

Questionario Customer Satisfaction servizi amministrativi

Anno 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

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 in corso, 2018.

Nel rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016), la raccolta dei dati viene realizzata in forma anonima così come il successivo trattamento e lo svolgimento delle elaborazioni. I risultati saranno utilizzati esclusivamente a fini interni e, solo se necessario, pubblicati unicamente in forma aggregata.

Grazie per la collaborazione.

Domande

VP01. Indica il tuo ruolo:

- 1 Personale Docente (sia Professori che Ricercatori)
- 2 Assegnista di Ricerca
- 3 Dottorando
- 4 Specializzando
- 5 Collaboratore linguistico

VP02. Indica il tuo Dipartimento di afferenza; per i Dottorandi, si faccia riferimento al Dipartimento sede amministrativa del corso; per gli Specializzandi, si faccia riferimento al Dipartimento sede amministrativa della Scuola.

- | | |
|--------|--|
| 058501 | ARCHITETTURA (DIDA) |
| 058502 | BIOLOGIA (BIO) |
| 058503 | CHIMICA 'UGO SCHIFF' |
| 058504 | FISICA E ASTRONOMIA |
| 058505 | GESTIONE SISTEMI AGRARI, ALIMENTARI E FORESTALI (GESAAF) |
| 058506 | INGEGNERIA CIVILE E AMBIENTALE (DICEA) |
| 058507 | INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE (DINFO) |
| 058508 | INGEGNERIA INDUSTRIALE (DIEF) |
| 058509 | LETTERE E FILOSOFIA (DILEF) |
| 058510 | LINGUE, LETTERATURE E STUDI INTERCULTURALI |
| 058511 | MATEMATICA E INFORMATICA 'ULISSE DINI' (DIMAI) |
| 058512 | CHIRURGIA E MEDICINA TRASLAZIONALE (DCMT) |
| 058513 | MEDICINA SPERIMENTALE E CLINICA |
| 058514 | NEUROSCIENZE, AREA DEL FARMACO E SALUTE DEL BAMBINO (NEUROFARBA) |
| 058515 | SCIENZE BIOMEDICHE, SPERIMENTALI E CLINICHE |
| 058516 | SCIENZE DELLA SALUTE (DSS) |
| 058517 | SCIENZE DELLA TERRA (DST) |
| 058518 | SCIENZE DELLA FORMAZIONE E PSICOLOGIA (SCIFOPSI) |
| 058519 | SCIENZE GIURIDICHE (DSG) |
| 058520 | SCIENZE PER L'ECONOMIA E L'IMPRESA (DISEI) |
| 058521 | SCIENZE POLITICHE E SOCIALI (DPS) |
| 058522 | SCIENZE DELLE PRODUZIONI AGROALIMENTARI E DELL'AMBIENTE (DISPAA) |
| 058523 | STATISTICA, INFORMATICA, APPLICAZIONI 'G. PARENTI' (DISIA) |
| 058524 | STORIA, ARCHEOLOGIA, GEOGRAFIA, ARTE E SPETTACOLO (SAGAS) |

VA00. Durante l'anno corrente 2018 hai mai usufruito dei servizi amministrativi del tuo Dipartimento di afferenza?

- 1 Sì
- 2 No – **Interrompe la compilazione e va a domanda VA10**

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. Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi?

| AREA | No | Più no che si | Né si né no | Più si che no | Si | Non so / non lo utilizzo | Se necessario un miglioramento (risposte da "Più no che si" a "Si"), indica l'ambito o la motivazione (almeno quattro caratteri) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 01. Acquisti beni e servizi per importi fino a 40.000,00 (processo in carico alla Centrale Acquisti per importi > 40.000,00 euro) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| 02. Dottorato di ricerca (se sede amministrativa) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| 03. Gestione amministrativo-contabile delle convenzioni conto terzi e/o trials clinici | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| 04. Gestione amministrativo-contabile e monitoraggio dei progetti di ricerca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| 05. Gestione pratiche di autorizzazione incarichi extra impiego | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| 06. Liquidazione delle missioni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| 07. Reclutamento personale esterno (assegnisti, borsisti, collaborazioni esterne) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| 08. Supporto alla didattica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| 09. Supporto all'organizzazione di convegni e seminari (se erogato) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| 10. Trasparenza e Comunicazione (verbalizzazione sedute organi; comunicazione via web, comunicazione e informazione istituzionale; conflitti di interesse) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| 11. Altro (specificare): _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 VP01="1"**. Durante l'anno corrente 2018, 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 VP02 ha codice compreso fra (058512-058516) Il trasferimento del personale amministrativo dei dipartimenti di area biomedica al NIC è ormai completata: consideri migliorativa la ricollocazione delle unità amministrative afferenti al tuo Dipartimento in un'unica struttura 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!

QUESTIONARIO DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI

Buongiorno,

Il seguente questionario ha l'obiettivo di raccogliere il suo giudizio in merito ai servizi tecnico-amministrativi erogati dall'Ateneo. 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) 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. La ringraziamo per la collaborazione.

INFORMAZIONI GENERALI

0 **ATENE DI APPARTENENZA** AUTOMATICO

1 **DIPARTIMENTO/STRUTTURA DI APPARTENENZA** (Anagrafica)

2 **CITTADINANZA**

| | |
|-----------|---|
| Italiana | 1 |
| Straniera | 2 |

3 **RUOLO**

| | |
|----------------------------------|---|
| Professore ordinario o associato | 1 |
| Ricercatore di ruolo | 2 |
| Ricercatore a tempo determinato | 3 |
| Dottorando | 4 |
| Assegnista di ricerca | 5 |

4 **CONVENZIONE SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE**

| | | |
|--|----|----|
| Docente convenzionato con Servizio Sanitario Nazionale | Sì | No |
|--|----|----|

5 **INCARICO ISTITUZIONALE**

| | |
|---|---|
| Rettore; Direttore di Dipartimento, Prorettore/Delegato del Rettore; Responsabile di polo territoriale; Presidente/Direttore centro di supporto; | 1 |
| Coordinatore corso di dottorato, Coordinatore corso di perfezionamento; Presidente/Coordinatore/Preside della struttura di raccordo/collegio/scuola; Presidente/Coordinatore del Corso di Studi; Preside; | 2 |
| Altro incarico | 3 |
| Nessun incarico | 4 |

6 Per ciascuna area verrà chiesto di selezionare 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 recentemente utilizzati:

| 6a AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE | |
|---|---|
| Seleziona tutto | 1 |
| Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario) | 2 |
| Supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca | 3 |
| Supporto per l'attivazione e gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca | 4 |
| Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.) | 5 |
| Rimborso missioni | 6 |
| Pagamento compensi conto terzi | 7 |
| Supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting) | 8 |
| 6b APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI | |
| Seleziona tutto | 1 |
| Supporto all'acquisto di beni e servizi | 2 |
| Interventi di manutenzione | 3 |
| 6c SUPPORTO ALLA DIDATTICA | |
| Seleziona tutto | 1 |
| Supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti | 2 |
| Supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) | 3 |
| Supporto per Tirocini (Solo per i responsabili della gestione dei Tirocini) | 4 |
| Laboratori didattici | 5 |
| Supporto ai servizi di assicurazione della qualità della didattica | 6 |
| 6d SUPPORTO ALLA RICERCA | |
| Seleziona tutto | 1 |
| Informazione e promozione bandi ed opportunità di finanziamento | 2 |
| Supporto per la stesura e gestione dei progetti | 3 |
| Supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI) | 4 |
| Supporto per la valorizzazione ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) | 5 |
| Supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) | 6 |
| Supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca | 7 |
| Supporto ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca | 8 |
| Laboratori di ricerca | 9 |
| 6e BIBLIOTECHE | |
| Seleziona tutto | 1 |
| Operazioni in presenza presso la biblioteca | 2 |
| Operazioni on-line | 3 |
| Servizi Interbibliotecari | 4 |

LEGENDA

| | |
|----------------------------------|--|
| Domanda legata ad una condizione | |
| Domanda obbligatoria | |

1) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario) se 6a=1 o 6a=2

| 7pre* | Amministrazione Centrale | | | | | Strutture Decentrate | | | | |
|--------------------------------|---|-----------------------------|---|---|---|----------------------|-------------------------|--|--|--|
| Si è prevalentemente rivolto a | | | | | | | | | | |
| 7* | Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | | | |

In riferimento al supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca se 6a=1 o 6a=3 e 3=1 o 3=2 o 3=3

| 8pre* | Amministrazione Centrale | | | | | Strutture Decentrate | | | | |
|--------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|---|---|---|----------------------|-----------------------------|--|--|--|
| Si è prevalentemente rivolto a | | | | | | | | | | |
| 8* | Le procedure sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | | | |
| | Il supporto fornito è utile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | | | |
| | Il supporto avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | | | |

| In riferimento al supporto per l'attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca | | | | | | | se 6a=1 o 6a=4 e 3=1 o 3=2 o 3=3 |
|---|---------------------------------------|---------------------------------|---|---|---|----------------------|----------------------------------|
| 9pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | Strutture Decentrate | |
| 9* | Le procedure sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| | Il supporto fornito è utile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| | Il supporto avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |

| In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.) | | | | | | | se 6a=1 o 6a=5 |
|---|---|-----------------------------|---|---|---|----------------------|-------------------------|
| 10pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | Strutture Decentrate | |
| 10* | Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a |

| In riferimento al rimborso missioni | | | | | | | se 6a=1 o 6a=6 |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|---|---|---|----------------------|-----------------------------|
| 11pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | Strutture Decentrate | |
| 11* | Le procedure sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| | Il supporto fornito è utile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| | Il rimborso avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |

| In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi | | | | | | | se 6a=1 o 6a=7 |
|---|---|-----------------------------|---|---|---|----------------------|-------------------------|
| 12pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | Strutture Decentrate | |
| 12* | Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a |

| In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting) | | | | | | | se 6a=1 o 6a=8 |
|--|---|-----------------------------|---|---|---|----------------------|-------------------------|
| 13pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | Strutture Decentrate | |
| 13* | Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a |

| | | | | | | | | |
|-----|---|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|---------------|
| 14* | In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Se 6a != null |
|-----|---|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|---------------|

2) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

| In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi | | | | | | | se 6b=1 o 6b=2 |
|---|--|---------------------------------|---|---|---|----------------------|-----------------------------|
| 15pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | Strutture Decentrate | |
| 15* | Le procedure sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| | L'attività è svolta in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| | Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |

| In riferimento agli interventi di manutenzione | | | | | | | se 6b=1 o 6b=3 |
|--|--|---------------------------------|---|---|---|----------------------|-----------------------------|
| 16pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | Strutture Decentrate | |
| 16* | La procedura di segnalazione del guasto è chiara | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| | Gli interventi sono risolutivi | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| | Gli interventi avvengono in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |

| In riferimento ai servizi generali e alla logistica | | | | | | | | | |
|---|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|--------------|
| 17* | Gli ambienti sono puliti | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | |
| | Gli spazi/aule sono facilmente identificabili | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | |
| | Il riscaldamento è confortevole | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | |
| | Il raffrescamento è confortevole | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | |
| | La sicurezza di persone e cose è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | |
| | La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | |
| | I servizi postali sono adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | |
| | L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | |
| | Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | |
| 18* | Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia) | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non presente |

| In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale | | | | | | | | |
|---|---|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|
| 19* | Le azioni intraprese per migliorare la gestione dei rifiuti sono adeguate | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | Le informazioni sulle azioni intraprese dall'Ateneo sono diffuse in modo adeguato | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | Sono sensibile alle tematiche promosse dall'Ateneo | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | Le azioni intraprese per la razionalizzazione dei consumi energetici sono ritenute adeguate | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |

| | | | | | | | |
|-----|---|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|
| 20* | In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a |
|-----|---|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|

3) COMUNICAZIONE

| In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo | | | | | | | | |
|--|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|
| 21* | I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | La modalità di accesso ai servizi è chiara | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | Il supporto fornito alla promozione degli eventi e iniziative è adeguato | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | La promozione di attività culturali ed eventi è chiara | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |

| In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: | | | | | | | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--------|
| 22* | Il sito dell'Ateneo | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so |
| | Il sito/la pagina di Dipartimento | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so |
| | Il sito/la pagina del Corso di Studi | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so |
| | L'Intranet dell'Ateneo | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so |

| | | | | | | | | |
|-----|---|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|
| 23* | In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo | | | | | | | |
| | L'immagine dell'Ateneo è valorizzata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | La modalità di promozione dell'immagine è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--------|-----------------|
| 24* | In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: | | | | | | | | |
| | Facebook | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so | Non lo utilizzo |
| | Twitter | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so | Non lo utilizzo |
| | You Tube | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so | Non lo utilizzo |

| | | | | | | | |
|-----|---|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|
| 25* | In riferimento ai servizi di comunicazione si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a |
|-----|---|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|

4) SISTEMI INFORMATICI

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|-----------------|
| 26* | In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo) | | | | | | | | |
| | La connessione di rete è sempre disponibile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non lo utilizzo |
| | La velocità di rete è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non lo utilizzo |

| | | | | | | | | | |
|-----|---------------------------------------|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|-----------------|
| 27* | In riferimento alla rete Wi-Fi | | | | | | | | |
| | La copertura di rete è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non lo utilizzo |
| | La velocità di rete è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non lo utilizzo |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|--------------|
| 28* | In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) | | | | | | | | |
| | La dimensione della casella di posta è sufficiente | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non presente |
| | L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non presente |
| | La funzionalità dei servizi cloud è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non presenti |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| In riferimento al servizio Help-Desk informatico | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | |
|--------|--|---------------------------------|---|----------|----------------------|---------|-----------------------------|---------|
| 29pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | Strutture Decentrate | | | |
| 29* | Indichi la frequenza di utilizzo | Mai | | Giornal. | | Mensile | | Annuale |
| 30* | L'assistenza ricevuta è risolutiva | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | L'assistenza avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |

Se 30 !=1

| | | | | | | | |
|-----|--|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|
| 31* | In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a |
|-----|--|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|

5) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 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 | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|

se 6c=1 o 6c=2 e 3=1 o 3=2 o 3=3

| | | | | | | | | |
|--------|---------------------------------------|---------------------------------|---|---|----------------------|---|-----------------------------|--|
| 32pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | Strutture Decentrate | | | |
| 32* | Le procedure sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto fornito è utile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Se 3=1 o 3=2 o 3=3

| | | | | | | | | |
|--------|--|---------------------------------|---|---|----------------------|---|-----------------------------|--|
| 33pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | Strutture Decentrate | | | |
| 33* | Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto alla gestione dell'allocatione delle aule degli appelli d'esame è adeguato | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

se 6c=1 o 6c=4 e 3=1 o 3=2 o 3=3

| | | | | | | | | |
|--------|---|-----------------------------|---|---|----------------------|---|-------------------------|--|
| 34pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | Strutture Decentrate | | | |
| 34* | Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| In riferimento ai laboratori didattici | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|

se 6c=1 o 6c=5

| | | | | | | | |
|-----|---|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|
| 35* | Gli spazi sono adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| | Le attrezzature sono adeguate | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| | Il supporto tecnico è adeguato | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| | Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |

| | | | | | | | |
|-----|--|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|
| 36* | In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog), indichi il livello di soddisfazione | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a |
|-----|--|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|

se 6c !=null

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|

se 6c=1 o 6c=6

| | | | | | | | | |
|--------|--|---------------------------------|---|---|----------------------|---|-----------------------------|--|
| 37pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | Strutture Decentrate | | | |
| 37* | Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |

| | | | | | | | |
|-----|--|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|
| 38* | In riferimento al supporto alla didattica si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a |
|-----|--|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|

se 6c !=null

6) SUPPORTO ALLA RICERCA

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

se 6d=1 o 6d=2

| | | | | | | | | |
|--------|---|---------------------------------|---|---|----------------------|---|-----------------------------|--|
| 39pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | Strutture Decentrate | | | |
| 39* | Le informazioni fornite sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il servizio risponde alle esigenze di ricerca | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |

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

se 6d=1 o 6d=2

| | | | | | | | | |
|--------|--------------------------------|--------------------------|--|--|----------------------|--|--|--|
| 40pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | Strutture Decentrate | | | |
|--------|--------------------------------|--------------------------|--|--|----------------------|--|--|--|

| | | | | | | | | |
|--|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|----------------|
| 40* | Le informazioni fornite sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il servizio risponde alle esigenze di ricerca | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI | | | | | | | | |
| 41pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | | Strutture Decentrate | se 6d=1 o 6d=3 |
| 41* | Il supporto fornito è utile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI | | | | | | | | |
| 42pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | | Strutture Decentrate | se 6d=1 o 6d=3 |
| 42* | Il supporto fornito è utile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione) | | | | | | | | |
| 43pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | | Strutture Decentrate | se 6d=1 o 6d=3 |
| 43* | Le procedure sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto fornito è utile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione) | | | | | | | | |
| 44pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | | Strutture Decentrate | se 6d=1 o 6d=3 |
| 44* | Le procedure sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto fornito è utile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI) | | | | | | | | |
| 45pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | | Strutture Decentrate | se 6d=1 o 6d=4 |
| 45* | Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | |
| In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) | | | | | | | | |
| 46pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | | Strutture Decentrate | se 6d=1 o 6d=5 |
| 46* | Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | |
| In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoziare clausole, stesura contratto, verifica legittimità) | | | | | | | | |
| 47pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | | Strutture Decentrate | se 6d=1 o 6d=6 |
| 47* | Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | |
| In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca | | | | | | | | |
| 48pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | | Strutture Decentrate | se 6d=1 o 6d=7 |
| 48* | Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca | | | | | | | | |
| 49pre* | Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | | Strutture Decentrate | se 6d=1 o 6d=8 |
| 49* | Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| In riferimento ai laboratori di ricerca | | | | | | | | |
| 50* | Il supporto tecnico è adeguato | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | se 6d=1 o 6d=9 |
| 51* | In riferimento al supporto amministrativo ricevuto dalla scuola di dottorato si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | se 3=4 |
| 52* | In riferimento al supporto alla ricerca si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | se 6d != null |
| 7) BIBLIOTECHE | | | | | | | | |
| In riferimento alle operazioni in presenza presso le biblioteche | | | | | | | | |
| 53* | Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | se 6e=1 o 6e=2 |
| | Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| In riferimento alle operazioni on-line | | | | | | | | |
| 54* | Le procedure di accesso al prestito sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | se 6e=1 o 6e=3 |
| | Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Le risorse elettroniche disponibili sono complete | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto on-line avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| In riferimento ai servizi interbibliotecari | | | | | | | | |
| 55* | Le procedure di accesso sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | se 6e=1 o 6e=4 |
| | I tempi di attesa sono adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| 56* | In riferimento al servizio bibliotecario si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | se 6e != null |
| 8) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA | | | | | | | | |
| 57* | In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi. | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | |

| | | | | | | | | |
|-----|---|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--|
| 58* | In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi. | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | |
|-----|---|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--|

| | | | | | | |
|-----|--|---------|--------|----------|--------|--|
| 59* | In riferimento al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente? | Peggior | Uguale | Migliore | Non so | |
|-----|--|---------|--------|----------|--------|--|

| | | | | | | | |
|-----|---|-----------|--|--|--|--|--|
| 60* | In riferimento a tutti gli aspetti considerati, ponga i servizi di supporto in ordine di importanza dal più importante (1) al meno importante (7) | | | | | | |
| | AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE | Posizione | | | | | |
| | APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI | Posizione | | | | | |
| | COMUNICAZIONE | Posizione | | | | | |
| | SISTEMI INFORMATICI | Posizione | | | | | |
| | SUPPORTO ALLA DIDATTICA | Posizione | | | | | |
| | SUPPORTO ALLA RICERCA | Posizione | | | | | |
| | BIBLIOTECHE | Posizione | | | | | |

| | |
|----|-----------------|
| 61 | Commento libero |
|----|-----------------|

QUESTIONARIO PTA

Buongiorno,

Il seguente questionario ha l'obiettivo di raccogliere il suo giudizio in merito ai servizi tecnico-amministrativi erogati dall'Ateneo. 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) 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. La ringraziamo per la collaborazione.

INFORMAZIONI GENERALI

0 **ATENE0 DI APPARTENENZA** AUTOMATICO

1 **DIPARTIMENTO DI APPARTENENZA** (Anagrafica)

2*

| CATEGORIA | |
|-----------|---|
| Dirigente | 1 |
| EP | 2 |
| D | 3 |
| C | 4 |
| B | 5 |

3*

| CONVENZIONE SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE | | |
|--|----|----|
| Personale convenzionato con Servizio Sanitario Nazionale | Sì | No |

4*

| RUOLO | |
|--|---|
| Direttore Generale; Responsabile/Segretario Amministrativo; Capo servizio; Capo Ufficio; Capo settore; Responsabile di struttura complessa; Dirigente; | 1 |
| Altro ruolo | 2 |

5* Per ciascuna area verrà chiesto di selezionare 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:

| AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE | |
|---|---|
| Seleziona tutto | 1 |
| Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario) | 2 |
| Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, part time etc.) | 3 |
| Supporto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) | 4 |
| Processo di valutazione del personale | 5 |
| Formazione interna | 6 |
| Formazione esterna | 7 |
| Rimborso missioni | 8 |
| APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI | |
| Seleziona tutto | 1 |
| Supporto per l'acquisto di beni e servizi | 2 |
| Interventi di manutenzione | 3 |
| CONTABILITA' | |
| Seleziona tutto | 1 |
| 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) | 2 |
| Supporto per la gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa) | 3 |
| Supporto informativo agli stipendi | 4 |

| LEGENDA | |
|----------------------------------|--|
| Domanda legata ad una condizione | |
| Domanda obbligatoria | |

1) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

6* **In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)** Se 5a=1 o 5a=2

| | | |
|---|---------------------------------|---|
| <i>Si è prevalentemente rivolto a</i> | <i>Amministrazione Centrale</i> | <i>Strutture Decentrate</i> |
| Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 3 4 5 6 - Molto soddisfatto/a |

7* **In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)** Se 5a=1 o 5a=3

| | | |
|---|---------------------------------|---|
| <i>Si è prevalentemente rivolto a</i> | <i>Amministrazione Centrale</i> | <i>Strutture Decentrate</i> |
| Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 3 4 5 6 - Molto soddisfatto/a |

8* **In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)** Se 5a=1 o 5a=4

| | | |
|---|---------------------------------|---|
| <i>Si è prevalentemente rivolto a</i> | <i>Amministrazione Centrale</i> | <i>Strutture Decentrate</i> |
| Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 3 4 5 6 - Molto soddisfatto/a |

9* **In riferimento al processo di valutazione del personale** Se 5a=1 o 5a=5

| | | | | | | |
|---|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|
| Le schede di valutazione utilizzate sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| Il processo di valutazione è chiaro | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| Le azioni correttive post-valutazione sono adeguate | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| I tempi del processo di valutazione sono adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |

10* **In riferimento al processo di valutazione delle performance** Se 4=1

| | | | | | | | |
|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|
| In qualità di soggetto valutatore, il processo di valutazione utilizzato permette di motivare il personale | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|

| | | | | | | | |
|---|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|
| Le schede di valutazione utilizzate sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| I tempi del processo di valutazione sono adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |

| | | | | | | | | |
|------------|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|-----------------------|
| 11* | In riferimento alla formazione interna | | | | | | | Se 5a=1 o 5a=6 |
| | Le procedure di accesso sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | L'offerta formativa è ampia | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |

| | | | | | | | | |
|------------|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|-----------------------|
| 12* | In riferimento alla formazione esterna | | | | | | | Se 5a=1 o 5a=7 |
| | Le procedure di accesso sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | L'offerta formativa è ampia | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |

| | | | | | | | | |
|------------|--|---------------------------------|---|---|-----------------------------|---|-----------------------------|-----------------------|
| 13* | In riferimento al rimborso missioni | | | | | | | Se 5a=1 o 5a=8 |
| | <i>Si è prevalentemente rivolto a</i> | <i>Amministrazione Centrale</i> | | | <i>Strutture Decentrate</i> | | | |
| | Le procedure sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il supporto fornito è utile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il rimborso avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |

| | | | | | | | | |
|------------|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|---------------|
| 14* | In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo | | | | | | | Se 4=1 |
| | I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | I sistemi di valutazione delle prestazioni e del personale sono adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | Le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | Il processo di selezione del personale esterno è adeguato | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | Il processo di formazione del personale è adeguato | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |

| | | | | | | | | |
|------------|--|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--------------------|
| 15* | In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Se 5a!=null |
|------------|--|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--------------------|

2) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

| | | | | | | | | |
|------------|--|---------------------------------|---|---|-----------------------------|---|-----------------------------|-----------------------|
| 16* | In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi | | | | | | | Se 5b=1 o 5b=2 |
| | <i>Si è prevalentemente rivolto a</i> | <i>Amministrazione Centrale</i> | | | <i>Strutture Decentrate</i> | | | |
| | Le procedure sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | I tempi sono adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |

| | | | | | | | | |
|------------|---|---------------------------------|---|---|-----------------------------|---|-----------------------------|-----------------------|
| 17* | In riferimento agli interventi di manutenzione | | | | | | | Se 5b=1 o 5b=3 |
| | <i>Si è prevalentemente rivolto a</i> | <i>Amministrazione Centrale</i> | | | <i>Strutture Decentrate</i> | | | |
| | La procedura di segnalazione del guasto è chiara | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Gli interventi avvengono in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |
| | Gli interventi sono risolutivi | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | |

| | | | | | | | | |
|------------|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|
| 18* | In riferimento ai servizi generali e alla logistica | | | | | | | |
| | Gli ambienti sono puliti | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | Il riscaldamento è confortevole | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | Il raffrescamento è confortevole | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | La sicurezza di persone e cose è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | I servizi postali sono adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | I servizi di protocollo sono adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |

| | | | | | | | | | |
|------------|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|--------------|
| 19* | Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia) | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non presente |
|------------|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|--------------|

| | | | | | | | | |
|------------|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|
| 20* | In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale | | | | | | | |
| | Le azioni intraprese per migliorare la gestione dei rifiuti sono adeguate | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | Le informazioni sulle azioni intraprese dall'Ateneo sono diffuse in modo adeguato | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | Sono sensibile alle tematiche promosse dall'Ateneo | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| | Le azioni intraprese per la razionalizzazione dei consumi energetici sono ritenute adeguate | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |

| | | | | | | | | |
|------------|--|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--|
| 21* | In riferimento al supporto agli approvvigionamento e ai servizi logistici si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | |
|------------|--|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--|

3) COMUNICAZIONE

| | | | | | | | | |
|------------|---|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|
| 22* | In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo | | | | | | | |
| | I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |

| | | | | | | | |
|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|
| L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| La modalità di accesso ai servizi è chiara | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| Il supporto fornito alla promozione degli eventi e iniziative è adeguato | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| La promozione di attività culturali ed eventi è chiara | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |

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

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--------|
| Il sito dell'Ateneo | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so |
| Il sito/la pagina di Dipartimento | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so |
| Il sito/la pagina del Corso di Studi | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so |
| L'Intranet dell'Ateneo | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so |

24* In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo

| | | | | | | | |
|--|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|
| L'immagine dell'Ateneo è valorizzata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |
| La modalità di promozione dell'immagine è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so |

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

| | | | | | | | | |
|----------|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--------|-----------------|
| Facebook | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so | Non lo utilizzo |
| Twitter | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so | Non lo utilizzo |
| You Tube | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so | Non lo utilizzo |

26* In riferimento ai servizi di comunicazione si ritiene complessivamente soddisfatto

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

4) SISTEMI INFORMATICI

27* In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)

| | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|-----------------|
| La connessione di rete è sempre disponibile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non lo utilizzo |
| La velocità di rete è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non lo utilizzo |

28* In riferimento alla rete Wi-Fi

| | | | | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|-----------------|
| La copertura di rete è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non lo utilizzo |
| La velocità di rete è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non lo utilizzo |

29* In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo

| | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--------|-----------------|
| Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Non so | Non lo utilizzo |
|---|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--------|-----------------|

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

| | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|--------|--------------|
| La dimensione della casella di posta è sufficiente | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non presente |
| L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non presente |
| La funzionalità dei servizi cloud è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Non presenti |

31* In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)

| | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|-----|---|---|----------|-----------------------------|--------|------------------|--|--|---------|
| Indichi la frequenza di utilizzo | | Mai | | | Giornal. | | | Mensile | | | Annuale |
| La connessione agli applicativi è sempre disponibile | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | Se 29 !=1 | | | |
| La velocità di risposta degli applicativi è adeguata | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | | | | |
| Le procedure di utilizzo sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | | | | |
| La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | | | | |

33* In riferimento al servizio Help-Desk informatico

| | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|---|---|----------|----------------------|-----------------------------|---------|--|--|---------|
| Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | Strutture Decentrate | | | | | |
| Indichi la frequenza di utilizzo | Mai | | | Giornal. | | | Mensile | | | Annuale |
| L'assistenza ricevuta è risolutiva | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | | | |
| L'assistenza avviene in tempi adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo | Non so | | | |

35* In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto

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

5) CONTABILITA'

36* In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)

Se 5c= 1 o 5c=2

| | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|---|---|---|----------------------|-------------------------|--|--|--|
| Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | Strutture Decentrate | | | | |
| Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | | | |

37* In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)

Se 5c= 1 o 5c=3

| | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|---|---|---|----------------------|-------------------------|--|--|--|
| Si è prevalentemente rivolto a | Amministrazione Centrale | | | | Strutture Decentrate | | | | |
| Si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | | | |

| | | | | | | | |
|------------|---|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------|
| 38* | In riferimento al supporto informativo agli stipendi | | | | | | Se 5c= 1 o 5c=4 |
| | Le informazioni fornite sono chiare | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |
| | I tempi di risposta sono adeguati | 1 - Completamente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Completamente d'accordo |

| | | | | | | | | |
|------------|--|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--------------------|
| 39* | In riferimento al supporto alla contabilità si ritiene complessivamente soddisfatto | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | Se 5c!=null |
|------------|--|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--------------------|

6) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

| | | | | | | | | |
|------------|---|-----------------------------|---|---|---|---|-------------------------|--|
| 40* | In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi. | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | |
| 41* | In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi. | 1 - Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - Molto soddisfatto/a | |

| | | | | | | |
|------------|---|---------|--------|----------|--------|--|
| 42* | In riferimento al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente? | Peggior | Uguale | Migliore | Non so | |
|------------|---|---------|--------|----------|--------|--|

| | | | | | | |
|------------|--|-----------|--|--|--|--|
| 43* | In riferimento a tutti gli aspetti considerati, ponga i servizi di supporto in ordine di importanza dal più importante (1) al meno importante (5) | | | | | |
| | AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE | Posizione | | | | |
| | APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI | Posizione | | | | |
| | COMUNICAZIONE | Posizione | | | | |
| | SISTEMI INFORMATICI | Posizione | | | | |
| | CONTABILITA' | Posizione | | | | |

| | |
|-----------|-----------------------|
| 44 | Comento libero |
| | |

Indagine sul Benessere Organizzativo del personale dipendente - Anno 2017/18

Gentile Collega,

Grazie per aver scelto di prendere parte a questa rilevazione.

Il questionario che le sottoponiamo è finalizzato a rilevare le opinioni dei dipendenti rispetto a:

- 1) Benessere organizzativo;
- 2) Grado di conoscenza del sistema di valutazione;
- 3) Valutazione del responsabile;

e ad identificare, di conseguenza, possibili azioni di miglioramento nei tre ambiti sopra indicati.

Le ricordiamo che la compilazione è assolutamente anonima, essendo strutturata in modo che le risposte fornite non siano riconducibili alla singola persona. I dati raccolti, inoltre, saranno analizzati solo in forma aggregata e conservati nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. n.196/2003.

La compilazione del questionario richiederà 10/15 minuti circa.

Cordiali saluti.

Nelle domande che seguono viene richiesto di esprimere la propria valutazione attraverso una scala sempre identica che impiega 6 classi in ordine crescente. L'intervistato per ogni domanda e/o affermazione proposta è chiamato ad esprimere il proprio livello di accordo (1 Per nulla d'accordo - 6 Del tutto d'accordo) o la frequenza di accadimento (1 Mai - 6 Quotidianamente).

Esempio:

| Per nulla | | | | | Del tutto |
|---|---|---|---|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Minimo grado importanza attribuito | | | | | Massimo grado di importanza attribuito |
| In totale disaccordo con l'affermazione | | | | | In totale accordo con l'affermazione |

1 Benessere Organizzativo

A –L'ambiente di lavoro

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Per nulla | | | | | Del tutto |
|---|--|-----------|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A.01 | Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti | | | | | | |
| A.02 | Ho la possibilità di prendere pause durante il lavoro | | | | | | |
| A.03 | Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili | | | | | | |
| A.04 | Il mio ambiente di lavoro è soddisfacente | | | | | | |
| A.05 | Non mi capita mai di avvertire situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie ...) | | | | | | |

| Con che frequenza ha riscontrato i seguenti eventi nella sua organizzazione? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Mai | | | | Quotidianamente | |
|---|--|-----|---|---|---|-----------------|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A.06 | Gli errori commessi durante il mio lavoro mi vengono fatti notare ripetutamente | | | | | | |
| A.07 | Nel rivolgermi agli altri mi capita di sentirmi isolato/a o di imbartermi in atteggiamenti ostili | | | | | | |
| A.08 | Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni inferiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo | | | | | | |

B–Le discriminazioni

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Per nulla | | | | | Del tutto | Non applicabile |
|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|-----------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| B.01 | La mia identità di genere non costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro | | | | | | | |
| B.02 | La mia età non costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro | | | | | | | |
| B.03 | Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità <i>(se applicabile)</i> | | | | | | | |

C - L'equità nella mia-organizzazione

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Per nulla | | | | | Del tutto |
|---|--|-----------|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| C.01 | Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro | | | | | | |
| C.02 | Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità | | | | | | |
| C.03 | Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione | | | | | | |
| C.04 | Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto | | | | | | |

D - Carriera e sviluppo professionale

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Per nulla | | | | | Del tutto |
|---|--|-----------|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| D.01 | Il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro | | | | | | |
| D.02 | Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nella mia organizzazione siano legate al merito | | | | | | |
| D.03 | L'organizzazione dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli | | | | | | |
| D.04 | La posizione da me attualmente occupata è adeguata al mio profilo professionale | | | | | | |
| D.05 | Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'organizzazione | | | | | | |

E - Il mio lavoro

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Per nulla | | | | | Del tutto |
|---|--|-----------|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| E.01 | So quello che ci si aspetta dal mio lavoro | | | | | | |
| E.02 | Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro | | | | | | |
| E.03 | Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro | | | | | | |
| E.04 | Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro | | | | | | |
| E.05 | Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale | | | | | | |

F - I miei colleghi

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Per nulla | | | | | Del tutto |
|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| F.01 | Mi sento parte di una squadra | | | | | | |
| F.02 | Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti | | | | | | |
| F.03 | Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi | | | | | | |
| F.04 | Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti | | | | | | |
| F.05 | L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare | | | | | | |

G - Il contesto del mio lavoro

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Per nulla | | | | | Del tutto |
|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| G.01 | L'organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione | | | | | | |
| G.02 | Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro | | | | | | |
| G.03 | I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti | | | | | | |
| G.04 | La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata | | | | | | |
| G.05 | L'organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita | | | | | | |
| G.06 | Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da vari colleghi/uffici sono tra loro compatibili | | | | | | |
| G.07 | Il personale viene coinvolto in merito ai cambiamenti nell'organizzazione del lavoro | | | | | | |

H - Il senso di appartenenza

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Per nulla | | | | | Del tutto |
|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| H.01 | I valori seguiti e i comportamenti praticati nell'organizzazione sono coerenti con i miei valori personali | | | | | | |

| | | | | | | | |
|------|---|--|--|--|--|--|--|
| H.02 | Il lavoro che faccio mi rende orgoglioso/a | | | | | | |
| H.03 | Per garantire l'efficacia della mia organizzazione sono disposto/a ad impegnarmi più di quanto atteso | | | | | | |
| H.04 | Mi sento parte della mia organizzazione | | | | | | |
| H.05 | Il lavoro che svolgo ha un impatto sulla società | | | | | | |

2 Grado di **conoscenza** del sistema di valutazione

L - La **performance organizzativa**

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Per nulla | | | | | Del tutto |
|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| L.01 | Sono informato sulle strategie dell'organizzazione | | | | | | |
| L.02 | Condivido gli obiettivi strategici dell'organizzazione | | | | | | |
| L.03 | Sono chiari i risultati ottenuti dall'organizzazione | | | | | | |
| L.04 | È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione | | | | | | |

M - Le mie performance

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Per nulla | | | | | Del tutto |
|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| M.01 | Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro | | | | | | |
| M.02 | Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al mio lavoro | | | | | | |
| M.03 | Sono informato sulla valutazione del mio lavoro | | | | | | |
| M.04 | Sono informato su come migliorare i miei risultati | | | | | | |

N - Il funzionamento del sistema

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Per nulla | | | | | Del tutto |
|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| N.01 | Sono coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro | | | | | | |
| N.02 | Sono tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance | | | | | | |
| N.03 | I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance | | | | | | |
| N.04 | L'organizzazione premia le persone capaci e che si impegnano | | | | | | |
| N.05 | I criteri per la pianificazione e la valutazione della performance sono illustrati con chiarezza al personale | | | | | | |
| N.06 | La valutazione della performance è un elemento importante nella pianificazione dello sviluppo professionale all'interno dell'organizzazione | | | | | | |
| N.07 | Ritengo adeguata la tempistica prevista dal sistema di valutazione | | | | | | |
| N.08 | La tempistica prevista dal sistema viene rispettata | | | | | | |
| N.09 | Nel corso dell'anno vengono effettuate verifiche intermedie | | | | | | |

3 Valutazione del superiore gerarchico

O - Il mio responsabile e la mia crescita

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Per nulla | | | | | Del tutto |
|---|--|-----------|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| O.01 | Il mio responsabile mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi | | | | | | |
| O.02 | Il mio responsabile riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro | | | | | | |
| O.03 | Il mio responsabile è sensibile ai miei bisogni personali | | | | | | |
| O.04 | Il mio responsabile riconosce quando svolgo bene il mio lavoro | | | | | | |
| O.05 | Il mio responsabile mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte | | | | | | |

P - Il mio responsabile e l'equità

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? | | Per nulla | | | | | Del tutto |
|--|--|-----------|--|--|--|--|-----------|
|--|--|-----------|--|--|--|--|-----------|

| <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| P.01 | Il mio responsabile agisce con equità | | | | | | |
| P.02 | Il mio responsabile gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti | | | | | | |
| P.03 | Stimo il mio responsabile e lo considero una persona competente e di valore | | | | | | |
| P.04 | Il mio responsabile incoraggia le persone del gruppo ad esprimere idee e suggerimenti | | | | | | |
| P.05 | Il mio responsabile spiega al gruppo quali sono le regole e le aspettative sul lavoro | | | | | | |
| P.06 | Il mio responsabile spiega al gruppo le sue decisioni e azioni | | | | | | |
| P.07 | Il mio responsabile mostra attenzione per il benessere dei membri del gruppo | | | | | | |

Q - Il mio responsabile e il sistema di valutazione

| Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | | Per nulla | | | | | Del tutto |
|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Q.01 | Il mio responsabile mi valuta con equità | | | | | | |
| Q.02 | Il mio responsabile condivide i criteri che utilizza per la valutazione della mia prestazione | | | | | | |
| Q.03 | Il mio responsabile ha discusso con me piani e obiettivi per migliorare la mia prestazione | | | | | | |
| Q.04 | Il mio responsabile facilita il mio percorso di sviluppo a partire da quello che emerge dalla valutazione della mia prestazione | | | | | | |

Eventuali note o osservazioni

4 DATI ANAGRAFICI

| 1 | Sono: | |
|-----|-------|--|
| 1.1 | Donna | |
| 1.2 | Uomo | |

| 2 | La mia età | |
|-----|----------------|--|
| 2,1 | Fino a 30 anni | |
| 2,2 | Dai 31 ai 40 | |
| 2,3 | Dai 41 ai 50 | |
| 2,4 | Dai 51 ai 60 | |
| 2,5 | Oltre i 60 | |

| 3 | La mia categoria | |
|-----|---|--|
| 3,1 | Dirigente o Personale di categoria EP o con indennità di responsabilità | |
| 3,2 | Personale di categoria B, C, D senza indennità di responsabilità | |

| 4 | La mia area contrattuale: | |
|-----|---------------------------|--|
| 4,1 | Amministrativa | |
| 4,2 | Tecnica | |
| 4,3 | Sociosanitaria | |
| 4,4 | Bibliotecaria | |

| 5 | La mia anzianità di servizio: | |
|-----|---|--|
| 5,1 | Primo anno di entrata in servizio nell'organizzazione | |
| 5,2 | Da 2 a 5 anni | |
| 5,3 | Da 6 a 10 anni | |
| 5,4 | Da 11 a 20 anni | |
| 5,5 | Oltre i 20 anni | |

| 6 | La mia sede di afferenza: | |
|-----|-----------------------------------|--|
| 6,1 | Amministrazione Generale | |
| 6,2 | Strutture (Dipartimenti e Centri) | |

Grazie per la preziosa collaborazione

QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO:

Gentile studente,

il seguente questionario ha l'obiettivo di raccogliere il tuo giudizio in merito ai **servizi amministrativi e di supporto** offerti dall'Ateneo. Ti chiediamo di dedicare 10 minuti del tuo tempo alla compilazione in forma anonima del questionario, che fornirà importanti indicazioni per il miglioramento dei servizi offerti.

L'impostazione prevede, per ciascuna domanda, una valutazione su scala 1-6 (laddove: 1= completamente in disaccordo; 6= completamente d'accordo) ed alcune domande relative alla soddisfazione su scala 1-6 (1= completamente insoddisfatto; 6=completamente soddisfatto).

Al termine del questionario vi sarà la possibilità di lasciare un commento aperto.

Ti ringraziamo per la collaborazione.

Informazioni generali

| | |
|------------------------------------|--|
| Università di Appartenenza: | |
|------------------------------------|--|

| | |
|-----------------------------|--|
| Sede di appartenenza | |
|-----------------------------|--|

Area scientifico disciplinare del corso

| | |
|--|---|
| 01 Scienze matematiche e informatiche | 02 Scienze fisiche |
| 03 Scienze chimiche | 04 Scienze della Terra |
| 05 Scienze biologiche | 06 Scienze mediche |
| 07 Scienze agrarie e veterinarie | 08 Ingegneria civile e Architettura |
| 09 Ingegneria Industriale e dell'Informazione | 10 Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari |
| 11 Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche | 12 Scienze giuridiche |
| 13 Scienze economiche e statistiche | 14 Scienze politiche e sociali |
| 15 Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturale | 16 Scienze del Farmaco |
| 17 Scienze motorie e dello Sport | |

1. A quale corso sei iscritto?

| | |
|-------------------------|-----------------------------|
| <i>Laurea triennale</i> | <i>Laurea a ciclo unico</i> |
|-------------------------|-----------------------------|

2. Sei frequentante (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso) o non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)?

| | |
|---------------------|-------------------------|
| <i>Frequentante</i> | <i>Non frequentante</i> |
|---------------------|-------------------------|

3. Tipologia di scuola superiore frequentata:

| | | | |
|--------------|-------------------------|-------------------------------|--------------|
| <i>Liceo</i> | <i>Istituto Tecnico</i> | <i>Istituto Professionale</i> | <i>Altro</i> |
|--------------|-------------------------|-------------------------------|--------------|

4. Voto di diploma superiore:

| | | | | | |
|-------|-------|-------|--------|------|-------|
| 60-70 | 71-80 | 81-90 | 91-100 | 100L | Altro |
|-------|-------|-------|--------|------|-------|

5. In riferimento alla tua scelta universitaria, trascina sulla destra le variabili che più hanno influito sulla tua scelta universitaria, ponendole in ordine dalla più importante (1) alla meno importante, fino a un massimo di 3 risposte

| |
|---|
| <i>Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)</i> |
| <i>Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)</i> |
| <i>Interesse per i contenuti del Corso di Laurea</i> |
| <i>Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)</i> |
| <i>Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)</i> |
| <i>Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento)</i> |
| <i>Distanza dalla città di residenza</i> |
| <i>Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana)</i> |
| <i>Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)</i> |
| <i>Costo della vita</i> |

6. Sei uno studente fuorisede?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

7. Se **SI** provieni da:

| | | | |
|--|--|---|---------------|
| <i>stessa provincia della sede che frequenti</i> | <i>stessa regione della sede che frequenti</i> | <i>altra regione rispetto alla sede che frequenti</i> | <i>estero</i> |
|--|--|---|---------------|

Se 6=1

Orientamento

8. Qual è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto a conoscenza dell'offerta didattica dell'Ateneo che ora frequenti? (Si richiede una sola risposta)

| | | | | | | |
|-----------------|------------------|------------------------|--|---|----------------------------------|-------|
| Familiari/Amici | Portale d'ateneo | Guide all'orientamento | Giornate di orientamento presso gli istituti superiori | Presentazioni svolte direttamente dall'Ateneo (open day...) | Social media (Facebook, Twitter) | Altro |
|-----------------|------------------|------------------------|--|---|----------------------------------|-------|

9. L'Ateneo che ora frequenti è venuto a presentare la sua offerta formativa nel tuo istituto superiore?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

10. Hai ritenuto utile questa esperienza?

| | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|
| poco utile → molto utile | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 9=1

11. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento:

| | | | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|-----------------------------------|
| | in disaccordo → d'accordo | | | | | | |
| <i>La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai usufruito del servizio |
| <i>Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai usufruito del servizio |
| <i>Il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione è soddisfacente</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai usufruito del servizio |

12. Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?

| | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se almeno un 11 !=7

Servizi generali, infrastrutture e logistica

13. Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato?

| | | | |
|------------------------|-------------------|------------------------------|--|
| <i>Aule didattiche</i> | <i>Laboratori</i> | <i>Aule e/o spazi studio</i> | <i>Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo</i> |
|------------------------|-------------------|------------------------------|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>14. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica:</p> <p>Se 13=1</p> | <p>15. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica:</p> <p>Se 13=2</p> | <p>16. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica:</p> <p>Se 13=3</p> |
| | <i>AULE DIDATTICHE</i> | <i>LABORATORI</i> | <i>AULE e/o SPAZI STUDIO</i> |
| | in disaccordo → d'accordo | | |
| <i>Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>L'illuminazione è adeguata</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>I luoghi per la didattica sono puliti</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>Non vi è presenza di barriere architettoniche</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>La temperatura è adeguata</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>La segnaletica d'Ateneo è adeguata</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |

17. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 13 !=4

Comunicazione

18. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:

| | in disaccordo → d'accordo | | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|--------|
| <i>L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non so |
| <i>Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non so |

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

| | insoddisfatto → soddisfatto | | | | | | | |
|------------------|-----------------------------|---|---|---|---|---|--------|-----------------|
| <i>Facebook</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non so | Non lo utilizzo |
| <i>Twitter</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non so | Non lo utilizzo |
| <i>You Tube</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non so | Non lo utilizzo |
| <i>Instagram</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non so | Non lo utilizzo |

20. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se almeno un 18 != 7 oppure almeno un 19 = [1:6]

Sistemi informativi

21. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:

| | in disaccordo → d'accordo | | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|-----------------------------------|
| <i>Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai usufruito del servizio |
| <i>Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai usufruito del servizio |
| <i>La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai usufruito del servizio |

22. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|-----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai usufruito del servizio |

23. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se almeno un 21 !=7 o se 22 !=7

Servizi segreteria

Servizi di segreteria on-line

24. Hai recentemente utilizzato i servizi di segreteria on-line?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

25. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:

| | in disaccordo → d'accordo | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|
| <i>Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line sono completi e di semplice utilizzo</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <i>Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <i>Il processo di definizione del Piano di Studio è soddisfacente</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 24=1

Servizi di segreteria allo sportello

26. Ti sei recentemente recato presso gli sportelli della segreteria studenti?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

27. Nel caso non ti fossi mai recato presso gli sportelli della segreteria studenti, qual è la ragione principale?

| | | | | |
|--|-------------------------|------------------------------------|---|-------------------------|
| Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center) | Non ne ho avuto bisogno | Gli orari di apertura sono scomodi | Lo sportello è difficile da raggiungere | Il personale è scortese |
|--|-------------------------|------------------------------------|---|-------------------------|

Se 26=2

28. Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello:

| | in disaccordo → d'accordo | | | | | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|
| La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| L'attesa allo sportello è accettabile | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 26=1

29. Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 24 =1 o 26 =1

Servizi bibliotecari

30. Hai recentemente utilizzato i servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc.) di Ateneo?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

31. Quali sono le ragioni principali per cui non hai mai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo?

| | | | |
|-------------------------|-------------------|-------------------|--|
| Non conosco il servizio | Non ne ho bisogno | Non mi soddisfano | Frequento altre biblioteche extra-ateneo |
|-------------------------|-------------------|-------------------|--|

Se 30=2

32. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari:

| | in disaccordo → d'accordo | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|
| Gli orari di apertura sono adeguati | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 30=1

33. Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc.) di Ateneo?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 30=1

34. Hai recentemente utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books)?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

35. Nel caso non avessi usufruito dei i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books), quali sono le ragioni principali?

| | | | |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------|
| Non conosco il servizio | Non ne ho bisogno | Non mi soddisfano | Uso altre risorse/servizi on line |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------|

Se 34=2

36. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:

| | | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|
| | in disaccordo → d'accordo | | | | | |
| L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 34=1

37. Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?

| | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 34=1

38. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?

| | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 30=1 o 34=1

Diritto allo studio

39. Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?

| | | | |
|--|------------------------------|--|----|
| Sì, conosco tutti i servizi in modo completo | Sì, ma non approfonditamente | Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo | No |
|--|------------------------------|--|----|

40. Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti?

| | | | | | | | | | |
|-------------------|-----------------------------|---|---|---|---|---|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| | insoddisfatto → soddisfatto | | | | | | Non ho mai richiesto supporto | Non ho mai usufruito del servizio | Servizio non presente |
| Collegi/Residenze | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| <i>Mense</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai richiesto supporto | Non ho mai usufruito del servizio | Servizio non presente |
| <i>Borse di studio</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai richiesto supporto | Non ho mai usufruito del servizio | Servizio non presente |
| <i>Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai richiesto supporto | Non ho mai usufruito del servizio | Servizio non presente |
| <i>Attività di tutoraggio</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai richiesto supporto | Non ho mai usufruito del servizio | Servizio non presente |
| <i>Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai richiesto supporto | Non ho mai usufruito del servizio | Servizio non presente |

Se 39=1 o 39=2 o 39=3

41. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?

| | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 39=1 o 39=2 o 39=3

42. Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

43. Quali sono le motivazioni principali per cui non ti ritieni soddisfatto?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Se 42=2

44. Esprimi eventuali suggerimenti per migliorare il questionario

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO:

Gentile studente,

il seguente questionario ha l'obiettivo di raccogliere il tuo giudizio in merito ai **servizi amministrativi e di supporto** offerti dall'Ateneo. Ti chiediamo di dedicare 10 minuti del tuo tempo alla compilazione in forma anonima del questionario, che fornirà importanti indicazioni per il miglioramento dei servizi offerti.

L'impostazione prevede, per ciascuna domanda, una valutazione, su scala 1-6 (laddove: 1= completamente in disaccordo; 6= completamente d'accordo) ed alcune relative alla soddisfazione su scala 1-6 (1= completamente insoddisfatto; 6=completamente soddisfatto).

Al termine del questionario vi sarà la possibilità di lasciare un commento aperto.

Ti ringraziamo per la collaborazione.

Informazioni generali

| | |
|-----------------------------|--|
| Università di Appartenenza: | |
|-----------------------------|--|

| | |
|----------------------|--|
| Sede di appartenenza | |
|----------------------|--|

Area scientifico disciplinare del corso

| | |
|--|---|
| 01 Scienze matematiche e informatiche | 02 Scienze fisiche |
| 03 Scienze chimiche | 04 Scienze della Terra |
| 05 Scienze biologiche | 06 Scienze mediche |
| 07 Scienze agrarie e veterinarie | 08 Ingegneria civile e Architettura |
| 09 Ingegneria Industriale e dell'Informazione | 10 Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari |
| 11 Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche | 12 Scienze giuridiche |
| 13 Scienze economiche e statistiche | 14 Scienze politiche e sociali |
| 15 Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturale | 16 Scienze del Farmaco |
| 17 Scienze motorie e dello Sport | |

1. Da quanti anni sei iscritto a questo Ateneo? (Indicare gli anni dal primo anno di iscrizione)

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 o più |
|---|---|---|---|---|---------|

2. A quale corso sei iscritto?

| | | |
|------------------|---------------------------------|----------------------|
| Laurea triennale | Laurea specialistica/magistrale | Laurea a ciclo unico |
|------------------|---------------------------------|----------------------|

3. Sei frequentante (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso) o non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)?

| | |
|--------------|------------------|
| Frequentante | Non frequentante |
|--------------|------------------|

4. Sei uno studente fuorisede?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

5. Se SI provieni da:

| | | | |
|--|--|---|--------|
| <i>stessa provincia della sede che frequenti</i> | <i>stessa regione della sede che frequenti</i> | <i>altra regione rispetto alla sede che frequenti</i> | estero |
|--|--|---|--------|

Se 4=1

Servizi generali, infrastrutture e logistica

6. Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato?

| | | | |
|------------------------|-------------------|------------------------------|--|
| Aule didattiche | Laboratori | Aule e/o spazi studio | Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo |
|------------------------|-------------------|------------------------------|--|

| | | | |
|--|---|---|---|
| | 7. <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica:</i> Se 6=1 | 8. <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica:</i> Se 6=2 | 9. <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica:</i> Se 6=3 |
| | AULE DIDATTICHE | LABORATORI | AULE e/o SPAZI STUDIO |
| | in disaccordo → d'accordo | | |
| <i>Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>L'illuminazione è adeguata</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>I luoghi per la didattica sono puliti</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <i>La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>Non vi è presenza di barriere architettoniche</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>La temperatura è adeguata</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |
| <i>La segnaletica d'Ateneo è adeguata</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 |

10. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?

| | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Comunicazione

11. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:

| | in disaccordo → d'accordo | | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|--------|
| <i>L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non so |
| <i>Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non so |

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

| | insoddisfatto → soddisfatto | | | | | | | |
|------------------|-----------------------------|---|---|---|---|---|--------|-----------------|
| <i>Facebook</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non so | Non lo utilizzo |
| <i>Twitter</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non so | Non lo utilizzo |
| <i>You Tube</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non so | Non lo utilizzo |
| <i>Instagram</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non so | Non lo utilizzo |

13. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se almeno un 11 != 7 oppure almeno un 12 = [1:6]

Sistemi informativi

14. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:

| | in disaccordo → d'accordo | | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|-----------------------------------|
| <i>Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai usufruito del servizio |
| <i>Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai usufruito del servizio |
| <i>La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai usufruito del servizio |

15. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|-----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai usufruito del servizio |

16. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se almeno un 14 !=7 o se 15 !=7

Internazionalizzazione

17. In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus):

| | in disaccordo → d'accordo | | | | | | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non so |
| La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate | | | | | | | |

18. Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione (es. Erasmus)?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

19. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione:

| | in disaccordo → d'accordo | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato | | | | | | |
| Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato | | | | | | |

Se 18=1

20. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | |

Se 18=1

Servizi segreteria

Servizi di segreteria on-line

21. Hai recentemente utilizzato i servizi di segreteria on-line?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

22. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:

| | in disaccordo → d'accordo | | | | | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line sono completi e di semplice utilizzo | | | | | | |
| Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate | | | | | | |
| Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente | | | | | | |

Se 21=1

Servizi di segreteria allo sportello

23. Ti sei recentemente recato presso gli sportelli della segreteria studenti?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

24. Nel caso non ti fossi mai recato presso gli sportelli della segreteria studenti, qual è la ragione principale?

| | | | | |
|--|-------------------------|------------------------------------|---|-------------------------|
| Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center) | Non ne ho avuto bisogno | Gli orari di apertura sono scomodi | Lo sportello è difficile da raggiungere | Il personale è scortese |
|--|-------------------------|------------------------------------|---|-------------------------|

Se 23=2

25. Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello:

| | in disaccordo → d'accordo | | | | | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|
| La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| L'attesa allo sportello è accettabile | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 23=1

26. Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 21 =1 o 23 =1

Servizi bibliotecari

27. Hai recentemente utilizzato i servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc.) di Ateneo?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

28. Quali sono le ragioni principali per cui non hai mai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo?

| | | | |
|-------------------------|-------------------|-------------------|--|
| Non conosco il servizio | Non ne ho bisogno | Non mi soddisfano | Frequento altre biblioteche extra-ateneo |
|-------------------------|-------------------|-------------------|--|

Se 27=2

29. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari:

| | in disaccordo → d'accordo | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|
| Gli orari di apertura sono adeguati | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 27= 1

30. Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc.) di Ateneo?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|
|-----------------------------|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

Se 27= 1

31. Hai recentemente utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books)?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

32. Nel caso non avessi usufruito dei i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, ebooks), quali sono le ragioni principali?

| | | | |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------|
| Non conosco il servizio | Non ne ho bisogno | Non mi soddisfano | Uso altre risorse/servizi on line |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------|

Se 31=2

33. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:

| | in disaccordo → d'accordo | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|
| L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 31=1

34. Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 31=1

35. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 27= 2 o 27=3 o 27=4 o 30=1

Diritto allo studio

36. Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?

| | | | |
|--|-----------------------------|--|----|
| SI, conosco tutti i servizi in modo completo | SI ma non approfonditamente | Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo | NO |
|--|-----------------------------|--|----|

37. Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti?

| | | | | | | | insoddisfatto → soddisfatto | | |
|---|---|---|---|---|---|---|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| <i>Collegi/Residenze</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai richiesto supporto | Non ho mai usufruito del servizio | Servizio non presente |
| <i>Mense</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai richiesto supporto | Non ho mai usufruito del servizio | Servizio non presente |
| <i>Borse di studio</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai richiesto supporto | Non ho mai usufruito del servizio | Servizio non presente |
| <i>Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai richiesto supporto | Non ho mai usufruito del servizio | Servizio non presente |
| <i>Attività di tutoraggio</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai richiesto supporto | Non ho mai usufruito del servizio | Servizio non presente |
| <i>Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Non ho mai richiesto supporto | Non ho mai usufruito del servizio | Servizio non presente |

Se 36=1 o 36=2 o 36=3

38. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?

| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 36=1 o 36=2 o 36=3

Servizi di job placement/career service

39. Hai recentemente usufruito del servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

40. Hai recentemente usufruito dei servizi di tirocinio forniti dall'Ateneo?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

41. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo:

| | | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|
| | in disaccordo → d'accordo | | | | | |
| <i>Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 39=1

42. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di tirocinio fornito dall'Ateneo:

| | | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|
| | in disaccordo → d'accordo | | | | | |
| <i>Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 40=1

43. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di job placement?

| | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| insoddisfatto → soddisfatto | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Se 39=1 oppure 40=1

44. Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

45. Quali sono le motivazioni principali per cui non ti ritieni soddisfatto?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Se 44=2

46. Esprimi eventuali suggerimenti per migliorare il questionario

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |