



Indagine

Good Practice 2022 - Customer satisfaction DDA

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

Destinatari: Docenti, Dottorandi e Assegnisti

Periodo di somministrazione: dal 16 febbraio al 19 marzo 2023

La partecipazione all'Indagine

Numero questionari compilati	319
Numero questionari attesi	1.467
Tasso di risposta	21,7%

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

Amministrazione centrale	0,6%
Dipartimenti	94,0%
Preferisco non rispondere	5,3%

A2 Cittadinanza

Italiana	98,4%
Straniera	1,6%

A3 Ruolo

Professoressa/Professore ordinario o associato	55,5%
Ricercatrice/Ricercatore di ruolo	6,6%
Ricercatrice/Ricercatore a tempo determinato	14,1%
Dottoranda/Dottorando	18,5%
Assegnista di ricerca	5,3%

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	6,3%
Coordinatrice/Coordinatore corso di dottorato, Coordinatrice/Coordinatore corso di perfezionamento; Presidente o Coordinatrice/Coordinatore della struttura di raccordo/collegio/scuola; Presidente o Coordinatrice/Coordinatore del Corso di Studi	9,7%
Altro incarico	23,2%
Nessun incarico	60,8%

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>	103	
	Amministrazione centrale	12,6%
	Strutture decentrate	87,4%
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>	103	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,9%
	2	1,0%
	3	12,6%
	4	14,6%
	5	35,0%
	6 Molto soddisfatta/o	34,0%
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>	193	
	Amministrazione centrale	10,9%
	Strutture decentrate	89,1%
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>	193	
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,5%
	2	2,6%
	3	5,2%
	4	15,0%
	5	36,3%
	6 Molto soddisfatta/o	40,4%

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>	45	
	Amministrazione centrale	44,4%
	Strutture decentrate	55,6%
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>	45	
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,0%
	2	11,1%
	3	11,1%
	4	15,6%
	5	22,2%
	6 Molto soddisfatta/o	40,0%
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>	72	
	Amministrazione centrale	44,4%
	Strutture decentrate	55,6%
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>	72	
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,4%
	2	4,2%
	3	13,9%
	4	19,4%
	5	31,9%
	6 Molto soddisfatta/o	29,2%

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>86</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,3%
	2	11,6%
	3	15,1%
	4	19,8%
	5	32,6%
	6 Molto soddisfatta/o	18,6%
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>115</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,9%
	2	1,7%
	3	8,7%
	4	15,7%
	5	36,5%
	6 Molto soddisfatta/o	36,5%
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>59</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	5,1%
	2	6,8%
	3	18,6%
	4	30,5%
	5	25,4%
	6 Molto soddisfatta/o	13,6%
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>263</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,4%
	2	3,4%
	3	9,1%
	4	21,3%
	5	36,9%
	6 Molto soddisfatta/o	28,9%

Sezione C**Supporto alla ricerca**

C2	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca, si è prevalentemente rivolta/o a	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	39	
	Amministrazione centrale	71,8%
	Strutture decentrate	28,2%
C3	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	39	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,6%
	2	0,0%
	3	12,8%
	4	25,6%
	5	33,3%
	6 Molto soddisfatta/o	25,6%
C4	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento, si è prevalentemente rivolta/o a	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	153	
	Amministrazione centrale	81,7%
	Strutture decentrate	18,3%
C5	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	153	
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,7%
	2	2,6%
	3	12,4%
	4	22,2%
	5	35,3%
	6 Molto soddisfatta/o	26,8%
C6	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi, si è prevalentemente rivolta/o a	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	102	
	Amministrazione centrale	76,5%
	Strutture decentrate	23,5%

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>	102	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,9%
	2	4,9%
	3	5,9%
	4	21,6%
	5	36,3%
	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>	102	
	Amministrazione centrale	42,2%
	Strutture decentrate	57,8%
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>	102	
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,0%
	2	4,9%
	3	5,9%
	4	14,7%
	5	34,3%
	6 Molto soddisfatta/o	39,2%
C10	In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI), si è prevalentemente rivolta/o a	
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	38	
	Amministrazione centrale	63,2%
	Strutture decentrate	36,8%

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>	38	
	1 Per nulla soddisfatta/o	5,3%
	2	0,0%
	3	10,5%
	4	13,2%
	5	42,1%
	6 Molto soddisfatta/o	29,0%
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>	27	
	Amministrazione centrale	81,5%
	Strutture decentralizzate	18,5%
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>	27	
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,7%
	2	7,4%
	3	7,4%
	4	11,1%
	5	44,4%
	6 Molto soddisfatta/o	25,9%
C14	In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione 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>	45	
	Amministrazione centrale	51,1%
	Strutture decentralizzate	48,9%

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>	45	
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,7%
	2	4,4%
	3	8,9%
	4	24,4%
	5	20,0%
	6 Molto soddisfatta/o	35,6%
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>	76	
	Amministrazione centrale	61,8%
	Strutture decentralizzate	38,2%
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>	76	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,6%
	2	2,6%
	3	4,0%
	4	21,1%
	5	30,3%
	6 Molto soddisfatta/o	39,5%
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>	96	
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,1%
	2	5,2%
	3	12,5%
	4	36,5%
	5	26,0%
	6 Molto soddisfatta/o	16,7%

C19	In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	59	
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,8%
	2	10,2%
	3	11,9%
	4	35,6%
	5	20,3%
	6 Molto soddisfatta/o	15,3%

C20	Complessivamente, in riferimento al supporto alla ricerca indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	243	
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,7%
	2	2,5%
	3	14,0%
	4	27,2%
	5	33,3%
	6 Molto soddisfatta/o	21,4%

Sezione D Amministrazione e gestione del personale

D2	In riferimento al supporto per l'attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca, si è prevalentemente rivolta/o a	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	118	
	Amministrazione centrale	22,0%
	Strutture decentrate	78,0%

D3	In riferimento al supporto per l'attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	118	
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,9%
	2	2,5%
	3	5,1%
	4	17,0%
	5	33,1%
	6 Molto soddisfatta/o	41,5%

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>	80	
	Amministrazione centrale	81,3%
	Strutture decentrate	18,8%
D5	Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.) indichi il livello di soddisfazione	
<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	1,3%
	2	1,3%
	3	6,3%
	4	20,0%
	5	38,8%
	6 Molto soddisfatta/o	32,5%
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>	207	
	Amministrazione centrale	14,5%
	Strutture decentrate	85,5%
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	2,4%
	3	7,3%
	4	14,0%
	5	28,5%
	6 Molto soddisfatta/o	44,9%

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>	50	
	Amministrazione centrale	10,0%
	Strutture decentrate	90,0%
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	2,0%
	2	4,0%
	3	12,0%
	4	16,0%
	5	26,0%
	6 Molto soddisfatta/o	40,0%
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>	42	
	Amministrazione centrale	50,0%
	Strutture decentrate	50,0%
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	0,0%
	2	7,1%
	3	11,9%
	4	14,3%
	5	45,2%
	6 Molto soddisfatta/o	21,4%

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>	39	
	Amministrazione centrale	79,5%
	Strutture decentrate	20,5%
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	7,7%
	2	2,6%
	3	10,3%
	4	18,0%
	5	41,0%
	6 Molto soddisfatta/o	20,5%
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>	257	
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,6%
	2	1,2%
	3	10,9%
	4	21,8%
	5	33,1%
	6 Molto soddisfatta/o	31,5%

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>	150	
	Amministrazione centrale	10,0%
	Strutture decentrate	90,0%

E3	In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi	
	Le procedure sono chiare	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	150	
	1 Completamente in disaccordo	3,3%
	2	7,3%
	3	16,0%
	4	26,0%
	5	30,0%
	6 Completamente d'accordo	17,3%
	L'attività è svolta in tempi adeguati	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	150	
	1 Completamente in disaccordo	5,3%
	2	7,3%
	3	16,7%
	4	23,3%
	5	26,0%
	6 Completamente d'accordo	21,3%
E4	In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolta/o a	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	108	
	Amministrazione centrale	27,8%
	Strutture decentralizzate	72,2%
E5	In riferimento agli interventi di manutenzione indichi il livello di soddisfazione	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	108	
	1 Per nulla soddisfatta/o	17,6%
	2	16,7%
	3	16,7%
	4	21,3%
	5	18,5%
	6 Molto soddisfatta/o	9,3%

E6 In riferimento ai servizi generali e alla logistica**Gli ambienti sono puliti***Condizione* Nessuna*N. Rispondenti* 319

1 Completamente in disaccordo	4,1%
2	9,4%
3	19,4%
4	22,9%
5	26,0%
6 Completamente d'accordo	14,1%
Non so	4,1%

Gli spazi/aule sono facilmente identificabili*Condizione* Nessuna*N. Rispondenti* 319

1 Completamente in disaccordo	2,2%
2	5,0%
3	12,5%
4	23,8%
5	31,0%
6 Completamente d'accordo	21,6%
Non so	3,8%

La temperatura è confortevole*Condizione* Nessuna*N. Rispondenti* 319

1 Completamente in disaccordo	11,6%
2	11,0%
3	19,8%
4	21,3%
5	21,6%
6 Completamente d'accordo	11,0%
Non so	3,8%

La sicurezza di persone e cose è adeguata*Condizione* Nessuna*N. Rispondenti* 319

1 Completamente in disaccordo	5,3%
2	7,2%
3	11,9%
4	19,1%
5	32,0%
6 Completamente d'accordo	17,9%
Non so	6,6%

L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti*Condizione* Nessuna*N. Rispondenti* 319

1 Completamente in disaccordo	2,5%
2	2,2%
3	9,7%
4	18,5%
5	32,3%
6 Completamente d'accordo	26,3%
Non so	8,5%

		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		2,5%
	2		6,6%
	3		9,1%
	4		19,8%
	5		33,2%
	6 Completamente d'accordo		21,9%
	Non so		6,9%

		In riferimento ai servizi generali e alla logistica il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	
E7			
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>319</i>		
	1 Completamente in disaccordo		6,9%
	2		6,6%
	3		9,4%
	4		9,1%
	5		8,5%
	6 Completamente d'accordo		4,7%
	Non so		41,4%
	Non presente		13,5%

		In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale le azioni intraprese sono efficaci	
E8			
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>319</i>		
	1 Completamente in disaccordo		6,6%
	2		9,7%
	3		16,0%
	4		18,8%
	5		14,4%
	6 Completamente d'accordo		4,4%
	Non so		30,1%

		Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici indichi il livello di soddisfazione	
E9			
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>319</i>		
	1 Per nulla soddisfatta/o		3,5%
	2		8,2%
	3		27,6%
	4		33,5%
	5		22,6%
	6 Molto soddisfatta/o		4,7%

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>319</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,3%
	2	11,0%
	3	17,6%
	4	27,6%
	5	19,4%
	6 Molto soddisfatta/o	11,6%
	Non so	3,8%
	Non lo utilizzo	2,8%
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>319</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,3%
	2	2,5%
	3	9,1%
	4	16,9%
	5	34,8%
	6 Molto soddisfatta/o	32,6%
	Non so	3,8%
	Non presente	0,0%
F3	In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi la frequenza di utilizzo	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>319</i>	
	Mai	25,4%
	Giornaliera	2,5%
	Mensile	25,7%
	Annuale	46,4%
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>238</i>	
	Amministrazione centrale	51,3%
	Strutture decentralizzate	48,7%

F5	In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi il livello di soddisfazione	
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente non ha risposto "Mai" alla domanda F3</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	238	
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,4%
	2	2,5%
	3	6,3%
	4	18,9%
	5	34,9%
	6 Molto soddisfatta/o	36,6%
	Non so	0,4%
F6	Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	319	
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,9%
	2	5,0%
	3	16,6%
	4	28,5%
	5	35,7%
	6 Molto soddisfatta/o	13,2%

Sezione G Comunicazione

G1	In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	
	I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	319	
	1 Completamente in disaccordo	4,1%
	2	10,0%
	3	20,7%
	4	25,4%
	5	20,4%
	6 Completamente d'accordo	7,2%
	Non so	12,2%
	L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	319	
	1 Completamente in disaccordo	5,3%
	2	11,0%
	3	22,3%
	4	25,7%
	5	19,7%
	6 Completamente d'accordo	8,2%
	Non so	7,8%

		La modalità di accesso ai servizi è chiara	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	319		
	1 Completamente in disaccordo		4,7%
	2		10,7%
	3		23,8%
	4		24,1%
	5		22,3%
	6 Completamente d'accordo		9,4%
	Non so		5,0%

		La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	319		
	1 Completamente in disaccordo		0,9%
	2		5,0%
	3		11,9%
	4		22,6%
	5		35,7%
	6 Completamente d'accordo		22,3%
	Non so		1,6%

		La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	319		
	1 Completamente in disaccordo		2,2%
	2		9,7%
	3		20,4%
	4		24,5%
	5		23,2%
	6 Completamente d'accordo		8,5%
	Non so		11,6%

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>	319		
	1 Completamente in disaccordo		5,3%
	2		10,0%
	3		16,6%
	4		23,5%
	5		21,9%
	6 Completamente d'accordo		8,5%
	Non so		14,1%

G3	Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione indichi il livello di soddisfazione	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>319</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,5%
	2	7,8%
	3	25,4%
	4	36,1%
	5	21,6%
	6 Molto soddisfatta/o	6,6%

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	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>319</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	10,3%
	2	12,9%
	3	17,9%
	4	26,6%
	5	21,6%
	6 Molto soddisfatta/o	8,5%
	Non so	2,2%
	Il sito/la pagina di Dipartimento	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>319</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	9,7%
	2	12,5%
	3	21,0%
	4	24,5%
	5	22,9%
	6 Molto soddisfatta/o	8,5%
	Non so	0,9%
	Il sito/la pagina del Corso di Studi	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>319</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	9,4%
	2	10,0%
	3	20,1%
	4	25,7%
	5	19,7%
	6 Molto soddisfatta/o	9,4%
	Non so	5,6%

		L'Intranet dell'Ateneo
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	319	
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,0%
	2	9,1%
	3	12,2%
	4	16,9%
	5	15,4%
	6 Molto soddisfatta/o	5,6%
	Non so	34,8%

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>	319	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,5%
	2	3,8%
	3	6,3%
	4	10,3%
	5	15,7%
	6 Molto soddisfatta/o	5,3%
	Non so	15,0%
	Non lo utilizzo	41,1%

		Twitter
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	319	
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,9%
	2	2,8%
	3	3,8%
	4	9,4%
	5	3,4%
	6 Molto soddisfatta/o	3,4%
	Non so	17,9%
	Non lo utilizzo	57,4%

		LinkedIn
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	319	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,8%
	2	3,1%
	3	4,7%
	4	9,7%
	5	9,1%
	6 Molto soddisfatta/o	4,7%
	Non so	21,0%
	Non lo utilizzo	44,8%

	Instagram	
<i>Condizione</i>	<i>Nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	319	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,2%
	2	3,1%
	3	4,4%
	4	10,7%
	5	8,5%
	6 Molto soddisfatta/o	5,0%
	Non so	16,9%
	Non lo utilizzo	49,2%

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>	319	
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,4%
	2	10,3%
	3	25,1%
	4	32,6%
	5	23,2%
	6 Molto soddisfatta/o	5,3%

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>	319	
	1 Completamente in disaccordo	3,4%
	2	9,1%
	3	15,7%
	4	18,5%
	5	19,4%
	6 Completamente d'accordo	13,8%
	Non so	20,1%

I3	In riferimento ai servizi in presenza presso le biblioteche		
	Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile		
<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		0,9%
	2		7,9%
	3		20,2%
	4		26,3%
	5		30,7%
	6 Completamente d'accordo		14,0%
	Gli orari di apertura delle biblioteche sono 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		2,6%
	2		7,9%
	3		14,0%
	4		23,7%
	5		36,0%
	6 Completamente d'accordo		15,8%
I4	In riferimento alle operazioni on-line 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>	216		
	1 Per nulla soddisfatta/o		1,4%
	2		2,8%
	3		12,0%
	4		25,5%
	5		36,6%
	6 Molto soddisfatta/o		21,8%
I5	In riferimento ai servizi interbibliotecari 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>	68		
	1 Per nulla soddisfatta/o		1,5%
	2		1,5%
	3		10,3%
	4		10,3%
	5		30,9%
	6 Molto soddisfatta/o		45,6%

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>	245	
	1 Per nulla soddisfatta/o	0,8%
	2	2,9%
	3	11,0%
	4	25,7%
	5	38,4%
	6 Molto soddisfatta/o	21,2%

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>	319	
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,25%
	2	4,70%
	3	17,87%
	4	31,03%
	5	32,29%
	6 Molto soddisfatta/o	8,15%
	Non so	4,70%

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>	319	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,5%
	2	2,2%
	3	10,7%
	4	24,5%
	5	33,2%
	6 Molto soddisfatta/o	17,9%
	Non so	9,1%

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>	319	
	Peggior	3,1%
	Uguale	66,5%
	Migliore	12,5%
	Non so	17,9%

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)

Condizione Nessuna
N. Rispondenti 318

- 1 Supporto alla ricerca
- 2 Supporto alla didattica
- 3 Sistemi informatici
- 4 Biblioteche
- 5 Amministrazione e gestione personale
- 6 Infrastrutture e servizi di campus
- 7 Comunicazione, portale e social media