

Questionario Customer Satisfaction servizi amministrativi

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

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

Messaggio di benvenuto

Caro collega,

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

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

Grazie per la collaborazione.

Domande

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5 Sì

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

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

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

| AREA | No | Più no che si | Né si né no | Più 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 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 01. Acquisti beni e servizi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| 02. Dottorato di ricerca | <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 | <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 | <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 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| 10. Trasparenza e Comunicazione | <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 IL RUOLO INDICATO NEL DB E' PROFESSORE O RICERCATORE.** Durante l'anno 2017, sei stato Coordinatore di master, Direttore di corsi di perfezionamento, Direttore di corsi di aggiornamento professionale, Coordinatore di corsi di Dottorato o Direttore di Scuole di specializzazione con sede amministrativa nel tuo dipartimento di afferenza? (è possibile selezionare più di una scelta)

- 1 Coordinatore di master/Direttore di corsi di perfezionamento/ Direttore di corsi di aggiornamento professionale
- 2 Coordinatore di corsi di Dottorato

3 Direttore di Scuole di specializzazione

4 Nessuno degli incarichi in elenco

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

1 Molto negativamente

2 Negativamente

3 Né positivamente né negativamente

4 Positivamente

5 Molto positivamente

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

1 Molto negativamente

2 Negativamente

3 Né positivamente né negativamente

4 Positivamente

5 Molto positivamente

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

1 Molto negativamente

2 Negativamente

3 Né positivamente né negativamente

4 Positivamente

5 Molto positivamente

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

1 No

2 Più no che sì

3 Né sì, né no

4 Più sì che no

5 Sì

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

Messaggio finale

Grazie per la disponibilità e per il tempo impiegato!