

Indagine

Good Practice 2023 - Customer satisfaction DDA

Oggetto: rilevazione dell'efficacia percepita sui servizi dell'Ateneo

Destinatari: Docenti, Dottorandi e Assegnisti

Periodo di somministrazione: dal 7 al 29 febbraio 2024

La partecipazione all'Indagine

Numero questionari compilati	361
Numero questionari attesi	1.571
Tasso di risposta	23,0%

Sezione A**Informazioni generali**

A1	Struttura di appartenenza	
	Amministrazione centrale	0,6%
	Dipartimenti	95,8%
	Preferisco non rispondere	3,6%
A2	Cittadinanza	
	Italiana	98,1%
	Straniera	1,9%
A3	Ruolo	
	Professoressa/Professore ordinario o associato	43,8%
	Ricercatrice/Ricercatore di ruolo	6,9%
	Ricercatrice/Ricercatore a tempo determinato	10,8%
	Dottoranda/Dottorando	31,9%
	Assegnista di ricerca	6,6%
A4	Incarico istituzionale	
	Rettore; Direttrice/Direttore di Dipartimento, Prorettore o Delegata/o del Rettore; Responsabile di polo territoriale; Presidente o Direttrice/Direttore centro di supporto	3,3%
	Coordinatrice/Coordinatore corso di dottorato, Coordinatrice/Coordinatore corso di perfezionamento; Presidente o Coordinatrice/Coordinatore della struttura di raccordo/collegio/scuola; Presidente o Coordinatrice/Coordinatore del Corso di Studi	9,7%
	Altro incarico	24,7%
	Nessun incarico	62,3%

Sezione B**Supporto alla didattica**

B2 **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, si è prevalentemente rivolta/o a**

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 110

Amministrazione centrale	10,0%
Strutture decentrate	90,0%

B3 **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 indichi il livello di soddisfazione**

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 110

1 Per nulla soddisfatta/o	1,8%
2	0,0%
3	10,9%
4	18,2%
5	34,5%
6 Molto soddisfatta/o	34,5%

B4 **In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea), si è prevalentemente rivolta/o a**

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 173

Amministrazione centrale	6,9%
Strutture decentrate	93,1%

B5 **In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) indichi il livello di soddisfazione**

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 173

1 Per nulla soddisfatta/o	0,6%
2	1,2%
3	8,1%
4	16,8%
5	29,5%
6 Molto soddisfatta/o	43,9%

B6 **In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori, si è prevalentemente rivolta/o a**

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 44

Amministrazione centrale	45,5%
Strutture decentrate	54,5%

B7	In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	44	
	1 Per nulla soddisfatta/o	4,5%
	2	0,0%
	3	6,8%
	4	22,7%
	5	36,4%
	6 Molto soddisfatta/o	29,5%
B8	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica, si è prevalentemente rivolta/o a	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	75	
	Amministrazione centrale	57,3%
	Strutture decentrate	42,7%
B9	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	75	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,7%
	2	6,7%
	3	18,7%
	4	17,3%
	5	24,0%
	6 Molto soddisfatta/o	30,7%
B10	In riferimento ai laboratori didattici si ritiene soddisfatta/o del supporto tecnico fornito	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	98	
	1 Per nulla soddisfatta/o	5,1%
	2	4,1%
	3	19,4%
	4	22,4%
	5	28,6%
	6 Molto soddisfatta/o	20,4%
B11	In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di digital learning (piattaforma, video, etc.) indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	91	
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,3%
	2	3,3%
	3	9,9%
	4	20,9%
	5	30,8%
	6 Molto soddisfatta/o	31,9%

B12	In riferimento al supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca indichi il livello di soddisfazione	
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	115	
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,1%
	2	12,2%
	3	24,3%
	4	16,5%
	5	27,8%
	6 Molto soddisfatta/o	13,0%

B13	Complessivamente, in riferimento al supporto alla didattica indichi il livello di soddisfazione	
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	266	
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,8%
	2	6,0%
	3	14,3%
	4	18,4%
	5	33,1%
	6 Molto soddisfatta/o	27,4%

Sezione C

Supporto alla ricerca

C2	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca, si è prevalentemente rivolta/o a
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
N. Rispondenti	47
	Amministrazione centrale 76,6%
	Strutture decentrate 23,4%
C3	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca indichi il livello di soddisfazione
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
N. Rispondenti	47
	1 Per nulla soddisfatta/o 2,1%
	2 4,3%
	3 14,9%
	4 21,3%
	5 34,0%
	6 Molto soddisfatta/o 23,4%
C4	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento, si è prevalentemente rivolta/o a
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
N. Rispondenti	128
	Amministrazione centrale 82,0%
	Strutture decentrate 18,0%
C5	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento indichi il livello di soddisfazione
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
N. Rispondenti	128
	1 Per nulla soddisfatta/o 2,3%
	2 3,1%
	3 14,8%
	4 17,2%
	5 37,5%
	6 Molto soddisfatta/o 25,0%
C6	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi, si è prevalentemente rivolta/o a
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
N. Rispondenti	97
	Amministrazione centrale 74,2%
	Strutture decentrate 25,8%

C7	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	97	
	1 Per nulla soddisfatta/o	5,2%
	2	1,0%
	3	15,5%
	4	16,5%
	5	27,8%
	6 Molto soddisfatta/o	34,0%
C8	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione), si è prevalentemente rivolta/o a	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	97	
	Amministrazione centrale	45,4%
	Strutture decentrate	54,6%
C9	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione) indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	97	
	1 Per nulla soddisfatta/o	5,2%
	2	6,2%
	3	7,2%
	4	16,5%
	5	25,8%
	6 Molto soddisfatta/o	39,2%
C10	In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI), si è prevalentemente rivolta/o a	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	38	
	Amministrazione centrale	71,1%
	Strutture decentrate	28,9%
C11	In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI) Indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	38	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,6%
	2	7,9%
	3	13,2%
	4	21,1%
	5	34,2%
	6 Molto soddisfatta/o	21,1%

C12 **In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo), si è prevalentemente rivolta/o a**
Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 27

Amministrazione centrale	81,5%
Strutture decentrate	18,5%

C13 **In riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) indichi il livello di soddisfazione**
Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 27

1 Per nulla soddisfatta/o	0,0%
2	11,1%
3	7,4%
4	18,5%
5	29,6%
6 Molto soddisfatta/o	33,3%

C14 **In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità), si è prevalentemente rivolta/o a**
Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 51

Amministrazione centrale	52,9%
Strutture decentrate	47,1%

C15 **In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) indichi il livello di soddisfazione**
Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 51

1 Per nulla soddisfatta/o	2,0%
2	9,8%
3	13,7%
4	13,7%
5	33,3%
6 Molto soddisfatta/o	27,5%

C16	In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca, si è prevalentemente rivolta/o a	
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	58	
	Amministrazione centrale	69,0%
	Strutture decentrate	31,0%
C17	In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca indichi il livello di soddisfazione	
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	58	
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,7%
	2	6,9%
	3	6,9%
	4	19,0%
	5	37,9%
	6 Molto soddisfatta/o	27,6%
C18	In riferimento ai laboratori di ricerca si ritiene soddisfatta/o del supporto tecnico fornito	
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	117	
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,0%
	2	9,4%
	3	23,9%
	4	21,4%
	5	23,1%
	6 Molto soddisfatta/o	16,2%
C19	In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca indichi il livello di soddisfazione	
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	115	
	1 Per nulla soddisfatta/o	5,2%
	2	10,4%
	3	25,2%
	4	20,9%
	5	23,5%
	6 Molto soddisfatta/o	14,8%
C20	Complessivamente, in riferimento al supporto alla ricerca indichi il livello di soddisfazione	
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	253	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,4%
	2	4,3%
	3	17,4%
	4	22,9%
	5	30,8%
	6 Molto soddisfatta/o	22,1%

Sezione D

Amministrazione e gestione del personale

D2 In riferimento al supporto per l'attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca, si è prevalentemente rivolta/o a

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 108

Amministrazione centrale	21,3%
Strutture decentrate	78,7%

D3 In riferimento al supporto per l'attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca indichi il livello di soddisfazione

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 108

1 Per nulla soddisfatta/o	0,9%
2	5,6%
3	9,3%
4	14,8%
5	33,3%
6 Molto soddisfatta/o	36,1%

D4 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 è prevalentemente rivolta/o a

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 66

Amministrazione centrale	74,2%
Strutture decentrate	25,8%

D5 Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.) indichi il livello di soddisfazione

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 66

1 Per nulla soddisfatta/o	1,5%
2	6,1%
3	13,6%
4	9,1%
5	25,8%
6 Molto soddisfatta/o	43,9%

D6 In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolta/o a

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 234

Amministrazione centrale	25,6%
Strutture decentrate	74,4%

D7	In riferimento al rimborso missioni indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	234	
	1 Per nulla soddisfatta/o	4,7%
	2	5,6%
	3	7,7%
	4	15,0%
	5	26,5%
	6 Molto soddisfatta/o	40,6%
D8	In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi, si è prevalentemente rivolta/o a	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	52	
	Amministrazione centrale	13,5%
	Strutture decentrate	86,5%
D9	In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	52	
	1 Per nulla soddisfatta/o	5,8%
	2	1,9%
	3	7,7%
	4	13,5%
	5	42,3%
	6 Molto soddisfatta/o	28,8%
D10	In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting), si è prevalentemente rivolta/o a	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	42	
	Amministrazione centrale	54,8%
	Strutture decentrate	45,2%
D11	In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting) indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	42	
	1 Per nulla soddisfatta/o	11,9%
	2	2,4%
	3	7,1%
	4	31,0%
	5	28,6%
	6 Molto soddisfatta/o	19,0%

D12	In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero), si è prevalentemente rivolta/o a	
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	45	
	Amministrazione centrale	82,2%
	Strutture decentrate	17,8%
D13	In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero) indichi il livello di soddisfazione	
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	45	
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,7%
	2	15,6%
	3	13,3%
	4	13,3%
	5	26,7%
	6 Molto soddisfatta/o	24,4%
D14	Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale indichi il livello di soddisfazione	
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	288	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,1%
	2	5,6%
	3	15,3%
	4	20,8%
	5	27,1%
	6 Molto soddisfatta/o	29,2%

Sezione E

Infrastrutture e servizi di campus

E2 In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolta/o a

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 152

Amministrazione centrale	19,7%
Strutture decentrate	80,3%

E3 In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi

Le procedure sono chiare

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 152

1 Completamente in disaccordo	5,3%
2	11,8%
3	15,1%
4	18,4%
5	30,3%
6 Completamente d'accordo	19,1%

L'attività è svolta in tempi adeguati

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 152

1 Completamente in disaccordo	7,2%
2	11,2%
3	13,8%
4	15,8%
5	30,9%
6 Completamente d'accordo	21,1%

E4 In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolta/o a

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 115

Amministrazione centrale	33,9%
Strutture decentrate	66,1%

E5 In riferimento agli interventi di manutenzione indichi il livello di soddisfazione

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 115

1 Per nulla soddisfatta/o	22,6%
2	20,0%
3	18,3%
4	16,5%
5	11,3%
6 Molto soddisfatta/o	11,3%

E6 **In riferimento ai servizi generali e alla logistica****Gli ambienti sono puliti**

1 Completamente in disaccordo	5,5%
2	10,8%
3	16,3%
4	19,7%
5	24,4%
6 Completamente d'accordo	19,4%
Non so	3,9%

Gli spazi/aule sono facilmente identificabili

1 Completamente in disaccordo	3,6%
2	6,1%
3	11,1%
4	20,2%
5	34,6%
6 Completamente d'accordo	20,8%
Non so	3,6%

La temperatura è confortevole

1 Completamente in disaccordo	12,2%
2	13,9%
3	16,3%
4	18,6%
5	22,2%
6 Completamente d'accordo	13,0%
Non so	3,9%

La sicurezza di persone e cose è adeguata

1 Completamente in disaccordo	7,2%
2	7,8%
3	11,9%
4	17,7%
5	28,8%
6 Completamente d'accordo	21,1%
Non so	5,5%

L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti

1 Completamente in disaccordo	1,9%
2	7,2%
3	9,7%
4	12,7%
5	33,5%
6 Completamente d'accordo	25,8%
Non so	9,1%

Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato

1 Completamente in disaccordo	2,5%
2	6,1%
3	12,2%
4	22,4%
5	27,4%
6 Completamente d'accordo	21,1%
Non so	8,3%

**E7 In riferimento ai servizi generali e alla logistica
il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)**

1 Completamente in disaccordo	11,6%
2	8,9%
3	9,1%
4	10,2%
5	8,6%
6 Completamente d'accordo	3,3%
Non so	35,5%
Non presente	12,7%

**E8 In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità
energetica e ambientale le azioni intraprese sono efficaci**

1 Completamente in disaccordo	7,8%
2	11,6%
3	16,9%
4	16,6%
5	12,2%
6 Completamente d'accordo	7,5%
Non so	27,4%

**E9 Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti
e ai servizi logistici indichi il livello di soddisfazione**

1 Per nulla soddisfatta/o	5,3%
2	11,4%
3	24,9%
4	34,3%
5	17,7%
6 Molto soddisfatta/o	6,4%

Sezione F**Sistemi informatici****F1 In riferimento alla rete Wi-Fi indichi il livello di soddisfazione**

1 Per nulla soddisfatta/o	6,9%
2	12,7%
3	18,6%
4	19,7%
5	23,5%
6 Molto soddisfatta/o	13,9%
Non so	1,7%
Non lo utilizzo	3,0%

F2 In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) indichi il livello di soddisfazione

1 Per nulla soddisfatta/o	1,4%
2	3,3%
3	7,5%
4	18,8%
5	39,3%
6 Molto soddisfatta/o	27,4%
Non so	1,7%
Non presente	0,6%

F3 In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi la frequenza di utilizzo

Mai	29,9%
Giornaliera	1,9%
Mensile	23,0%
Annuale	45,2%

F4 In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolta/o a

Condizione Il rispondente non ha risposto "Mai" alla domanda F3
N. Rispondenti 253

Amministrazione centrale	57,3%
Strutture decentrate	42,7%

F5 In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi il livello di soddisfazione

Condizione Il rispondente non ha risposto "Mai" alla domanda F3
N. Rispondenti 253

1 Per nulla soddisfatta/o	0,4%
2	0,8%
3	9,5%
4	23,3%
5	30,8%
6 Molto soddisfatta/o	33,6%
Non so	1,6%

F6 **Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione**

1 Per nulla soddisfatta/o	1,9%
2	3,9%
3	16,6%
4	29,6%
5	34,9%
6 Molto soddisfatta/o	13,0%

Sezione G

Comunicazione

G1 In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo

I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti

1 Completamente in disaccordo	4,2%
2	10,2%
3	16,1%
4	24,4%
5	15,8%
6 Completamente d'accordo	9,7%
Non so	19,7%

L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara

1 Completamente in disaccordo	5,8%
2	14,1%
3	20,2%
4	24,1%
5	17,2%
6 Completamente d'accordo	8,3%
Non so	10,2%

La modalità di accesso ai servizi è chiara

1 Completamente in disaccordo	4,4%
2	12,7%
3	22,2%
4	27,4%
5	21,1%
6 Completamente d'accordo	7,2%
Non so	5,0%

La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente

1 Completamente in disaccordo	3,3%
2	4,4%
3	13,3%
4	24,4%
5	34,3%
6 Completamente d'accordo	18,8%
Non so	1,4%

La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente

1 Completamente in disaccordo	4,7%
2	12,5%
3	17,5%
4	22,4%
5	20,5%
6 Completamente d'accordo	10,2%
Non so	12,2%

G2 **In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo
l'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media**

1 Completamente in disaccordo	6,9%
2	15,2%
3	16,1%
4	22,2%
5	18,8%
6 Completamente d'accordo	7,2%
Non so	13,6%

G3 **Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione indichi il
livello di soddisfazione**

1 Per nulla soddisfatta/o	4,7%
2	15,8%
3	21,1%
4	32,4%
5	19,1%
6 Molto soddisfatta/o	6,9%

Sezione H

Portale e Social Media

H1 In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:

Il sito dell'Ateneo

1 Per nulla soddisfatta/o	9,7%
2	14,4%
3	20,8%
4	28,3%
5	15,2%
6 Molto soddisfatta/o	7,8%
Non so	3,9%

Il sito/la pagina di Dipartimento

1 Per nulla soddisfatta/o	10,8%
2	11,6%
3	19,7%
4	27,4%
5	19,4%
6 Molto soddisfatta/o	8,9%
Non so	2,2%

Il sito/la pagina del Corso di Studi

1 Per nulla soddisfatta/o	11,1%
2	10,2%
3	19,1%
4	24,7%
5	18,8%
6 Molto soddisfatta/o	9,1%
Non so	6,9%

L'Intranet dell'Ateneo

1 Per nulla soddisfatta/o	6,1%
2	10,2%
3	16,3%
4	18,3%
5	13,0%
6 Molto soddisfatta/o	5,8%
Non so	30,2%

H2 In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:

Facebook

1 Per nulla soddisfatta/o	3,6%
2	5,8%
3	9,7%
4	8,3%
5	10,2%
6 Molto soddisfatta/o	5,3%
Non so	20,8%
Non lo utilizzo	36,3%

X (ex Twitter)

1 Per nulla soddisfatta/o	3,0%
2	5,8%
3	6,4%
4	2,8%
5	3,0%
6 Molto soddisfatta/o	1,9%
Non so	16,1%
Non lo utilizzo	60,9%

LinkedIn

1 Per nulla soddisfatta/o	2,8%
2	7,2%
3	7,2%
4	7,5%
5	9,1%
6 Molto soddisfatta/o	3,6%
Non so	21,6%
Non lo utilizzo	41,0%

Instagram

1 Per nulla soddisfatta/o	3,9%
2	5,5%
3	10,5%
4	8,6%
5	8,9%
6 Molto soddisfatta/o	4,4%
Non so	17,5%
Non lo utilizzo	40,7%

H3 In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo indichi il livello di soddisfazione

1 Per nulla soddisfatta/o	4,2%
2	14,1%
3	25,8%
4	32,4%
5	18,0%
6 Molto soddisfatta/o	5,5%

Sezione I**Biblioteche****I2** **In riferimento al sistema bibliotecario di Ateneo conosco e sono aggiornata/o sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di Ateneo**

1 Completamente in disaccordo	4,7%
2	9,1%
3	11,9%
4	22,4%
5	17,2%
6 Completamente d'accordo	10,2%
Non so	24,4%

I3 **In riferimento ai servizi in presenza presso le biblioteche****Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile**

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 140

1 Completamente in disaccordo	1,4%
2	7,9%
3	16,4%
4	27,9%
5	36,4%
6 Completamente d'accordo	10,0%

Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 140

1 Completamente in disaccordo	2,1%
2	11,4%
3	13,6%
4	20,0%
5	36,4%
6 Completamente d'accordo	16,4%

I4 **In riferimento alle operazioni on-line indichi il livello di soddisfazione**

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 204

1 Per nulla soddisfatta/o	2,9%
2	6,9%
3	11,3%
4	22,1%
5	35,8%
6 Molto soddisfatta/o	21,1%

I5 In riferimento ai servizi interbibliotecari indichi il livello di soddisfazione

Condizione Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito
N. Rispondenti 79

1 Per nulla soddisfatta/o	0,0%
2	7,6%
3	11,4%
4	7,6%
5	31,6%
6 Molto soddisfatta/o	41,8%

I6 In riferimento al servizio bibliotecario indichi il livello di soddisfazione

Condizione Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito
N. Rispondenti 247

1 Per nulla soddisfatta/o	2,0%
2	3,2%
3	12,6%
4	22,3%
5	33,2%
6 Molto soddisfatta/o	26,7%

Sezione J**Soddisfazione complessiva**

J1	In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione centrale nei servizi tecnici e amministrativi si ritiene complessivamente soddisfatta/o	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,5%
	2	5,5%
	3	18,6%
	4	31,0%
	5	26,9%
	6 Molto soddisfatta/o	8,3%
	Non so	7,2%
J2	In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture decentrate nei servizi tecnici e amministrativi si ritiene complessivamente soddisfatta/o	
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,9%
	2	5,8%
	3	10,2%
	4	20,2%
	5	32,7%
	6 Molto soddisfatta/o	15,8%
	Non so	13,3%
J3	In riferimento al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	
	Peggior	8,3%
	Uguale	56,2%
	Migliore	13,6%
	Non so	21,9%