



Indagine

Good Practice 2021 - Customer satisfaction DDA

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

Destinatari: Docenti, Dottorandi e Assegnisti

Periodo di somministrazione: dall'1 al 25 febbraio 2022

La partecipazione all'Indagine

Numero questionari compilati	318
Numero questionari attesi	1.324
Tasso di risposta	24%

Sezione A**Informazioni generali****A1****Struttura di appartenenza**

Amministrazione centrale	0,0%
Dipartimenti	91,2%
Preferisco non rispondere	8,8%

A2**Cittadinanza**

Italiana	97,5%
Straniera	2,5%

A3**Ruolo**

Professoressa/Professore ordinario o associato	46,5%
Ricercatrice/Ricercatore di ruolo	12,6%
Ricercatrice/Ricercatore a tempo determinato	10,4%
Dottoranda/Dottorando	22,6%
Assegnista di ricerca	7,9%

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	3,5%
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	11,0%
Altro incarico	21,7%
Nessun incarico	63,8%

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
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
<i>N. Rispondenti</i>	<i>80</i>
	Amministrazione centrale 20,0%
	Strutture decentrate 80,0%
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
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
<i>N. Rispondenti</i>	<i>80</i>
	1 Per nulla soddisfatta/o 2,5%
	2 1,3%
	3 10,0%
	4 15,0%
	5 37,5%
	6 Molto soddisfatta/o 33,8%
B4	In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea), 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>	<i>181</i>
	Amministrazione centrale 13,8%
	Strutture decentrate 86,2%
B5	In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) 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>	<i>181</i>
	1 Per nulla soddisfatta/o 0,0%
	2 2,2%
	3 6,1%
	4 7,2%
	5 36,5%
	6 Molto soddisfatta/o 48,1%

B6	In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori, 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>	39
	Amministrazione centrale	41,0%
	Strutture decentrate	59,0%
B7	In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori 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>	39
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,0%
	2	2,6%
	3	12,8%
	4	15,4%
	5	33,3%
	6 Molto soddisfatta/o	35,9%
B8	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica, si è prevalentemente rivolta/o a	
	<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha</i>
	<i>N. Rispondenti</i>	59
	Amministrazione centrale	42,4%
	Strutture decentrate	57,6%
B9	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica indichi il livello di soddisfazione	
	<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha</i>
	<i>N. Rispondenti</i>	59
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,4%
	2	5,1%
	3	8,5%
	4	18,6%
	5	25,4%
	6 Molto soddisfatta/o	39,0%

B10	In riferimento ai laboratori didattici si ritiene soddisfatta/o del supporto tecnico fornito	
	<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha</i>
	<i>N. Rispondenti</i>	<i>75</i>
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,7%
	2	4,0%
	3	21,3%
	4	17,3%
	5	32,0%
	6 Molto soddisfatta/o	22,7%
B11	In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di digital learning (piattaforma, video, etc.) indichi il livello di soddisfazione	
	<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha</i>
	<i>N. Rispondenti</i>	<i>132</i>
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,5%
	2	3,8%
	3	3,8%
	4	12,1%
	5	37,1%
	6 Molto soddisfatta/o	41,7%
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</i>
	<i>N. Rispondenti</i>	<i>72</i>
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,9%
	2	8,3%
	3	18,1%
	4	19,4%
	5	33,3%
	6 Molto soddisfatta/o	13,9%
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</i>
	<i>N. Rispondenti</i>	<i>256</i>
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,8%
	2	4,3%
	3	6,3%
	4	14,8%
	5	39,8%
	6 Molto soddisfatta/o	34,0%

Sezione C

Supporto alla ricerca

C2	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità 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>	39	
		Amministrazione centrale	46,2%
		Strutture decentrate	53,8%
C3	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità 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>	39	
		1 Per nulla soddisfatta/o	0,0%
		2	5,1%
		3	12,8%
		4	17,9%
		5	35,9%
		6 Molto soddisfatta/o	28,2%
C4	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento, 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>	148	
		Amministrazione centrale	83,8%
		Strutture decentrate	16,2%
C5	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento 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>	148	
		1 Per nulla soddisfatta/o	0,7%
		2	4,1%
		3	8,1%
		4	22,3%
		5	40,5%
		6 Molto soddisfatta/o	24,3%
C6	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi, 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>	95	
		Amministrazione centrale	82,1%
		Strutture decentrate	17,9%

C7	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi 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>	95	
		1 Per nulla soddisfatta/o	2,1%
		2	3,2%
		3	14,7%
		4	13,7%
		5	37,9%
		6 Molto soddisfatta/o	28,4%
C8	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione), 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>	95	
		Amministrazione centrale	48,4%
		Strutture decentrate	51,6%
C9	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione) 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>	95	
		1 Per nulla soddisfatta/o	0,0%
		2	2,1%
		3	12,6%
		4	23,2%
		5	32,6%
		6 Molto soddisfatta/o	29,5%
C10	In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI), 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>	24	
		Amministrazione centrale	45,8%
		Strutture decentrate	54,2%

C11	In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI) 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>	24	
		1 Per nulla soddisfatta/o	0,0%
		2	4,2%
		3	20,8%
		4	12,5%
		5	45,8%
		6 Molto soddisfatta/o	16,7%
C12	In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo), 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>	20	
		Amministrazione centrale	60,0%
		Strutture decentrate	40,0%
C13	In riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) 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>	20	
		1 Per nulla soddisfatta/o	5,0%
		2	15,0%
		3	10,0%
		4	15,0%
		5	40,0%
		6 Molto soddisfatta/o	15,0%
C14	In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoziatura clausole, stesura contratto, verifica legittimità), 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>	41	
		Amministrazione centrale	51,2%
		Strutture decentrate	48,8%

C15	In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoziazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) 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>	41	
		1 Per nulla soddisfatta/o	7,3%
		2	2,4%
		3	2,4%
		4	24,4%
		5	39,0%
		6 Molto soddisfatta/o	24,4%
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>	63	
		Amministrazione centrale	47,6%
		Strutture decentrate	52,4%
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>	63	
		1 Per nulla soddisfatta/o	0,0%
		2	3,2%
		3	4,8%
		4	14,3%
		5	38,1%
		6 Molto soddisfatta/o	39,7%
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>	81	
		1 Per nulla soddisfatta/o	6,2%
		2	8,6%
		3	18,5%
		4	19,8%
		5	33,3%
		6 Molto soddisfatta/o	13,6%

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>	72	
		1 Per nulla soddisfatta/o	6,9%
		2	8,3%
		3	19,4%
		4	25,0%
		5	26,4%
		6 Molto soddisfatta/o	13,9%

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>	232	
		1 Per nulla soddisfatta/o	1,3%
		2	5,2%
		3	9,5%
		4	25,4%
		5	34,1%
		6 Molto soddisfatta/o	24,6%

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		
	<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	92	
		Amministrazione centrale	29,3%
		Strutture decentrate	70,7%

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		
	<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	92	
		1 Per nulla soddisfatta/o	1,1%
		2	6,5%
		3	6,5%
		4	19,6%
		5	30,4%
		6 Molto soddisfatta/o	35,9%

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		
	<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	75	
		Amministrazione centrale	82,7%
		Strutture decentrate	17,3%
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		
	<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	75	
		1 Per nulla soddisfatta/o	2,7%
		2	2,7%
		3	10,7%
		4	10,7%
		5	33,3%
		6 Molto soddisfatta/o	40,0%
D6	In riferimento al rimborso missioni, 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>	138	
		Amministrazione centrale	16,7%
		Strutture decentrate	83,3%
D7	In riferimento al rimborso missioni 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>	138	
		1 Per nulla soddisfatta/o	2,9%
		2	4,3%
		3	7,2%
		4	15,2%
		5	28,3%
		6 Molto soddisfatta/o	42,0%

D8	In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi, 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>	46	
		Amministrazione centrale	6,5%
		Strutture decentrate	93,5%
D9	In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi 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>	46	
		1 Per nulla soddisfatta/o	6,5%
		2	2,2%
		3	13,0%
		4	13,0%
		5	21,7%
		6 Molto soddisfatta/o	43,5%
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		
	<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	32	
		Amministrazione centrale	43,8%
		Strutture decentrate	56,3%
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		
	<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	32	
		1 Per nulla soddisfatta/o	3,1%
		2	3,1%
		3	25,0%
		4	15,6%
		5	31,3%
		6 Molto soddisfatta/o	21,9%

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>	24
	Amministrazione centrale	83,3%
	Strutture decentrate	16,7%

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>	24
	1 Per nulla soddisfatta/o	8,3%
	2	0,0%
	3	16,7%
	4	29,2%
	5	25,0%
	6 Molto soddisfatta/o	20,8%

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>	235
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,4%
	2	3,0%
	3	12,8%
	4	17,9%
	5	27,2%
	6 Molto soddisfatta/o	35,7%

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	
	<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>
	<i>N. Rispondenti</i>	125
	Amministrazione centrale	8,8%
	Strutture decentrate	91,2%

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 125

1 Completamente in disaccordo	6,4%
2	8,0%
3	16,0%
4	16,0%
5	35,2%
6 Completamente d'accordo	18,4%

L'attività è svolta in tempi adeguati

Condizione Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 125

1 Completamente in disaccordo	8,0%
2	12,8%
3	12,8%
4	18,4%
5	24,8%
6 Completamente d'accordo	23,2%

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 102

Amministrazione centrale	29,4%
Strutture decentrate	70,6%

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 102

1 Per nulla soddisfatta/o	10,8%
2	8,8%
3	22,5%
4	24,5%
5	24,5%
6 Molto soddisfatta/o	8,8%

E6

In riferimento ai servizi generali e alla logistica

Gli ambienti sono puliti

Condizione Nessuna

N. Rispondenti 318

1 Completamente in disaccordo	5,3%
2	6,6%
3	19,8%
4	24,2%
5	24,8%
6 Completamente d'accordo	14,5%
Non so	4,7%

Gli spazi/aule sono facilmente identificabili

Condizione Nessuna

N. Rispondenti 318

1 Completamente in disaccordo	0,9%
2	4,1%
3	11,3%
4	19,2%
5	30,5%
6 Completamente d'accordo	28,6%
Non so	5,3%

La temperatura è confortevole

Condizione Nessuna

N. Rispondenti 318

1 Completamente in disaccordo	3,8%
2	11,3%
3	17,9%
4	20,8%
5	25,5%
6 Completamente d'accordo	16,4%
Non so	4,4%

La sicurezza di persone e cose è adeguata

Condizione Nessuna

N. Rispondenti 318

1 Completamente in disaccordo	4,4%
2	7,5%
3	11,9%
4	17,6%
5	31,1%
6 Completamente d'accordo	20,1%
Non so	7,2%

L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti

Condizione Nessuna

N. Rispondenti 318

1 Completamente in disaccordo	1,6%
2	5,3%
3	7,9%
4	15,1%
5	30,8%
6 Completamente d'accordo	29,2%
Non so	10,1%

		Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	
	<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	<i>318</i>	
		1 Completamente in disaccordo	3,1%
		2	6,3%
		3	13,2%
		4	19,8%
		5	30,2%
		6 Completamente d'accordo	18,2%
		Non so	9,1%
E7		In riferimento ai servizi generali e alla logistica il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	
	<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	<i>318</i>	
		1 Completamente in disaccordo	6,3%
		2	7,2%
		3	6,6%
		4	8,8%
		5	6,9%
		6 Completamente d'accordo	3,8%
		Non so	48,4%
		Non presente	11,9%
E8		In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale le azioni intraprese sono efficaci	
	<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	<i>318</i>	
		1 Completamente in disaccordo	6,6%
		2	6,6%
		3	16,7%
		4	17,0%
		5	10,7%
		6 Completamente d'accordo	3,5%
		Non so	39,0%
E9		Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici indichi il livello di soddisfazione	
	<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	<i>318</i>	
		1 Per nulla soddisfatta/o	2,2%
		2	5,3%
		3	19,2%
		4	35,2%
		5	32,1%
		6 Molto soddisfatta/o	6,0%

Sezione F**Sistemi informatici**

F1	In riferimento alla rete Wi-Fi indichi il livello di soddisfazione	
	<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>
	<i>N. Rispondenti</i>	<i>318</i>
	1 Per nulla soddisfatta/o	7,2%
	2	12,3%
	3	16,7%
	4	25,2%
	5	21,4%
	6 Molto soddisfatta/o	9,7%
	Non so	3,1%
Non lo utilizzo	4,4%	
F2	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) indichi il livello di soddisfazione	
	<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>
	<i>N. Rispondenti</i>	<i>318</i>
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,9%
	2	3,1%
	3	5,7%
	4	19,8%
	5	40,9%
	6 Molto soddisfatta/o	27,7%
	Non so	1,6%
Non presente	0,3%	
F3	In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi la frequenza di utilizzo	
	<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>
	<i>N. Rispondenti</i>	<i>318</i>
	Mai	28,6%
	Giornaliera	1,9%
Mensile	26,7%	
Annuale	42,8%	
F4	In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolta/o a	
	<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente non ha risposto "Mai" alla domanda F3</i>
	<i>N. Rispondenti</i>	<i>227</i>
	Amministrazione centrale	52,9%
	Strutture decentrate	47,1%

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 227

1 Per nulla soddisfatta/o	1,3%
2	4,4%
3	7,0%
4	19,4%
5	36,6%
6 Molto soddisfatta/o	31,3%
Non so	0,0%

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

Condizione *Nessuna*

N. Rispondenti 318

1 Per nulla soddisfatta/o	2,5%
2	3,5%
3	15,7%
4	36,8%
5	30,5%
6 Molto soddisfatta/o	11,0%

Sezione G **Comunicazione**

G1 **In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo**

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

Condizione *Nessuna*

N. Rispondenti 318

1 Completamente in disaccordo	2,5%
2	6,9%
3	17,0%
4	25,5%
5	19,8%
6 Completamente d'accordo	8,2%
Non so	20,1%

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

Condizione *Nessuna*

N. Rispondenti 318

1 Completamente in disaccordo	5,0%
2	11,9%
3	23,3%
4	23,3%
5	21,1%
6 Completamente d'accordo	6,0%
Non so	9,4%

	La modalità di accesso ai servizi è chiara	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	318	
	1 Completamente in disaccordo	2,8%
	2	11,6%
	3	24,5%
	4	26,4%
	5	22,3%
	6 Completamente d'accordo	6,0%
	Non so	6,3%

	La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	318	
	1 Completamente in disaccordo	1,3%
	2	7,2%
	3	12,3%
	4	20,1%
	5	37,4%
	6 Completamente d'accordo	19,8%
	Non so	1,9%

	La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	318	
	1 Completamente in disaccordo	8,2%
	2	13,2%
	3	20,8%
	4	20,8%
	5	14,8%
	6 Completamente d'accordo	6,0%
	Non so	16,4%

G2	In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo l'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	
	<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>
	<i>N. Rispondenti</i>	318
	1 Completamente in disaccordo	3,1%
	2	8,8%
	3	18,6%
	4	23,0%
	5	27,7%
	6 Completamente d'accordo	5,0%
	Non so	13,8%

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

Condizione Nessuna
N. Rispondenti 318

1 Per nulla soddisfatta/o	0,9%
2	9,1%
3	20,8%
4	37,1%
5	27,4%
6 Molto soddisfatta/o	4,7%

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
Condizione Nessuna
N. Rispondenti 318

1 Per nulla soddisfatta/o	5,0%
2	9,4%
3	18,2%
4	23,3%
5	32,4%
6 Molto soddisfatta/o	9,7%
Non so	1,9%

Il sito/la pagina di Dipartimento
Condizione Nessuna
N. Rispondenti 318

1 Per nulla soddisfatta/o	6,3%
2	11,0%
3	17,3%
4	24,5%
5	30,2%
6 Molto soddisfatta/o	10,1%
Non so	0,6%

Il sito/la pagina del Corso di Studi
Condizione Nessuna
N. Rispondenti 318

1 Per nulla soddisfatta/o	6,3%
2	10,7%
3	17,0%
4	23,3%
5	27,0%
6 Molto soddisfatta/o	9,7%
Non so	6,0%

		L'Intranet dell'Ateneo	
<i>Condizione</i>		<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>		<i>318</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o		4,1%
	2		7,5%
	3		11,3%
	4		20,1%
	5		21,1%
	6 Molto soddisfatta/o		6,0%
	Non so		29,9%

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	
<i>Condizione</i>		<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>		<i>318</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o		2,5%
	2		1,9%
	3		8,2%
	4		11,3%
	5		15,1%
	6 Molto soddisfatta/o		5,0%
	Non so		16,4%
	Non lo utilizzo		39,6%

		Twitter	
<i>Condizione</i>		<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>		<i>318</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o		2,5%
	2		0,6%
	3		5,7%
	4		4,7%
	5		6,6%
	6 Molto soddisfatta/o		1,9%
	Non so		18,9%
	Non lo utilizzo		59,1%

		LinkedIn	
<i>Condizione</i>		<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>		<i>318</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o		2,2%
	2		0,9%
	3		6,0%
	4		8,2%
	5		9,1%
	6 Molto soddisfatta/o		4,1%
	Non so		22,0%
	Non lo utilizzo		47,5%

		Instagram	
<i>Condizione</i>		<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>		318	
	1	Per nulla soddisfatta/o	2,5%
	2		1,3%
	3		4,7%
	4		6,3%
	5		9,7%
	6	Molto soddisfatta/o	4,1%
		Non so	17,9%
		Non lo utilizzo	53,5%

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**

<i>Condizione</i>		<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>		318	
	1	Per nulla soddisfatta/o	3,8%
	2		6,9%
	3		22,6%
	4		38,7%
	5		23,0%
	6	Molto soddisfatta/o	5,0%

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**

<i>Condizione</i>		<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>		318	
	1	Completamente in disaccordo	2,5%
	2		6,9%
	3		15,1%
	4		23,0%
	5		20,4%
	6	Completamente d'accordo	13,5%
		Non so	18,6%

I3	<p>In riferimento ai servizi in presenza presso le biblioteche</p> <p>Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile</p> <p><i>Condizione</i> Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</p> <p><i>N. Rispondenti</i> 121</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td style="width: 5%;">1</td><td style="width: 90%;">Completamente in disaccordo</td><td style="width: 5%; text-align: right;">0,8%</td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td style="text-align: right;">1,7%</td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td style="text-align: right;">6,6%</td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td style="text-align: right;">22,3%</td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td style="text-align: right;">31,4%</td></tr> <tr><td>6</td><td>Completamente d'accordo</td><td style="text-align: right;">37,2%</td></tr> </table> <p>Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati</p> <p><i>Condizione</i> Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</p> <p><i>N. Rispondenti</i> 121</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td style="width: 5%;">1</td><td style="width: 90%;">Completamente in disaccordo</td><td style="width: 5%; text-align: right;">3,3%</td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td style="text-align: right;">5,0%</td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td style="text-align: right;">7,4%</td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td style="text-align: right;">19,0%</td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td style="text-align: right;">35,5%</td></tr> <tr><td>6</td><td>Completamente d'accordo</td><td style="text-align: right;">29,8%</td></tr> </table>	1	Completamente in disaccordo	0,8%	2		1,7%	3		6,6%	4		22,3%	5		31,4%	6	Completamente d'accordo	37,2%	1	Completamente in disaccordo	3,3%	2		5,0%	3		7,4%	4		19,0%	5		35,5%	6	Completamente d'accordo	29,8%
1	Completamente in disaccordo	0,8%																																			
2		1,7%																																			
3		6,6%																																			
4		22,3%																																			
5		31,4%																																			
6	Completamente d'accordo	37,2%																																			
1	Completamente in disaccordo	3,3%																																			
2		5,0%																																			
3		7,4%																																			
4		19,0%																																			
5		35,5%																																			
6	Completamente d'accordo	29,8%																																			
I4	<p>In riferimento alle operazioni on-line indichi il livello di soddisfazione</p> <p><i>Condizione</i> Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</p> <p><i>N. Rispondenti</i> 224</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td style="width: 5%;">1</td><td style="width: 90%;">Per nulla soddisfatta/o</td><td style="width: 5%; text-align: right;">1,8%</td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td style="text-align: right;">4,5%</td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td style="text-align: right;">11,2%</td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td style="text-align: right;">23,2%</td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td style="text-align: right;">40,6%</td></tr> <tr><td>6</td><td>Molto soddisfatta/o</td><td style="text-align: right;">18,8%</td></tr> </table>	1	Per nulla soddisfatta/o	1,8%	2		4,5%	3		11,2%	4		23,2%	5		40,6%	6	Molto soddisfatta/o	18,8%																		
1	Per nulla soddisfatta/o	1,8%																																			
2		4,5%																																			
3		11,2%																																			
4		23,2%																																			
5		40,6%																																			
6	Molto soddisfatta/o	18,8%																																			
I5	<p>In riferimento ai servizi interbibliotecari indichi il livello di soddisfazione</p> <p><i>Condizione</i> Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</p> <p><i>N. Rispondenti</i> 72</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td style="width: 5%;">1</td><td style="width: 90%;">Per nulla soddisfatta/o</td><td style="width: 5%; text-align: right;">2,8%</td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td style="text-align: right;">0,0%</td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td style="text-align: right;">5,6%</td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td style="text-align: right;">15,3%</td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td style="text-align: right;">36,1%</td></tr> <tr><td>6</td><td>Molto soddisfatta/o</td><td style="text-align: right;">40,3%</td></tr> </table>	1	Per nulla soddisfatta/o	2,8%	2		0,0%	3		5,6%	4		15,3%	5		36,1%	6	Molto soddisfatta/o	40,3%																		
1	Per nulla soddisfatta/o	2,8%																																			
2		0,0%																																			
3		5,6%																																			
4		15,3%																																			
5		36,1%																																			
6	Molto soddisfatta/o	40,3%																																			

I6	In riferimento al servizio bibliotecario 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>	251	
		1 Per nulla soddisfatta/o	2,0%
		2	1,2%
		3	7,2%
		4	25,5%
		5	38,6%
		6 Molto soddisfatta/o	25,5%

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		
	<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	318	
		1 Per nulla soddisfatta/o	1,3%
		2	5,7%
		3	14,5%
		4	28,6%
		5	37,1%
		6 Molto soddisfatta/o	8,8%
		Non so	4,1%

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		
	<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	318	
		1 Per nulla soddisfatta/o	1,9%
		2	5,0%
		3	8,8%
		4	23,3%
		5	37,4%
		6 Molto soddisfatta/o	17,0%
		Non so	6,6%

J3	In riferimento al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?		
	<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	318	
		Peggior	5,7%
		Uguale	58,2%
		Migliore	20,1%
		Non so	16,0%

J4

In riferimento a tutti gli aspetti considerati, ponga i servizi di supporto in ordine di importanza dal più importante (1) al meno importante (7) trascinandoli nella sezione di destra della pagina

Condizione Nessuna
N. Rispondenti 318

	Primo	Secondo	Terzo
Amministrazione e gestione personale	17,5%	10,6%	12,8%
Infrastrutture e servizi di campus	5,1%	4,0%	9,5%
Comunicazione, portale e social media	1,5%	2,9%	3,3%
Sistemi informatici	13,1%	15,0%	21,6%
Supporto alla didattica	19,7%	30,4%	23,1%
Supporto alla ricerca	31,0%	27,8%	16,5%
Biblioteche	12,0%	9,2%	13,2%