



UNIVERSITÀ DEL PIEMONTE ORIENTALE

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION INTERNA DI  
ATENEIO

# REPORT DI ANALISI DEI RISULTATI

Fase sperimentale – Polo di Vercelli  
6-19 settembre 2022

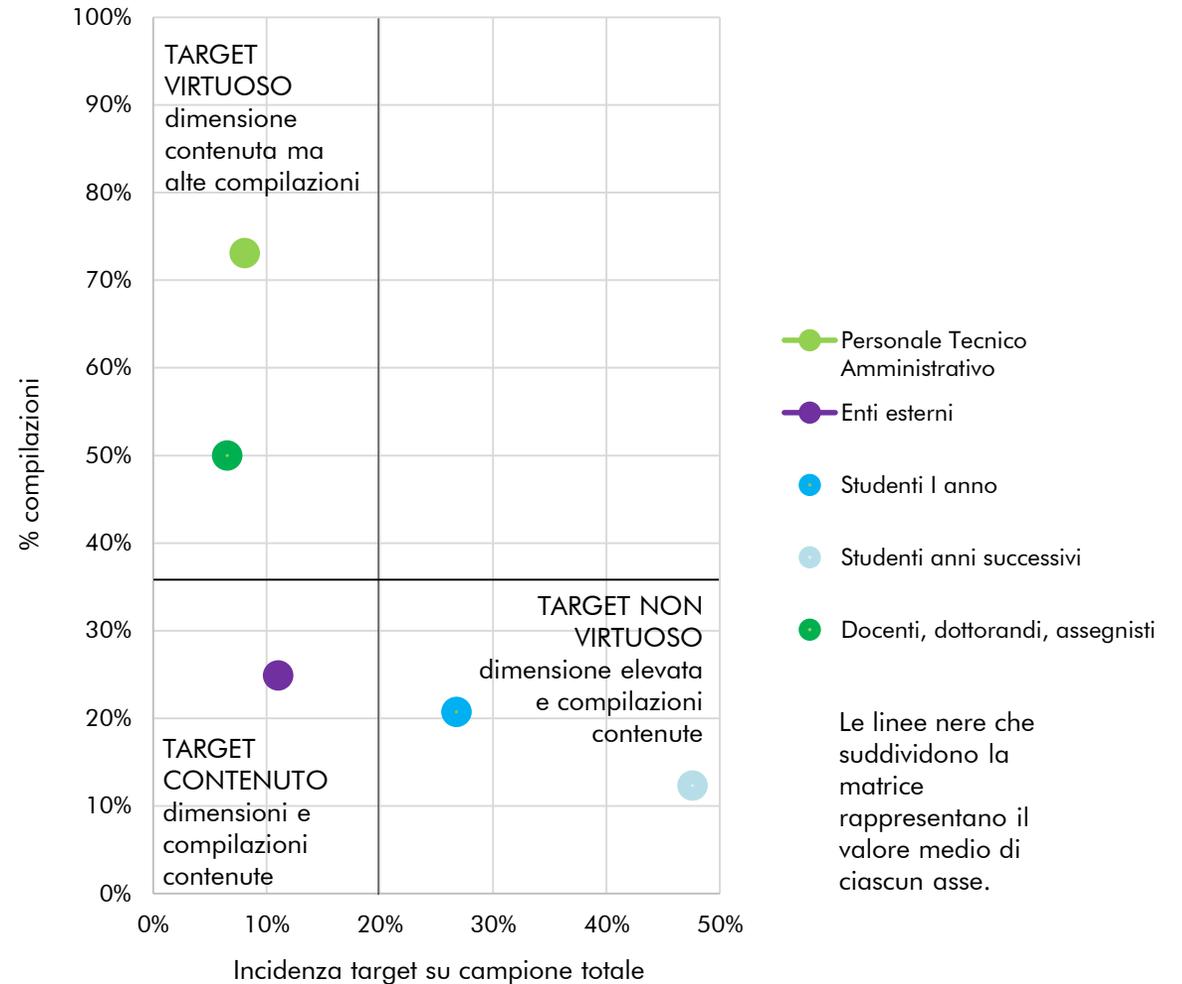
# QUADRO COMPILAZIONI

Target	N. invii	N. questionari compilati*	% compilazione
Personale Tecnico Amministrativo (PTA)	156	114	73,1%
Docenti, dottorandi, assegnisti (DDA)	126	63	50,0%
Enti esterni	213	53	24,9%
Studenti I anno (STUD 1A)	517	107	20,7%
Studenti anni successivi (STUD AASS)	919	113	12,3%
<b>Totale</b>	<b>1931</b>	<b>450</b>	<b>23,3%</b>

\*N.B.: non tutti i quesiti dell'indagine sono obbligatori. I quesiti relativi alla selezione dei servizi fruiti per ogni area possono essere lasciati in bianco in quanto non è detto che quei dati servizi indagati vengano effettivamente utilizzati dall'utente. Il computo dei questionari compilati include, quindi, sia questionari compilati in maniera completa che parziale.

Target	incidenza del target sul campione	incidenza del target sulle compilazioni
Personale Tecnico Amministrativo	8,1%	25,3%
Docenti, dottorandi, assegnisti	6,5%	14,0%
Enti esterni	11,0%	11,8%
Studenti I anno	26,8%	23,8%
Studenti anni successivi	47,6%	25,1%
	100,0%	100,0%

Matrice compilazioni



N.B.:

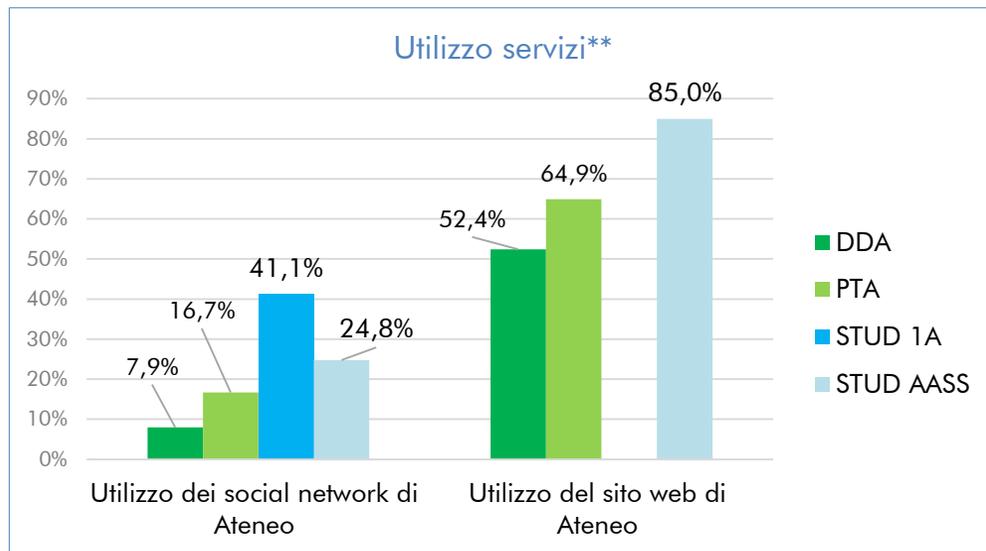
- Il report di sintesi contiene esclusivamente i risultati «macro», in particolare le valutazioni medie espresse sui servizi indagati. Per i dati di dettaglio consultare i file Excel relativi, suddivisi per target.
- Nelle slides seguenti, ove possibile, sono stati proposti i focus sulle medie delle risposte di tipo 1-5 che indagano la soddisfazione rispetto al servizio.
- Laddove possibile, al fine di condurre un'analisi più completa, sono stati messi a confronto i vari target di rispondenti.
- La scala prevista per i quesiti a risposta «quantitativa» va da 1 a 5 (1 voto peggiore, 5 migliore).
- *Tab.1* - Le celle contenenti sfondo in toni di verde sono formattate al fine di rendere più immediata l'individuazione dei target che hanno selezionato (e che, quindi, dichiarano di utilizzare) con più frequenza un dato servizio.
- *Tab.2* - Le celle con sfondo in gradiente da rosso a verde, passando per il giallo, sono state formattate al fine di rendere immediata l'individuazione della valutazione, più o meno positiva, del servizio, per i vari target (media=1, cella rossa, media=3, cella gialla, media=5, cella verde oppure, colonna SI, % maggiori in verde più intenso, colonna NO, % maggiori in rosso più intenso)

# SERVIZI DI COMUNICAZIONE

media delle risposte (1-5) e numero compilazioni

**Tab. 1**  
**Di quale tra questi servizi di COMUNICAZIONE E ORIENTAMENTO IN ENTRATA hai usufruito?**

	DDA	PTA	STUD 1A	STUD AASS
Utilizzo dei social network di Ateneo	7,9%	16,7%	41,1%	24,8%
	n.* 5	19	44	28
Utilizzo del sito web di Ateneo	52,4%	64,9%		85,0%
	n. 33	74		96
Servizi di orientamento in entrata			31,8%	
	n.		34	



**Tab. 2**  
**Quesito**

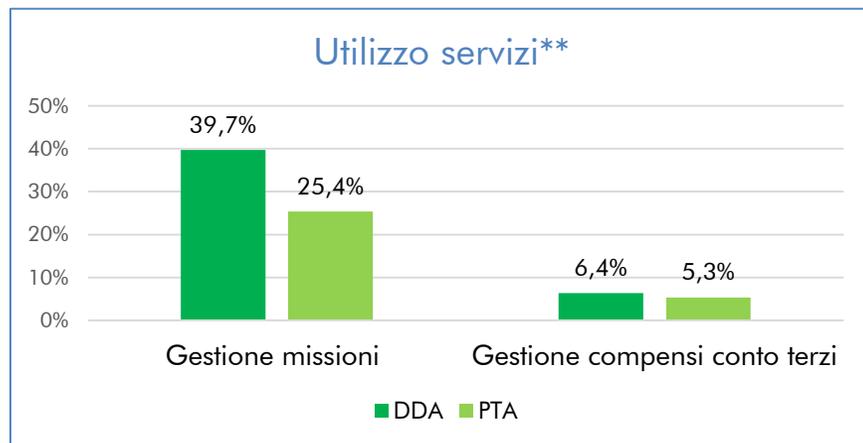
	DDA	PTA	STUD 1A	STUD AASS
La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi avviene in modo efficace?	3,18 (38)	3,61 (85)		
La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica avviene in modo efficace?	2,55 (31)	2,92 (85)		
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito di Ateneo]	2,45 (33)	3,44 (73)		2,93 (28)
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/pagina del Dipartimento]	2,55 (33)	3,33 (52)		
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [L'Intranet di Ateneo]	3,06 (33)	3,55 (73)		
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Facebook]	3 (5)	3,73 (15)	2,57 (44)	2,21 (28)
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Instagram]	3,2 (5)	3,33 (12)	3,2 (44)	3,14 (96)
Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco?			3,38 (34)	
Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?			3,38 (34)	

## SERVIZI DI CONTABILITA'

Tab.1

Di quale tra questi servizi di CONTABILITA' hai usufruito nell'ultimo anno accademico?

		DDA	PTA
Gestione missioni	%*	39,7%	25,4%
	n.*	25	29
Gestione compensi conto terzi	%	6,4%	5,3%
	n.	4	6
Supporto/consulenza in materia di contabilità	%		21,9%
	n.		25
Gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)	%		9,7%
	n.		11



Tab. 2

media delle risposte (1-5) e numero compilazioni

Quesito	DDA	PTA
Ti ritieni complessivamente soddisfatto in riferimento alla gestione delle missioni?	2,92 (25)	3,52 (29)
Ti ritieni complessivamente soddisfatto in riferimento al pagamento dei compensi conto terzi?	4 (4)	4,33 (6)
Ti ritieni complessivamente soddisfatto in riferimento al supporto/consulenza in materia di contabilità ricevuto dall'Ufficio Risorse/Ufficio Servizi Amministrativi e Contabili?		4,28 (25)
Ti ritieni complessivamente soddisfatto del supporto alla gestione fiscale/normativa riferita alla gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)?		4,18 (11)

\*percentuali sul totale dei questionari compilati. Il computo non rende 100% in quanto l'utente ha potuto effettuare una o più scelte. Sotto, il corrispondente numero di preferenze fornite.

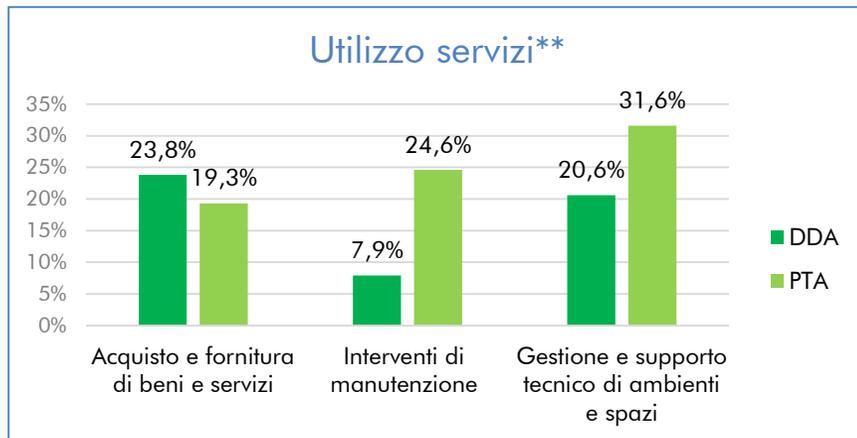
\*\*comuni a due o più target distinti.

## APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

Tab. 1

Di quale tra questi servizi di APPROVVIGIONAMENTO E LOGISTICI hai usufruito nell'ultimo anno accademico?

		DDA	PTA
Acquisto e fornitura di beni e servizi	%	23,8%	19,3%
	n.	15	22
Interventi di manutenzione	%	7,9%	24,6%
	n.	5	28
Gestione e supporto tecnico di ambienti e spazi	%	20,6%	31,6%
	n.	13	36



Tab. 2

Quesito

Quesito	media delle risposte (1-5) e numero compilazioni	
	DDA	PTA
Le procedure di richiesta di acquisto di beni e servizi sono chiare?	2,93 (15)	3,52 (21)
Il servizio di supporto alla fornitura di beni e servizi (importi inferiori a 40.000€) ha risposto alle tue esigenze in modo efficace?	3,4 (15)	3,67 (21)
I tempi di fornitura di beni e servizi (importi inferiori a 40.000€) sono rispondenti alle tue esigenze?	2,4 (15)	3,24 (21)
I tempi di fornitura di beni e servizi (importi superiori a 40.000€) sono rispondenti alle tue esigenze?	2,6 (15)	3,43 (21)
In riferimento agli interventi di manutenzione ORDINARIA - Gli interventi effettuati rispondono alle esigenze espresse nella richiesta?	3 (5)	3,41 (27)
I tempi di intervento della manutenzione ORDINARIA sono conformi alle esigenze segnalate?	2,8 (5)	3,52 (27)
Gli ambienti sono puliti	3,62 (13)	3 (35)
Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	4,08 (13)	3,63 (35)
Gli ambienti sono climaticamente confortevoli	2,77 (13)	2,43 (35)
In riferimento ai servizi logistici per aule e laboratori - Il supporto tecnico è efficace nella risoluzione dei problemi riscontrati	3,69 (13)	
In riferimento ai servizi logistici per alle aule e laboratori - Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati rispetto alle proprie esigenze	3,85 (13)	

\*percentuali sul totale dei questionari compilati. Il computo non rende 100% in quanto l'utente ha potuto effettuare una o più scelte. Sotto, il corrispondente numero di preferenze fornite.

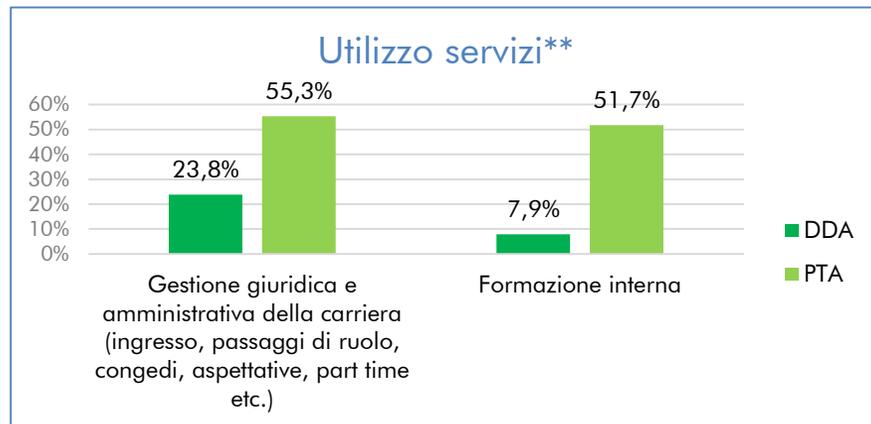
\*\*comuni a due o più target distinti.

## AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Tab. 1

Di quale tra questi servizi di AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE hai usufruito nell'ultimo anno accademico?

		DDA	PTA
Gestione stipendiale	%*	26,9%	
	n.*	17	
Gestione giuridica e amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)	%	23,8%	55,3%
	n.	15	63
Formazione interna	%	7,9%	51,7%
	n.	5	59
Gestione del processo delle performance	%		53,5%
	n.		61



La **tabella a destra** è leggibile in due modalità: 1- in orizzontale, per riga, per visionare la distribuzione delle scelte di risposta di ciascun target, per ogni quesito. 2- in verticale, per colonna, per visualizzare, in base all'intensità di colore, l'incidenza delle risposte per target e quesito (la percentuale più bassa è in bianco, quella più alta verde/rosso/grigio intenso).

\*percentuali sul totale dei questionari compilati. Il computo non rende 100% in quanto l'utente ha potuto effettuare una o più scelte. Sotto, il corrispondente numero di preferenze fornite.

\*\*comuni a due o più target distinti.

### Quesito

Ti ritieni complessivamente soddisfatto del supporto informativo ricevuto dall'Ufficio Stipendi per la gestione stipendiale?

	SI	NO	non visualizzato/completato
DDA	27%	0%	73%
	17	0	46

Ti ritieni complessivamente soddisfatto dei corsi di formazione interna che sono stati organizzati?

	SI	NO	non visualizzato/completato
DDA	6%	2%	92%
	4	1	58
PTA	29%	23%	48%
	33	26	55

Ti ritieni complessivamente soddisfatto del supporto alla gestione amministrativa ricevuto dall'Ufficio Personale Tecnico Amministrativo (orario, timbrature, maternità, congedi parentali, congedi L.104 e disabilità, Welfare, lavoro agile, da remoto e telelavoro)?

	SI	NO	non visualizzato/completato
PTA	50%	5,0%	45,0%
	57	6	51

Ti ritieni complessivamente soddisfatto del servizio di supporto/gestione del processo delle performance?

	SI	NO	non visualizzato/completato
PTA	44%	10%	46%
	50	11	53

### Quesito

Ti ritieni complessivamente soddisfatto del supporto ricevuto dall'Ufficio Personale Docente per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)?

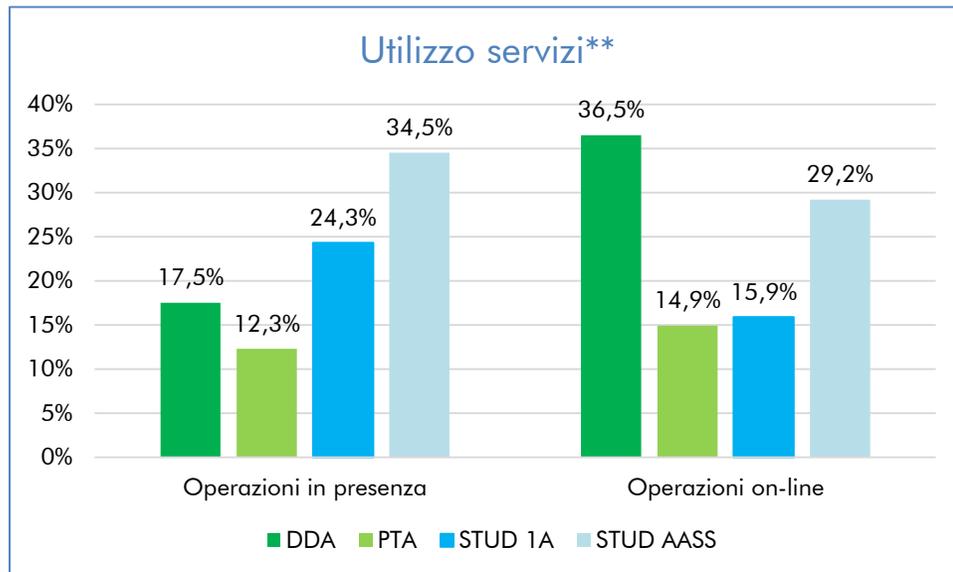
	media delle risposte (1-5) e numero compilazioni
DDA	4,4 (15)

## SERVIZI BIBLIOTECARI

Tab. 1

Di quale tra questi SERVIZI BIBLIOTECARI hai usufruito?

	DDA	PTA	STUD 1A	STUD AASS
Operazioni in presenza	17,5%	12,3%	24,3%	34,5%
	n.* 11	14	26	39
Operazioni on-line	36,5%	14,9%	15,9%	29,2%
	n. 23	17	17,00	33



Tab. 2

media delle risposte (1-5) e numero compilazioni

Quesito	DDA	PTA	STUD 1A	STUD AASS
Ritieni che il supporto fornito dal personale sia stato risolutivo nel soddisfare le tue richieste?	4,18 (11)		3,77 (26)	3,59 (39)
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	3,57 (23)		3,41 (17)	3,24 (33)

Quesito

	SI	NO	non so	non visualizzato /completato
In riferimento alle risorse elettroniche, le procedure di accesso al prestito digitale sono spiegate con chiarezza sul sito della biblioteca?	27%	3%	6%	63%
	DDA 17	2	4	40
	STUD 5%	3%	8%	84%
	1A 5	3	9	90
	STUD 9%	5%	15%	71%
	AASS 10	6	17	80

La **tabella sopra** è leggibile in due modalità: 1- in orizzontale, per riga, per visionare la distribuzione delle scelte di risposta di ciascun target, per ogni quesito. 2- in verticale, per colonna, per visualizzare, in base all'intensità di colore, l'incidenza delle risposte per target e quesito (la percentuale più bassa è in bianco, quella più alta verde/rosso/grigio intenso).

\*percentuali sul totale dei questionari compilati. Il computo non rende 100% in quanto l'utente ha potuto effettuare una o più scelte. Sotto, il corrispondente numero di preferenze fornite.

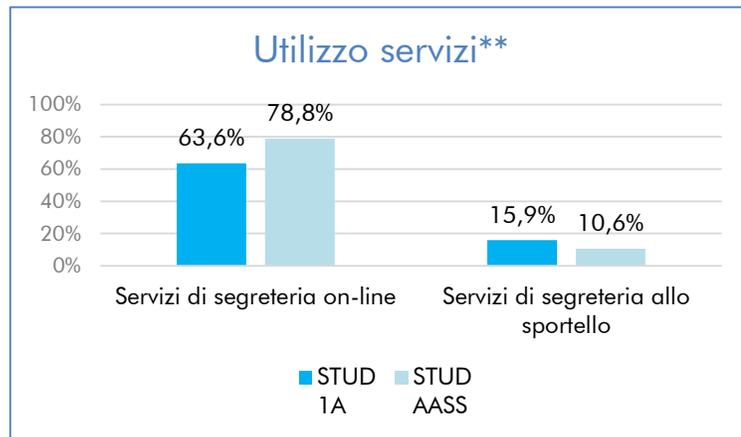
\*\*comuni a due o più target distinti.

## SEGRETERIE

Tab. 1

Di quale tra questi servizi di SEGRETERIA hai usufruito?

	STUD 1A	STUD AASS
Services di segreteria on-line	63,6%	78,8%
	n.* 68	89
Services di segreteria allo sportello	15,9%	10,6%
	n. 17	12



\*percentuali sul totale dei questionari compilati. Il computo non rende 100% in quanto l'utente ha potuto effettuare una o più scelte. Sotto, il corrispondente numero di preferenze fornite.  
 \*\*comuni a due o più target distinti.

Tab. 2

Quesito	media delle risposte (1-5) e numero compilazioni	
	STUD 1A	STUD AASS
La Segreteria Studenti ha risposto alle tue esigenze in modo efficace?	3,06 (17)	2,92 (12)
Le tempistiche per prendere appuntamento in Segreteria Studenti sono adeguate?	2,94 (17)	3,25 (12)
Il servizio è stato fornito in modo cortese?	3,71 (17)	3,83 (12)

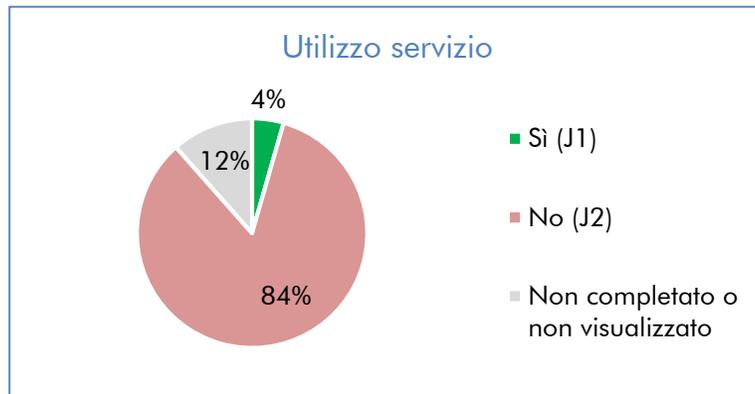
Quesito	STUD 1A	non visualizzato/completato	
		SI	NO
Sei rimasto soddisfatto dei servizi di segreteria on-line?	STUD 1A	46,7%	16,8%
	STUD AASS	55,8%	23,0%
Le informazioni di segreteria e le operazioni sulla carriera on-line (registrazione esami, modalità pagamento delle tasse, ecc) sono chiare e di semplice utilizzo?	STUD 1A	43,9%	19,6%
	STUD AASS	54,0%	24,8%

La **tabella sopra** è leggibile in due modalità: 1- in orizzontale, per riga, per visionare la distribuzione delle scelte di risposta di ciascun target, per ogni quesito. 2- in verticale, per colonna, per visualizzare, in base all'intensità di colore, l'incidenza delle risposte per target e quesito (la percentuale più bassa è in bianco, quella più alta verde/rosso/grigio intenso).

## JOB PLACEMENT

Hai utilizzato il servizio di Job placement/Career nell'ultimo anno accademico?	%*	SI	NO	non visualizzato/completato
		n.*	5	95

\*percentuali sul totale dei questionari compilati. Sotto, il corrispondente numero di preferenze fornite.



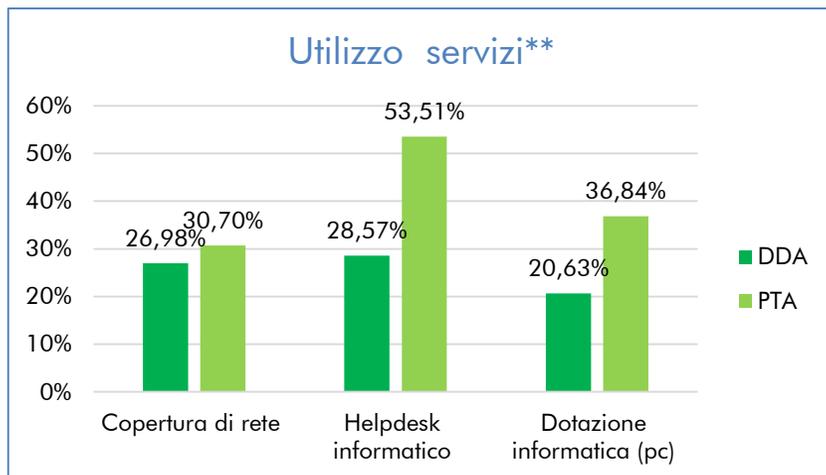
Quesito		SI	NO	non visualizzato/completato
		Il servizio di Job placement/Career ha risposto alle tue esigenze?	STUD 2,7%	1,8%
	AASS	3	2	108

## SISTEMI INFORMATICI

Tab. 1

Di quale tra questi SERVIZI INFORMATICI hai usufruito nell'ultimo anno accademico?

		DDA	PTA
Copertura di rete	%	26,98%	30,70%
	n.	17	35
Helpdesk informatico	%	28,57%	53,51%
	n.	18	61
Dotazione informatica (pc)	%	20,63%	36,84%
	n.	13	42



media delle risposte (1-5) e numero compilazioni

Tab. 2

Quesito	DDA	PTA
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo), la connessione di rete è sempre disponibile	3,94 (17)	4,4 (35)
In riferimento alla rete Wi-Fi, la copertura di rete è sufficiente?	3,71 (17)	3,77 (35)
In riferimento al servizio Help-Desk informatico, l'assistenza ricevuta è risolutiva	4,17 (18)	4,3 (61)
In riferimento al servizio Help-Desk informatico, l'assistenza avviene in tempi adeguati alle tue esigenze	4,33 (18)	4,41 (61)
Ritieni che la dotazione informatica (pc fissi e portatili) sia idonea rispetto alle attività che devi svolgere?	3,54 (13)	3,88 (42)

\*percentuali sul totale dei questionari compilati. Il computo non rende 100% in quanto l'utente ha potuto effettuare una o più scelte. Sotto, il corrispondente numero di preferenze fornite.

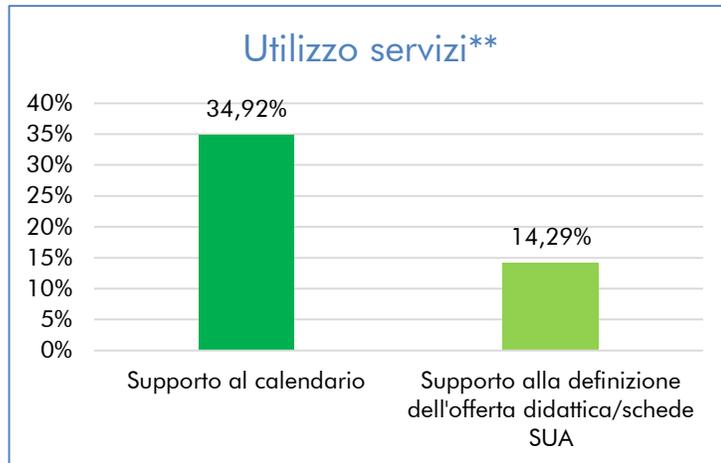
\*\*comuni a due o più target distinti.

## SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Tab. 1

Di quale tra questi SERVIZI DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA hai usufruito nell'ultimo anno accademico?

		DDA
Supporto al calendario	%	34,92%
	n.	22
Supporto alla definizione dell'offerta didattica/schede SUA	%	14,29%
	n.	9



Tab. 2

Quesito

Quesito	media delle risposte (1-5) e numero compilazioni DDA
In riferimento agli Orari di lezione, Appelli d'esame e Appelli di laurea - Il supporto al <b>calendario delle lezioni</b> è stato utile alle esigenze didattiche segnalate?	3,09 (22)
In riferimento agli Orari di lezione, Appelli d'esame e Appelli di laurea - Il supporto al <b>calendario degli appelli d'esame</b> è stato utile alle esigenze didattiche segnalate?	3,27 (22)
In riferimento agli Orari di lezione, Appelli d'esame e Appelli di laurea - Il supporto al <b>calendario degli appelli di laurea</b> è stato utile alle esigenze didattiche segnalate?	3,5 (22)
In riferimento alla definizione dell'Offerta Formativa e al supporto alla compilazione delle schede SUA - <b>Le procedure sono chiare?</b>	3 (9)
In riferimento alla definizione dell'OFFERTA FORMATIVA e al supporto alla compilazione delle schede SUA- <b>Il supporto fornito è utile?</b>	3,56 (9)
In riferimento alla definizione dell'OFFERTA FORMATIVA e al supporto alla compilazione delle schede SUA - <b>Il supporto avviene in tempi adeguati alle scadenze?</b>	3,56 (9)

\*percentuali sul totale dei questionari compilati. Il computo non rende 100% in quanto l'utente ha potuto effettuare una o più scelte. Sotto, il corrispondente numero di preferenze fornite.

\*\*comuni a due o più target distinti.

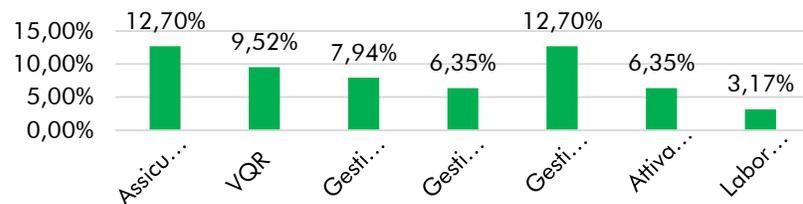
## SUPPORTO ALLA RICERCA

Tab. 1

Di quale tra questi **SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA** hai usufruito nell'ultimo anno accademico?

		DDA
Assicurazione qualità	%	12,70%
	n.	8
VQR	%	9,52%
	n.	6
Gestione contratti	%	7,94%
	n.	5
Gestione terza missione	%	6,35%
	n.	4
Gestione corsi di dottorato	%	12,70%
	n.	8
Attivazione e gestione figure collaboratori	%	6,35%
	n.	4
Laboratori di ricerca	%	3,17%
	n.	2

Utilizzo servizi\*\*



Tab. 2

Quesito

Quesito	DDA
In riferimento ai servizi di <b>assicurazione della qualità della ricerca</b> - Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile?	3,25 (8)
In riferimento ai servizi di <b>assicurazione della qualità della ricerca</b> - Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,25 (8)
In riferimento alla <b>VQR</b> - Le procedure sono chiare?	3,17 (6)
In riferimento alla <b>VQR</b> - Il supporto fornito è utile?	3,33 (6)
In riferimento alla <b>VQR</b> - Il supporto avviene in tempi adeguati alle scadenze?	3,5 (6)
Il supporto all'iter di <b>gestione dei contratti</b> (stesura, negoziazione clausole, verifica legittimità, gestione contratto, liquidazione compensi, ecc.) risponde alle tue esigenze?	4 (5)
Il supporto alla gestione dei corsi di <b>Dottorato di ricerca</b> risponde alle tue esigenze?	4 (8)
Il supporto riguardante l' <b>attivazione e gestione di figure di collaboratori alla ricerca</b> (borsisti, assegnisti, ricercatori, ecc.) risponde alle tue esigenze?	2,75 (4)
Ritieni che l' <b>attrezzatura di ricerca</b> risponda alle tue esigenze?	4 (2)

media delle risposte (1-5) e numero compilazioni

Quesito

Quesito	SI	NO	non visualizzato/c ompletato
Il supporto per le attività di Terza Missione (public engagement) è stato conforme alle tue aspettative?	4,76%	1,59%	93,65%
	3	1	59
In riferimento ai laboratori di ricerca - le FACILITY di SERVIZIO rispondono alle tue esigenze?	3,17%	0%	96,83%
	2	0	61
In riferimento ai laboratori di ricerca - le FACILITY di RICERCA rispondono alle tue esigenze?	1,59%	1,59%	96,83%
	1	1	61

La **tabella sopra** è leggibile in due modalità: 1- in orizzontale, per riga, per visionare la distribuzione delle scelte di risposta di ciascun target, per ogni quesito. 2- in verticale, per colonna, per visualizzare, in base all'intensità di colore, l'incidenza delle risposte per target e quesito (la percentuale più bassa è in bianco, quella più alta verde/rosso/grigio intenso).

\*percentuali sul totale dei questionari compilati. Il computo non rende 100% in quanto l'utente ha potuto effettuare una o più scelte. Sotto, il corrispondente numero di preferenze fornite.

\*\*comuni a due o più target distinti.

## DIRITTO ALLO STUDIO

Tab. 2  
Quesito

		SI	NO	Nessuna risposta	non visualizzato/completato
Hai usufruito di servizi agli studenti - diritto allo studio nell'anno accademico 2021/2022?	STUD IA	14,95%	60,75%	0,93%	23,36%
		16	65	1	25
	STUDD AASS	15,93%	73,45%		10,62%
		18	83		12
Il supporto dei SERVIZI agli STUDENTI risponde alle tue esigenze?	STUD IA	13,08%	1,87%		85,05%
		14	2		91
	STUDD AASS	14,16%	1,77%		84,07%
		16	2		95

## SERVIZI GENERALI

Tab. 2  
Quesito

	media delle risposte (1-5) e numero compilazioni
In riferimento al servizio di portineria (INGRESSI, ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO) - Il supporto ricevuto è utile?	PTA 4,02 (85)

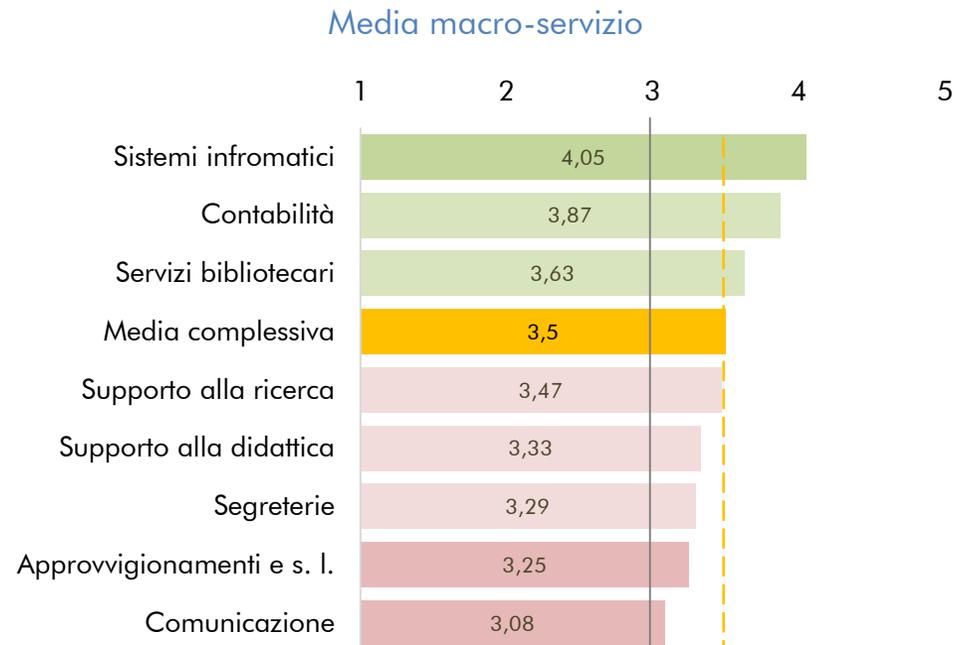
## RAPPRESENTANZA NEGLI ORGANI

Tab. 2  
Quesito

		SI	NO	non visualizzato/completato
Sei informato sulla possibilità di partecipare alla rappresentanza studentesca nell'ambito degli Organi di Ateneo (Commissione Paritetica, Consiglio di Dipartimento, Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico, ...)?	STUD IA	38,32%	36,45%	25,23%
		41	39	27
	STUDD AASS	58,41%	25,66%	16%
		66	29	18

Le tabelle sopra sono leggibili in due modalità: 1- in orizzontale, per riga, per visionare la distribuzione delle scelte di risposta di ciascun target, per ogni quesito. 2- in verticale, per colonna, per visualizzare, in base all'intensità di colore, l'incidenza delle risposte per target e quesito (la percentuale più bassa è in bianco, quella più alta verde/rosso/grigio intenso).

## Medie delle valutazioni per i macro-servizi



MACRO-SERVIZIO	Media
Amministrazione e gest. pers.	* su 5
Servizi generali	* su 5
Sistemi informatici	4,05 su 5
Contabilità	3,87 su 5
Servizi bibliotecari	3,63 su 5
<i>Media complessiva</i>	<i>3,5 su 5</i>
Supporto alla ricerca	3,47 su 5
Supporto alla didattica	3,33 su 5
Segreterie	3,29 su 5
Approvvigionamenti e s. l.	3,25 su 5
Comunicazione	3,08 su 5

Per ogni macro-servizio: media delle medie delle varie risposte.  
Sono considerate solo le domande con possibilità di fornire il proprio livello di soddisfazione tramite scala 1-5.

\*Macro-servizi con solo una domanda della tipologia 1-5.

In verde chiaro i macro-servizi sopra media, in rosa quelli sotto media. La media è rappresentata dalla barra gialla e relativa linea di proiezione.  
Si propone anche la linea di proiezione del punto mediano (3) delle valutazioni possibili (in nero).

## Amministrazione Centrale – Uffici di Dipartimento

MACRO-SERVIZIO	SERVIZIO		AC	DC	Non compilato
Contabilità	Gestione missioni	DDA	7,94%	31,75%	60,32%
Contabilità	Gestione missioni	PTA	24,56%	0,88%	74,56%
Contabilità	Gestione compensi conto terzi	DDA	0,00%	6,35%	93,65%
Contabilità	Gestione compensi conto terzi	PTA	3,51%	1,75%	94,74%
Amministrazione e gestione pers.	Gestione stipendiale	DDA	23,81%	3,17%	73,02%
Approvvigionamenti e s. l.	Fornitura e acquisto di beni e servizi	DDA	4,76%	19,05%	76,19%
Approvvigionamenti e s. l.	Fornitura e acquisto di beni e servizi	PTA	17,54%	0,88%	81,58%
Approvvigionamenti e s. l.	Interventi di manutenzione	DDA	4,76%	3,17%	92,06%
Approvvigionamenti e s. l.	Interventi di manutenzione	PTA	22,81%	0,88%	76,32%
Approvvigionamenti e s. l.	Gestione ambienti e spazi	DDA	9,52%	11,11%	79,37%
Approvvigionamenti e s. l.	Gestione ambienti e spazi	PTA	23,68%	7,89%	68,42%
Servizi informatici	Gestione copertura di rete	DDA	6,35%	20,63%	73,02%
Servizi informatici	Gestione copertura di rete	PTA	23,68%	7,02%	69,30%
Servizi informatici	Help Desk informatico	DDA	7,94%	20,63%	71,43%
Servizi informatici	Help Desk informatico	PTA	48,25%	5,26%	46,49%
Servizi informatici	Supporto alla dotazione informatica	DDA	4,76%	15,87%	79,37%
Servizi informatici	Supporto alla dotazione informatica	PTA	28,07%	8,77%	63,16%
Servizi generali	Servizio di portineria	PTA	62,28%	12,28%	25,44%
Supporto alla didattica	Supporto al calendario	DDA	3,17%	31,75%	65,08%
Supporto alla didattica	Supporto off. formativa e SUA	DDA	3,17%	11,11%	85,71%
Supporto alla ricerca	Assicurazione qualità della ricerca	DDA	9,52%	3,17%	87,30%
Supporto alla ricerca	Supporto VQR	DDA	6,35%	3,17%	90,48%
Supporto alla ricerca	Supporto gestione contratti	DDA	4,76%	3,17%	92,06%
Supporto alla ricerca	Supporto Terza missione	DDA	3,17%	3,17%	93,65%
Supporto alla ricerca	Supporto gestione dottorati	DDA	7,94%	4,76%	87,30%
Supporto alla ricerca	Supporto attivazione collaboratori	DDA	3,17%	3,17%	93,65%
Supporto alla ricerca	Servizi relativi ai laboratori di ricerca	DDA	0,00%	3,17%	96,83%
Diritto allo studio	Servizi agli studenti	S1a	1,87%	13,08%	85,05%
Diritto allo studio	Servizi agli studenti	Sas	2,65%	13,27%	84,07%

AC: Ufficio dell'Amministrazione Centrale

DC: Ufficio Amministrazione Decentrata (Dipartimento)

Incidenza, sul totale dei questionari compilati, per ogni target, delle risposte alla domanda «Ti sei principalmente rivolto a...».

Dalla tabella è possibile osservare quali servizi «gravano» maggiormente su Uffici centrali e quanti su Uffici di dipartimento.

N.B.: l'incidenza elevata di «Non compilato» è dovuta al fatto che i servizi proposti sono stati utilizzati soltanto da una parte del numero complessivo di compilatori dell'indagine.

## Amministrazione Centrale – Uffici di Dipartimento

(media delle % per macro-servizio)

MACRO-SERVIZIO	AC	DC	Non compilato
Amministrazione e gestione pers.	23,81%	3,17%	73,02%
Approvvigionamenti e s. l.	13,85%	7,16%	78,99%
Contabilità	9,00%	10,18%	80,82%
Diritto allo studio	2,26%	13,18%	84,56%
Servizi generali	62,28%	12,28%	25,44%
Servizi informatici	19,84%	13,03%	67,13%
Supporto alla didattica	3,17%	21,43%	75,40%
Supporto alla ricerca	4,99%	3,40%	91,61%

AC: Ufficio dell'Amministrazione Centrale  
DC: Ufficio Amministrazione Decentrata (Dipartimento)

Incidenza, sul totale dei questionari compilati, delle risposte alla domanda «Ti sei principalmente rivolto a...».

Dalla tabella è possibile osservare quali servizi «gravano» maggiormente su Uffici centrali e quanti su Uffici di dipartimento.

N.B.: l'incidenza elevata di «Non compilato» è dovuta al fatto che i servizi proposti sono stati utilizzati soltanto da una parte del numero complessivo di compilatori dell'indagine.



UNIVERSITÀ DEL PIEMONTE ORIENTALE

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
INTERNA DI ATENEO

# REPORT DI ANALISI

ENTI ESTERNI

## PROFILO DEGLI ENTI ESTERNI

### Riepilogo compilazioni

		%compilazione
<b>Compilazioni complete</b>	<b>18</b>	<b>8,45%</b>
Compilazioni parziali	35	
<b>Compilazioni complessive</b>	<b>53</b>	<b>24,88%</b>
Totale invii	213	

### Dettaglio invii

	N. inviti	Questionari COMPLETI	
		Numero	% compilazione
Istituti scolastici**	12	0	0,00%
Pa - Enti	109	7	6,42%
Associazioni culturali	36	4	11,11%
Imprese	56	7	12,50%
totale	213	18	8,45%

\*\* Gli istituti scolastici interessati sono 18, i dirigenti invitati a compilare il questionario 8. Alcuni dirigenti gestiscono più istituti e alcuni sono stati invitati attraverso più indirizzi email

## PROFILO DEGLI ENTI ESTERNI

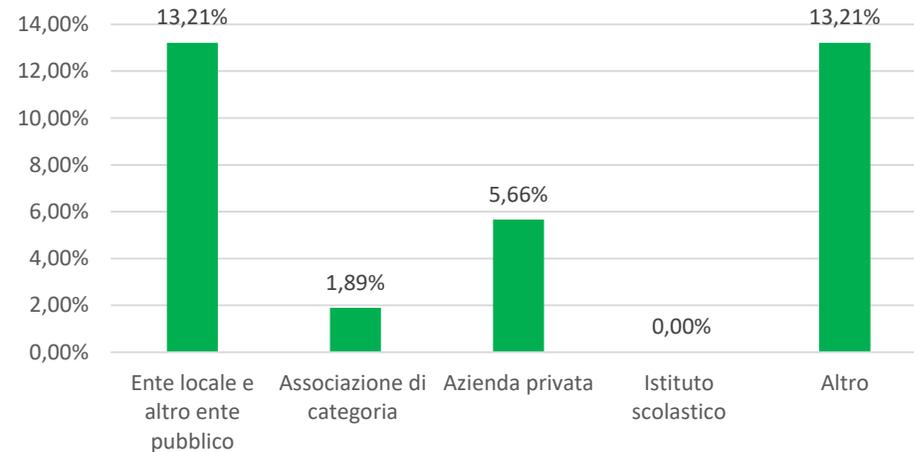
### Indichi il profilo dell'Azienda o Ente

		ESTERNI
Ente locale e altro ente pubblico	%	13,21%
	n.	4
Associazione di categoria	%	1,89%
	n.	3
Azienda privata	%	5,66%
	n.	4
Istituto scolastico	%	0,00%
	n.	0
Altro	%	13,21%
	n.	7

### Risposta "Altro":

ETS  
 ASSOCIAZIONE  
 Ente del terzo settore  
 Azienda di promozione sociale  
 Associazione no profit  
 Ente Terzo settore  
 Sindacato

### Profilo utenti



# TIPOLOGIE DI COLLABORAZIONE

Indichi, per favore, attraverso quali iniziative la sua organizzazione ha collaborato con UPO

		ESTERNI
Formazione e qualificazione professionale (inclusi apprendistato e dottorato)	%	11,32%
	n.	6
Ricerca e Sviluppo	%	3,77%
	n.	2
Convenzioni, partenariati e partecipazione a programmi di finanziamento	%	13,21%
	n.	7
Progettazione dei Corsi di Studio dell'Ateneo	%	0,00%
	n.	0
Terza missione (inclusi trasferimento tecnologico, public engagement, eventi divulgativi, Open Education)	%	7,55%
	n.	4
Altro	%	7,55%
	n.	4

media delle risposte (1-5) e numero compilazioni

## Quesito

In riferimento al supporto ricevuto per l'iniziativa di collaborazione, UPO ha soddisfatto le esigenze attese?

## ESTERNI

4,11  
(19)

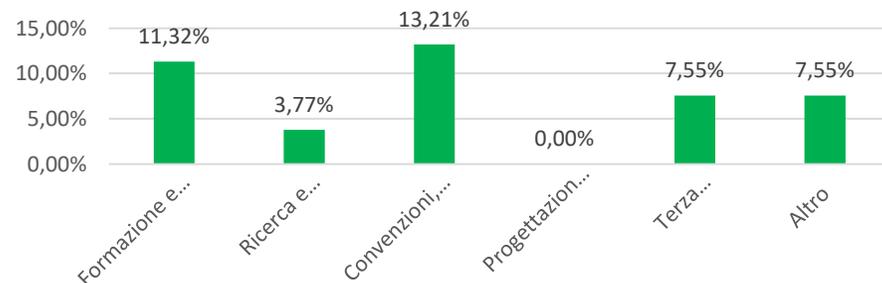
In riferimento al supporto ricevuto per l'iniziativa di collaborazione, l'interlocuzione con docenti e ricercatori è stata rapida ed efficace?

4,32  
(19)

In riferimento al supporto ricevuto per l'iniziativa di collaborazione, l'assistenza ricevuta dagli uffici amministrativi è stata utile?

4  
(14)

## Tipologie di collaborazione



## PUNTI DI FORZA / DEBOLEZZE

### I PUNTI DI FORZA

- Competenza, preparazione e assistenza al Cliente
- La possibilità di collocare prassi operative in un quadro teorico di riferimento.
- L'inserimento di un soggetto terzo per la gestione di indagini (valore della terzietà dell'intervistatore/trice).
- La pronta risposta di uno dei docenti con i quali ho proposto di collaborare è stata sicuramente un punto di forza.
- Ho riscontrato ottima sintonia con il nostro interlocutore che si è sempre fatto trovare preparato e disponibile.
- formazione
- Ateneo territoriale
- Disponibilità al dialogo
- La disponibilità a rispondere ad ogni esigenza.
- trasparenza, chiarezza, disponibilità del personale
- Qualità e professionalità dei ricercatori
- "Competenza Professionalità Spirito di squadra "
- Buone azioni e procedure di scambio, confronto finalizzate all'ottimizzazione della collaborazione
- Serietà professionale del ricercatore da ultimo assegnato
- l'operatività sullo stesso territorio
- Sinergie territoriali, possibilità di scambiare informazioni

### LE DEBOLEZZE

- Qualche ritardo nei tempi
- La modalità di gestione delle riunioni online ha permesso (specie in periodo di isolamento per pandemia) di continuare a tenere vivi i rapporti. Sono mancati (anche per distanza fisica tra noi e i docenti coinvolti) gli incontri in presenza.
- La mancata risposta di altri alla medesima proposta di collaborazione, nonostante un ascolto cordiale della medesima, un punto debole.
- Troppa documentazione burocratica da gestire.
- qualifiche
- Personale disinteressato, polemico, spesso assente o irreperibile. Scarsa propensione a collaborare e continui problemi derivanti dalla disorganizzazione e rivalità interna tra uffici. Docenti referenti assolutamente disinteressati e autoriferiti.
- Continuo cambio dei ricercatori incaricati prima di una assegnazione definitiva con conseguenti ritardi nell'avvio operativo della collaborazione
- serve più coordinamento in fase di progettazione/programmazione
- Limitata interazione

# MIGLIORIE E NUOVI SPUNTI

## LE AREE DA MIGLIORARE

- Tavoli di coordinamento tra Assistente e Docente responsabile del progetto. Cronoprogramma da rispettare per entrambe le Parti
- Ci sono difficoltà (reciproche) nella gestione del tempo e del carico di lavoro. Questo potrebbe essere un tema da affrontare non solo per la soluzione organizzativa ma anche come argomento di rigenerazione delle organizzazioni
- Ritengo che i docenti potrebbero/dovrebbero utilizzare meglio le opportunità formative presenti a Vercelli, con particolare riferimento ai suoi musei. Tuttavia, si tratta di un'osservazione circoscritta all'ambito di cui mi occupo e assolutamente non generalizzabile.
- finalizzare le qualifiche
- Assolutamente l'ufficio comunicazione non è minimamente competente e si pone come interlocutore al posto di altri segmenti che avrebbero indole. È necessario migliorare la qualità e la predisposizione del personale e la suddivisione degli incarichi.
- Relazioni lavorative/associative tra pubblico e privato
- Comunicazione verso l' esterno
- confronto sugli obiettivi e le finalità
- Formazione con organizzazione di eventi condivisi

## Quali altre tipologie di iniziative ritieni di interesse per la sua organizzazione?

		ESTERNI
Formazione e qualificazione professionale (inclusi apprendistato e dottorato)	%	26,42%
	n.	14
Ricerca e Sviluppo	%	18,87%
	n.	10
Convenzioni, partenariati e partecipazione a programmi di finanziamento	%	16,98%
	n.	9
Progettazione dei Corsi di Studio dell'Ateneo	%	5,66%
	n.	3
Terza missione (inclusi trasferimento tecnologico, public engagement, eventi divulgativi, Open Education)	%	7,55%
	n.	4
Altro	%	1,89%
	n.	1

### Risposta: "Altro"

Progettazione condivisa per la ricezione di fondi

# AZIENDE

Quesito		SI	NO	nessuna risposta	non visualizzato/c ompletato
Ha collaborato con UPO <b>nella presentazione</b> di progetti di ricerca in risposta a bandi?	AZIENDE	0,00%	5,66%	0%	94,34%
		0	3	0	50
Ha collaborato con UPO <b>nella realizzazione</b> di progetti di ricerca in risposta a bandi e/o di iniziative di collaborazione (anche su percorsi di dottorato o apprendistato)?	AZIENDE	3,77%	1,89%	0%	94,34%
		2	1	0	
		media delle risposte (1-5) e numero compilazioni			

media delle risposte (1-5) e numero compilazioni

**Se ha risposto SI**, in riferimento **alla realizzazione di progetti** da bandi competitivi e/o da iniziative di collaborazione (anche su percorsi di dottorato o apprendistato):

	AZIENDE
l'interlocuzione con docenti e ricercatori è rapida ed efficace?	4 (2)
l'assistenza ricevuta dagli uffici amministrativi è utile?	4,5 (2)
il supporto avviene in tempi adeguati alle esigenze?	4 (2)

## Quesito

In riferimento al supporto per **l'accesso a servizi di ricerca**, analisi, consulenza, formazione e prestazioni di servizi: le informazioni fornite sono chiare?

## AZIENDE

4,67  
(3)

In riferimento al supporto per **l'accesso a servizi di ricerca**, analisi, consulenza, formazione e prestazioni di servizi: il servizio risponde alle esigenze richieste?

4,33  
(3)

In riferimento al supporto per **l'accesso a servizi di ricerca**, analisi, consulenza, formazione e prestazioni di servizi: il supporto avviene in tempi adeguati?

4,67  
(3)

## AZIENDE

Quesito	SI	NO	nessuna risposta	non visualizzato/c ompletato
Siete Spin-Off dell'UPO?	0,00%	5,66%	0%	94,34%
AZIENDE	0	3	0	50

Quesito	media delle risposte (1-5) e numero compilazioni
Ritiene che le <b>informazioni presenti sul sito internet UPO circa le attività e i servizi rivolti all'esterno</b> , siano facilmente rintracciabili?	4,33 (3)
Ritiene che le <b>informazioni circa le attività e i servizi di UPO rivolti all'esterno</b> siano chiare?	4,33 (3)

## ISTITUTI SCOLASTICI

Quesito	SI	NO	nessuna risposta	non visualizzato/ completato
Il suo Istituto è interessato a sviluppare progetti e iniziative con UPO?	0,00%	0,00%	0%	100,00%
	0	0	0	53