

Analisi dei risultati del sondaggio per la Customer satisfaction del DNISC periodo 2022-2023

Il Dipartimento di Neuroscienze Imaging e Scienze Cliniche (DNISC) ha definito nel Piano strategico 2019-23 di revisionare periodicamente la Carta dei servizi e il mansionario per ottimizzare il lavoro e far fronte alle necessità dei componenti del Dipartimento nei diversi ambiti del loro operato. Inoltre, per monitorare lo stato dell'arte e le azioni intraprese, il Dipartimento ha pianificato di verificare il grado di soddisfazione degli utenti interni utilizzando un sondaggio in accordo e in collaborazione con gli uffici centrali della Performance e dei rapporti con il Pubblico dell'Ateneo. Il sondaggio si è svolto durante gli ultimi giorni del 2023. La presente formulazione è quella proposta lo scorso anno, già revisionata per qualche quesito e con aggiunta di alcuni punti. Il questionario è stato somministrato a Docenti, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi e Specializzandi. Il sondaggio ha dato i seguenti risultati che sono stati confrontati con quelli ottenuti negli anni precedenti.

Dati generali

I risultati ottenuti sono riportati nella tabella seguente con il confronto con quelli ottenuti negli anni precedenti.

I primi quesiti del sondaggio riguardano la valutazione generale dell'interazione dell'utente con il personale TA.

Al sondaggio 2023 hanno partecipato i seguenti componenti del Dipartimento:

Partecipanti	2022		2023	
	% di partecipanti nei rispettivi ruoli	% di partecipanti nei rispettivi ruoli sul totale di partecipanti	% di partecipanti nei rispettivi ruoli	% di partecipanti nei rispettivi ruoli sul totale di partecipanti (315)
PO	16/19 n tot PO (84%)	8.33	12/19 n tot PO (63%)	4
PA	25/30 n tot PA (83%)	13.02	28/35 n tot PA (80%)	9
Ric (RU, RTDa, RTDb)	20/22 n tot Ric (91%)	10.42	15/20 n tot Ric (75%)	5
Assegnisti di ricerca	17/20 n tot Ass (85%)	8.85	8/21 n tot Ass (38%)	2
Dottoranda/o	42/59 n tot Dott (71%)	21.88	44/84 n tot Dott (52%)	14
Specializzanda/o	50/136 n tot Spec (37%)	26.04	47/139 n tot Spec (34%)	15
Borsista	22/42 n tot Bors (52%)	11.46	2/45 n tot Bors (4%)	1

Come per il 2022, il primo impatto con i numeri rivela un Dipartimento giovane con un alto numero di figure in formazione post lauream. Il dato meno positivo è che proprio in questo ambito, e soprattutto tra borsisti e specializzandi, non è ancora radicata l'appartenenza al Dipartimento e l'utilizzo dei suoi servizi, viste le percentuali sempre più basse dei partecipanti tra i giovani non strutturati.

Di seguito vi sono i parametri confrontati per anno di rilevamento. Dal confronto emerge che il numero dei partecipanti è in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente probabilmente per il periodo scelto per la somministrazione. Per i restanti punti, i risultati del 2023 risultano per lo più in linea o in leggera diminuzione rispetto a quelli degli anni precedenti.

Quesito	2020	2021	2022	2023	Nota
Percentuale di partecipazione	Inviati 195, risposte 127 (65%)	Inviati 253, risposte 129 (51%)	Inviati 328, risposte 201 (61%)	Inviati 315, risposte 160 (51%)	In diminuzione rispetto all' anno precedente. Periodo di somministrazione (28-12-23/14-01-24).
Ha usufruito dei servizi	86 %	79 %	80 %	74 %	In diminuzione rispetto agli anni precedenti
Quante volte interagisci mediamente	Una volta durante l' anno/Più volte nel corso degli ultimi anni/una volta al mese: 74% una volta a settimana/più volte a settimana 26%	Una volta durante l' anno/Più volte nel corso degli ultimi anni/una volta al mese: 77% una volta a settimana/più volte a settimana 23%	Una volta durante l' anno/Più volte nel corso degli ultimi anni/una volta al mese: 80% una volta a settimana/più volte a settimana 20%	Una volta durante l' anno/Più volte nel corso degli ultimi anni/una volta al mese: 73% una volta a settimana/più volte a settimana 27%	In linea rispetto agli anni precedenti
Come valuti la competenza del personale	Inadeguata 5% Sufficiente 18% Ottima/eccellente 77%	Inadeguata 4% Sufficiente 20% Ottima/eccellente 76%	Inadeguata 0% Sufficiente 8% Buona 19% Ottima/eccellente 73%	Inadeguata 1,7% Sufficiente 8% Buona 18% Ottima/eccellente 72%	In linea rispetto agli anni precedenti
Come valuti la capacità operativa	Inadeguata 8% Sufficiente 19% Ottima/eccellente 73%	Inadeguata 3% Sufficiente 24% Ottima/eccellente 73%	Inadeguata 0% Sufficiente 9% Buona 24% Ottima/eccellente 67%	Inadeguata 2,6% Sufficiente 7% Buona 23% Ottima/eccellente 67,4 %	In linea rispetto agli anni precedenti
Come valuti i tempi di soluzione del problema	Lunghi 14% contenuti 26% tempestivi/rapidi 60%	Lunghi 9% contenuti 29% tempestivi/rapidi 62%	Lunghi 9% contenuti 25% tempestivi/rapidi 66%	Lunghi 12 % contenuti 30% tempestivi/rapidi 58%	Più bassi rispetto al trend degli anni precedenti
E' chiara l'attribuzione delle funzioni alle singole posizioni del personale	No 19% ne' si/ne' no 14% Si 67%	No 22% ne' si/ne' no 10% Si 68%	No 15% ne' si/ne' no 14% Si 71%	No 13 % ne' si/ne' no 15 % Si 72 %	In linea con l'anno precedente
Come valuti la disponibilità e l'assertività del personale	Poco 5% sufficiente 25% molto 70%	Poco 6% sufficiente 20% molto 74%	Poco 3% sufficiente 21% molto 76%	Poco 2,6 % sufficiente 25 % molto 72,4%	In linea con gli anni precedenti

I dati sono stati elaborati derivando un indice di gradimento calcolato moltiplicando ciascuna risposta (da 1 a 5) per il numero di preferenze espresse, quindi effettuando la sommatoria e dividendo per il numero totale di preferenze espresse per quella domanda. La tabella A riporta i risultati ottenuti per gli anni 2020, 2021, 2022 e 2023.

Tabella A: Indice di gradimento

Quesito	Indice di gradimento (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo) -2020	Targ et per il 2021	Indice di gradimen to (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo) -2021	Targ et per il 2022	Indice di gradimen to (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo) -2022	Targ et per il 2023	Indice di gradimen to (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo) -2023	Obiettivo	Targ et per il 2024
Come valuti, complessivamente, la competenza professionale del personale amministrativo del Dipartimento con cui hai avuto rapporti?	3.87	≥3	3.97	≥3	3,95	≥3	3,92	Almeno mantenimento	≥3
Come valuti, complessivamente, la capacità operativa del personale amministrativo del Dipartimento con cui hai avuto rapporti?	3.81	≥3	3.87	≥3	3,83	≥3	3,85	Almeno mantenimento	≥3
Come valuti, complessivamente, i tempi di accoglimento delle richieste e di risoluzione dei problemi presentati al personale del Dipartimento?	3.59	≥3	3.71	≥3	3,75	≥3	3,61	Almeno mantenimento	≥3
È chiara l'attribuzione delle funzioni alle singole posizioni organizzative del Dipartimento?	3.70	≥3	3.74	≥3	3,84	≥3	3,89	Almeno mantenimento	≥3
Come valuti, complessivamente, la disponibilità e l'assertività del personale amministrativo del Dipartimento?	4.01	≥3	4.03	≥3	4,14	≥3	4,09	Almeno mantenimento	≥3

I dati elaborati confermano che l'obiettivo del 2022 per il 2023 è stato pienamente raggiunto.

Risultati su servizi specifici

In questa sezione sono riportati i dati riguardanti servizi specifici giudicati da migliorare o valutati tramite un indice di gradimento.

Nella tabella B sono riportate le percentuali di risposte relative ai servizi considerati da migliorare. Da notare rispetto al 2022: un peggioramento della valutazione di alcuni servizi più utilizzati (Missioni e rimborsi, Accordi, convenzioni e contratti, Assistenza rendicontazione bandi, Master corsi post lauream). Sono invece migliorati i servizi di Acquisizione beni e servizi, Collaborazioni esterne, Supporto e assistenza attività di ricerca, Assegni e borse di studio.

Tabella B: QUALI SERVIZI DA MIGLIORARE

Servizi	Anno 2020 (%)	Anno 2021 (%)	Anno 2022 (%)	Anno 2023 (%)	Note rispetto al 2022
Acquisizione beni e servizi	31	37	38	35	↓
Missioni e rimborsi	29	30	32	38	↑
Collaborazioni esterne	24	15	22	18	↓
Accordi convenzioni e contratti	22	27	16	21	↑
Assistenza rendicontazione bandi	42	13	7	16	↑
Supporto e assistenza attività di ricerca	Non valutato	34	26	11	↓
Supporto al dottorato	21	24	16	18	≈
Assegni di ricerca	15	15	11	7	↓
Borse di studio per ricerca e post lauream	14	18	12	8	↓
Supporto attività didattica	12	7	4	6	≈
Master e corsi post lauream	11	3	7	10	↑
Gestione terza missione	6	5	7	8	≈
Gestione internazionalizzazione	10	6	10	6	↓
Gestione orientamento	9	2	10	5	↓
Gestione AQ	5	6	2	2	=
Gestione sicurezza	15	7	4	3	≈
Gestione trasparenza, privacy	4	5	6	3	↓

In tabella C è riportata l'analisi dei dati desunti dal sondaggio per il periodo 2022-2023. In particolare sono stati presi in considerazione i servizi forniti dal DNISC aggiornati all'ultima versione della Carta dei servizi 2022, riportando gli standard di qualità che il DNISC ha assegnato in fase di previsione presenti nella Carta dei servizi 2020. L'indice di gradimento per uno specifico servizio (riferito alla sua efficacia e tempestività) è stato calcolato moltiplicando ciascuna valutazione (da 1 a 10) per il numero di preferenze espresse, effettuando la sommatoria e dividendo per il numero totale di preferenze espresse per quel servizio.

Tabella C: INDICI DI GRADIMENTO SU SERVIZI SPECIFICI

Servizio	Standard di qualità imposto to 2020	Indice di gradimento 2020	Target atteso 2021	Indice di gradimento to 2021	Target atteso 2022	Indice di gradimento to 2022	Target atteso 2023	Indice di gradimento to 2023	Target atteso 2024
Acquisizione beni e servizi-Efficacia	6	7.4	≥7	7.5	≥7	7.4	≥7	7.9	≥7
Acquisizione beni e servizi-Tempestività	6	6.6	≥6	7.2	≥6	6.6	≥6	7,0	≥6
Missioni e rimborsi-Efficacia	6	7.7	≥7	8.1	≥7	8.5	≥7	8.5	≥7
Missioni e rimborsi-Tempestività	6	7.3	≥7	7.8	≥7	8.2	≥7	8.0	≥7

Collaborazioni esterne-Efficacia	6	6.8	≥6	7.7	≥6	7.4	≥6	7.9	≥6
Collaborazioni esterne-Tempestività	6	6.6	≥6	7.5	≥6	7.0	≥6	7.8	≥6
Accordi, convenzioni, contratti-Efficacia	6	7.4	≥7	7.4	≥7	7.6	≥7	8.2	≥7
Accordi, convenzioni, contratti-Tempestività	6	7.4	≥7	7.5	≥7	7.4	≥7	7.9	≥7
Rendicontazione su bandi competitivi-Efficacia	6	6.3	≥6	8.1	≥6	8.8	≥6	8.6	≥6
Rendicontazione su bandi competitivi-Tempestività	6	6.0	≥6	8.1	≥6	9.0	≥6	8.8	≥6
Supporto Attività di ricerca-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.5	≥6	8.1	≥6	8.2	≥6
Supporto Attività di ricerca-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6	8.2	≥6	8.0	≥6
Supporto al Dottorato-Efficacia	6	6.6	≥6	7.4	≥6	6.9	≥6	8.1	≥6
Supporto al Dottorato-Tempestività	6	6.9	≥6	7.4	≥6	7.4	≥6	8.0	≥6
Supporto assegni di ricerca-Efficacia	6	7.9	≥7	8.3	≥7	8.4	≥7	9.4	≥7
Supporto assegni di ricerca-Tempestività	6	7.8	≥7	8.2	≥7	8.4	≥7	9.1	≥7
Supporto borse di studio-Efficacia	6	8.1	≥8	8.6	≥8	8.9	≥8	9.0	≥8
Supporto borse di studio-Tempestività	6	8.2	≥8	8.5	≥8	9.0	≥8	9.3	≥8
Supporto corsi post lauream-Efficacia	6	6.6	≥6	7.8	≥6	8.6	≥6	8.7	≥6
Supporto corsi post lauream-Tempestività	6	6.5	≥6	7.3	≥6	8.3	≥6	8.7	≥6
Gestione attività didattica-Efficacia	6	7.1	≥7	7.6	≥7	8.7	≥7	8.8	≥7
Gestione attività didattica-Tempestività	6	7.2	≥7	8.8	≥7	8.7	≥7	8.8	≥7
Gestione Terza Missione-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	7.9	≥6	8.1	≥6
Gestione Terza Missione-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6	8.1	≥6	8.7	≥6
Gestione internazionalizzazione-Efficacia	6	6.6	≥6	7.7	≥6	9.0	≥6	8.5	≥6
Gestione internazionalizzazione-Tempestività	6	6.3	≥6	7.5	≥6	9.0	≥6	8.2	≥6
Gestione orientamento e	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	7.8	≥6	8.1	≥6

tutorato-Efficacia									
Gestione orientamento e tutorato-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	7.7	≥6	8.2	≥6
Gestione AQ-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	8.8	≥6	8.9	≥6
Gestione AQ-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.6	≥6	8.9	≥6	9.1	≥6
Gestione sicurezza sul lavoro-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	8.9	≥6	8.6	≥6
Gestione sicurezza sul lavoro-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6	8.1	≥6	8.9	≥6
Gestione Trasparenza-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6	8.4	≥6	8.7	≥6
Gestione Trasparenza-Tempestività	non presente	non presente	non presente	8.0	≥6	8.0	≥6	8.8	≥6

Gli indici di gradimento sono complessivamente molto positivi, tutti gli indicatori hanno soddisfatto i target attesi.

Riguardo i quesiti riguardanti la gestione e l'efficacia del sito di Dipartimento sono stati rilevati i seguenti risultati:

Domanda	2022 (% risposte)	2023 (% risposte)
Con quale frequenza in media utilizzi il sito di Dipartimento per reperire informazioni	Mai / Raramente 69 % Settimanalmente 26 % Quotidianamente / Più volte al giorno 5 %	Mai / Raramente 75 % Settimanalmente 23 % Quotidianamente / Più volte al giorno 2 %

I risultati hanno rivelato ancora una volta che i tre quarti dei partecipanti al sondaggio visita raramente il sito.

Di seguito è riportato l'elenco delle varie richieste di informazioni da inserire sul sito, e/o alcuni commenti, e le rispettive note in risposta.

Richieste/Commenti	Risposta
Richiesta di: pagina di update sui principali risultati scientifici/papers. Sarebbe utile avere una pagina con gli indici di produttività (H-index) di ogni soggetto afferente al dipartimento, con anche le principali pubblicazioni nel settore di pertinenza. Questo darebbe visibilità e maggiori possibilità di interazione tra i ricercatori. Richiesta di: informazioni dati del personale.	Queste informazioni sono già presenti: ogni componente può visitare la propria pagina su IRIS (trova il link anche nei Link utili sotto la sezione Dipartimento e nella sottosezione Pubblicazioni nella sezione Ricerca), oppure consultare Scopus (trova il link anche nei Link utili sotto la sezione Dipartimento). Inoltre, i dati aggregati delle attività del Dipartimento (numero pubblicazioni/anno, bandi finanziati, numero di applicazioni ai bandi di ricerca, ecc) sono reperibili nelle Relazioni di monitoraggio annuale pubblicate nella Sezione Qualità.
Richiesta di pagine dedicate ai laboratori più flessibili con possibilità da parte del responsabile di inserire materiale. Fornire un template per un sito per ogni	Come già sottolineato più volte durante i CdD e in risposta ai commenti dello scorso anno pubblicati sul Report Customer satisfaction 2022, questo non è applicabile sia per motivi tecnici che di controllo e

<p>singolo laboratorio/unità operativa gestito e mantenuto dai rispettivi responsabili.</p>	<p>sicurezza. In ogni caso il Responsabile del sito sta cercando una soluzione a questa richiesta che mantenga il controllo di quello che viene pubblicato e una relativa autogestione delle pagine dedicate ai gruppi di ricerca.</p>
<p>Numeri di telefono corretti a cui fare riferimento.</p>	<p>Grazie per la segnalazione, anche se generica, sarà effettuato un controllo ed una eventuale revisione</p>
<p>Il personale non è aggiornato. Mancano indicazioni sul RAD.</p>	<p>Grazie per la segnalazione, la sezione Amministrazione verrà tempestivamente aggiornata</p>
<p>Aggiungerei informazioni riguardo più dettagliate sui corsi/seminari che il Dottorando deve seguire nel corso dei tre anni in ogni specifico corso. Inoltre, non sono riportate informazioni sulle date di consegna della tesi, o della struttura etc.</p>	<p>Sotto la sezione Ricerca è presente una sottosezione Dottorati di Ricerca. In questa ultima sono presenti i link dei tre Dottorati del DNISC che riportano le rispettive informazioni specifiche. Nella stessa sottosezione è presente il link al sito della Scuola Superiore per reperire info e scadenze delle procedure comuni a tutti i Dottorati (consegna tesi, strutturazione, documenti ecc). E' cura di ogni Coordinatore comunicare ai rispettivi Dottorandi le date o il calendario delle lezioni/seminari da svolgersi durante l'anno.</p>
<p>Avvisi bandi (borse, assegni, ecc.). Maggiore accessibilità e reperibilità dei bandi</p>	<p>Nella sezione Dipartimento è presente una sottosezione di: Link utili in cui c'è anche il link all'Albo Pretorio. Inoltre, la Segreteria informa tempestivamente sull'uscita dei bandi attivati dal DNISC.</p>
<p>Elenco di strumentazione accessibile e modulistica associata</p>	<p>Il DNISC non ha strumentazioni comuni o facility, ma ogni laboratorio possiede strumenti di proprietà per le linee di ricerca attive. Informazioni su queste ultime sono reperibili nelle pagine di ogni gruppo/laboratorio in via di revisione. Inoltre, nella sezione Ricerca, sotto: Centri di ricerca, sono presenti i link ai centri di ricerca di Ateneo da consultare, poiché alcuni di questi hanno facility con le rispettive modalità di accesso.</p>
<p>Modalità di richiesta per supporto alle attività didattiche, di ricerca e di terza missione</p>	<p>Non è chiara la richiesta/suggerimento. Nella sezione Amministrazione è presente la Carta dei servizi dove sono indicati i referenti di ciascuno di questi aspetti, anche elencati nella stessa pagina. Per visualizzare e/o scaricare i moduli e i pdf allegati, occorre accedere al sito con le proprie credenziali di Ateneo.</p>
<p>Più che aggiungere andrebbe aggiornato con maggior frequenza, al momento per esempio mancano tutti i progetti vinti dal dipartimento nel 2023. Andrebbe curata ed aggiornata la presentazione grafica (i.e.: le immagini che compaiono in homepage. Calendario Riunioni C.D.D. ANNO 2024. Calendario Consigli di dipartimento.</p>	<p>Il sito è periodicamente aggiornato grazie all'impegno e alla dedizione del Referente del sito (Prof Mauro Gianni Perrucci), le varie informazioni sono anche aggiornate in base alla rispettiva priorità. Inoltre, si riscontra scarsa collaborazione in risposta alle richieste del Referente del sito riguardo informazioni su aggiornamenti di attività e fornitura di materiale grafico. E' invece utile pubblicare il calendario dei Consigli di Dipartimento che è stilato all'inizio dell'anno.</p>

Aggiungere un sistema di FAQ	Al momento non realizzabile sia per ragioni tecniche che di gestione. Comunque la Segreteria ha cominciato il lavoro di impostazione delle FAQ fino ad ora ricevute.
Andrebbero rese maggiormente trasparenti tutte le informazioni relative a bandi, concorsi, missioni, rimborsi, pratiche di ricerca (comitati etici etc). C'è scarsa chiarezza. In generale, trovo scomoda da navigare la sezione "AMMINISTRAZIONE", con tanti piccoli PDF da aprire per accedere a specifiche informazioni.	Dalla lettura del commento generico, può essere indicata la navigazione, dopo accesso al sito con le proprie credenziali di Ateneo, della sezione Carta dei Servizi e Customer satisfaction, dove è presente il documento integrale della Carta dei servizi, il Mansionario sintetico e di seguito le varie sottosezioni dei servizi erogati con i rispettivi referenti. Nella sezione Modulistica, suddivisi per argomenti, sono presenti i vari moduli scaricabili dopo l'accesso al sito con le proprie credenziali.
Aggiungerei eventualmente un link per capire i fondi residui	Come già sottolineato più volte durante i CdD e in risposta ai commenti dello scorso anno pubblicati sul Report Customer satisfaction 2022, questo non è applicabile sia per motivi tecnici che di sicurezza.

Il sondaggio si conclude dando la possibilità all'utente di rilasciare commenti o suggerimenti. Di seguito si riporta il riepilogo dei commenti salienti rinvenuti.

Commento
servirebbe più personale in modo da evitare il sovraccarico, che viene comunque gestito con molta efficienza, ma non è adeguato.
Velocità di risposta del RAD per gli ordini, che limita l'efficienza del settore acquisizione beni. Non è responsabilità del PTA, ma solo della struttura organizzativa, in base alla quale il RAD è condiviso con più Dipartimenti, rallentando dunque, giocoforza, tutti i processi legati agli ordini. Migliorare questa organizzazione avrebbe un impatto notevole.
Uniformità nel supporto all'acquisizione di strumentazione.
Cercherei di ridurre il più possibile la burocrazia cartacea, al fine di aumentare quella digitale (e agevolare molte pratiche). Ad esempio, i moduli relativi al visiting estero per i dottorandi (o Erasmus per i ricercatori) dovrebbero essere resi digitali (e ridurre in questo modo i tempi di attesa/reperibilità di tali documenti dalle università estere). Troppe pratiche vengono ancora svolte tramite cartaceo rispetto ad altri atenei.
Snellire l'acquisto beni.
Il personale amministrativo è sempre disponibile e fa di tutto per venire incontro alle esigenze di tutti. Tuttavia, essendo il personale altamente sottodimensionato in considerazione del delirante carico burocratico richiesto anche per le procedure più banali, questo comporta spesso dei ritardi (ribadisco, non imputabili al personale amministrativo per se).
Nel complesso l'amministrazione funziona, anche se sul piano organizzativo potrebbe migliorare nel contatto con l'utenza. Bisognerebbe agevolare gli utenti nel mettersi in contatto direttamente con l'unità di segreteria pertinente. Questo sia rendendo più agevole la consultazione delle info al riguardo sul sito, sia gestendo la mail "neuroscienze" in modo da fornire risposte rapide che possano indirizzare l'utente verso la persona da contattare per un certo compito. Inoltre, la gestione dei progetti in tutte le loro fasi, a livello dipartimentale, richiederebbe un'unità di personale specificamente addetta a questo scopo.
Personale estremamente competente ed efficiente. Forse troppo oberato di lavoro a causa della alta dinamicità del Dipartimento. Potrebbe beneficiare di personale aggiuntivo.

Conclusioni

Nell'insieme, dai risultati ottenuti emerge che il DNISC ha raggiunto per il 2023 i target e gli obiettivi che si era proposto.

Dall'analisi dei dati, dal confronto con i dati degli anni precedenti, e dai commenti rilasciati dagli utenti emergono alcuni aspetti migliorabili:

- migliorare la scelta del periodo di somministrazione del sondaggio, la sua pubblicizzazione sottolineandone il significato e il valore dal punto di vista manageriale. Occorre sensibilizzare soprattutto i giovani e in particolare la fascia degli specializzandi e dei borsisti;
- miglioramento dei servizi, target: mantenere/superare l'indice di gradimento;
- aumentare la visualizzazione del sito rendendolo sempre più fruibile e aggiornato.

Di nota è il giudizio complessivamente positivo dato alla gestione dei servizi a fronte di un numero sottodimensionato di PTA che comunque si adopera al meglio per fronteggiare il carico di lavoro gravato anche da nuove procedure amministrative non tempestivamente formalizzate (come ad esempio le procedure di acquisto di beni e servizi in generale o le procedure di gestione dei finanziamenti PNRR).