E SOCIAL MEDIA | | | | | | | | |
|-------------------|---|-------------------------------------|--|--------------------------|---|-----------|------------|-------------|--|
| | Sito | | | | Social Media | | | | Complessivo |
| | In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: | | | | In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: | | | | In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo |
| | [Il sito dell'Ateneo] | [Il sito/la pagina di Dipartimento] | [Il sito/la pagina del Corso di Studi] | [L'Intranet dell'Ateneo] | [Facebook] | [Twitter] | [Linkedin] | [Instagram] | [Indichi il livello di soddisfazione] |
| SSSA | 4,64 | 4,57 | 4,50 | 4,24 | 5,51 | 5,62 | 5,64 | 5,54 | 4,65 |
| Media complessiva | 3,86 | 3,86 | 3,86 | 3,98 | 4,15 | 3,80 | 3,95 | 4,08 | 3,88 |
| MEDIA PICCOLI | 3,78 | 3,67 | 3,74 | 3,86 | 4,18 | 3,69 | 3,83 | 4,08 | 3,87 |
| MEDIA SCUOLE | 3,78 | 3,89 | 3,82 | 3,89 | 4,64 | 4,57 | 4,64 | 4,43 | 4,16 |

Rilevazione della qualità percepita sui servizi integrativi 2023 rivolti ad Allievi Ordinari e Allieve Ordinarie dal secondo anno – indagini del Presidio Qualità realizzate tra il 1° settembre ed il 4 ottobre 2023 sull'anno 2023

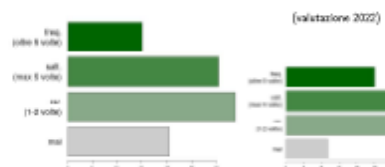
Rilevazione della qualità percepita su servizi integrativi 2023 rivolti ad Allievi Ordinari e Allieve Ordinarie dal secondo anno (Presidio Qualità)



Servizi informatici

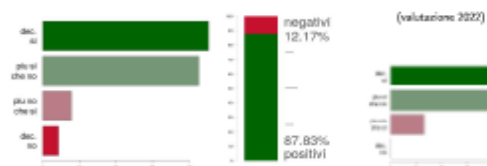
si.01 Utilizza abitualmente il portale intranet per reperire informazioni e notizie?

| Risposta | 2023 | | (2022) |
|----------------------------------|------|-------|--------|
| | N | % | % |
| frequentemente (oltre 5 volte) | 18 | 15.25 | 25.00 |
| saltuariamente (massimo 5 volte) | 36 | 30.51 | 32.35 |
| raramente (1-2 volte) | 40 | 33.90 | 30.88 |
| mai | 24 | 20.34 | 11.76 |



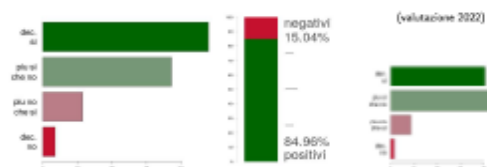
si.02 Ritiene adeguato il servizio di e-mail (dimensione casella, webmail, raggiungibilità dall'esterno, etc.)?

| Risposta | 2023 | | (2022) |
|----------------|------|-------|--------|
| | N | % | % |
| decisamente si | 52 | 45.22 | 42.03 |
| piu si che no | 49 | 42.61 | 44.93 |
| piu no che si | 9 | 7.83 | 13.04 |
| decisamente no | 5 | 4.35 | 0.00 |



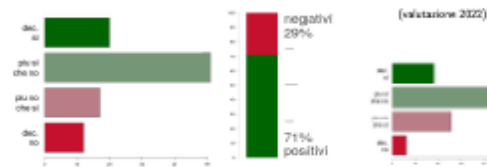
si.03 Ritiene adeguati ai fini della comunicazione interna i servizi accessori (mailing list, comunicazioni all etc.)?

| Risposta | 2023 | | (2022) |
|----------------|------|-------|--------|
| | N | % | % |
| decisamente si | 54 | 47.79 | 40.58 |
| piu si che no | 42 | 37.17 | 49.28 |
| piu no che si | 13 | 11.50 | 8.70 |
| decisamente no | 4 | 3.54 | 1.45 |



si.04 Ritiene efficace e tempestivo il servizio di helpdesk?

| Risposta | 2023 | | (2022) |
|----------------|------|-------|--------|
| | N | % | % |
| decisamente si | 20 | 20.00 | 18.18 |
| piu si che no | 51 | 51.00 | 50.00 |
| piu no che si | 17 | 17.00 | 25.76 |
| decisamente no | 12 | 12.00 | 6.06 |



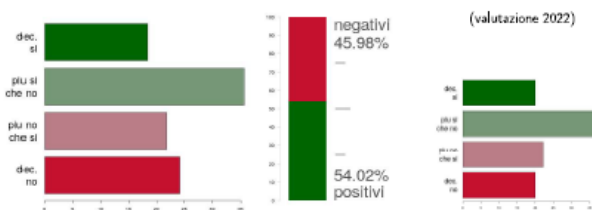
Rilevazione della qualità percepita su servizi integrativi 2023 rivolti ad Allievi Ordinari e Allieve Ordinarie dal secondo anno (Presidio Qualità)



Biblioteca

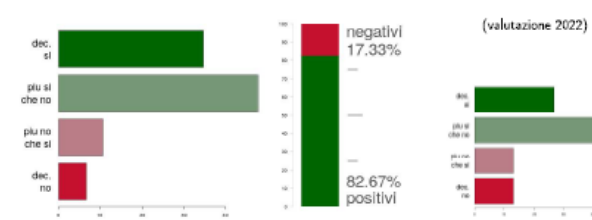
b.05 Numero di postazioni pc

| Risposta | 2023 | | (2022) |
|----------------|------|-------|--------|
| | N | % | % |
| decisamente si | 16 | 18.39 | 20.00 |
| piu si che no | 31 | 35.63 | 37,78 |
| piu no che si | 19 | 21.84 | 22.22 |
| decisamente no | 21 | 24.14 | 20,00 |



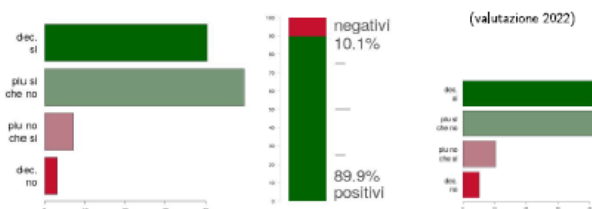
b.11 Aggiornamento e completezza del portale della biblioteca

| Risposta | 2023 | | (2022) |
|----------------|------|-------|--------|
| | N | % | % |
| decisamente si | 26 | 34.67 | 26.67 |
| piu si che no | 36 | 48.00 | 46.67 |
| piu no che si | 8 | 10.67 | 13.33 |
| decisamente no | 5 | 6.67 | 13.33 |



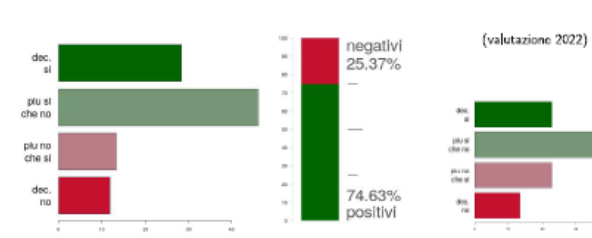
b.06 Copertura della rete wi-fi

| Risposta | 2023 | | (2022) |
|----------------|------|-------|--------|
| | N | % | % |
| decisamente si | 40 | 40.40 | 41,38 |
| piu si che no | 49 | 49.49 | 43.10 |
| piu no che si | 7 | 7.07 | 10.34 |
| decisamente no | 3 | 3.03 | 5,17 |



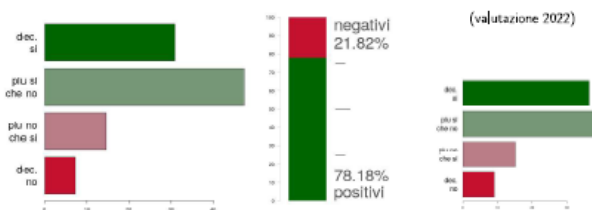
b.12 Aggiornamento e completezza delle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books)

| Risposta | 2023 | | (2022) |
|----------------|------|-------|--------|
| | N | % | % |
| decisamente si | 19 | 28.36 | 22,73 |
| piu si che no | 31 | 46.27 | 40.91 |
| piu no che si | 9 | 13.43 | 22.73 |
| decisamente no | 8 | 11.94 | 13.64 |



b.07 Accesso alla vpn

| Risposta | 2023 | | (2022) |
|----------------|------|-------|--------|
| | N | % | % |
| decisamente si | 17 | 30.91 | 36.36 |
| piu si che no | 26 | 47.27 | 39,39 |
| piu no che si | 8 | 14.55 | 15.15 |
| decisamente no | 4 | 7.27 | 9,09 |



Rilevazione della qualità percepita su servizi integrativi 2023 rivolti ad Allievi Ordinari e Allieve Ordinarie dal secondo anno (Presidio Qualità)



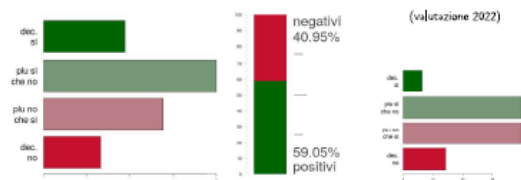
Portale Ateneo

Portale web

Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni sul sito web di ateneo:

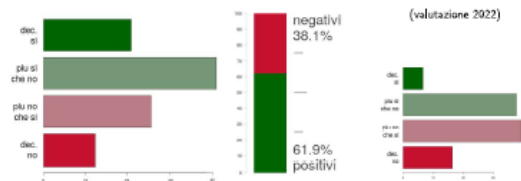
pw.01 Le informazioni sono reperibili

| Risposta | 2023 | | (2022) |
|----------------|------|-------|--------|
| | N | % | % |
| decisamente si | 20 | 19,05 | 6,35 |
| piu si che no | 42 | 40,00 | 39,68 |
| piu no che si | 29 | 27,62 | 39,68 |
| decisamente no | 14 | 13,33 | 14,29 |



pw.02 Le informazioni sono chiare

| Risposta | 2023 | | (2022) |
|----------------|------|-------|--------|
| | N | % | % |
| decisamente si | 22 | 20,95 | 6,56 |
| piu si che no | 43 | 40,95 | 37,70 |
| piu no che si | 27 | 25,71 | 39,34 |
| decisamente no | 13 | 12,38 | 16,39 |



pw.03 Le informazioni sono aggiornate con tempestività

| Risposta | 2023 | | (2022) |
|----------------|------|-------|--------|
| | N | % | % |
| decisamente si | 21 | 23,33 | 8,16 |
| piu si che no | 37 | 41,11 | 42,86 |
| piu no che si | 21 | 23,33 | 34,69 |
| decisamente no | 11 | 12,22 | 14,29 |

