

ALLEGATO: Ascolto dell'Utenza

Sommario

Ascolto dell'Utenza.....	2
Good Practice	2
Ascolto dell'Utenza - Amministrazione Centrale	3
Ascolto dell'Utenza – Strutture Decentrate	4
Ascolto dell'Utenza - Centro di Ateneo per le Biblioteche (CAB), Biblioteche e Raccolte librerie dipartimentali	4
Sezione CS_Amm.ce	6
Sezione CS_Strutt	53
Sezione CS_ CAB_Biblio	61
1. Biblioteche di Area	61
2. Raccolte librerie dipartimentali	67
3. CAB	73

Ascolto dell'Utenza

Nel corso del 2025, l'Ateneo ha consolidato il proprio impegno nell'ascolto dell'utenza, proseguendo il percorso già avviato negli anni precedenti, per orientare le azioni future.

Le indicazioni che emergono dalle indagini sono oggetto di auto-analisi da parte delle U.O. di Ateneo e costituiscono una delle basi informative per la definizione e l'attuazione di azioni di miglioramento, in coerenza con quanto previsto nel PIAO 2025-27 ([obiettivo istituzionale n. 8, tabella 2.2.1](#), [obiettivo organizzativo di struttura n. 8, tabella 2.2.2](#)) e in prosieguo nel [PIAO 2026-2028 \(Obiettivi istituzionali n. 8 e n. 9, in tabella 2.2.1\)](#).

I risultati delle indagini di ascolto dell'utenza, completi dei suggerimenti/commenti eventualmente segnati dagli intervistati (in appositi campi liberi dei *forms*), sono infatti trasmessi periodicamente ai/alle Dirigenti delle Aree ed ai/alle Responsabili delle Strutture decentrate, per consentire la relativa analisi e la progettazione – in relazione alle criticità rilevate – di azioni correttive 'mirate'; segue l'invio di proposte alla Direzione generale, di cui si tiene conto anche ai fini della pianificazione, per le successive annualità, di obiettivi di performance finalizzati al miglioramento organizzativo e dei servizi.

Di seguito si riportano le principali indagini svolte nel corso del 2025:

Good Practice

Il progetto Good Practice è promosso e coordinato a livello nazionale dal Politecnico di Milano. L'indagine si fonda su una metodologia consolidata, permettendo il confronto con gli altri Atenei italiani, che, raggruppati in cluster dimensionali omogenei (mega, grandi, medi, piccoli e scuole universitarie superiori), consente di arricchire il patrimonio informativo dell'Amministrazione, anche grazie ad un benchmark orizzontale tra atenei, e la diffusione di pratiche virtuose mediante scambi di esperienze.

Gli obiettivi generali del progetto possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

- rilevare in maniera sistematica e su base annuale il livello di efficacia percepita (customer satisfaction) da parte dell'utenza interna - comprendente docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti, personale tecnico-amministrativo/dirigenti e studenti (suddivisi in studenti del primo anno e studenti degli anni successivi) - attraverso la somministrazione di questionari anonimi, distinti per ciascun target, capaci di restituire una fotografia aggiornata del giudizio espresso sulle principali categorie di servizi interni;
- rilevare in maniera sistematica e su base annuale il livello di benessere organizzativo del personale tecnico amministrativo, mediante un'indagine on line strutturata ad hoc;
- adottare un modello di rilevazione orientato alla logica dell'Activity-Based Costing (ABC), allo scopo di raccogliere ed esaminare indicatori di efficienza relativi ai principali servizi amministrativi e tecnico-logistici, analizzati mediante i costi del personale (interno, collaboratori e consulenti esterni), e i driver di costo specifici associati a ciascun servizio attenzionato.;
- promuovere l'innovazione organizzativa mediante l'attivazione di laboratori tematici annuali.

Viene utilizzata una piattaforma condivisa per la raccolta dei dati, e la restituzione di report dedicati e/o di databases sui quali costruire elaborazioni e statistiche, utili sia per fini interni (programmazione, rendicontazione, monitoraggio) sia per la comunicazione trasparente dei risultati verso la comunità accademica e i portatori di interesse esterni.

Al momento della stesura della presente Relazione, sono ancora in corso di elaborazione, a cura del MIP- Politecnico di Milano, gli esiti dell'indagine sull'efficacia percepita riferita ai servizi di supporto erogati nel 2025. Appena disponibili, saranno organizzati – anche alla luce di puntuale

raccomandazione del NdV – momenti di condivisione dei risultati dell'indagine e di discussione con la Comunità accademica.

Ascolto dell'Utenza - Amministrazione Centrale

L'Area Organizzazione e Sviluppo ha coordinato, a partire dal 2023, l'attivazione di un'indagine volta a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla fruizione dei servizi erogati – anche in modalità a distanza – dagli Uffici dell'Amministrazione Centrale. I dati riportati nella presente relazione si riferiscono al periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2025.

L'indagine è stata realizzata tramite l'applicativo MS-Forms in uso presso l'Ateneo: al 31/12/2025 risultavano attivi **344** sondaggi di gradimento - ciascuno riferito a uno specifico servizio erogato, anche a distanza - e resi accessibili mediante link personalizzati, messi anche a disposizione nel catalogo dei servizi pubblicato sul sito web di Ateneo, nella pagina dedicata: [Amministrazione centrale](#).

I contenuti del questionario, inizialmente definiti per i servizi dell'Amministrazione centrale, sono stati successivamente estesi anche alle Strutture decentrate, al fine di garantire uniformità e coerenza nella rilevazione del grado di soddisfazione.

Tutti i questionari comprendono quesiti volti a rilevare il livello di gradimento rispetto a quattro ambiti principali:

- **canali di comunicazione a distanza**, con *item* relativi alla tipologia di canale utilizzato e alla facilità di contatto;
- **contatti con il personale presso la sede**, con *item* relativi all'adeguatezza degli orari di ricevimento;
- **sito web di Ateneo** www.unina.it, con *item* riguardanti la facilità di reperimento delle informazioni, dei recapiti e degli orari, nonché della modulistica (ove prevista);
- **valutazione del servizio fruito**, con *item* relativi alla cortesia e competenza del personale, ai tempi di attesa per ricevere informazioni ed all'eventuale presenza di criticità.

Vengono inoltre valutati elementi come la chiarezza delle modalità di accesso al servizio, la qualità percepita del servizio rispetto alle aspettative e la chiarezza della documentazione eventualmente ricevuta.

Per ciascun quesito, agli utenti è stato richiesto di esprimere il proprio livello di soddisfazione su una scala da 1 a 6, dove 1 corrisponde a un basso livello di gradimento e 6 al massimo livello.

L'indagine viene erogata, con il supporto dell'Ufficio Organizzazione e *Performance*, direttamente dalle singole Unità Organizzative, che invitano gli utenti alla compilazione del questionario di gradimento, comunicando il relativo link di accesso.

Alla data del 31 dicembre 2025 risultano pervenuti 4.319 questionari compilati, dai quali emerge un grado di soddisfazione medio complessivo pari a **4.7 su 6**. Il dato è stato calcolato sull'intero numero di compilazioni ricevute. Oltre alla media complessiva, sono stati elaborati i punteggi medi relativi a ciascun servizio e, per ogni Area, la media delle valutazioni dei servizi di rispettiva competenza.

Area	Numero risposte al 31/12/2025	Media Punteggi	Nr link attivi ¹
Area Affari Generali e gestione documentale (cartacea ed informatica)	400	5,6	22
Area Attività Contrattuale	23	5,6	22
Area Bilancio e Finanza	981	4,9	15
Area Didattica e Servizi agli Studenti	561	4,2	134
Area Edilizia	111	5,5	25
Area Legale, Privacy e Trattamenti Accessori e Pensionistici	136	5,6	15
Area Organizzazione e Sviluppo	187	5,5	25
Area Prevenzione e Protezione	95	5	29
Area Ricerca, Internazionalizzazione e Terza Missione	1196	4	20
Area Risorse umane	343	5,5	25
Uffici di staff al Rettore e al Direttore Generale	286	5,1	12
Totale complessivo Amministrazione Centrale	4319	4,7	344

Nella sezione **CS_Amm.ce** contenuta nel presente allegato sono riportati, in forma sintetica, i risultati dell'indagine relativi al periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2025, con riferimento sia alle singole Aree in cui si articola l'Amministrazione Centrale, sia alla tipologia di utenti che hanno compilato i questionari.

I risultati di dettaglio sono stati trasmessi ai rispettivi Dirigenti, al fine di consentire un'analisi puntuale delle eventuali criticità emerse e orientare la pianificazione e l'attuazione di azioni di miglioramento.

Ascolto dell'Utenza – Strutture Decentrate

Da ottobre 2024 anche i Dipartimenti e le altre Strutture di Ateneo hanno preso parte attivamente alle indagini di Ascolto dell'Utenza trasmettendo agli utenti i link per esprimere la propria opinione in merito ai servizi fruiti. Tali link sono inoltre pubblicati nelle rispettive pagine web: [Dipartimenti](#) | [Centri](#) | [Scuole](#) | [Orto Botanico](#). I questionari di ascolto dell'utenza attivi al 31/12/2025 risultavano essere 502, e il grado di soddisfazione medio complessivo è pari a 5,11 su una scala da 1 a 6 con un numero complessivo di risultati ottenuti pari 1167.

Per un riepilogo dei risultati si fa rinvio alla sezione **CS_Strutt** contenuta nel presente allegato.

Ascolto dell'Utenza - Centro di Ateneo per le Biblioteche (CAB), Biblioteche e Raccolte librerie dipartimentali

Nel 2025 è proseguita l'erogazione del questionario di *customer satisfaction* anche per i servizi erogati dal Centro di Ateneo per le Biblioteche (CAB), dalle Biblioteche di Area e dalle Raccolte librerie dipartimentali, con il supporto tecnico e metodologico dell'Ufficio Organizzazione e Performance, assicurato sia nella fase di somministrazione sia nel monitoraggio periodico dei risultati.

Centro di Ateneo per le Biblioteche – CAB: Il questionario, composto da 11 quesiti, è rivolto a studenti, dottorandi, docenti e personale tecnico-amministrativo e si articola in due sezioni principali:

- la prima, dedicata all'esperienza degli utenti con i canali di comunicazione a distanza (mail, telefono e piattaforma Teams);
- la seconda, relativa alla fruibilità del sito web del CAB, con particolare attenzione alla reperibilità delle informazioni e alla chiarezza dei contenuti.

Per ciascun quesito, viene chiesto agli utenti di esprimere un giudizio su scala **da 1 a 6**, dove 1 rappresenta il livello minimo di soddisfazione e 6 il massimo.

I dati riportati in questa Relazione si riferiscono alle compilazioni pervenute dal 01 gennaio 2025 fino al 31 dicembre 2025: i questionari compilati sono 84, con un punteggio medio complessivo pari a **5,39/6**.

Biblioteche di Area e Raccolte Librarie: i questionari, costruiti in sinergia con i Responsabili delle Biblioteche di Area ed approvati dal Presidente del CAB, sono accessibili mediante link personalizzati e tramite **QR Code** esposti nei locali delle biblioteche e delle Strutture dipartimentali, nonché inseriti nella modulistica cartacea di ciascuna biblioteca. Tale soluzione ha agevolato l'utenza nella compilazione del questionario contestualmente alla fruizione dei servizi, prevalentemente erogati in presenza.

I questionari, articolati in 14 quesiti, hanno raccolto informazioni relative all'utente (appartenenza alla comunità federiciana, frequenza e tipologia di utilizzo), nonché valutazioni su aspetti fondamentali del servizio:

- **adeguatezza del patrimonio documentale;**
- **logistica, qualità della comunicazione;**
- **cortesie;**
- **disponibilità del personale.**

La scala di valutazione è espressa in **valori da 1 a 5**, dove 1 indica il minimo e 5 il massimo livello di soddisfazione.

Complessivamente, relativamente all'anno 2025, si contano n. 832 questionari compilati, di cui n. 718 per le Biblioteche di Area e n. 114 per le Raccolte librerie dipartimentali, con un grado di soddisfazione medio complessivo **pari a 4,94/5** per le Biblioteche di Area e **4,93/5** per le Raccolte librerie dipartimentali.

Per un riepilogo dei risultati si rinvia alla sezione **CS_ CAB_Biblio** contenuta nel presente allegato.

Sezione **CS_Amm.ce**

Indagine di Customer Satisfaction effettuata presso l'Amministrazione Centrale - risultati dal 01.01.2025 al 31.12.2025

A partire dal 23 ottobre 2023 le singole Unità Organizzative inviano agli utenti - in occasione della fruizione dei servizi riportati nella pagina <https://www.unina.it/trasparenza/catalogo-servizi-a-distanza> (in continuo aggiornamento) - i *link* di accesso ai questionari **di customer satisfaction**, nei quali sono presenti le domande di seguito riportate:

Intervistato:	Personale t.a.
	Personale dirigenziale
	Professori
	Ricercatori
	Studenti
	Dottorandi
	Assegnisti
	Professori a contratto
	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)
	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura mediante uno o più canali di comunicazione a distanza?	Si
	No
Indichi quale/i (è possibile indicare più risposte)	Mail
	PEC
	Telefono

	Piattaforma Teams (utenti interni)
Facilità di contattare il personale della Struttura tramite i diversi canali di comunicazione a distanza	Valutazione da 1 a 6
Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura recandosi fisicamente presso la sede?	Valutazione da 1 a 6
Adeguatezza degli orari di ricevimento del pubblico presso la sede della Struttura	Valutazione da 1 a 6
Ha consultato il sito web di Ateneo per reperire informazioni sul servizio o sulla Struttura di Ateneo che lo eroga?	Valutazione da 1 a 6
Facilità di reperire sul sito le informazioni sul servizio	Valutazione da 1 a 6
Chiarezza delle informazioni presenti sul sito nella pagina web della Struttura che eroga il servizio	Valutazione da 1 a 6
Facilità di reperire sul sito la modulistica da compilare per la fruizione del servizio	Valutazione da 1 a 6
Facilità nel compilare la modulistica per la fruizione del servizio	Valutazione da 1 a 6
Facilità di reperire sul sito i recapiti del personale della Struttura da contattare e gli orari di apertura al pubblico	Valutazione da 1 a 6
Cortesìa del personale tecnico-amministrativo	Valutazione da 1 a 6
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale tecnico-amministrativo	Valutazione da 1 a 6
Adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni	Valutazione da 1 a 6
La modalità di accesso al servizio è chiara?	Valutazione da 1 a 6
Rispetto alle tue aspettative, sei soddisfatto dei tempi di erogazione del servizio?	Valutazione da 1 a 6
Le eventuali documentazioni prodotte sono chiare?	Valutazione da 1 a 6
La qualità del servizio ha soddisfatto le aspettative?	Valutazione da 1 a 6
In caso di criticità che genere di problematiche sono state riscontrate? (sono possibili più risposte)	Ritardi nell'erogazione del servizio rispetto ai tempi indicati nella Carta dei Servizi
	Sul sito web di Ateneo sono presenti informazioni sul servizio incomplete / inesatte
	Eccessivi tempi di attesa per ottenere informazioni
	Complessità della modulistica
	Poca competenza da parte del Personale
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, la mia valutazione complessiva sul servizio è	Valutazione da 1 a 6
Indichi, secondo la sua esperienza, un aspetto del servizio che può essere migliorato	Campo di testo libero

Tabella **CS_Domande** questionari Customer Satisfaction

Nel presente allegato alla Relazione sulla performance 2025 sono riepilogati in forma sintetica i risultati 2025, con riferimento alle singole Aree in cui si articola l'Amministrazione centrale; i risultati di dettaglio dell'indagine vengono restituiti periodicamente ai/alle rispettivi/e Dirigenti – unitamente agli esiti già disponibili dell'indagine *Good Practice* - per consentire l'esame di eventuali criticità e la progettazione e attuazione di azioni di miglioramento.

1. AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Ufficio Formazione	Formazione del personale in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro
Ufficio Formazione	Formazione e sviluppo del personale tecnico-amministrativo e dirigenziale
Ufficio Gestione e Analisi dei dati	Rilevazione ed elaborazione di dati statistici estraibili dal data warehouse di ateneo (dwh)
Ufficio Gestione e Analisi dei dati	Rilevazione dati per indagini del ministero dell'università e della ricerca
Ufficio Gestione e Analisi dei dati	Rilevazione ed elaborazione di dati statistici non estraibili dal data warehouse di ateneo (dwh)
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Gestione delle procedure di audizione del ndv nell'ambito del sistema a.v.a. (d.m. 1154/2021)
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Procedura di conciliazione per il personale dirigenziale e tecnico-amministrativo
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Liquidazione compensi ai componenti del nucleo di valutazione
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Rilevazione delle opinioni studenti ai sensi della legge n. 370/1999
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Supporto tecnico-amministrativo alle riunioni collegiali del nucleo di valutazione
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Richieste/raccolta dati presso le strutture dell'ateneo per la predisposizione relazioni e pareri richiesti al nucleo di valutazione - oiv
Ufficio Etica e Trasparenza	Supporto all'utenza interna in ordine agli adempimenti in materia di trasparenza, etica e anticorruzione e al perseguimento dei connessi obiettivi di performance.
Ufficio Etica e Trasparenza	Ricezione e trattamento segnalazioni di illeciti e irregolarità mediante la piattaforma whistleblowing
Ufficio Organizzazione e performance	Supporto alle strutture di ateneo per l'aggiornamento della carta dei servizi/catalogo dei servizi anche a distanza
Ufficio Organizzazione e performance	Supporto alle strutture di ateneo per le attività connesse al progetto good practice, coordinato dal mip - politecnico di milano
Ufficio Organizzazione e performance	Attività correlate all'assegnazione, monitoraggio e valutazione degli obiettivi assegnati al direttore generale e ai dirigenti delle aree.

Ufficio Organizzazione e performance	Attività correlate all'assegnazione degli obiettivi operativi assegnati ai responsabili delle u.o. delle strutture decentrate
Ufficio Organizzazione e performance	Supporto alle strutture di ateneo per l'aggiornamento della mappatura dei processi
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Accesso ai documenti amministrativi
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Accesso civico generalizzato
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Pubblicazioni di atti, dati ed informazioni all'albo ufficiale e/o sul sito web di ateneo
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Accesso civico semplice
Ufficio Supporto ai processi di Autovalutazione, Valutazione e Accredimento e al Presidio della Qualità	Supporto tecnico-amministrativo alle riunioni collegiali del presidio della qualità di ateneo (p.q.a.)
Ufficio Supporto ai processi di Autovalutazione, Valutazione e Accredimento e al Presidio della Qualità	Acquisizione dati dalle strutture e/o dagli attori dei processi di aq di ateneo, a seguito di richieste provenienti dal pqa o da soggetti esterni (anvur, mur, altri).
Ufficio Supporto ai processi di Autovalutazione, Valutazione e Accredimento e al Presidio della Qualità	Supporto tecnico-amministrativo per iniziative formative/informative rivolte agli attori coinvolti nei processi di assicurazione della qualità e per le attività di autovalutazione, valutazione e accreditamento (ava) dell'ateneo.

Tabella OrgSvil_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2025 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

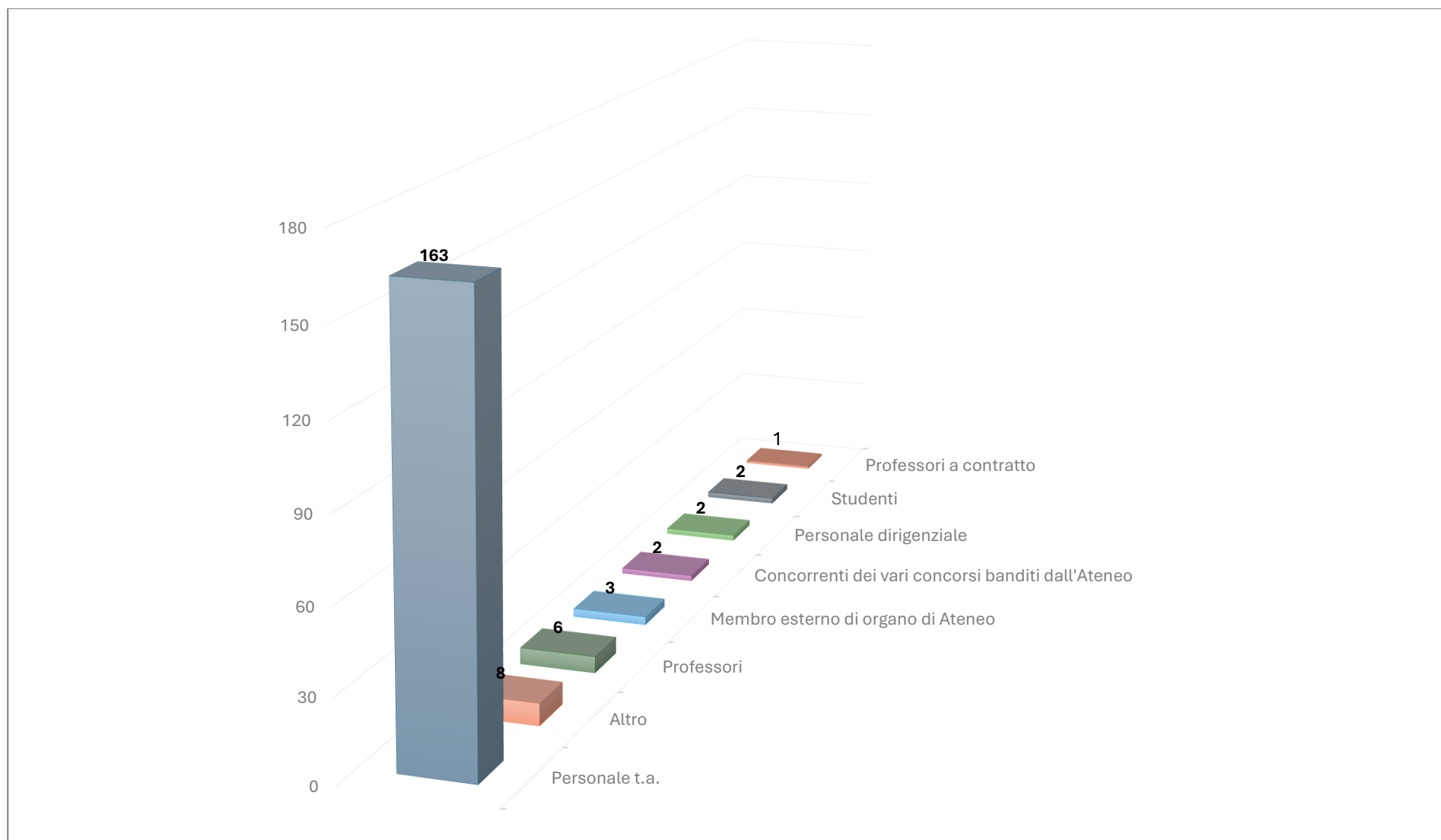


Grafico OrgSvil_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *OrgSvil_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

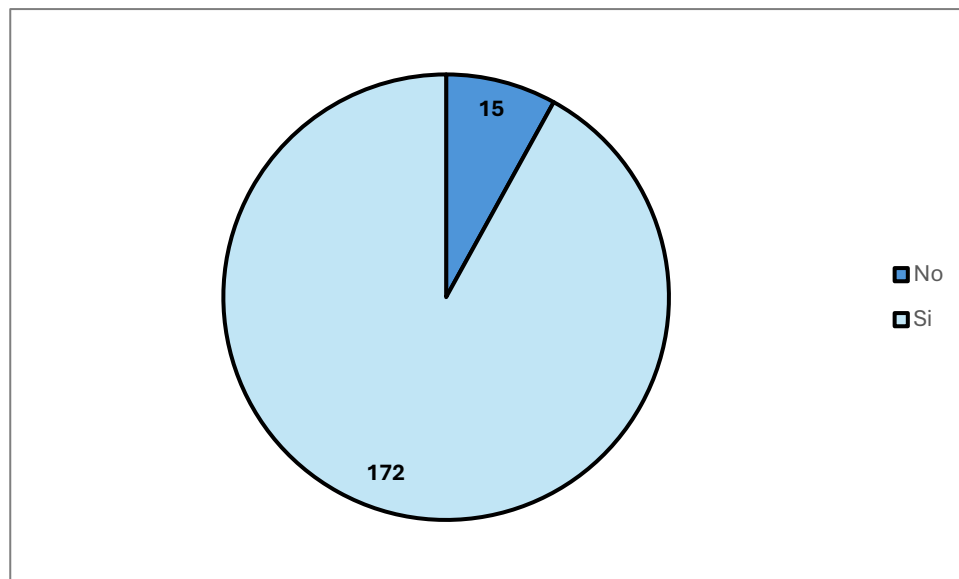


Grafico *OrgSvil_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

Mail	108
PEC	18
Telefono	95
Piattaforma Teams (utenti interni)	90

Tabella *OrgSvil_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5,5**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *OrgSvil_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *Domande questionari Customer Satisfaction*.

2. AREA AFFARI GENERALI E GESTIONE DOCUMENTALE (CARTACEA ED INFORMATICA)

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Area Affari Generali e gestione documentale (cartacea ed informatica)	Supporto agli uffici afferenti all'area per le attività correlate agli adempimenti previsti dai vigenti sistema di misurazione e valutazione della performance (s.m.v.p.) e piano integrato di attività ed organizzazione (p.i.a.o.) di ateneo
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa per la richiesta di costituzione e/o adesione a centri interuniversitari
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa per la richiesta di partecipazione a società e ad altre forme associative di diritto privato
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa per l'accettazione di donazioni, contributi e finanziamenti erogati da enti pubblici o privati
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa per l'istituzione di premi di laurea e/o di studio
Ufficio Affari Generali	Rilascio attestazione copertura assicurativa per personale e studenti
Ufficio Affari Generali	Verifica della corretta formulazione delle richieste di stipula di convenzioni, protocolli di intesa, convenzioni quadro e dei corrispondenti testi di convenzione
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa per la gestione delle polizze assicurative stipulate dall'ateneo
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa per la richiesta di contributi per iniziative di divulgazione scientifica
Ufficio Archivio	Servizio di consultazione dei documenti depositati presso i locali adibiti ad archivio di deposito
Ufficio Auditing	Intervento di audit "a distanza" (o da remoto) per il controllo dei processi amministrativi e contabili
Ufficio Auditing	Supporto e consulenza gestionale e amministrativa interna
Ufficio Auditing	Supporto alle attività di auditing, previste dalla normativa, sui rendiconti dei progetti prin, firb e sir (nota miur prot. n. 8109 del 08.04.2014)
Ufficio Procedure Elettorali e Collaborazioni Studentesche	Assegnazioni collaborazioni studentesche (part-time) e stipula contratti
Ufficio Protocollo	Gestione dei flussi documentali (protocollo) in entrata ed in uscita
Ufficio Servizi Generali	ritiro e consegna fascicoli, dpi, posta e trasporto di elementi di arredo di modeste dimensioni

Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	Supporto e consulenza alle strutture decentrate di ateneo sulle procedure preordinate alla costituzione degli organi interni
Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	Nomina organi di ateneo
Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	Gestione dell'offerta formativa corsi di master, specializzazione e perfezionamento
Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	Mobilità interdipartimentale di professori/ricercatori
Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	Consulenza sulla applicazione delle norme dello statuto e dei regolamenti di ateneo e delle strutture decentrate
Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	Emanazione e pubblicazione statuto e regolamenti di ateneo

Tabella *AffGen_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2025 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

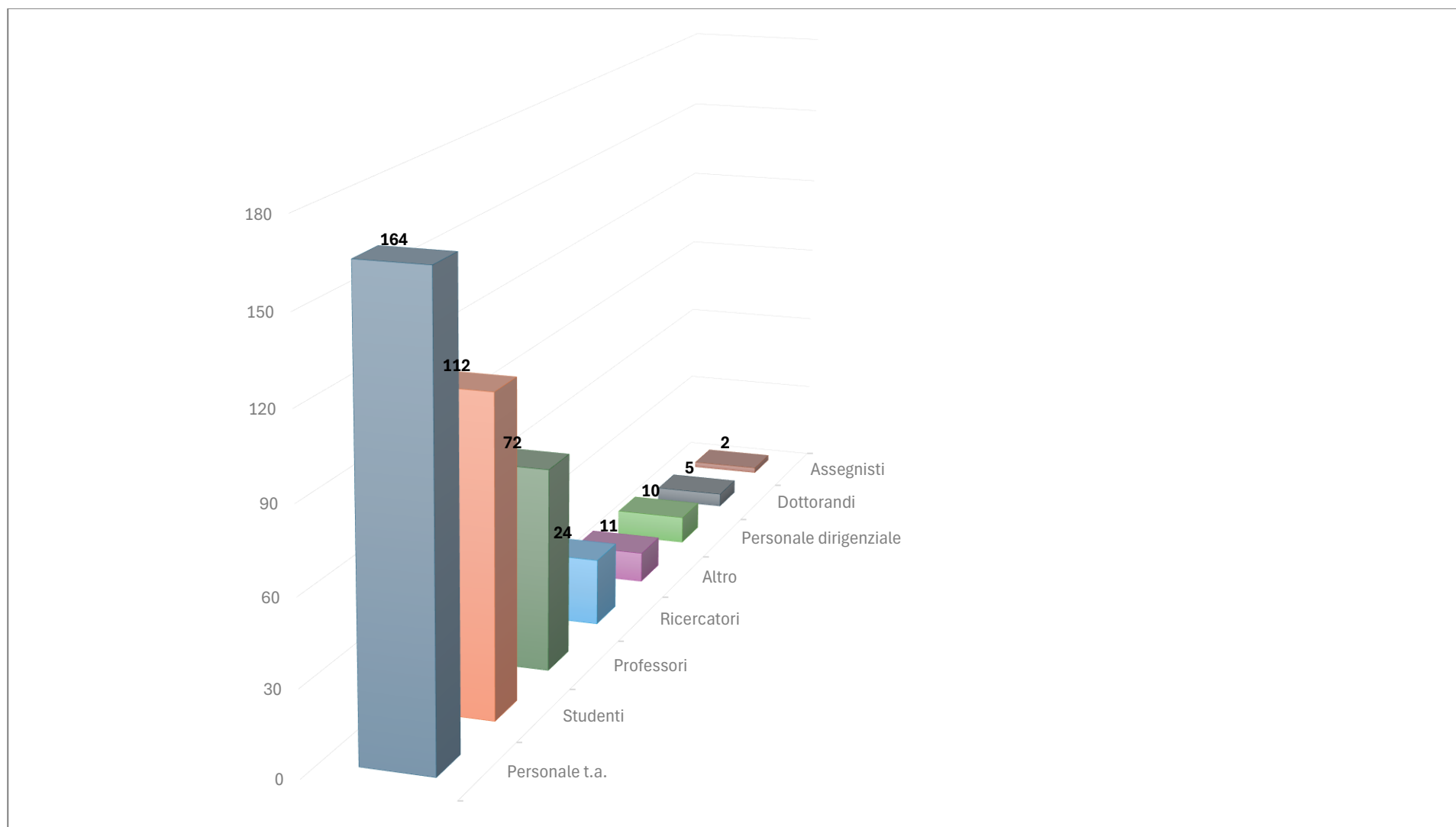


Grafico AffGen_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *AffGen_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

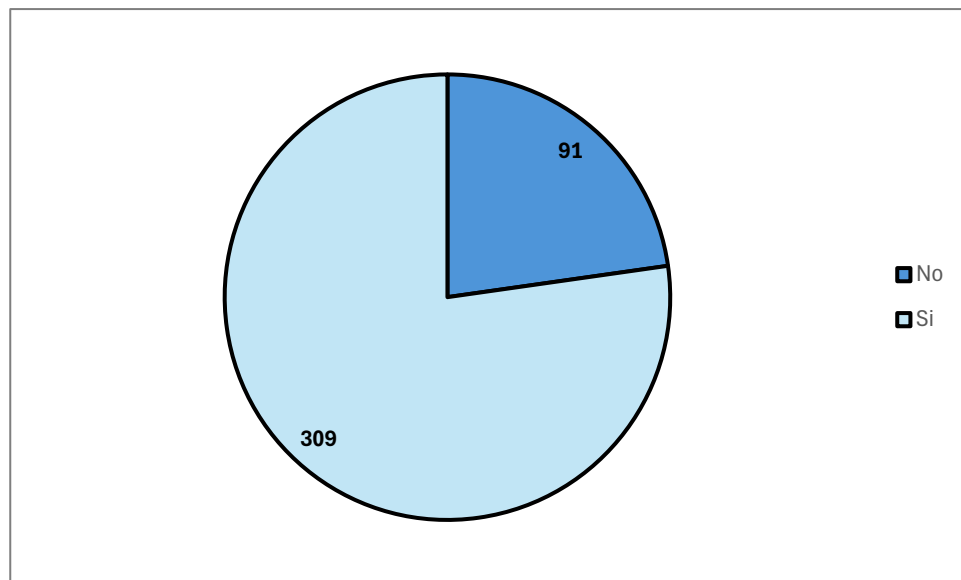


Grafico *AffGen_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

Mail	230
PEC	30
Telefono	178
Piattaforma Teams (utenti interni)	49

Tabella *AffGen_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5,6**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *AffGen_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *Domande questionari Customer Satisfaction*.

3. AREA ATTIVITA' CONTRATTUALE

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Ufficio di supporto alle strutture di Ateneo per le procedure di affidamento	Supporto alle strutture decentrate nella gestione delle procedure ad evidenza pubblica finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria
Ufficio di supporto alle strutture di Ateneo per le procedure di affidamento	Supporto alle strutture decentrate nella gestione delle procedure ad evidenza pubblica aperte finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria
Ufficio di supporto alle strutture di Ateneo per le procedure di affidamento	Supporto alle strutture decentrate nella gestione delle procedure ad evidenza pubblica ristrette finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria
Ufficio di supporto alle strutture di Ateneo per le procedure di affidamento	Supporto alle strutture decentrate nella definizione di questioni specifiche nell'ambito del processo di approvvigionamento di beni e servizi di competenza.
Ufficio Economato e Contratti per Forniture e Servizi Sotto Soglia UECF	Emissione di certificati di regolare esecuzione dei servizi resi
Ufficio Economato e Contratti per Forniture e Servizi Sotto Soglia UECF	Liquidazione delle fatture relative ai contratti di forniture e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria con oneri a carico dell'amministrazione centrale
Ufficio Economato e Contratti per Forniture e Servizi Sotto Soglia UECF	Gestione delle procedure negoziate finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria, con oneri a carico dell'amministrazione centrale
Ufficio Economato e Contratti per Forniture e Servizi Sotto Soglia UECF	Gestione delle procedure finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo inferiore a quello previsto dall'art. 50 comma 1 lett. b) del d. lgs. 36/2023 per gli affidamenti diretti, con oneri a carico dell'amministrazione centrale
Ufficio Economato e Contratti per Forniture e Servizi Sotto Soglia UECF	Attivazione presidio fisso a mezzo guardie non armate, per l'esecuzione di servizi di portierato, custodia e guardiania, a seguito di eventi straordinari segnalati dalle strutture dell'ateneo
Ufficio Economato e Contratti per Forniture e Servizi Sotto Soglia UECF	Gestione procedura relativa al conferimento di incarichi a notai per le esigenze delle strutture di ateneo
Ufficio Gare e Contratti per Forniture e Servizi in House e Sopra Soglia Comunitaria	Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria
Ufficio Gare e Contratti per Forniture e Servizi in House e Sopra Soglia Comunitaria	Gestione procedure ad evidenza pubblica ristrette finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria

Ufficio Gare e Contratti per Forniture e Servizi in House e Sopra Soglia Comunitaria	Gestione dei contratti di appalto di forniture e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria
Ufficio Gare e Contratti per Lavori e Immobili	Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte finalizzate all'acquisizione di lavori di importo superiore alla soglia comunitaria
Ufficio Gare e Contratti per Lavori e Immobili	Gestione procedure negoziate finalizzate all'acquisizione di lavori di importo inferiore alla soglia comunitaria
Ufficio Gare e Contratti per Lavori e Immobili	Gestione dei contratti di concessione di servizi
Ufficio Gestione buoni pasto e riproduzione xerografica	Gestione delle pratiche per il recupero dei buoni pasto non maturati da parte del personale cessato dal servizio
Ufficio Gestione buoni pasto e riproduzione xerografica	Liquidazione delle fatture relative ai contratti di servizio sostitutivo mensa mediante buoni pasto
Ufficio Gestione buoni pasto e riproduzione xerografica	Richiesta di approvvigionamento buoni pasto elettronici per il personale ta e dirigente
Ufficio Gestione Utenze di Ateneo	Gestione procedura di adesione alle convenzioni / accordi quadro consip finalizzata all'acquisizione di servizi di telefonia fissa e mobile e di forniture di energia elettrica e di gas
Ufficio Gestione Utenze di Ateneo	Liquidazione delle fatture relative ai contratti di telefonia fissa e mobile e di energia elettrica e gas
Ufficio Gestione Utenze di Ateneo	Gestione delle attività necessarie ai fini dell'attivazione/disattivazione/dodifica abilitazione delle utenze di telefonia fissa e mobile di ateneo

Tabella AttCon_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2025 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

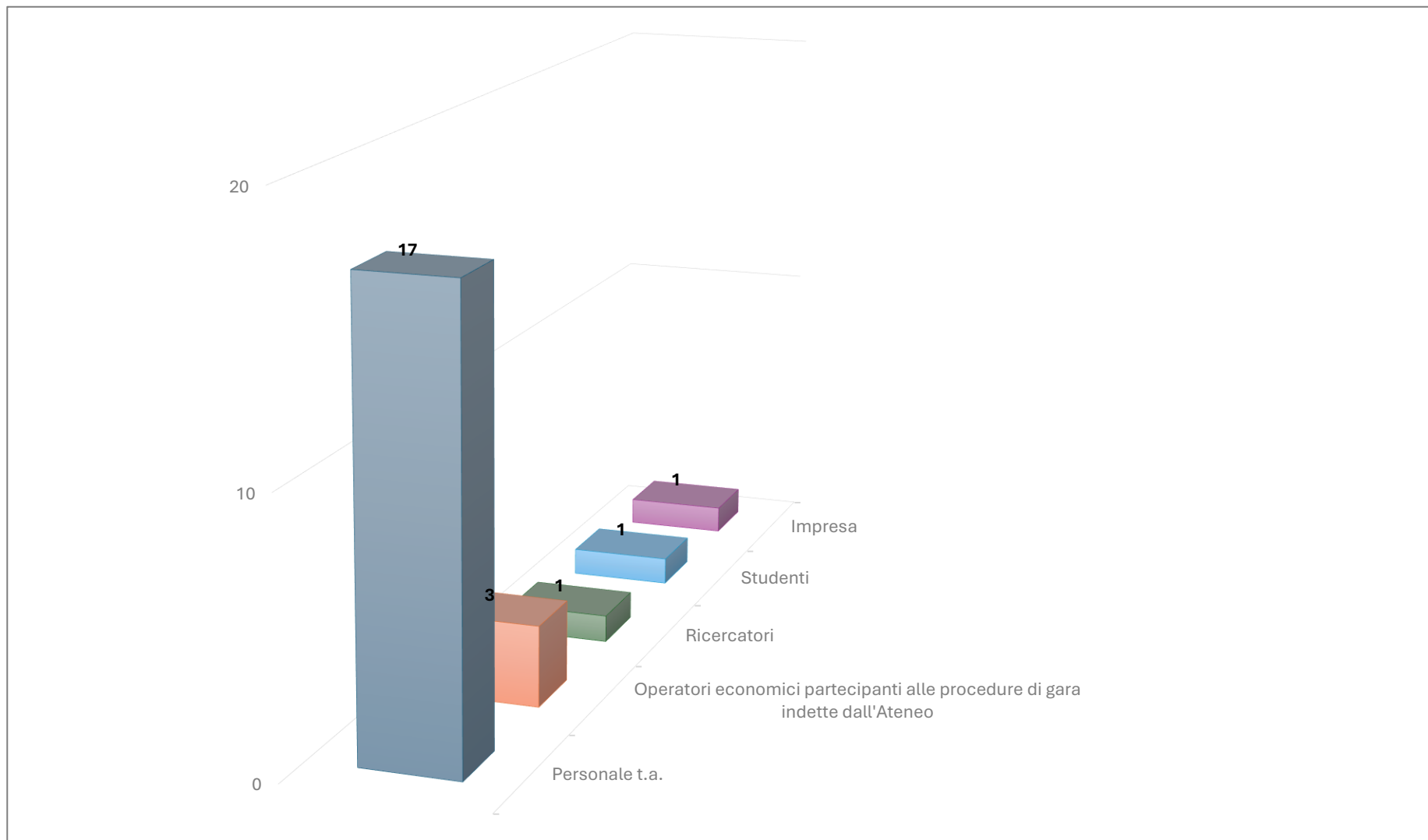


Grafico AttCon_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *AttCon_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

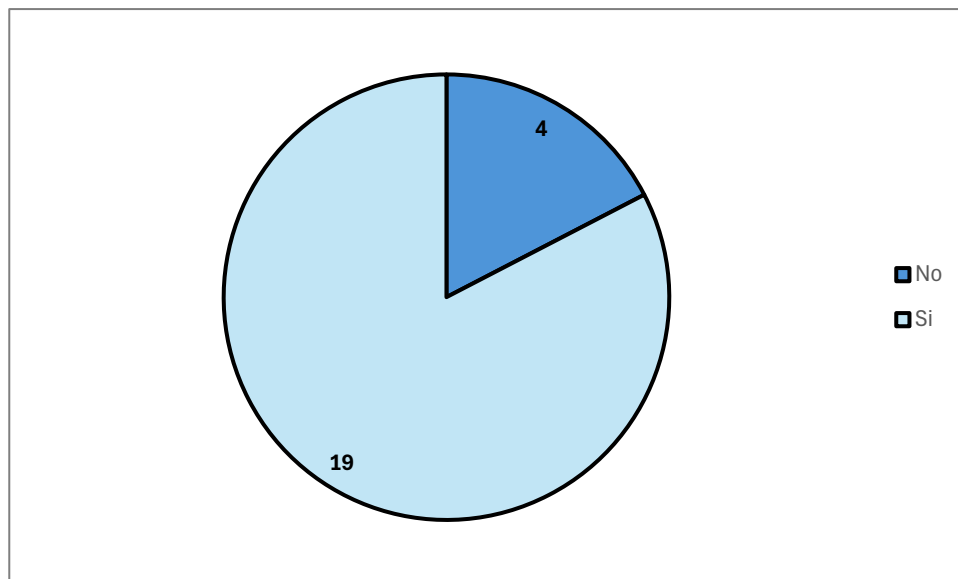


Grafico *AttCon_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

Mail	18
PEC	10
Telefono	12
Piattaforma Teams (utenti interni)	12

Tabella *AttCon_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5,6**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *AttCon_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *Domande questionari Customer Satisfaction*.

4. AREA BILANCIO E FINANZA

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Ufficio Contabilità Area 1	Pagamento fatture e/o parcelle
Ufficio Contabilità Area 1	Emissione ordinativi di pagamento - emolumenti stipendiali
Ufficio Contabilità Area 1	Pagamento borse di studio
Ufficio Contabilità Area 2	Pagamento fatture e/o parcelle
Ufficio Contabilità e Adempimenti Fiscali	Assistenza fiscale al personale dipendente - consulenza
Ufficio Contabilità e Adempimenti Fiscali	Risposte a quesiti di natura tributaria posti dalle diverse strutture dell'ateneo
Ufficio di Supporto alla Gestione Economico - Finanziaria	Servizio di monitoraggio dei documenti giacenti sul cruscotto della fatturazione elettronica delle strutture di ateneo- elaborazione e trasmissione di report, su base di ateneo, relativi a fatture in prossimità di scadenze
Ufficio Patrimonio	Consegna beni immobili spazi e/o locali
Ufficio Patrimonio	Fornitura dati catastali
Ufficio Programmazione Economico Finanziaria	Incasso proventi
Ufficio Programmazione Economico Finanziaria	Gestione del fabbisogno
Ufficio Programmazione Economico Finanziaria	Redazione dei documenti contabili obbligatori
Ufficio Stipendi	Gestione spese (personale strutturato e non)
Ufficio Stipendi	Rilascio certificati di stipendio (in base a dati rilevabili dagli archivi cartacei e/o informatici)

Tabella BilFin_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2025 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

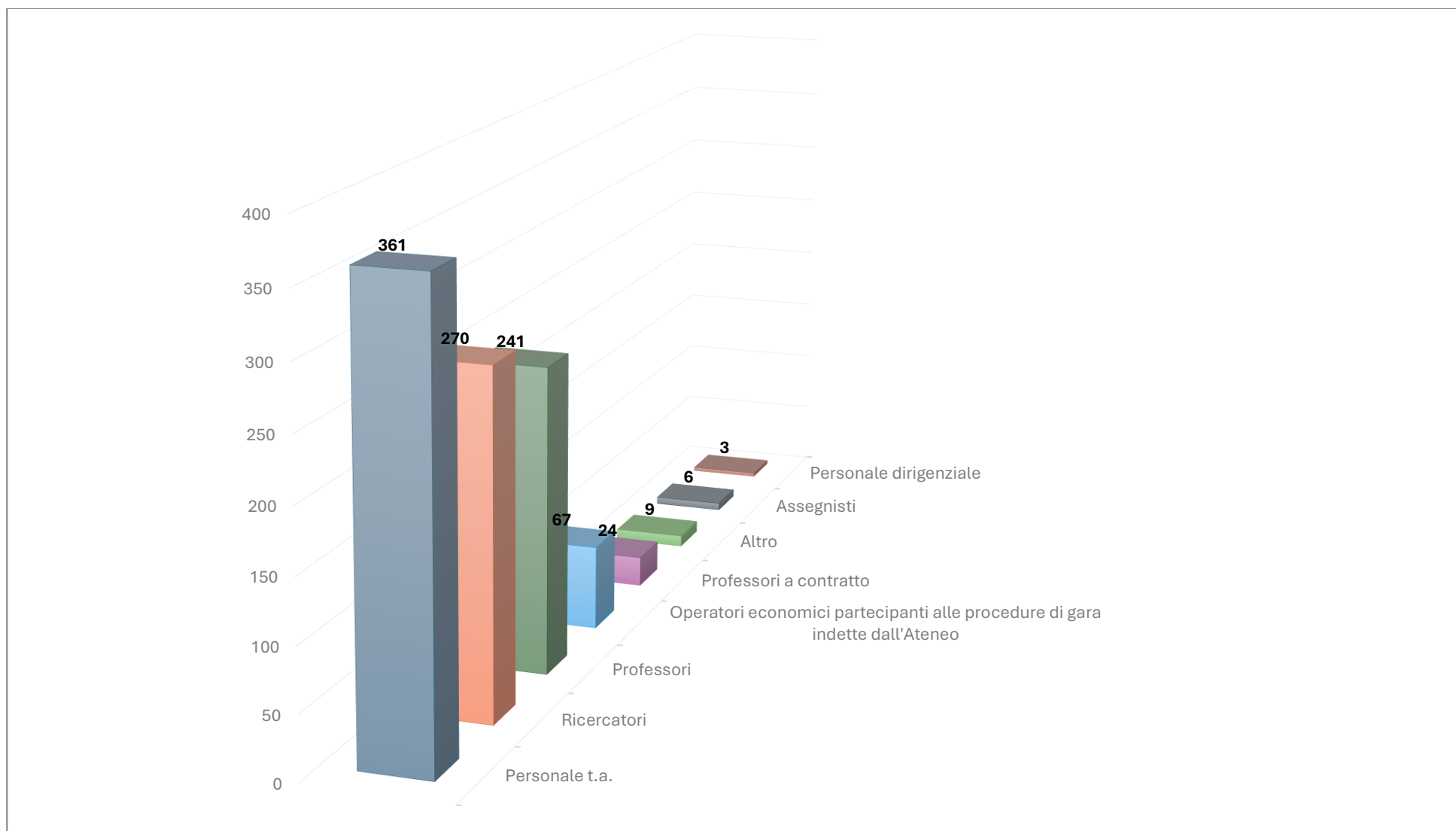


Grafico BilFin_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *BilFin_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

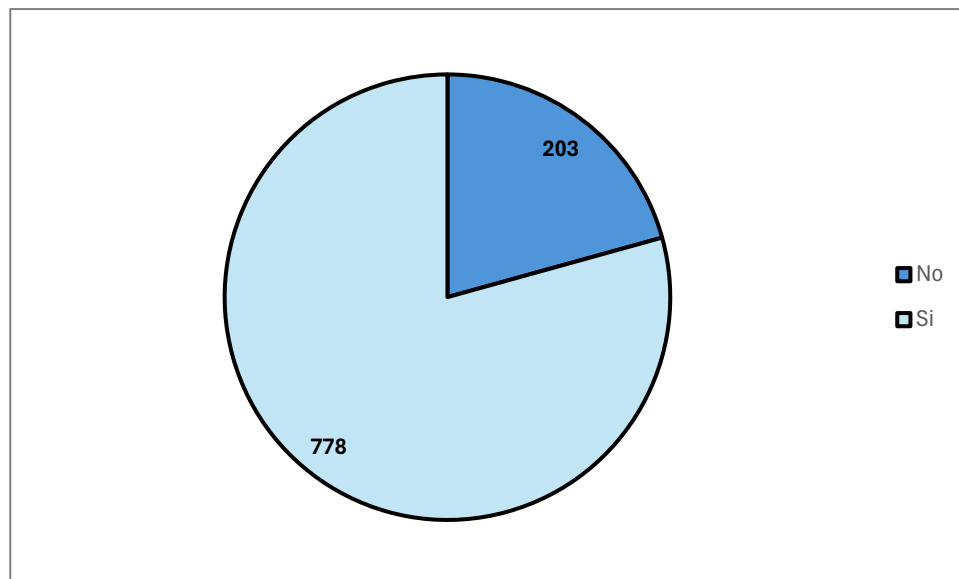


Grafico *BilFin_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

Mail	634
PEC	164
Telefono	502
Piattaforma Teams (utenti interni)	273

Tabella *BilFin_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **4,9**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *BilFin_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *Domande questionari Customer Satisfaction*.

5. AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Area didattica agraria	Esoneri
Area didattica agraria	Rilascio certificazioni e pergamene agli studenti
Area didattica agraria	Rimborso tasse
Area didattica architettura	Esoneri
Area didattica architettura	Rilascio certificazioni e pergamene agli studenti
Area didattica architettura	Rimborso tasse
Area didattica economia	Esoneri
Area didattica economia	Rilascio certificazioni e pergamene agli studenti
Area didattica economia	Rimborso tasse
Area didattica farmacia	Esoneri
Area didattica farmacia	Rilascio certificazioni e pergamene agli studenti
Area didattica farmacia	Rimborso tasse
Area didattica giurisprudenza	Esoneri
Area didattica giurisprudenza	Rilascio certificazioni e pergamene agli studenti
Area didattica giurisprudenza	Rimborso tasse
Area didattica ingegneria	Esoneri
Area didattica ingegneria	Rilascio certificazioni e pergamene agli studenti
Area didattica ingegneria	Rimborso tasse
Area didattica medicina e chirurgia	Esoneri
Area didattica medicina e chirurgia	Rilascio certificazioni e pergamene agli studenti
Area didattica medicina e chirurgia	Rimborso tasse
Area didattica medicina veterinaria	Esoneri
Area didattica medicina veterinaria	Rilascio certificazioni e pergamene agli studenti
Area didattica medicina veterinaria	Rimborso tasse
Area didattica scienze biotecnologiche	Esoneri
Area didattica scienze biotecnologiche	Rilascio certificazioni e pergamene agli studenti
Area didattica scienze biotecnologiche	Rimborso tasse

Area didattica scienze mm.ff.nn	Esoneri
Area didattica scienze mm.ff.nn	Rilascio certificazioni e pergamene agli studenti
Area didattica scienze mm.ff.nn	Rimborso tasse
Area didattica scienze politiche	Esoneri
Area didattica scienze politiche	Rilascio certificazioni e pergamene agli studenti
Area didattica scienze politiche	Rimborso tasse
Area didattica scienze sociologia	Esoneri
Area didattica scienze sociologia	Rilascio certificazioni e pergamene agli studenti
Area didattica scienze sociologia	Rimborso tasse
Area didattica studi umanistici	Esoneri
Area didattica studi umanistici	Rilascio certificazioni e pergamene agli studenti
Area didattica studi umanistici	Rimborso tasse
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento teams e contact center – uffici delle segreterie studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Gestione carriere studenti - uffici delle segreterie studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Immatricolazioni ed iscrizioni – uffici delle segreterie studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Iscrizione prove di ammissione ai corsi di studio – uffici delle segreterie studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Supporto ai referenti per la didattica nella gestione delle carriere degli studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento teams e contact center – uffici delle segreterie studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Gestione carriere studenti - uffici delle segreterie studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Immatricolazioni ed iscrizioni – uffici delle segreterie studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Iscrizione prove di ammissione ai corsi di studio – uffici delle segreterie studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Supporto ai referenti per la didattica nella gestione delle carriere degli studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento teams e contact center – uffici delle segreterie studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Gestione carriere studenti - uffici delle segreterie studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Immatricolazioni ed iscrizioni – uffici delle segreterie studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Iscrizione prove di ammissione ai corsi di studio – uffici delle segreterie studenti
Uffici delle segreterie studenti di tutte le aree didattiche	Supporto ai referenti per la didattica nella gestione delle carriere degli studenti

Ufficio dottorato e borse di studio	Gestione carriere - dottorati
Ufficio dottorato e borse di studio	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento teams e contact center – dottorati
Ufficio dottorato e borse di studio	Iscrizione prove di ammissione corsi di dottorato di ricerca
Ufficio dottorato e borse di studio	Iscrizione corsi di dottorato di ricerca
Ufficio dottorato e borse di studio	Supporto ai referenti per la didattica nella gestione delle carriere degli studenti - dottorato
Ufficio dottorato e borse di studio	Certificazioni e pergamene relative ai corsi di dottorato di ricerca
Ufficio esami di stato	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento teams e contact center – esami di stato
Ufficio esami di stato	Iscrizione prove esami di stato
Ufficio esami di stato	Supporto alle commissioni degli esami di stato per l'abilitazione all'esercizio delle professioni - esami di stato
Ufficio esami di stato	Certificazioni e pergamene relative agli esami di stato
Ufficio management della didattica	Supporto fase istitutiva di corsi di studio – management didattica
Ufficio management della didattica	Supporto fase modifiche di ordinamenti didattici corsi di studio – management didattica
Ufficio management della didattica	Supporto fase modifiche regolamenti didattici dei corsi di studio – management didattica
Ufficio management della didattica	Gestione procedura relativa alla scheda sua-cds
Ufficio management della didattica	Supporto alla gestione dell'offerta didattica dei corsi di studio senza alcuna modifica
Ufficio scuole di specializzazione area medica	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento teams e contact center – scuole di specializzazione area medica
Ufficio scuole di specializzazione area medica	Gestione carriere studenti - scuole di specializzazione area medica
Ufficio scuole di specializzazione area medica	Immatricolazioni ed iscrizioni – scuole di specializzazione area medica
Ufficio scuole di specializzazione area medica	Iscrizione prove di ammissione ai corsi di studio – scuole di specializzazione area medica
Ufficio scuole di specializzazione area medica	Supporto ai referenti per la didattica nella gestione delle carriere degli studenti – scuole di specializzazione area medica
Ufficio scuole di specializzazione area medica	Esoneri
Ufficio scuole di specializzazione area medica	Rimborso tasse
Ufficio scuole di specializzazione e master	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento teams e contact center – scuola di specializzazione e master
Ufficio scuole di specializzazione e master	Gestione carriere studenti – scuola di specializzazione e master
Ufficio scuole di specializzazione e master	Immatricolazioni ed iscrizioni i– scuola di specializzazione e master

Ufficio scuole di specializzazione e master	Iscrizione prove di ammissione ai corsi di studio – scuola di specializzazione e master
Ufficio scuole di specializzazione e master	Supporto ai referenti per la didattica nella gestione delle carriere degli studenti - scuola di specializzazione e master
Ufficio scuole di specializzazione e master	Esoneri
Ufficio scuole di specializzazione e master	Rimborso tasse
Ufficio tirocini studenti	Gestione di tirocini curriculari - tirocini

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2025 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

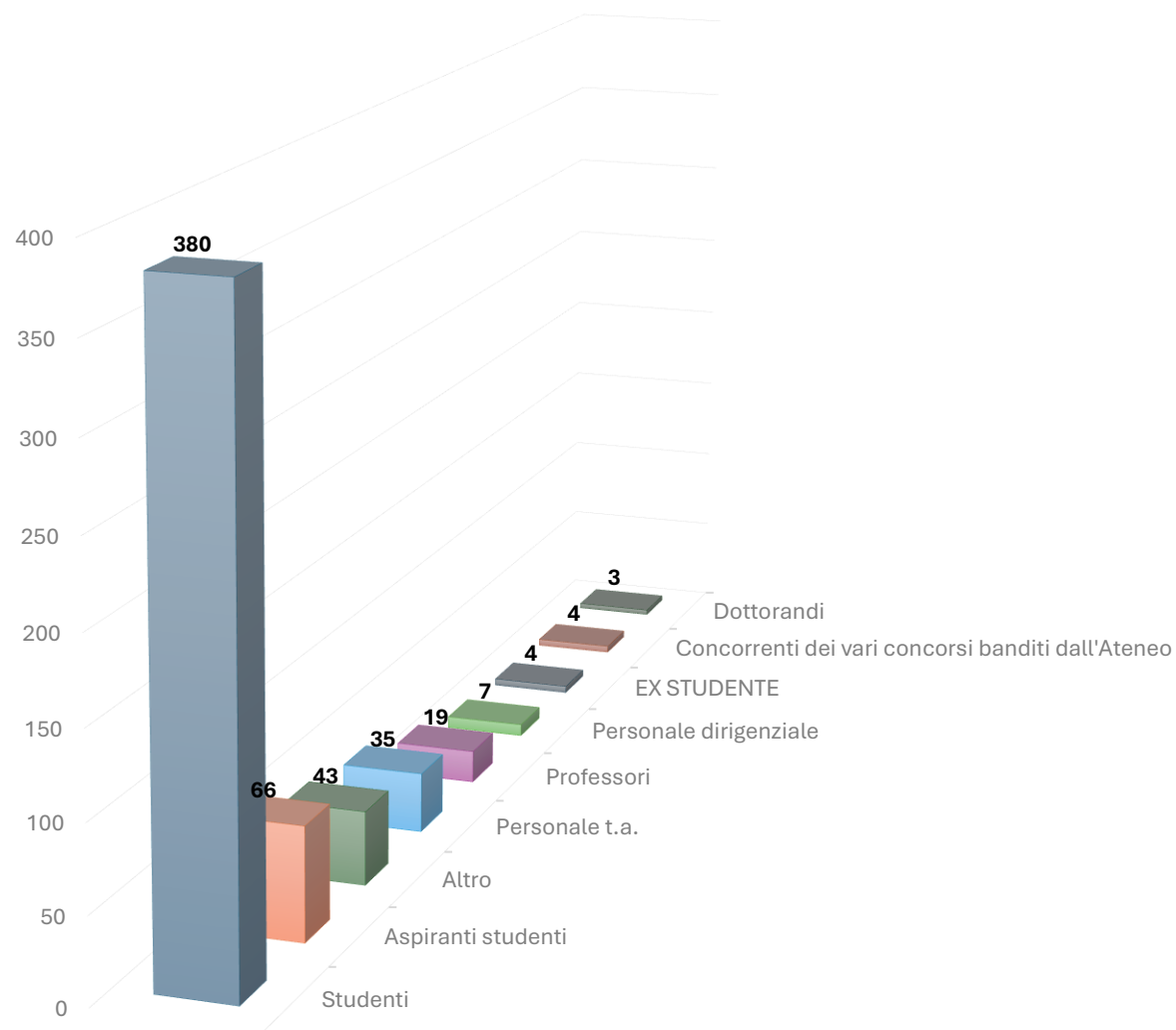


Grafico DidStud_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *DidStud_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

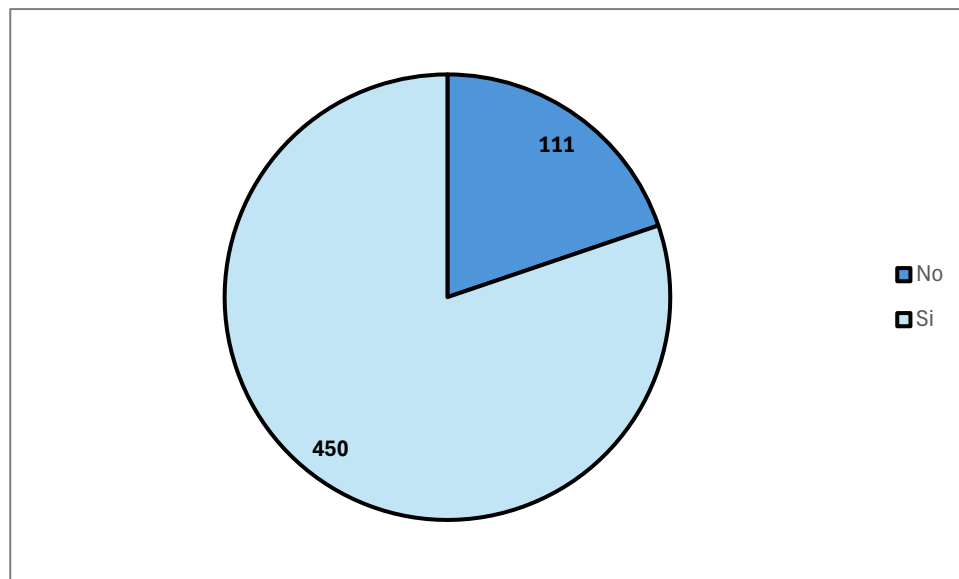


Grafico *DidStud_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

Mail	433
PEC	26
Telefono	115
Piattaforma Teams (utenti interni)	17

Tabella *DidStud_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **4,2**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *DidStud_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *Domande questionari Customer Satisfaction*.

6. AREA EDILIZIA

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Ufficio di supporto alla programmazione edilizia (spe)	Aggiornamento e gestione dell'albo degli operatori economici per l'affidamento dei lavori sotto soglia
Ufficio di supporto alla programmazione edilizia (spe)	Aggiornamento e gestione dell'albo degli dei professionisti di fiducia per l'affidamento dei servizi di ingegneria e architettura sotto soglia
Ufficio di supporto alla programmazione edilizia (spe)	Rilascio dei certificati esecuzione lavori (cel) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio gare area edilizia (gae)	Procedure di gara e stipula contratti per lavori di importo da € 100.000,00 a € 400.000,00
Ufficio gestione immobili e raccordo procedimentale 1 (girp1)	Servizio di gestione della fornitura nuovi arredi ed apparati audio/video presso le sedi di ateneo
Ufficio gestione immobili e raccordo procedimentale 1 (girp1)	Rilascio dei certificati esecuzione lavori (cel) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio gestione immobili e raccordo procedimentale 2(girp2)	Rilascio dei certificati esecuzione lavori (cel) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio monitoraggio e controllo (mc)	Liquidazione fatture lavori e servizi
Ufficio monitoraggio e controllo (mc)	Rilascio dei certificati esecuzione lavori (cel) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio tecnico area centro 1 (tac1)	Rilascio dei certificati esecuzione lavori (cel) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio tecnico area centro 1 (tac1)	Minuta manutenzione degli edifici di ateneo
Ufficio tecnico area centro 2 (tac2)	Rilascio dei certificati esecuzione lavori (cel) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio tecnico area centro 2 (tac2)	Minuta manutenzione degli edifici di ateneo
Ufficio tecnico area centro 3 (tac3)	Rilascio dei certificati esecuzione lavori (cel) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio tecnico area centro 3 (tac3)	Minuta manutenzione degli edifici di ateneo
Ufficio tecnico Cappella Cangiani (tcc)	Rilascio dei certificati esecuzione lavori (cel) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio tecnico Cappella Cangiani (tcc)	Minuta manutenzione degli edifici di ateneo
Ufficio tecnico di Fuorigrotta (tfor)	Rilascio dei certificati esecuzione lavori (cel) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio tecnico di Fuorigrotta (tfor)	Minuta manutenzione degli edifici di ateneo
Ufficio tecnico di monte sant'Angelo (tmsa)	Rilascio dei certificati esecuzione lavori (cel) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio tecnico di monte sant'Angelo (tmsa)	Minuta manutenzione degli edifici di ateneo
Ufficio tecnico di portici (tpor)	Rilascio dei certificati esecuzione lavori (cel) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio tecnico di portici (tpor)	Minuta manutenzione degli edifici di ateneo
Ufficio tecnico servizi ingegneria architettura (tsia)	Rilascio dei certificati esecuzione lavori (cel) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio tecnico servizi ingegneria architettura (tsia)	Minuta manutenzione degli edifici di ateneo

Tabella AreEdil_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2025 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

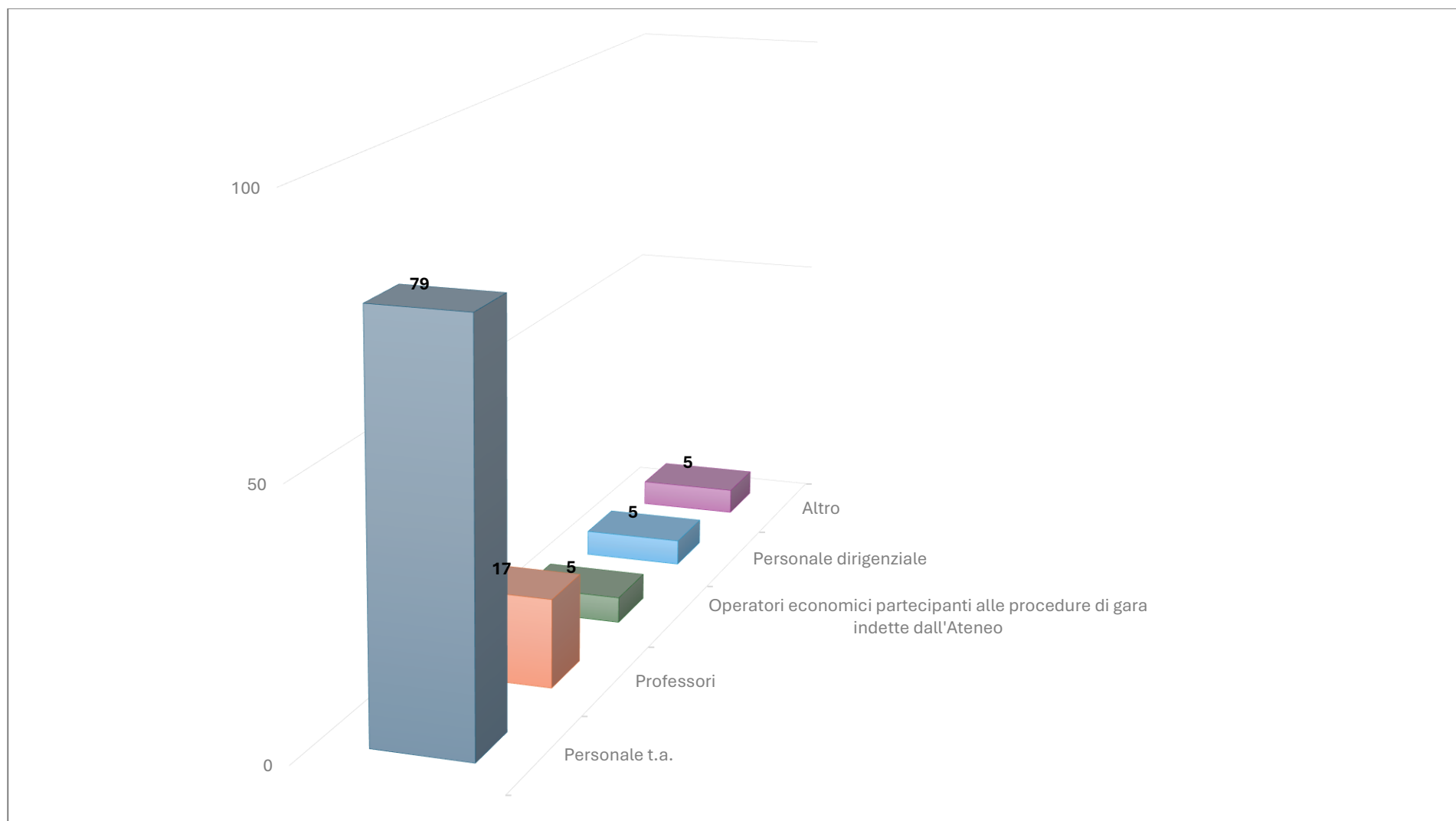


Grafico AreEdil_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *AreEdil_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

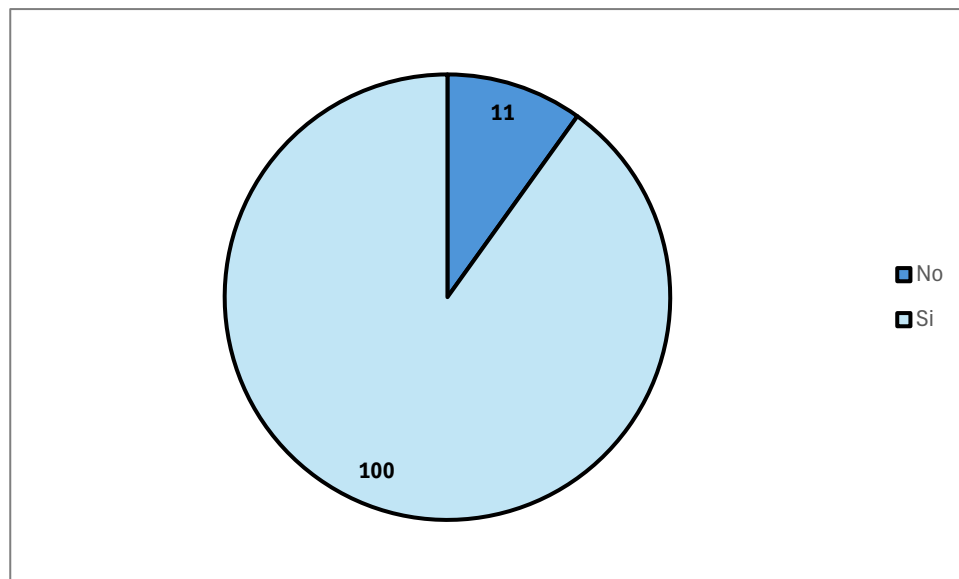


Grafico *AreEdil_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

Mail	56
PEC	17
Telefono	90
Piattaforma Teams (utenti interni)	15

Tabella *AreEdil_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5,5**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *AreEdil_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *Domande questionari Customer Satisfaction*.

7. AREA LEGALE, PRIVACY E TRATTAMENTI ACCESSORI E PENSIONISTICI

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Ufficio affari speciali del personale	Verifica preventiva compatibilità incarico extra-istituzionale con lo status di dipendente pubblico, a richiesta del dipendente
Ufficio affari speciali del personale	Assistenza al personale t.a. e dirigente nella compilazione dell'istanza di autorizzazione/comunicazione svolgimento incarico extra-istituzionale
Ufficio affari speciali del personale	Assistenza al personale docente, ricercatore, t.a. e dirigente, sorteggiato annualmente per le verifiche ispettive ex lege n. 662/1996, nella compilazione della dichiarazione sostitutiva di certificazione e/o dell'atto di notorietà, ai sensi degli artt. 19, 46 e 47 del dpr 445 del 28/12/2000, nonché nella trasmissione della relativa documentazione, richiesta ai fini di dette verifiche.
Ufficio pensioni	Assistenza al personale prossimo alla pensione, o già in pensione per cause impreviste, nella compilazione ed invio della domanda di pensione online
Ufficio pensioni	Effettuazione dei conteggi di anzianità contributiva ai fini del trattamento di quiescenza e del trattamento di fine servizio/fine rapporto, a richiesta dei dipendenti
Ufficio pensioni	Verifica e bonifica dei dati economici e giuridici delle posizioni assicurative nella procedura nuova passweb, a seguito di richiesta dei dipendenti (personale tecnico-amministrativo, dirigente, docente e ricercatore) non connessa ad alcuna domanda di riscatto/ricongiunzione/pensione/liquidazione.
Ufficio privacy	Assistenza alle strutture di ateneo nella compilazione dei modelli sicurdat
Ufficio privacy	Consulenza alle strutture di ateneo, al titolare, ai referenti, al rpd nonché ai responsabili scientifici dei progetti di ricerca, ai delegati del rettore e a tutti gli altri soggetti legittimati all'interno dell'ateneo sulla corretta interpretazione delle disposizioni normative europee ed italiane nonché dei regolamenti interni all'ateneo in materia di trattamento dei dati personali.
Ufficio privacy	Supporto alle strutture di ateneo, al titolare, ai referenti, al rpd nonché ai responsabili scientifici dei progetti di ricerca, ai delegati del rettore e a tutti gli altri soggetti legittimati all'interno dell'ateneo nella redazione di atti, contratti e provvedimenti in materia di trattamento dei dati personali
Ufficio relazioni sindacali e trattamento accessorio	Assistenza al personale tecnico-amministrativo per tutti i procedimenti curati dall'ufficio relazioni sindacali e trattamento accessorio, in particolare con riferimento alla documentazione da produrre di volta in volta

Ufficio relazioni sindacali e trattamento accessorio	Supporto ai responsabili di struttura sui presupposti e sulle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa articolata in turni e sulla rimodulazione e utilizzo delle ore lavorative di straordinario (utenti interni)
Ufficio supporto legale ai dipartimenti	Consulenza specialistica su problematiche complesse di natura giuridica in materia civile, penale e amministrativa, in fase precontenziosa, con il coinvolgimento, eventualmente, delle aree competenti, laddove ritenuto necessario
Ufficio supporto legale ai dipartimenti	Supporto nella redazione di atti, contratti e provvedimenti di particolare complessità, eventualmente, laddove ritenuto necessario, con il coinvolgimento delle aree competenti
Ufficio supporto legale ai dipartimenti	Consulenza sulla corretta interpretazione dei testi regolamentari e dello statuto interni all'ateneo e segnalazione, ai competenti organi di governo di ateneo, degli eventuali correttivi da apportare alle norme interne
Ufficio supporto legale ai dipartimenti	Supporto nell'adozione di provvedimenti e/o collaborazioni nella stesura di note di risposta a reclami, esposti, diffide o altri fatti che possano determinare l'insorgere di una lite o di un contenzioso

Tabella LegPriv_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2025 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

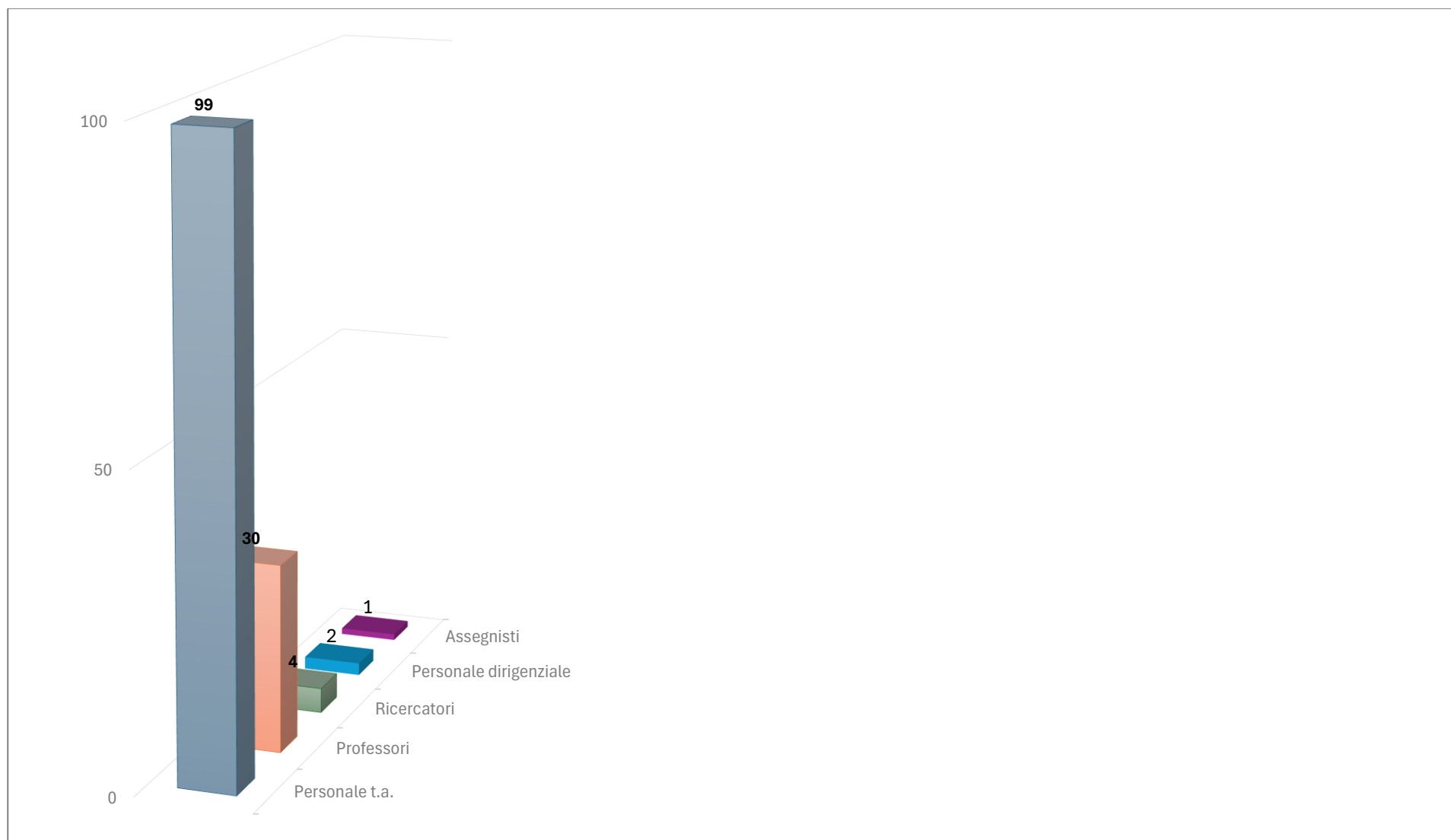


Grafico LegPriv_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *LegPriv_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito)

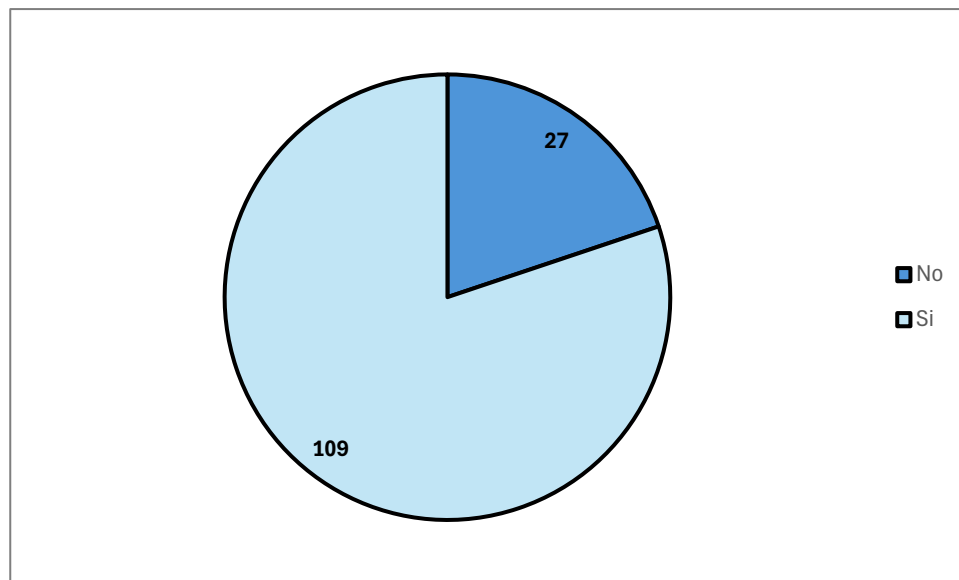


Grafico *LegPriv_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

Mail	51
PEC	39
Telefono	80
Piattaforma Teams (utenti interni)	37

Tabella *LegPriv_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5,6**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *LegPriv_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *Domande questionari Customer Satisfaction*.

8. AREA PREVENZIONE E PROTEZIONE

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Ufficio di supporto alla programmazione della sicurezza	Acquisti in materia di sicurezza
Ufficio di supporto alla programmazione della sicurezza	Digitalizzazione dei processi ed integrazione tra le basi di dati ed emissione del relativo report sulle attività svolte
Ufficio di supporto alla programmazione della sicurezza- sps	Convenzioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
Ufficio di supporto alla programmazione della sicurezza- sps	Procedimento avvio dell'aggiornamento del documento di valutazione dei rischi
Ufficio di supporto alla programmazione della sicurezza- sps	Rilascio attestato regolare esecuzione per gli affidamenti di competenza
Ufficio per la gestione della prevenzione incendi	Implementazione e aggiornamento dati nel sistema informatico territoriale
Ufficio per la gestione della prevenzione incendi	Predisposizione/aggiornamento dei piani di gestione delle emergenze
Ufficio per la gestione della prevenzione incendi	Redazione e aggiornamento di modulistica relativa alla gestione delle emergenze
Ufficio prevenzione e protezione 1	Aggiornamento del documento di valutazione dei rischi
Ufficio prevenzione e protezione 1	Redazione della relazione di sopralluogo della attività di individuazione dei fattori di rischio, valutazione dei rischi, individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti
Ufficio prevenzione e protezione 1	Rilascio pareri ai fini della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro prima di apportare modifiche o introdurre innovazioni
Ufficio prevenzione e protezione 1	Elaborazione di misure preventive e protettive di cui all'articolo 28, comma 2, del d.lgs. 81/08 e di sistemi di controllo di tali misure e redazione della relazione.
Ufficio prevenzione e protezione 1	Redazione documenti di valutazione rischi interferenti (d.u.v.r.i.).
Ufficio prevenzione e protezione 1	Messa a disposizione dei lavoratori delle informazioni di cui all'articolo 36 del d.lgs. 81/08 sui rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro, sui nominativi dei lavoratori incaricati di applicare tali misure sui nominativi dei componenti del servizio di prevenzione e protezione e del medico competente.
Ufficio prevenzione e protezione 2	Aggiornamento del documento di valutazione dei rischi
Ufficio prevenzione e protezione 2	Redazione della relazione di sopralluogo della attività di individuazione dei fattori di rischio, valutazione dei rischi, individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti
Ufficio prevenzione e protezione 2	Rilascio pareri ai fini della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro prima di apportare modifiche o introdurre innovazioni

Ufficio prevenzione e protezione 2	Elaborazione di misure preventive e protettive di cui all'articolo 28, comma 2, del d.lgs. 81/08 e di sistemi di controllo di tali misure e redazione della relazione.
Ufficio prevenzione e protezione 2	Redazione documenti di valutazione rischi interferenti (d.u.v.r.i.).
Ufficio prevenzione e protezione 2	Messa a disposizione dei lavoratori delle informazioni di cui all'articolo 36 del d.lgs. 81/08 sui rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro, sui nominativi dei lavoratori incaricati di applicare tali misure sui nominativi dei componenti del servizio di prevenzione e protezione e del medico competente.
Ufficio prevenzione e protezione 3	Aggiornamento del documento di valutazione dei rischi
Ufficio prevenzione e protezione 3	Redazione della relazione di sopralluogo della attività di individuazione dei fattori di rischio, valutazione dei rischi, individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti
Ufficio prevenzione e protezione 3	Rilascio pareri ai fini della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro prima di apportare modifiche o introdurre innovazioni
Ufficio prevenzione e protezione 3	Elaborazione di misure preventive e protettive di cui all'articolo 28, comma 2, del d.lgs. 81/08 e di sistemi di controllo di tali misure e redazione della relazione.
Ufficio prevenzione e protezione 3	Redazione documenti di valutazione rischi interferenti (d.u.v.r.i.).
Ufficio prevenzione e protezione 3	Messa a disposizione dei lavoratori delle informazioni di cui all'articolo 36 del d.lgs. 81/08 sui rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro, sui nominativi dei lavoratori incaricati di applicare tali misure sui nominativi dei componenti del servizio di prevenzione e protezione e del medico competente.
Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale - ssgd	Supporto amministrativo alla gestione visite mediche ex art. 41 d.lgs 81/08
Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale - ssgd	Andamento infortuni e malattie professionali
Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale - ssgd	Comunicazione giudizi di idoneità con prescrizioni e limitazione ai dat e a uffici del personale

Tabella PrevProt_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2025 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

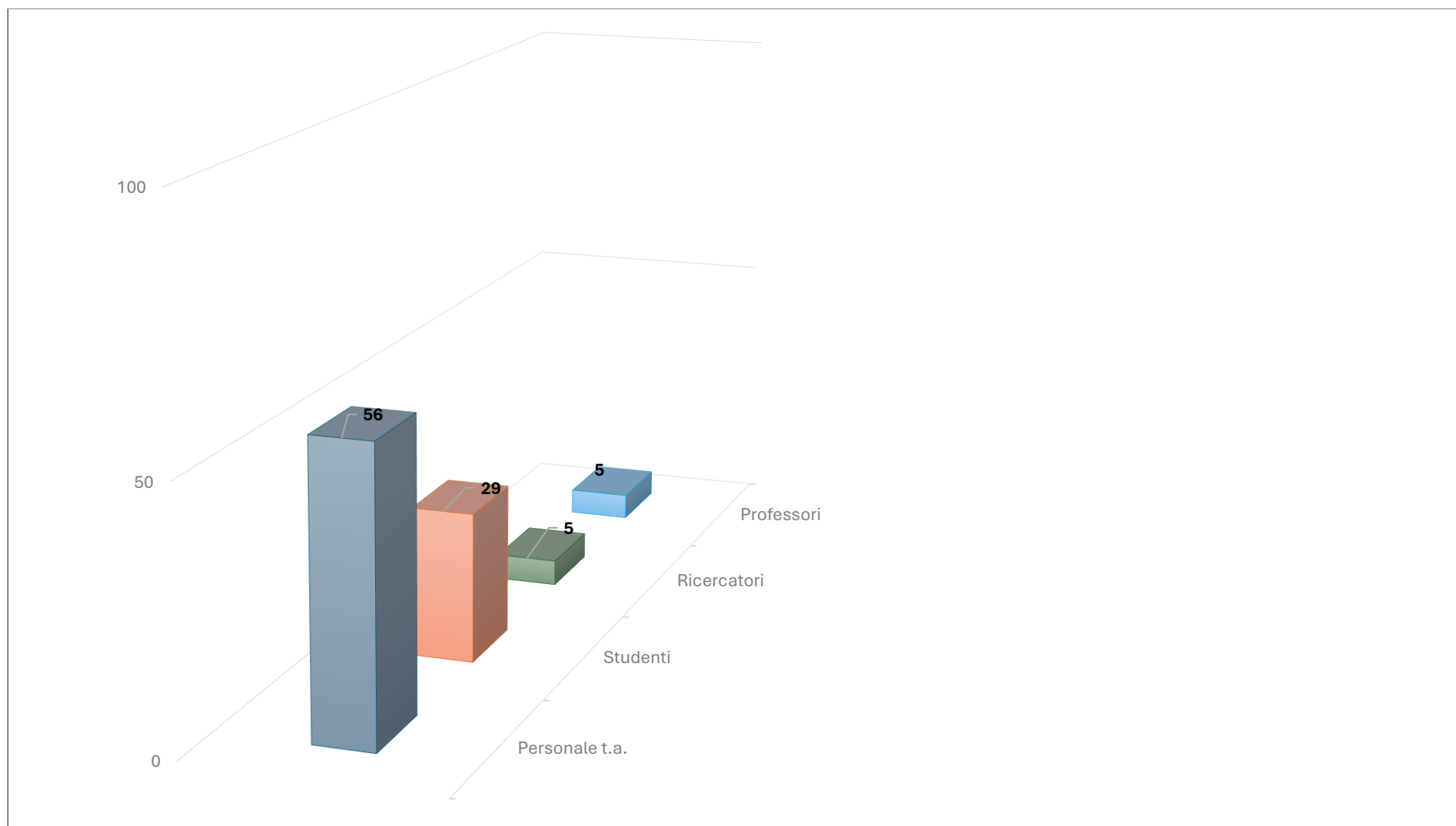


Grafico PrevProt_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *PrevProt_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

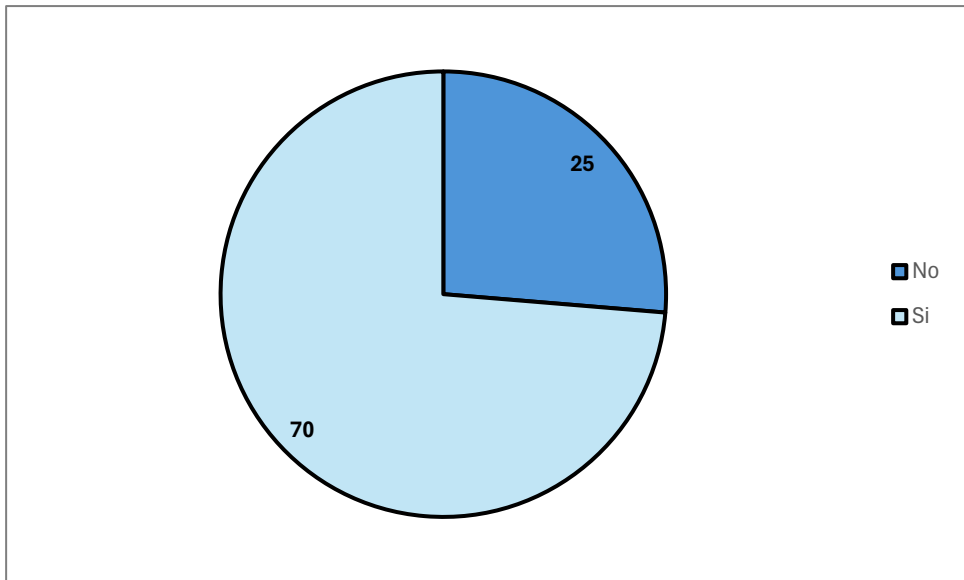


Grafico *PrevProt_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

Mail	55
PEC	9
Telefono	37
Piattaforma Teams (utenti interni)	40

Tabella *PrevProt_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all’intera Area, è pari a **5**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *PrevProt_1*,elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *Domande questionari Customer Satisfaction*.

9. AREA RICERCA, INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERZA MISSIONE

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Ufficio coordinamento pnrr e dipartimenti di eccellenza	Contatti con utenza interna e esterna per supporto alla gestione dei progetti pnrr e dipartimenti di eccellenza.
Ufficio coordinamento pnrr e dipartimenti di eccellenza	Istruttoria per la presentazione, ammissione, monitoraggio e rendicontazione delle iniziative relative ai progetti pnrr e dipartimenti di eccellenza
Ufficio erasmus+ e mobilità internazionale	Consulenza e assistenza amministrativa, ricevimento docenti in mobilità internazionale in&out
Ufficio erasmus+ e mobilità internazionale	Consulenza e assistenza studenti in mobilità internazionale in&out
Ufficio erasmus+ e mobilità internazionale	Ingresso ricercatori extra ue - nulla osta per ricerca scientifica - art. 27 ter. d.lgs. n. 286 del 25 luglio 1998, ed interg. d.lgs. n. 17 del 9 gennaio 2008
Ufficio erasmus+ e mobilità internazionale	Rilascio certificati carriera studenti in inglese limitatamente i corsi di studio master e scuole di specializzazione
Ufficio erasmus+ e mobilità internazionale	Divulgazione tramite social media di contenuti ed eventi
Ufficio erasmus+ e mobilità internazionale	Consulenza e assistenza amministrativa relativamente al programma di scambi internazionali tra l'università degli studi di napoli federico ii ed università o istituti di ricerca stranieri per la mobilità di breve durata di docenti, studiosi e ricercatori – dr/2020/2375 del 16/07/2020
Ufficio erasmus+ e mobilità internazionale	Fondo per il sostegno dei giovani e favorire la mobilità degli studenti – mobilità per ricerca tesi all'estero
Ufficio erasmus+ e mobilità internazionale	Progetti di cooperazione e scambio di buone pratiche – programma erasmus + azione chiave 2 e azioni jean monnet
Ufficio erasmus+ e mobilità internazionale	Sito internazionale
Ufficio erasmus+ e mobilità internazionale	Consulenza e assistenza amministrativa relativamente al regolamento di ateneo per i “visiting professor, i “visiting researcher” e i “visiting fellow”– dr/2019/2651 del 01/07/2019
Ufficio gestione dati per supporto a vqr, scheda unica ricerca e terza missione, politiche di valutazione dell'ateneo:	Supporto e assistenza tecnica pre l'utilizzo del catalogo della ricerca iris
Ufficio progetti di ricerca	Supporto per la fase di presentazione di un progetto di ricerca
Ufficio progetti di ricerca	Supporto per l'approvazione dei progetti da parte degli organi accademici
Ufficio progetti di ricerca	Supporto per l'approvazione di un progetto di ricerca con carattere d'urgenza
Ufficio supporto all'internazionalizzazione di Ateneo	Consulenza e assistenza per sottoscrizione accordi internazionali

Ufficio terza missione e trasferimento tecnologico	Supporto alla costituzione di spin off
Ufficio terza missione e trasferimento tecnologico	Supporto per la tutela e la valorizzazione della proprietà intellettuale
Ufficio terza missione e trasferimento tecnologico	Supporto per l'autorizzazione al deposito della domanda di brevetto a nome dell'ateneo, con carattere d'urgenza

Tabella RicInt_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2025 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

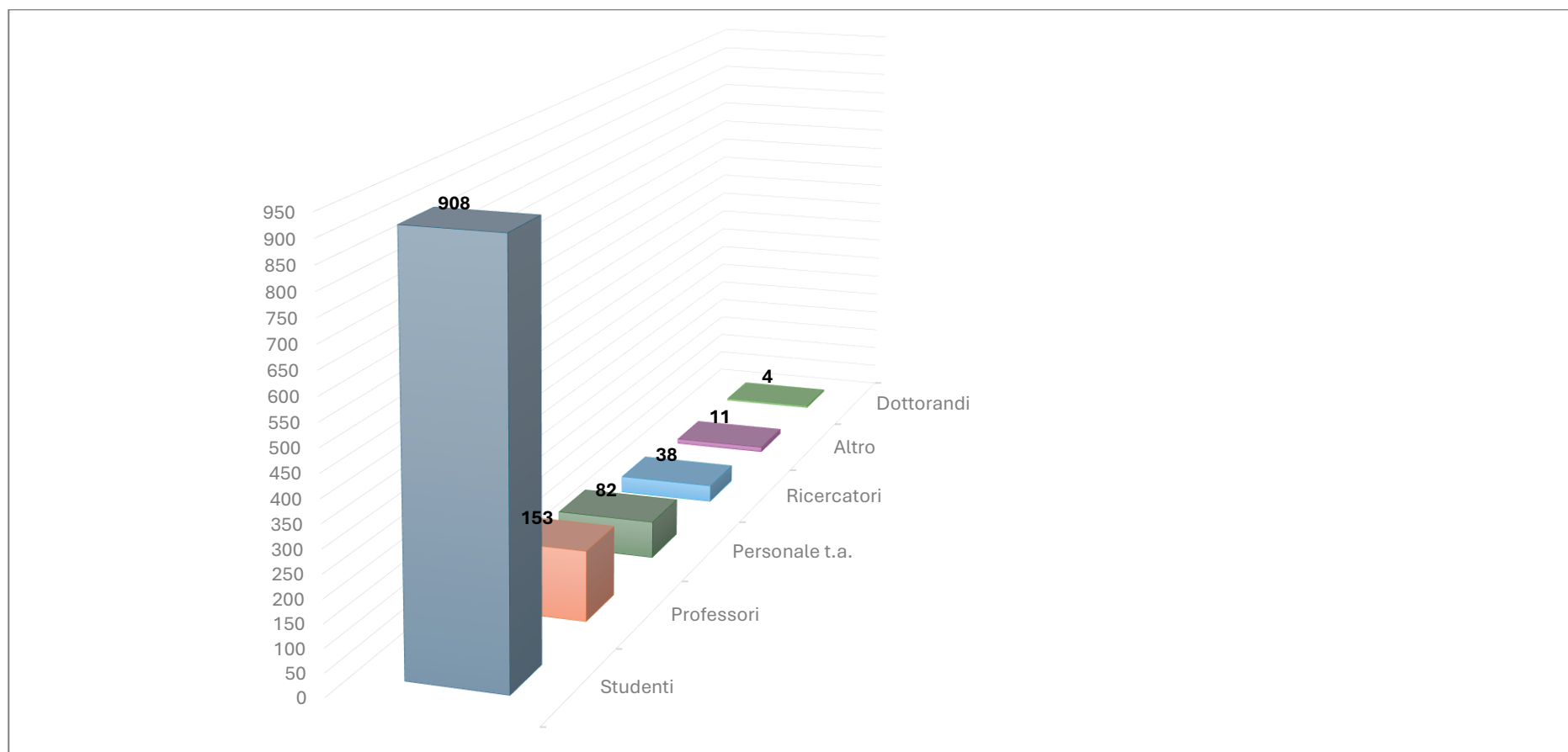


Grafico RicInt_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *RicInt_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

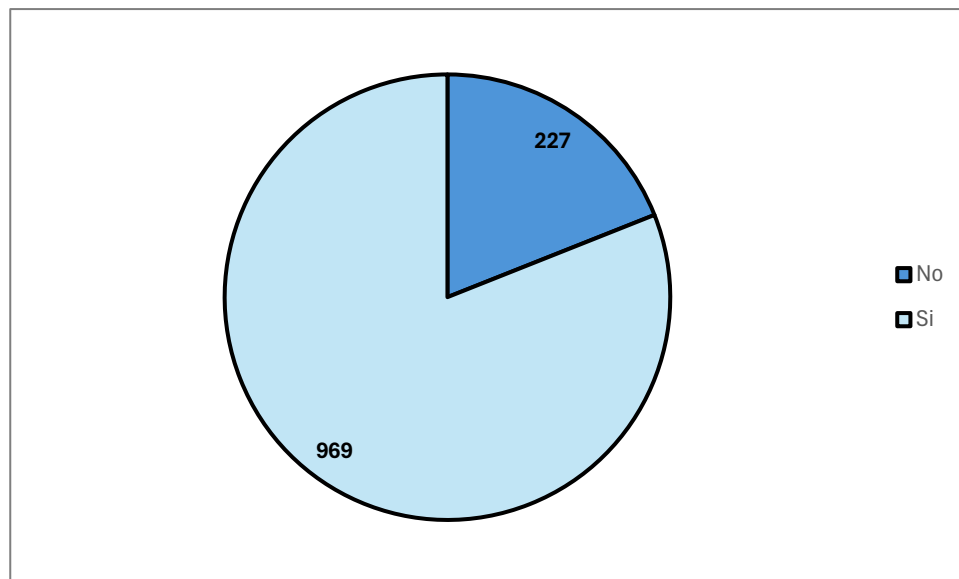


Grafico *RicInt_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

Mail	843
PEC	86
Telefono	419
Piattaforma Teams (utenti interni)	400

Tabella *RicInt_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **4**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *RicInt_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *Domande questionari Customer Satisfaction*.

10. AREA RISORSE UMANE

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Area risorse umane	Gestione delle attività connesse all'assegnazione degli obiettivi al personale di elevata professionalità e dei funzionari con incarico conferito dal direttore generale
Ufficio assenze e presenze personale contrattualizzato	Congedo per la cura del coniuge/familiare convivente disabile grave ex art.42 del d.lgs. 151/01
Ufficio assenze e presenze personale contrattualizzato	Permessi mensili retribuiti ex l. 104/1992
Ufficio assenze e presenze personale contrattualizzato	Riposi giornalieri (allattamento) ex artt. 39 e 40 del d.lgs. 151/01
Ufficio assenze e presenze personale contrattualizzato	Ulteriori 18 mesi di assenza per malattia non retribuiti ai sensi degli artt. 35, c. 2, ccnl 16.10.08 e 21, c. 2 e c. 10, lett. d), ccnl area dirigenziale del 08.07.2019
Ufficio assenze e presenze personale contrattualizzato	Variatione profilo orario
Ufficio assenze e presenze personale contrattualizzato	Congedo di maternità ai sensi degli artt. 16, 17, 20 e 26 del d. lgs. 151/2001 e s.m.i.
Ufficio assenze e presenze personale contrattualizzato	Congedo di paternità ai sensi degli artt. 28, 29 e 31 del d. lgs. 151/2001 e s.m.i.
Ufficio concorsi personale docente e ricercatore	Rilascio dei certificati di servizio per il personale docente, ricercatore e per i professori a contratto
Ufficio concorsi personale docente e ricercatore	Reclutamento personale docente e ricercatore
Ufficio gestione professori a contratto	Stipula contratti di diritto privato per lo svolgimento di incarichi di insegnamento, di didattica integrativa e tutorato ai sensi dell'art. 23 legge 240/2010
Ufficio personale docente e ricercatore	Gestione carriera personale docente e ricercatore
Ufficio personale docente e ricercatore	Assunzione personale docente e ricercatore
Ufficio personale docente e ricercatore	Chiamate dirette di professori e ricercatori
Ufficio personale docente e ricercatore	Scambio contestuale di professori e ricercatori
Ufficio personale docente e ricercatore	Trasferimento dei ricercatori universitari
Ufficio personale tecnico amministrativo	Richiesta comando/assegnazione temporanea
Ufficio personale tecnico amministrativo	Richiesta aspettativa/congedo
Ufficio personale tecnico amministrativo	Richieste certificati di servizio personale ta e dirigente in servizio e personale t.a. e dirigenti cessati dal servizio
Ufficio personale tecnico amministrativo	Ulteriori 18 mesi di assenza per malattia non retribuiti ai sensi degli artt. 35, c. 2, ccnl 16.10.08 e 21, c. 2 ccnl area dirigenziale del 08.07.2019

Ufficio reclutamento personale contrattualizzato	Front office rivolto al personale esterno all'amministrazione (candidati alle varie procedure concorsuali finalizzate al reclutamento di personale tecnico-amministrativo di categoria b3, c, d ed ep e di personale dirigente, di competenza dell'ufficio).
Ufficio reclutamento personale contrattualizzato	Front office rivolto al personale interno all'amministrazione (candidati alle procedure selettive per personale interno finalizzate al passaggio alle posizioni economiche immediatamente superiori; personale tecnico-amministrativo e docente nominato componente di commissione esaminatrice)
Ufficio reclutamento personale contrattualizzato	Supporto ai componenti delle commissioni di concorso/peo per personale ta
Ufficio scatti stipendiali	Attribuzione dello scatto stipendiale ai docenti aventi diritto
Ufficio scatti stipendiali	Supporto ai professori/ricercatori universitari durante la fase di compilazione e invio della domanda per l'attribuzione dello scatto stipendiale.

Tabella *RisUma_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2025 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

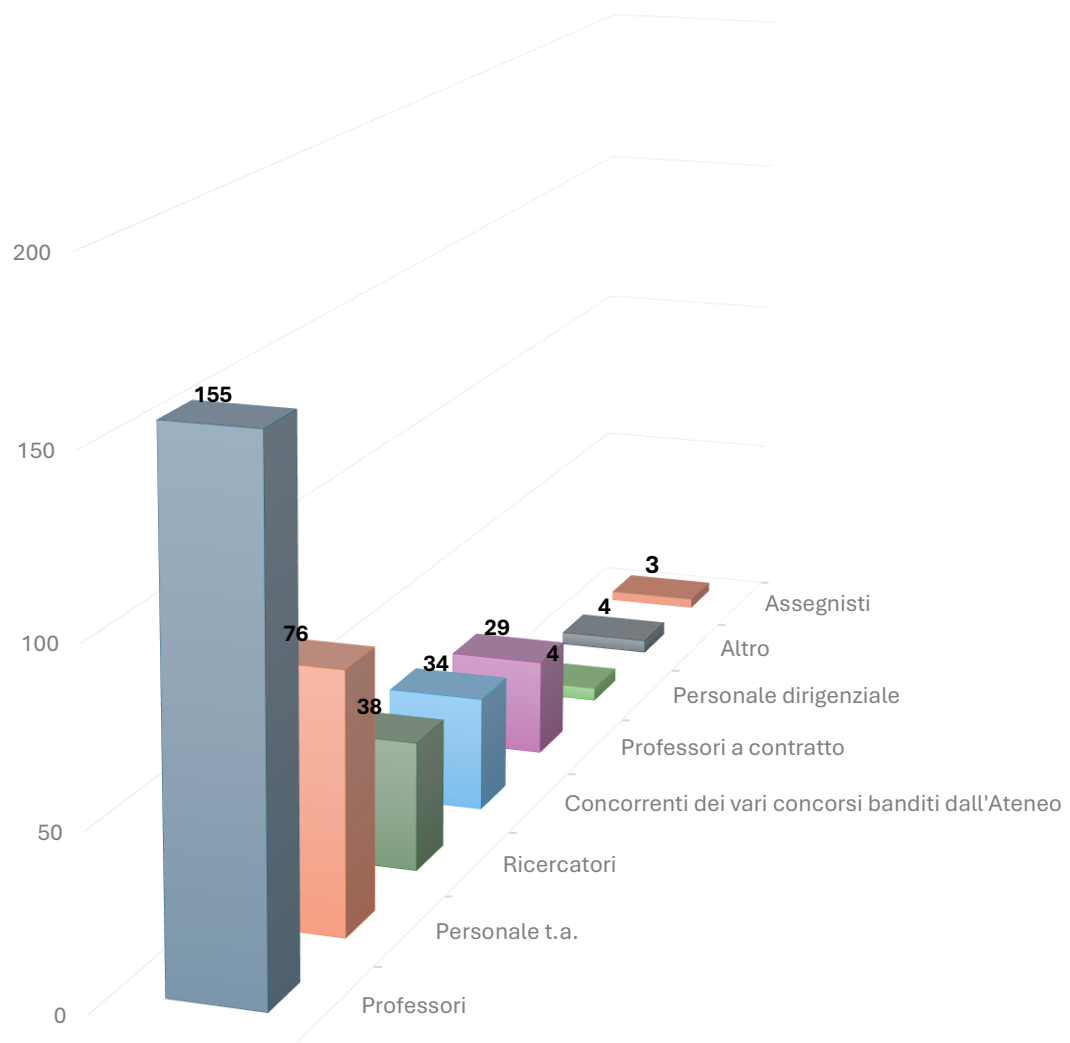


Grafico *RisUma_1*

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *RisUma_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

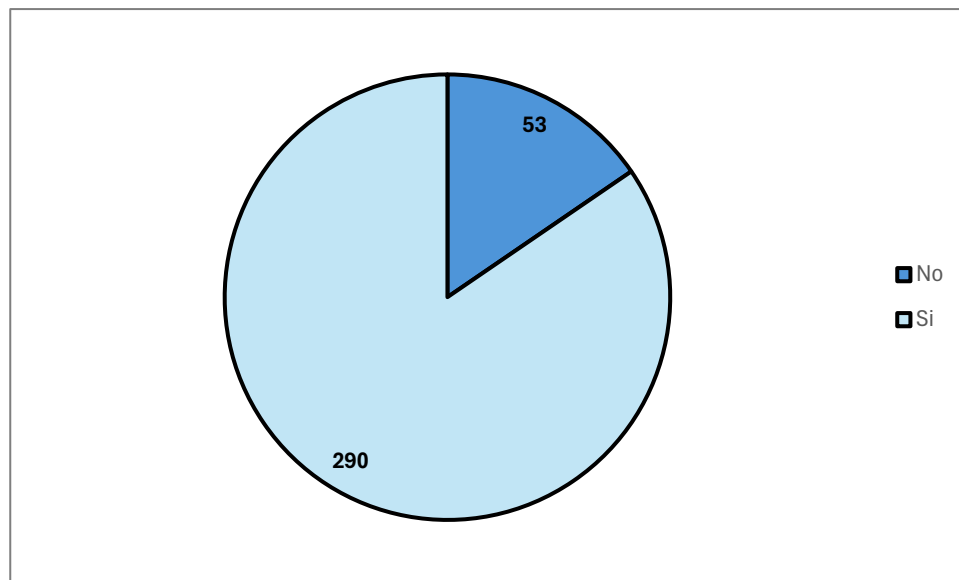


Grafico *RisUma_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

Mail	197
PEC	110
Telefono	188
Piattaforma Teams (utenti interni)	51

Tabella *RisUma_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5,5**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *RisUma_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *Domande questionari Customer Satisfaction*.

11. UFFICI DI STAFF AL RETTORE E AL DIRETTORE GENERALE

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Organi collegiali	Servizio di informazione alla comunità universitaria in ordine alle pronunce del senato accademico e del consiglio di amministrazione
Organi collegiali	Supporto ai componenti del consiglio degli studenti ai fini della convocazione, verbalizzazione e trasmissione agli uffici delle pronunce
Segreteria del Direttore Generale	Acquisizione certificati camerali su richiesta delle strutture interessate
Segreteria del Direttore Generale	Gestione richieste informazioni ed istanze di utenti interni/esterni
Segreteria del Direttore Generale	Incarichi conferiti dal direttore generale a personale tecnico-amministrativo e dirigenziale dell'ateneo
Segreteria del Direttore Generale	Provvedimenti di nomina di personale docente, ricercatore, tecnico-amministrativo in organi, commissioni e gruppi di lavoro
Segreteria del Rettore	Supporto ed assistenza finalizzata al rilascio di autorizzazioni per riprese foto e video in strutture dell'amministrazione centrale e in strutture autonome
Segreteria del Rettore	Concessione patrocinio e uso logo
Segreteria del Rettore	Gestione delle richieste di enti pubblici relative all'indicazione di nominativi di esperti per la partecipazione a commissioni
Segreteria del Rettore	Rilascio autorizzazioni per l'utilizzo delle aule, sedi di ateneo e delle sale congressuali del centro congressi ateneo federico il
Ufficio Organi Collegiali	Supporto ai componenti del senato accademico e del consiglio di amministrazione ai fini della convocazione, verbalizzazione e trasmissione agli uffici delle pronunce.
Ufficio segreteria della prorettrice	Supporto e assistenza finalizzata alla richiesta di presentazione di domanda per l'erogazione di contributi destinati all'organizzazione di iniziative di divulgazione scientifica in capo alla commissione convegni

Tabella UffStaf_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2025 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

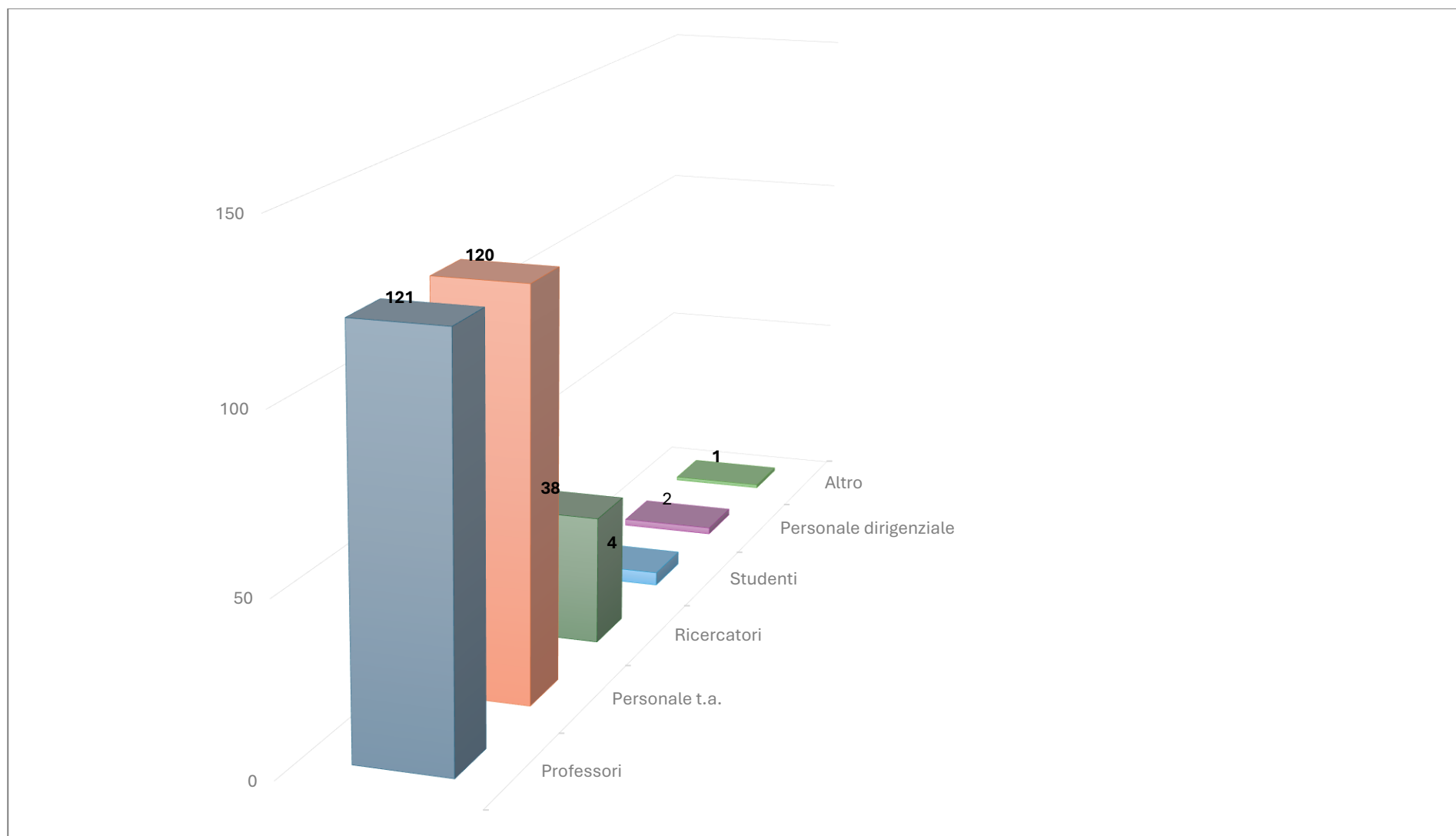


Grafico UffStaf_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *UffStaf_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

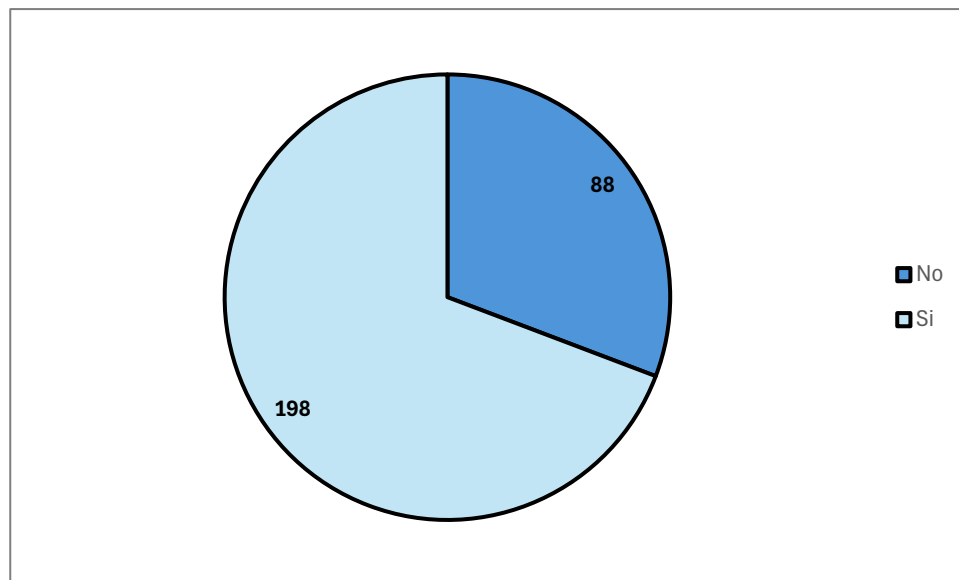


Grafico *UffStaf_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

Mail	178
PEC	33
Telefono	132
Piattaforma Teams (utenti interni)	61

Tabella *UffStaf_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5.1**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *UffStaf_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *Domande questionari Customer Satisfaction*.

Sezione **CS_Strutt**

Indagine di Customer Satisfaction effettuata presso le Strutture decentrate - risultati dal 01.01.2025 al 31.12.2025

Le singole Unità Organizzative inviano agli utenti - in occasione della fruizione dei servizi riportati nella pagina <https://www.unina.it/trasparenza/catalogo-servizi-a-distanza> (in continuo aggiornamento) - i *link* di accesso ai questionari **di customer satisfaction**, nei quali sono presenti le domande di seguito riportate:

Intervistato:	Personale t.a.
	Personale dirigenziale
	Professori
	Ricercatori
	Studenti
	Dottorandi
	Assegnisti
	Professori a contratto
	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)
	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura mediante uno o più canali di comunicazione a distanza?	Si
	No
Indichi quale/i (è possibile indicare più risposte)	Mail
	PEC
	Telefono

	Piattaforma Teams (utenti interni)
Facilità di contattare il personale della Struttura tramite i diversi canali di comunicazione a distanza	Valutazione da 1 a 6
Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura recandosi fisicamente presso la sede?	Valutazione da 1 a 6
Adeguatezza degli orari di ricevimento del pubblico presso la sede della Struttura	Valutazione da 1 a 6
Ha consultato il sito web di Ateneo per reperire informazioni sul servizio o sulla Struttura di Ateneo che lo eroga?	Valutazione da 1 a 6
Facilità di reperire sul sito le informazioni sul servizio	Valutazione da 1 a 6
Chiarezza delle informazioni presenti sul sito nella pagina web della Struttura che eroga il servizio	Valutazione da 1 a 6
Facilità di reperire sul sito la modulistica da compilare per la fruizione del servizio	Valutazione da 1 a 6
Facilità nel compilare la modulistica per la fruizione del servizio	Valutazione da 1 a 6
Facilità di reperire sul sito i recapiti del personale della Struttura da contattare e gli orari di apertura al pubblico	Valutazione da 1 a 6
Cortesìa del personale tecnico-amministrativo	Valutazione da 1 a 6
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale tecnico-amministrativo	Valutazione da 1 a 6
Adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni	Valutazione da 1 a 6
La modalità di accesso al servizio è chiara?	Valutazione da 1 a 6
Rispetto alle tue aspettative, sei soddisfatto dei tempi di erogazione del servizio?	Valutazione da 1 a 6
Le eventuali documentazioni prodotte sono chiare?	Valutazione da 1 a 6
La qualità del servizio ha soddisfatto le aspettative?	Valutazione da 1 a 6
In caso di criticità che genere di problematiche sono state riscontrate? (sono possibili più risposte)	Ritardi nell'erogazione del servizio rispetto ai tempi indicati nella Carta dei Servizi
	Sul sito web di Ateneo sono presenti informazioni sul servizio incomplete / inesatte
	Eccessivi tempi di attesa per ottenere informazioni
	Complessità della modulistica
	Poca competenza da parte del Personale
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, la mia valutazione complessiva sul servizio è	Valutazione da 1 a 6
Indichi, secondo la sua esperienza, un aspetto del servizio che può essere migliorato	Campo di testo libero

Tabella **CS_Domande** questionari Customer Satisfaction Strutture

Nel presente allegato alla Relazione sulla performance 2025 sono riepilogati in forma sintetica i risultati 2025, con riferimento alle singole Strutture; i risultati di dettaglio dell'indagine vengono restituiti periodicamente ai/alle rispettivi/e Responsabili per consentire l'esame di eventuali criticità e la progettazione e attuazione di azioni di miglioramento.

Struttura	Servizio	Valor Media	Numero risposte
CENTER FOR RESEARCH ON ARCHAEOOMETRY AND CONSERVATION SCIENCE (CRACS)	Comunicazioni ed informazioni a soggetti istituzionali e terzi	5,84	8
Centro di Ateneo per i Servizi Informativi - CSI	Immagine, Comunicazione e Relazioni Esterne	4,03	34
Centro di Ateneo per le Biblioteche - CAB - Biblioteca di Area Scienze Politiche	Assistenza all'uso delle risorse elettroniche	5,69	3
Centro di Ateneo per le Biblioteche - CAB - Biblioteca di Area Veterinaria	Assistenza all'uso delle risorse elettroniche	6,00	1
Centro di Ateneo per l'Innovazione e lo Sviluppo dell'Industria Alimentare	Gestione Borse di Studio	6,00	5
Centro di Ateneo per l'Innovazione e lo Sviluppo dell'Industria Alimentare	Gestione dei Progetti	5,60	1
Centro di Ateneo per l'Innovazione e lo Sviluppo dell'Industria Alimentare	Gestione del Fondo Economale	6,00	4
Centro di Ateneo per l'Innovazione e lo Sviluppo dell'Industria Alimentare	Gestione del Protocollo Informatico	6,00	1
Centro di Ateneo per l'Innovazione e lo Sviluppo dell'Industria Alimentare	Procedura di approvvigionamento di beni e servizi	5,73	5
Centro di Ateneo per l'Innovazione e lo Sviluppo dell'Industria Alimentare	Procedura di pagamento e incasso	5,91	7
Centro di Ateneo per l'Innovazione e lo Sviluppo dell'Industria Alimentare	Procedura per la gestione delle missioni del personale	5,97	6
Centro di Ateneo per l'Innovazione e lo Sviluppo dell'Industria Alimentare	Processo di gestione dei contratti, convenzioni in conto terzi (attività commerciale)	5,97	3
Centro di Servizio di Ateneo per il Coord. di Prog. Speciali e l'Inn. Org.(COINOR)	Orientamento universitario	6,00	1

Centro Interdipartimentale di Ricerca sulla Earth Critical Zone CRISP	Gestione amministrativo contabile borse di studio e assegni per attività di ricerca	3,50	1
Centro Interdipartimentale di Ricerca sulla Earth Critical Zone CRISP	Gestione amministrativo contabile degli incarichi di consulenza professionale	2,25	1
Centro Interdipartimentale di Studi per la Magna Grecia (CISMG)	Incassi fatture attive	4,00	1
Centro per la Qualità di Ateneo - CQA	Organizzazione di seminari sulle tematiche della qualità finalizzato alla diffusione della cultura della qualità	5,66	29
Centro per la Qualità di Ateneo - CQA	Supporto tecnico all'implementazione di un SGQ certificato	5,85	13
Dipartimento di Agraria	Organizzazione della Formazione a Rischi Specifici alla mansione in tema di sicurezza	5,01	23
Dipartimento di Agraria	Supporto al direttore e ai docenti per la gestione dei registri lezioni, sintesi etc. su piattaforma Web Docenti.	3,00	2
Dipartimento di Agraria	Supporto alla procedura di valutazione comparativa per il conferimento di assegni per lo svolgimento di attività di ricerca	5,01	5
Dipartimento di Agraria	Supporto alla procedura di valutazione comparativa per il conferimento di borse per attività di ricerca	5,13	29
Dipartimento di Agraria	Supporto alla procedura di valutazione comparativa per il conferimento di incarichi di consulenze professionali	4,88	2
Dipartimento di Architettura	Gestione amministrativa delle procedure concorsuali per il conferimento di assegni di ricerca	4,85	56
Dipartimento di Architettura	Gestione amministrativa delle procedure concorsuali per il conferimento di borse di ricerca	5,53	26
Dipartimento di Architettura	Rendicontazione di progetti con finanziamenti di Ateneo, nazionali ed internazionali	5,45	32
Dipartimento di Architettura	Supporto alla stipula di convenzioni, accordi, protocolli di intesa, PCTO	5,57	32
Dipartimento di Architettura	Supporto assistenza studenti, dottorandi, masteristi, corsisti e Coordinatori/Direttori	4,49	46
Dipartimento di Architettura	Supporto attività istitutiva Corsi di perfezionamento incardinati nel Dipartimento	6,00	1
Dipartimento di Biologia	PREDISPOSIZIONE DEL CALENDARIO DEGLI ESAMI DI LAUREA E DI PROFITTO DEI CDS DEL DIPARTIMENTO DI BIOLOGIA	6,00	2
Dipartimento di Biologia	RILASCIO DEI PROGRAMMI DEGLI ESAMI SOSTENUTI	4,93	1
Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni	Acquisto di beni e servizi	4,90	29
Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni	Adempimenti relativi ad incarichi di insegnamento e supplenze per i corsi di studio incardinati nel Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni (DEMI)	5,47	22

Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni	Compensi, missioni e rimborsi spese	5,47	19
Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni	Stipula di accordi e convenzioni	5,34	19
Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni	Supporto informativo sulle opportunità di finanziamento della ricerca e d alla fase di presentazione dei relativi progetti	5,49	16
Dipartimento di Fisica	Contratti di ricerca	3,52	2
Dipartimento di Fisica	Valutazione e attivazione delle procedure manutentive	6,00	1
Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale	Gestione di flussi documentali in entrata e in uscita (protocollo informatico e PEC Dipartimentale)	4,74	6
Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale	Procedura di approvvigionamento di beni e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria	5,10	4
Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale	Rendicontazione progetti di ricerca regionali, nazionali e comunitari	5,27	5
Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale	Servizio di supporto ai responsabili dei progetti di ricerca, consulenza e didattica per attività commerciale e prestazioni a pagamento c/terzi	4,93	5
Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale	Servizio di supporto alle richieste di attivazione delle procedure di assegni di ricerca	5,73	12
Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale	Supporto al personale docente e ricercatore per la carriera per complessivi 92 utenti (cartelle digitali condivise)	5,07	20
Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale	Supporto e assistenza a studenti Erasmus outgoing per la compilazione del learning agreement	4,47	2
Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale	Supporto e assistenza al coordinatore di dottorato nel front office con gli studenti di dottorato per carriera formativa	5,78	1
Dipartimento di Ingegneria Elettrica e delle Tecnologie dell'Informazione	Certificato Permesso per Motivi di Studio	5,67	1
Dipartimento di Ingegneria Elettrica e delle Tecnologie dell'Informazione	Formazione obbligatoria ai lavoratori in tema di salute e sicurezza sul lavoro	4,82	22
Dipartimento di Ingegneria Industriale	Aggiornamento sito web del dipartimento per la parte relativa alla didattica_03	5,05	8
Dipartimento di Ingegneria Industriale	Attivazione e monitoraggio tirocini studenti	5,64	6
Dipartimento di Ingegneria Industriale	Gestione delle richieste di acquisto relativamente alla verifica della disponibilità economico-finanziaria e relativa registrazione del vincolo nella procedura UGOV	4,58	5
Dipartimento di Ingegneria Industriale	Gestione delle richieste di acquisto, gare, appalti e contratti	5,06	63

Dipartimento di Ingegneria Industriale	Liquidazione dei compensi per attività in conto terzi richiesti dal responsabile scientifico del progetto	3,75	1
Dipartimento di Ingegneria Industriale	Supporto al Direttore per scatti stipendiali	5,62	18
Dipartimento di Ingegneria Industriale	Supporto alla attivazione corsi di specializzazione, master e PhD	5,49	5
Dipartimento di Ingegneria Industriale	Supporto alla procedura relativa alle richieste di rimborso missioni in Italia e all'estero	5,56	2
Dipartimento di Ingegneria Industriale	Supporto attività istituzionale di verbalizzazione Consiglio Corsi di studio, Collegio dei Docenti Dottorato di Ricerca, Giunta e Consiglio di Dipartimento_01	5,34	21
Dipartimento di Ingegneria Industriale	Supporto istituzione nuovi corsi di studio, modifiche agli ordinamenti e ai regolamenti dei corsi di studio_02	5,52	7
Dipartimento di Ingegneria Industriale	Supporto riconoscimento attività Erasmus degli studenti	3,96	6
Dipartimento di Medicina Molecolare e Biotecnologie Mediche	Supporto ai Coordinatori dei CdS nella gestione della scheda SUA-CdS e ai Docenti del DMMBM per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio	5,90	1
Dipartimento di Medicina Molecolare e Biotecnologie Mediche	Supporto al Coordinatore di Dottorato e assistenza ai Dottorandi	5,60	2
Dipartimento di Medicina Molecolare e Biotecnologie Mediche	Supporto al Dipartimento di Medicina Molecolare e Biotecnologie Mediche nelle fasi di modifica di Ordinamento e Regolamento dei Corsi di Studio incardinati	6,00	2
Dipartimento di Medicina Molecolare e Biotecnologie Mediche	Supporto alla Commissione Paritetica Docenti-Studenti del Dipartimento	5,92	2
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Aggiornamento social media del dipartimento	4,81	3
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Aggiornamento social media del museo di anatomia veterinaria	5,10	1
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Ammissione frequenza studenti nei laboratori	4,83	11
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Attestati frequenza dipartimento	4,61	21
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Conferimento contratti personale esterno per assegnazioni borse di studio per attività di ricerca e borse di formazione	5,40	9
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Conferimento incarichi insegnamento o attività didattiche integrative	5,29	46
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Controllo mensile cartellino di servizio per liquidazione istituti salario accessorio	5,86	1
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Coordinamento e supporto alle attività di rendicontazione dei progetti di ricerca	4,96	40

Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Gestione assenze e presenze personale ta contrattualizzato di afferenza dipartimentale in procedura SIRP	6,00	1
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Gestione delle procedure di conferimento borse di ricerca, incarichi di lavoro autonomo e assegni di ricerca	5,02	33
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Gestione e supporto componenti della commissione Ospedale veterinario Universitario Didattico e della Commissione logistica e decoro del Dipartimento	5,36	17
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Gestione servizio attività cliniche mobili per uscite didattiche	5,52	19
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Live streaming eventi del museo dipartimentale	6,00	1
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Monitoraggio e gestione dei flussi di entrate e uscite in collaborazione con il cassiere	5,21	37
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Prenotazione occupazione aule del dipartimento	4,87	50
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Procedure di approvvigionamento e acquisizione di beni, servizi e strumenti e macchinari per Ospedale Veterinario Universitario Didattico	5,67	5
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Produzioni multimediali del dipartimento	5,15	2
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Produzioni multimediali del Museo di Anatomia Veterinaria	5,23	2
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Proposte di convenzioni per tirocini curriculari	5,08	3
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Protocollo atti	5,56	2
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Realizzazione eventi live streaming	5,65	2
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Registrazione documentale protocollo	5,17	35
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Segnalazione infortunio sul lavoro	5,42	2
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Stesura e pubblicazione procedure gare sotto soglia per indagine di mercato - AVVISI ESPLORATIVI	4,78	3
Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali	Supporto alla programmazione ed approvvigionamento di beni servizi e lavori	5,22	35

Dipartimento di Scienze Economiche e Statistiche	Adempimenti relativi alla convocazione, predisposizione atti e trasmissione verbali del Consiglio di Dipartimento e della Giunta e comunicazione agli aventi diritto	5,17	19
Dipartimento di Scienze Politiche	Gestione della procedura Erasmus per mobilità ai fini di studio	2,41	9
Dipartimento di Scienze Politiche	Gestione della procedura Erasmus per mobilità ai fini di tirocinio (traineeship)	3,86	4
Dipartimento di Scienze Politiche	Supporto ai docenti nella conclusione di accordi di cooperazione internazionale	5,44	1
Dipartimento di Scienze Politiche	Supporto ai docenti nella gestione di progetti di ricerca europei	6,00	1
Dipartimento di Scienze Sociali	Acquisto di beni e servizi	5,72	4
Dipartimento di Scienze Sociali	Gestione contabile delle borse di ricerca	3,75	1
Dipartimento di Scienze Sociali	Variazioni di Budget (art. 17 e art. 18 del Regolamento di Ateneo)	3,00	1
Dipartimento di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura	Gestione delle procedure Erasmus e Doppio Titolo (Double Degree).	4,84	4
Dipartimento di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura	Supporto assistenza dottorandi, al collegio e al Coordinatore di dottorato	3,90	1
Dipartimento di Studi Umanistici	Fondo economale e rimborso spese	4,99	13
Dipartimento di Studi Umanistici	Ordinativi di incasso e pagamento	4,72	12

Sezione CS_ CAB_Biblio

Indagine di Customer Satisfaction effettuata presso le Biblioteche di Area, le Raccolte Librarie Dipartimentali e il CAB - risultati dal 01.01.2025 al 31.12.2025

Le Biblioteche di Area e le Raccolte Librarie Dipartimentali trasmettono agli utenti i link di accesso ai questionari di Customer Satisfaction in occasione della fruizione dei servizi. Rendono, inoltre, disponibili specifici QR Code – contenenti i medesimi link – affissi nei locali delle Biblioteche e dei Dipartimenti, oppure inseriti nella modulistica e nei supporti cartacei. Tale modalità risulta particolarmente adeguata in considerazione della natura dei servizi offerti, erogati prevalentemente in presenza, e consente agli utenti di compilare agevolmente il questionario contestualmente all'utilizzo del servizio.

1. Biblioteche di Area

Nei questionari di Customer Satisfaction somministrati nel 2025 sono presenti le seguenti domande:

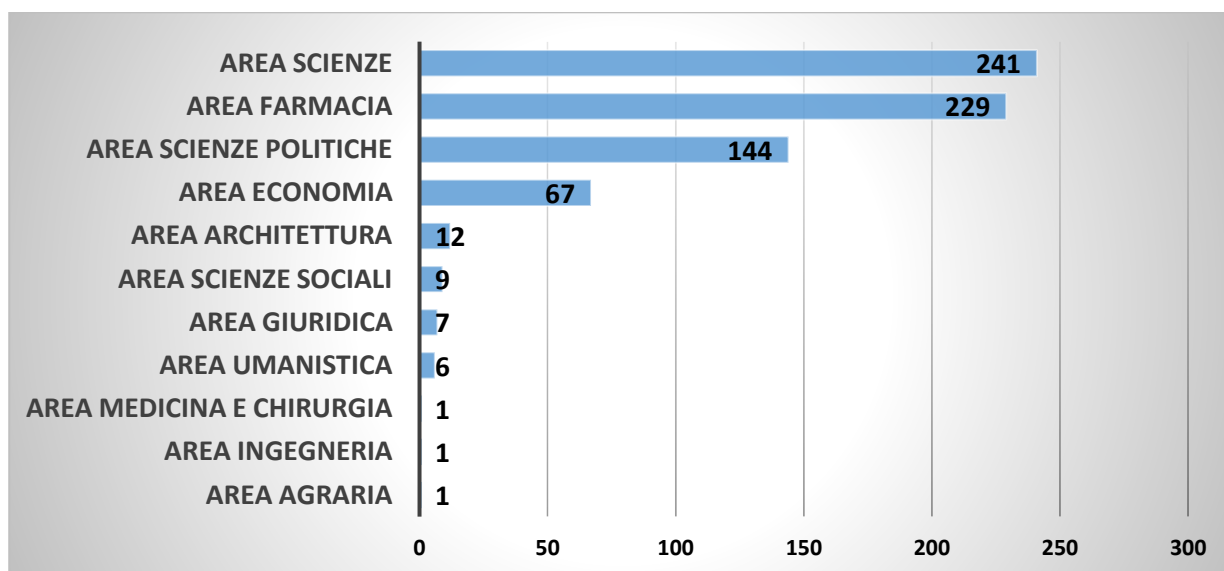
Mi trovo nella Biblioteca dell'Area:	Area Agraria	
	Area Ingegneria	
	Area Medicina e Chirurgia	
	Area Umanistica	
	Area Giuridica	
	Area Scienze Sociali	
	Area Architettura	
	Area Economia	
	Area Scienze Politiche	
	Area Farmacia	
	Area Scienze	
Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata ho utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte)	Presso la sede	
	Mail	
	Telefono	
	Piattaforma Teams (utenti interni)	
	Il sito web della Biblioteca	
Faccio parte della Comunità federiciana	SI	NO
Sono:	Studente/Studentessa laurea triennale	
	Studente/Studentessa laurea magistrale	
	Professore/Professoressa	
	Ricercatore/Ricercatrice	
	Dottorando	
	Dipendente tecnico-amministrativo	
La mia frequenza di accesso ai servizi bibliotecari nell'ultimo semestre:	Da 1 a 3 volte	
	Da 4 a 10 volte	
	Oltre 10 volte	
Ho fruito principalmente dei seguenti servizi (è possibile indicare più di una opzione):	Consultazione dei documenti della biblioteca	
	Prestito	
	Assistenza nella ricerca, orientamento e consulenza bibliografica	
	Document delivery	
	Prestito interbibliotecario	
	Postazioni Internet per la ricerca bibliografica e l'accesso alle risorse digitali	
	Postazioni scanner Sinapsi	
	Autoprestito (nelle biblioteche in cui è disponibile)	

Le mie opinioni	
Il patrimonio documentale offerto dalla Biblioteca è risultato adeguato alle mie esigenze di ricerca	Valutazione da 1 a 5 / Non so
L'orario di apertura della Biblioteca è adeguato per le mie esigenze di studio e/o di ricerca	Valutazione da 1 a 5 / Non so
Le informazioni presenti sul sito web della Biblioteca sono complete e aggiornate	Valutazione da 1 a 5 / Non so
Il numero dei posti a sedere della Biblioteca è adeguato	Valutazione da 1 a 5 / Non so
La connettività WI-Fi messa a disposizione nei locali della Biblioteca è adeguata alle mie esigenze	Valutazione da 1 a 5 / Non so
Il personale è cortese e disponibile	Valutazione da 1 a 5 / Non so
Il mio livello di soddisfazione complessivo riferito al servizio reso dalla Biblioteca sopra indicata	Valutazione da 1 a 5 / Non so

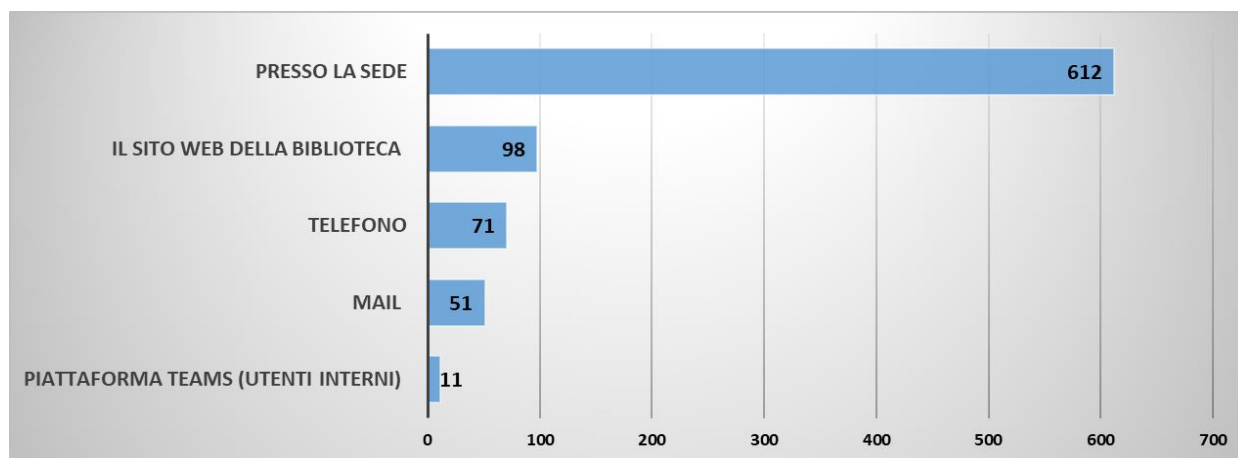
Tabella **CSBib_Domande questionari Customer Satisfaction**

Si riportano di seguito i grafici relativi alle risposte ricevute nell'anno 2025 per ciascuna domanda riportata Tabella **CSBib_Domande questionari Customer Satisfaction**:

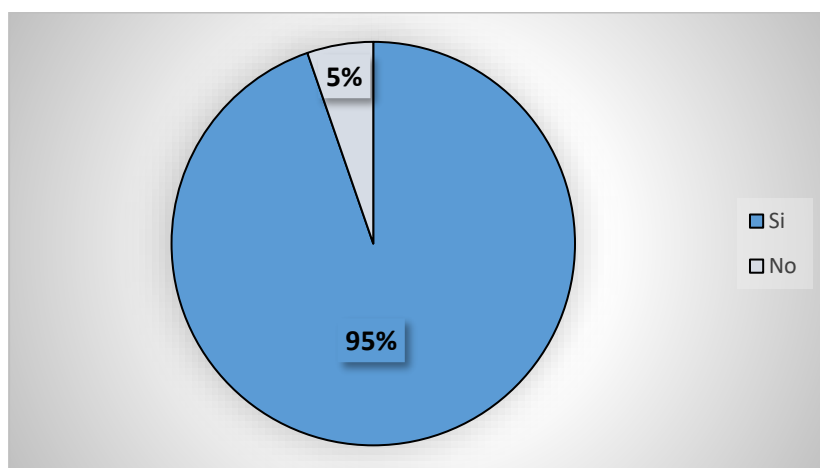
- ***Mi trovo nella Biblioteca dell'Area:***



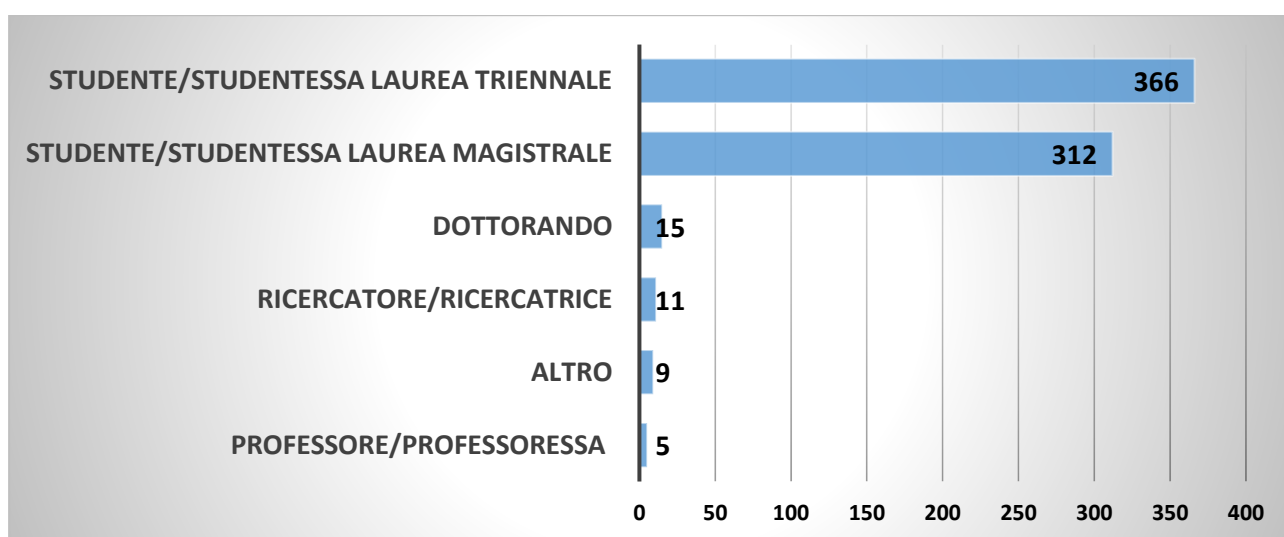
- ***Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata ho utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):***



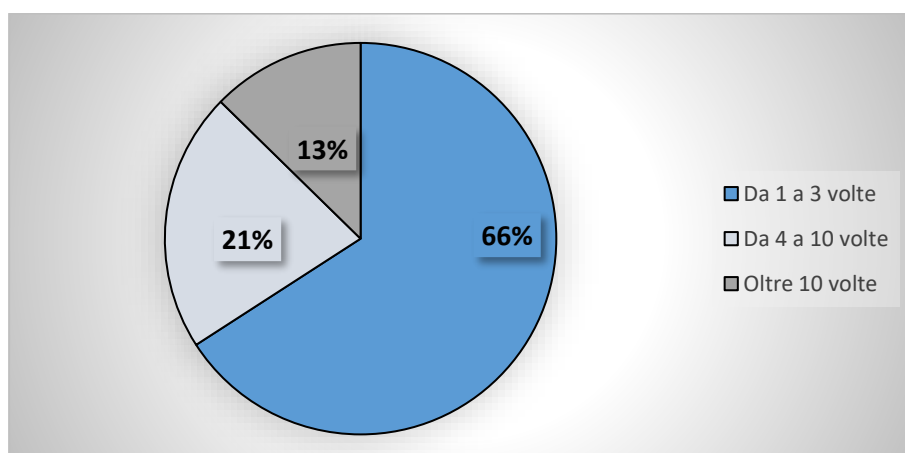
- **Faccio parte della Comunità federiciana:**



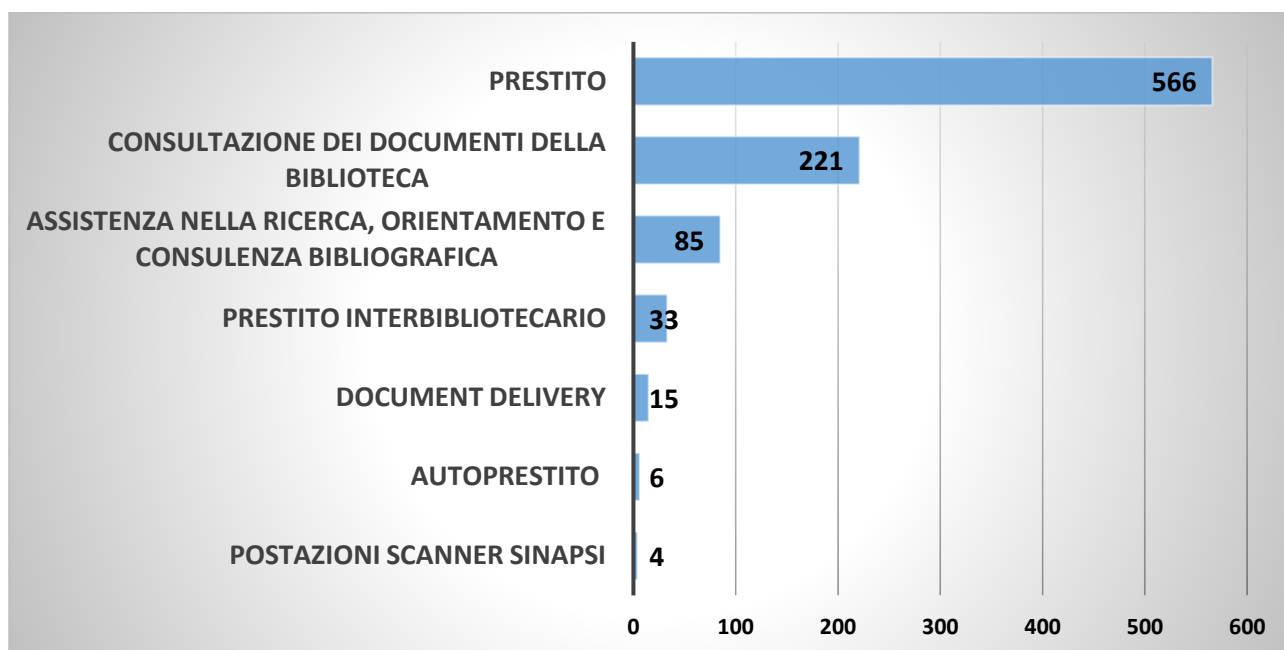
- **Sono:**



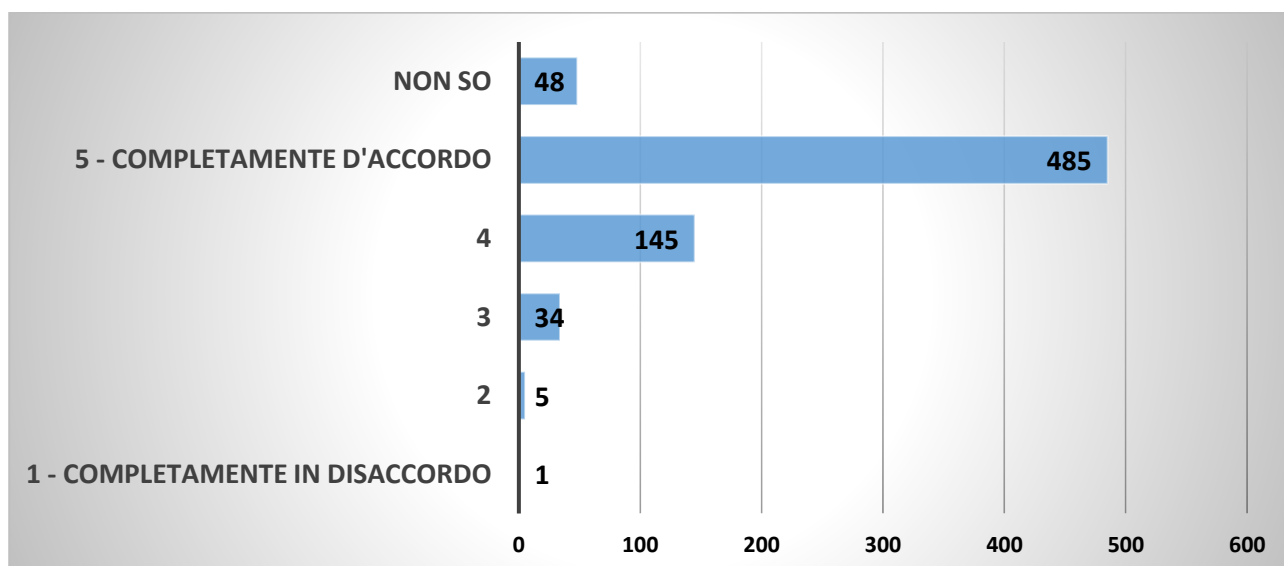
- **La mia frequenza di accesso ai servizi bibliotecari nell'ultimo semestre:**



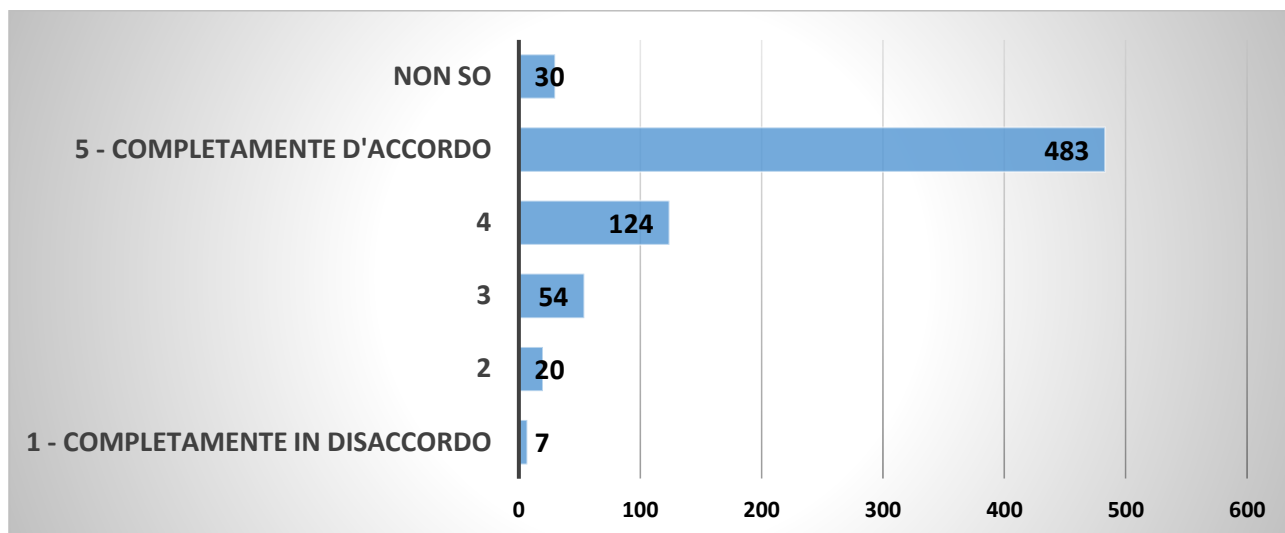
- **Ho fruito principalmente dei seguenti servizi (è possibile indicare più di una opzione):**



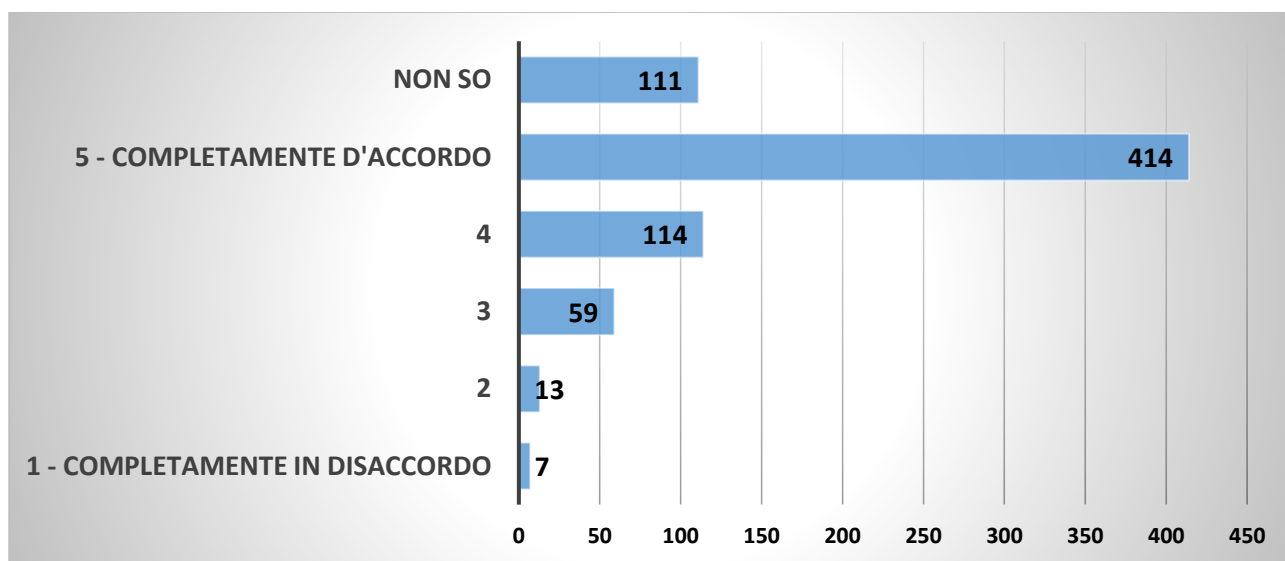
- **Il patrimonio documentale offerto dalla Biblioteca è risultato adeguato alle mie esigenze di ricerca:**



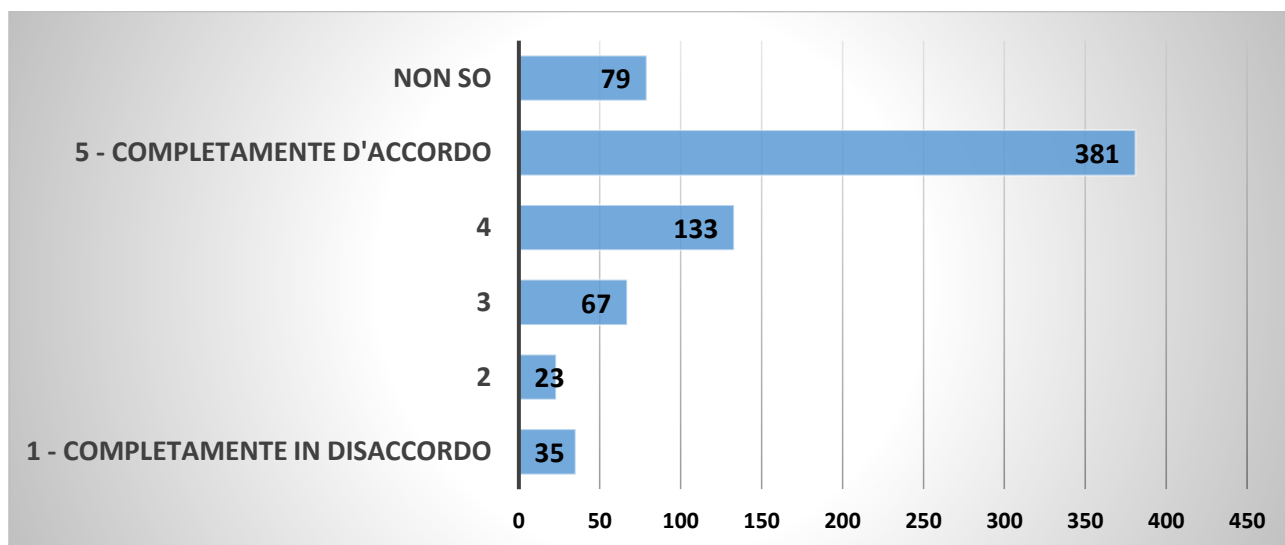
- **L'orario di apertura della Biblioteca è adeguato per le mie esigenze di studio e/o di ricerca**



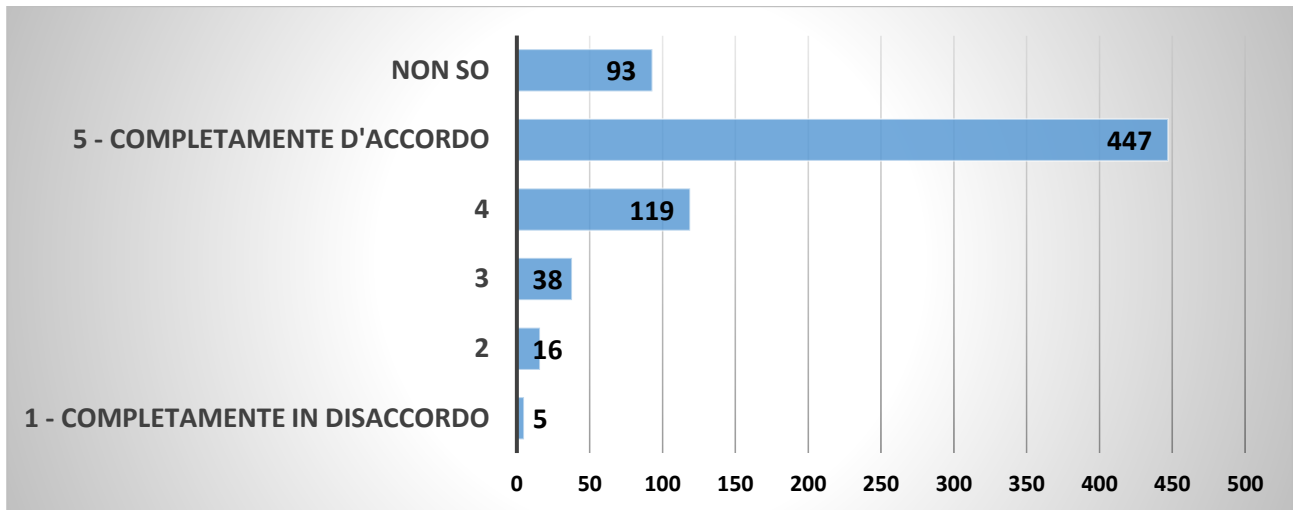
- **Le informazioni presenti sul sito web della Biblioteca sono complete e aggiornate:**



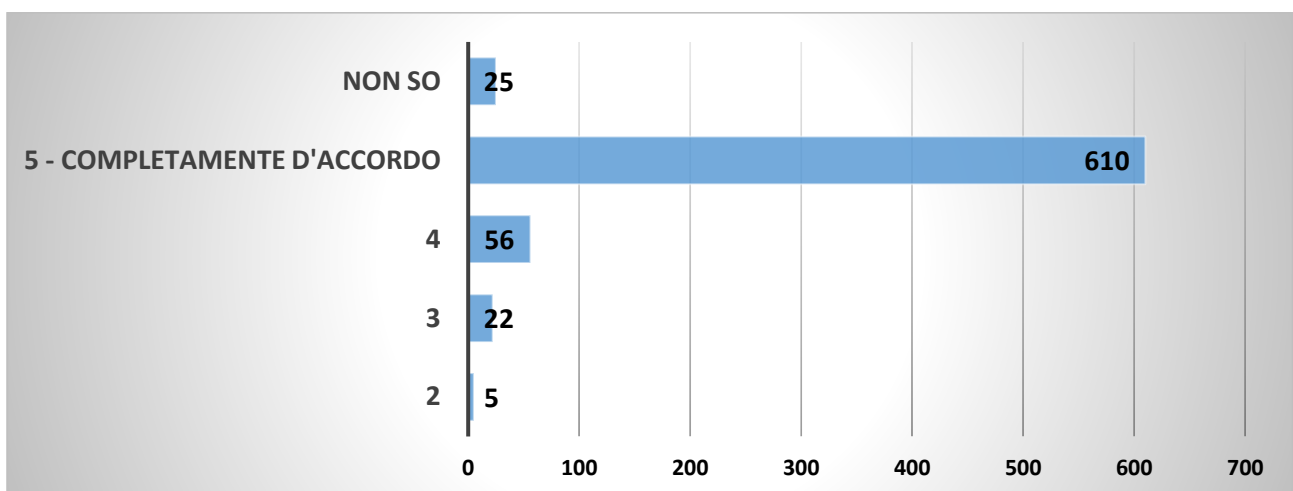
- **Il numero dei posti a sedere della Biblioteca è adeguato:**



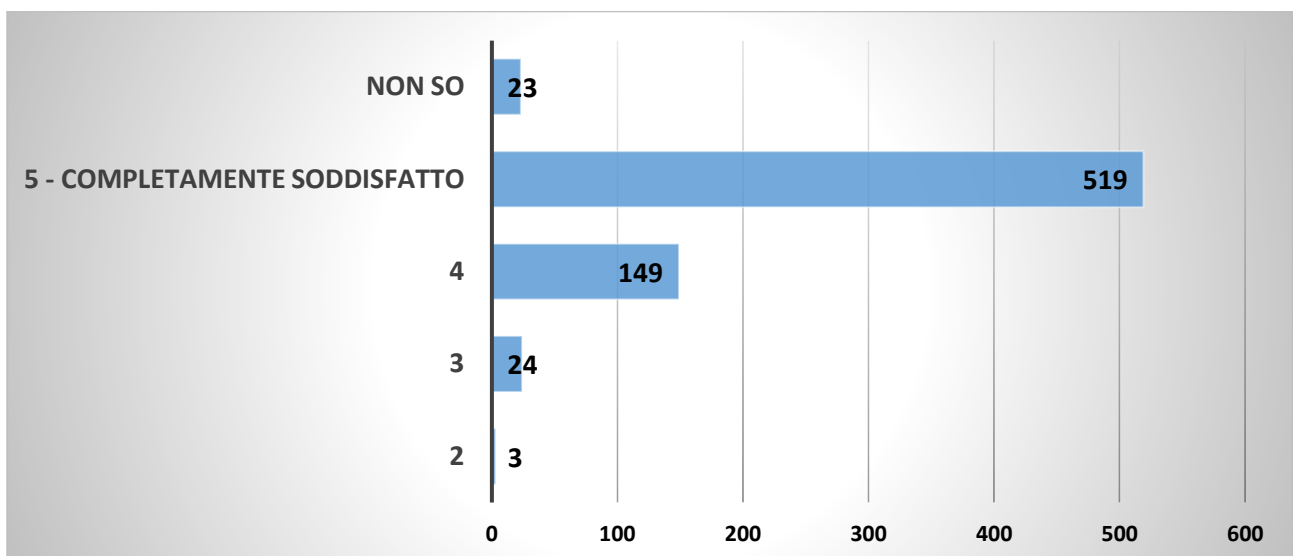
- **La connettività WI-Fi messa a disposizione nei locali della Biblioteca è adeguata alle mie esigenze:**



- **Il personale è cortese e disponibile:**



- **Il mio livello di soddisfazione complessivo: riferito al servizio reso dalla Biblioteca sopra indicata:**



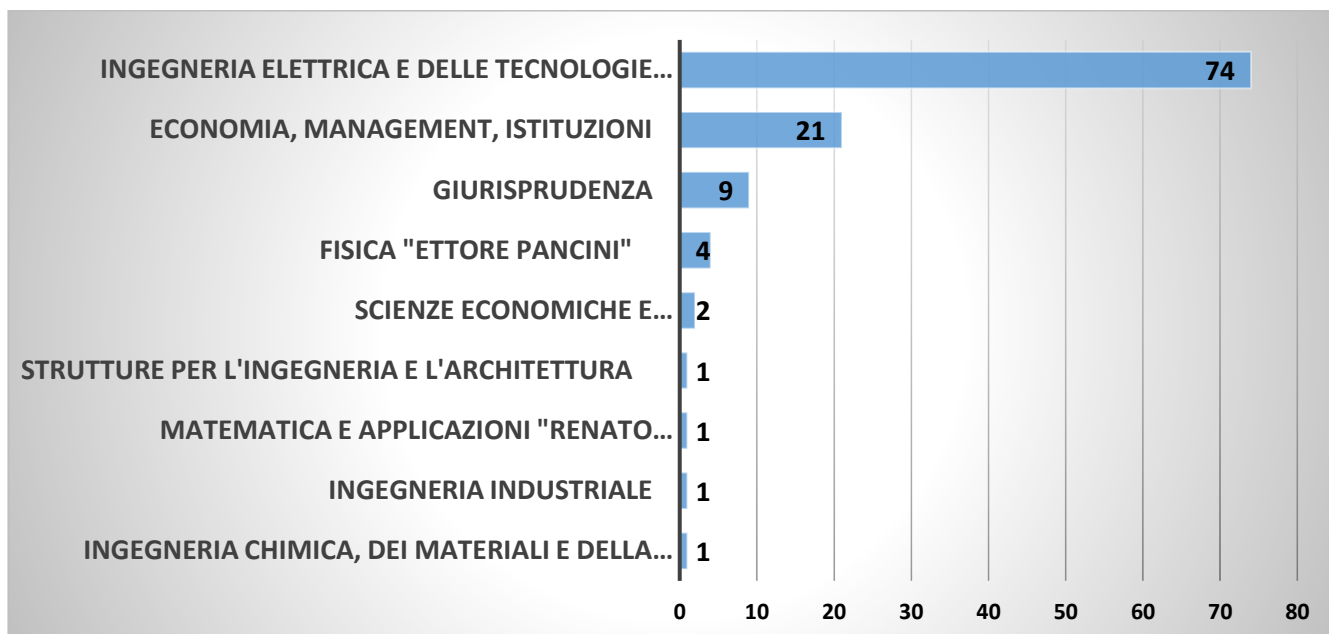
2. Raccolte librerie dipartimentali

Nei questionari di Customer Satisfaction erogati nell'anno 2025 agli utenti delle Raccolte librerie dipartimentali sono presenti le domande di seguito riportate:

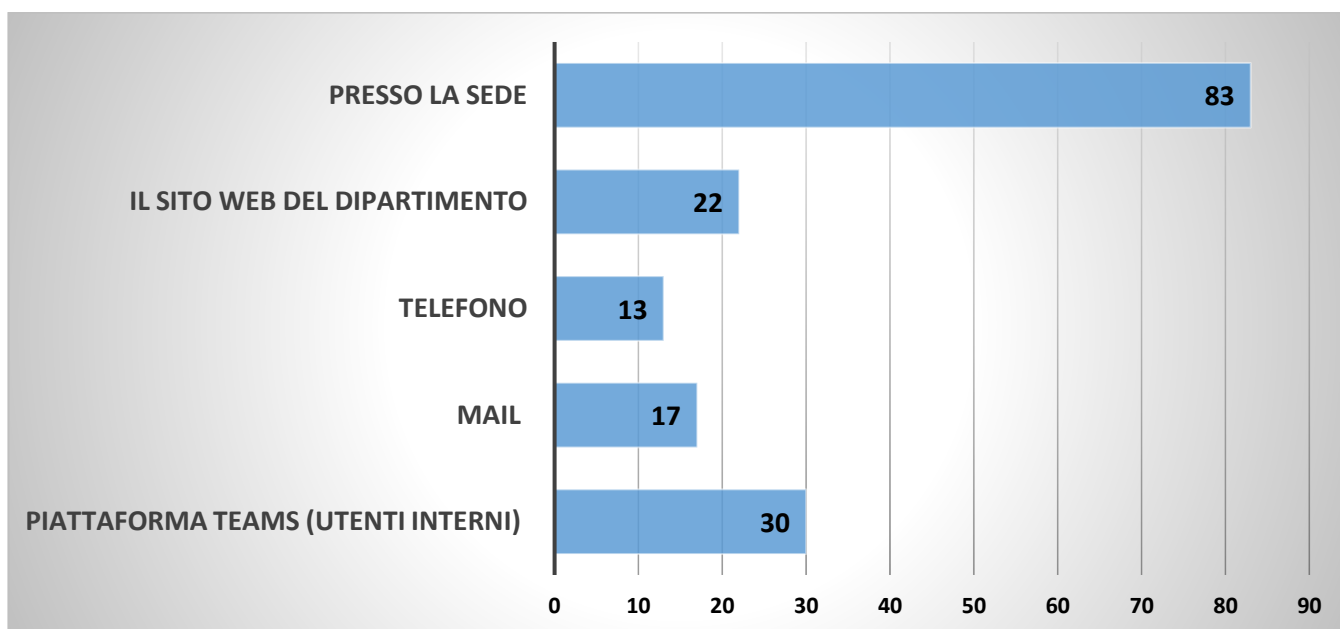
Mi trovo presso il Dipartimento di::	Fisica "Ettore Pancini"	
	Scienze Economiche e Statistiche	
	Economia, Management, Istituzioni	
	Giurisprudenza	
	Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale	
	Ingegneria Elettrica e delle Tecnologie dell'Informazione	
	Ingegneria Industriale	
	Matematica e Applicazioni "Renato Caccioppoli"	
	Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura	
Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso la Biblioteca sopra indicata ho utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte)	Presso la sede	
	Mail	
	Telefono	
	Piattaforma Teams (utenti interni)	
	Il sito web della Biblioteca	
Faccio parte della Comunità federiciana	SI	NO
Sono:	Studente/Studentessa laurea triennale	
	Studente/Studentessa laurea magistrale	
	Professore/Professoressa	
	Ricercatore/Ricercatrice	
	Dottorando	
	Dipendente tecnico-amministrativo	
La mia frequenza di accesso ai servizi bibliotecari nell'ultimo semestre:	Da 1 a 3 volte	
	Da 4 a 10 volte	
	Oltre 10 volte	
Ho fruito principalmente dei seguenti servizi (è possibile indicare più di una opzione):	Consultazione dei documenti della biblioteca	
	Prestito	
	Assistenza nella ricerca, orientamento e consulenza bibliografica	
	Document delivery	
	Prestito interbibliotecario	
	Postazioni Internet per la ricerca bibliografica e l'accesso alle risorse digitali	
	Postazioni scanner Sinapsi	
	Autoprestito (nelle biblioteche in cui è disponibile)	
Le mie opinioni		
Il patrimonio documentale offerto dal Dipartimento è risultato adeguato alle mie esigenze di ricerca	Valutazione da 1 a 5 / Non so	
L'orario di accessibilità alle raccolte librerie del Dipartimento è adeguato per le mie esigenze di studio e/o di ricerca	Valutazione da 1 a 5 / Non so	
Le informazioni presenti sul sito web del Dipartimento – in relazione alle raccolte librerie - sono complete e aggiornate	Valutazione da 1 a 5 / Non so	
Il numero dei posti a sedere a disposizione nel Dipartimento per i servizi relativi alle raccolte librerie è adeguato	Valutazione da 1 a 5 / Non so	
La connettività WI-Fi messa a disposizione nei locali del Dipartimento destinati alle raccolte librerie è adeguata alle mie esigenze	Valutazione da 1 a 5 / Non so	
Il personale che eroga i servizi del Dipartimento relativi alle raccolte librerie è cortese e disponibile	Valutazione da 1 a 5 / Non so	
Il mio livello di soddisfazione complessivo riferito ai servizi del Dipartimento sopra indicato relativamente alle raccolte librerie	Valutazione da 1 a 5 / Non so	

Tabella **CSRLD**_Domande questionari Customer Satisfaction

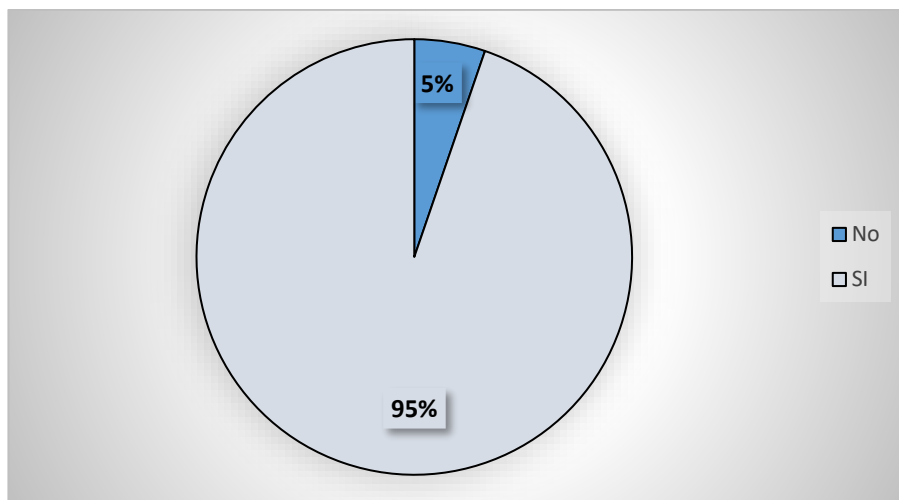
- **Mi trovo presso il Dipartimento di:**



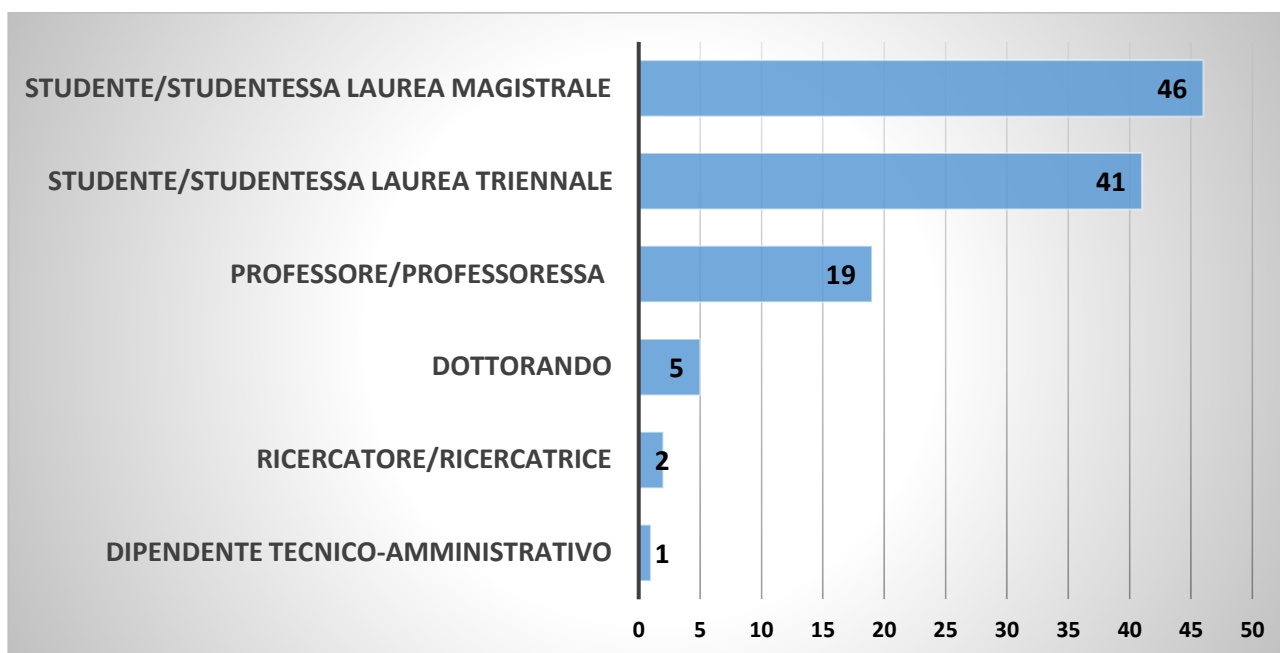
- **Per ottenere informazioni sui servizi fruiti presso il Dipartimento sopra indicato ho utilizzato i seguenti canali di comunicazione (è possibile indicare più risposte):**



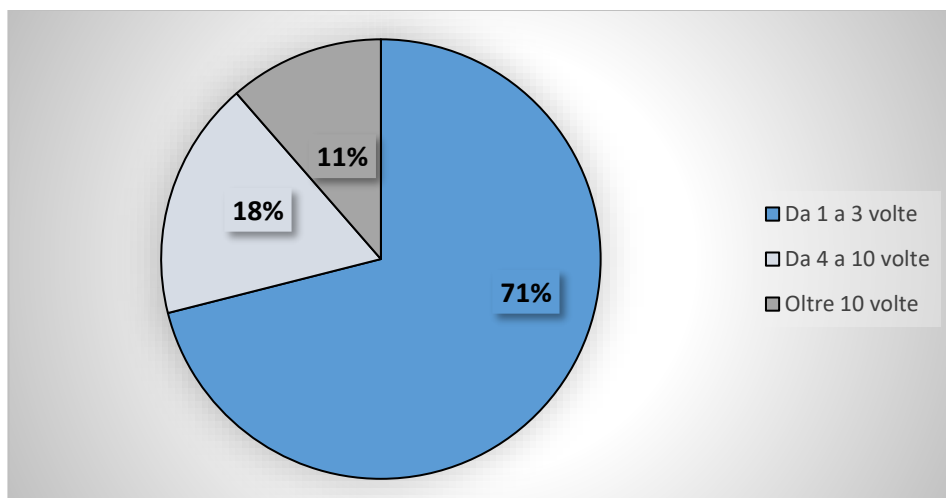
- **Faccio parte della Comunità federiciana:**



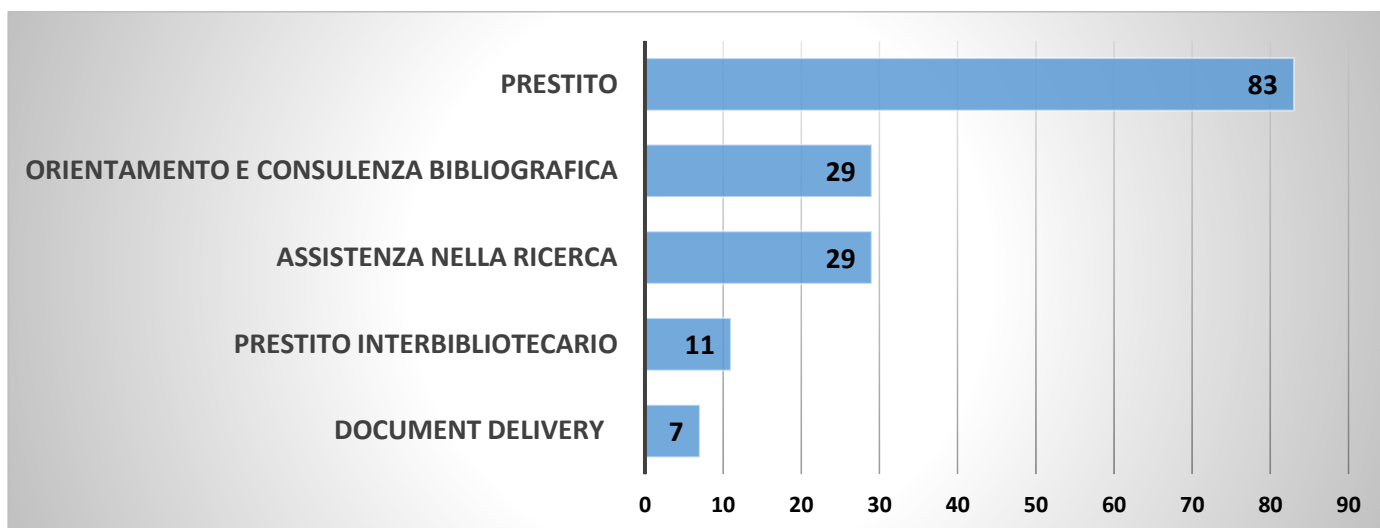
- **Sono:**



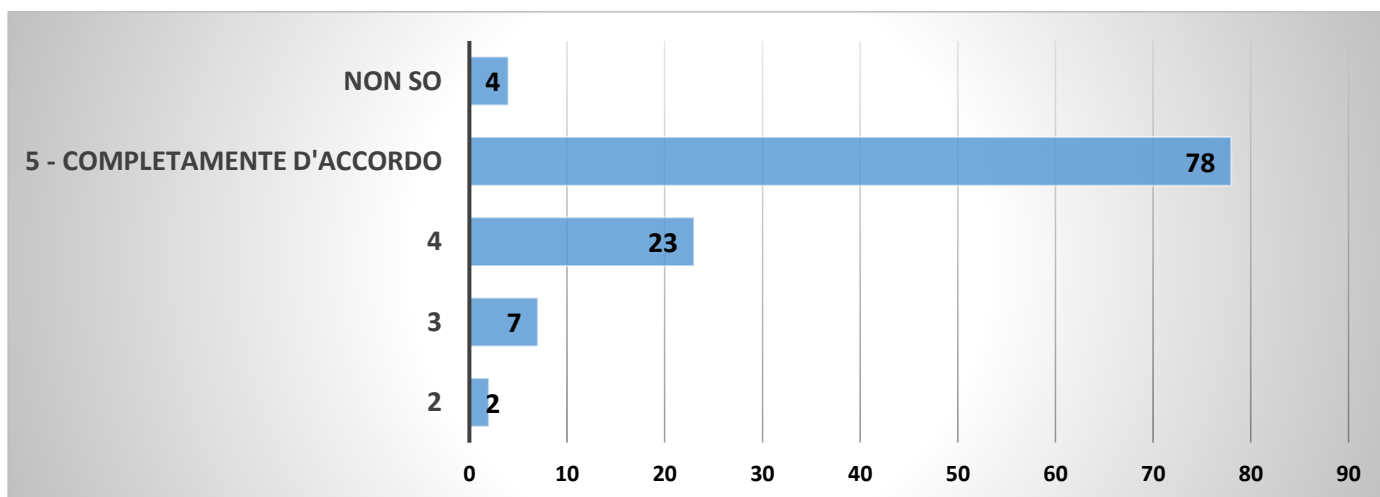
- **La mia frequenza di accesso ai servizi bibliotecari di questo Dipartimento nell'ultimo semestre:**



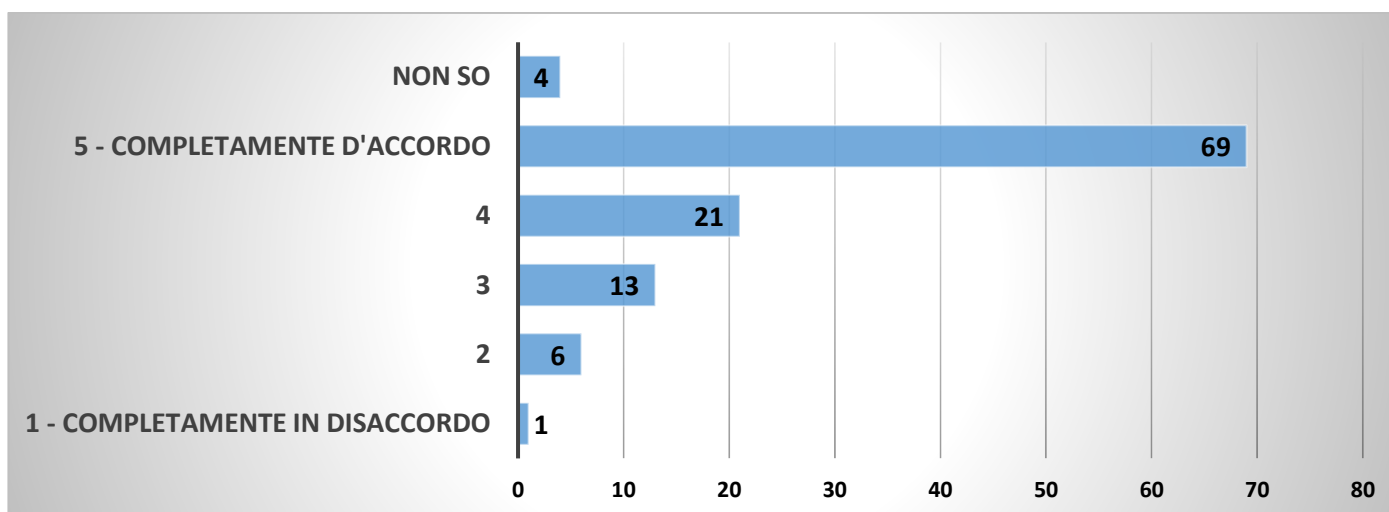
- **Ho fruito principalmente dei seguenti servizi (è possibile indicare più di una opzione):**



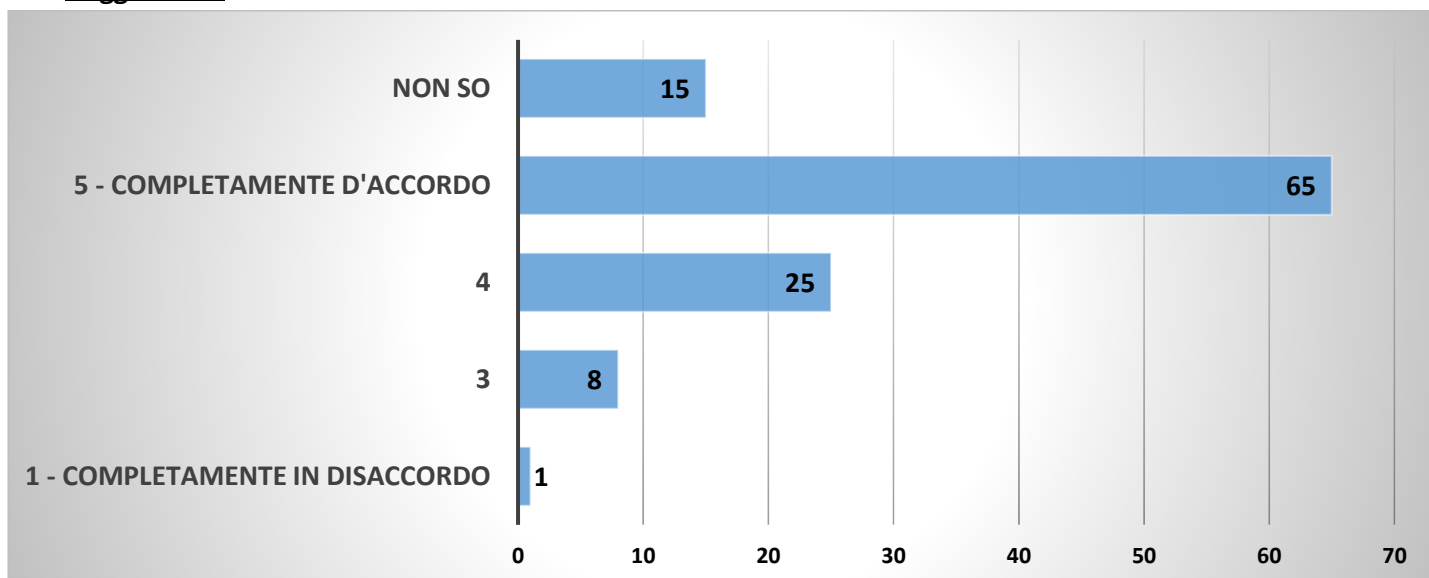
- **Il patrimonio documentale offerto dal Dipartimento è risultato adeguato alle mie esigenze di ricerca:**



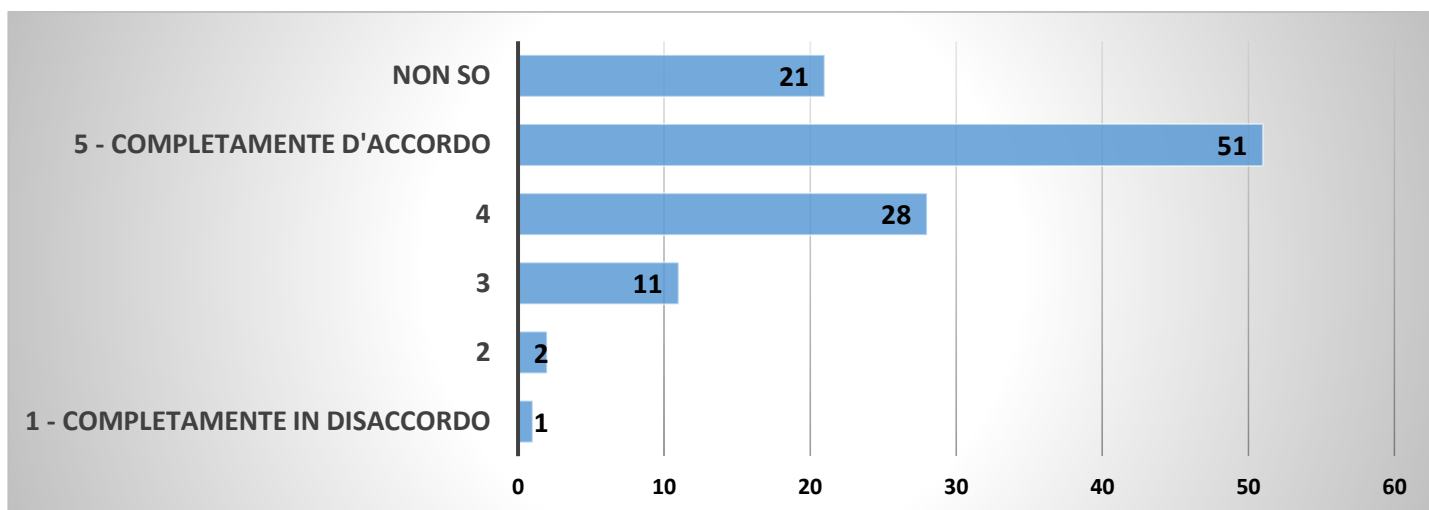
- **L'orario di accessibilità alle raccolte librerie del Dipartimento è adeguato per le mie esigenze di studio e/o di ricerca:**



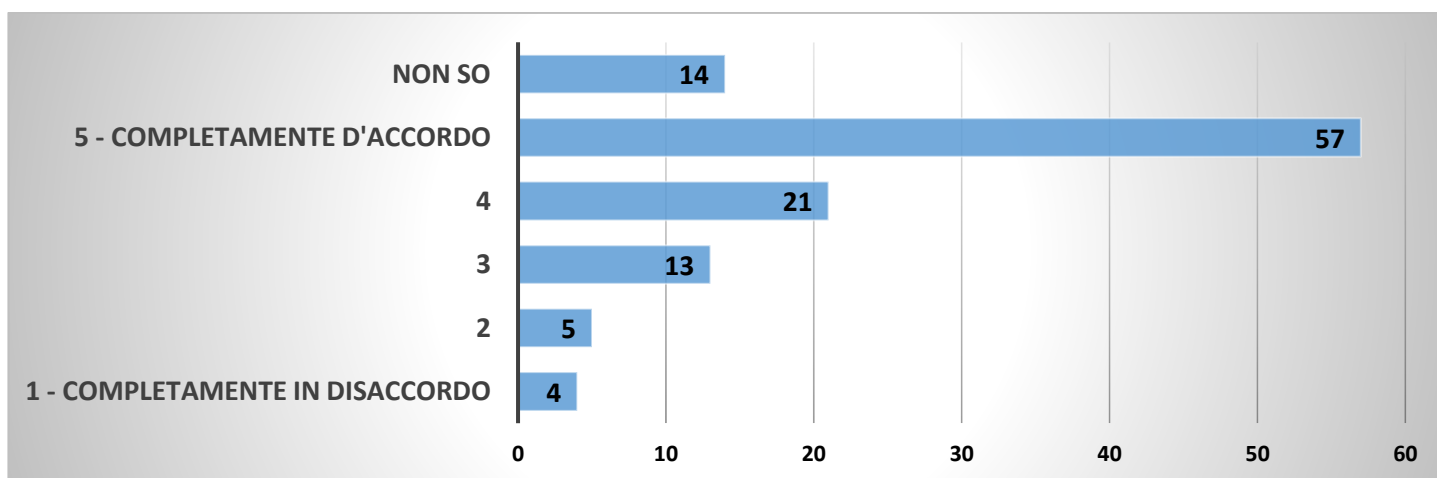
- **Le informazioni presenti sul sito web del Dipartimento – in relazione alle raccolte librerie - sono complete e aggiornate:**



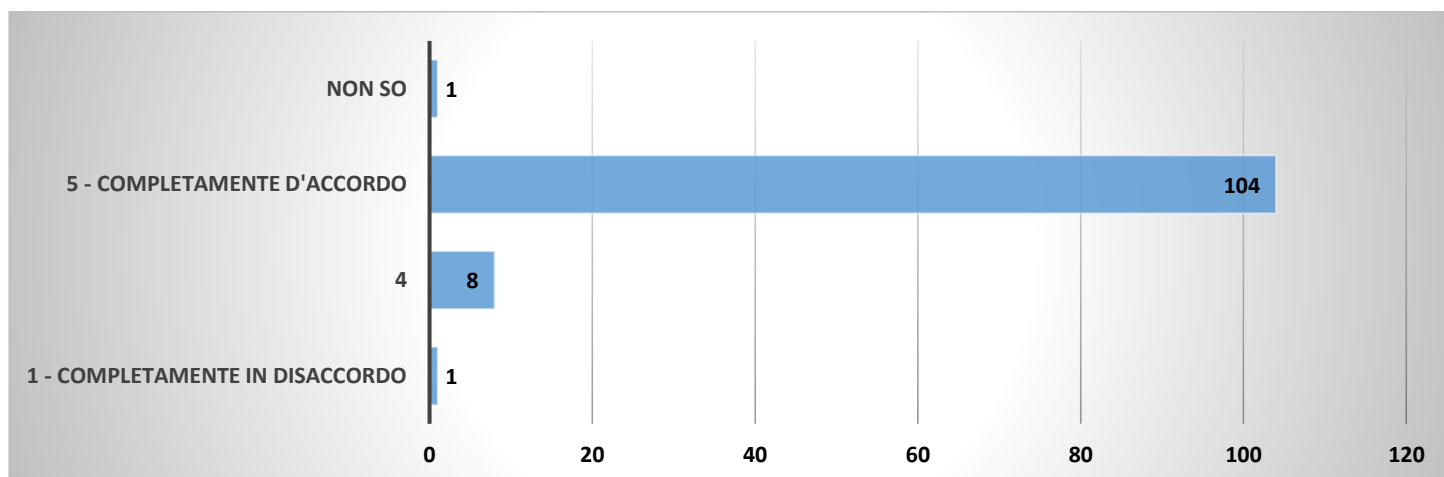
- **Il numero dei posti a sedere a disposizione nel Dipartimento per i servizi relativi alle raccolte librerie è adeguato:**



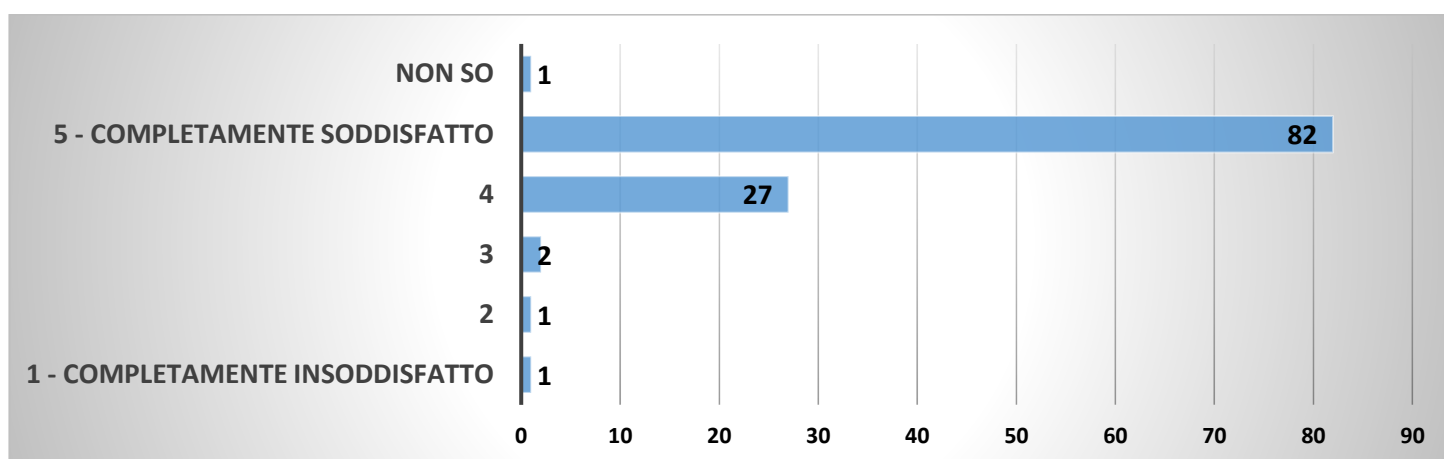
- **La connettività WI-Fi messa a disposizione nei locali del Dipartimento destinati alle raccolte librerie è adeguata alle mie esigenze:**



- **Il personale che eroga i servizi del Dipartimento relativi alle raccolte librerie è cortese e disponibile:**



- **Il mio livello di soddisfazione complessivo riferito ai servizi del Dipartimento sopra indicato relativamente alle raccolte librerie:**



3. CAB

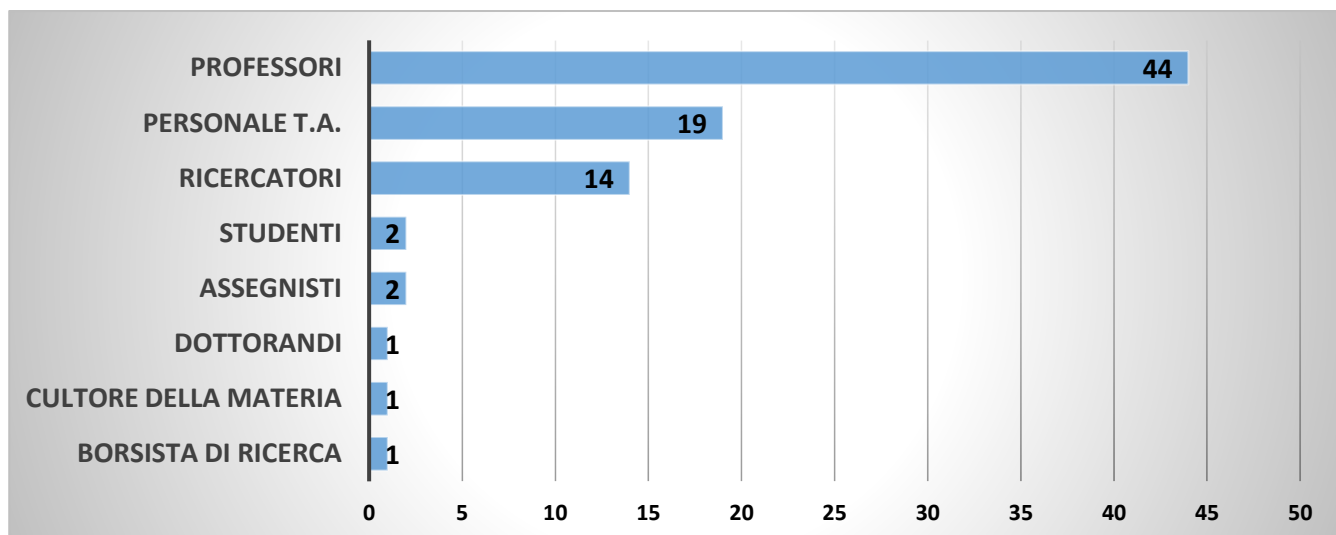
Nel 2024 il Centro di Ateneo per le Biblioteche ha inviato agli utenti i link di accesso al questionario di customer satisfaction di cui si riportano di seguito le domande:

Quale/i dei seguenti canali di comunicazione a distanza ha utilizzato per rivolgersi al personale CAB- Centro di Ateneo per le Biblioteche? (possibile indicare più risposte):	mail
	pec
	telefono:
	Piattaforma Teams (solo utenti interni):
	Altro
facilità di contattare il personale dell'Ufficio tramite i diversi canali di comunicazione	Valutazione da 1 a 6
cortesia del personale	Valutazione da 1 a 6
chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale contattato	Valutazione da 1 a 6
adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni	Valutazione da 1 a 6
Ha consultato il sito web del Centro di Ateneo per le Biblioteche per reperire informazioni sui servizi o sulla Struttura?	SI/NO
facilità di reperire sul sito le informazioni sui servizi	Valutazione da 1 a 6
chiarezza delle informazioni presenti sul sito	Valutazione da 1 a 6
facilità di reperire sul sito i recapiti del personale della struttura da contattare e gli orari di apertura al pubblico	Valutazione da 1 a 6

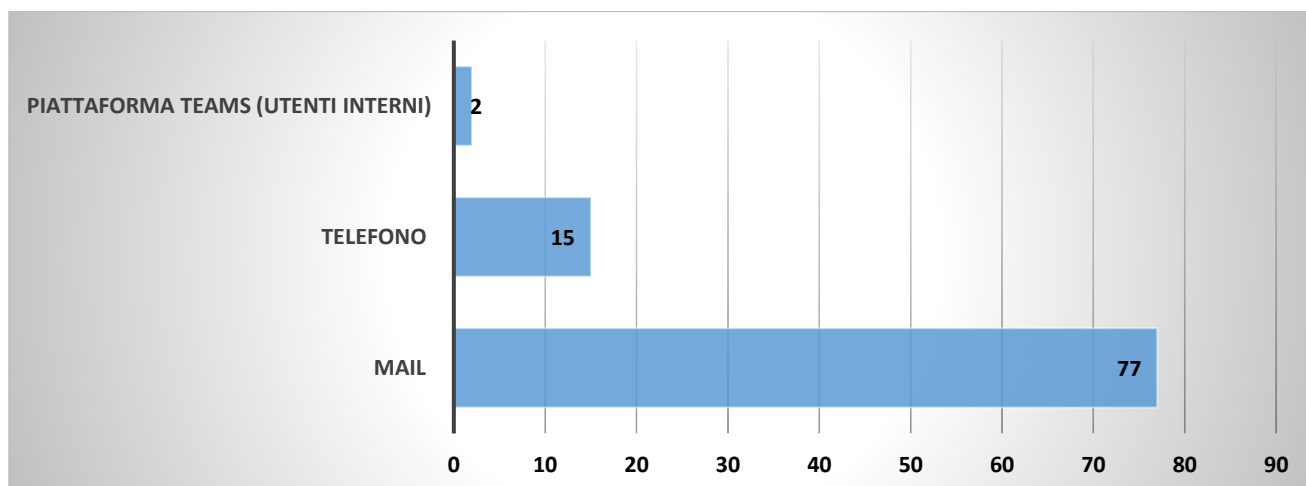
Tabella **CSCAB1**_Domande questionari Customer Satisfaction

Si riportano di seguito i grafici relativi alle risposte ricevute nell'anno 2025 per ciascuna domanda riportata Tabella CSCAB1:

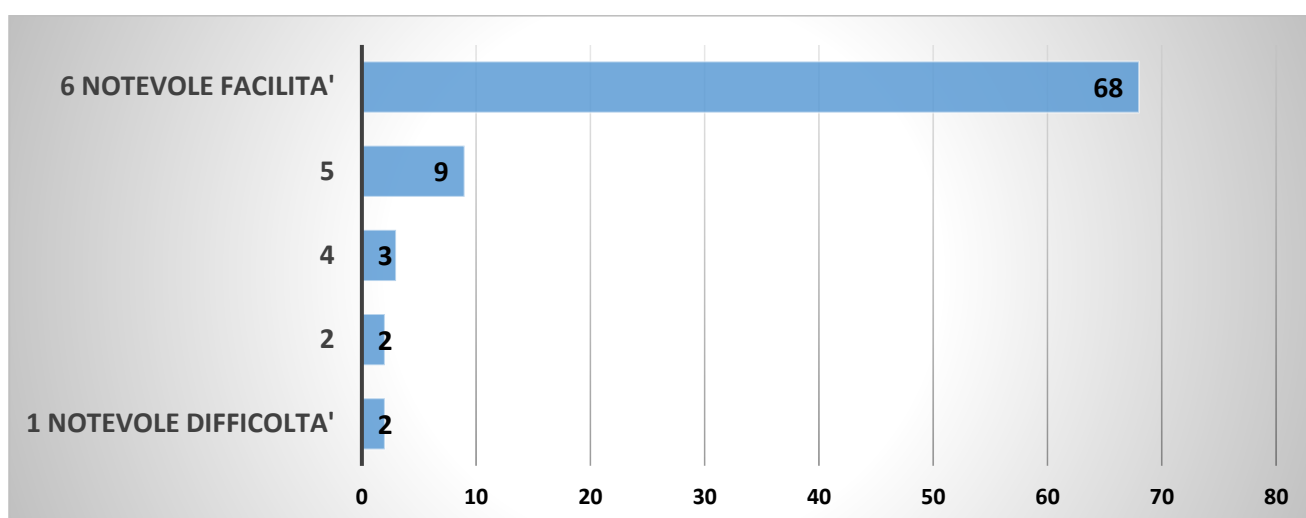
- **Intervistato:**



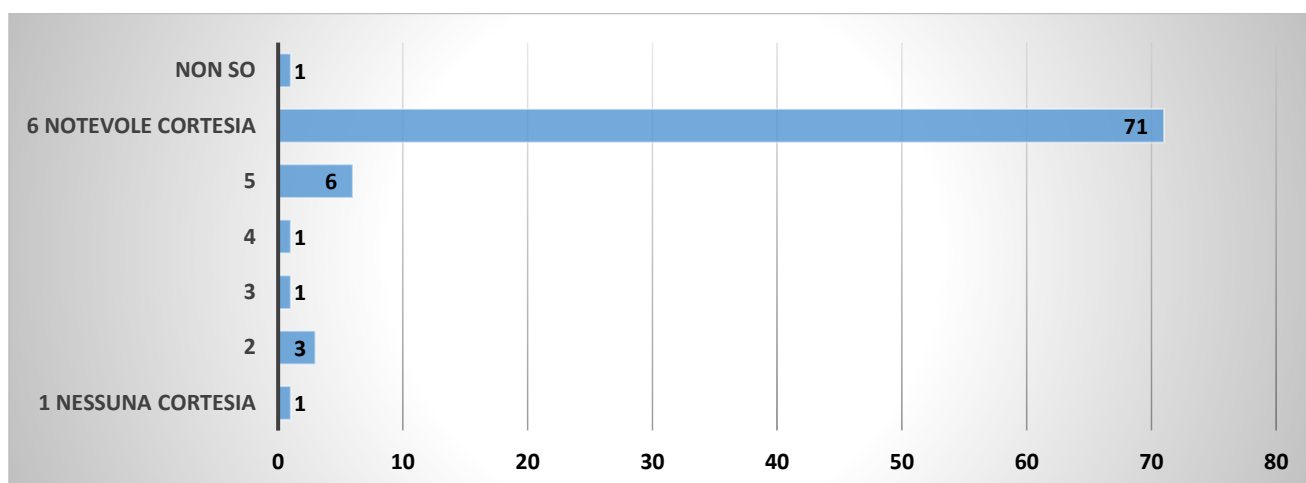
- **Quale/i dei seguenti canali di comunicazione a distanza ha utilizzato per rivolgersi al personale CAB- Centro di Ateneo per le Biblioteche? (possibile indicare più risposte)**



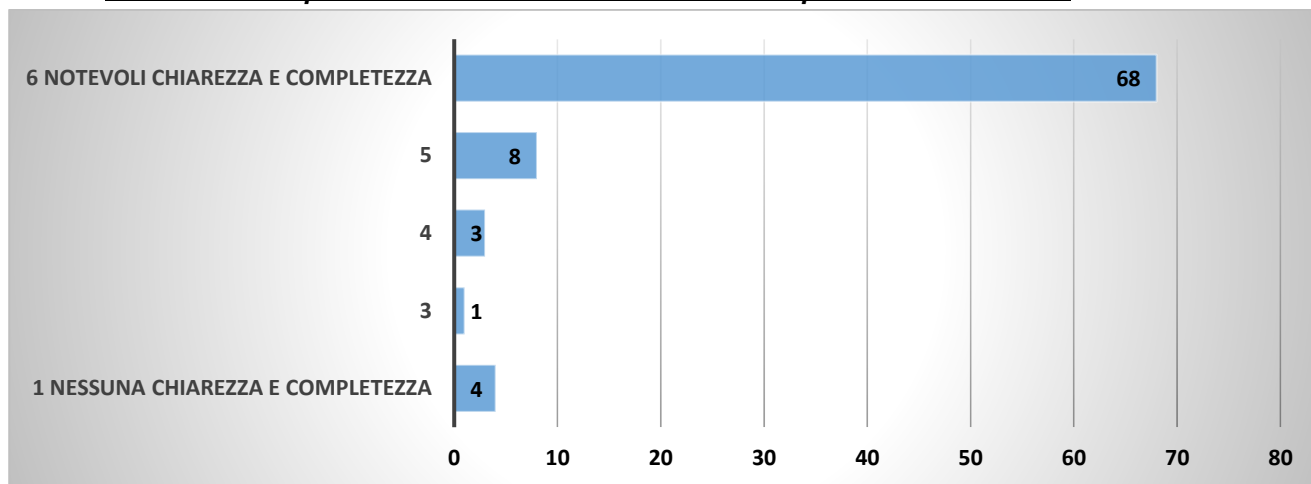
- **facilità di contattare il personale dell'Ufficio tramite i diversi canali di comunicazione:**



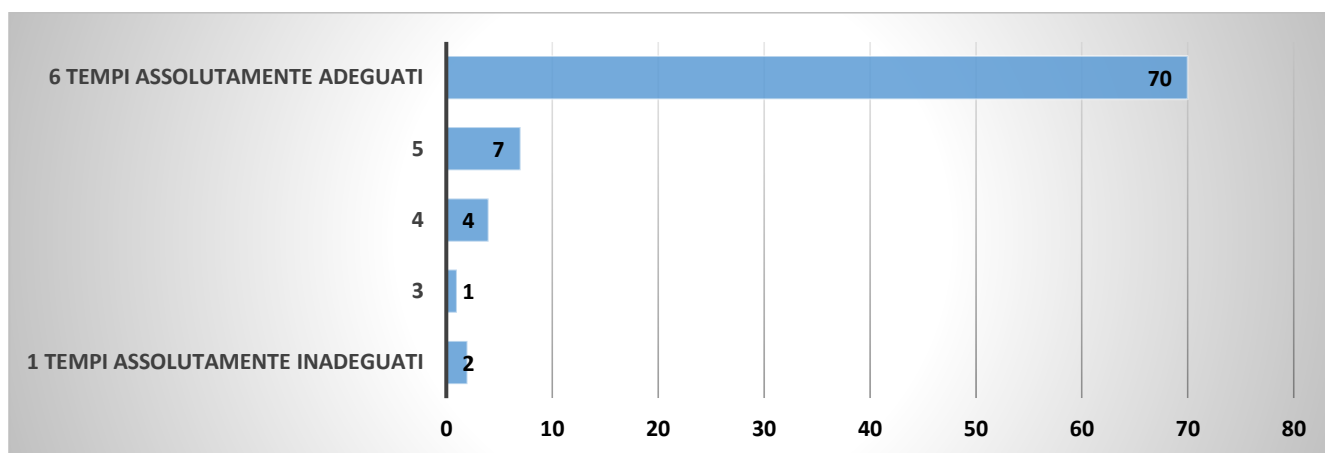
- **cortesia del personale:**



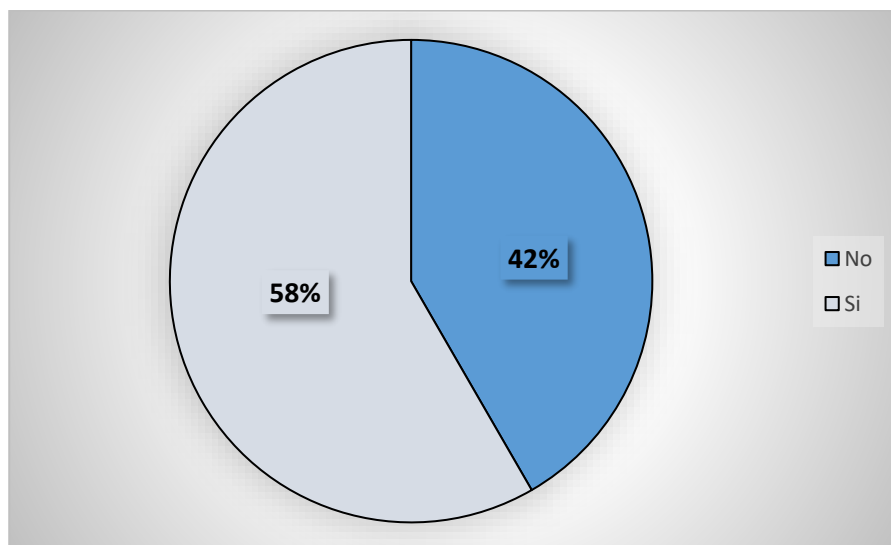
- **chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale contattato:**



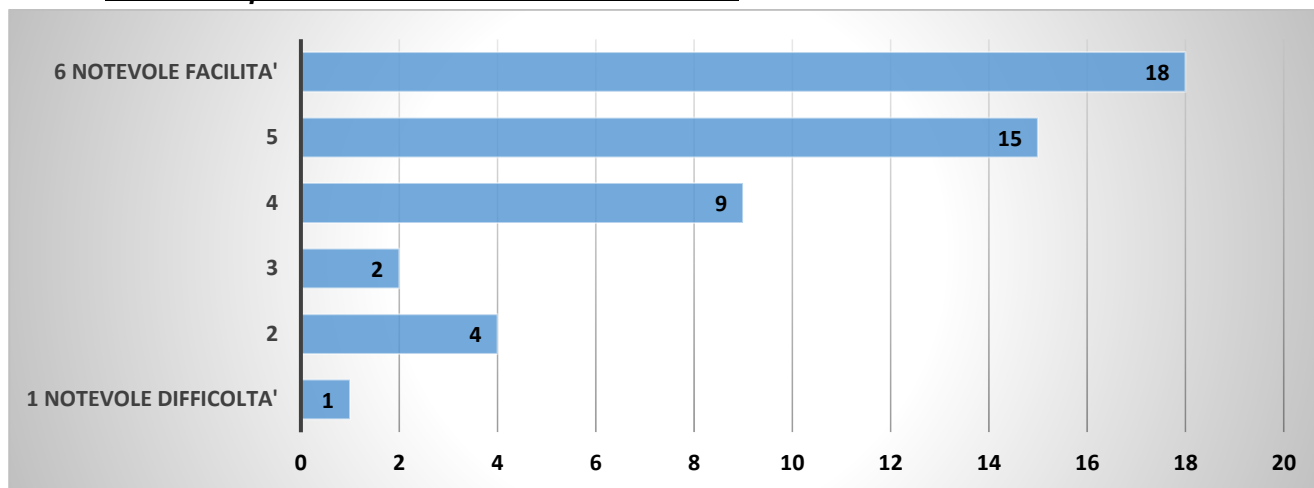
- **adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni:**



- **ha consultato il sito web del Centro di Ateneo per le Biblioteche per reperire informazioni sui servizi o sulla Struttura?**

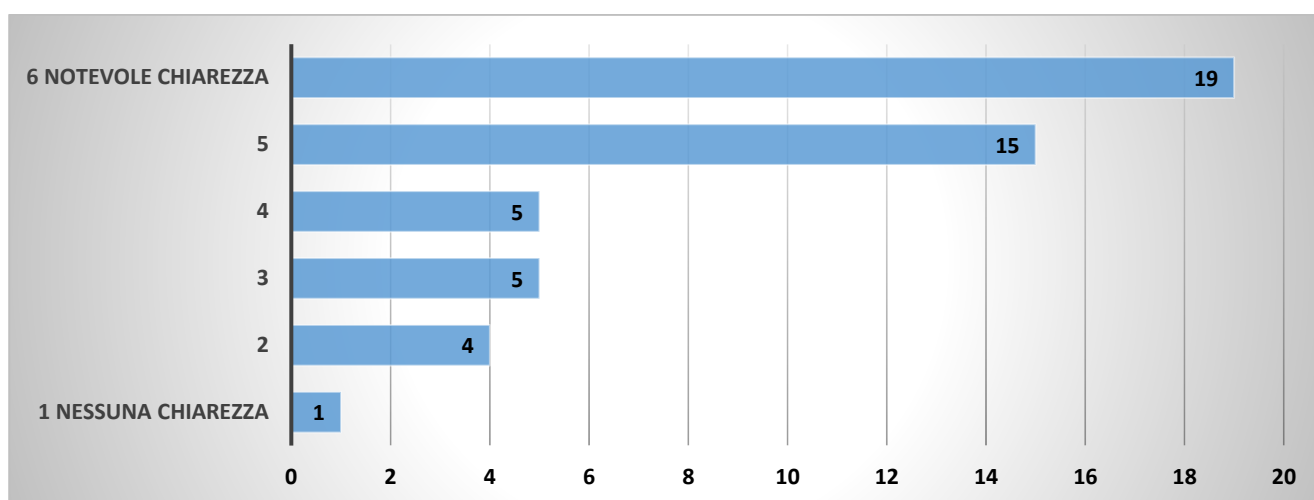


- **facilità di reperire sul sito le informazioni sui servizi**



- **chiarezza delle informazioni presenti sul sito**

-



- **facilità di reperire sul sito i recapiti del personale della struttura da contattare e gli orari di apertura al pubblico**

