



Programma "Valutazione dei servizi di Ateneo da parte degli utenti interni"
– Il Ciclo –

**Report Analitico dei risultati della
valutazione del Servizio
“RELAZIONI INTERNAZIONALI” (SRI)**

Bocconi

Finalità e metodologia d'indagine

Il presente fascicolo riepiloga i risultati della valutazione del **Servizio Relazioni Internazionali** da parte del personale universitario, realizzata nell'ambito del 2° ciclo di interventi del programma pluriennale di "Valutazione dei Servizi di Ateneo da parte degli utenti interni".

Scopo di questo filone d'indagine è, per l'appunto, quello di raccogliere le opinioni dei fruitori interni sul livello dei servizi erogati da una specifica unità organizzativa dell'Ateneo e di trarre utili spunti per impostare progetti di miglioramento, a partire dalle aree e dai settori in cui dovessero emergere le maggiori criticità.

La **metodologia** di svolgimento della rilevazione consiste nella somministrazione di un questionario anonimo ad un campione di utilizzatori del Servizio, selezionato nell'ambito del personale docente e tecnico-amministrativo dell'Università.

Con riferimento al *Servizio Relazioni Internazionali* sono stati utilizzati, nel dettaglio, i seguenti criteri:

1. per quanto concerne il personale docente, sono stati selezionati tutti i docenti che rappresentano il nucleo stabile del corpo accademico della Bocconi (Ordinari, Associati, Ricercatori, Assistant Professor¹) oltre a coloro che collaborano alle iniziative e ai programmi gestiti dal Servizio.
2. per quanto riguarda il personale tecnico-amministrativo, è stato selezionato un campione pari a circa il 20% della popolazione complessiva dei dipendenti, rappresentativo delle categorie e delle aree di attività che hanno maggiore contatto con il servizio Relazioni Internazionali.

Il questionario, articolato in diverse sezioni corrispondenti ai differenti ambiti di operatività del Servizio, prevede, per ogni caratteristica esaminata, la formulazione di due tipi di giudizi:

- 1) il primo, che chiameremo *giudizio di valutazione*, mira a rilevare il grado di soddisfazione di ogni utente collegato alle impressioni maturate dall'esperienza diretta di utilizzo di un determinato aspetto del Servizio;
- 2) il secondo, che chiameremo *giudizio di rilevanza*, indaga l'importanza che un determinato aspetto riveste per ciascun rispondente, ed è stato inserito allo scopo di evidenziare quali caratteristiche meritano maggiore attenzione da parte della struttura valutata, indipendentemente dal livello di performance percepito.

Al termine di ogni sezione viene, inoltre, richiesto un giudizio di valutazione sintetico, inerente la specifica area di attività considerata nel suo insieme. Ove possibile, sono riportati anche i punteggi delle valutazioni registrate in occasione della precedente rilevazione, condotta nel 1999.

La scala di misura utilizzata per tutti i giudizi è compresa tra un punteggio minimo di 1 ed un punteggio massimo di 5.

L'analisi dei dati che segue è strutturata in cinque parti:

1. Elaborazioni descrittive di carattere generale, comprendenti l'esame della composizione e della struttura del campione di rispondenti ed un'illustrazione dettagliata dei profili dei giudizi di valutazione e di rilevanza relativi ad ogni item.
2. Analisi disaggregate sulla base delle principali caratteristiche del campione, utilizzando come variabili discriminanti la categoria d'appartenenza dei rispondenti (corpo docente o personale T.A.) e la frequenza di contatto con i diversi servizi e programmi.
3. Confronti complessivi delle valutazioni medie di ciascun aspetto esaminato con le corrispondenti valutazioni dell'edizione precedente (ove possibili).
4. Quadro degli aspetti di maggiore e di minore forza nelle percezioni degli utenti interni, utile per un'immediata identificazione delle aree su cui concentrare eventuali interventi migliorativi futuri.
5. Sintesi dei commenti e dei suggerimenti in forma libera espressi dagli intervistati (sezione riservata all'esame da parte del responsabile del Servizio).

¹ Esclusi quelli reclutati sul Job Market

Executive Summary

La partecipazione all'iniziativa è risultata contenuta, ma in linea con i valori che caratterizzano questo tipo di servizi "specialistici" (119 rispondenti, pari al 26% circa del campione selezionato); si registra anzi un incremento del tasso di redemption rispetto alla prima indagine sul servizio realizzata nel 1999 (che era stato pari al 12,8%).

In termini di categorie di rispondenti, l'adesione del personale Tecnico-Amministrativo è stata nettamente superiore (42,9%) rispetto a quanto fatto registrare dal personale docente (19,8%), una situazione che, del resto, si verifica abitualmente in questo tipo di indagini.

Dai dati presentati nella sezione "Analisi complessiva delle risposte" (pagg.6-13), traspare un'elevata soddisfazione per i programmi e i progetti sviluppati dal Servizio Relazioni Internazionali: nessuno degli item considerati ha infatti ricevuto valutazioni inferiori al valore centrale della scala di misura adottata (pari a 3) e la maggior parte di essi ha riportato punteggi medi superiori a 4. Gli aspetti che registrano più ampi apprezzamenti riguardano *la cortesia e disponibilità del personale addetto*, rispettivamente, ai programmi: Scambi, Campus Abroad e Alleanze Internazionali (item n.9, n.14 e n.25).

Confrontando i risultati della presente rilevazione con quelli della precedente indagine, si nota come per tutti gli 8 item comparabili² si siano registrate valutazioni in progresso. In particolare, per quanto concerne il programma Scambi, si rileva un miglioramento ulteriore degli aspetti relativi *alla qualità e alla quantità delle opportunità offerte* (item n.6 e n.7) e *all'utilità del programma ai fini della formazione complessiva degli studenti* (item n. 8).

In termini di rilevanza degli aspetti considerati, si evince come gli utenti considerino "importanti" praticamente tutti gli aspetti sottoposti ad indagine: nessun item ha registrato, infatti, punteggi medi di questo attributo inferiori a 4. Come risultato, la valutazione della rilevanza appare piuttosto "sbilanciata" su livelli elevati ed aspetti inerenti uno stesso servizio appaiono spesso poco differenziati sotto questo profilo (si veda ancora la sezione di "Analisi complessiva delle risposte").

Allo scopo di fornire elementi utili per un esame più particolareggiato delle risposte raccolte il report prevede un'ampia sezione dedicata ad un'analisi disaggregata sulla scorta di alcune variabili chiave del campione di rispondenti (pagg.14-21). Articolando le risposte per categoria (docenti o personale T.A.) e frequenza di contatto si rilevano valori medi generalmente abbastanza allineati, sebbene non manchino alcune eccezioni. In particolare, si evidenzia che i giudizi relativamente meno positivi vengono espressi dal personale Tecnico Amministrativo che, tuttavia, dichiara quasi sempre di avere un contatto saltuario con il Servizio.

² Si fa presente che diversi programmi (Campus Abroad, Internationa Internship, Alleanze, etc.) e alcuni servizi (International Student Desk) non erano presenti al momento dello svolgimento della precedente rilevazione e ciò spiega, assieme ad una revisione apportata al contenuto del questionario, il ridotto numero di aspetti confrontabili.

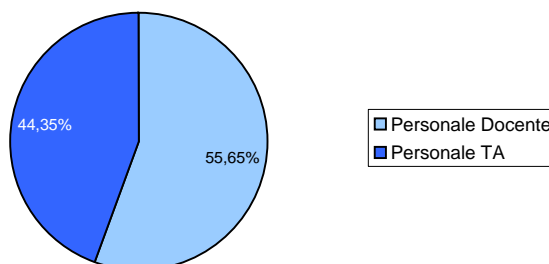
COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

	Universo (*)	Campione selezionato(**)	Campione rispondente	% Rispondenti sul campione selezionato
Personale Docente	1107	324	64	19,8
Personale tecnico - amministrativo	609	119	51	42,9
N.R. (***)	-	-	4	-
Totale	1716	443	119	26,9

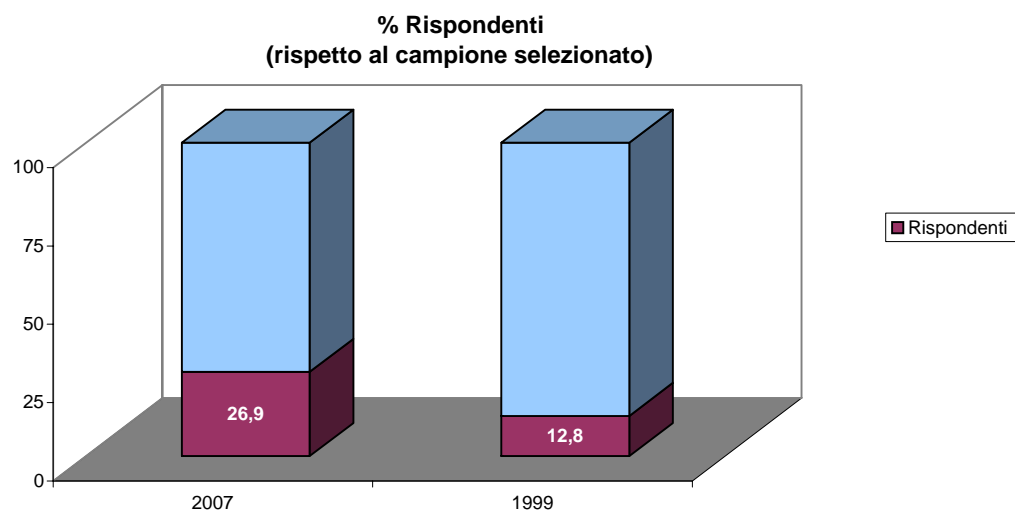
CAMPIONE SELEZIONATO RISPETTO ALL'UNIVERSO DI RIFERIMENTO



DISTRIBUZIONE DEI RISPONDENTI PER MACRO-CATEGORIA



CONFRONTO CON LA PRECEDENTE EDIZIONE



(*): include anche gli addetti al servizio valutato.

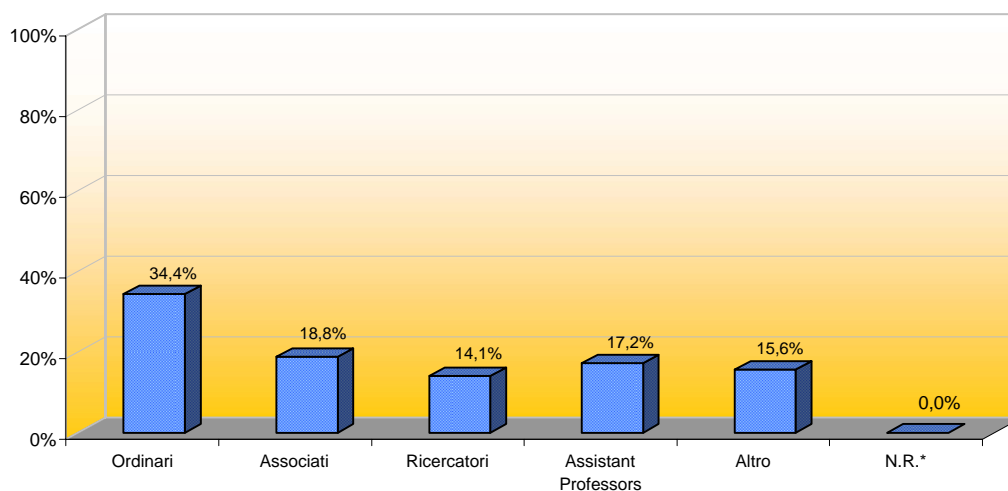
(**): Il campione selezionato coincide con la popolazione degli utenti abituali del Servizio (sono, in particolare, esclusi tutti i docenti che non hanno un rapporto stabile e duraturo con l'Università Bocconi).

(***): rispondenti che non hanno dichiarato la propria categoria di appartenenza.

DISTRIBUZIONE DEI RISPONDENTI PER TIPOLOGIA

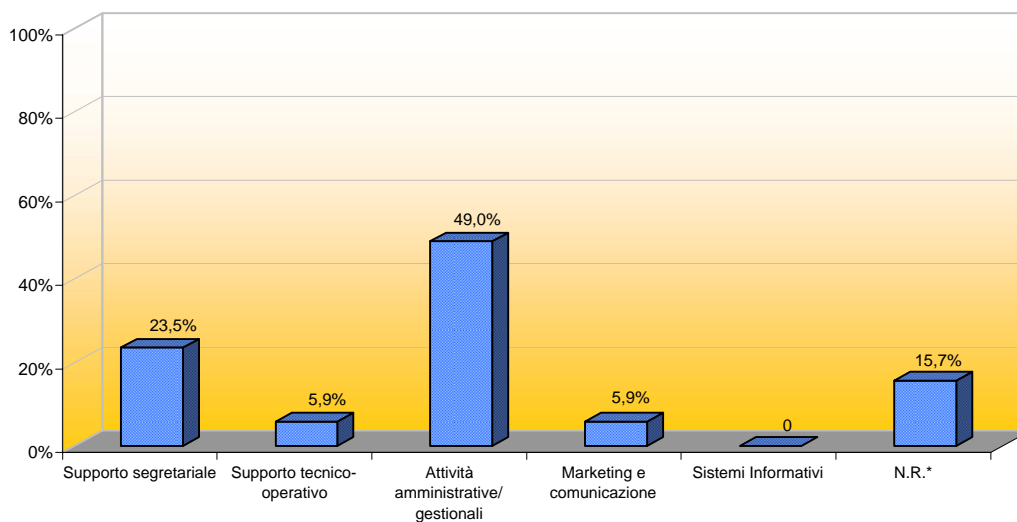
Distribuzione del personale docente per titolo

Titolo	Ordinari	Associati	Ricercatori	Assistant Professors	Altro	N.R.*	Totale
Rispondenti							
v.a.	22	12	9	11	10	0	64
%	34,4%	18,8%	14,1%	17,2%	15,6%	0,0%	100,0%
Distrib. % campione selezionato	26,9%	25,0%	13,6%	12,3%	22,2%	-	100,0%



Distribuzione del personale tecnico-amministrativo per funzione ricoperta

Funzione	Supporto segretariale	Supporto tecnico-operativo	Attività amministrative/gestionali	Marketing e comunicazione	Sistemi Informativi	N.R.*	Totale
Rispondenti							
v.a.	12	3	25	3	-	8	51
%	23,5%	5,9%	49,0%	5,9%	-	15,7%	100,0%
Distrib. % campione selezionato	21,8%	2,5%	56,3%	16,0%	3,4%	-	100,0%

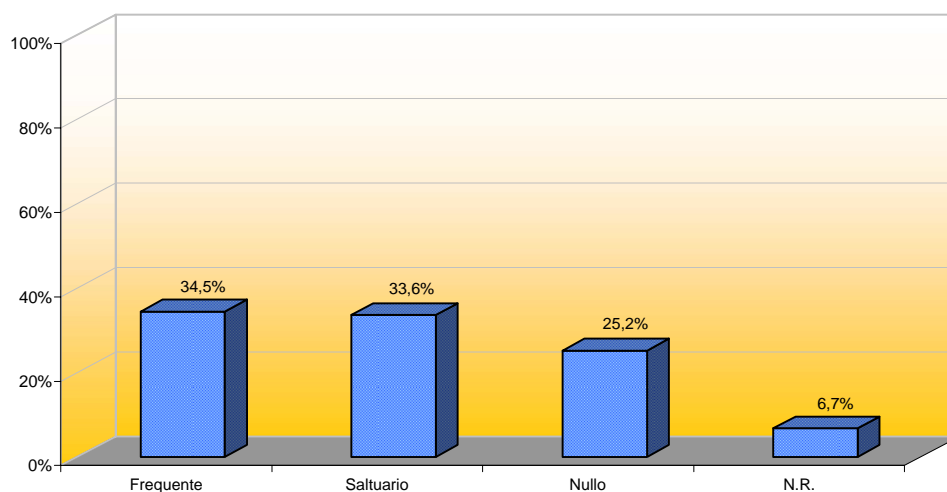


(*): rispondenti che non hanno dichiarato il proprio titolo o la propria funzione.

DISTRIBUZIONE DEI RISPONDENTI PER FREQUENZA DI CONTATTO

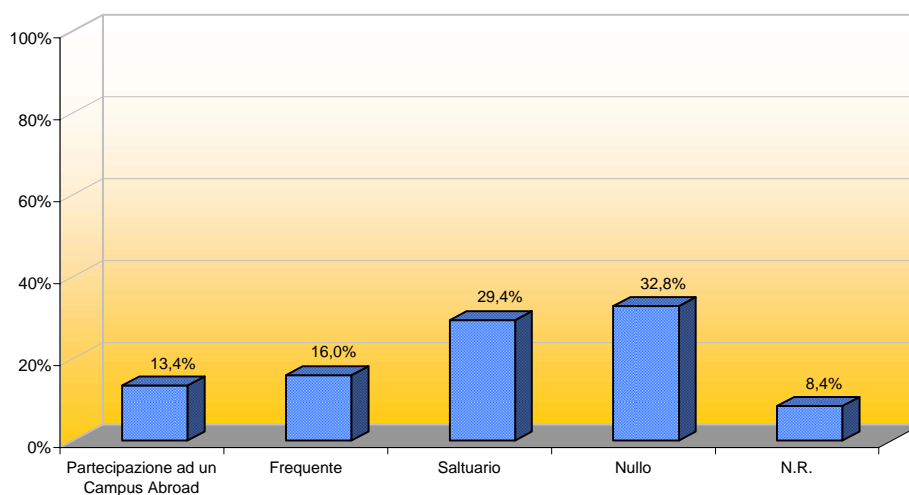
B. PROGRAMMA SCAMBI

Contatto	Frequente	Saltuario	Nulla	N.R.	Totale
Rispondenti					
v.a.	41	40	30	8	119
%	34,5%	33,6%	25,2%	6,7%	100,0%



C. PROGRAMMA CAMPUS ABROAD

Contatto	Partecipazione ad un Campus Abroad	Frequente	Saltuario	Nulla	N.R.	Totale
Rispondenti						
v.a.	16	19	35	39	10	119
%	13,4%	16,0%	29,4%	32,8%	8,4%	100,0%

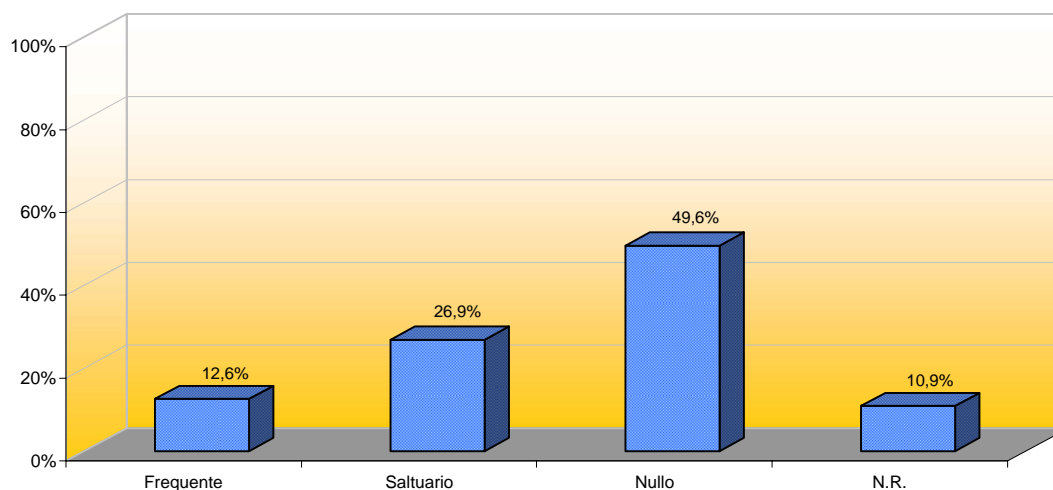


(*): rispondenti che non hanno indicato la frequenza di contatto.

DISTRIBUZIONE DEI RISPONDENTI PER FREQUENZA DI CONTATTO

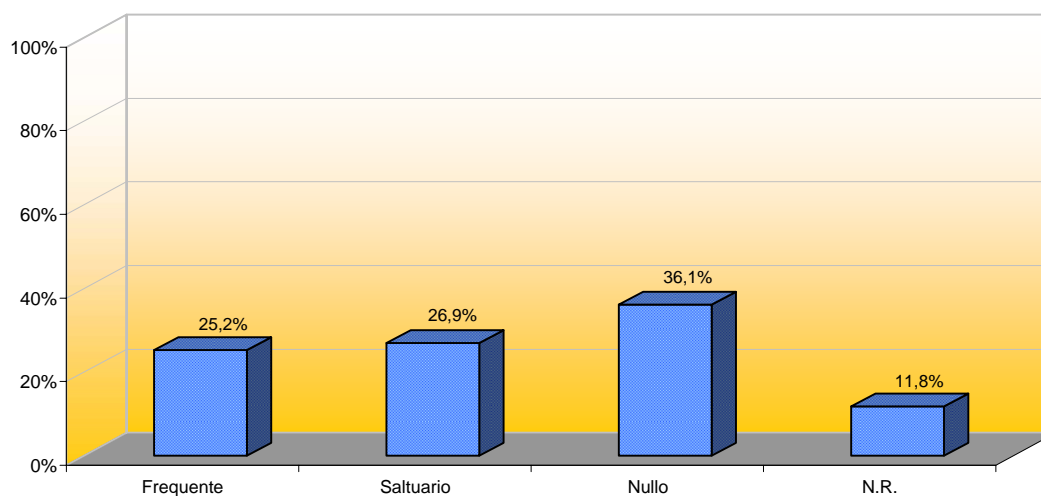
D. PROGRAMMA INTERNATIONAL INTERNSHIP

Contatto	Frequente	Saltuario	Nulla	N.R.	Totale
Rispondenti					
v.a.	15	32	59	13	119
%	12,6%	26,9%	49,6%	10,9%	100,0%



E. ALLEANZE INTERNAZIONALI

Contatto	Frequente	Saltuario	Nulla	N.R.	Totale
Rispondenti					
v.a.	30	32	43	14	119
%	25,2%	26,9%	36,1%	11,8%	100,0%

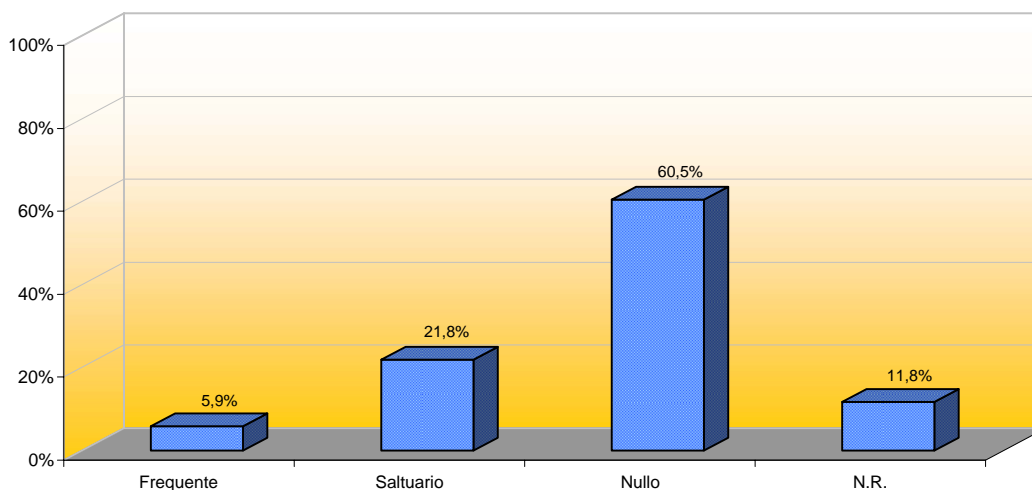


(*): rispondenti che non hanno indicato la frequenza di contatto

DISTRIBUZIONE DEI RISPONDENTI PER FREQUENZA DI CONTATTO

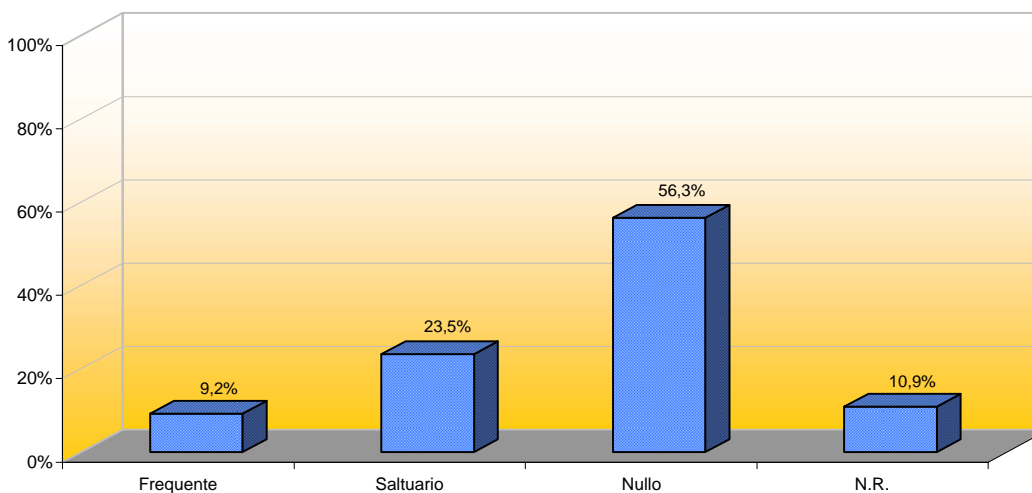
F. INTERNATIONAL STUDENT DESK

Contatto	Frequente	Saltuario	Nulla	N.R.	Totale
Rispondenti					
v.a.	7	26	72	14	119
%	5,9%	21,8%	60,5%	11,8%	100,0%



G. PROGETTI INTERNAZIONALI

Contatto	Frequente	Saltuario	Nulla	N.R.	Totale
Rispondenti					
v.a.	11	28	67	13	119
%	9,2%	23,5%	56,3%	10,9%	100,0%



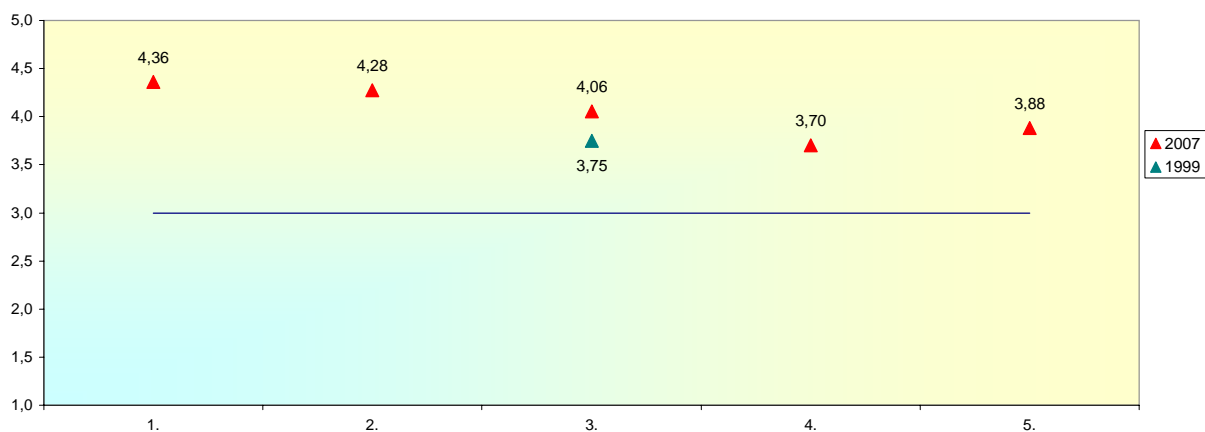
(*): rispondenti che non hanno indicato la frequenza di contatto

ANALISI COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

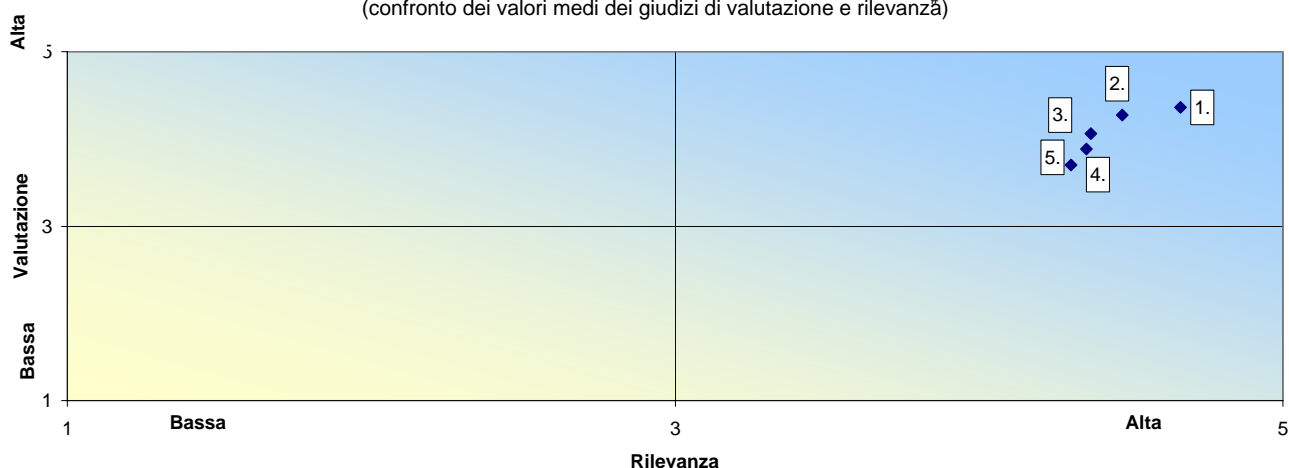
A. ASPETTI GENERALI

ITEM	Valori medi			Numero rispondenti
	Giudizio di valutazione 2007 *	Giudizio di rilevanza 2007 **	Giudizio di valutazione 1999	
1. L'insieme delle attività svolte e dei programmi sviluppati è in grado di contribuire al vantaggio competitivo dell'Università sugli aspetti di internazionalizzazione.	4,36	4,66		105 / 119
2. SRI promuove in modo efficace e diffuso i programmi internazionali fra gli studenti ed offre adeguate informazioni sulle opportunità esistenti (Internation week, brochures, sito, etc.).	4,28	4,47		105 / 119
3. SRI dimostra capacità di innovazione e avvio di nuove iniziative.	4,06	4,37	3,75	104 / 119
4. SRI fornisce informazioni precise a docenti e colleghi su temi e programmi di propria competenza.	3,70	4,30		107 / 119
5. SRI fornisce adeguato supporto a docenti e colleghi su temi e programmi di propria competenza.	3,88	4,35		102 / 119

Valutazioni medie per item



Griglia di soddisfazione
(confronto dei valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza[#])



(*) : Scala 1-5; 1 = Totale disaccordo; 5 = Totale accordo.

(**) : Scala 1-5; 1 = Per nulla importante; 5 = Molto importante.

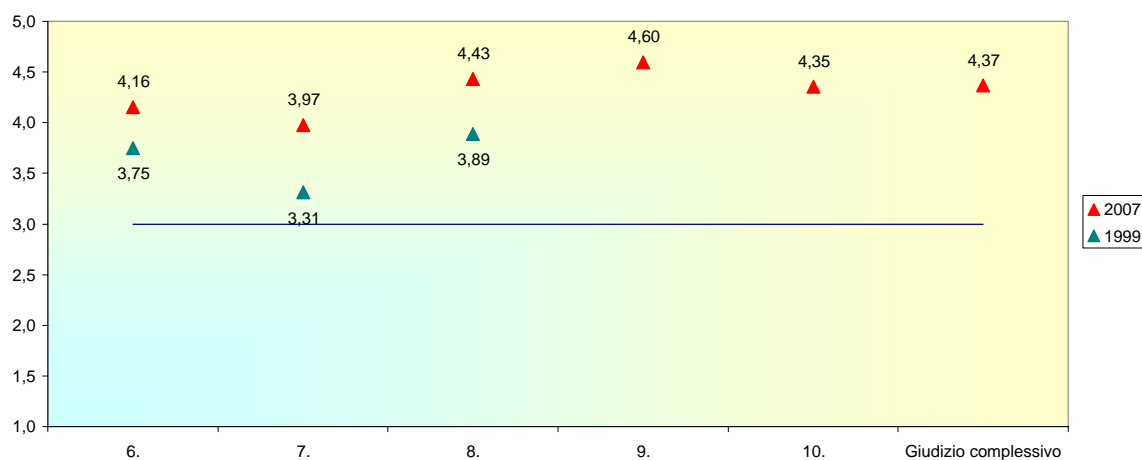
(#) : La collocazione all'interno di uno dei 4 quadranti individua una specifica situazione messa in risalto dall'indagine. In particolare, il posizionamento di un item nel IV quadrante (in basso a destra) identifica una condizione di criticità per la presenza di un basso livello di valutazioni associato ad un'elevata importanza attribuita a quel particolare aspetto.

ANALISI COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

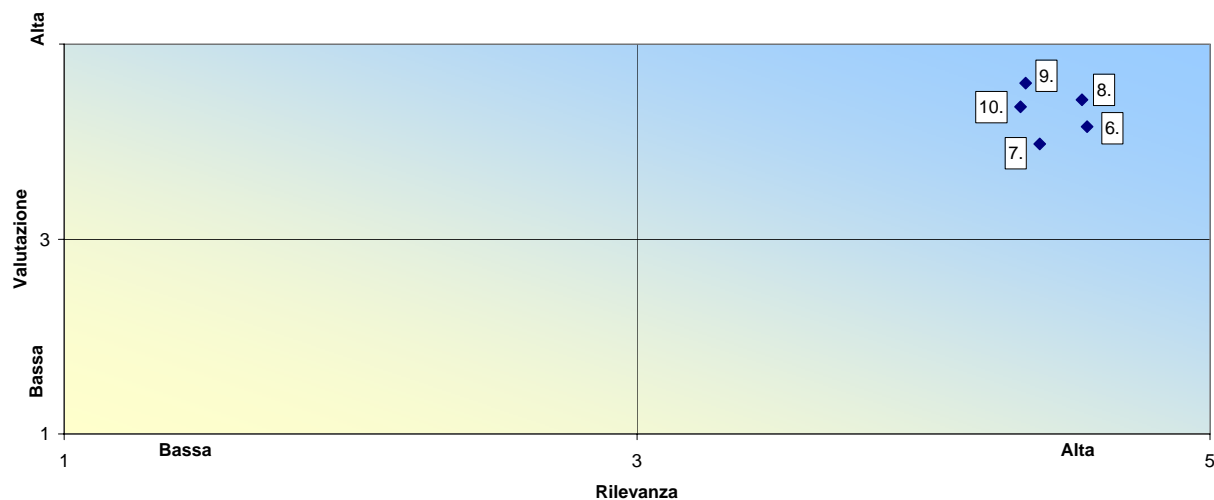
B. PROGRAMMA SCAMBI

ITEM	Valori medi			Numero rispondenti
	Giudizio di valutazione 2007 *	Giudizio di rilevanza 2007 **	Giudizio di valutazione 1999	
6. Le opportunità sviluppate sono qualitativamente adeguate (in termini di prestigio e standing delle istituzioni partner).	4,16	4,57	3,75	78 / 119
7. Le opportunità offerte sono numericamente adeguate.	3,97	4,41	3,31	76 / 119
8. Il programma è utile ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.	4,43	4,55	3,89	78 / 119
9. Il personale SRI addetto al programma è cortese e disponibile.	4,60	4,36		73 / 119
10. Il personale SRI addetto al programma applica in modo efficiente le previste procedure amministrative.	4,35	4,34		66 / 119
11. Quali sono le Sue impressioni complessive sul Programma? ***	4,37			77 / 119

Valutazioni medie per item



Griglia di soddisfazione
(confronto dei valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza[#])



(*): Scala 1-5; 1 = Totale disaccordo; 5 = Totale accordo.

(**): Scala 1-5; 1 = Per nulla importante; 5 = Molto importante.

(***): Scala 1-5; 1 = Insoddisfatto; 5 = Soddisfatto

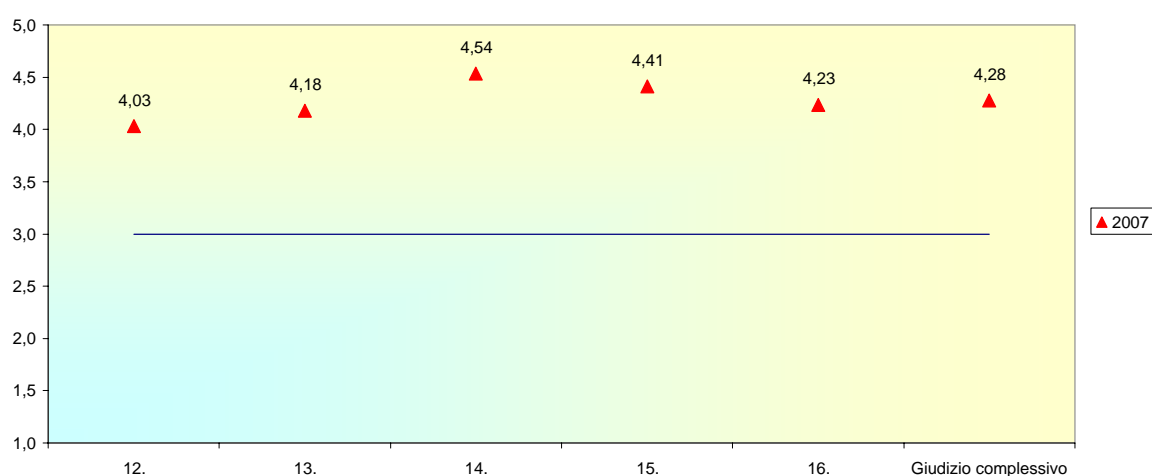
(#): La collocazione all'interno di uno dei 4 quadranti individua una specifica situazione messa in risalto dall'indagine. In particolare, il posizionamento di un item nel IV quadrante (in basso a destra) identifica una condizione di criticità per la presenza di un basso livello di valutazioni associato ad un'elevata importanza attribuita a quel particolare aspetto.

ANALISI COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

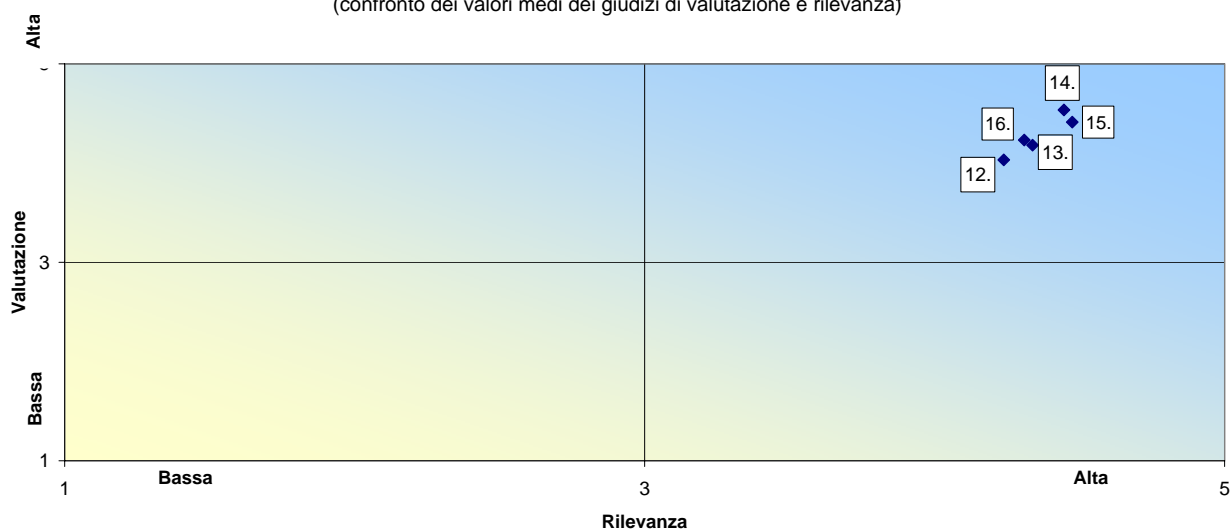
C. PROGRAMMA CAMPUS ABROAD

ITEM	Valori medi		Numero rispondenti
	Giudizio di valutazione 2007 *	Giudizio di rilevanza 2007 **	
12. Le opportunità sviluppate sono adeguatamente diversificate e rispondenti all'esigenze degli studenti.	4,03	4,24	65 / 119
13. Il programma è utile ai fini della formazione complessiva degli studenti. partecipanti.	4,18	4,34	67 / 119
14. Il personale SRI addetto al programma è cortese e disponibile.	4,54	4,45	67 / 119
15. Il personale SRI addetto al programma è collaborativo nella risoluzione tempestiva di specifici problemi (a Milano ed in loco).	4,41	4,47	61 / 119
16. Il personale SRI addetto al programma applica in modo efficiente le previste procedure amministrative.	4,23	4,31	56 / 119
17. Quali sono le Sue impressioni complessive sul Programma? ***	4,28		65 / 119

Valutazioni medie per item



Griglia di soddisfazione
(confronto dei valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza[#])



(*): Scala 1-5; 1 = Totale disaccordo; 5 = Totale accordo.

(**): Scala 1-5; 1 = Per nulla importante; 5 = Molto importante.

(***): Scala 1-5; 1 = Insoddisfatto; 5 = Soddisfatto

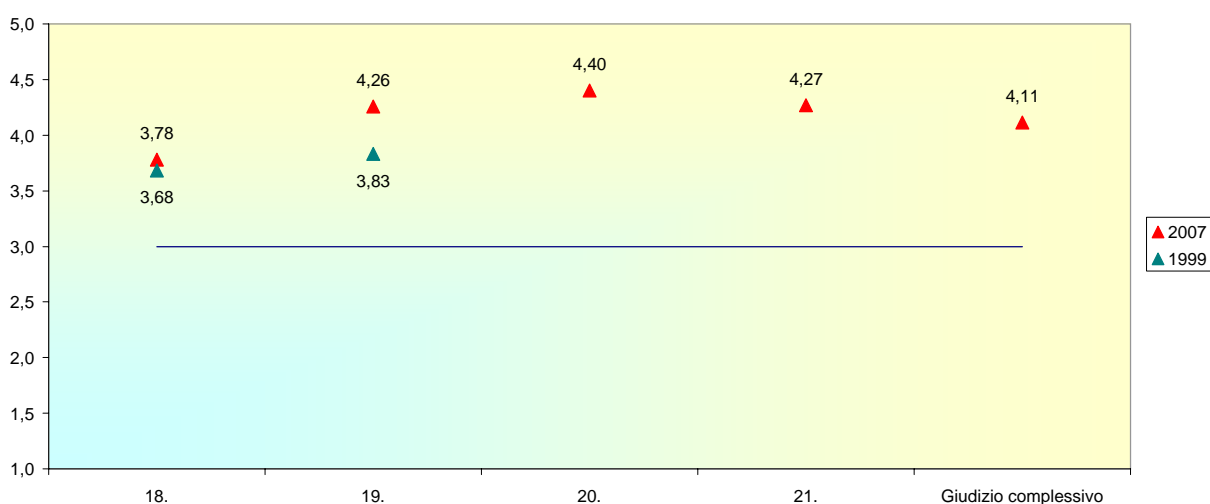
(#): La collocazione all'interno di uno dei 4 quadranti individua una specifica situazione messa in risalto dall'indagine. In particolare, il posizionamento di un item nel IV quadrante (in basso a destra) identifica una condizione di criticità per la presenza di un basso livello di valutazioni associato ad un'elevata importanza attribuita a quel particolare aspetto.

ANALISI COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

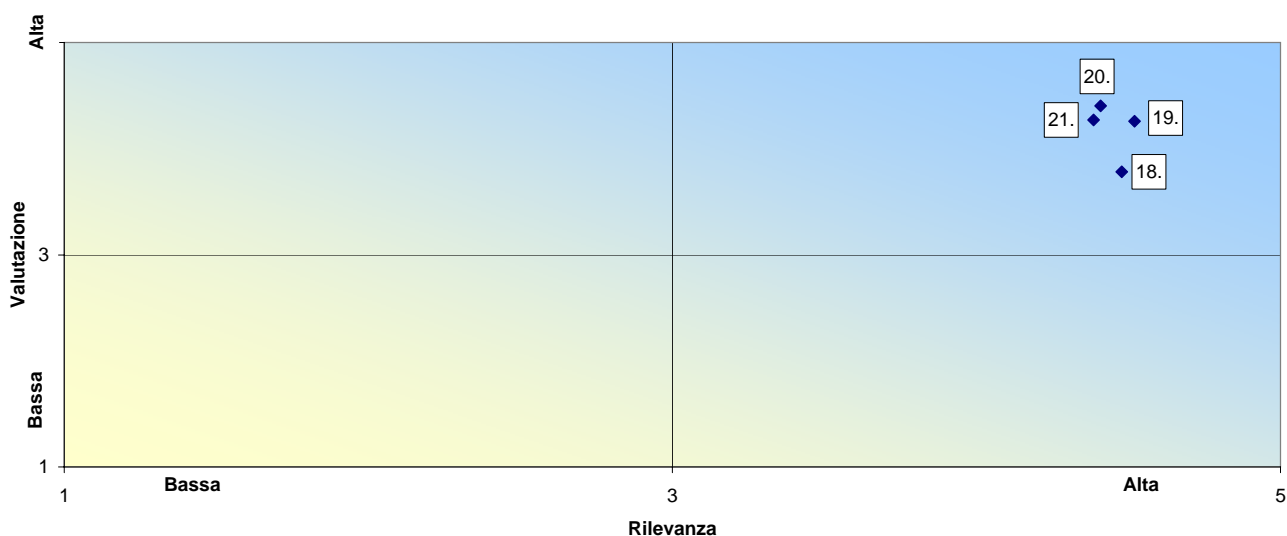
D. PROGRAMMA INTERNATIONAL INTERNSHIP

ITEM	Valori medi			Numero rispondenti
	Giudizio di valutazione 2007 *	Giudizio di rilevanza 2007 **	Giudizio di valutazione 1999	
18. Le opportunità sviluppate sono quantitativamente e qualitativamente adeguate (in termini di istituzioni partner e di distribuzione geografica).	3,78	4,48	3,68	46 / 119
19. Il programma è utile ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.	4,26	4,52	3,83	47 / 119
20. Il personale SRI addetto al programma è cortese e disponibile.	4,40	4,41		45 / 119
21. Il personale SRI addetto al programma applica in modo efficiente le previste procedure amministrative.	4,27	4,38		41 / 119
22. Quali sono le Sue impressioni complessive sul Programma? ***	4,11			45 / 119

Valutazioni medie per item



Griglia di soddisfazione
(confronto dei valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza#)



(*) : Scala 1-5; 1 = Totale disaccordo; 5 = Totale accordo.

(**) : Scala 1-5; 1 = Per nulla importante; 5 = Molto importante.

(***) : Scala 1-5; 1 = Insoddisfatto; 5 = Soddisfatto

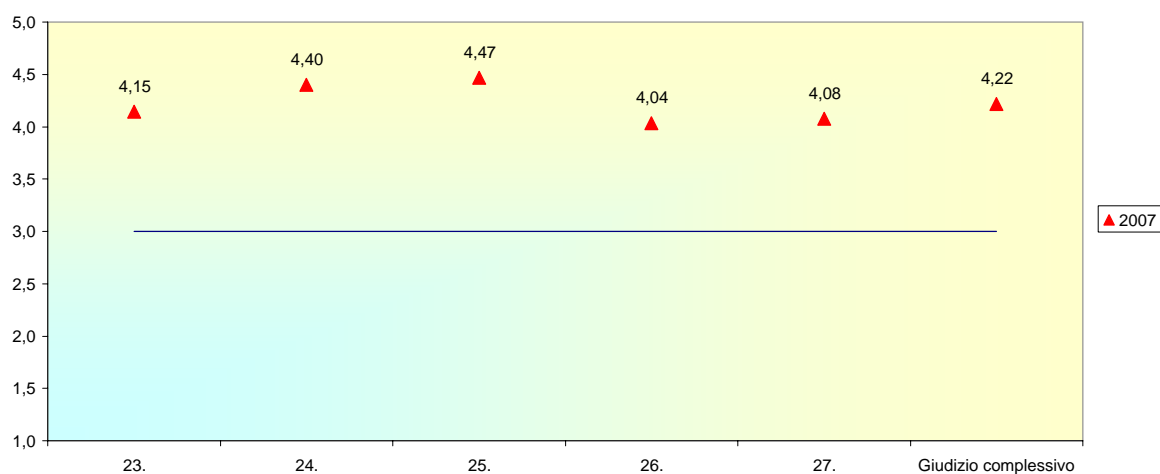
(#) : La collocazione all'interno di uno dei 4 quadranti individua una specifica situazione messa in risalto dall'indagine. In particolare, il posizionamento di un item nel IV quadrante (in basso a destra) identifica una condizione di criticità per la presenza di un basso livello di valutazioni associato ad un'elevata importanza attribuita a quel particolare aspetto.

ANALISI COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

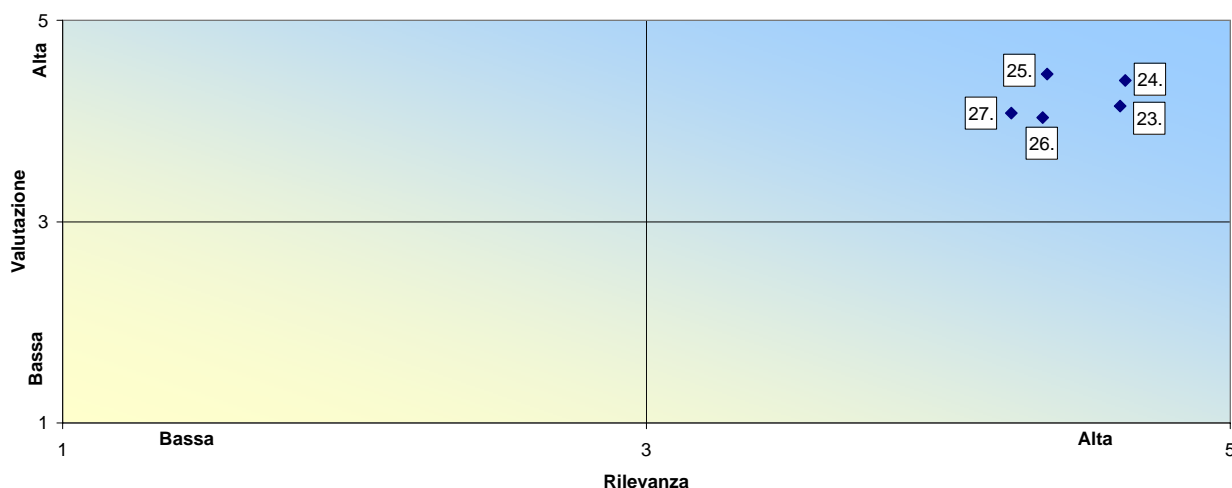
E. ALLEANZE INTERNAZIONALI (DOUBLE DEGREE/CEMS/THEMIS)

ITEM	Valori medi		Numero rispondenti
	Giudizio di valutazione 2007 *	Giudizio di rilevanza 2007 **	
23. Le opportunità sviluppate sono qualitativamente adeguate (in termini di prestigio delle istituzioni partner).	4,15	4,62	62 / 119
24. I programmi sono utili ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.	4,40	4,64	62 / 119
25. Il personale SRI addetto alle Alleanze Internazionali è cortese e disponibile.	4,47	4,37	60 / 119
26. Il personale del servizio assicura un efficace raccordo fra gli aspetti accademici ed amministrativi delle Alleanze Internazionali.	4,04	4,36	55 / 119
27. Il personale SRI addetto alle Alleanze Internazionali applica in modo efficiente le previste procedure amministrative.	4,08	4,25	51 / 119
28. Quali sono le Sue impressioni complessive? ***	4,22		60 / 119

Valutazioni medie per item



Griglia di soddisfazione
(confronto dei valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza)[#]



(*): Scala 1-5; 1 = Totale disaccordo; 5 = Totale accordo.

(**): Scala 1-5; 1 = Per nulla importante; 5 = Molto importante.

(***): Scala 1-5; 1 = Insoddisfatto; 5 = Soddisfatto

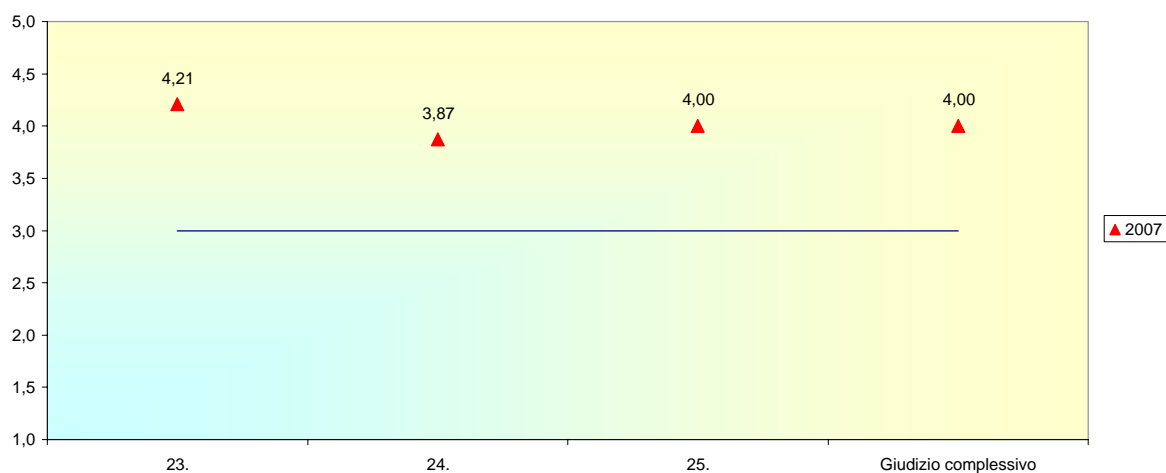
(#): La collocazione all'interno di uno dei 4 quadranti individua una specifica situazione messa in risalto dall'indagine. In particolare, il posizionamento di un item nel IV quadrante (in basso a destra) identifica una condizione di criticità per la presenza di un basso livello di valutazioni associato ad un'elevata importanza attribuita a quel particolare aspetto.

ANALISI COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

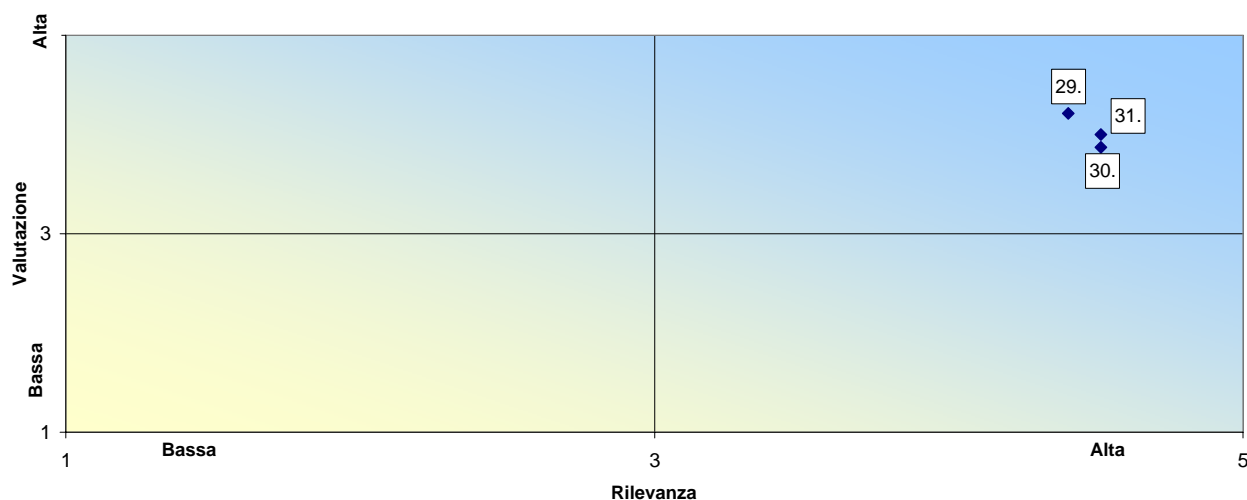
F.INTERNATIONAL STUDENT DESK (ISD)

ITEM	Valori medi		Numero rispondenti
	Giudizio di valutazione 2007 *	Giudizio di rilevanza 2007 **	
29. Il personale dell'ISD è cortese e disponibile.	4,21	4,41	33 / 119
30. Il supporto di ISD agli studenti internazionali iscritti ai programmi Bocconi è efficace.	3,87	4,52	31 / 119
31. Il supporto di ISD agli studenti exchange che frequentano un semestre in Bocconi è efficace.	4,00	4,52	30 / 119
32. Quali sono le Sue impressioni complessive sull' ISD? ***	4,00		32 / 119

Valutazioni medie per item



Griglia di soddisfazione
(confronto dei valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza)[#]



(*): Scala 1-5; 1 = Totale disaccordo; 5 = Totale accordo.

(**): Scala 1-5; 1 = Per nulla importante; 5 = Molto importante.

(***): Scala 1-5; 1 = Insoddisfatto; 5 = Soddisfatto

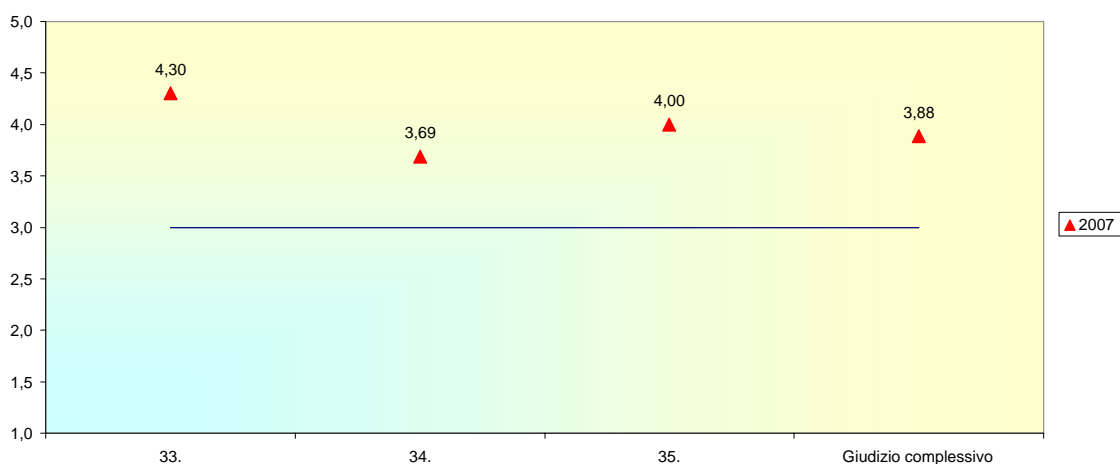
(#): La collocazione all'interno di uno dei 4 quadranti individua una specifica situazione messa in risalto dall'indagine. In particolare, il posizionamento di un item nel IV quadrante (in basso a destra) identifica una condizione di criticità per la presenza di un basso livello di valutazioni associato ad un'elevata importanza attribuita a quel particolare aspetto.

ANALISI COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

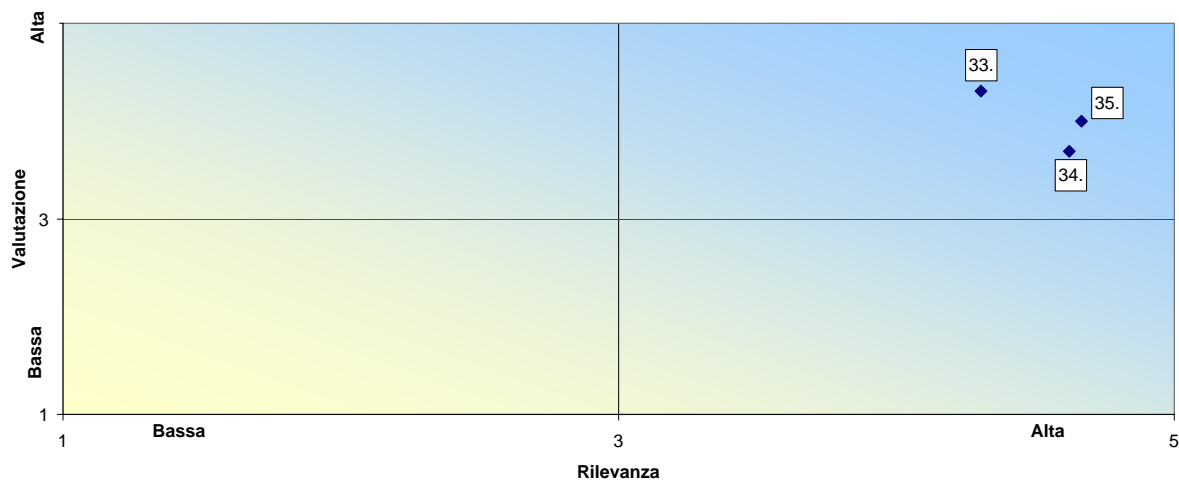
G. PROGETTI INTERNAZIONALI

ITEM	Valori medi		Numero rispondenti
	Giudizio di valutazione 2007 *	Giudizio di rilevanza 2007 **	
33. Il personale SRI addetto è cortese e disponibile.	4,30	4,30	46 / 119
34. Le informazioni diffuse sui finanziamenti internazionali alla ricerca/programmi comunitari sono adeguate.	3,69	4,62	45 / 119
35. Il supporto alla presentazione delle proposte è fornito dal personale SRI in modo accurato e tempestivo.	4,00	4,67	45 / 119
36. Quali sono le Sue impressioni complessive sul servizio specifico? ***	3,88		43 / 119

Valutazioni medie per item



Griglia di soddisfazione
(confronto dei valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza)[#]



(*): Scala 1-5; 1 = Totale disaccordo; 5 = Totale accordo.

(**): Scala 1-5; 1 = Per nulla importante; 5 = Molto importante.

(***): Scala 1-5; 1 = Insoddisfatto; 5 = Soddisfatto

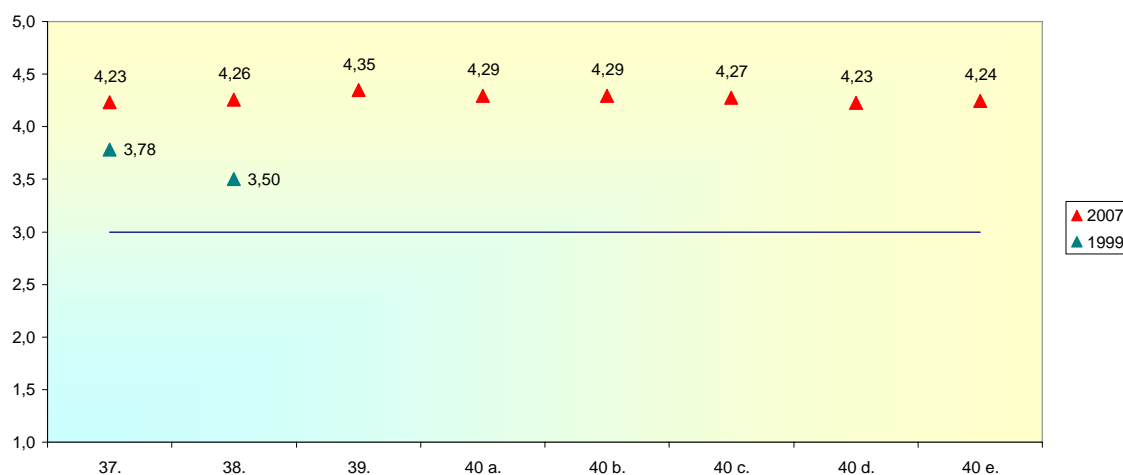
(#): La collocazione all'interno di uno dei 4 quadranti individua una specifica situazione messa in risalto dall'indagine. In particolare, il posizionamento di un item nel IV quadrante (in basso a destra) identifica una condizione di criticità per la presenza di un basso livello di valutazioni associato ad un'elevata importanza attribuita a quel particolare aspetto.

ANALISI COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

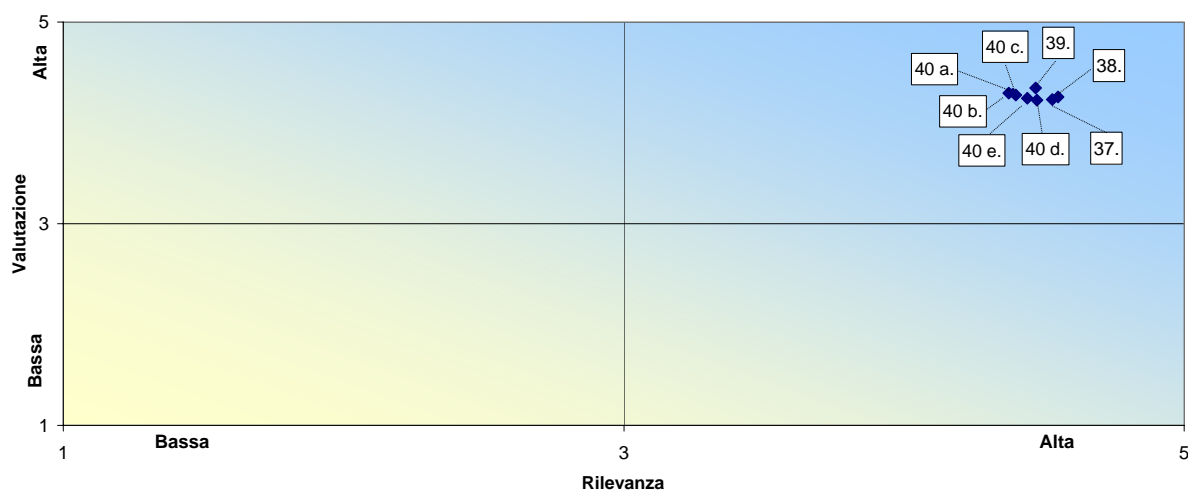
H. VALUTAZIONI COMPLESSIVE

ITEM	Valori medi			Numero rispondenti
	Giudizio di valutazione 2007 *	Giudizio di rilevanza 2007 **	Giudizio di valutazione 1999	
37. Il personale del Servizio è disponibile ad andare incontro a specifici problemi o esigenze espresse.	4,23	4,53	3,78	104 / 119
38. Il personale del Servizio esegue le prestazioni nei modi e tempi concordati.	4,26	4,55	3,50	100 / 119
39. Il comportamento del personale del servizio ispira fiducia sul servizio reso.	4,35	4,47		101 / 119
40. E' agevole mettersi in contatto con:				
a. I referenti del Programma Scambi	4,29	4,39		75 / 119
b. I referenti del Programma Campus Abroad	4,29	4,37		65 / 119
c. I referenti del Programma International Internship	4,27	4,40		51 / 119
d. I referenti delle Alleanze Internazionali (Double Degree, CEMS, Themis)	4,23	4,48		57 / 119
e. I referenti dell'International Student Desk	4,24	4,44		45 / 119

Valutazioni medie per item



Griglia di soddisfazione
(confronto dei valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza)[#]



(*): Scala 1-5; 1 = Totale disaccordo; 5 = Totale accordo.

(**): Scala 1-5; 1 = Per nulla importante; 5 = Molto importante.

(#): La collocazione all'interno di uno dei 4 quadranti individua una specifica situazione messa in risalto dall'indagine. In particolare, il posizionamento di un item nel IV quadrante (in basso a destra) identifica una condizione di criticità per la presenza di un basso livello di valutazioni associato ad un'elevata importanza attribuita a quel particolare aspetto.

ANALISI STRATIFICATA IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE :

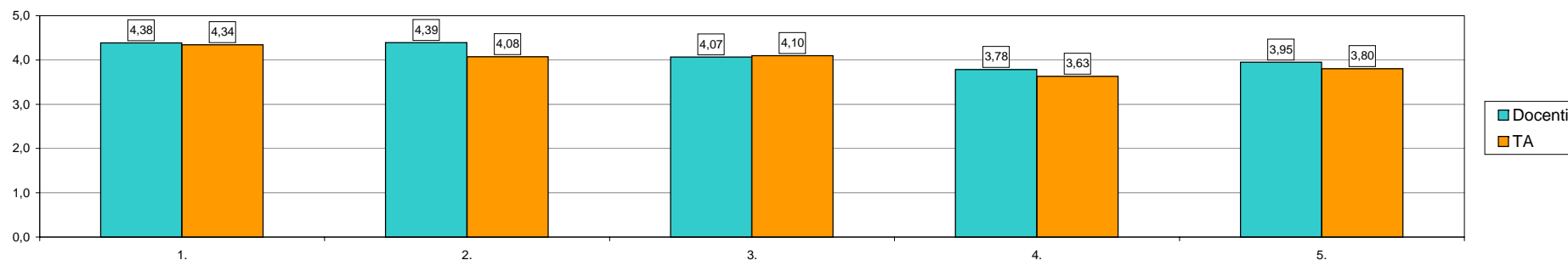
Valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza per categoria di rispondenti

A. ASPETTI GENERALI

ITEM	Personale Docente		Personale Tecnico-Amministrativo		Totale rispondenti *	
	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza
1. L'insieme delle attività svolte e dei programmi sviluppati è in grado di contribuire al vantaggio competitivo dell'Università sugli aspetti di internazionalizzazione.	4,38	4,69	4,34	4,69	4,36	4,66
2. SRI promuove in modo efficace e diffuso i programmi internazionali fra gli studenti ed offre adeguate informazioni sulle opportunità esistenti (International week, brochures, sito, etc.).	4,39	4,48	4,08	4,53	4,28	4,47
3. SRI dimostra capacità di innovazione e avvio di nuove iniziative.	4,07	4,25	4,10	4,56	4,06	4,37
4. SRI fornisce informazioni precise a docenti e colleghi su temi e programmi di propria competenza.	3,78	4,26	3,63	4,40	3,70	4,30
5. SRI fornisce adeguato supporto a docenti e colleghi su temi e programmi di propria competenza.	3,95	4,29	3,80	4,45	3,88	4,35

RISPONDENTI	ITEM				
	1.	2.	3.	4.	5.
PERSONALE DOCENTE	60 / 64	61 / 64	60 / 64	60 / 64	57 / 64
PERSONALE TA	41 / 51	40 / 51	40 / 51	43 / 51	41 / 51

CONFRONTO DEI PUNTEGGI MEDI DI VALUTAZIONE PER POSIZIONE



(*): Nei punteggi medi complessivi rientrano i giudizi espressi da coloro che non hanno specificato la propria posizione (Docente o TA)

Valori Medi: min = 1; max = 5

I valori riportati con lo sfondo grigio evidenziano i punteggi di valutazione più bassi registrati con riferimento a ciascun item.

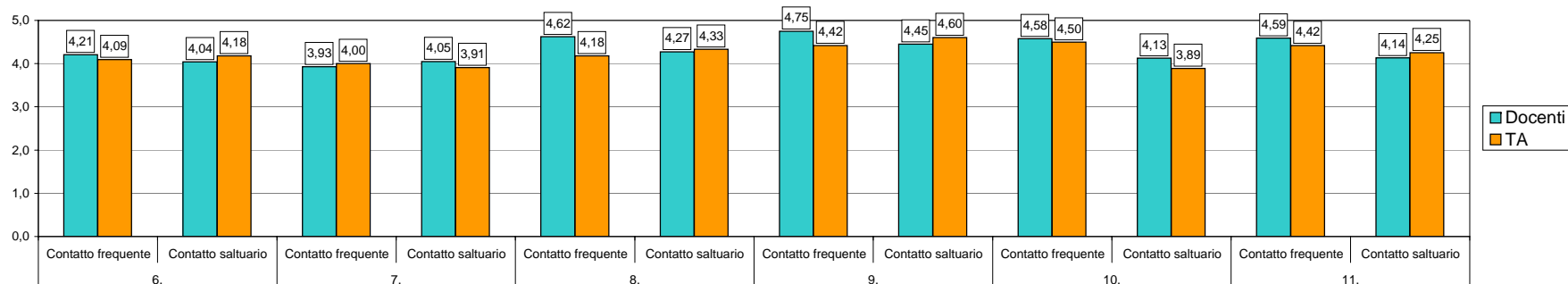
ANALISI STRATIFICATA IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE :
Valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza per categoria di rispondenti e grado di contatto

B. PROGRAMMA SCAMBI

ITEM	Personale Docente				Personale Tecnico-Amministrativo				Totale rispondenti *	
	Contatto frequente		Contatto saltuario		Contatto frequente		Contatto saltuario			
	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza
6. Le opportunità sviluppate sono qualitativamente adeguate (in termini di prestigio e standing delle istituzioni partner).	4,21	4,83	4,04	4,39	4,09	4,45	4,18	4,45	4,16	4,57
7. Le opportunità offerte sono numericamente adeguate.	3,93	4,50	4,05	4,29	4,00	4,36	3,91	4,45	3,97	4,41
8. Il programma è utile ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.	4,62	4,71	4,27	4,41	4,18	4,45	4,33	4,50	4,43	4,55
9. Il personale SRI addetto al programma è cortese e disponibile.	4,75	4,46	4,45	4,10	4,42	4,33	4,60	4,60	4,60	4,36
10. Il personale SRI addetto al programma applica in modo efficiente le previste procedure amministrative.	4,58	4,46	4,13	4,25	4,50	4,33	3,89	4,11	4,35	4,34
11. Quali sono le Sue impressioni complessive sul Programma?	4,59		4,14		4,42		4,25		4,37	

RISPONDENTI	ITEM					
	6.	7.	8.	9.	10.	11.
PERSONALE DOCENTE	52 / 64	50 / 64	51 / 64	48 / 64	42 / 64	49 / 64
PERSONALE TA	23 / 51	23 / 51	24 / 51	23 / 51	22 / 51	25 / 51

CONFRONTO DEI PUNTEGGI MEDI DI VALUTAZIONE PER POSIZIONE E FREQUENZA DI CONTATTO



(*): Nei punteggi medi complessivi rientrano i giudizi espressi da coloro che non hanno specificato la propria posizione (Docente o TA)
Valori Medi: min = 1; max = 5
I valori riportati con lo sfondo grigio evidenziano i punteggi di valutazione più bassi registrati con riferimento a ciascun item.

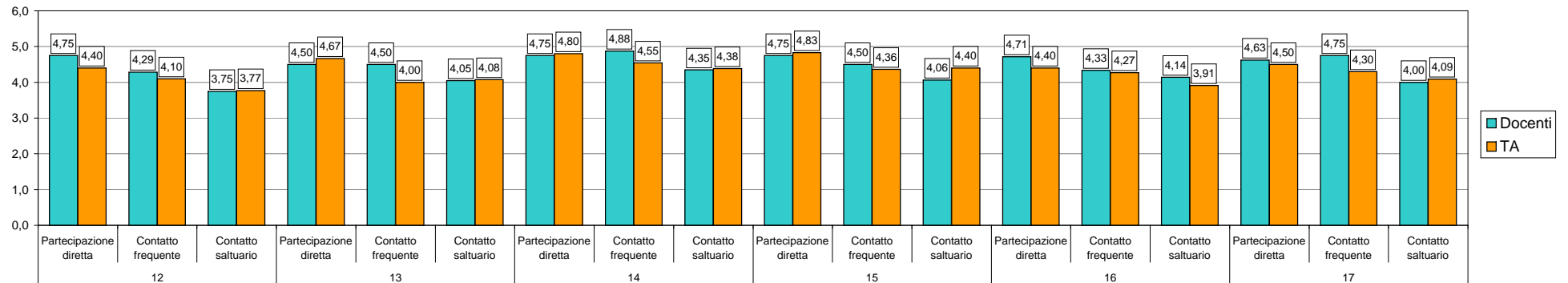
ANALISI STRATIFICATA IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE:
Valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza per categoria di rispondenti e grado di contatto

C. PROGRAMMA CAMPUS ABROAD

ITEM	Personale Docente						Personale Tecnico-Amministrativo						Totale rispondenti	
	Partecipazione diretta		Contatto frequente		Contatto saltuario		Partecipazione diretta		Contatto frequente		Contatto saltuario			
	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza
12. Le opportunità sviluppate sono adeguatamente diversificate e rispondenti all'esigenze degli studenti.	4,75	4,63	4,29	4,38	3,75	4,00	4,40	4,40	4,10	4,20	3,77	4,18	4,03	4,24
13. Il programma è utile ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.	4,50	4,75	4,50	4,75	4,05	4,11	4,67	4,67	4,00	4,00	4,08	4,33	4,18	4,34
14. Il personale SRI addetto al programma è cortese e disponibile.	4,75	4,63	4,88	4,38	4,35	4,22	4,80	4,60	4,55	4,45	4,38	4,69	4,54	4,45
15. Il personale SRI addetto al programma è collaborativo nella risoluzione	4,75	4,63	4,50	4,50	4,06	4,20	4,83	4,60	4,36	4,55	4,40	4,60	4,41	4,47
16. Il personale SRI addetto al programma applica in modo efficiente le previste procedure amministrative.	4,71	4,71	4,33	4,29	4,14	4,08	4,40	4,20	4,27	4,36	3,91	4,36	4,23	4,31
17. Quali sono le Sue impressioni complessive sul Programma?	4,63		4,75		4,00		4,50		4,30		4,09		4,28	

RISPONDENTI	ITEM					
	12.	13.	14.	15.	16.	17.
PERSONALE DOCENTE	35 / 64	36 / 64	36 / 64	32 / 64	27 / 64	36 / 64
PERSONALE TA	28 / 51	29 / 51	29 / 51	27 / 51	27 / 51	27 / 51

CONFRONTO DEI PUNTEGGI MEDI DI VALUTAZIONE PER POSIZIONE E FREQUENZA DI CONTATTO



(*):Nei punteggi medi complessivi rientrano i giudizi espressi da coloro che non hanno specificato la propria posizione (Docente o TA)
Valori Medi: min = 1; max = 5
I valori riportati con lo sfondo grigio evidenziano i punteggi di valutazione più bassi registrati con riferimento a ciascun item.

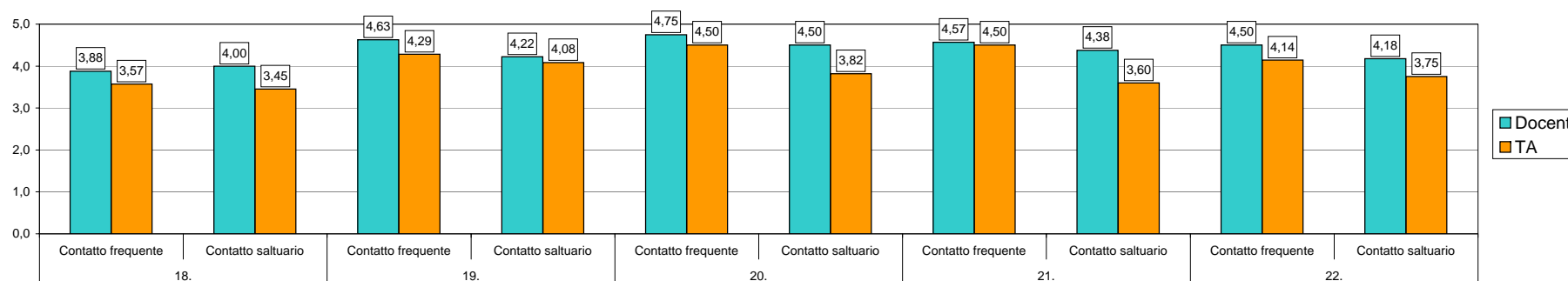
ANALISI STRATIFICATA IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE:
Valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza per categoria di rispondenti e grado di contatto

D. PROGRAMMA INTERNATIONAL INTERNSHIP

ITEM	Personale Docente				Personale Tecnico-Amministrativo				Totale rispondenti *	
	Contatto frequente		Contatto saltuario		Contatto frequente		Contatto saltuario			
	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza
18. Le opportunità sviluppate sono quantitativamente e qualitativamente adeguate (in termini di istituzioni partner e di distribuzione geografica).	3,88	5,00	4,00	4,28	3,57	4,43	3,45	4,36	3,78	4,48
19. Il programma è utile ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.	4,63	5,00	4,22	4,33	4,29	4,71	4,08	4,46	4,26	4,52
20. Il personale SRI addetto al programma è cortese e disponibile.	4,75	4,38	4,50	4,33	4,50	4,67	3,82	4,30	4,40	4,41
21. Il personale SRI addetto al programma applica in modo efficiente le previste procedure amministrative.	4,57	4,43	4,38	4,47	4,50	4,67	3,60	3,89	4,27	4,38
22. Quali sono le Sue impressioni complessive sul Programma?	4,50		4,18		4,14		3,75		4,11	

RISPONDENTI	ITEM				
	18.	19.	20.	21.	22.
PERSONALE DOCENTE	27 / 64	27 / 64	27 / 64	24 / 64	26 / 64
PERSONALE TA	19 / 51	20 / 51	18 / 51	17 / 51	19 / 51

CONFRONTO DEI PUNTEGGI MEDI DI VALUTAZIONE PER POSIZIONE E FREQUENZA DI CONTATTO



(*): Nei punteggi medi complessivi rientrano i giudizi espressi da coloro che non hanno specificato la propria posizione (Docente o TA)

Valori Medi: min = 1; max = 5

I valori riportati con lo sfondo grigio evidenziano i punteggi di valutazione più bassi registrati con riferimento a ciascun item.

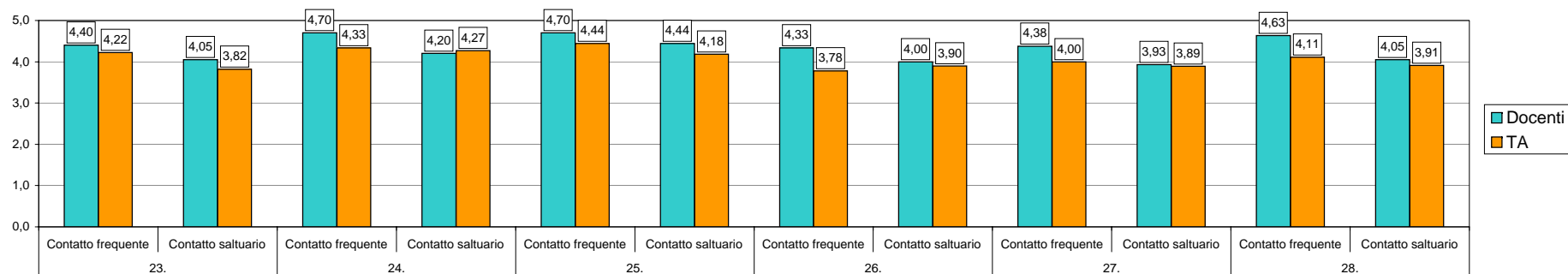
ANALISI STRATIFICATA IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE:
Valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza per categoria di rispondenti e grado di contatto

E. ALLEANZE INTERNAZIONALI (DOUBLE DEGREE/CEMS/THEMIS)

ITEM	Personale Docente				Personale Tecnico-Amministrativo				Totale rispondenti *	
	Contatto frequente		Contatto saltuario		Contatto frequente		Contatto saltuario			
	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza
23. Le opportunità sviluppate sono qualitativamente adeguate (in termini di prestigio delle istituzioni partner).	4,40	4,55	4,05	4,70	4,22	4,67	3,82	4,50	4,15	4,62
24. I programmi sono utili ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.	4,70	4,65	4,20	4,75	4,33	4,56	4,27	4,50	4,40	4,64
25. Il personale SRI addetto alle Alleanze Internazionali è cortese e disponibile.	4,70	4,45	4,44	4,33	4,44	4,33	4,18	4,30	4,47	4,37
26. Il personale del servizio assicura un efficace raccordo fra gli aspetti accademici ed amministrativi delle Alleanze Internazionali.	4,33	4,39	4,00	4,35	3,78	4,22	3,90	4,30	4,04	4,36
27. Il personale SRI addetto alle Alleanze Internazionali applica in modo efficiente le previste procedure amministrative.	4,38	4,19	3,93	4,31	4,00	4,22	3,89	4,22	4,08	4,25
28. Quali sono le Sue impressioni complessive ?	4,63		4,05		4,11		3,91		4,22	

RISPONDENTI	ITEM					
	23.	24.	25.	26.	27.	28.
PERSONALE DOCENTE	40 / 64	40 / 64	38 / 64	34 / 64	31 / 64	38 / 64
PERSONALE TA	21 / 51	21 / 51	21 / 51	20 / 51	19 / 51	21 / 51

CONFRONTO DEI VALORI MEDI DI VALUTAZIONE PER POSIZIONE E FREQUENZA DI CONTATTO



(*): Nei punteggi medi complessivi rientrano i giudizi espressi da coloro che non hanno specificato la propria posizione (Docente o TA)
Valori Medi: min = 1; max = 5
I valori riportati con lo sfondo grigio evidenziano i punteggi di valutazione più bassi registrati con riferimento a ciascun item.

ANALISI STRATIFICATA IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE:

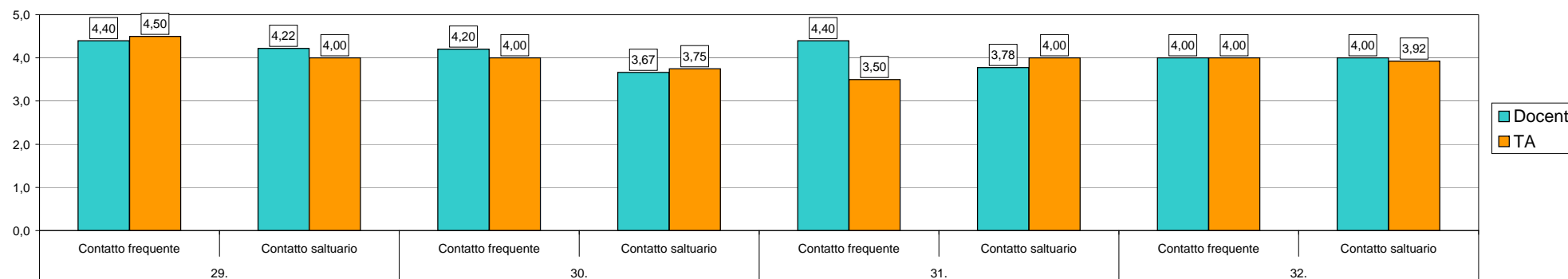
Valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza per categoria di rispondenti e grado di contatto

F. INTERNATIONAL STUDENT DESK (ISD)

ITEM	Personale Docente				Personale Tecnico-Amministrativo				Totale rispondenti *	
	Contatto frequente		Contatto saltuario		Contatto frequente		Contatto saltuario			
	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza
29. Il personale dell'ISD è cortese e disponibile.	4,40	4,60	4,22	4,33	4,50	5,00	4,00	4,38	4,21	4,41
30. Il supporto di ISD agli studenti internazionali iscritti ai programmi Bocconi è efficace.	4,20	4,80	3,67	4,44	4,00	4,50	3,75	4,50	3,87	4,52
31. Il supporto di ISD agli studenti exchange che frequentano un semestre in Bocconi è efficace.	4,40	4,80	3,78	4,44	3,50	4,50	4,00	4,50	4,00	4,52
32. Quali sono le Sue impressioni complessive sull' ISD?	4,00		4,00		4,00		3,92		4,00	

RISPONDENTI	ITEM			
	29.	30.	31.	32.
PERSONALE DOCENTE	15 / 64	15 / 64	15 / 64	15 / 64
PERSONALE TA	18 / 51	16 / 51	15 / 51	17 / 51

CONFRONTO DEI GIUDIZI MEDI DI VALUTAZIONE PER POSIZIONE E FREQUENZA DI CONTATTO



(*): Nei punteggi medi complessivi rientrano i giudizi espressi da coloro che non hanno specificato la propria posizione (Docente o TA)

Valori Medi: min = 1; max = 5

I valori riportati con lo sfondo grigio evidenziano i punteggi di valutazione più bassi registrati con riferimento a ciascun item.

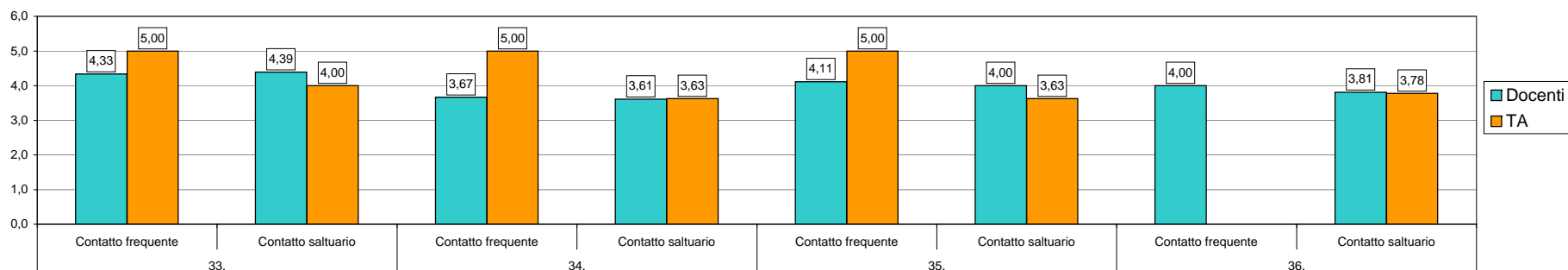
ANALISI STRATIFICATA IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE:
Valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza per categoria di rispondenti e grado di contatto

G. PROGETTI INTERNAZIONALI

ITEM	Personale Docente				Personale Tecnico-Amministrativo				Totale rispondenti *	
	Contatto frequente		Contatto saltuario		Contatto frequente		Contatto saltuario			
	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza
33. Il personale SRI addetto è cortese e disponibile.	4,33	4,22	4,39	4,17	5,00	5,00	4,00	4,33	4,30	4,30
34. Le informazioni diffuse sui finanziamenti internazionali alla ricerca/programmi comunitari sono adeguate.	3,67	4,56	3,61	4,56	5,00	5,00	3,63	4,50	3,69	4,62
35. Il supporto alla presentazione delle proposte è fornito dal personale SRI in modo accurato e tempestivo.	4,11	4,56	4,00	4,61	5,00	5,00	3,63	4,63	4,00	4,67
36. Quali sono le Sue impressioni complessive sul servizio specifico?	4,00		3,81				3,78		3,88	

RISPONDENTI	ITEM			
	33.	34.	35.	36.
PERSONALE DOCENTE	30 / 64	30 / 64	30 / 64	28 / 64
PERSONALE TA	14 / 51	13 / 51	13 / 51	13 / 51

CONFRONTO DEI GIUDIZI MEDI DI VALUTAZIONE PER POSIZIONE E FREQUENZA DI CONTATTO



(*): Nei punteggi medi complessivi rientrano i giudizi espressi da coloro che non hanno specificato la propria posizione (Docente o TA)
Valori Medi: min = 1; max = 5
I valori riportati con lo sfondo grigio evidenziano i punteggi di valutazione più bassi registrati con riferimento a ciascun item.

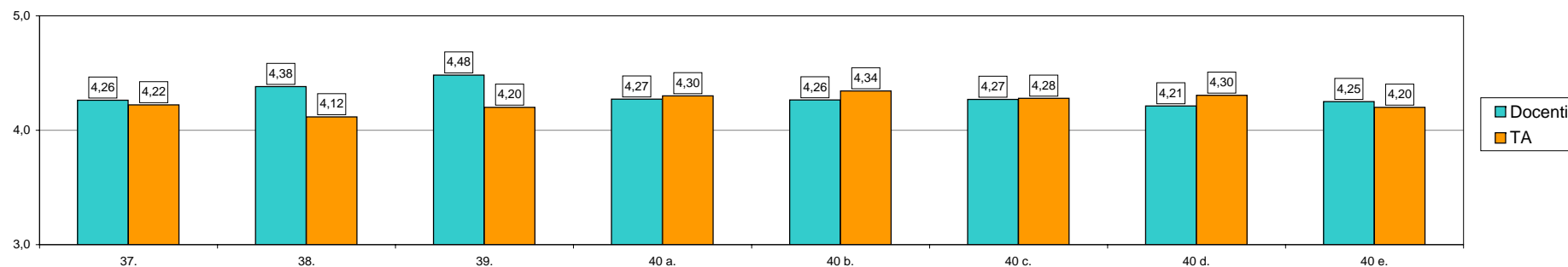
**ANALISI STRATIFICATA IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE:
Valori medi dei giudizi di valutazione e rilevanza per categoria di rispondenti**

H. VALUTAZIONI COMPLESSIVE

ITEM	Personale Docente		Personale Tecnico-Amministrativo		Totale rispondenti *	
	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza	valutazione	rilevanza
37. Il personale del Servizio è disponibile ad andare incontro a specifici problemi o esigenze espresse.	4,26	4,48	4,22	4,59	4,23	4,53
38. Il personale del Servizio esegue le prestazioni nei modi e tempi concordati.	4,38	4,60	4,12	4,53	4,26	4,55
39. Il comportamento del personale del servizio ispira fiducia sul servizio reso.	4,48	4,46	4,20	4,50	4,35	4,47
40. E' agevole mettersi in contatto con:						
a. I referenti del Programma Scambi	4,27	4,42	4,30	4,35	4,29	4,39
b. I referenti del Programma Campus Abroad	4,26	4,40	4,34	4,37	4,29	4,37
c. I referenti del Programma International Internship	4,27	4,43	4,28	4,37	4,27	4,40
d. I referenti delle Alleanze Internazionali (Double Degree, CEMS, Themis)	4,21	4,51	4,30	4,44	4,23	4,48
e. I referenti dell'International Student Desk	4,25	4,56	4,20	4,32	4,24	4,44

RISPONDENTI	ITEM							
	37.	38.	39.	40 a.	40 b.	40 c.	40 d.	40 e.
PERSONALE DOCENTE	57 / 64	55 / 64	54 / 64	44 / 64	34 / 64	26 / 64	33 / 64	24 / 64
PERSONALE TA	45 / 51	43 / 51	45 / 51	30 / 51	29 / 51	25 / 51	23 / 51	20 / 51

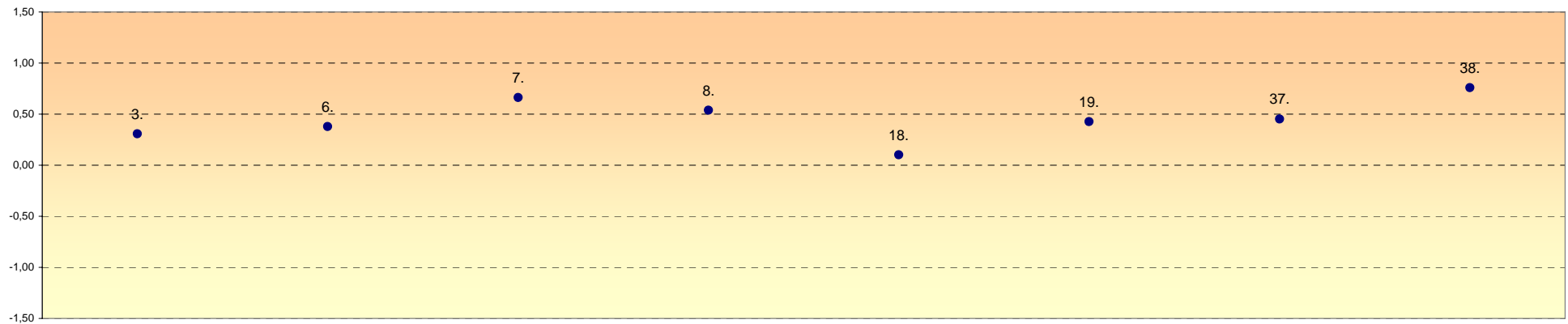
CONFRONTO DEI PUNTEGGI MEDI DI VALUTAZIONE PER POSIZIONE



(*):Nei punteggi medi complessivi rientrano i giudizi espressi da coloro che non hanno specificato la propria posizione (Docente o TA)
Valori Medi: min = 1; max = 5
I valori riportati con lo sfondo grigio evidenziano i punteggi di valutazione più bassi registrati con riferimento a ciascun item.

CONFRONTO COMPLESSIVO DELLE VALUTAZIONI MEDIE NELLE DUE EDIZIONI DELL'INDAGINE (2007 e 1999)
(differenze tra i punteggi medi dell'edizione 2007 e quelli della precedente indagine) *

● (Media 2007) - (Media 1999)



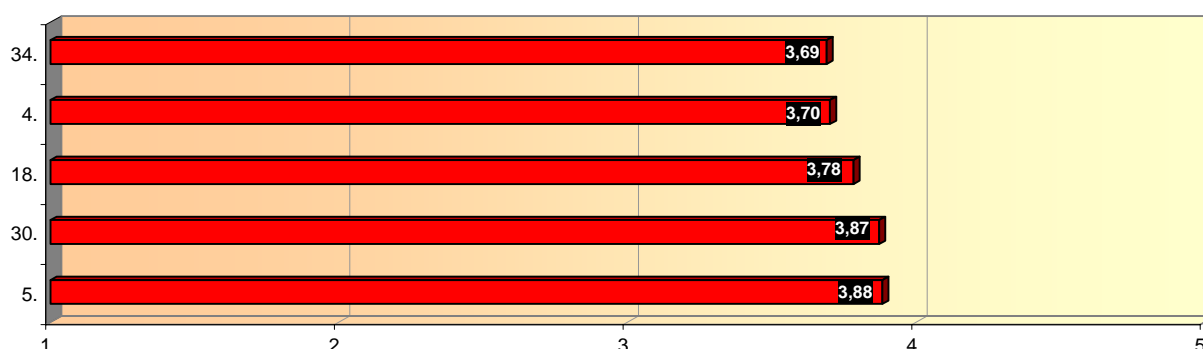
- 3. SRI dimostra capacità di innovazione e avvio di nuove iniziative.
- 6. Le opportunità sviluppate sono qualitativamente adeguate (in termini di prestigio e standing delle istituzioni partner).
- 7. Le opportunità offerte sono numericamente adeguate.
- 8. Il programma è utile ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.
- 18. Le opportunità sviluppate sono quantitativamente e qualitativamente adeguate (in termini di istituzioni partner e di distribuzione geografica).
- 19. Il programma è utile ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.
- 37. Il personale del Servizio è disponibile ad andare incontro a specifici problemi o esigenze espresse.
- 38. Il personale del Servizio esegue le prestazioni nei modi e tempi concordati.

(*): Sono stati presi in considerazione soltanto gli item confrontabili relativi alle due edizioni

RIEPILOGO DEGLI ASPETTI VALUTATI IN MODO PIU' POSITIVO E PIU' NEGATIVO

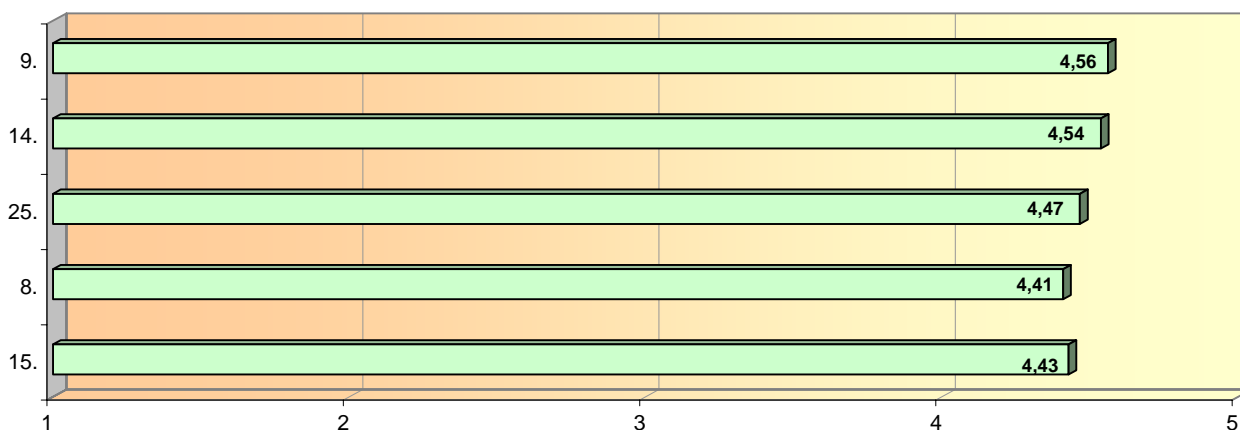
I 5 aspetti più deboli del Servizio

Item n.	Giudizio di valutazione 2007	Giudizio di rilevanza 2007	Giudizio di valutazione 1999
34. Le informazioni diffuse sui finanziamenti internazionali alla ricerca/programmi comunitari sono adeguate.	3,69	4,62	
4. SRI fornisce informazioni precise a docenti e colleghi su temi e programmi di propria competenza.	3,70	4,30	
18. Programma International Internship - Le opportunità sviluppate sono quantitativamente e qualitativamente adeguate (in termini di istituzioni partner e di distribuzione geografica).	3,78	4,48	3,68
30. Il supporto di ISD agli studenti internazionali iscritti ai programmi Bocconi è efficace.	3,87	4,52	
5. SRI fornisce adeguato supporto a docenti e colleghi su temi e programmi di propria competenza.	3,88	4,35	



I 5 migliori aspetti del Servizio

Item n.	Giudizio di valutazione 2007	Giudizio di rilevanza 2007	Giudizio di valutazione 1999
9. Il personale SRI addetto al programma Scambi è cortese e disponibile.	4,56	4,35	
14. Il personale SRI addetto al programma Campus Abroad è cortese e disponibile.	4,54	4,45	
25. Il personale SRI addetto ai programmi di Alleanze Internazionali è cortese e disponibile.	4,47	4,37	
8. Il programma Scambi è utile ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.	4,41	4,53	3,89
15. Il personale SRI addetto al programma Campus Abroad è collaborativo nella risoluzione tempestiva di specifici problemi (a Milano ed in loco).	4,43	4,47	



Allegato 1:**Tavola di confronto dei testi degli item dell'edizione attuale dell'indagine con quelli relativi all'edizione precedente**

Sezione	Rilevazione 2007		Rilevazione 1999	
	Item n.	Testo item	Testo item	Item n.
ASPETTI GENERALI	3	SRI dimostra capacità di innovazione e avvio di nuove iniziative.	Capacità del personale del servizio di innovare ed avviare nuove iniziative e programmi.	17
PROGRAMMA SCAMBI	6	Le opportunità sviluppate sono qualitativamente adeguate (in termini di prestigio e standing delle istituzioni partner).	Qualità delle posizioni offerte (in termini di importanza e spessore delle Istituzioni partner).	2
	7	Le opportunità offerte sono numericamente adeguate.	Adeguatezza numerica della posizioni offerte.	3
	8	Il programma è utile ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.	Efficacia del programma ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.	5
PROGRAMMA INTERNATIONAL INTERNSHIP	18	Le opportunità sviluppate sono quantitativamente e qualitativamente adeguate (in termini di istituzioni partner e di distribuzione geografica).	Qualità delle posizioni offerte (in termini di importanza e spessore delle Istituzioni partner). Adeguatezza numerica delle posizioni offerte.	7 8
	19	Il programma è utile ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.	Efficacia del programma ai fini della formazione complessiva degli studenti partecipanti.	9
VALUTAZIONI COMPLESSIVE	37	Il personale del Servizio è disponibile ad andare incontro a specifici problemi o esigenze espresse.	Cortesìa e disponibilità del personale ad andare incontro alle esigenze dei vari utenti.	15
	38	Il personale del Servizio esegue le prestazioni nei modi e tempi concordati.	Capacità del personale del servizio di erogare le prestazioni nei modi e nei tempi promessi.	16