

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 2022 sull'anno 2021 - Politecnico di Milano Graduate School of Management – rivolta a Dottorandi Docenti Assegnisti (DDA)
- Indagine Good Practice 2022 sull'anno 2021 - 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 2022

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 2021/22 ha coinvolto su base volontaria 50 Atenei di cui **4 Scuole Superiori**: Scuola IMT Alti Studi, Scuola Normale Superiore (SNS), Scuola Superiore Sant'Anna (SSSA), Scuola universitaria superiore "Gran Sasso Science Institute" (GSSI).

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 **2022 sui servizi erogati nel 2021**.

Indagine Good Practice 2021/2022

Dottorandi Docenti Assegnisti (DDA)

Sistemi informatici

SISTEMI INFORMATICI										
Ateneo	In riferimento alla rete Wi-Fi [Indichi il livello di soddisfazione]	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConferenze, Storage...) [Indichi il livello di soddisfazione]	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi la frequenza di utilizzo: MAI]	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi la frequenza di utilizzo: GIORNALIERA]	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi la frequenza di utilizzo: MENSILE]	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi la frequenza di utilizzo: ANNUALE]	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [AMMINISTRAZIONE CENTRALE]	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [STRUTTURE DECENTRATE]	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi il livello di soddisfazione]	In riferimento ai sistemi informatici [Si ritiene complessivamente soddisfatto/a]
SSSA	4,15	4,52	21%	2%	31%	47%	83%	17%	4,93	4,37
Media complessiva	4,11	4,86	33%	3%	25%	37%	56%	44%	4,71	4,32
MEDIA PICCOLI	4,21	4,93	35%	3%	15%	31%	70%	30%	4,70	4,31
MEDIA SCUOLE	4,43	4,95	33%	1%	32%	34%	83%	17%	4,67	4,46



Indagine Good Practice 2021/2022

Dottorandi Docenti Assegnisti (DDA)

Portale e social media



PORTALE E SOCIAL MEDIA									
Ateneo	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito dell'Ateneo]	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina di Dipartimento]	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina del Corso di Studi]	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [L'Intranet dell'Ateneo]	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social MEDIA, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Facebook]	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Twitter]	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [LinkedIn]	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Instagram]	In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo [Indichi il livello di soddisfazione]
SSSA	4,38	3,98	4,00	4,00	4,63	4,57	4,49	4,28	4,34
Media complessiva	3,99	3,98	3,96	4,00	4,17	3,73	3,93	3,96	3,91
MEDIA PICCOLI	3,78	3,78	3,73	3,95	4,38	3,88	4,06	4,19	3,95
MEDIA SCUOLE	4,22	4,11	4,09	4,02	4,38	4,09	4,04	3,59	4,13

Indagine Good Practice 2021/2022

Dottorandi Docenti Assegnisti (DDA)

Servizi bibliotecari

	SERVIZI BIBLIOTECARI	
Ateneo	In riferimento alle operazioni on-line [Indichi il livello di soddisfazione]	In riferimento al servizio bibliotecario [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
SSSA	4,72	4,96
Media complessiva	4,61	4,62
MEDIA PICCOLI	4,55	4,55
MEDIA SCUOLE	4,60	4,77



Indagine Good Practice 2021/2022

Personale tecnico amministrativo (PTA)

Contabilità



	CONTABILITA'				
	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) [AMMINISTRAZIONI CENTRALE]	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) [STRUTTURE DECENTRATE]	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) [Indichi il livello di soddisfazione]	In riferimento al supporto informativo agli stipendi [Indichi il livello di soddisfazione]	In riferimento al supporto alla contabilità [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Ateneo					
SSSA	84%	16%	5,05	4,96	5,14
Media complessiva	77%	23%	4,33	4,52	4,34
MEDIA PICCOLI	69%	31%	4,26	4,45	4,19
MEDIA SCUOLE	84%	16%	4,46	4,56	4,54

Indagine Good Practice 2021/2022
Personale tecnico amministrativo (PTA)
Sistemi informatici



	SISTEMI INFORMATICI							
	In riferimento alla rete Wi-Fi [Indichi il livello di soddisfazione]	In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo [Indichi il livello di soddisfazione]	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [Indichi il livello di soddisfazione]	In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [Indichi la frequenza di utilizzo: GIORNALIERA]	In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [Indichi il livello di soddisfazione]	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi la frequenza di utilizzo: MENSILE]	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi il livello di soddisfazione]	In riferimento ai sistemi informatici [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Ateneo								
SSSA	4,60	4,71	4,58	63%	4,30	62%	5,16	4,84
Media complessiva	4,34	4,30	4,77	65%	4,28	45%	4,51	4,33
MEDIA PICCOLI	4,35	4,30	4,84	67%	4,35	36%	4,52	4,28
MEDIA SCUOLE	4,77	4,62	4,83	64%	4,31	56%	4,55	4,57

Indagine Good Practice 2021/2022

Personale tecnico amministrativo (PTA)

Portale e social media



	PORTALE E SOCIAL MEDIA								
Ateneo	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito dell'Ateneo]	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina di Dipartimento]	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina del Corso di Studi]	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [L'Intranet dell'Ateneo]	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Facebook]	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Twitter]	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Linkedin]	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Instagram]	In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo [Indichi il livello di soddisfazione]
SSSA	4,25	4,18	4,03	3,88	4,96	4,91	5,12	4,93	4,53
Media complessiva	3,93	3,96	3,91	4,03	4,18	3,82	3,90	4,03	3,89
MEDIA PICCOLI	3,89	3,89	3,87	4,05	4,34	3,74	3,86	4,16	4,01
MEDIA SCUOLE	3,99	3,99	3,91	3,89	4,46	4,42	4,29	4,20	4,17

Rilevazione della qualità percepita sui servizi integrativi 2022 rivolti ad Allievi Ordinari e Allieve Ordinarie dal secondo anno – indagini del Presidio Qualità realizzate tra il 15 ottobre ed il 30 novembre 2022 sull'anno 2022



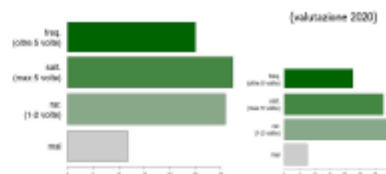
Rilevazione della qualità percepita su servizi integrativi 2022 rivolti ad Allievi Ordinari e Allieve Ordinarie dal secondo anno (Presidio Qualità)



Servizi informatici

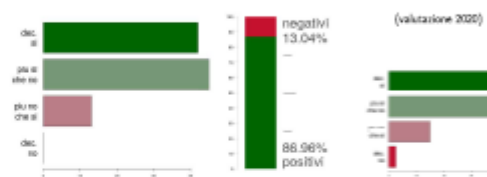
si.01 Utilizza abitualmente il portale intranet per reperire informazioni e notizie?

Risposta	2022		(2021)
	N	%	%
frequentemente (oltre 5 volte)	17	25.00	22.50
saltuariamente (massimo 5 volte)	22	32.35	32.50
raramente (1-2 volte)	21	30.88	37.50
mai	8	11.76	7.50



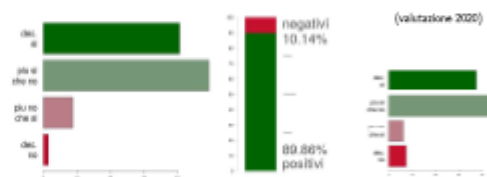
si.02 Ritieni adeguato il servizio di e-mail (dimensione casella, webmail, raggiungibilità dall'esterno, etc.)?

Risposta	2022		(2021)
	N	%	%
decisamente si	29	42.03	41.25
piu si che no	31	44.93	41.25
piu no che si	9	13.04	15.00
decisamente no	0	0.00	2.50



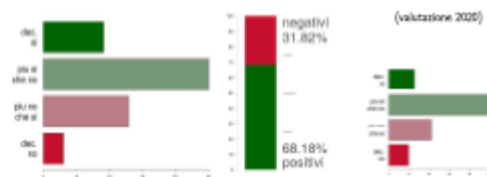
si.03 Ritieni adeguati ai fini della comunicazione interna i servizi accessori (mailing list, comunicazioni all etc.)?

Risposta	2022		(2021)
	N	%	%
decisamente si	28	40.58	37.50
piu si che no	34	49.28	48.75
piu no che si	6	8.70	6.25
decisamente no	1	1.45	7.50



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

Risposta	2022		(2021)
	N	%	%
decisamente si	12	18.18	12.68
piu si che no	33	50.00	56.34
piu no che si	17	25.76	21.13
decisamente no	4	6.06	9.86



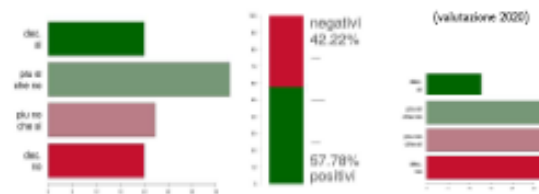
Rilevazione della qualità percepita su servizi integrativi 2022 rivolti ad Allievi Ordinari e Allieve Ordinarie dal secondo anno (Presidio Qualità)



Biblioteca

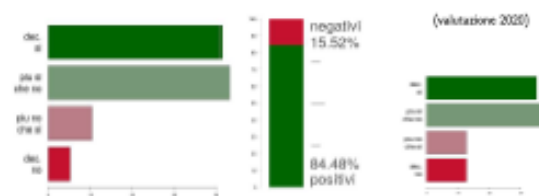
b.05 Numero di postazioni pc

Risposta	2022		(2021)
	N	%	%
decisamente si	9	20.00	12.73
piu si che no	17	37.78	29.09
piu no che si	10	22.22	29.09
decisamente no	9	20.00	29.09



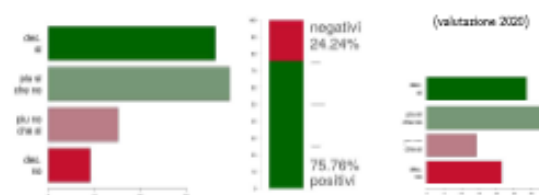
b.06 Copertura della rete wi-fi

Risposta	2022		(2021)
	N	%	%
decisamente si	24	41.38	34.92
piu si che no	25	43.10	39.68
piu no che si	6	10.34	12.70
decisamente no	3	5.17	12.70



b.07 Accesso alla vpn

Risposta	2022		(2021)
	N	%	%
decisamente si	12	36.36	28.57
piu si che no	13	39.39	35.71
piu no che si	5	15.15	14.29
decisamente no	3	9.09	21.43



Rilevazione della qualità percepita su servizi integrativi 2022 rivolti ad Allievi Ordinari e Allieve Ordinarie dal secondo anno (Presidio Qualità)

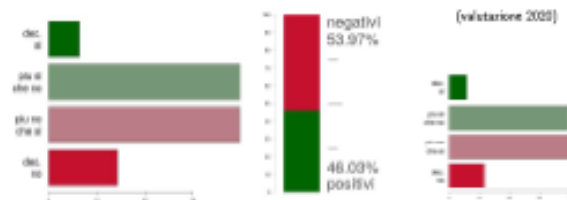


Portale Ateneo

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

pw.01 Le informazioni sono reperibili

Risposta	2022		(2021)
	N	%	%
decisamente si	4	6.35	5.80
piu si che no	25	39.68	39.13
piu no che si	25	39.68	43.48
decisamente no	9	14.29	11.59



pw.02 Le informazioni sono chiare

Risposta	2022		(2021)
	N	%	%
decisamente si	4	6.56	5.97
piu si che no	23	37.70	41.79
piu no che si	24	39.34	37.31
decisamente no	10	16.39	14.93

