

**QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI 2018
RIVOLTO A DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI, CoCoCo
ESITI**

Periodo di svolgimento:

17/01/2019 - 15/02/2019

Popolazione di riferimento:

Docenti di ruolo
Ricercatori a tempo determinato
Dottorandi
Assegnisti

Collaboratori alla ricerca

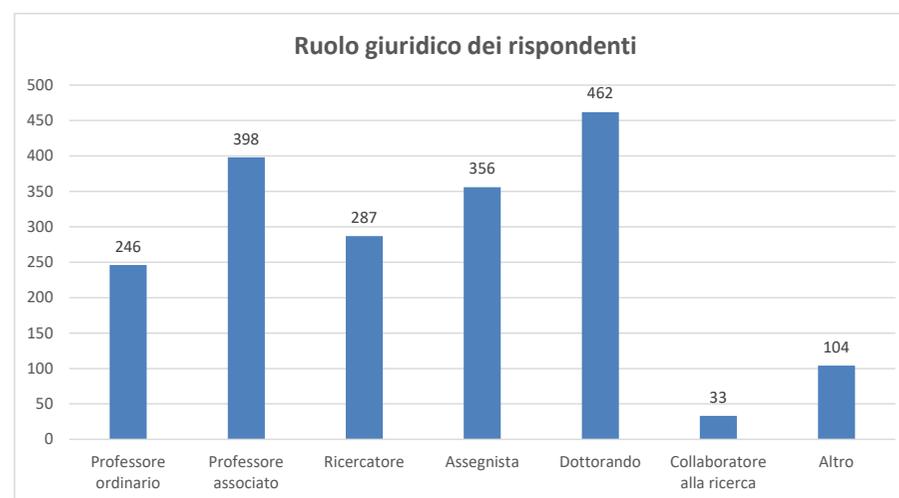
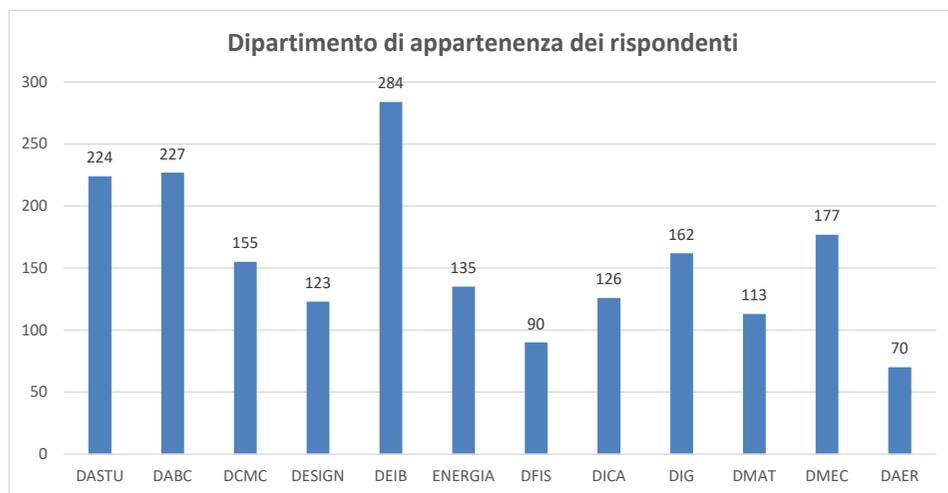
Il questionario prevede la compilazione da parte degli utenti di domande sui servizi di cui hanno usufruito durante l'anno; la maggior parte delle domande sono sottoposte a tutti tranne alcune su specifici temi per le quali tra parentesi è indicata la popolazione di riferimento.

In coda al questionario ci sono alcune domande, cui l'utente era invitato a rispondere facoltativamente sui servizi locali di Polo, rivolte solo a chi ha dichiarato di averne usufruito in modo significativo.

Partecipazione:

Invitati: 3.551

Rispondenti: 1.886



La scala utilizzata:

1 (per nulla soddisfatto) - 6 (molto soddisfatto)

		N valido	Media	Dev standard
Rimborso missioni	Semplicità della procedura di richiesta del rimborso	1450	4,64	1,35
	Tempi di rimborso	1440	4,84	1,34
	Chiarezza della procedura di richiesta del bene/servizio	986	4,11	1,37
Supporto per l'acquisto di beni e/servizi	Semplicità della procedura di richiesta del bene/servizio	988	3,88	1,45
	Tempi di emissione dell'ordine	981	4,12	1,52
	Tempi di consegna del bene/servizio	961	4,05	1,48
Supporto al ruolo di commissario nei concorsi docenti (solo PO e PA)	Chiarezza della documentazione di supporto alla commissione	178	5,11	0,97
	Tempi di risposta del personale di supporto	178	5,50	0,76
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	172	5,42	0,76
Supporto alla gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito) (solo DOC)	Chiarezza della documentazione da presentare	226	5,09	1,09
	Tempi di risposta del personale di supporto	226	5,44	0,86
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	218	5,41	0,87
Supporto di segreteria al docente (solo DOC di DEIB e DMEC)	Tempi di risposta del personale di supporto	183	5,49	0,81
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	181	5,43	0,84
Supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca (solo DOC)	Chiarezza della procedura di richiesta	430	4,90	1,08
	Semplicità della procedura di richiesta	431	4,54	1,26
	Tempi di risposta del personale di supporto	428	5,28	0,97
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	420	5,24	1,00
Supporto per l'attivazione degli incarichi e collaborazioni di didattica (solo DOC)	Semplicità della procedura di richiesta	560	4,58	1,34
	Chiarezza della procedura di richiesta	560	4,68	1,22
	Tempi di risposta del personale di supporto	555	5,18	0,99
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	543	5,13	1,05
Supporto per l'attivazione degli incarichi e collaborazioni di ricerca (solo DOC)	Semplicità della procedura di richiesta	317	4,38	1,30
	Chiarezza della procedura di richiesta	318	4,50	1,24
	Tempi di risposta del personale di supporto	313	5,05	1,02
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	308	5,00	1,14

		N valido	Media	Dev standard
Supporto per l'ingresso dei Visiting Professors (solo DOC)	Chiarezza delle procedure relative all'ingresso	142	4,45	1,36
	Tempi di risposta del personale di supporto	143	4,99	1,29
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	142	4,99	1,27
Supporto relativo ai contratti di ricerca (negoziare clausole, IP, consortium agreement) (solo DOC)	Chiarezza della documentazione di supporto	439	4,45	1,28
	Tempi di risposta del personale di supporto	456	4,76	1,29
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	454	4,74	1,39
Supporto per la gestione dei progetti finanziati (budget, rendicontazione)	Semplicità di compilazione dei timesheet	565	4,06	1,49
	Tempi di risposta del personale di supporto	572	4,97	1,15
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	572	4,83	1,29
Supporto per la valorizzazione della ricerca (brevetti, contratti di sviluppo, spin-off) (solo DOC)	Chiarezza della documentazione di supporto	146	4,40	1,31
	Tempi di risposta del personale di supporto	150	4,73	1,34
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	150	4,83	1,32
Supporto per la gestione del catalogo ricerca	Semplicità di compilazione del catalogo di ricerca (IRIS)	212	4,08	1,46
	Tempi di risposta dell'helpdesk	157	4,80	1,24
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	190	5,04	1,07
Laboratori di ricerca	Capacità di risolvere problemi tecnici relativi alle attività sperimentali	458	4,52	1,30
	Chiarezza delle procedure legate agli aspetti di sicurezza	492	4,42	1,30
	Semplicità delle procedure legate agli aspetti di sicurezza	487	4,13	1,35
	Adeguatezza degli spazi (solo DMEC)	100	4,48	1,23
	Adeguatezza tecnologica delle attrezzature (solo DMEC)	100	4,67	1,16
Laboratori di servizio	Capacità di risolvere problemi tecnici relativi alle attività sperimentali	105	4,62	1,24
	Chiarezza delle procedure legate agli aspetti di sicurezza	107	4,56	1,26
	Semplicità delle procedure legate agli aspetti di sicurezza	106	4,50	1,31
	Adeguatezza degli spazi (solo DMEC)	17	4,47	1,01
	Adeguatezza tecnologica delle attrezzature (solo DMEC)	17	4,82	1,13

		N valido	Media	Dev standard
Supporto alla didattica (solo DOC)	Semplicità di utilizzo degli applicativi di supporto alla didattica (verbalizzazione esami, compilazione registri delle lezioni, gestione incarichi, beep, ecc.)	912	4,79	1,22
	Gestione del calendario degli appelli d'esame	888	4,47	1,30
	Gestione del calendario degli appelli di laurea	809	4,57	1,20
	Semplicità delle procedure amministrative relative allo svolgimento degli appelli di laurea	820	4,69	1,11
Supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali) e dei Piani di studio (solo DOC)	Semplicità di utilizzo degli applicativi di supporto	200	4,28	1,36
	Tempi di risposta del personale di supporto	192	4,95	1,10
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	191	4,95	1,12
Supporto nella gestione dei dottorati di ricerca (solo DOC)	Tempi di risposta del personale di supporto	173	4,97	1,17
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	172	4,86	1,24
Supporto di segreteria al dottorando (solo dottorandi)	Tempi di risposta del personale di supporto	419	4,78	1,34
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	416	4,68	1,35
Supporto alla gestione dei tirocini (solo DOC)	Semplicità di utilizzo degli applicativi di supporto	230	4,55	1,27
	Tempi di risposta del personale di supporto	228	5,08	1,15
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	224	5,11	1,15
Laboratori di didattica	Adeguatezza degli spazi e delle apparecchiature	427	3,88	1,39
	Capacità di risolvere problemi tecnici relativi alle attività didattiche	399	4,23	1,41
	Chiarezza delle procedure legate agli aspetti di sicurezza	386	4,16	1,37
	Semplicità delle procedure legate agli aspetti di sicurezza	385	4,05	1,43
Supporto ai processi di accreditamento e valutazione nazionale AVA - ANVUR (SUA - CdS)	Tempi di risposta del personale di supporto	121	5,30	1,00
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	121	5,27	1,02
Aule didattiche	Illuminazione	1801	4,37	1,25
	Acustica	1795	4,07	1,31
	Pulizia	1803	4,10	1,35
	Confort termico	1802	3,37	1,51
	Capienza	1800	4,11	1,43
	Materiale di supporto nelle aule (microfono, proiettore...)	1772	4,23	1,32
	Sicurezza di persone e cose	1680	4,14	1,49

		N valido	Media	Dev standard
Spazi dipartimentali	Pulizia	1851	4,12	1,47
	Confort termico	1847	3,47	1,57
	Organizzazione degli spazi	1838	3,91	1,43
	Sicurezza di persone e cose	1797	4,24	1,44
Servizi di ristorazione (bar, self-service, mense gestite dall'Ateneo)	Qualità del servizio	868	3,59	1,39
	Qualità dei prodotti	862	3,32	1,37
	Prezzo	862	3,94	1,47
	Pulizia	860	4,02	1,31
Interventi di manutenzione di spazi e attrezzature	Chiarezza della procedura di richiesta di intervento	560	3,84	1,49
	Semplicità della procedura di richiesta di intervento	560	3,87	1,50
	Capacità di risolvere il problema	578	3,52	1,61
	Tempestività dell'intervento	578	3,41	1,62
Rispetto alle sue esigenze d'uso si ritiene soddisfatta/o di:	Semplicità di attivazione del servizio wi-fi	1812	4,05	1,46
	Copertura del servizio wi-fi	1816	4,16	1,38
	Velocità della connessione wi-fi	1824	3,96	1,42
	Disponibilità della connessione di rete via cavo	1669	4,62	1,32
	Velocità della connessione di rete via cavo	1663	5,01	1,17
Assistenza Hardware e Software (malfunzionamenti, aggiornamento software, ...)	Semplicità della procedura di richiesta di assistenza	1498	4,43	1,31
	Capacità di risolvere il problema	1500	4,45	1,34
	Tempestività dell'intervento	1497	4,36	1,41
Si ritiene soddisfatta/o di come l'Ateneo riesce ad informarla su:	Aspetti logistici (dove si trovano le aule, uffici, sale riunioni etc)	1821	4,42	1,20
	Organizzazione dell'Ateneo (chi fa che cosa)	1787	3,86	1,33
	Rilascio di nuovi applicativi	1401	3,93	1,31
	Disponibilità di nuovi servizi	1441	3,95	1,31
Supporto per la gestione degli eventi (solo DOC)	Progettazione dell'evento	288	4,44	1,33
	Promozione dell'evento	299	4,24	1,44
	Organizzazione dell'evento	296	4,48	1,32

		N valido	Media	Dev standard
Rispetto alle sue esigenze di trasmissione/scambio di informazioni sui social media di Ateneo (canali istituzionali), si ritiene soddisfatta/o di:	Twitter	154	4,01	1,61
	Facebook	257	4,30	1,37
	Youtube	196	4,17	1,50
	Instagram	173	4,17	1,53
	Linkedin	190	4,17	1,56
Immagine Ateneo	Si ritiene soddisfatto della promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	1886	4,51	1,14
Biblioteche e servizio di prestito libri	Ampiezza degli orari di apertura	613	5,02	1,11
	Disponibilità di volumi e riviste	639	4,49	1,27
	Semplicità della procedura di accesso al prestito on-line (richiesta, rinnovo, prenotazione)	645	4,86	1,24
	Capacità di fornire soluzioni da parte del servizio on-line "chiedi alla tua biblioteca"	390	4,79	1,27
Rispetto alle sue esigenze d'uso delle risorse elettroniche si ritiene soddisfatta/o di:	Semplicità della ricerca e della consultazione	802	4,74	1,13
	Disponibilità di risorse elettroniche (e-journals, banche dati, e-books)	816	4,52	1,22
Si ritiene complessivamente soddisfatta/o dei servizi di supporto ricevuti?		1886	4,42	0,95
Rispetto allo scorso anno si ritiene:	meno soddisfatto dei servizi ricevuti	172	0,09	
	ugualmente soddisfatto dei servizi ricevuti	1096	0,58	
	più soddisfatto dei servizi ricevuti	311	0,16	
	non so	307	0,16	