

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						Complessivo	
	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				Comlessivo
	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

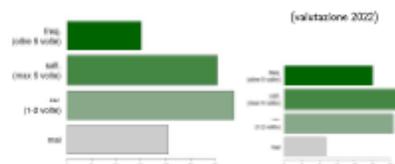
Rilevazione della qualità percepita su servizi integrativi 2023 rivolti ad Allievi Ordinari e Allieve Ordinarie dal secondo anno (Presidio Qualità)



Servizi informatici

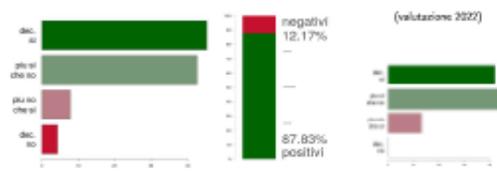
si.01 Utilizza abitualmente il portale intranet per reperire informazioni e notizie?

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



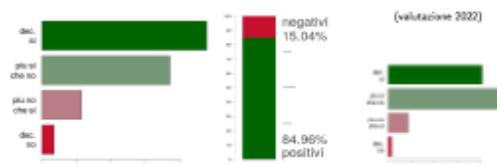
si.02 Ritiene adeguato il servizio di e-mail (dimensione casella, webmail, raggiungibilità dall'esterno, etc.)?

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



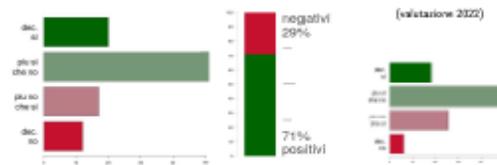
si.03 Ritiene adeguati ai fini della comunicazione interna i servizi accessori (mailing list, comunicazioni all etc.)?

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



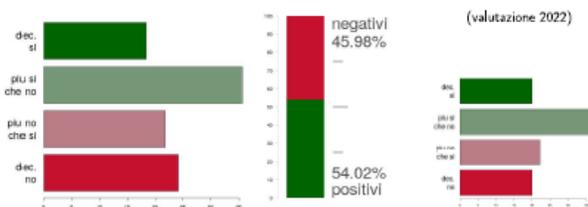
Rilevazione della qualità percepita su servizi integrativi 2023 rivolti ad Allievi Ordinari e Allieve Ordinarie dal secondo anno (Presidio Qualità)



Biblioteca

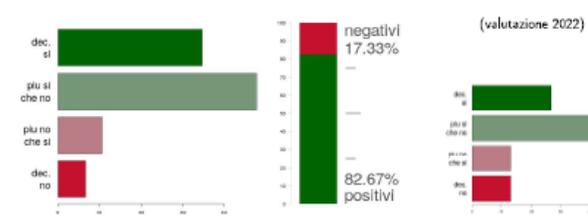
b.05 Numero di postazioni pc

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



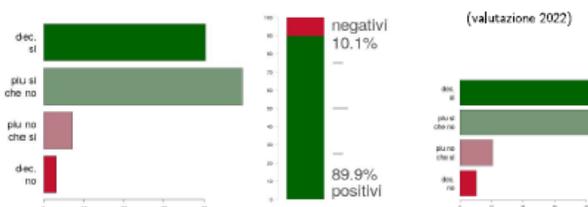
b.11 Aggiornamento e completezza del portale della biblioteca

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



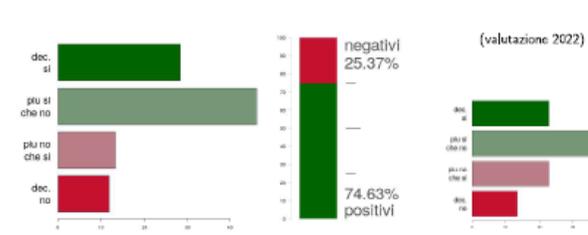
b.06 Copertura della rete wi-fi

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



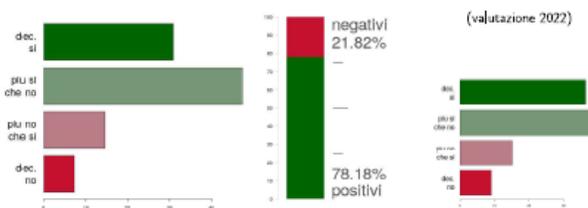
b.12 Aggiornamento e completezza delle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books)

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)



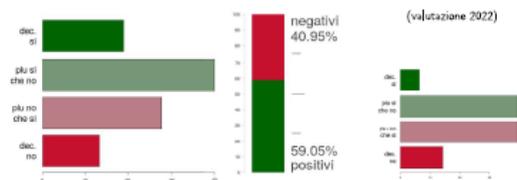
Portale Ateneo

Portale web

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

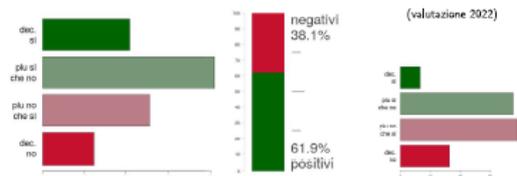
pw.01 Le informazioni sono reperibili

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

