

Indagine

Good Practice 2019 - Customer satisfaction PTA

Sezione A Informazioni generali

A1	Struttura di appartenenza	
	Amministrazione centrale	51,4%
	Dipartimenti	41,1%
	Preferisco non rispondere	7,5%
A2	Categoria	
	Dirigente	0,0%
	EP	3,1%
	D	41,6%
	C	52,2%
	B	3,1%
A3	Personale convenzionato con Servizio Sanitario Nazionale	
	Sì	6,0%
	No	94,0%
A4	Ruolo	
	Direttore Generale; Responsabile/Segretario Amministrativo; Capo servizio; Capo Ufficio; Capo settore; Responsabile di struttura complessa;	
	Dirigente;	16,1%
	Altro ruolo	83,9%

Sezione C **AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE**

C1	<p>In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario) si è prevalentemente rivolto a</p> <p><i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i></p>	
Condizione		
N. Rispondenti	18	
	Amministrazione centrale	72,2%
	Strutture decentrate	27,8%
C2	<p>In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario) si ritiene complessivamente soddisfatto</p> <p><i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i></p>	
Condizione		
N. Rispondenti	18	
	1 Per nulla soddisfatto/a	11,1%
	2	16,7%
	3	38,9%
	4	22,2%
	5	11,1%
	6 Molto soddisfatto/a	0,0%
C3	<p>In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.) si è prevalentemente rivolto a</p> <p><i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i></p>	
Condizione		
N. Rispondenti	66	
	Amministrazione centrale	92,4%
	Strutture decentrate	7,6%
C4	<p>In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.) si ritiene complessivamente soddisfatto</p> <p><i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i></p>	
Condizione		
N. Rispondenti	66	
	1 Per nulla soddisfatto/a	0,0%
	2	9,1%
	3	21,2%
	4	28,8%
	5	27,3%
	6 Molto soddisfatto/a	13,6%

C5	In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) si è prevalentemente rivolto a	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	69	
	Amministrazione centrale	95,7%
	Strutture decentrate	4,3%

C6	In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) si ritiene complessivamente soddisfatto	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	69	
	1 Per nulla soddisfatto/a	1,4%
	2	5,8%
	3	11,6%
	4	18,8%
	5	39,1%
	6 Molto soddisfatto/a	23,2%

C7	In riferimento al processo di valutazione del personale	
	Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	231	
	1 Completamente in disaccordo	7,8%
	2	11,7%
	3	21,6%
	4	24,7%
	5	21,2%
	6 Completamente d'accordo	13,0%

	Il processo di valutazione è chiaro	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	231	
	1 Completamente in disaccordo	10,8%
	2	13,0%
	3	26,8%
	4	18,6%
	5	19,9%
	6 Completamente d'accordo	10,8%

	Le azioni correttive post-valutazione sono adeguate	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	231	
	1 Completamente in disaccordo	13,9%
	2	13,9%
	3	26,8%
	4	18,2%
	5	16,5%
	6 Completamente d'accordo	10,8%

	I tempi del processo di valutazione sono adeguati	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	231	
	1 Completamente in disaccordo	9,5%
	2	8,7%
	3	23,4%
	4	22,5%
	5	22,5%
	6 Completamente d'accordo	13,4%

C8 **In riferimento al processo di valutazione della performance**

	In qualità di soggetto valutatore, il processo di valutazione utilizzato permette di motivare il personale	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	62	
	1 Completamente in disaccordo	16,1%
	2	24,2%
	3	19,4%
	4	24,2%
	5	8,1%
	6 Completamente d'accordo	3,2%
	Non so	4,8%

	Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	62	
	1 Completamente in disaccordo	8,1%
	2	17,7%
	3	24,2%
	4	22,6%
	5	14,5%
	6 Completamente d'accordo	8,1%
	Non so	4,8%

	I tempi del processo di valutazione sono adeguati	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	62	
	1 Completamente in disaccordo	6,5%
	2	16,1%
	3	25,8%
	4	30,6%
	5	8,1%
	6 Completamente d'accordo	8,1%
	Non so	4,8%

C9 In riferimento alla formazione interna

	Le procedure di accesso sono chiare	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	205	
	1 Completamente in disaccordo	8,8%
	2	16,1%
	3	22,0%
	4	24,9%
	5	19,0%
	6 Completamente d'accordo	9,3%

	Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	205	
	1 Completamente in disaccordo	6,8%
	2	11,2%
	3	26,3%
	4	28,3%
	5	17,6%
	6 Completamente d'accordo	9,8%

	L'offerta formativa è ampia	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	205	
	1 Completamente in disaccordo	22,9%
	2	20,5%
	3	26,3%
	4	18,5%
	5	7,3%
	6 Completamente d'accordo	4,4%

	L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	205	
	1 Completamente in disaccordo	17,6%
	2	18,5%
	3	25,4%
	4	19,0%
	5	13,7%
	6 Completamente d'accordo	5,9%

C10 In riferimento alla formazione esterna

	Le procedure di accesso sono chiare	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	92	
	1 Completamente in disaccordo	16,3%
	2	17,4%
	3	21,7%
	4	21,7%
	5	14,1%
	6 Completamente d'accordo	8,7%

	Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	92	
	1 Completamente in disaccordo	8,7%
	2	13,0%
	3	21,7%
	4	27,2%
	5	23,9%
	6 Completamente d'accordo	5,4%

	L'offerta formativa è ampia	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	92	
	1 Completamente in disaccordo	15,2%
	2	15,2%
	3	21,7%
	4	25,0%
	5	18,5%
	6 Completamente d'accordo	4,3%

	L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	92	
	1 Completamente in disaccordo	7,6%
	2	7,6%
	3	21,7%
	4	27,2%
	5	26,1%
	6 Completamente d'accordo	9,8%

	C11 In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto a	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	114	
	Amministrazione centrale	70,2%
	Strutture decentrate	29,8%

	C12 In riferimento al rimborso missioni	
	Le procedure sono chiare	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	114	
	1 Completamente in disaccordo	2,6%
	2	3,5%
	3	8,8%
	4	27,2%
	5	34,2%
	6 Completamente d'accordo	23,7%

	Il supporto fornito è utile	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	114	
	1 Completamente in disaccordo	2,6%
	2	3,5%
	3	4,4%
	4	21,1%
	5	36,0%
	6 Completamente d'accordo	32,5%

	Il rimborso avviene in tempi adeguati	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	114	
	1 Completamente in disaccordo	6,1%
	2	3,5%
	3	7,9%
	4	18,4%
	5	38,6%
	6 Completamente d'accordo	25,4%

C13 **In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo**

	I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	62	
	1 Completamente in disaccordo	22,6%
	2	22,6%
	3	29,0%
	4	12,9%
	5	8,1%
	6 Completamente d'accordo	4,8%
	Non so	0,0%

	I sistemi di valutazione delle prestazioni e del personale sono adeguati	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	62	
	1 Completamente in disaccordo	21,0%
	2	27,4%
	3	27,4%
	4	14,5%
	5	6,5%
	6 Completamente d'accordo	3,2%
	Non so	0,0%

	Le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	62	
	1 Completamente in disaccordo	11,3%
	2	27,4%
	3	22,6%
	4	19,4%
	5	8,1%
	6 Completamente d'accordo	6,5%
	Non so	4,8%

	Il processo di selezione del personale esterno è adeguato	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	62	
	1 Completamente in disaccordo	14,5%
	2	12,9%
	3	27,4%
	4	17,7%
	5	6,5%
	6 Completamente d'accordo	4,8%
	Non so	16,1%

	Il processo di formazione del personale è adeguato	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	62	
	1 Completamente in disaccordo	17,7%
	2	29,0%
	3	14,5%
	4	27,4%
	5	9,7%
	6 Completamente d'accordo	1,6%
	Non so	0,0%

C14 In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale

	Si ritiene complessivamente soddisfatto	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	303	
	1 Per nulla soddisfatto/a	5,0%
	2	12,9%
	3	27,4%
	4	27,1%
	5	19,5%
	6 Molto soddisfatto/a	8,3%

Sezione D APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

D1	In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto a	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	187	
	Amministrazione centrale	66,8%
	Strutture decentrate	33,2%
D2	In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi	
	Le procedure sono chiare	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	187	
	1 Completamente in disaccordo	4,3%
	2	8,0%
	3	16,6%
	4	24,1%
	5	33,2%
	6 Completamente d'accordo	13,9%
	I tempi sono adeguati	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	187	
	1 Completamente in disaccordo	6,4%
	2	6,4%
	3	17,6%
	4	20,9%
	5	32,6%
	6 Completamente d'accordo	16,0%
	Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	187	
	1 Completamente in disaccordo	1,6%
	2	2,7%
	3	10,7%
	4	17,1%
	5	44,4%
	6 Completamente d'accordo	23,5%

D3	In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto a	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	170	
	Amministrazione centrale	60,6%
	Strutture decentrate	39,4%

D4	In riferimento agli interventi di manutenzione	
	La procedura di segnalazione del guasto è chiara	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	170	
	1 Completamente in disaccordo	3,5%
	2	6,5%
	3	16,5%
	4	27,6%
	5	28,2%
	6 Completamente d'accordo	17,6%

	Gli interventi avvengono in tempi adeguati	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	170	
	1 Completamente in disaccordo	15,3%
	2	15,3%
	3	22,9%
	4	23,5%
	5	17,6%
	6 Completamente d'accordo	5,3%

	Gli interventi sono risolutivi	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	170	
	1 Completamente in disaccordo	8,8%
	2	13,5%
	3	24,1%
	4	20,6%
	5	25,9%
	6 Completamente d'accordo	7,1%

D5 **In riferimento ai servizi generali e alla logistica**

Gli ambienti sono puliti

Condizione *nessuna*
N. Rispondenti 385

1 Completamente in disaccordo	10,9%
2	19,5%
3	24,4%
4	21,3%
5	15,6%
6 Completamente d'accordo	7,0%
Non so	1,3%

Gli spazi/aule sono facilmente identificabili

Condizione *nessuna*
N. Rispondenti 385

1 Completamente in disaccordo	2,3%
2	7,8%
3	19,2%
4	29,1%
5	24,7%
6 Completamente d'accordo	11,4%
Non so	5,5%

Il riscaldamento è confortevole

Condizione *nessuna*
N. Rispondenti 385

1 Completamente in disaccordo	11,7%
2	12,5%
3	20,0%
4	21,0%
5	19,2%
6 Completamente d'accordo	14,5%
Non so	1,0%

Il raffrescamento è confortevole

Condizione *nessuna*
N. Rispondenti 385

1 Completamente in disaccordo	16,9%
2	17,1%
3	17,1%
4	23,6%
5	16,4%
6 Completamente d'accordo	7,0%
Non so	1,8%

	La sicurezza di persone e cose è adeguata	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	385	
	1 Completamente in disaccordo	7,8%
	2	10,6%
	3	21,3%
	4	27,0%
	5	21,8%
	6 Completamente d'accordo	9,6%
	Non so	1,8%

	La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	385	
	1 Completamente in disaccordo	11,4%
	2	13,2%
	3	23,9%
	4	21,8%
	5	17,1%
	6 Completamente d'accordo	6,8%
	Non so	5,7%

	I servizi postali sono adeguati	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	385	
	1 Completamente in disaccordo	2,6%
	2	4,4%
	3	11,2%
	4	18,7%
	5	36,4%
	6 Completamente d'accordo	21,0%
	Non so	5,7%

	I servizi di protocollo sono adeguati	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	385	
	1 Completamente in disaccordo	1,3%
	2	3,1%
	3	11,7%
	4	20,8%
	5	30,9%
	6 Completamente d'accordo	18,4%
	Non so	13,8%

D6 **In riferimento ai servizi generali e alla logistica**

Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
385

1 Completamente in disaccordo	6,8%
2	3,4%
3	9,1%
4	9,9%
5	6,8%
6 Completamente d'accordo	3,6%
Non so	13,5%
Non presente	47,0%

D7 **In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale**

Le azioni intraprese per migliorare la gestione dei rifiuti sono adeguate

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
385

1 Completamente in disaccordo	3,4%
2	7,0%
3	17,4%
4	28,6%
5	27,0%
6 Completamente d'accordo	7,5%
Non so	9,1%

Le informazioni sulle azioni intraprese dall'Ateneo sono diffuse in modo adeguato

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
385

1 Completamente in disaccordo	2,6%
2	13,5%
3	19,2%
4	29,1%
5	22,3%
6 Completamente d'accordo	9,6%
Non so	3,6%

Sono sensibile alle tematiche promosse dall'Ateneo

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
385

1 Completamente in disaccordo	1,3%
2	3,4%
3	10,6%
4	23,1%
5	29,9%
6 Completamente d'accordo	26,8%
Non so	4,9%

Le azioni intraprese per la razionalizzazione dei consumi energetici sono ritenute adeguate

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
385

1 Completamente in disaccordo	6,2%
2	15,3%
3	17,9%
4	23,1%
5	18,7%
6 Completamente d'accordo	5,7%
Non so	13,0%

D8

In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici

Condizione
N. Rispondenti

Si ritiene complessivamente soddisfatto
nessuna
385

1 Per nulla soddisfatto/a	2,9%
2	8,1%
3	28,6%
4	33,2%
5	20,8%
6 Molto soddisfatto/a	6,5%

Sezione E CONTABILITA'

E1	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 è prevalentemente rivolto a	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	119	
	Amministrazione centrale	87,4%
	Strutture decentrate	12,6%
E2	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	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	119	
	1 Per nulla soddisfatto/a	2,5%
	2	8,4%
	3	30,3%
	4	26,9%
	5	27,7%
	6 Molto soddisfatto/a	4,2%
E3	In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa), si è prevalentemente rivolto a	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	83	
	Amministrazione centrale	85,5%
	Strutture decentrate	14,5%

E4 **In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)**

Condizione **Si ritiene complessivamente soddisfatto**
il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 83

1 Per nulla soddisfatto/a	1,2%
2	4,8%
3	19,3%
4	36,1%
5	27,7%
6 Molto soddisfatto/a	10,8%

E5 **In riferimento al supporto informativo agli stipendi**

Condizione **Le informazioni fornite sono chiare**
il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 79

1 Completamente in disaccordo	0,0%
2	7,6%
3	17,7%
4	31,6%
5	29,1%
6 Completamente d'accordo	13,9%

Condizione **I tempi di risposta sono adeguati**
il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 79

1 Completamente in disaccordo	1,3%
2	10,1%
3	15,2%
4	26,6%
5	35,4%
6 Completamente d'accordo	11,4%

E6 **In riferimento al supporto alla contabilità**

Condizione **Si ritiene complessivamente soddisfatto**
il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 168

1 Per nulla soddisfatto/a	1,8%
2	7,1%
3	27,4%
4	28,6%
5	27,4%
6 Molto soddisfatto/a	7,7%

Sezione F SISTEMI INFORMATICI

F1 In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)

Condizione	La connessione di rete è sempre disponibile	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>nessuna</i>	
	385	
	1 Completamente in disaccordo	3,1%
	2	7,8%
	3	12,7%
	4	22,6%
	5	29,6%
	6 Completamente d'accordo	21,3%
	Non so	1,8%
	Non lo utilizzo	1,0%

Condizione	La velocità di rete è adeguata	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>nessuna</i>	
	385	
	1 Completamente in disaccordo	3,6%
	2	8,6%
	3	14,3%
	4	21,3%
	5	29,6%
	6 Completamente d'accordo	19,7%
	Non so	2,1%
	Non lo utilizzo	0,8%

F2 In riferimento alla rete Wi-Fi

Condizione	La copertura di rete è adeguata	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>nessuna</i>	
	385	
	1 Completamente in disaccordo	7,8%
	2	12,2%
	3	14,8%
	4	21,6%
	5	24,2%
	6 Completamente d'accordo	11,4%
	Non so	1,0%
	Non lo utilizzo	7,0%

Condizione	La velocità di rete è adeguata	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>nessuna</i>	
	385	
	1 Completamente in disaccordo	7,8%
	2	11,7%
	3	16,1%
	4	20,8%
	5	22,3%
	6 Completamente d'accordo	13,0%
	Non so	1,8%
	Non lo utilizzo	6,5%

F3 **In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo**

Condizione	nessuna	
N. Rispondenti	385	
	1 Per nulla soddisfatto/a	4,4%
	2	8,6%
	3	14,8%
	4	27,3%
	5	28,6%
	6 Molto soddisfatto/a	9,1%
	Non so	3,9%
	Non lo utilizzo	3,4%

F4 **In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)**

Condizione	nessuna	
N. Rispondenti	385	
	1 Completamente in disaccordo	0,5%
	2	3,1%
	3	8,1%
	4	19,0%
	5	37,1%
	6 Completamente d'accordo	30,6%
	Non so	1,6%
	Non presente	0,0%

Condizione	nessuna	
N. Rispondenti	385	
	1 Completamente in disaccordo	7,8%
	2	9,1%
	3	14,3%
	4	22,9%
	5	27,5%
	6 Completamente d'accordo	17,4%
	Non so	0,5%
	Non presente	0,5%

	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	
Condizione	<i>nessuna</i>	
N. Rispondenti	385	
	1 Completamente in disaccordo	2,3%
	2	5,2%
	3	11,2%
	4	23,1%
	5	30,4%
	6 Completamente d'accordo	14,5%
	Non so	10,6%
	Non presente	2,6%

F5 **In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)**

	Indichi la frequenza di utilizzo	
Condizione	<i>nessuna</i>	
N. Rispondenti	385	
	Mai	12,7%
	Giornaliera	65,5%
	Mensile	19,0%
	Annuale	2,9%

F6 **In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)**

	La connessione agli applicativi è sempre disponibile	
Condizione	<i>il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda F5</i>	
N. Rispondenti	336	
	1 Completamente in disaccordo	0,9%
	2	5,4%
	3	24,1%
	4	32,1%
	5	24,4%
	6 Completamente d'accordo	8,9%
	Non so	4,2%

	La velocità di risposta degli applicativi è adeguata	
Condizione	<i>il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda F5</i>	
N. Rispondenti	336	
	1 Completamente in disaccordo	2,4%
	2	10,1%
	3	22,6%
	4	32,7%
	5	20,8%
	6 Completamente d'accordo	7,4%
	Non so	3,9%

	Le procedure di utilizzo sono chiare	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda F5</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	336	
	1 Completamente in disaccordo	4,2%
	2	9,2%
	3	26,8%
	4	28,3%
	5	21,4%
	6 Completamente d'accordo	7,1%
	Non so	3,0%

	La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda F5</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	336	
	1 Completamente in disaccordo	4,2%
	2	8,6%
	3	24,7%
	4	28,3%
	5	22,0%
	6 Completamente d'accordo	8,6%
	Non so	3,6%

F7 **In riferimento al servizio Help-Desk informatico**

	Indichi la frequenza di utilizzo	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	385	
	Mai	7,0%
	Giornaliera	12,2%
	Mensile	50,4%
	Annuale	30,4%

F8 **In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a**

<i>Condizione</i>	<i>il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda F7</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	358	
	Amministrazione centrale	69,8%
	Strutture decentrate	30,2%

F9 In riferimento al servizio Help-Desk informatico

L'assistenza ricevuta è risolutiva
il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda F7

N. Rispondenti

358

1 Completamente in disaccordo	2,0%
2	7,3%
3	13,4%
4	21,2%
5	29,1%
6 Completamente d'accordo	25,7%
Non so	1,4%

L'assistenza avviene in tempi adeguati
il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda F7

N. Rispondenti

358

1 Completamente in disaccordo	5,6%
2	7,0%
3	14,2%
4	24,3%
5	24,6%
6 Completamente d'accordo	23,2%
Non so	1,1%

F10 In riferimento ai sistemi informatici

Si ritiene complessivamente soddisfatto
nessuna

N. Rispondenti

385

1 Per nulla soddisfatto/a	3,4%
2	8,6%
3	18,7%
4	32,5%
5	27,0%
6 Molto soddisfatto/a	9,9%

Sezione G Comunicazione

G1 In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo

I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti

Condizione *nessuna*
N. Rispondenti 385

1 Completamente in disaccordo	3,4%
2	11,2%
3	24,4%
4	34,8%
5	19,0%
6 Completamente d'accordo	6,8%
Non so	0,5%

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

Condizione *nessuna*
N. Rispondenti 385

1 Completamente in disaccordo	7,8%
2	16,4%
3	26,5%
4	26,5%
5	16,4%
6 Completamente d'accordo	6,0%
Non so	0,5%

La modalità di accesso ai servizi è chiara

Condizione *nessuna*
N. Rispondenti 385

1 Completamente in disaccordo	4,7%
2	13,2%
3	26,2%
4	31,9%
5	16,9%
6 Completamente d'accordo	6,0%
Non so	1,0%

Il supporto fornito alla promozione degli eventi e iniziative è adeguato

Condizione *nessuna*
N. Rispondenti 385

1 Completamente in disaccordo	3,4%
2	8,8%
3	16,9%
4	30,9%
5	25,7%
6 Completamente d'accordo	8,6%
Non so	5,7%

	La promozione di attività culturali ed eventi è chiara	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>385</i>	
	1 Completamente in disaccordo	2,9%
	2	5,7%
	3	15,8%
	4	31,2%
	5	29,1%
	6 Completamente d'accordo	11,7%
	Non so	3,6%

G2 **In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:**

	Il sito dell'Ateneo	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>385</i>	
	1 Per nulla soddisfatto/a	5,7%
	2	13,2%
	3	19,5%
	4	27,5%
	5	24,7%
	6 Molto soddisfatto/a	9,4%
	Non so	0,0%

	Il sito/la pagina di Dipartimento	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>385</i>	
	1 Per nulla soddisfatto/a	3,9%
	2	7,5%
	3	18,2%
	4	27,3%
	5	20,3%
	6 Molto soddisfatto/a	8,3%
	Non so	14,5%

	Il sito/la pagina del Corso di Studi	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>385</i>	
	1 Per nulla soddisfatto/a	2,9%
	2	8,3%
	3	13,8%
	4	22,6%
	5	18,2%
	6 Molto soddisfatto/a	6,8%
	Non so	27,5%

	L'Intranet dell'Ateneo	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	385	
	1 Per nulla soddisfatto/a	4,7%
	2	8,6%
	3	16,1%
	4	23,4%
	5	18,7%
	6 Molto soddisfatto/a	6,2%
	Non so	22,3%

G3 **In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo**

	L'immagine dell'Ateneo è valorizzata	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	385	
	1 Completamente in disaccordo	1,6%
	2	8,3%
	3	17,9%
	4	26,5%
	5	28,6%
	6 Completamente d'accordo	9,9%
	Non so	7,3%

	La modalità di promozione dell'immagine è adeguata	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	385	
	1 Completamente in disaccordo	3,1%
	2	8,6%
	3	18,2%
	4	25,7%
	5	27,8%
	6 Completamente d'accordo	7,5%
	Non so	9,1%

G4 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	
Condizione	nessuna
N. Rispondenti	385
1 Per nulla soddisfatto/a	0,5%
2	3,6%
3	9,6%
4	16,4%
5	12,7%
6 Molto soddisfatto/a	9,6%
Non so	11,7%
Non lo utilizzo	35,8%

Twitter	
Condizione	nessuna
N. Rispondenti	385
1 Per nulla soddisfatto/a	1,0%
2	1,8%
3	6,5%
4	7,5%
5	4,4%
6 Molto soddisfatto/a	4,2%
Non so	9,9%
Non lo utilizzo	64,7%

You Tube	
Condizione	nessuna
N. Rispondenti	385
1 Per nulla soddisfatto/a	1,0%
2	3,1%
3	6,5%
4	10,9%
5	3,9%
6 Molto soddisfatto/a	5,2%
Non so	19,2%
Non lo utilizzo	50,1%

G5 In riferimento ai servizi di comunicazione

Si ritiene complessivamente soddisfatto	
Condizione	nessuna
N. Rispondenti	385
1 Per nulla soddisfatto/a	2,6%
2	10,9%
3	27,5%
4	35,1%
5	19,2%
6 Molto soddisfatto/a	4,7%
	0,0%

Sezione H **Patrimonio e attività culturali dell'Ateneo**

H1 **In riferimento al sistema bibliotecario di Ateneo (prestito, risorse elettroniche, eventi, attività divulgative)**

Indichi la frequenza di utilizzo
Condizione nessuna
N. Rispondenti 385

Mai	42,6%
Poche volte, ma non nell'ultimo anno	23,1%
Una sola volta nell'ultimo anno	8,3%
Più volte all'anno	26,0%

H2 **In riferimento al sistema bibliotecario di Ateneo (prestito, risorse elettroniche, eventi, attività divulgative):**

La presenza del sistema bibliotecario di Ateneo è un valore aggiunto per l'ateneo stesso e la sua comunità di studenti, docenti e pta
Condizione nessuna
N. Rispondenti 385

1 Completamente in disaccordo	0,5%
2	1,0%
3	6,5%
4	14,0%
5	28,1%
6 Completamente d'accordo	39,0%
Non so	10,9%

La presenza del sistema bibliotecario di Ateneo è un valore aggiunto per la città
Condizione nessuna
N. Rispondenti 385

1 Completamente in disaccordo	0,8%
2	2,6%
3	8,1%
4	13,0%
5	25,2%
6 Completamente d'accordo	37,4%
Non so	13,0%

	Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di ateneo	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	385	
	1 Completamente in disaccordo	4,7%
	2	9,1%
	3	12,7%
	4	17,7%
	5	15,6%
	6 Completamente d'accordo	13,5%
	Non so	26,8%

H3 **In riferimento al sistema museale di Ateneo (patrimonio/collezione, visite guidate, eventi, seminari)**

	Indichi la frequenza di utilizzo	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	385	
	Mai	39,2%
	Poche volte, ma non nell'ultimo anno	27,0%
	Una sola volta nell'ultimo anno	11,7%
	Più volte all'anno	18,4%
	Non presente	3,6%

H4 **In riferimento al sistema museale di Ateneo (patrimonio/collezione, visite guidate, eventi, seminari):**

	La presenza del sistema museale di Ateneo è un valore aggiunto per l'ateneo stesso e la sua comunità di studenti, docenti e pta	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente non ha selezionato "non presente" alla domanda H3</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	371	
	1 Completamente in disaccordo	0,8%
	2	2,2%
	3	5,7%
	4	18,9%
	5	25,9%
	6 Completamente d'accordo	35,6%
	Non so	11,1%

La presenza del sistema museale di Ateneo è un valore aggiunto per la città

Condizione il rispondente non ha selezionato "non presente" alla domanda H3
N. Rispondenti 371

1 Completamente in disaccordo	1,6%
2	2,4%
3	5,4%
4	18,1%
5	25,9%
6 Completamente d'accordo	35,8%
Non so	10,8%

Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema museale di Ateneo

Condizione il rispondente non ha selezionato "non presente" alla domanda H3
N. Rispondenti 371

1 Completamente in disaccordo	5,1%
2	11,1%
3	12,1%
4	19,7%
5	17,5%
6 Completamente d'accordo	15,4%
Non so	19,1%

Sezione I Soddisfazione complessiva

I1 In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici amministrativi

Si ritiene complessivamente soddisfatto
Condizione nessuna
N. Rispondenti 385

1 Per nulla soddisfatto/a	2,9%
2	9,4%
3	26,5%
4	36,9%
5	20,0%
6 Molto soddisfatto/a	4,4%

I2 In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi

Si ritiene complessivamente soddisfatto
Condizione nessuna
N. Rispondenti 385

1 Per nulla soddisfatto/a	1,8%
2	7,0%
3	17,4%
4	29,1%
5	22,6%
6 Molto soddisfatto/a	6,8%
Nessuna risposta	15,3%

13 In riferimento al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi

Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
385

Peggior	8,1%
Uguale	62,6%
Migliore	24,7%
Non so	4,7%

14 In riferimento a tutti gli aspetti considerati, ponga i servizi di supporto in ordine di importanza dal più importante (1) al meno importante (5) trascinandoli nella sezione di destra della pagina

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
385

	Primo	Secondo	Terzo
Amministrazione e gestione personale	37,1%	20,3%	21,6%
Approvvigionamenti e servizi logistici	7,3%	15,6%	20,8%
Comunicazione	16,6%	17,9%	19,2%
Sistemi informatici	28,1%	32,2%	21,8%
Contabilità	10,9%	14,0%	16,6%