

SET DI INDICATORI DI GESTIONE -
INDICATORI DI EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)

Fonte	Ambito	Area Scuola Normale	Servizio Scuola Normale	Domanda questionario
Good Practice	informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE [Il servizio risponde alle esigenze di ricerca]
Good Practice	informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE [Le informazioni fornite sono chiare]
Good Practice	informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE [Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati]
Good Practice	informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE [Il servizio risponde alle esigenze di ricerca]
Good Practice	informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE [Le informazioni fornite sono chiare]
Good Practice	informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE [Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati]
Good Practice	accessibilità	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili]
Good Practice	accessibilità	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Non vi è presenza di barriere architettoniche]
Good Practice	accessibilità	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili]
Good Practice	accessibilità	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [Non vi è presenza di barriere architettoniche]
Good Practice	applicativi gestionali sviluppati da terzi	Area Strategie Digitali	Servizio Sistemi informativi	In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo]
Good Practice	arredi	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]
Good Practice	arredi	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]
Good Practice	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Facebook]
Good Practice	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Twitter]
Good Practice	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo [La modalità di promozione dell'immagine è adeguata]
Good Practice	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo [L'immagine dell'Ateneo è valorizzata]
Good Practice	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito dell'Ateneo]
Good Practice	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata
Good Practice	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate]
Good Practice	Comunicazione interna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo [I corretti interlocutori per accedere ai servizi sono facilmente individuabili]
Good Practice	Comunicazione interna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo [La modalità di accesso ai servizi è chiara]
Good Practice	Comunicazione interna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo [L'organizzazione dell'ateneo in termini di ruoli e responsabilità è chiara]
Good Practice	Comunicazione interna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	Il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione è soddisfacente
Good Practice	Formazione interna/esterna	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento alla formazione interna [L'offerta formativa è ampia]

SET DI INDICATORI DI GESTIONE -
INDICATORI DI EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)

Fonte	Ambito	Area Scuola Normale	Servizio Scuola Normale	Domanda questionario
Good Practice	Formazione interna/esterna	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento alla formazione esterna [L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro]
Good Practice	Formazione interna/esterna	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento alla formazione esterna [Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate]
Good Practice	Formazione interna/esterna	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento alla formazione esterna [L'offerta formativa è ampia]
Good Practice	Formazione interna/esterna	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento alla formazione interna [L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro]
Good Practice	Formazione interna/esterna	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento alla formazione interna [Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate]
Good Practice	Formazione interna/esterna	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento alla formazione interna [Le procedure di accesso sono chiare]
Good Practice	Formazione interna/esterna	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento alla formazione esterna [Le procedure di accesso sono chiare]
Good Practice	Formazione interna/esterna	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo [Il processo di formazione del personale è adeguato]
Good Practice	Gestione eventi	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo [Il supporto fornito alla gestione degli eventi è adeguato]
Good Practice	Gestione eventi	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo [La promozione di attività culturali ed eventi è chiara]
Good Practice	gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Bilancio e contabilità	In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	identificabilità aule/uffici	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	In riferimento ai servizi generali e alla logistica [Gli spazi/aule sono facilmente identificabili]
Good Practice	identificabilità aule/uffici	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [La segnaletica d'Ateneo è adeguata]
Good Practice	identificabilità aule/uffici	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [La segnaletica d'Ateneo è adeguata]
Good Practice	illuminazione	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [L'illuminazione è adeguata]
Good Practice	illuminazione	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [L'illuminazione è adeguata]
Good Practice	Manutenzione	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	In riferimento agli interventi di manutenzione [La procedura di segnalazione del guasto è chiara]
Good Practice	Manutenzione	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	In riferimento agli interventi di manutenzione [Gli interventi sono risolutivi]
Good Practice	Manutenzione	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	In riferimento agli interventi di manutenzione [Gli interventi avvengono in tempi adeguati]
Good Practice	materiale di supporto	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	In riferimento ai servizi generali e alla logistica [Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato]
Good Practice	Misto Edile/manutenzione/sicurezza	Misto Edile/manutenzione/sicurezza	Misto Edile/manutenzione/sicurezza	In riferimento ai servizi generali e alla logistica [La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata]
Good Practice	Misto Edile/manutenzione/sicurezza	Misto Edile/manutenzione/sicurezza	Misto Edile/manutenzione/sicurezza	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata]
Good Practice	Misto Edile/manutenzione/sicurezza	Misto Edile/manutenzione/sicurezza	Misto Edile/manutenzione/sicurezza	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata]
Good Practice	mobilità in uscita allievi e PHD	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Internazionalizzazione	Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato
Good Practice	mobilità in uscita allievi e PHD	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Internazionalizzazione	La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate
Good Practice	mobilità in uscita allievi e PHD	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Internazionalizzazione	Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato

SET DI INDICATORI DI GESTIONE -
INDICATORI DI EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)

Fonte	Ambito	Area Scuola Normale	Servizio Scuola Normale	Domanda questionario
Good Practice	mobilità interna	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo [Le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare]
Good Practice	Operazioni in presenza presso la biblioteca	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	In riferimento alle operazioni in presenza presso le biblioteche [Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati]
Good Practice	Operazioni in presenza presso la biblioteca	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari: [La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva]
Good Practice	Operazioni in presenza presso la biblioteca	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc.) di Ateneo?
Good Practice	Operazioni online	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	In riferimento alle operazioni on-line [Le procedure di accesso al prestito sono chiare]
Good Practice	Operazioni online	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	In riferimento alle operazioni on-line [Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare]
Good Practice	Operazioni online	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	In riferimento alle operazioni on-line [Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili]
Good Practice	Operazioni online	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale: [L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile]
Good Practice	Operazioni online	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale: [La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia]
Good Practice	Operazioni online	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?
Good Practice	soddisfazione generale	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Stipendi	In riferimento al pagamento dei compensi conto terzi [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	processi di accreditamento e valutazione nazionale ANVUR	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto ai processi di accreditamento e valutazione nazionale ANVUR (VQR - SUA RD) [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Good Practice	processi di accreditamento e valutazione nazionale ANVUR	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto ai processi di accreditamento e valutazione nazionale ANVUR (VQR - SUA RD) [Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile]
Good Practice	pulizia	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	In riferimento ai servizi generali e alla logistica [Gli ambienti sono puliti]
Good Practice	pulizia	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [I luoghi per la didattica sono puliti]
Good Practice	pulizia	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [I luoghi per la didattica sono puliti]
Good Practice	rimborso missioni	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Stipendi	In riferimento al rimborso missioni [Il rimborso avviene in tempi adeguati]
Good Practice	rimborso missioni	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Stipendi	In riferimento al rimborso missioni [Il supporto fornito è utile]
Good Practice	rimborso missioni	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Stipendi	In riferimento al rimborso missioni [Le procedure sono chiare]
Good Practice	segreteria studenti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello [Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati]
Good Practice	segreteria studenti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello [L'attesa allo sportello è accettabile]
Good Practice	segreteria studenti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello [La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi]
Good Practice	selezione personale	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo [Il processo di selezione del personale esterno è adeguato]
Good Practice	servizi di segreteria on-line	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line sono completi e di semplice utilizzo]
Good Practice	servizi di segreteria on-line	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente]
Good Practice	servizi di segreteria on-line	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate]

SET DI INDICATORI DI GESTIONE -
INDICATORI DI EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)

Fonte	Ambito	Area Scuola Normale	Servizio Scuola Normale	Domanda questionario
Good Practice	Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Bilancio e contabilità	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) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	servizi di tirocinio	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo: [Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato]
Good Practice	Servizi interbibliotecari	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	In riferimento ai servizi interbibliotecari [Le procedure di accesso sono chiare]
Good Practice	Servizi interbibliotecari	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	In riferimento ai servizi interbibliotecari [I tempi di attesa sono adeguati]
Good Practice	servizio di orientamento	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?
Good Practice	servizio di orientamento	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco
Good Practice	Servizio di protocollo	Area Affari Generali	Servizio Archivio, protocollo e posta	In riferimento ai servizi generali e alla logistica [I servizi di protocollo sono adeguati]
Good Practice	Servizio Placement	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo: [Il servizio è utile alla ricerca di opportunità lavorative]
Good Practice	Servizio postale	Area Affari Generali	Servizio Archivio, protocollo e posta	In riferimento ai servizi generali e alla logistica [I servizi postali sono adeguati]
Good Practice	soddisfazione generale	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	soddisfazione generale	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Bilancio e contabilità	In riferimento al supporto alla contabilità [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	soddisfazione generale	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	In riferimento al supporto alla didattica [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	soddisfazione generale	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?
Good Practice	soddisfazione generale	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di job placement?
Good Practice	soddisfazione generale	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto alla ricerca [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	soddisfazione generale	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Internazionalizzazione	In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	soddisfazione generale	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Internazionalizzazione	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?
Good Practice	soddisfazione generale	Area Strategie Digitali	Servizio Sistemi informativi	In riferimento ai sistemi informatici [Si ritiene complessivamente soddisfatto/a]
Good Practice	soddisfazione generale	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	In riferimento al servizio bibliotecario [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	soddisfazione generale	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento alla comunicazione [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	soddisfazione generale	Misto infrastrutture/Manutenzione e	Misto infrastrutture/Manutenzione	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?
Good Practice	soddisfazione generale misto approvvigionamenti e servizi logistici	Misto Approvvigionamenti/manutenzione	Misto Approvvigionamenti/manutenzione	In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	spazi	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	In riferimento ai servizi generali e alla logistica [L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti]
Good Practice	applicativi gestionali sviluppati da terzi	Area Strategie Digitali	Servizio Sistemi informativi	In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [Le procedure di utilizzo sono chiare]
Good Practice	strumenti on-line di supporto	Area Strategie Digitali	Servizio Sistemi informativi	[Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti-]
Good Practice	strumenti on-line di supporto	Area Strategie Digitali	Servizio Sistemi informativi	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati]

SET DI INDICATORI DI GESTIONE -
INDICATORI DI EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)

Fonte	Ambito	Area Scuola Normale	Servizio Scuola Normale	Domanda questionario
Good Practice	supporto alla procedura di ingresso alla Scuola e alla gestione della carriera degli allievi	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Good Practice	supporto alla procedura di ingresso alla Scuola e alla gestione della carriera degli allievi	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti [Il supporto fornito è utile]
Good Practice	supporto alla procedura di ingresso alla Scuola e alla gestione della carriera degli allievi	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti [Le procedure sono chiare]
Good Practice	Supporto informativo stipendi	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Stipendi	In riferimento al supporto informativo agli stipendi [I tempi di risposta sono adeguati]
Good Practice	Supporto informativo stipendi	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Stipendi	In riferimento al supporto informativo agli stipendi [Le informazioni fornite sono chiare]
Good Practice	Supporto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Stipendi	In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	supporto per la gestione del catalogo di ricerca (IRIS)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Good Practice	supporto per la gestione del catalogo di ricerca (IRIS)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca [Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile]
Good Practice	soddisfazione generale	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	soddisfazione generale	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	supporto per la stesura, la gestione e la rendicontazione di progetti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione) [Il supporto fornito è utile]
Good Practice	supporto per la stesura, la gestione e la rendicontazione di progetti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione) [Le procedure sono chiare]
Good Practice	supporto per la stesura, la gestione e la rendicontazione di progetti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Good Practice	supporto per la stesura, la gestione e la rendicontazione di progetti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI [Il supporto fornito è utile]
Good Practice	supporto per la stesura, la gestione e la rendicontazione di progetti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Good Practice	supporto per la stesura, la gestione e la rendicontazione di progetti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI [Il supporto fornito è utile]
Good Practice	supporto per la stesura, la gestione e la rendicontazione di progetti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione) [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Good Practice	supporto per la stesura, la gestione e la rendicontazione di progetti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione) [Il supporto fornito è utile]
Good Practice	supporto per la stesura, la gestione e la rendicontazione di progetti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione) [Le procedure sono chiare]
Good Practice	supporto per la stesura, la gestione e la rendicontazione di progetti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione) [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Good Practice	supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) ,stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) e gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) ,stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) e gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]

SET DI INDICATORI DI GESTIONE -
INDICATORI DI EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)

Fonte	Ambito	Area Scuola Normale	Servizio Scuola Normale	Domanda questionario
Good Practice	supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) ,stesura dei contratti (negoziazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) e gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	Supporto per l'acquisto di beni e servizi	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Approvvigionamento e acquisti	In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi [I tempi sono adeguati]
Good Practice	Supporto per l'acquisto di beni e servizi	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Approvvigionamento e acquisti	In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi [Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata]
Good Practice	Supporto per l'acquisto di beni e servizi	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Approvvigionamento e acquisti	In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi [Le procedure sono chiare]
Good Practice	Supporto per l'attivazione e gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Good Practice	Supporto per l'attivazione e gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca [Il supporto fornito è utile]
Good Practice	Supporto per l'attivazione e gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca [Le procedure sono chiare]
Good Practice	Supporto per l'attivazione e gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per l' attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Good Practice	Supporto per l'attivazione e gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per l' attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca [Il supporto fornito è utile]
Good Practice	Supporto per l'attivazione e gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per l' attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca [Le procedure sono chiare]
Good Practice	temperatura	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	In riferimento ai servizi generali e alla logistica [Il riscaldamento è confortevole]
Good Practice	temperatura	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	In riferimento ai servizi generali e alla logistica [Il raffrescamento è confortevole]
Good Practice	temperatura	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [La temperatura è adeguata]
Good Practice	temperatura	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [La temperatura è adeguata]
Good Practice	valutazione delle performance	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento al processo di valutazione del personale [I tempi del processo di valutazione sono adeguati]
Good Practice	valutazione delle performance	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento al processo di valutazione del personale [Il processo di valutazione è chiaro]
Good Practice	valutazione delle performance	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento al processo di valutazione del personale [Le schede di valutazione utilizzate sono chiare]
Good Practice	valutazione delle performance	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento al processo di valutazione delle performance [I tempi del processo di valutazione sono adeguati]
Good Practice	valutazione delle performance	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento al processo di valutazione delle performance [In qualità di soggetto valutatore, il processo di valutazione utilizzato permette di motivare il personale]
Good Practice	valutazione delle performance	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento al processo di valutazione delle performance [Le schede di valutazione utilizzate sono chiare]
Good Practice	valutazione delle performance	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo [I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari]
Good Practice	valutazione delle performance	Segretariato Generale	Servizio Organizzazione e valutazione	In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo [I sistemi di valutazione delle prestazioni e del personale sono adeguati]
Good Practice	applicativi gestionali sviluppati da terzi	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [La connessione agli applicativi è sempre disponibile]
Good Practice	applicativi gestionali sviluppati da terzi	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [La velocità di risposta degli applicativi è adeguata]
Good Practice	wi-fi	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento alla rete Wi-Fi [La copertura di rete è adeguata]
Good Practice	wi-fi	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento alla rete Wi-Fi [La velocità di rete è adeguata]
Good Practice	help desk informatico	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza ricevuta è risolutiva]

SET DI INDICATORI DI GESTIONE -
INDICATORI DI EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)

Fonte	Ambito	Area Scuola Normale	Servizio Scuola Normale	Domanda questionario
Good Practice	servizi cloud	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La dimensione della casella di posta è sufficiente]
Good Practice	servizi cloud	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La funzionalità dei servizi cloud è adeguata]
Good Practice	servizi cloud	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo]
Good Practice	connettività LAN	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo) [La connessione di rete è sempre disponibile]
Good Practice	connettività LAN	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo) [La velocità di rete è adeguata]
Good Practice	hardware	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	help desk informatico	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza avviene in tempi adeguati]
Good Practice	Misto infrastrutture/Manutenzione	Misto infrastrutture/Manutenzione e	Misto infrastrutture/Manutenzione	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata]
Good Practice	Misto manutenzione/sicurezza	Misto manutenzione/sicurezza	Misto manutenzione/sicurezza	In riferimento ai servizi generali e alla logistica [La sicurezza di persone e cose è adeguata]
Good Practice	Misto manutenzione/sicurezza	Misto manutenzione/sicurezza	Misto manutenzione/sicurezza	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata]
Good Practice	Misto manutenzione/sicurezza	Misto manutenzione/sicurezza	Misto manutenzione/sicurezza	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata]
Good Practice	soddisfazione generale	Tutti	Tutti	In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall' Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi [Si ritiene complessivamente soddisfatto]
Good Practice	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In generale le informazioni reperite in altri luoghi della Scuola sono coerenti con quelle fornite dalla segreteria (sito web, guida allo studente, manifesti)?
Scuola Normale	applicativi gestionali sviluppati da terzi	Area Strategie Digitali	Servizio Sistemi informativi	Lo strumento on line (Ser.Se) per le operazioni collegate ai servizi personalizzati è adeguato
Scuola Normale	applicativi gestionali sviluppati da terzi	Area Strategie Digitali	Servizio Sistemi informativi	In riferimento agli applicativi gestionali (U-GOV ricerca, U-GOV risorse umane, Ser.Se) [Le procedure di utilizzo sono chiare]
Scuola Normale	applicativi gestionali sviluppati da terzi	Area Strategie Digitali	Servizio Sistemi informativi	In riferimento agli applicativi gestionali (U-GOV contabilità, U-GOV ricerca, U-GOV risorse umane, Titulus, cartellino, Ser.Se) [Valuti il supporto fornito dalla Scuola in termini di velocità di risposta, completezza e chiarezza della risposta]
Scuola Normale	applicativi gestionali sviluppati da terzi	Area Strategie Digitali	Servizio Sistemi informativi	In riferimento agli applicativi gestionali (U-GOV ricerca, U-GOV risorse umane, Ser.Se) [Valuti il supporto fornito dalla Scuola in termini di velocità di risposta, completezza e chiarezza della risposta]
Scuola Normale	arredi	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Si ritiene soddisfatto dei laboratori rispetto ai seguenti parametri? [Arredi e attrezzature didattiche]
Scuola Normale	arredi	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Si ritiene soddisfatto delle aule rispetto ai seguenti parametri? [Arredi e attrezzature didattiche]
Scuola Normale	arredi	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Si ritiene soddisfatto delle degli spazi studio/spazi comuni rispetto ai seguenti parametri? [Arredi e attrezzature didattiche]
Scuola Normale	Attività di front office	Misto Segreterie	Misto Segreterie	Le informazioni ricevute sono complete?
Scuola Normale	Attività di front office	Misto Segreterie	Misto Segreterie	L'accoglienza ricevuta è stata soddisfacente?
Scuola Normale	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	Ritiene adeguato il livello di diffusione dell'offerta formativa della Scuola Normale Superiore?
Scuola Normale	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento al sito web della Scuola, valuti il livello di soddisfazione relativamente a [Veste grafica, con maggior spazio dato alle news e alle immagini]
Scuola Normale	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento al sito web della Scuola, valuti il livello di soddisfazione relativamente a: [Organizzazione dei contenuti]
Scuola Normale	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento al sito web della Scuola, valuti il livello di soddisfazione relativamente a: [Completezza delle informazioni]
Scuola Normale	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento al sito web della Scuola, valuti il livello di soddisfazione relativamente a: [Soddisfazione complessiva in ordine a tutti gli aspetti sopra indicati]

SET DI INDICATORI DI GESTIONE -
INDICATORI DI EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)

Fonte	Ambito	Area Scuola Normale	Servizio Scuola Normale	Domanda questionario
Scuola Normale	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	Nel caso in cui lei aggiorni i contenuti del sito (c.d. redazione allargata), qual è la valutazione di questo aspetto?
Scuola Normale	Comunicazione interna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	In riferimento alle informazioni fornite dalla Scuola [Le procedure di rilascio di nuovi servizi sono chiare]
Scuola Normale	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento [Il supporto fornito dal personale della Scuola nelle fasi di pre-iscrizione è adeguato]
Scuola Normale	Gestione eventi	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	E' complessivamente soddisfatto della qualità delle attività extracurricolari, culturali e ricreative (convegni, concerti, ecc.) promosse dalla Scuola?
Scuola Normale	gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Bilancio e contabilità	In riferimento al supporto per la gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa) [Le informazioni fornite sono chiare]
Scuola Normale	gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Bilancio e contabilità	In riferimento al supporto per la gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa) [Le informazioni fornite sono utili]
Scuola Normale	gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Bilancio e contabilità	In riferimento al supporto per la gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa) [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Scuola Normale	illuminazione	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Si ritiene soddisfatto dei laboratori rispetto ai seguenti parametri? [Illuminazione]
Scuola Normale	Inserimento informazioni nella sezione Amministrazione Trasparente	Area Affari Generali	Servizio Affari legali e istituzionali	Ne valuti i seguenti aspetti: [Accessibilità delle pagine]
Scuola Normale	Inserimento informazioni nella sezione Amministrazione Trasparente	Area Affari Generali	Servizio Affari legali e istituzionali	Ne valuti i seguenti aspetti: [Completezza delle informazioni disponibili]
Scuola Normale	Inserimento informazioni nella sezione Amministrazione Trasparente	Area Affari Generali	Servizio Affari legali e istituzionali	Ne valuti i seguenti aspetti: [Chiarezza delle informazioni disponibili nelle pagine]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Complessivamente, sei soddisfatto della qualità del servizio? [Qualità del servizio]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprima il suo giudizio in merito ai seguenti aspetti [Cortesie e disponibilità del personale alla distribuzione]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprima il suo giudizio in merito ai seguenti aspetti [Qualità dei pasti (cena)]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprima il suo giudizio in merito ai seguenti aspetti [Qualità dei pasti (pranzo)]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprima il suo giudizio in merito ai seguenti aspetti [Qualità dei pasti]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprima il suo giudizio in merito ai seguenti aspetti [Varietà dei pasti]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprimi il tuo giudizio in merito ai seguenti aspetti: [Attenzione alle problematiche alimentari degli ospiti (vegetariani, celiaci, diabetici)]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprimi il tuo giudizio in merito ai seguenti aspetti: [Qualità dei pasti (weekend)]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprimi il tuo giudizio in merito ai seguenti aspetti: [Varietà menù (cena)]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprimi il tuo giudizio in merito ai seguenti aspetti: [Varietà menù (pranzo)]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprimi il tuo giudizio in merito ai seguenti aspetti: [Varietà menù (weekend)]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprima il suo giudizio in merito ai seguenti aspetti [Tempi di attesa]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprima il suo giudizio in merito ai seguenti aspetti [Rumorosità dei locali (piano terra)]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprima il suo giudizio in merito ai seguenti aspetti [Rumorosità locali (primo piano)]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprimi il tuo giudizio in merito ai seguenti aspetti: [Tempi di attesa]
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprimi il tuo giudizio in merito ai seguenti aspetti: [Le colazioni sono buone]

SET DI INDICATORI DI GESTIONE -
INDICATORI DI EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)

Fonte	Ambito	Area Scuola Normale	Servizio Scuola Normale	Domanda questionario
Scuola Normale	Mensa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprimi il tuo giudizio in merito ai seguenti aspetti: [Le colazioni sono adeguate per quantità]
Scuola Normale	mobilità in entrata	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Internazionalizzazione	Valuti il supporto dell'Amministrazione per ottenere il suo permesso di soggiorno
Scuola Normale	mobilità in entrata	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Internazionalizzazione	Valuti il supporto dell'Amministrazione per ottenere la VISA
Scuola Normale	mobilità in uscita allievi e PHD	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Internazionalizzazione	Quanto si ritiene d'accordo con le seguenti affermazioni [Le informazioni e il supporto ricevuti dalla Scuola per programmare un soggiorno all'estero sono adeguate]
Scuola Normale	mobilità in uscita allievi e PHD	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Internazionalizzazione	Quanto ti ritieni d'accordo con le seguenti affermazioni [Ritengo che un soggiorno all'estero sia compatibile con il carico di lavoro del mio corso di studi]
Scuola Normale	Operazioni in presenza presso la biblioteca	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	In riferimento alle operazioni in presenza presso la biblioteca [Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è adeguato]
Scuola Normale	Operazioni in presenza presso la biblioteca	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	In riferimento alle operazioni in presenza presso la biblioteca [Gli spazi sono adeguati]
Scuola Normale	Operazioni in presenza presso la biblioteca	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	In riferimento alle operazioni in presenza presso la biblioteca [Il servizio di prestito è adeguato alle esigenze di studio e ricerca]
Scuola Normale	Operazioni online	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	Centro Biblioteca della Scuola Normale Superiore	In riferimento alle operazioni online [La collezione di risorse elettroniche disponibili è adeguata]
Scuola Normale	ospitalità	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprima il suo giudizio in merito ai seguenti aspetti [Pulizia e igiene locali]
Scuola Normale	ospitalità	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprimi il tuo giudizio in merito ai seguenti aspetti: [La dotazione di arredi è soddisfacente]
Scuola Normale	ospitalità	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprimi il tuo giudizio in merito ai seguenti aspetti: [I portieri svolgono efficacemente i loro compiti]
Scuola Normale	ospitalità	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprimi il tuo giudizio in merito ai seguenti aspetti: [I portieri sono cortesi]
Scuola Normale	ospitalità	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprimi il tuo giudizio in merito ai seguenti aspetti: [Le stanze risultano pulite]
Scuola Normale	ospitalità	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Esprimi il tuo giudizio in merito ai seguenti aspetti: [Gli spazi comuni sono puliti]
Scuola Normale	ospitalità	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Valuta i seguenti aspetti: [La lavanderia è puntuale nelle consegne e nei prelievi]
Scuola Normale	ospitalità	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Valuta i seguenti aspetti: [I capi risultano ben puliti e stirati]
Scuola Normale	soddisfazione generale	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Ristorazione, collegi e ospitalità	Sei complessivamente soddisfatto del servizio collegi?
Scuola Normale	Pagamento compensi conto terzi	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Stipendi	In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi [Le procedure sono chiare]
Scuola Normale	Pagamento compensi conto terzi	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Stipendi	In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi [Il supporto fornito è utile]
Scuola Normale	Pagamento compensi conto terzi	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Stipendi	In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi [Il compenso avviene in tempi adeguati]
Scuola Normale	portierato	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	In riferimento ai servizi generali e alla logistica [I servizi di portierato sono efficaci]
Scuola Normale	segreteria studenti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Come valuta i seguenti aspetti relativi al Servizio Didattica [La cortesia e disponibilità del personale]
Scuola Normale	segreteria studenti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Come valuti i tempi impiegati dalla Segreteria Studenti nello svolgimento delle pratiche?
Scuola Normale	segreteria studenti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Si ritiene soddisfatto del servizio relativamente ai seguenti aspetti [Tempestività delle risposte]
Scuola Normale	segreteria studenti	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Come valuta i seguenti aspetti relativi al Servizio Didattica [Gestione degli aspetti burocratici]
Scuola Normale	Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Bilancio e contabilità	In riferimento al supporto per l'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget) [Le informazioni fornite sono chiare]

SET DI INDICATORI DI GESTIONE -
INDICATORI DI EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)

Fonte	Ambito	Area Scuola Normale	Servizio Scuola Normale	Domanda questionario
Scuola Normale	Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Bilancio e contabilità	In riferimento al supporto per l'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget) [Le informazioni fornite sono utili]
Scuola Normale	Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget	Area Bilancio e Amministrazione	Servizio Bilancio e contabilità	In riferimento al supporto per l'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget) [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Scuola Normale	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento [Il supporto ricevuto nella fase di svolgimento delle prove di ammissione è adeguato]
Scuola Normale	Comunicazione esterna	Direzione Generale	Servizio Comunicazione e relazioni esterne	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento [Il supporto ricevuto nella fase di accoglienza alla Scuola è adeguato]
Scuola Normale	soddisfazione generale	Area Affari Generali	Servizio Affari legali e istituzionali	In riferimento al servizio di supporto legale si ritiene complessivamente soddisfatto?
Scuola Normale	soddisfazione generale	Misto Segreterie	Misto Segreterie	In riferimento ai servizi di Segreteria si ritiene complessivamente soddisfatto?
Scuola Normale	spazi	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Si ritiene soddisfatto dei laboratori rispetto ai seguenti parametri? [Spazi di studio]
Scuola Normale	spazi	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Si ritiene soddisfatto dei laboratori rispetto ai seguenti parametri? [Spazi di lavoro]
Scuola Normale	stampa	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Il servizio di riproduzione e stampa è adeguato?
Scuola Normale	supporto alla procedura di ingresso alla Scuola e alla gestione della carriera degli allievi	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Ritiene adeguato il supporto che le ha fornito il personale della Scuola nella fase di svolgimento delle prove di ammissione?
Scuola Normale	supporto alla procedura di ingresso alla Scuola e alla gestione della carriera degli allievi	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Si ritiene soddisfatto della giornata di ingresso organizzata per i nuovi allievi?
Scuola Normale	supporto alla procedura di ingresso alla Scuola e alla gestione della carriera degli allievi	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Ritiene adeguato il supporto fornito dalla Segreteria allievi nella fase di accoglienza?
Scuola Normale	supporto alla procedura di ingresso alla Scuola e alla gestione della carriera degli allievi	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	Si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute sul funzionamento della Scuola?
Scuola Normale	supporto alla programmazione della didattica	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	In riferimento al supporto per la definizione della programmazione didattica [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Scuola Normale	supporto alla programmazione della didattica	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	In riferimento al supporto per la definizione della programmazione didattica [Il supporto fornito è utile]
Scuola Normale	supporto alla programmazione della didattica	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla Didattica e allievi	In riferimento al supporto per la definizione della programmazione didattica [Le procedure sono chiare]
Scuola Normale	supporto legale	Area Affari Generali	Servizio Affari legali e istituzionali	Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni [Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente]
Scuola Normale	supporto legale	Area Affari Generali	Servizio Affari legali e istituzionali	Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni [Le informazioni ricevute sono esaustive]
Scuola Normale	supporto legale	Area Affari Generali	Servizio Affari legali e istituzionali	Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni [Il personale di supporto è disponibile]
Scuola Normale	supporto legale	Area Affari Generali	Servizio Affari legali e istituzionali	Esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni [Il personale di supporto contribuisce in modo efficace alla gestione delle pratiche]
Scuola Normale	Supporto per la gestione dei Visiting Professor (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Internazionalizzazione	In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting) [Le procedure sono chiare]
Scuola Normale	Supporto per la gestione dei Visiting Professor (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Internazionalizzazione	In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting) [Il supporto fornito è utile]
Scuola Normale	Supporto per la gestione dei Visiting Professor (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio Internazionalizzazione	In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting) [L'attività è erogata in tempi adeguati]
Scuola Normale	Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)]	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario) [Le procedure sono chiare]
Scuola Normale	Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)]	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario) [Il supporto fornito è utile]

SET DI INDICATORI DI GESTIONE -
INDICATORI DI EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)

Fonte	Ambito	Area Scuola Normale	Servizio Scuola Normale	Domanda questionario
Scuola Normale	Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)]	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario) [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Scuola Normale	Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)]	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario) [Le procedure sono chiare]
Scuola Normale	Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)]	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario) [Il supporto fornito è utile]
Scuola Normale	Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)]	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario) [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Scuola Normale	Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.) [Le procedure sono chiare]
Scuola Normale	Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.) [Il supporto fornito è utile]
Scuola Normale	Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)	Area Affari Generali	Servizio Personale	In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.) [L'attività è erogata in tempi adeguati]
Scuola Normale	supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) ,stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) e gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI) [Le procedure sono chiare]
Scuola Normale	supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) ,stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) e gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI) [Il supporto fornito è utile]
Scuola Normale	supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) ,stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) e gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI) [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Scuola Normale	supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) ,stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) e gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) [Le procedure sono chiare]
Scuola Normale	supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) ,stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) e gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) [Il supporto fornito è utile]
Scuola Normale	supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) ,stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) e gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) [Il supporto avviene in tempi adeguati]

SET DI INDICATORI DI GESTIONE -
INDICATORI DI EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)

Fonte	Ambito	Area Scuola Normale	Servizio Scuola Normale	Domanda questionario
Scuola Normale	supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) ,stesura dei contratti (negoziiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) e gestione della proprietà intelletuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoziiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) [Le procedure sono chiare]
Scuola Normale	supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) ,stesura dei contratti (negoziiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) e gestione della proprietà intelletuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoziiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) [Il supporto fornito è utile]
Scuola Normale	supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) ,stesura dei contratti (negoziiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) e gestione della proprietà intelletuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	Area Didattica, Ricerca e Approvvigionamenti	Servizio alla ricerca e trasferimento tecnologico	In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoziiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) [Il supporto avviene in tempi adeguati]
Scuola Normale	temperatura	Area Servizi Generali e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione del patrimonio	Si ritiene soddisfatto dei laboratori rispetto ai seguenti parametri? [Temperatura]
Scuola Normale	wi-fi	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento alla rete wi-fi [Il servizio è facilmente accessibile]
Scuola Normale	servizi cloud	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (GoogleMail, GoogleApps, Google Hangouts...) ☑[La sincronizzazione di tablet/smartphone per i servizi di web mail è idonea]
Scuola Normale	help desk informatico	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento al servizio Help-Desk [Il servizio è sempre disponibile]
Scuola Normale	applicativi gestionali sviluppati da terzi	Area Strategie Digitali	Servizio Infrastrutture	In riferimento agli applicativi gestionali (U-GOV ricerca, U-GOV risorse umane, Ser.Se) [La velocità di risposta degli applicativi è idonea]
Scuola Normale	sicurezza	Direzione Generale	Servizio Prevenzione e protezione	Come valuta la segnaletica di sicurezza nei laboratori?
Scuola Normale	Misto infrastrutture/Manutenzione	Misto infrastrutture/Manutenzion e	Misto infrastrutture/Manutenzione	Si ritiene soddisfatto delle aule rispetto ai seguenti parametri? [Accesso alla rete (connettività wi-fi, prese corrente, prese LAN)]
Scuola Normale	Misto infrastrutture/Manutenzione	Misto infrastrutture/Manutenzion e	Misto infrastrutture/Manutenzione	Si ritiene soddisfatto delle degli spazi studio/spazi comuni rispetto ai seguenti parametri? [Accesso alla rete (connettività wi-fi, prese corrente, prese LAN)]
Scuola Normale	Misto infrastrutture/Manutenzione	Misto infrastrutture/Manutenzion e	Misto infrastrutture/Manutenzione	Si ritiene soddisfatto dei laboratori rispetto ai seguenti parametri? [Accesso alla rete (connettività wi-fi, prese corrente, prese LAN)]