

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 201

PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

Sezione generale

Indichi la sua sede di servizio:	Frequenza N.	Frequenza %
Direzioni/sistema bibliotecario - servizi centrali	187	41%
Dipartimenti, scuole e centri dell'Area di scienze della vita e della salute e dell'Area di scienze ed ingegneria	85	19%
Dipartimenti, scuole e centri dell'Area di scienze economiche e giuridiche e dell'Area di scienze umanistiche	27	6%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze della vita e della salute o dell'Area di scienze ed ingegneria	35	8%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze economiche e giuridiche o dell'Area di scienze umanistiche	35	8%
Non risponde	83	18%
Totale complessivo	452	100%

Rispetto alla sua posizione lavorativa attuale: [Ha un incarico con responsabilità di struttura organizzativ	Frequenza N.	Frequenza %
Sì	93	20%
No	277	61%
Non risponde	82	18%
Totale complessivo	452	100%

Rispetto alla sua posizione lavorativa attuale: [Lei è tecnico di laboratorio di ricerca]	Frequenza N.	Frequenza %
Sì	50	11%
No	315	70%
Non risponde	87	19%
Totale complessivo	452	100%

Rispetto alla sua posizione lavorativa attuale: [E' convenzionato con Servizio Sanitario Nazionale]	Frequenza N.	Frequenza %
Sì	41	9%
No	325	72%
Non risponde	86	19%
Totale complessivo	452	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

Sezione:

A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza N.	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media (scala 1 - 6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D01. In riferimento al supporto alla gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)	001. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	20	6%	4,55	2,7	4,36	4,30	4,83
	Totale			4,55	2,7			
D02. In riferimento al supporto alla gestione giuridica ed amministrativa della propria carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)	002. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	95	27%	4,69	1,8	4,28	4,21	4,41
	Totale			4,69	1,8			
D03. In riferimento ai servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)	003. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	125	35%	4,80	1,5	4,71	4,54	4,76
	Totale			4,80	1,5			
D04. In riferimento al processo di valutazione della performance individuale	004. Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	353	100%	3,63	2,3	3,66	3,62	3,73
	005. Il processo di valutazione è chiaro	353	100%	3,51	2,4	n.d.	n.d.	n.d.
	006. I tempi del processo di valutazione sono adeguati	353	100%	3,80	2,2	3,61	3,58	3,66
	Totale			3,65	2,3			
D05. In riferimento alla formazione interna	007. Le procedure di accesso sono chiare	213	60%	4,11	2,1	4,07	3,97	4,03
	008. Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate	213	60%	4,21	1,6	4,10	4,00	3,98
	009. L'offerta formativa è ampia	213	60%	3,19	2,2	3,29	3,22	2,96
	010. L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	213	60%	3,87	2,0	3,79	3,74	3,78
Totale			3,85	2,1				
D06. In riferimento alla formazione esterna	011. Le procedure di accesso sono chiare	64	18%	3,59	2,4	3,70	3,66	3,93
	Totale			3,59	2,4			
D07. In riferimento al rimborso missioni	012. Le procedure sono chiare	116	33%	4,32	2,2	4,16	4,39	4,29
	013. Il supporto fornito è efficace	116	33%	4,59	2,1	4,27	4,54	4,37
	014. Il rimborso avviene in tempi adeguati	116	33%	4,83	1,8	4,29	4,40	4,23
	Totale			4,58	2,0			
D08. In riferimento al servizio informativo agli stipendi	015. Le informazioni fornite sono chiare	95	27%	4,38	2,0	n.d.	n.d.	n.d.
	016. I tempi di risposta sono adeguati	95	27%	4,46	2,0	n.d.	n.d.	n.d.
Totale			4,42	2,0				

Sezione:

A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza N.	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media (scala 1 - 6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D09. In riferimento alla gestione dei collaboratori	017. I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari	87	94%	● 2,85	2,2	2,99	3,00	2,98
	018. I criteri adottati per la valutazione delle prestazioni individuali del personale sono adeguati	87	94%	● 2,72	2,0	2,99	2,91	3,18
	019. Le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare	87	94%	● 2,05	1,4	2,85	3,03	2,32
	020. Il processo di selezione del personale esterno è adeguato	87	94%	● 2,97	2,2	3,41	3,44	3,47
	021. Il processo di formazione del personale è adeguato	87	94%	● 2,93	1,7	3,18	3,35	3,07
Totale				2,70	2,0			
D10. In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	022. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	353	100%	● 3,82	2,0	3,87	3,88	3,69
Totale				3,82	2,0			
Totale complessivo				3,80	2,4			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

Sezione: B) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza N.	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D11. In riferimento al supporto all'acquisto di beni e servizi	023. Le procedure sono chiare	163	47%	3,57	2,78	3,74	3,71	3,22
	024. I tempi sono adeguati	163	47%	3,57	2,54	3,50	3,55	3,18
	025. Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	163	47%	4,49	1,84	4,27	4,35	4,48
Totale				3,88	2,57			
D12. In riferimento agli interventi di manutenzione	026. La procedura di segnalazione del guasto è chiara	208	60%	4,39	1,82	4,12	4,07	4,60
	027. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	208	60%	3,74	2,24	3,66	3,69	4,16
	028. Gli interventi sono risolutivi	208	60%	4,02	1,99	3,84	3,87	4,36
Totale				4,05	2,09			
D13. In riferimento ai servizi generali e alla logistica erogati dall'Ateneo (riferirsi solo agli spazi gestiti e ai servizi erogati dall'Ateneo)	029. Gli ambienti sono puliti	336	96%	3,95	2,14	3,89	3,77	3,62
	030. Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili	338	97%	4,18	1,87	4,03	4,10	3,97
	031. Il riscaldamento è confortevole	334	96%	4,01	2,23	3,71	3,81	3,92
	032. Il raffrescamento è confortevole	327	94%	4,04	2,32	3,78	3,78	3,95
	033. Ritiene adeguata la sua sicurezza personale nelle strutture dell'Ateneo	335	96%	4,28	2,16	3,95	3,93	3,70
	034. Ritiene adeguata la sicurezza di edifici e impianti dell'Ateneo	323	93%	4,23	1,96	3,93	3,90	3,78
	035. I servizi postali sono adeguati	292	84%	4,61	1,57	4,47	4,41	4,40
	036. I servizi di protocollo sono adeguati	295	85%	4,64	1,52	4,59	4,67	4,54
	037. Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	184	53%	3,92	2,48	3,79	3,43	3,97
	038. La gestione dei rifiuti speciali è adeguata	191	55%	3,59	2,99	3,70	3,65	3,49
039. La gestione della raccolta differenziata è adeguata	284	81%	2,93	2,85	n.d.	n.d.	n.d.	
Totale				4,06	2,34			
D14. In riferimento al supporto agli approvvigionamento e ai servizi logistici	040. si ritiene complessivamente soddisfatto	349	100%	3,85	1,42	3,69	3,66	3,65
Totale				3,85	1,42			
Totale complessivo				4,02	2,26			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

Sezione: C) COMUNICAZIONE

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza N.	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D15. In riferimento ai servizi di comunicazione da lei richiesti per la promozione di eventi/servizi	041. Gli strumenti promozionali on-line (es.: news, pagine web, social, media) sono efficaci e di qualità	105	23%	3,91	2,31			
	042. Gli strumenti promozionali off-line (es.: locandine, brochures) sono efficaci e di qualità	102	23%	3,75	2,59			
	043. Le tempistiche sono adeguate	102	23%	3,75	2,47			
	044. Il supporto ricevuto dal personale addetto è adeguato	104	23%	3,84	2,64			
Totale				3,81	3,81			
D16. In riferimento al portale di Ateneo, esprima il suo livello di soddisfazione rispetto a:	045. Facilità di navigazione	344	76%	3,54	2,43			
	046. Reperibilità delle informazioni	344	76%	3,18	2,27			
	047. Completezza delle informazioni e chiarezza espositiva	340	75%	3,53	2,03			
	048. Tempestività nella promozione di notizie ed eventi	326	72%	4,26	1,98			
	049. Piacevolezza dell'interfaccia grafica	337	75%	3,83	2,38			
Totale				3,66	3,66			
D17. In riferimento all'intranet My Univr	050. Indichi la frequenza di utilizzo di MyUnivr come strumento di comunicazione interna	343	76%	3,62	0,69			
	Totale			3,62	3,62			
D18. Rispetto all'efficacia ed adeguatezza della comunicazione interna in My UNIVR (1 - Per nulla soddisfatto/a, 6 - Molto soddisfatto/a)	052. esprima il suo livello di soddisfazione	337	75%	4,12	1,70			
	Totale			4,12	4,12			
D19. Complessivamente, in riferimento alla comunicazione (1 - Per nulla soddisfatto/a, 6 - Molto soddisfatto/a)	053. si ritiene soddisfatto/a	343	76%	3,85	1,65	3,77	3,76	3,52
	Totale			3,85	3,85			
Totale complessivo		3.127	6,92	0,78	0,00			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Giornaliera	Settimanale	Mensile	Raramente	Totale
D17. In riferimento all'intranet My Univr	050. Indichi la frequenza di utilizzo di MyUnivr come strumento di comunicazione interna	267	46	6	24	343
		78%	13%	2%	7%	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

Sezione: D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza N.	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D20. In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	054. La connessione di rete è sempre disponibile	331	97%	4,65	1,3	4,64	4,63	4,18
	055. La velocità di rete è adeguata	330	97%	4,78	1,4	4,63	4,62	4,25
	Totale			4,72	1,4			
D21. In riferimento alla rete wi-fi	056. La copertura di rete è adeguata	288	84%	4,48	1,7	3,97	4,00	4,02
	057. La velocità di rete è adeguata	287	84%	4,57	1,8	4,09	4,12	4,16
	Totale			4,53	1,7			
D22. In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	058. Si ritiene complessivamente soddisfatto	324	95%	4,33	1,8	4,12	4,14	3,97
	Totale			4,33	1,8			
D23. In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (web conference, storage...)	059. La dimensione della casella di posta è sufficiente	333	98%	5,00	1,2	4,79	4,86	4,35
	060. L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	331	97%	4,17	2,1	4,51	4,67	4,11
	061. La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	236	69%	4,44	1,6	4,52	4,63	4,24
	Totale			4,55	1,8			
D24. In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	63. La connessione agli applicativi è sempre disponibile	307	90%	4,28	1,4	4,33	4,40	3,88
	64. La velocità di risposta degli applicativi è adeguata	308	90%	3,98	1,9	4,06	4,16	3,63
	065. Le procedure di utilizzo sono chiare	307	90%	3,83	1,9	3,96	4,05	3,44
	066. La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo	307	90%	3,89	2,0	3,99	4,07	3,51
	Totale			4,00	1,8			
D25. Indichi gli ambiti degli applicativi maggiormente utilizzati fra i seguenti:	067. CSA	310	91%	1,86	0,1	n.d.	n.d.	n.d.
	068. Esse3	310	91%	1,67	0,2	n.d.	n.d.	n.d.
	069. U-GOV	310	91%	1,17	0,1	n.d.	n.d.	n.d.
	070. GestPresenze INAZ	310	91%	1,11	0,1	n.d.	n.d.	n.d.
	071. Titulus	310	91%	1,32	0,2	n.d.	n.d.	n.d.
	072. dbERW	310	91%	1,42	0,2	n.d.	n.d.	n.d.
	073. EasyRoom	310	91%	1,79	0,2	n.d.	n.d.	n.d.
	074. IRIS	310	91%	1,95	0,0	n.d.	n.d.	n.d.
	075. U-Web Missioni	310	91%	1,73	0,2	n.d.	n.d.	n.d.
	076. Gestione richieste d'acquisto	310	91%	1,67	0,2	n.d.	n.d.	n.d.
	077. Data warehouse di Ateneo - Pentaho	310	91%	1,91	0,1	n.d.	n.d.	n.d.
	Totale			1,60	0,2			

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza N.	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D26. In riferimento al servizio Help-Desk informatico	079. L'assistenza ricevuta è risolutiva	313	92%	4,56	1,6	4,59	4,62	4,60
	080. L'assistenza avviene in tempi adeguati	313	92%	4,23	2,3	4,46	4,51	4,44
	Totale			4,40	2,0			
D27. In riferimento ai servizi informatici e tecnologici	081. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	341	100%	4,14	1,7	4,20	4,23	4,08
	Totale			4,14	1,7			
Totale complessivo				3,19	3,0			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.




DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Giornaliera	Mensile	Annuale	Mai	Totale
D24. In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	062. Indichi la frequenza di utilizzo	246	60	4	31	341
		72%	18%	1%	9%	100%
QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE	Indichi la frequenza di utilizzo					
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)		71%	16%	4%	9%	100%

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Giornaliera	Mensile	Annuale	Mai	Totale
D26. In riferimento al servizio Help-Desk informatico	078. Indichi la frequenza di utilizzo	67	176	75	23	341
		20%	52%	22%	7%	100%
QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE	Indichi la frequenza di utilizzo					
In riferimento al servizio Help-Desk informatico		13%	62%	20%	5%	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

Sezione: E) CONTABILITA'

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza N.	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D28. In riferimento al supporto all'uso del sistema contabile (assistenza e supporto per bilancio e budget, reportistica ed estrazione dati contabili)	082. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	122	88%	 3,82	1,6	3,95	3,98	3,73
Totale				3,82	1,6			
D29. In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, limiti di spesa)	083. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	59	43%	 3,97	1,9	4,01	4,08	3,91
Totale				3,97	1,9			
D30. In riferimento al supporto alla contabilità	084. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	138	100%	 3,85	1,6	4,09	4,02	3,93
Totale				3,85	1,6			
Totale complessivo				3,86	1,7			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

Sezione: F) BIBLIOTECHE

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza N.	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D31. In riferimento alle operazioni in presenza presso le biblioteche	085. Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile	38	40%	5,03	1,6	n.d.	n.d.	n.d.
	086. Il patrimonio documentale cartaceo è adeguato alle sue esigenze	38	40%	4,97	1,4	n.d.	n.d.	n.d.
	087. Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	38	40%	5,42	1,0	n.d.	n.d.	n.d.
Totale				5,14	1,3			
D32. In riferimento alle operazioni on-line	088. Le procedure di accesso al prestito sono chiare	76	79%	4,71	1,4	n.d.	n.d.	n.d.
	089. Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	76	79%	4,64	1,6	n.d.	n.d.	n.d.
	090. Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili	76	79%	4,67	1,7	n.d.	n.d.	n.d.
	091. Le risorse elettroniche disponibili sono adeguate alle sue esigenze	76	79%	4,74	1,3	n.d.	n.d.	n.d.
	092. Il supporto on-line avviene in tempi adeguati	76	79%	4,75	1,4	n.d.	n.d.	n.d.
Totale				4,70	1,4			
D33. In riferimento ai servizi interbibliotecari	093. Le procedure di accesso sono chiare	39	41%	4,97	1,3	n.d.	n.d.	n.d.
	094. I tempi di attesa sono adeguati	39	41%	5,15	1,1	n.d.	n.d.	n.d.
Totale				5,06	1,2			
D34. In riferimento ai servizi bibliotecari	095. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	96	100%	4,90	1,0	n.d.	n.d.	n.d.
Totale				4,90	1,0			
Totale complessivo				4,85	1,4			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

Sezione: G) REPORTING

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza N.	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D35. In riferimento al servizio di richiesta dati	096. Il servizio di reporting fornito è efficace	92	100%	4,38	1,4	n.d.	n.d.	n.d.
	097. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	92	100%	4,60	1,3	n.d.	n.d.	n.d.
	098. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	92	100%	4,00	1,6	n.d.	n.d.	n.d.
Totale				4,33	1,5			

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

Sezione:

H) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza N.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D36. In riferimento a tutti gli aspetti considerati	099. si ritiene complessivamente soddisfatto/a del supporto ricevuto	341	75%	4,10	1,3	4,04	3,97	3,82

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Totale
D37. In riferimento al supporto ricevuto nei servizi tecnici e amministrativi	100. come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	78 23%	174 51%	45 13%	44 13%	341 100%
QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE						
In riferimento al supporto ricevuto nei servizi tecnici amministrativi	Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	23%	43%	26%	8%	100%