

Indagine

Good Practice 2020 - Customer satisfaction DDA

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

Destinatari: Docenti, Dottorandi e Assegnisti

Periodo di somministrazione: dal 9 al 30 marzo 2021

La partecipazione all'Indagine

Numero di questionari compilati	255
Numero di questionari attesi	1.292
Tasso di risposta	19,7%

Sezione A Informazioni generali

A1	Struttura di appartenenza	
	Amministrazione centrale	0,4%
	Dipartimenti	99,2%
	Preferisco non rispondere	0,4%
A2	Cittadinanza	
	Italiana	98,0%
	Straniera	2,0%
A3	Ruolo	
	Professore ordinario o associato	46,3%
	Ricercatore di ruolo	15,7%
	Ricercatore a tempo determinato	11,0%
	Dottorando	16,5%
	Assegnista di ricerca	10,6%
A4	Docente convenzionato con Servizio Sanitario Nazionale	
	Sì	40,9%
	No	59,1%
A5	Incarico istituzionale	
	Rettore; Direttore di Dipartimento, Prorettore/Delegato del Rettore; Responsabile di polo territoriale; Presidente/Direttore centro di supporto	5,88%
	Coordinatore corso di dottorato, Coordinatore corso di perfezionamento; Presidente/Coordinatore/Preside della struttura di raccordo/collegio/scuola; Presidente/Coordinatore del Corso di Studi; Preside	10,59%
	Altro incarico	25,10%
	Nessun incarico	58,43%

Sezione C SUPPORTO ALLA DIDATTICA

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 rivolto a

Condizione

N. Rispondenti

Amministrazione centrale	11,9%
Strutture decentrate	88,1%

In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti

Le procedure sono chiare

Condizione

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	4,0%
2	9,9%
3	10,9%
4	21,8%
5	35,6%
6 Completamente d'accordo	17,8%

Il supporto fornito è utile

Condizione

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	2,0%
2	9,9%
3	11,9%
4	11,9%
5	37,6%
6 Completamente d'accordo	26,7%

Il supporto avviene in tempi adeguati

Condizione

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	4,0%
2	11,9%
3	7,9%
4	11,9%
5	34,7%
6 Completamente d'accordo	29,7%

C3	In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea), 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>		164
	Amministrazione centrale	8,5%
	Strutture decentrate	91,5%
C4	In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea)	
	Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato	
<i>Condizione</i>		<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
<i>N. Rispondenti</i>		164
	1 Completamente in disaccordo	2,4%
	2	2,4%
	3	7,9%
	4	7,9%
	5	27,4%
	6 Completamente d'accordo	51,8%
Il supporto alla gestione dell'allocazione delle aule degli appelli d'esame è adeguato		
<i>Condizione</i>		<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
<i>N. Rispondenti</i>		164
	1 Completamente in disaccordo	2,4%
	2	1,8%
	3	8,5%
	4	8,5%
	5	31,1%
	6 Completamente d'accordo	47,6%
Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato		
<i>Condizione</i>		<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
<i>N. Rispondenti</i>		164
	1 Completamente in disaccordo	3,7%
	2	1,2%
	3	5,5%
	4	7,3%
	5	32,3%
	6 Completamente d'accordo	50,0%

C5	In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori, 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>	55	
	Amministrazione centrale	32,7%
	Strutture decentrate	67,3%
C6	In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	
	Si ritiene complessivamente soddisfatto	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	55	
	1 Per nulla soddisfatto/a	1,8%
	2	5,5%
	3	16,4%
	4	23,6%
	5	32,7%
	6 Molto soddisfatto/a	20,0%
C7	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica, 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>	82	
	Amministrazione centrale	39,0%
	Strutture decentrate	61,0%
C8	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica	
	Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	82	
	1 Completamente in disaccordo	3,7%
	2	6,1%
	3	15,9%
	4	22,0%
	5	23,2%
	6 Completamente d'accordo	29,3%

Il supporto avviene in tempi adeguati*Condizione**N. Rispondenti*

1 Completamente in disaccordo	2,4%
2	7,3%
3	15,9%
4	18,3%
5	23,2%
6 Completamente d'accordo	32,9%

C9**In riferimento ai laboratori didattici****Gli spazi sono adeguati***Condizione**N. Rispondenti*

1 Completamente in disaccordo	4,5%
2	8,0%
3	14,8%
4	19,3%
5	33,0%
6 Completamente d'accordo	20,5%

Le attrezzature sono adeguate*Condizione**N. Rispondenti*

1 Completamente in disaccordo	5,7%
2	10,2%
3	15,9%
4	21,6%
5	27,3%
6 Completamente d'accordo	19,3%

Il supporto tecnico è adeguato*Condizione**N. Rispondenti*

1 Completamente in disaccordo	5,7%
2	6,8%
3	17,0%
4	12,5%
5	36,4%
6 Completamente d'accordo	21,6%

Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati*Condizione**N. Rispondenti*

1 Completamente in disaccordo	8,0%
2	3,4%
3	18,2%
4	14,8%
5	28,4%
6 Completamente d'accordo	27,3%

C10**In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog)****Indichi il livello di soddisfazione***Condizione**N. Rispondenti*

1 Per nulla soddisfatto/a	3,7%
2	3,7%
3	9,2%
4	17,1%
5	35,5%
6 Molto soddisfatto/a	30,9%

C11**In riferimento al supporto alla didattica****Si ritiene complessivamente soddisfatto***Condizione**N. Rispondenti*

1 Per nulla soddisfatto/a	2,8%
2	3,2%
3	7,8%
4	19,4%
5	41,0%
6 Molto soddisfatto/a	25,8%

Sezione D Supporto alla ricerca

D1	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca, 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>	70	
	Amministrazione centrale	42,9%
	Strutture decentrate	57,1%
D2	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca	
	Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	101	
	1 Completamente in disaccordo	5,0%
	2	5,9%
	3	11,9%
	4	21,8%
	5	35,6%
	6 Completamente d'accordo	19,8%
	Il supporto avviene in tempi adeguati	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	101	
	1 Completamente in disaccordo	5,0%
	2	5,0%
	3	10,9%
	4	23,8%
	5	27,7%
	6 Completamente d'accordo	27,7%
D3	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE, 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>	125	
	Amministrazione centrale	80,8%
	Strutture decentrate	19,2%

**D4 In riferimento alle informazioni e promozione
sui bandi ed opportunità di finanziamento a
livello NAZIONALE**

Le informazioni fornite sono chiare

Condizione

N. Rispondenti

*il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha
effettivamente fruito*

125

1 Completamente in disaccordo	1,6%
2	1,6%
3	11,2%
4	22,4%
5	27,2%
6 Completamente d'accordo	36,0%

Il servizio risponde alle esigenze di ricerca

Condizione

N. Rispondenti

*il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha
effettivamente fruito*

125

1 Completamente in disaccordo	2,4%
2	3,2%
3	10,4%
4	22,4%
5	29,6%
6 Completamente d'accordo	32,0%

**Le informazioni vengono fornite in tempi
adeguati**

Condizione

N. Rispondenti

*il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha
effettivamente fruito*

125

1 Completamente in disaccordo	2,4%
2	2,4%
3	12,0%
4	20,0%
5	24,0%
6 Completamente d'accordo	39,2%

**D5 In riferimento alle informazioni e promozione
sui bandi ed opportunità di finanziamento a
livello INTERNAZIONALE, si è
prevalentemente rivolto a**

Condizione

N. Rispondenti

*il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha
effettivamente fruito*

125

Amministrazione centrale	83,2%
Strutture decentrate	16,8%

D6 In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE

Le informazioni fornite sono chiare

Condizione

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	1,6%
2	2,4%
3	13,6%
4	21,6%
5	27,2%
6 Completamente d'accordo	33,6%

Il servizio risponde alle esigenze di ricerca

Condizione

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	2,4%
2	4,8%
3	13,6%
4	20,0%
5	28,8%
6 Completamente d'accordo	30,4%

Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati

Condizione

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	3,2%
2	3,2%
3	13,6%
4	16,0%
5	28,0%
6 Completamente d'accordo	36,0%

D7 In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI, si è prevalentemente rivolto a

Condizione

N. Rispondenti

Amministrazione centrale	80,0%
Strutture decentrate	20,0%

D8 In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI

Il supporto fornito è utile

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 105

1 Completamente in disaccordo	1,9%
2	3,8%
3	6,7%
4	17,1%
5	38,1%
6 Completamente d'accordo	32,4%

Il supporto avviene in tempi adeguati

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 105

1 Completamente in disaccordo	1,9%
2	0,0%
3	8,6%
4	15,2%
5	33,3%
6 Completamente d'accordo	41,0%

D9 In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI, si è prevalentemente rivolto a

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 105

Amministrazione centrale	90,5%
Strutture decentrate	9,5%

D10 In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI

Il supporto fornito è utile

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 105

1 Completamente in disaccordo	1,9%
2	4,8%
3	10,5%
4	16,2%
5	36,2%
6 Completamente d'accordo	30,5%

Il supporto avviene in tempi adeguati*Condizione**N. Rispondenti*

1 Completamente in disaccordo	1,9%
2	2,9%
3	15,2%
4	12,4%
5	31,4%
6 Completamente d'accordo	36,2%

In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione), si è prevalentemente rivolto a*Condizione**N. Rispondenti*

Amministrazione centrale	46,7%
Strutture decentrate	53,3%

In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione)**Le procedure sono chiare***Condizione**N. Rispondenti*

1 Completamente in disaccordo	2,9%
2	5,7%
3	14,3%
4	18,1%
5	37,1%
6 Completamente d'accordo	21,9%

Il supporto fornito è utile*Condizione**N. Rispondenti*

1 Completamente in disaccordo	1,0%
2	3,8%
3	10,5%
4	14,3%
5	40,0%
6 Completamente d'accordo	30,5%

	Il supporto avviene in tempi adeguati	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	105	
	1 Completamente in disaccordo	1,9%
	2	4,8%
	3	10,5%
	4	14,3%
	5	36,2%
	6 Completamente d'accordo	32,4%
D13	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione), 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>	105	
	Amministrazione centrale	62,9%
	Strutture decentrate	37,1%
D14	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione)	
	Le procedure sono chiare	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	105	
	1 Completamente in disaccordo	2,9%
	2	3,8%
	3	13,3%
	4	23,8%
	5	36,2%
	6 Completamente d'accordo	20,0%
	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>	105	
	1 Completamente in disaccordo	1,9%
	2	3,8%
	3	9,5%
	4	16,2%
	5	39,0%
	6 Completamente d'accordo	29,5%

Il supporto avviene in tempi adeguati*Condizione**N. Rispondenti*

1 Completamente in disaccordo	1,9%
2	2,9%
3	9,5%
4	19,0%
5	36,2%
6 Completamente d'accordo	30,5%

D15 In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI), si è prevalentemente rivolto a*Condizione**N. Rispondenti*

Amministrazione centrale	69,2%
Strutture decentrate	30,8%

D16 In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)**Si ritiene complessivamente soddisfatto***Condizione**N. Rispondenti*

1 Per nulla soddisfatto/a	2,6%
2	2,6%
3	17,9%
4	23,1%
5	33,3%
6 Molto soddisfatto/a	20,5%

D17 In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo), si è prevalentemente rivolto a*Condizione**N. Rispondenti*

Amministrazione centrale	78,6%
Strutture decentrate	21,4%

D18 In riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)

Si ritiene complessivamente soddisfatto

Condizione

N. Rispondenti

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

42

1 Per nulla soddisfatto/a	2,4%
2	2,4%
3	16,7%
4	21,4%
5	35,7%
6 Molto soddisfatto/a	21,4%

D19 In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoziazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità), si è prevalentemente rivolto a

Condizione

N. Rispondenti

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

44

Amministrazione centrale	47,7%
Strutture decentrate	52,3%

D20 In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoziazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)

Si ritiene complessivamente soddisfatto

Condizione

N. Rispondenti

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

44

1 Per nulla soddisfatto/a	4,5%
2	9,1%
3	25,0%
4	4,5%
5	36,4%
6 Molto soddisfatto/a	20,5%

D21 In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca, si è prevalentemente rivolto a

Condizione

N. Rispondenti

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

80

Amministrazione centrale	58,8%
Strutture decentrate	41,3%

D22

In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca

Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile

Condizione

N. Rispondenti

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

80

1 Completamente in disaccordo	3,8%
2	0,0%
3	12,5%
4	15,0%
5	32,5%
6 Completamente d'accordo	36,3%

Il supporto avviene in tempi adeguati

Condizione

N. Rispondenti

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

80

1 Completamente in disaccordo	2,5%
2	1,3%
3	12,5%
4	15,0%
5	27,5%
6 Completamente d'accordo	41,3%

D23

In riferimento ai laboratori di ricerca

Il supporto tecnico è adeguato

Condizione

N. Rispondenti

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

1 Completamente in disaccordo	7,1%
2	5,1%
3	21,2%
4	17,2%
5	31,3%
6 Completamente d'accordo	18,2%

D24

In riferimento al supporto amministrativo ricevuto dalla scuola di dottorato

Si ritiene complessivamente soddisfatto

Condizione

N. Rispondenti

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

42

1 Per nulla soddisfatto/a	2,4%
2	7,1%
3	14,3%
4	14,3%
5	42,9%
6 Molto soddisfatto/a	19,0%

D25 In riferimento al supporto alla ricerca

Si ritiene complessivamente soddisfatto

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 209

1 Per nulla soddisfatto/a	3,3%
2	3,8%
3	16,3%
4	19,6%
5	39,2%
6 Molto soddisfatto/a	17,7%

Sezione E Amministrazione e gestione personale

In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario), si è prevalentemente rivolto a

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 50

Amministrazione centrale	76,0%
Strutture decentrate	24,0%

In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario)

Si ritiene complessivamente soddisfatto

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 50

1 Per nulla soddisfatto/a	4,0%
2	10,0%
3	8,0%
4	24,0%
5	32,0%
6 Molto soddisfatto/a	22,0%

E3	In riferimento al supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	81	
		Amministrazione centrale 25,9%
		Strutture decentrate 74,1%
E4		
In riferimento al supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca		
Le procedure sono chiare		
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	81	
		1 Completamente in disaccordo 3,7%
		2 1,2%
		3 14,8%
		4 16,0%
		5 37,0%
		6 Completamente d'accordo 27,2%
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>	81	
		1 Completamente in disaccordo 2,5%
		2 6,2%
		3 8,6%
		4 13,6%
		5 33,3%
		6 Completamente d'accordo 35,8%
Il supporto avviene in tempi adeguati		
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	81	
		1 Completamente in disaccordo 3,7%
		2 7,4%
		3 8,6%
		4 13,6%
		5 34,6%
		6 Completamente d'accordo 32,1%

E5 In riferimento al supporto per l'attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca, si è prevalentemente rivolto a

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

Amministrazione centrale	30,4%
Strutture decentrate	69,6%

E6 In riferimento al supporto per l' attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca

Le procedure sono chiare

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

1 Completamente in disaccordo	3,8%
2	8,9%
3	19,0%
4	19,0%
5	30,4%
6 Completamente d'accordo	19,0%

Il supporto fornito è utile

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

1 Completamente in disaccordo	5,1%
2	10,1%
3	12,7%
4	20,3%
5	30,4%
6 Completamente d'accordo	21,5%

Il supporto avviene in tempi adeguati

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

1 Completamente in disaccordo	3,8%
2	13,9%
3	12,7%
4	16,5%
5	29,1%
6 Completamente d'accordo	24,1%

	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 rivolto a
E7	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
<i>Condizione</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	69
	Amministrazione centrale 79,7%
	Strutture decentrate 20,3%
	In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)
	Si ritiene complessivamente soddisfatto
E8	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
<i>Condizione</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	69
	1 Per nulla soddisfatto/a 4,3%
	2 4,3%
	3 14,5%
	4 21,7%
	5 31,9%
	6 Molto soddisfatto/a 23,2%
E9	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>	129
	Amministrazione centrale 19,2%
	Strutture decentrate 80,8%
E10	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>	125
	1 Completamente in disaccordo 1,6%
	2 7,2%
	3 9,6%
	4 16,8%
	5 35,2%
	6 Completamente d'accordo 29,6%

Il supporto fornito è utile*Condizione**N. Rispondenti*

1 Completamente in disaccordo	4,0%
2	5,6%
3	6,4%
4	14,4%
5	33,6%
6 Completamente d'accordo	36,0%

Il rimborso avviene in tempi adeguati*Condizione**N. Rispondenti*

1 Completamente in disaccordo	11,2%
2	4,0%
3	11,2%
4	12,0%
5	36,0%
6 Completamente d'accordo	25,6%

In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi, si è prevalentemente rivolto a*Condizione**N. Rispondenti*

Amministrazione centrale	21,4%
Strutture decentrate	78,6%

E11 In riferimento al pagamento dei compensi conto terzi**Si ritiene complessivamente soddisfatto***Condizione**N. Rispondenti*

1 Per nulla soddisfatto/a	7,1%
2	3,6%
3	10,7%
4	14,3%
5	39,3%
6 Molto soddisfatto/a	25,0%

	In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting), 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>	46
	Amministrazione centrale 50,0%
	Strutture decentrate 50,0%
	In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)
	Si ritiene complessivamente soddisfatto
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
<i>N. Rispondenti</i>	46
	1 Per nulla soddisfatto/a 4,3%
	2 4,3%
	3 4,3%
	4 28,3%
	5 32,6%
	6 Molto soddisfatto/a 26,1%
	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>	193
	1 Per nulla soddisfatto/a 2,6%
	2 4,7%
	3 13,0%
	4 24,9%
	5 35,2%
	6 Molto soddisfatto/a 19,7%

Sezione F Approvvigionamenti e servizi logistici

F1 In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto a

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 151

Amministrazione centrale	14,6%
Strutture decentrate	85,4%

F2 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 151

1 Completamente in disaccordo	6,0%
2	11,3%
3	12,6%
4	18,5%
5	30,5%
6 Completamente d'accordo	21,2%

L'attività è svolta in tempi adeguati

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 151

1 Completamente in disaccordo	7,9%
2	11,3%
3	13,2%
4	15,9%
5	27,8%
6 Completamente d'accordo	23,8%

Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 151

1 Completamente in disaccordo	2,6%
2	0,7%
3	8,6%
4	13,9%
5	35,1%
6 Completamente d'accordo	39,1%

**F3 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>	106
Amministrazione centrale	22,6%
Strutture decentrate	77,4%

F4 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>	106

1 Completamente in disaccordo	5,7%
2	11,3%
3	14,2%
4	16,0%
5	33,0%
6 Completamente d'accordo	19,8%

Gli interventi sono risolutivi

<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
<i>N. Rispondenti</i>	106

1 Completamente in disaccordo	9,4%
2	11,3%
3	12,3%
4	23,6%
5	25,5%
6 Completamente d'accordo	17,9%

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>	106

1 Completamente in disaccordo	17,9%
2	7,5%
3	15,1%
4	21,7%
5	22,6%
6 Completamente d'accordo	15,1%

F5

In riferimento ai servizi generali e alla logistica

Gli ambienti sono puliti

<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	4,7%
2		7,5%
3		12,2%
4		23,5%
5		22,7%
6	Completamente d'accordo	22,4%
	Non so	7,1%

Gli spazi/aula sono facilmente identificabili

<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	1,6%
2		1,6%
3		6,3%
4		20,4%
5		29,8%
6	Completamente d'accordo	32,5%
	Non so	7,8%

Il riscaldamento è confortevole

<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	6,7%
2		7,8%
3		12,9%
4		20,8%
5		25,1%
6	Completamente d'accordo	20,0%
	Non so	6,7%

Il raffrescamento è confortevole

<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	14,5%
2		11,0%
3		16,5%
4		16,9%
5		19,6%
6	Completamente d'accordo	13,3%
	Non so	8,2%

La sicurezza di persone e cose è adeguata

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
255

1 Completamente in disaccordo	3,9%
2	7,1%
3	11,0%
4	17,3%
5	25,5%
6 Completamente d'accordo	25,1%
Non so	10,2%

La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
255

1 Completamente in disaccordo	7,5%
2	12,2%
3	10,6%
4	13,7%
5	23,5%
6 Completamente d'accordo	18,8%
Non so	13,7%

I servizi postali sono adeguati

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
255

1 Completamente in disaccordo	1,2%
2	2,0%
3	7,5%
4	17,6%
5	24,7%
6 Completamente d'accordo	23,1%
Non so	23,9%

L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
255

1 Completamente in disaccordo	1,6%
2	2,7%
3	8,2%
4	15,3%
5	22,0%
6 Completamente d'accordo	32,2%
Non so	18,0%

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

<i>Condizione</i>	nessuna	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	3,9%
2		3,1%
3		9,0%
4		19,6%
5		22,0%
6	Completamente d'accordo	28,6%
	Non so	13,7%

F6 In riferimento ai servizi generali e alla logistica

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

<i>Condizione</i>	nessuna	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	6,7%
2		3,5%
3		4,3%
4		6,7%
5		9,0%
6	Completamente d'accordo	5,5%
	Non so	42,0%
	Non presente	22,4%

F7 In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale

Le azioni intraprese per migliorare la gestione dei rifiuti sono adeguate

<i>Condizione</i>	nessuna	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	2,7%
2		5,1%
3		11,8%
4		18,0%
5		23,9%
6	Completamente d'accordo	12,5%
	Non so	25,9%

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

<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	5,9%
2		9,8%
3		13,3%
4		20,0%
5		22,0%
6	Completamente d'accordo	10,6%
	Non so	18,4%

**Sono sensibile alle tematiche promosse
dall'Ateneo**

<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	1,2%
2		1,6%
3		4,7%
4		18,0%
5		27,5%
6	Completamente d'accordo	29,4%
	Non so	17,6%

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

<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	7,1%
2		8,2%
3		12,5%
4		14,5%
5		19,6%
6	Completamente d'accordo	7,5%
	Non so	30,6%

**F8 In riferimento al supporto agli
approvvigionamenti e ai servizi logistici**

Si ritiene complessivamente soddisfatto

<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Per nulla soddisfatto/a	2,0%
2		6,7%
3		20,4%
4		27,5%
5		34,1%
6	Molto soddisfatto/a	9,4%

Sezione G Sistemi informatici

G1 In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)

La connessione di rete è sempre disponibile

Condizione
N. Rispondenti

nessuna	255	
1 Completamente in disaccordo		4,7%
2		6,3%
3		9,8%
4		16,5%
5		30,2%
6 Completamente d'accordo		23,1%
Non so		2,7%
Non lo utilizzo		6,7%

La velocità di rete è adeguata

Condizione
N. Rispondenti

nessuna		
1 Completamente in disaccordo		4,3%
2		5,5%
3		11,8%
4		14,9%
5		31,4%
6 Completamente d'accordo		22,7%
Non so		2,7%
Non lo utilizzo		6,7%

G2 In riferimento alla rete cablata Wi-Fi

La copertura di rete è adeguata

Condizione
N. Rispondenti

nessuna	255	
1 Completamente in disaccordo		8,2%
2		16,9%
3		18,0%
4		16,1%
5		23,5%
6 Completamente d'accordo		10,6%
Non so		2,4%
Non lo utilizzo		4,3%

La velocità di rete è adeguata

<i>Condizione</i>	nessuna	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	8,2%
2		11,8%
3		17,6%
4		18,0%
5		24,7%
6	Completamente d'accordo	12,2%
Non so		2,7%
Non lo utilizzo		4,7%

G3 **In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)**

La dimensione della casella di posta è sufficiente

<i>Condizione</i>	nessuna	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	0,0%
2		3,1%
3		2,4%
4		9,8%
5		36,5%
6	Completamente d'accordo	45,1%
Non so		2,0%
Non presente		1,2%

L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo

<i>Condizione</i>	nessuna	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	1,6%
2		4,3%
3		4,7%
4		15,3%
5		34,9%
6	Completamente d'accordo	34,1%
Non so		3,1%
Non presente		2,0%

La funzionalità dei servizi cloud è adeguata

<i>Condizione</i>	nessuna	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	0,8%
2		4,3%
3		4,3%
4		15,7%
5		32,5%
6	Completamente d'accordo	26,3%
Non so		13,7%
Non presente		2,4%

G4 In riferimento al servizio Help-Desk informatico

Indichi la frequenza di utilizzo

<i>Condizione</i>	nessuna	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
	Mai	16,9%
	Giornaliera	3,5%
	Mensile	30,6%
	Annuale	49,0%

G5 In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti

Amministrazione centrale	53,8%
Strutture decentrate	46,2%

G6 In riferimento al servizio Help-Desk informatico

L'assistenza ricevuta è risolutiva

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	2,4%
2	2,8%
3	5,7%
4	18,9%
5	32,5%
6 Completamente d'accordo	36,3%
Non so	1,4%

L'assistenza avviene in tempi adeguati

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	2,8%
2	6,6%
3	4,7%
4	18,9%
5	30,7%
6 Completamente d'accordo	34,4%
Non so	1,9%

G7 In riferimento ai sistemi informatici

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a

Condizione
N. Rispondenti

1 Per nulla soddisfatto/a	2,0%
2	5,1%
3	13,3%
4	26,3%
5	37,6%
6 Molto soddisfatto/a	15,7%

Sezione H Comunicazione

H1 In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo

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

Condizione
N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	3,5%
2	9,8%
3	11,8%
4	22,7%
5	27,5%
6 Completamente d'accordo	10,6%
Non so	14,1%

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

Condizione
N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	6,3%
2	10,2%
3	17,3%
4	24,3%
5	23,5%
6 Completamente d'accordo	10,6%
Non so	7,8%

La modalità di accesso ai servizi è chiara

Condizione
N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	5,5%
2	10,2%
3	13,3%
4	27,1%
5	26,7%
6 Completamente d'accordo	12,2%
Non so	5,1%

Il supporto fornito alla promozione degli eventi e iniziative è adeguato

<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	3,1%
2		3,5%
3		15,3%
4		22,0%
5		27,5%
6	Completamente d'accordo	17,6%
	Non so	11,0%

La promozione di attività culturali ed eventi è chiara

<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Completamente in disaccordo	2,4%
2		3,5%
3		10,2%
4		23,1%
5		35,3%
6	Completamente d'accordo	20,0%
	Non so	5,5%

H2 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>	255	
1	Per nulla soddisfatto/a	5,9%
2		11,4%
3		15,3%
4		26,3%
5		28,2%
6	Molto soddisfatto/a	11,8%
	Non so	1,2%

Il sito/la pagina di Dipartimento

<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	255	
1	Per nulla soddisfatto/a	5,5%
2		11,0%
3		14,9%
4		25,5%
5		28,2%
6	Molto soddisfatto/a	14,5%
	Non so	0,4%

Il sito/la pagina del Corso di Studio

Condizione

N. Rispondenti

1 Per nulla soddisfatto/a	5,1%
2	10,2%
3	14,1%
4	27,5%
5	23,5%
6 Molto soddisfatto/a	14,5%
Non so	5,1%

L'Intranet dell'Ateneo

Condizione

nessuna

N. Rispondenti

1 Per nulla soddisfatto/a	4,3%
2	5,9%
3	10,6%
4	20,4%
5	15,3%
6 Molto soddisfatto/a	8,2%
Non so	35,3%

H3

In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo

L'immagine dell'Ateneo è valorizzata

Condizione

nessuna

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	2,4%
2	7,5%
3	15,3%
4	28,2%
5	23,9%
6 Completamente d'accordo	14,1%
Non so	8,6%

La modalità di promozione dell'immagine è adeguata

Condizione

nessuna

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	2,7%
2	9,4%
3	16,1%
4	26,3%
5	22,7%
6 Completamente d'accordo	12,2%
Non so	10,6%

H4 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
N. Rispondenti

nessuna	0,8%
255	3,1%
3	5,9%
4	14,1%
5	14,5%
6 Molto soddisfatto/a	7,8%
Non so	14,5%
Non lo utilizzo	39,2%

Twitter

Condizione
N. Rispondenti

nessuna	0,8%
255	1,6%
2	3,5%
3	8,6%
4	5,5%
5	2,0%
6 Molto soddisfatto/a	18,4%
Non so	59,6%
Non lo utilizzo	18,4%

You Tube

Condizione
N. Rispondenti

nessuna	1,6%
255	2,7%
2	3,9%
3	12,5%
4	11,8%
5	5,9%
6 Molto soddisfatto/a	26,7%
Non so	34,9%
Non lo utilizzo	34,9%

H5 In riferimento ai servizi di comunicazione

Si ritiene complessivamente soddisfatto

Condizione
N. Rispondenti

nessuna	1,2%
255	8,6%
2	22,4%
3	35,7%
4	23,1%
5	9,0%
6 Molto soddisfatto/a	9,0%

Sezione I Biblioteche

I1 In riferimento alle operazioni in presenza presso le biblioteche

Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile

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

1 Completamente in disaccordo	1,1%
2	1,1%
3	8,4%
4	18,9%
5	36,8%
6 Completamente d'accordo	33,7%

Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo

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

1 Completamente in disaccordo	1,1%
2	9,5%
3	8,4%
4	35,8%
5	26,3%
6 Completamente d'accordo	18,9%

Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati

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

1 Completamente in disaccordo	3,2%
2	3,2%
3	12,6%
4	24,2%
5	37,9%
6 Completamente d'accordo	18,9%

Le procedure di accesso al prestito sono chiare

Condizione

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	0,7%
2	2,0%
3	15,5%
4	22,3%
5	34,5%
6 Completamente d'accordo	25,0%

Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare

Condizione

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	1,4%
2	4,1%
3	14,2%
4	25,7%
5	34,5%
6 Completamente d'accordo	20,3%

Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili

Condizione

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	2,0%
2	2,0%
3	14,9%
4	26,4%
5	29,7%
6 Completamente d'accordo	25,0%

Le risorse elettroniche disponibili sono complete

Condizione

N. Rispondenti

1 Completamente in disaccordo	4,7%
2	9,5%
3	18,2%
4	26,4%
5	27,7%
6 Completamente d'accordo	13,5%

Il supporto on-line avviene in tempi adeguati

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 148

1 Completamente in disaccordo	0,7%
2	3,4%
3	12,2%
4	23,6%
5	35,1%
6 Completamente d'accordo	25,0%

I3 In riferimento ai servizi interbibliotecari

Le procedure di accesso sono chiare

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 83

1 Completamente in disaccordo	0,0%
2	2,4%
3	13,3%
4	18,1%
5	43,4%
6 Completamente d'accordo	22,9%

I tempi di attesa sono adeguati

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 83

1 Completamente in disaccordo	0,0%
2	2,4%
3	13,3%
4	16,9%
5	39,8%
6 Completamente d'accordo	27,7%

I4 In riferimento al servizio bibliotecario

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 177

1 Completamente in disaccordo	0,6%
2	0,0%
3	11,9%
4	20,9%
5	42,4%
6 Completamente d'accordo	24,3%

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 soddisfatto

Condizione
N. Rispondenti

nessuna	
255	
1 Per nulla soddisfatto/a	2,0%
2	9,0%
3	13,3%
4	28,6%
5	30,6%
6 Molto soddisfatto/a	13,3%
Non so	3,1%

J2 **In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture decentrate nei servizi tecnici e amministrativi**

Si ritiene complessivamente soddisfatto

Condizione
N. Rispondenti

nessuna	
255	
1 Per nulla soddisfatto/a	3,1%
2	5,5%
3	9,4%
4	20,0%
5	35,7%
6 Molto soddisfatto/a	22,4%
Non so	3,9%

**J3 In riferimento al supporto erogato dall'Ateneo
nei servizi tecnici e amministrativi**

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

Condizione
N. Rispondenti

nessuna	9,8%
Uguale	54,1%
Migliore	22,4%
Non so	13,7%

**J4 In riferimento a tutti gli aspetti considerati,
ponga i servizi di supporto in ordine di
importanza dall'alto (più importante) al basso
(meno importante), trascinandoli nella
sezione di destra della pagina**

Condizione
N. Rispondenti

	Primo	Secondo	Terzo
Amministrazione e gestione personale	14,5%	10,6%	13,7%
Approvvigionamenti e servizi logistici	4,7%	5,5%	11,0%
Comunicazione	2,4%	6,3%	7,1%
Sistemi informatici	16,9%	16,5%	20,4%
Supporto alla didattica	23,5%	24,7%	15,7%
Supporto alla ricerca	32,5%	24,3%	16,5%
Biblioteche	5,5%	12,2%	15,7%