

# Questionario Customer Satisfaction servizi amministrativi

Versione 23 gennaio 2018

**Target di somministrazione: Professori, ricercatori (tempo indeterminato e tempo determinato), assegnisti, dottorandi, specializzandi e CEL**

*Salvo quando diversamente indicato le domande sono a risposta obbligatoria, ovvero è indispensabile rispondere per procedere la compilazione delle domande successive.*

## Messaggio di benvenuto

Caro collega,

allo scopo di rendere più efficiente il supporto amministrativo-gestionale alle attività del tuo dipartimento, ti chiediamo di spendere alcuni minuti del tuo tempo per rispondere al presente questionario, ricordandoti che l'intervallo temporale a cui devono essere riferite le valutazioni è l'anno solare 2017.

Il questionario è raccolto in maniera anonima. I dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente a fini interni e, ove richiesto, pubblicati unicamente in forma aggregata.

Grazie per la collaborazione.

## Domande

**VA00.** Durante il 2017 hai mai usufruito dei servizi amministrativi del tuo Dipartimento di appartenenza?

- 1 Sì
- 2 No – **Interrompe la compilazione ed esce**

**VA01.** Quante volte interagisci mediamente con l'amministrazione del Dipartimento?

- 1 Meno di una volta al mese
- 2 Una-due volte al mese
- 3 Una volta la settimana
- 4 Circa due volte la settimana
- 5 Più di due volte la settimana

**VA02.** Come valuti, complessivamente, la competenza del personale amministrativo del Dipartimento?

- 1 Molto negativamente
- 2 Negativamente
- 3 Né positivamente né negativamente
- 4 Positivamente
- 5 Molto positivamente

**VA03.** Come valuti, complessivamente, i tempi di risoluzione dei problemi presentati al personale del Dipartimento?

- 1 Molto negativamente
- 2 Negativamente
- 3 Né positivamente né negativamente
- 4 Positivamente
- 5 Molto positivamente

**VA04.** Riesci a individuare chiaramente le funzioni assegnate alle singole unità di personale e a capire a chi rivolgerti per ottenere il servizio richiesto?

- 1 No
- 2 Più no che si
- 3 Né sì, né no
- 4 Più sì che no
- 5 Sì

**VA05.** Come valuti, complessivamente, la disponibilità del personale amministrativo del Dipartimento?

- 1 Molto negativamente
- 2 Negativamente
- 3 Né positivamente né negativamente
- 4 Positivamente
- 5 Molto positivamente

**VA06.** Valuta se è necessario migliorare i seguenti servizi e come:

AREA	No	Più no che si	Né si né no	Più sì che no	Si	Non so / non lo utilizzo	Se necessario un miglioramento (risposte da "Più no che si" a "Sì"), indica l'ambito o la motivazione
01. Acquisti beni e servizi	<input type="checkbox"/>	_____					
02. Dottorato di ricerca	<input type="checkbox"/>	_____					
03. Gestione amministrativo-contabile delle convenzioni conto terzi e/o trials clinici	<input type="checkbox"/>	_____					
04. Gestione amministrativo-contabile e monitoraggio dei progetti di ricerca	<input type="checkbox"/>	_____					
05. Gestione pratiche di autorizzazione incarichi	<input type="checkbox"/>	_____					
06. Liquidazione delle missioni	<input type="checkbox"/>	_____					
07. Reclutamento personale esterno	<input type="checkbox"/>	_____					
08. Supporto alla didattica	<input type="checkbox"/>	_____					
09. Supporto all'organizzazione di convegni e seminari	<input type="checkbox"/>	_____					
10. Trasparenza e Comunicazione	<input type="checkbox"/>	_____					
11. Altro (specificare): _____	<input type="checkbox"/>	_____					

**VA07.** Come valuti, complessivamente, la gestione amministrativa del Dipartimento?

- 1 Molto negativamente
- 2 Negativamente
- 3 Né positivamente né negativamente
- 4 Positivamente
- 5 Molto positivamente

**VA08.** **SI ATTIVA SOLO SE IL RUOLO INDICATO NEL DB E' PROFESSORE O RICERCATORE.** Durante l'anno 2017, sei stato Coordinatore di master, Direttore di corsi di perfezionamento, Direttore di corsi di aggiornamento

professionale, Coordinatore di corsi di Dottorato o Direttore di Scuole di specializzazione con sede amministrativa nel tuo dipartimento di afferenza? (è possibile selezionare più di una scelta)

- 1 Coordinatore di master/Direttore di corsi di perfezionamento/ Direttore di corsi di aggiornamento professionale
- 2 Coordinatore di corsi di Dottorato
- 3 Direttore di Scuole di specializzazione
- 4 Nessuno degli incarichi in elenco

**VA08a. SI ATTIVA SOLO SE LA SCELTA 1 DI VA08 E' SELEZIONATA.** Come valuti il servizio fornito dall'Amministrazione del dipartimento in merito all'attivazione/rinnovo/gestione del Master/Corso di Perfezionamento/Corso di aggiornamento professionale?

- 1 Molto negativamente
- 2 Negativamente
- 3 Né positivamente né negativamente
- 4 Positivamente
- 5 Molto positivamente

**VA08b. SI ATTIVA SOLO SE LA SCELTA 2 DI VA08 E' SELEZIONATA.** Come valuti il servizio fornito dall'Amministrazione del dipartimento in merito all'attivazione/rinnovo/gestione del corso di Dottorato?

- 1 Molto negativamente
- 2 Negativamente
- 3 Né positivamente né negativamente
- 4 Positivamente
- 5 Molto positivamente

**VA08c. SI ATTIVA SOLO SE LA SCELTA 3 DI VA08 E' SELEZIONATA.** Come valuti il servizio fornito dall'Amministrazione del dipartimento in merito all'attivazione/rinnovo/gestione della Scuola di Specializzazione?

- 1 Molto negativamente
- 2 Negativamente
- 3 Né positivamente né negativamente
- 4 Positivamente
- 5 Molto positivamente

**VA09. SI ATTIVA SOLO SE IL DIPARTIMENTO E' DI AREA BIOMEDICA** Consideri migliorativa la ricollocazione delle unità amministrative afferenti al tuo Dipartimento in un'unica struttura, quale il NIC, dove possano interagire con le unità afferenti agli altri dipartimenti di area biomedica e dove siano organizzati per funzione anziché per dipartimento di appartenenza?

- 1 No
- 2 Più no che sì
- 3 Né sì, né no
- 4 Più sì che no
- 5 Sì

**VA10.** Nello spazio seguente puoi esprimere ulteriori valutazioni e/o suggerimenti (facoltativo):

---

---

### Messaggio finale

Grazie per la disponibilità e per il tempo impiegato!