



Questionario di customer satisfaction sui servizi riservato al Personale Tecnico- Amministrativo

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.

In alcuni casi, le sarà anche richiesto di indicare se, per il supporto ai servizi, si è rivolto prevalentemente all'Amministrazione centrale o a Strutture decentrate.

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. Categoria

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Dirigente/EP | <input type="checkbox"/> |
| D | <input type="checkbox"/> |
| C | <input type="checkbox"/> |
| B | <input type="checkbox"/> |
| CEL | <input type="checkbox"/> |

A3. Personale convenzionato con Servizio Sanitario Nazionale

- | | |
|----|--------------------------|
| Sì | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |



A4. Ruolo

Direttore Generale; Responsabile/Segretario amministrativo; Capo servizio; Capo Ufficio; Capo settore;
Responsabile di struttura complessa; Dirigente;

Altro ruolo

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. AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE

Selezioni i servizi e le procedure utilizzati nell'anno 2020:

Seleziona tutto

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

Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, part time etc.)

Supporto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)

Processo di valutazione del personale (in qualità di soggetto valutato)

Formazione interna

Formazione esterna

Rimborso missioni

B2. APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

Selezioni i servizi e le procedure utilizzati nell'anno 2020:

Seleziona tutto

Supporto per l'acquisto di beni e servizi

Interventi di manutenzione

B3. CONTABILITA'

Selezioni i servizi e le procedure utilizzati nell'anno 2020:

Seleziona tutto

Supporto per l'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)

Supporto per la gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)

Supporto informativo agli stipendi



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

Il rimborso avviene in tempi adeguati

C13. In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo

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

I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari

I sistemi di valutazione delle prestazioni e del personale sono adeguati

Le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare

Il processo di selezione del personale esterno è adeguato

Il processo di formazione del personale è adeguato

C14. In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale

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

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a

Sezione D: APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

D1. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto a

Amministrazione centrale

Strutture decentrate

D2. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi

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

Le procedure sono chiare

I tempi sono adeguati

Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata

D3. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto a

Amministrazione centrale

Strutture decentrate



	1 Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 Molto soddisfatto/a	Non so
L'Intranet dell'Ateneo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

G3. In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo

	1 Completame nte in disaccordo	2	3	4	5	6 Completame nte d'accordo	Non so
L'immagine dell'Ateneo è valorizzata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La modalità di promozione dell'immagine è adeguata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

G4. In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:

	1 Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 Molto soddisfatto/a	Non so	Non lo utilizzo
Facebook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Twitter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
YouTube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

G5. In riferimento ai servizi di comunicazione

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

Sezione H: SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

H1. 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
Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H2. 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
Si ritiene complessivamente soddisfatto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H3. In riferimento al supporto erogato 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"/>



H4. 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

CONTABILITA'

H5. Commento libero

Grazie per la collaborazione