



## **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 (negoiazione 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

Seleziona tutto

☐

Supporto all'acquisto di beni e servizi

☐

Interventi di manutenzione

☐

#### B5. BIBLIOTECHE

Seleziona 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  
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

☐☐☐☐☐☐



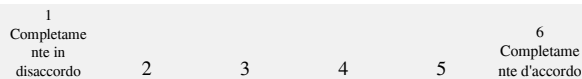
**C5. In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori, si è prevalentemente rivolto a**

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

**C7. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica, si è prevalentemente rivolto a**

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

[illegible]



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

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

## Amministrazione centrale

Strutture decentrate

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

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

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

A diagram of a 1D lattice consisting of six rectangular sites arranged horizontally. Each site is a rectangle with a solid black border. The sites are connected by horizontal dashed lines, representing the hopping of particles between adjacent sites.



**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 Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 Completamente d'accordo
Le informazioni fornite sono chiare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**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 Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 Completamente d'accordo
Il supporto fornito è utile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il supporto avviene in tempi adeguati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**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 Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 Completamente d'accordo
Il supporto fornito è utile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il supporto avviene in tempi adeguati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**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)**





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

Amministrazione centrale ☐

Strutture decentrate ☐

**D20. In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione 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 ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐



Amministrazione centrale

Strutture decentrate

[illegible]

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

[illegible]

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

[illegible]



**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 ☐

Strutture decentrate ☐

**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.)**

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

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐

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

Amministrazione centrale ☐

Strutture decentrate ☐

**E10. In riferimento al rimborso missioni**

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

Le procedure sono chiare ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐

Il supporto fornito è utile ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐

Il rimborso avviene in tempi adeguati ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐

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

Amministrazione centrale ☐

Strutture decentrate ☐

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

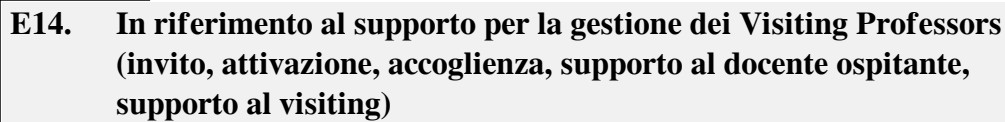
1 Per nulla soddisfatto/a 2 3 4 5 6 Molto soddisfatto/a

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐ ..... ☐

**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 ☐

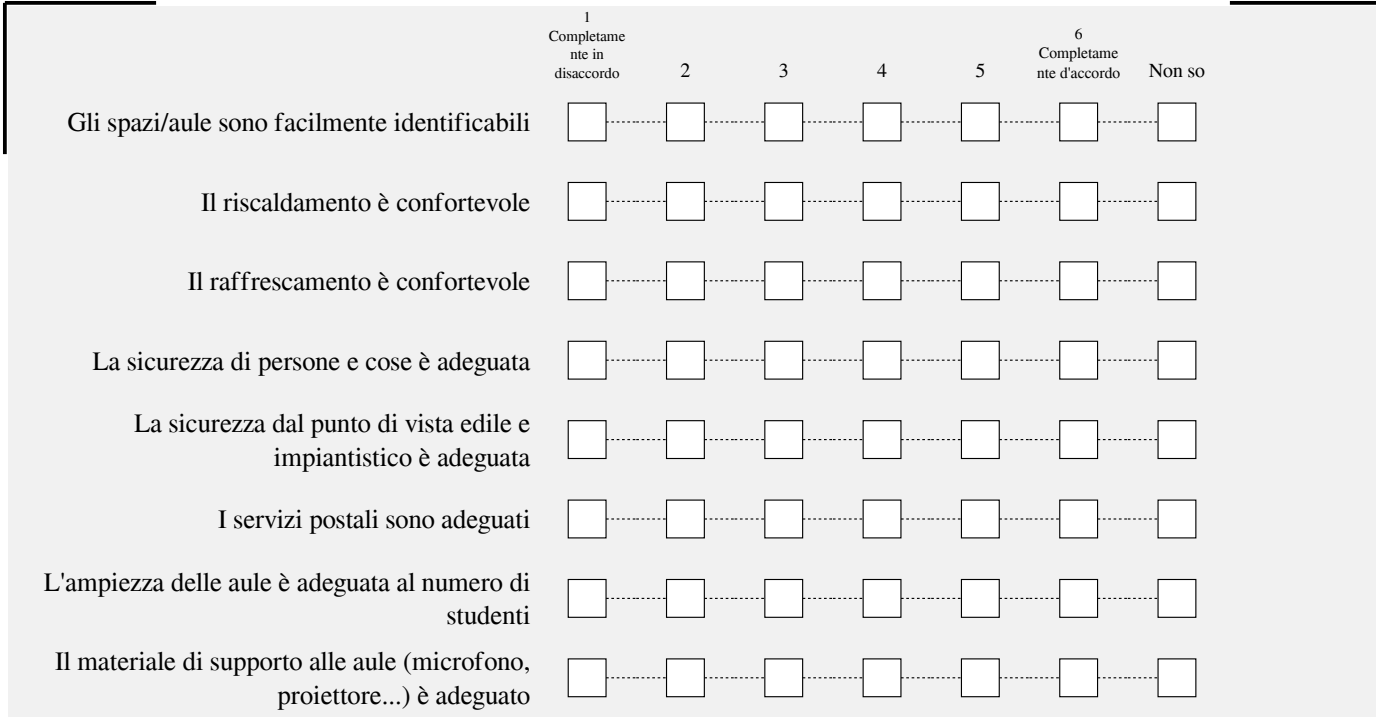
Strutture decentrate ☐



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

## Sezione F: APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

Gli ambienti sono puliti

[illegible][illegible]

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a ☐ 1 Per nulla soddisfatto/a ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 Molto soddisfatto/a

**La connessione di rete è sempre disponibile**

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



1 Completamente in disaccordo 2 3 4 5 6 Completamente d'accordo Non so Non lo utilizzo

La velocità di rete è adeguata ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

## G2. In riferimento alla rete Wi-Fi

1 Completamente in disaccordo 2 3 4 5 6 Completamente d'accordo Non so Non lo utilizzo

La copertura di rete è adeguata ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

La velocità di rete è adeguata ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

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

La dimensione della casella di posta è sufficiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

La funzionalità dei servizi cloud è adeguata ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

## G4. In riferimento al servizio Help-Desk informatico

Mai Giornaliera Mensile Annuale

Indichi la frequenza di utilizzo ☐ ☐ ☐ ☐

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

Amministrazione centrale ☐

Strutture decentrate ☐

## G6. In riferimento al servizio Help-Desk informatico

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

L'assistenza ricevuta è risolutiva ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

L'assistenza avviene in tempi adeguati ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

## G7. In riferimento ai sistemi informatici

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

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

[illegible][illegible][illegible][illegible]



## 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  
Per nulla  
soddisfatto/a

2                  3                  4                  5

6  
Molto  
soddisfatto/a

Sì ritiene complessivamente soddisfatto/a

A horizontal scale consisting of six white rectangular boxes arranged in a row. Dashed horizontal lines connect the right side of one box to the left side of the next box, creating a continuous path across all six boxes.





## 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**

	Peggior	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 ☐

APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI ☐

COMUNICAZIONE ☐

SISTEMI INFORMATICI ☐

SUPPORTO ALLA DIDATTICA ☐

SUPPORTO ALLA RICERCA ☐

BIBLIOTECHE ☐

**J5. Commento libero**



**Grazie per la collaborazione**