



Questionario di customer satisfaction sui servizi riservato a Docenti, Dottorandi e Assegnisti

Il seguente questionario ha l'obiettivo di raccogliere il suo giudizio in merito ai servizi tecnico-amministrativi erogati dall'Ateneo nel 2020.

Le chiediamo di dedicare un po' del suo tempo alla compilazione, in forma anonima, del questionario che fornirà importanti indicazioni per il miglioramento dei servizi offerti.

L'impostazione del questionario richiede una valutazione per ciascuna domanda su scala 1-6 (1 Completamente in disaccordo - 6 Completamente d'accordo , laddove i valori tra 1 e 3 indicano disaccordo e i valori tra 4 e 6 indicano accordo) e prevede, al termine, delle domande di controllo sulla soddisfazione complessiva.

Le domande di soddisfazione si riferiscono al servizio nel suo complesso.



Sezione A: Informazioni generali

A1. Dipartimento/Struttura di appartenenza

- | | |
|--|--------------------------|
| Amministrazione centrale | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Biotecnologie mediche | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Biotecnologie, Chimica e Farmacia | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Economia politica e Statistica | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Filologia e Critica delle Letterature antiche e moderne | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Giurisprudenza | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione e Scienze matematiche | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Medicina molecolare e dello Sviluppo | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Scienze fisiche, della Terra e dell'Ambiente | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Scienze mediche, chirurgiche e Neuroscienze | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Scienze politiche e internazionali | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Scienze sociali, politiche e cognitive | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Scienze storiche e dei Beni culturali | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Scienze della Formazione, Scienze umane e della Comunicazione interculturale | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Scienze della Vita | <input type="checkbox"/> |
| Dipartimento di Studi aziendali e giuridici | <input type="checkbox"/> |
| Preferisco non rispondere | <input type="checkbox"/> |

A2. Cittadinanza

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Italiana | <input type="checkbox"/> |
| Straniera | <input type="checkbox"/> |

A3. Ruolo

- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| Professore ordinario o associato | <input type="checkbox"/> |
| Ricercatore di ruolo | <input type="checkbox"/> |
| Ricercatore a tempo determinato | <input type="checkbox"/> |
| Dottorando | <input type="checkbox"/> |
| Assegnista di ricerca | <input type="checkbox"/> |

**A4. Docente convenzionato con Servizio Sanitario Nazionale**

Sì
No

A5. Incarico istituzionale

Rettore; Direttore di Dipartimento, Prorettore/Delegato del Rettore; Responsabile di polo territoriale; Presidente/Direttore centro di supporto;

Coordinatore corso di dottorato, Coordinatore corso di perfezionamento; Presidente/Coordinatore/Preside della struttura di raccordo/collegio/scuola; Presidente/Coordinatore del Corso di Studi; Preside;

Altro incarico

Nessun incarico

Sezione B: USO DEI SERVIZI

Per ciascuna area verrà chiesto di selezionare i servizi effettivamente fruiti per i quali esprimere la sua opinione, mentre, per alcuni servizi di uso comune, che non troverà nell'elenco di seguito proposto, le verrà in ogni caso chiesta la sua opinione durante la compilazione del questionario. Selezioni i servizi e le procedure recentemente utilizzati:

B1. SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Seleziona tutto

Supporto per la gestione delle ammissioni (Lauree magistrali, triennali e Dottorato), dei piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti

Supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea)

Supporto per Tirocini (Solo per i responsabili della gestione dei Tirocini)

Supporto ai servizi di assicurazione della qualità della didattica

Laboratori didattici

B2. SUPPORTO ALLA RICERCA

Seleziona tutto

Supporto ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca

Informazione e promozione bandi ed opportunità di finanziamento

Supporto per la stesura e gestione dei progetti

Supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)

Supporto per la valorizzazione ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)

Supporto per la stesura dei contratti (negoziazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)

Supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca

Laboratori di ricerca

B3. AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE

Seleziona tutto



Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario)

Supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca

Supporto per l'attivazione e gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca

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

Rimborso missioni

Pagamento compensi conto terzi

Supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)

B4. APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

Selezione tutto

Supporto all'acquisto di beni e servizi

Interventi di manutenzione

B5. BIBLIOTECHE

Selezione tutto

Operazioni in presenza presso la biblioteca

Operazioni on-line

Servizi interbibliotecari

Sezione C: SUPPORTO ALLA DIDATTICA

C1. 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

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

C2. 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

1
Completa-
mente in
disaccordo 2 3 4 5 6
Completa-
mente d'accordo

Le procedure sono chiare

Il supporto fornito è utile

Il supporto avviene in tempi adeguati



1 Completa- mente in disaccordo	2	3	4	5	6 Completa- mente d'accordo
--	---	---	---	---	-----------------------------------

Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati

.....

C10. In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog)

1 Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 Molto soddisfatto/a
---------------------------------	---	---	---	---	-----------------------------

Indichi il livello di soddisfazione

.....

C11. In riferimento al supporto alla didattica

1 Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 Molto soddisfatto/a
---------------------------------	---	---	---	---	-----------------------------

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a

.....

Sezione D: SUPPORTO ALLA RICERCA

D1. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca, si è prevalentemente rivolto a

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

D2. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca

1 Completa- mente in disaccordo	2	3	4	5	6 Completa- mente d'accordo
--	---	---	---	---	-----------------------------------

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

.....

Il supporto avviene in tempi adeguati

.....

D3. In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE, si è prevalentemente rivolto a

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

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

1 Completa- mente in disaccordo	2	3	4	5	6 Completa- mente d'accordo
--	---	---	---	---	-----------------------------------

Le informazioni fornite sono chiare

.....

Il servizio risponde alle esigenze di ricerca

.....

Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati

.....



D5.

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

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

D6.

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

1
Completa-
mente in
disaccordo 2 3 4 5 6
Completa-
mente d'accordo

Le informazioni fornite sono chiare

Il servizio risponde alle esigenze di ricerca

Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati

D7.

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

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

D8.

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

1
Completa-
mente in
disaccordo 2 3 4 5 6
Completa-
mente d'accordo

Il supporto fornito è utile

Il supporto avviene in tempi adeguati

D9.

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

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

D10.

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

1
Completa-
mente in
disaccordo 2 3 4 5 6
Completa-
mente d'accordo

Il supporto fornito è utile

Il supporto avviene in tempi adeguati

D11.

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

Amministrazione centrale

Strutture decentrate



D12. In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione)

**D13. In riferimento al supporto per la gestione dei progetti
INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione), si è prevalentemente
rivolto a**

Amministrazione centrale

D14. In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione)

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

Amministrazione centrale

D16. In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)

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

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

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



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

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

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

1 Per nulla soddisfatto/a 2 3 4 5 6 Molto soddisfatto/a

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a

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

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

D22. In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca

1 Completamente in disaccordo 2 3 4 5 6 Completamente d'accordo

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

Il supporto avviene in tempi adeguati

D23. In riferimento ai laboratori di ricerca

1 Completamente in disaccordo 2 3 4 5 6 Completamente d'accordo

Il supporto tecnico è adeguato

D24. In riferimento al supporto amministrativo ricevuto dalla scuola di dottorato

1 Per nulla soddisfatto/a 2 3 4 5 6 Molto soddisfatto/a

Si ritiene complessivamente soddisfatto

D25. In riferimento al supporto alla ricerca

1 Per nulla soddisfatto/a 2 3 4 5 6 Molto soddisfatto/a

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a



Sezione E: AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE

- E1. 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**

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

- E2. In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario)**

1 Per nulla soddisfatto/a 2 3 4 5 6 Molto soddisfatto/a

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a

- E3. In riferimento al supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca, si è prevalentemente rivolto a**

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

- E4. In riferimento al supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca**

1 Completamente in disaccordo 2 3 4 5 6 Completamente d'accordo

Le procedure sono chiare

Il supporto fornito è utile

Il supporto avviene in tempi adeguati

- 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**

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

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

1 Completamente in disaccordo 2 3 4 5 6 Completamente d'accordo

Le procedure sono chiare

Il supporto fornito è utile

Il supporto avviene in tempi adeguati



- E7. 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**

Amministrazione centrale	<input type="checkbox"/>
Strutture decentrate	<input type="checkbox"/>

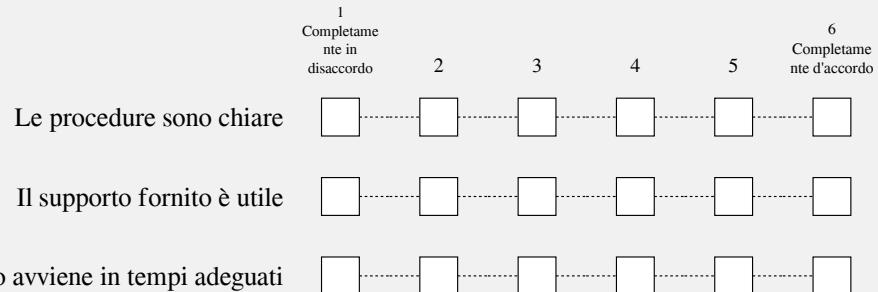
- E8. In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)**



- E9. In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto a**

Amministrazione centrale	<input type="checkbox"/>
Strutture decentrate	<input type="checkbox"/>

- E10. In riferimento al rimborso missioni**



- E11. In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi, si è prevalentemente rivolto a**

Amministrazione centrale	<input type="checkbox"/>
Strutture decentrate	<input type="checkbox"/>

- E12. In riferimento al pagamento dei compensi conto terzi**



- E13. 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**

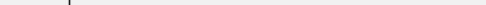
Amministrazione centrale	<input type="checkbox"/>
Strutture decentrate	<input type="checkbox"/>



E14. In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)

1	2	3	4	5	6	
Per nulla soddisfatto/a					Molto soddisfatto/a	

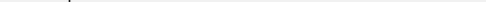
Si ritiene complessivamente soddisfatto/a



E15. In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale

1	2	3	4	5	6	
Per nulla soddisfatto/a					Molto soddisfatto/a	

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a



Sezione F: APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

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

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

F2. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi

F3. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto a

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

F4. In riferimento agli interventi di manutenzione

F5. In riferimento ai servizi generali e alla logistica



F6. In riferimento ai servizi generali e alla logistica

							
1 Completa- mente in disaccordo	2	3	4	5	6 Completa- mente d'accordo	Non so	Non presente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

Sezione G: SISTEMI INFORMATICI

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

1 Completamente in disaccordo	<input type="checkbox"/>	6 Completamente d'accordo						
	2	3	4	5		Non so		Non lo utilizzo



1 Completa- mente in disaccordo	2	3	4	5	6 Completa- mente d'accordo	Non so	Non lo utilizzo
La velocità di rete è adeguata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

G2. In riferimento alla rete Wi-Fi

1 Completa- mente in disaccordo	2	3	4	5	6 Completa- mente d'accordo	Non so	Non lo utilizzo
La copertura di rete è adeguata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
La velocità di rete è adeguata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

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

1 Completa- mente in disaccordo	2	3	4	5	6 Completa- mente d'accordo	Non so	Non presente
La dimensione della casella di posta è sufficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

G4. In riferimento al servizio Help-Desk informatico

Indichi la frequenza di utilizzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Mai	Giornaliera	Mensile	Annuale

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

Amministrazione centrale	<input type="checkbox"/>
Strutture decentrate	<input type="checkbox"/>

G6. In riferimento al servizio Help-Desk informatico

1 Completa- mente in disaccordo	2	3	4	5	6 Completa- mente d'accordo	Non so
L'assistenza ricevuta è risolutiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
L'assistenza avviene in tempi adeguati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

G7. In riferimento ai sistemi informatici

1 Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 Molto soddisfatto/a
Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	<input type="checkbox"/>				



Sezione H: COMUNICAZIONE

H1. In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo

H2. In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:

H3. In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo

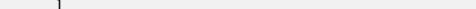
H4. In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:



H5. In riferimento ai servizi di comunicazione

1	2	3	4	5	6	
Per nulla soddisfatto/a					Molto soddisfatto/a	

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a



Sezione I: BIBLIOTECHE

I1. In riferimento alle operazioni in presenza presso le biblioteche

I2. In riferimento alle operazioni on-line

I3. In riferimento ai servizi interbibliotecari

I4. In riferimento al servizio bibliotecario

1		6		
Per nulla		Molto		
soddisfatto/a		soddisfatto/a		
	2	3	4	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**

	1 Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 Molto soddisfatto/a	Non so
Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	1 Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 Molto soddisfatto/a	Non so
Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Peggio	Uguale	Migliore	Non so
Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 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**

AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	<input type="checkbox"/>
APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI	<input type="checkbox"/>
COMUNICAZIONE	<input type="checkbox"/>
SISTEMI INFORMATICI	<input type="checkbox"/>
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	<input type="checkbox"/>
SUPPORTO ALLA RICERCA	<input type="checkbox"/>
BIBLIOTECHE	<input type="checkbox"/>

- J5. Commento libero**



Grazie per la collaborazione