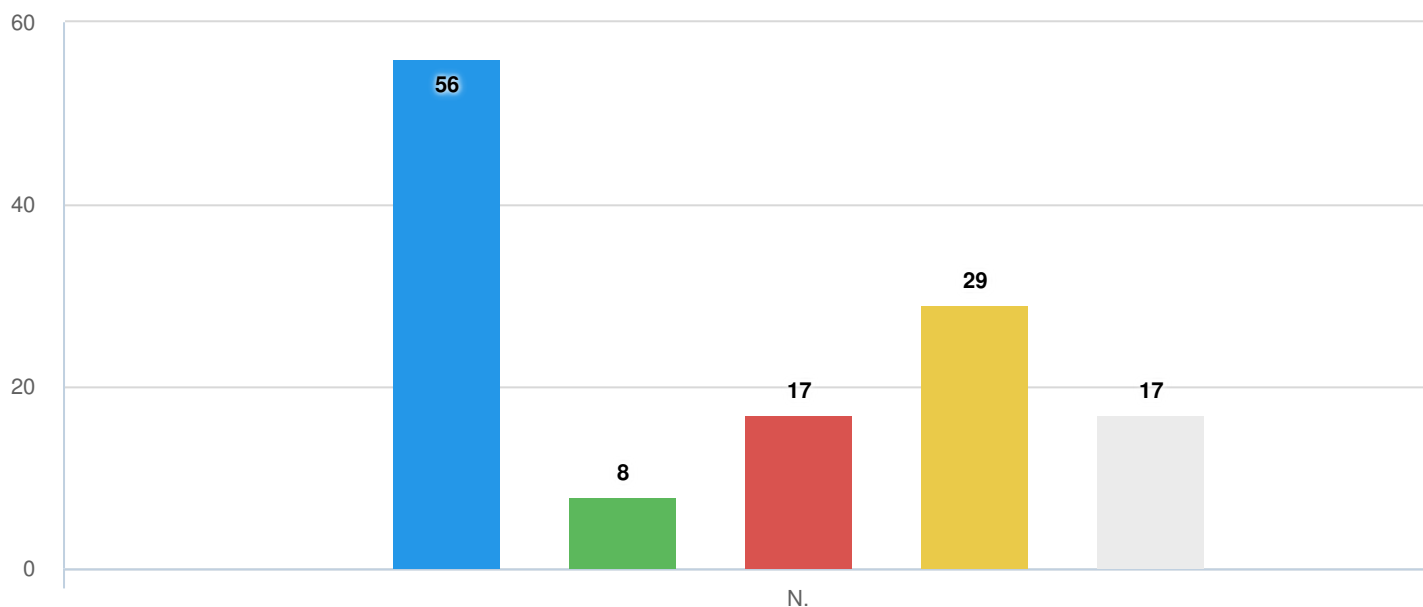


## customer satisfaction 2019

Indica il tuo ruolo

#	Domanda	N.	%
1	Indica il tuo ruolo	127	100%
	Personale Docente (sia Professori che Ricercatori)	56	44.09%
	Assegnista di Ricerca	8	6.3%
	Dottorando	17	13.39%
	Specializzando	29	22.83%
	Borsista	17	13.39%

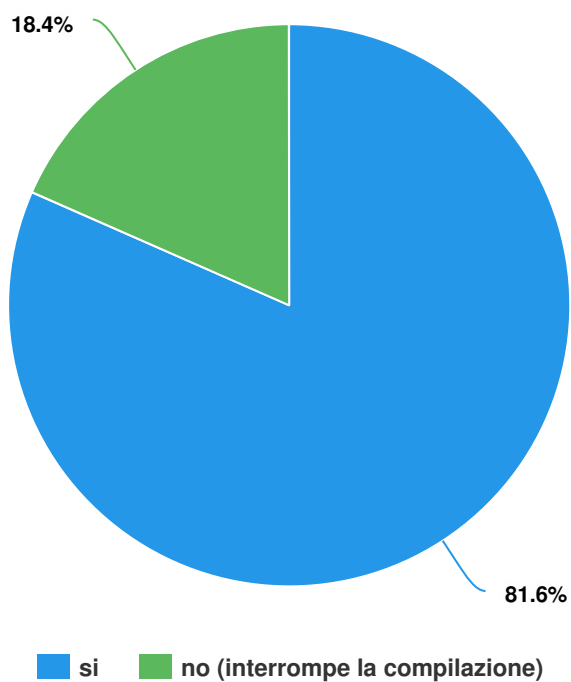


■ Personale Docente (sia Professori che Ricercatori)
 ■ Assegnista di Ricerca
 ■ Dottorando
 ■ Specializzando
 ■ Borsista

## customer satisfaction 2019

Durante l'anno corrente 2019 hai mai usufruito dei servizi amministrativi del tuo Dipartimento di afferenza?

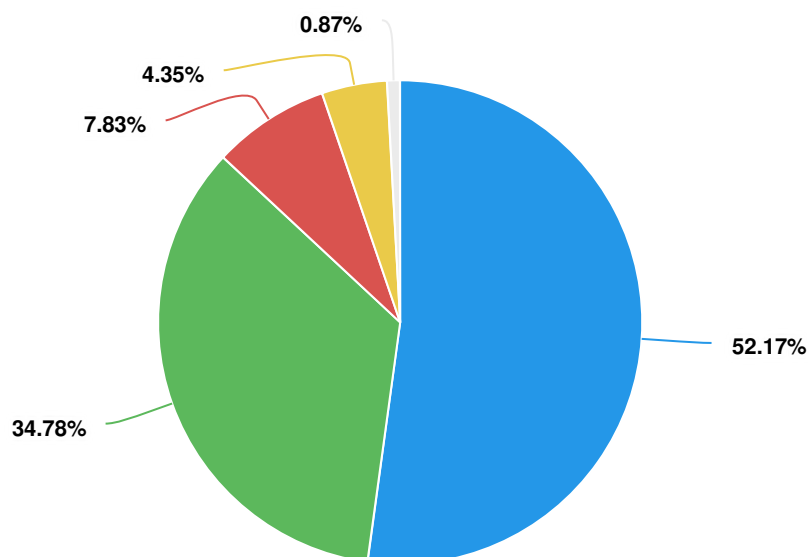
#	Domanda	N.	%
2	Durante l'anno corrente 2019 hai mai usufruito dei servizi amministrativi del tuo Dipartimento di afferenza?	125	100%
	si	102	81.6%
	no (interrompe la compilazione)	23	18.4%



## customer satisfaction 2019

Quante volte interagisci mediamente con l'amministrazione del Dipartimento?

#	Domanda	N.	%
3	Quante volte interagisci mediamente con l'amministrazione del Dipartimento?	115	100%
	meno di una volta al mese	60	52.17%
	1-2 volte al mese	40	34.78%
	1 volta la settimana	9	7.83%
	circa 2 volte a settimana	5	4.35%
	più di due volte a settimana	1	0.87%

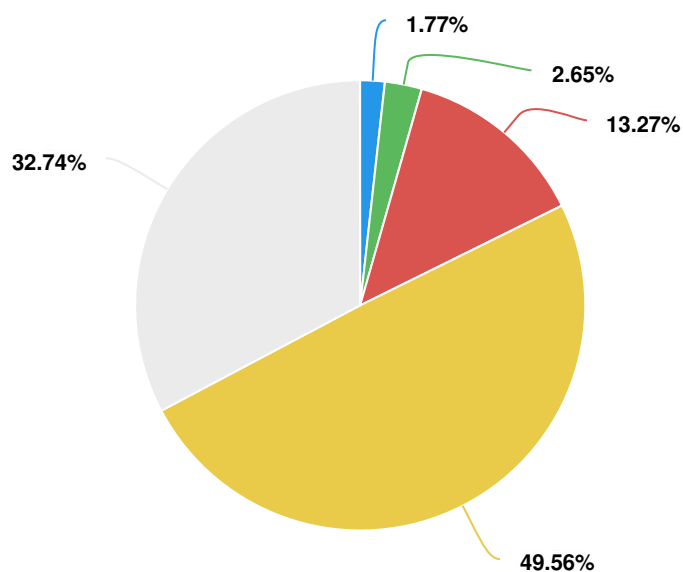


■ meno di una volta al mese   
 ■ 1-2 volte al mese   
 ■ 1 volta la settimana   
 ■ circa 2 volte a settimana  
■ più di due volte a settimana

## customer satisfaction 2019

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

#	Domanda	N.	%
4	Come valuti, complessivamente, la competenza del personale amministrativo del Dipartimento?	113	100%
	molto negativamente	2	1.77%
	negativamente	3	2.65%
	nè positivamente nè negativamente	15	13.27%
	positivamente	56	49.56%
	molto positivamente	37	32.74%

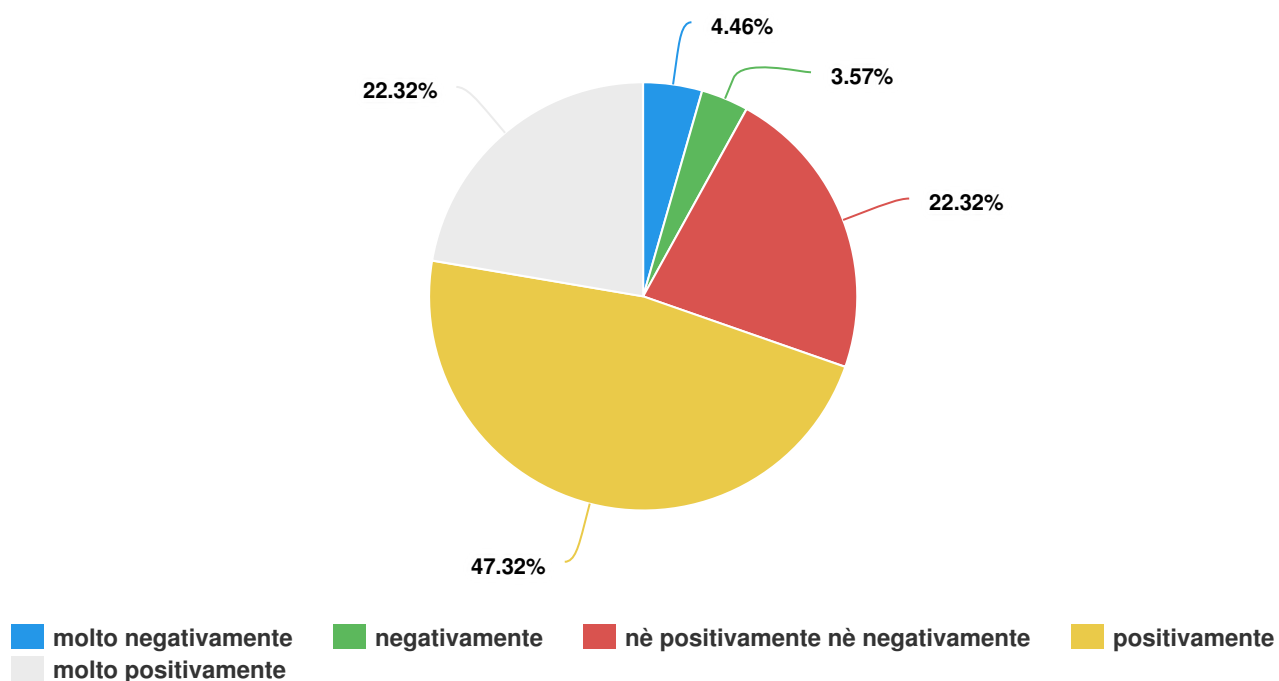


■ molto negativamente   
 ■ negativamente   
 ■ nè positivamente nè negativamente   
 ■ positivamente  
■ molto positivamente

## customer satisfaction 2019

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

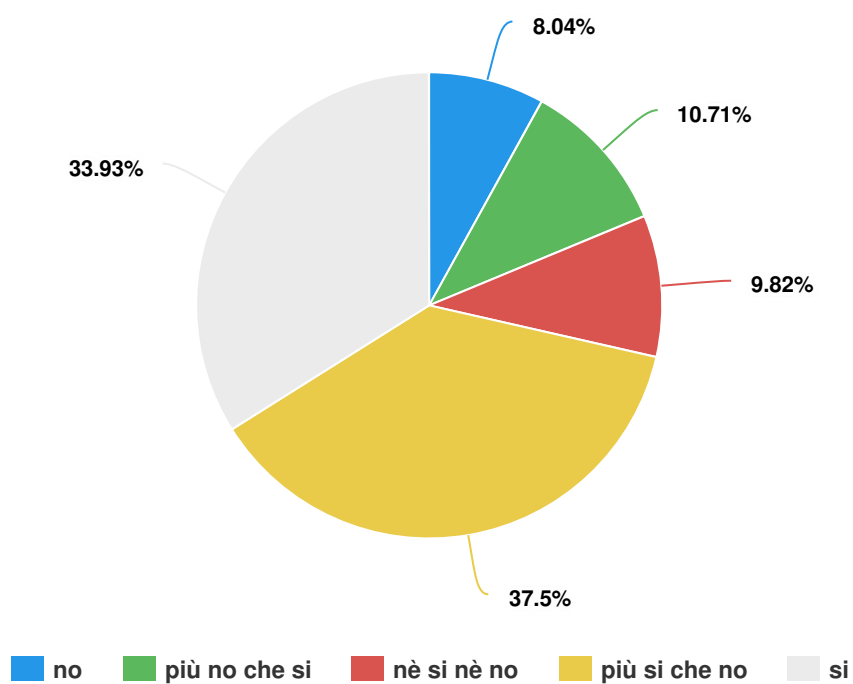
#	Domanda	N.	%
5	Come valuti, complessivamente, i tempi di risoluzione dei problemi presentati al personale amministrativo del Dipartimento?	112	100%
	molto negativamente	5	4.46%
	negativamente	4	3.57%
	nè positivamente nè negativamente	25	22.32%
	positivamente	53	47.32%
	molto positivamente	25	22.32%



### customer satisfaction 2019

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

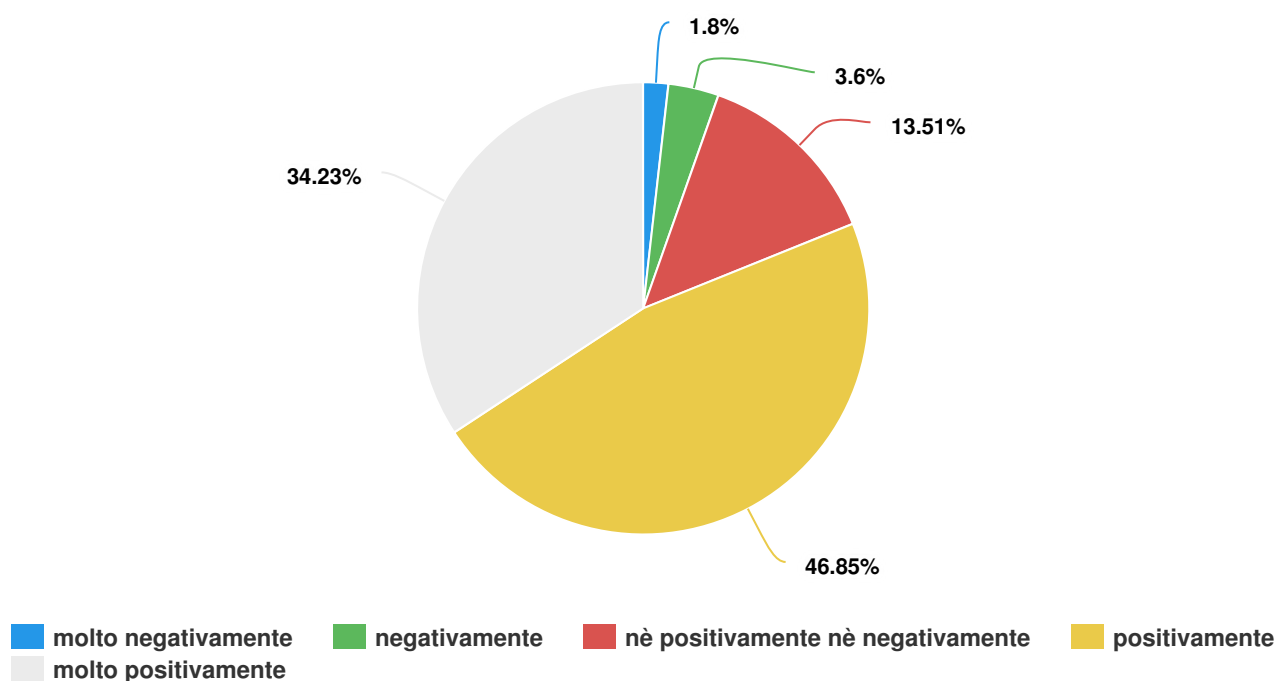
#	Domanda	N.	%
6	Riesci a individuare chiaramente le funzioni assegnate alle singole unità di personale e a capire a chi rivolgerti per ottenere il servizio richiesto?	112	100%
	no	9	8.04%
	più no che si	12	10.71%
	nè si nè no	11	9.82%
	più si che no	42	37.5%
	si	38	33.93%



## customer satisfaction 2019

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

#	Domanda	N.	%
7	Come valuti, complessivamente, la disponibilità del personale amministrativo del Dipartimento?	111	100%
	molto negativamente	2	1.8%
	negativamente	4	3.6%
	nè positivamente nè negativamente	15	13.51%
	positivamente	52	46.85%
	molto positivamente	38	34.23%



### customer satisfaction 2019

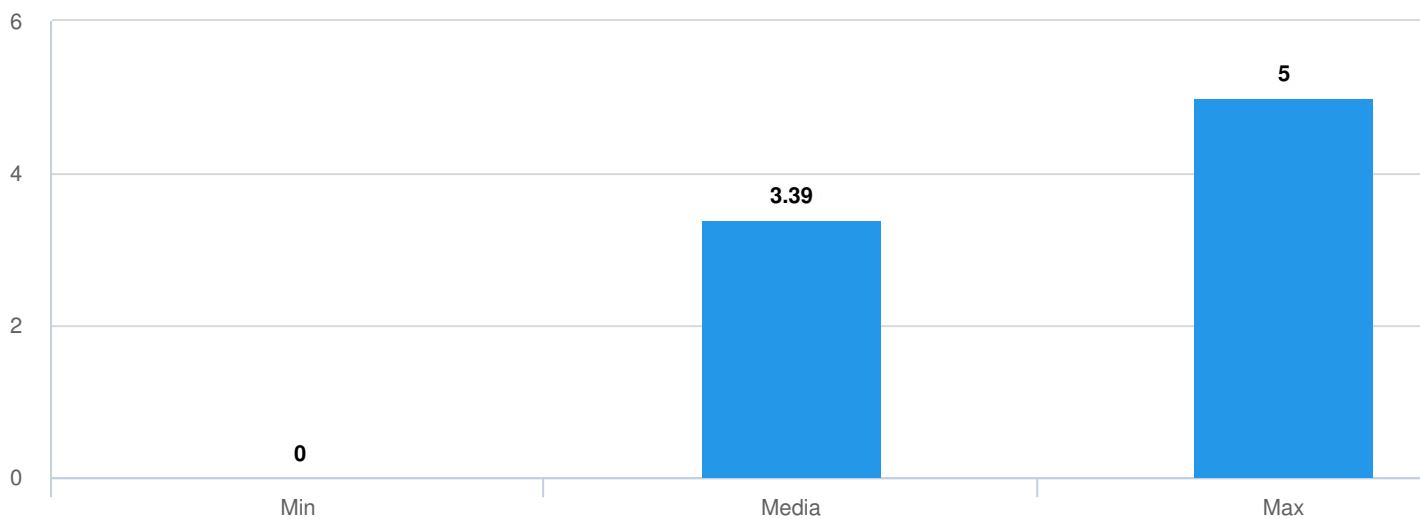
Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Acquisti beni e servizi per importi fino a 40.000,00

#	Domanda	N.	Min	Media	Max
8.1	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Acquisti beni e servizi per importi fino a 40.000,00	83	0	3.39	5

#	Domanda	Dettagli n.(%)
8.1	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Acquisti beni e servizi per importi fino a 40.000,00	83 (100%)
	0	3 (3.61%)
	1	5 (6.02%)
	2	4 (4.82%)
	3	27 (32.53%)
	4	33 (39.76%)
	5	11 (13.25%)



## customer satisfaction 2019



■ Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Acquisti beni e servizi per importi fino a 40.000,00

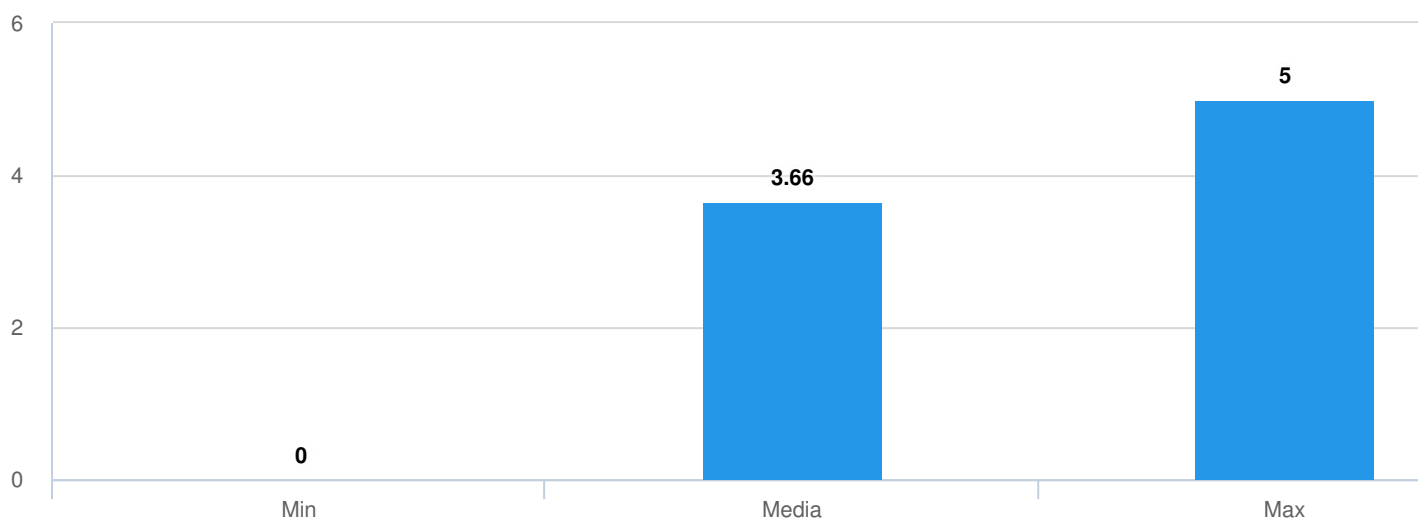
### customer satisfaction 2019

Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Dottorato di ricerca (se sede amministrativa)

#	Domanda	N.	Min	Media	Max
8.2	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Dottorato di ricerca (se sede amministrativa)	79	0	3.66	5

#	Domanda	Dettagli n.(%)
8.2	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Dottorato di ricerca (se sede amministrativa)	79 (100%)
	0	1 (1.27%)
	1	3 (3.8%)
	2	4 (5.06%)
	3	27 (34.18%)
	4	23 (29.11%)
	5	21 (26.58%)

## customer satisfaction 2019



■ Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Dottorato di ricerca (se sede amministrativa)

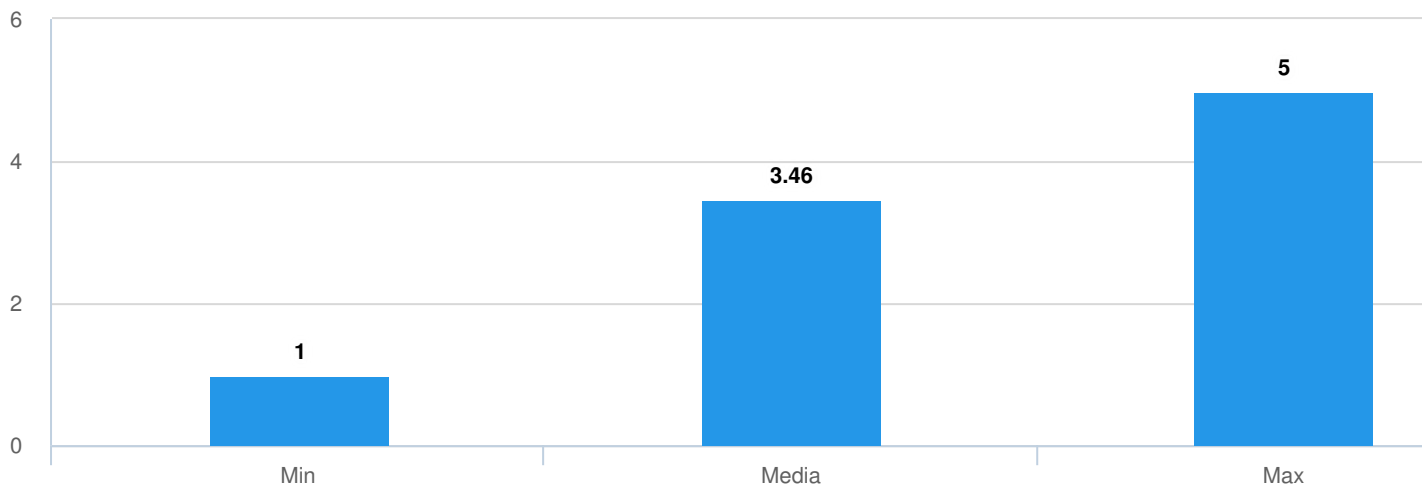
### customer satisfaction 2019

Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Gestione amministrativo-contabile delle convenzioni conto terzi e/o trials clinici

#	Domanda	N.	Min	Media	Max
8.3	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Gestione amministrativo-contabile delle convenzioni conto terzi e/o trials clinici	78	1	3.46	5

#	Domanda	Dettagli n.(%)
8.3	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Gestione amministrativo-contabile delle convenzioni conto terzi e/o trials clinici	78 (100%)
	0	0 (0%)
	1	5 (6.41%)
	2	5 (6.41%)
	3	27 (34.62%)
	4	31 (39.74%)
	5	10 (12.82%)

### customer satisfaction 2019



**Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Gestione amministrativo-contabile delle convenzioni conto terzi e/o trials clinici**

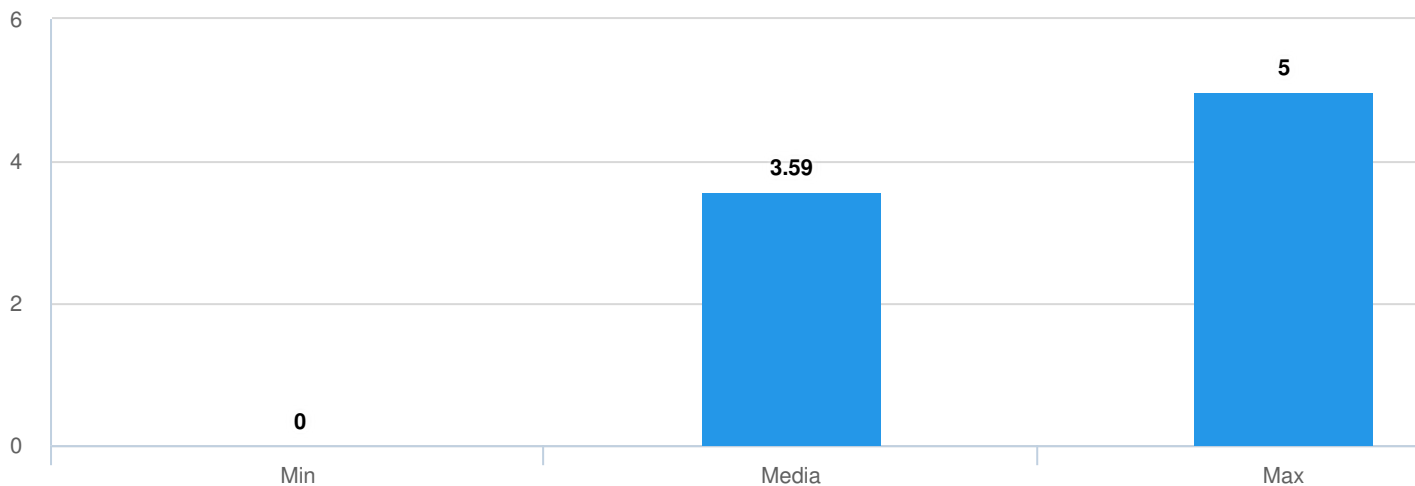
### customer satisfaction 2019

Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Gestione amministrativo-contabile e rendicontazione dei progetti di ricerca

#	Domanda	N.	Min	Media	Max
8.4	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Gestione amministrativo-contabile e rendicontazione dei progetti di ricerca	83	0	3.59	5

#	Domanda	Dettagli n.(%)
8.4	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Gestione amministrativo-contabile e rendicontazione dei progetti di ricerca	83 (100%)
	0	1 (1.2%)
	1	3 (3.61%)
	2	6 (7.23%)
	3	24 (28.92%)
	4	34 (40.96%)
	5	15 (18.07%)

### customer satisfaction 2019



■ Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Gestione amministrativo-contabile e rendicontazione dei progetti di ricerca

### customer satisfaction 2019

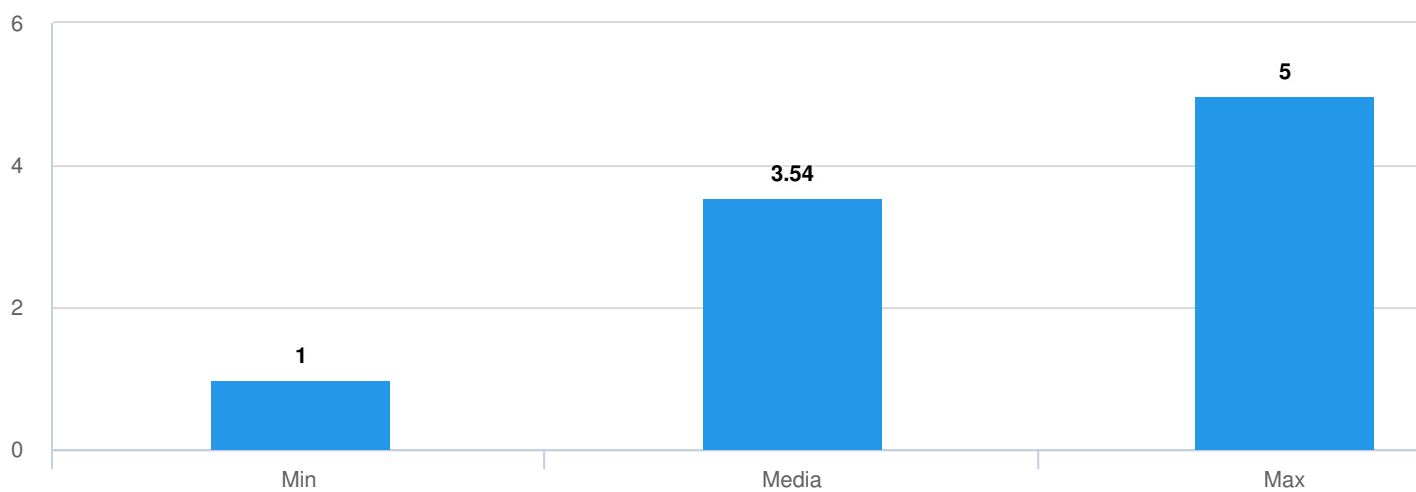
Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Gestione pratiche di autorizzazione incarichi extra impiego

#	Domanda	N.	Min	Media	Max
8.5	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Gestione pratiche di autorizzazione incarichi extra impiego	80	1	3.54	5

#	Domanda	Dettagli n.(%)
8.5	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Gestione pratiche di autorizzazione incarichi extra impiego	80 (100%)
	0	0 (0%)
	1	2 (2.5%)
	2	7 (8.75%)
	3	27 (33.75%)
	4	34 (42.5%)
	5	10 (12.5%)



## customer satisfaction 2019



■ Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Gestione pratiche di autorizzazione incarichi extra impiego

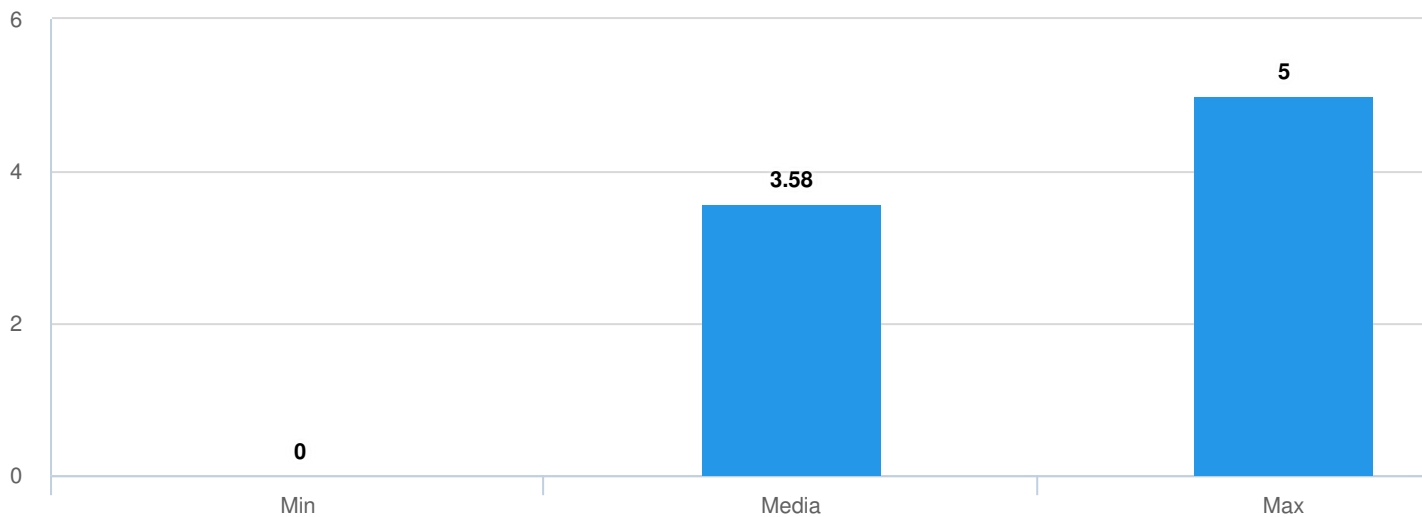
### customer satisfaction 2019

Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Liquidazione delle missioni

#	Domanda	N.	Min	Media	Max
8.6	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Liquidazione delle missioni	85	0	3.58	5

#	Domanda	Dettagli n.(%)
8.6	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Liquidazione delle missioni	85 (100%)
	0	5 (5.88%)
	1	1 (1.18%)
	2	7 (8.24%)
	3	20 (23.53%)
	4	31 (36.47%)
	5	21 (24.71%)

### customer satisfaction 2019



■ Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Liquidazione delle missioni

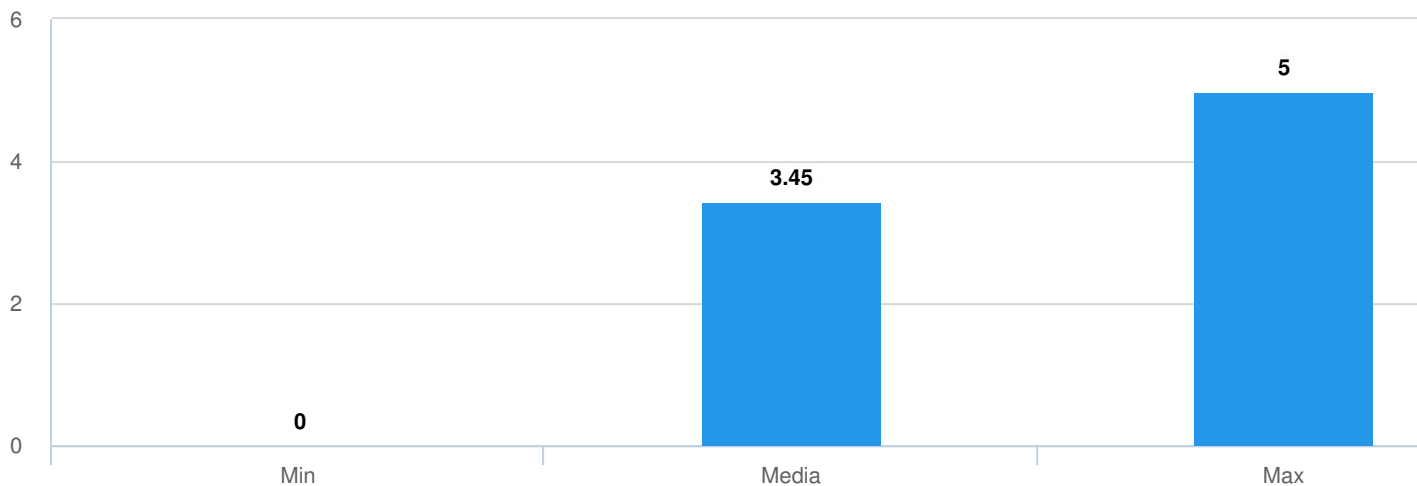
### customer satisfaction 2019

Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Reclutamento personale esterno (assegnisti, borsisti, collaborazioni esterne)

#	Domanda	N.	Min	Media	Max
8.7	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Reclutamento personale esterno (assegnisti, borsisti, collaborazioni esterne)	82	0	3.45	5

#	Domanda	Dettagli n.(%)
8.7	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Reclutamento personale esterno (assegnisti, borsisti, collaborazioni esterne)	82 (100%)
	0	1 (1.22%)
	1	7 (8.54%)
	2	7 (8.54%)
	3	20 (24.39%)
	4	33 (40.24%)
	5	14 (17.07%)

### customer satisfaction 2019



■ Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Reclutamento personale esterno (assegnisti, borsisti, collaborazioni esterne)

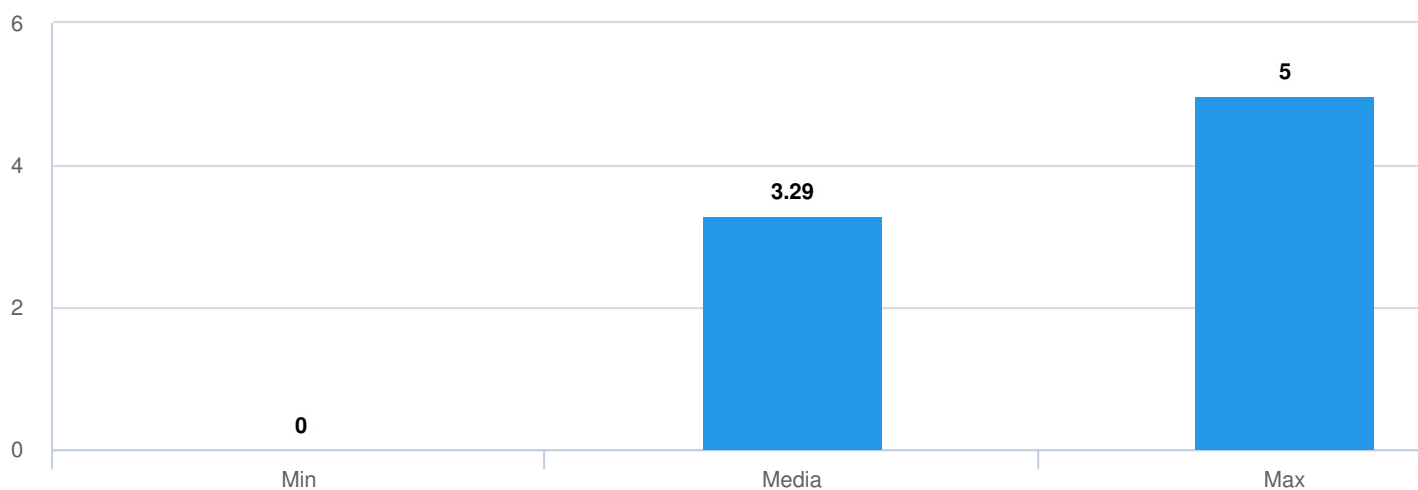
### customer satisfaction 2019

Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Supporto all'approvvigionamento di beni e servizi alla didattica

#	Domanda	N.	Min	Media	Max
8.8	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Supporto all'approvvigionamento di beni e servizi alla didattica	80	0	3.29	5

#	Domanda	Dettagli n.(%)
8.8	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Supporto all'approvvigionamento di beni e servizi alla didattica	80 (100%)
	0	5 (6.25%)
	1	3 (3.75%)
	2	4 (5%)
	3	32 (40%)
	4	24 (30%)
	5	12 (15%)

## customer satisfaction 2019



■ Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Supporto all'approvvigionamento di beni e servizi alla didattica

### customer satisfaction 2019

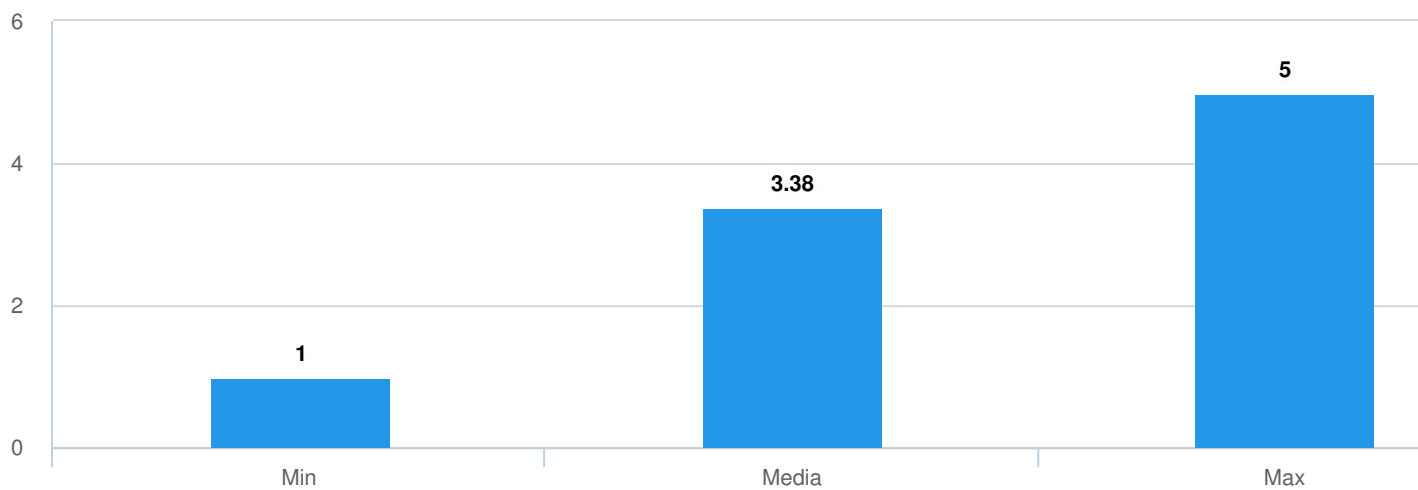
Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Supporto all'organizzazione di convegni e seminari (se erogato)

#	Domanda	N.	Min	Media	Max
8.9	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Supporto all'organizzazione di convegni e seminari (se erogato)	73	1	3.38	5

#	Domanda	Dettagli n.(%)
8.9	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Supporto all'organizzazione di convegni e seminari (se erogato)	73 (100%)
	0	0 (0%)
	1	5 (6.85%)
	2	9 (12.33%)
	3	21 (28.77%)
	4	29 (39.73%)
	5	9 (12.33%)



## customer satisfaction 2019



■ Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Supporto all'organizzazione di convegni e seminari (se erogato)

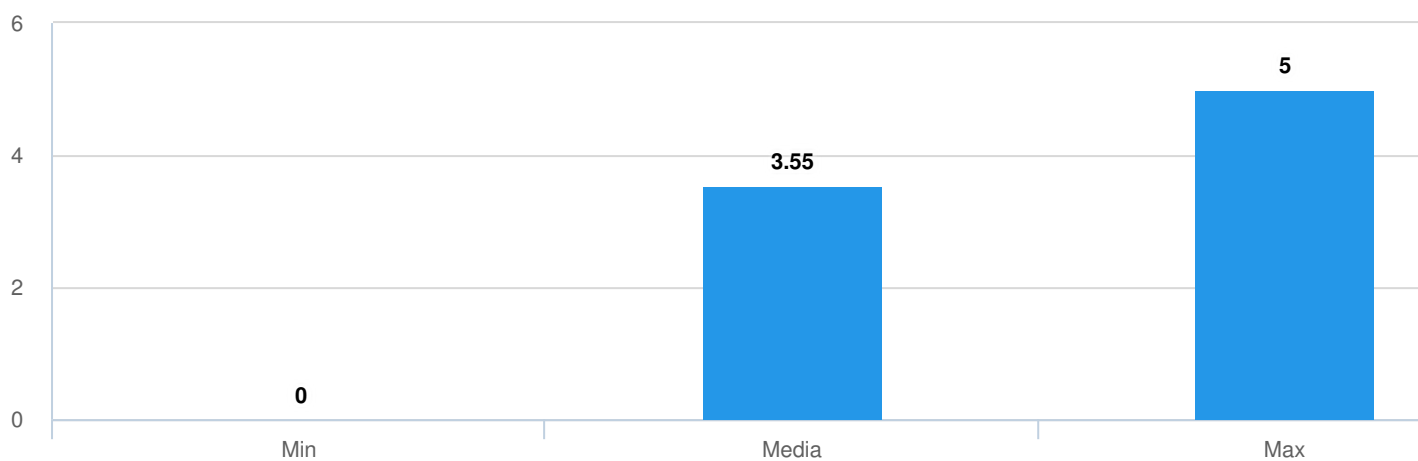
### customer satisfaction 2019

Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Trasparenza e Comunicazione (verbalizzazione sedute organi; comunicazione via web, comunicazione e informazione istituzionale)

#	Domanda	N.	Min	Media	Max
8.10	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Trasparenza e Comunicazione (verbalizzazione sedute organi; comunicazione via web, comunicazione e informazione istituzionale)	89	0	3.55	5

#	Domanda	Dettagli n.(%)
8.10	Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Trasparenza e Comunicazione (verbalizzazione sedute organi; comunicazione via web, comunicazione e informazione istituzionale)	89 (100%)
	0	2 (2.25%)
	1	7 (7.87%)
	2	5 (5.62%)
	3	22 (24.72%)
	4	32 (35.96%)
	5	21 (23.6%)

## customer satisfaction 2019

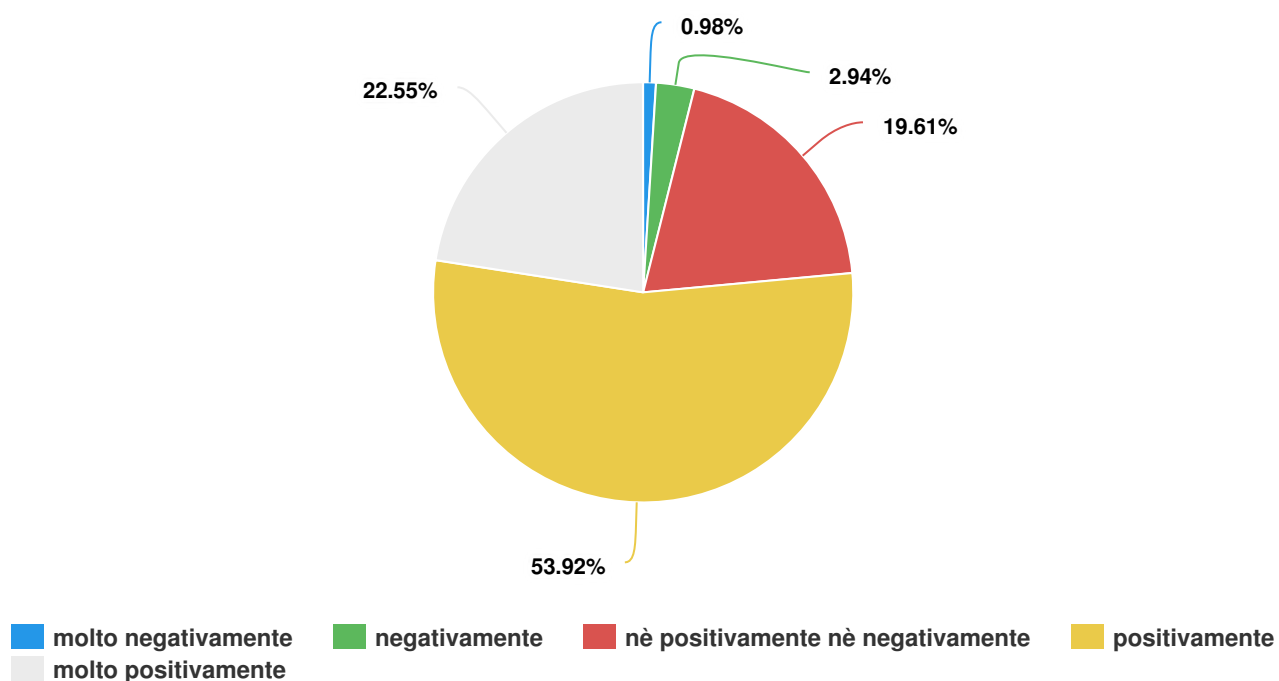


■ Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi (0 = molto scarso; 1 = scarso; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo) - Trasparenza e Comunicazione (verbalizzazione sedute organi; comunicazione via web, comunicazione e informazione istituzionale)

## customer satisfaction 2019

Come valuti, complessivamente, la gestione amministrativa del Dipartimento?

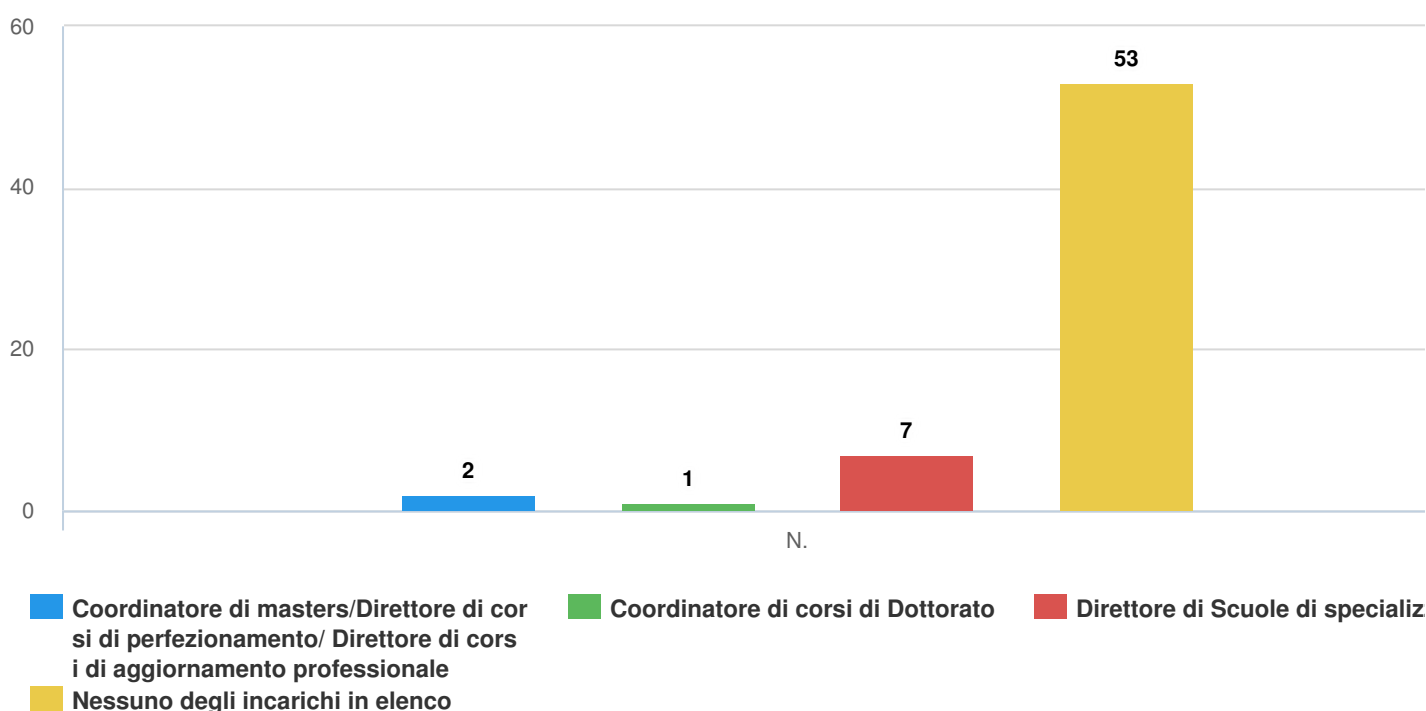
#	Domanda	N.	%
9	Come valuti, complessivamente, la gestione amministrativa del Dipartimento?	102	100%
	molto negativamente	1	0.98%
	negativamente	3	2.94%
	nè positivamente nè negativamente	20	19.61%
	positivamente	55	53.92%
	molto positivamente	23	22.55%



### customer satisfaction 2019

(Solo per personale Docente e Ricercatori). Durante l'anno 2019, sei stato Coordinatore di masters, Direttore di corsi di perfezionamento, Direttore di corsi di aggiornamento professionale, Coordinatore di corsi di Dottorato o Direttore di Scuole di specializzazione con sede amministrativa nel tuo dipartimento di appartenenza? (è possibile selezionare più di una scelta)

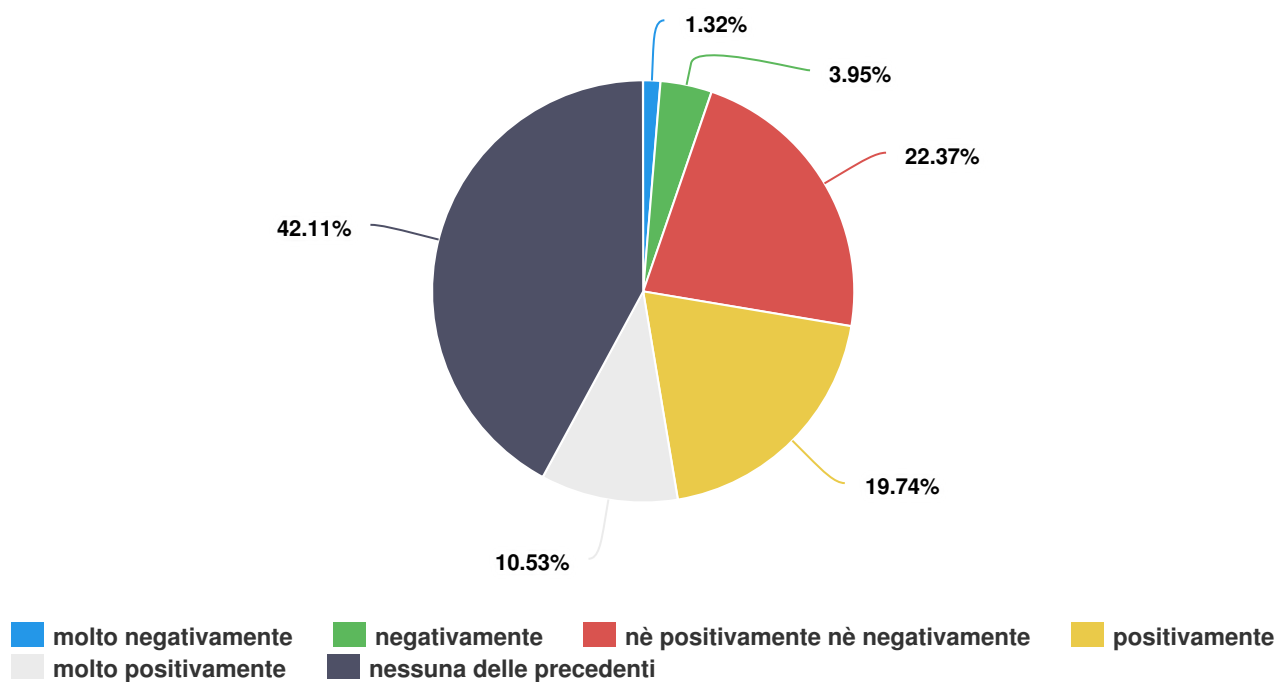
#	Domanda	N.	%
10	(Solo per personale Docente e Ricercatori). Durante l'anno 2019, sei stato Coordinatore di masters, Direttore di corsi di perfezionamento, Direttore di corsi di aggiornamento professionale, Coordinatore di corsi di Dottorato o Direttore di Scuole di specializzazione con sede amministrativa nel tuo dipartimento di appartenenza? (è possibile selezionare più di una scelta)	61	100%
	Coordinatore di masters/Direttore di corsi di perfezionamento/ Direttore di corsi di aggiornamento professionale	2	3.28%
	Coordinatore di corsi di Dottorato	1	1.64%
	Direttore di Scuole di specializzazione	7	11.48%
	Nessuno degli incarichi in elenco	53	86.89%



## customer satisfaction 2019

Come valuti il servizio fornito dalla Segreteria Amministrativa del dipartimento in merito all'attivazione/rinnovo/gestione di Masters/Corsi di Perfezionamento/Corsi di aggiornamento professionale?

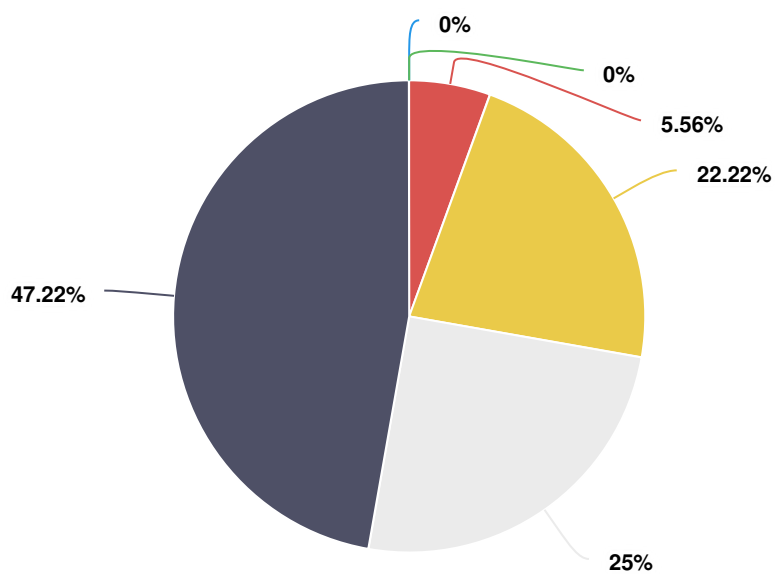
#	Domanda	N.	%
11	Come valuti il servizio fornito dalla Segreteria Amministrativa del dipartimento in merito all'attivazione/rinnovo/gestione di Masters/Corsi di Perfezionamento/Corsi di aggiornamento professionale?	76	100%
	molto negativamente	1	1.32%
	negativamente	3	3.95%
	nè positivamente nè negativamente	17	22.37%
	positivamente	15	19.74%
	molto positivamente	8	10.53%
	nessuna delle precedenti	32	42.11%



### customer satisfaction 2019

(Rispondono solo Coordinatore di Dottorato e Dottorandi). Come valuti il servizio fornito dalla Segreteria del dipartimento in merito alla gestione amministrativa azione del Corso di Dottorato?

#	Domanda	N.	%
12	(Rispondono solo Coordinatore di Dottorato e Dottorandi). Come valuti il servizio fornito dalla Segreteria del dipartimento in merito alla gestione amministrativa azione del Corso di Dottorato?	36	100%
	molto negativamente	0	0%
	negativamente	0	0%
	nè positivamente nè negativamente	2	5.56%
	positivamente	8	22.22%
	molto positivamente	9	25%
	nessuna delle precedenti	17	47.22%

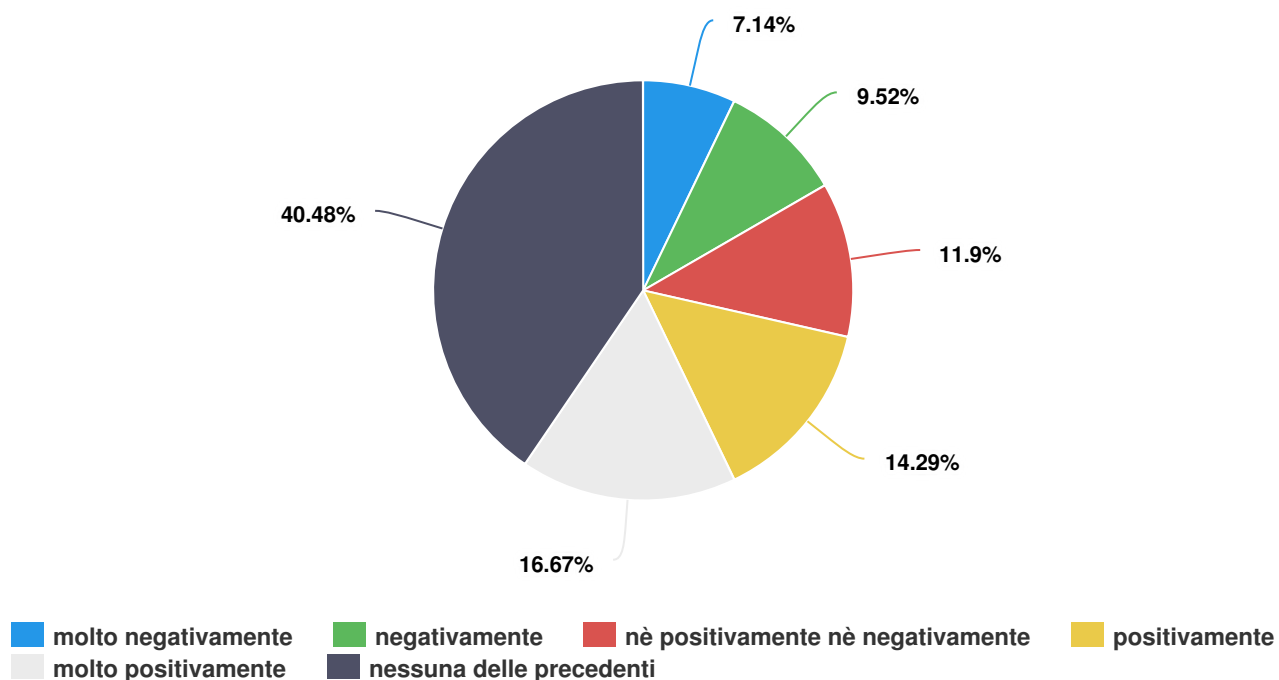


■ molto negativamente   
 ■ negativamente   
 ■ nè positivamente nè negativamente   
 ■ positivamente  
■ molto positivamente   
 ■ nessuna delle precedenti

### customer satisfaction 2019

(Rispondono Direttori Scuole di Specializzazione e Medici Specializzandi). Come valuti i servizi forniti dalla Segreteria Amministrativa del dipartimento in merito all'acquisto di beni/servizi, rimborso missioni?

#	Domanda	N.	%
13	(Rispondono Direttori Scuole di Specializzazione e Medici Specializzandi). Come valuti i servizi forniti dalla Segreteria Amministrativa del dipartimento in merito all'acquisto di beni/servizi, rimborso missioni?	42	100%
	molto negativamente	3	7.14%
	negativamente	4	9.52%
	nè positivamente nè negativamente	5	11.9%
	positivamente	6	14.29%
	molto positivamente	7	16.67%
	nessuna delle precedenti	17	40.48%

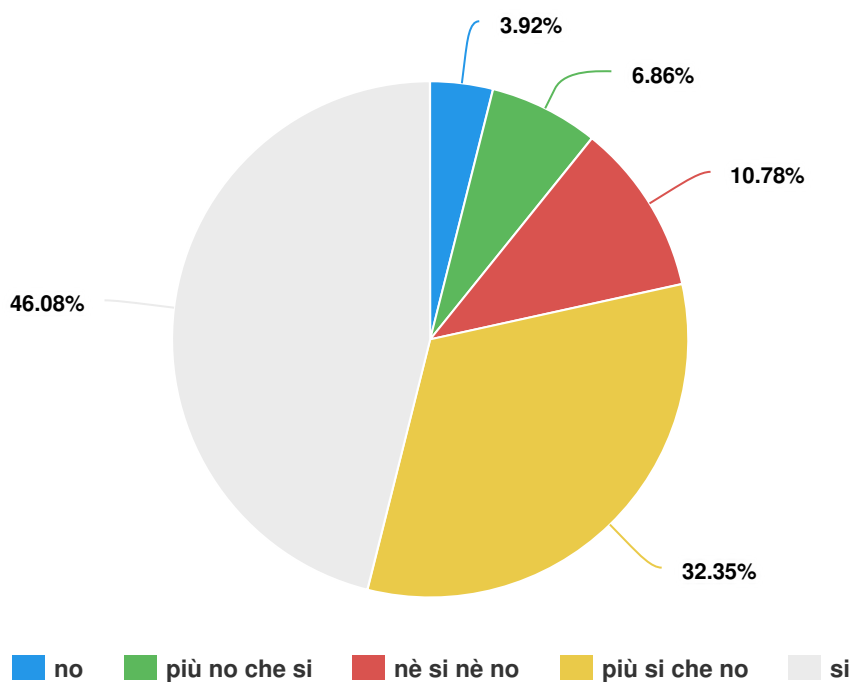




## customer satisfaction 2019

Si definirebbe complessivamente soddisfatto del nostro servizio?

#	Domanda	N.	%
14	Si definirebbe complessivamente soddisfatto del nostro servizio?	102	100%
	no	4	3.92%
	più no che si	7	6.86%
	nè si nè no	11	10.78%
	più si che no	33	32.35%
	si	47	46.08%



## customer satisfaction 2019

Quali caratteristiche dei nostri servizi ha apprezzato maggiormente?

#	Domanda	Testo
15	Quali caratteristiche dei nostri servizi ha apprezzato maggiormente?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trasparenza e rapidità nella risoluzione di problematiche di natura burocratica</li> <li>- Consulenza ed aiuto nella gestione delle pratiche e nelle attività del dipartimento in genere</li> <li>- Cortesia</li> <li>- La disponibilità del personale</li> <li>- Disponibilità, competenza</li> <li>- La praticità nel gestire ogni richiesta</li> <li>- De Iellis con me sempre disponibile</li> <li>- Professionalità</li> <li>- Il reale punto di forza della segreteria amministrativa del dmsi è rappresentato dal personale non strutturato (Cineca e cooperativa Leonardo) : sono sempre presenti, cortesi e collaborative, Non altrettanto si può dire del personale strutturato</li> <li>- La gentilezza e la piena disponibilità</li> <li>- La rapidità nelle risposte</li> <li>- La flessibilità di personale e la loro capacità di venire incontro ai bisogni dei singoli. La continuità garantita dalla persistenza da anni della struttura di personale che rappresenta la Memoria storica del Dipartimento, quali ad esempio la signora Gabriella Imbastaro</li> <li>- Disponibilità e competenza</li> <li>- La celerità nel dare risposte a richieste specifiche</li> <li>- Cortesia e disponibilità</li> <li>- Apprezzo l'impegno e la disponibilità delle signore di Ilio e Santangelo della segreteria specializzazioni mediche. Fanno sempre quello che possono e sono sempre disponibili ad aiutare</li> <li>- Disponibilità del personale amministrativo e celerità nella risoluzione dei problemi o richieste</li> <li>- efficienza e gentilezza</li> <li>- la disponibilità della maggior parte dello staff</li> <li>- La disponibilità e la gentilezza della De Iellis</li> <li>- Reperibilità e celerità nelle risposte</li> <li>- Disponibilità del personale</li> <li>- Disponibilità</li> <li>- Competenza, gentilezza e professionalità</li> <li>- Disponibilità del personale</li> <li>- disponibilità del personale</li> <li>- La cortesia dei collaboratori nel rispondere, nel rendersi disponibili a seguire la pratica, nel comunicare la risoluzione del problema</li> <li>- disponibilità</li> <li>- Tutte le persone sono molto disponibili</li> <li>- Disponibilità, cortesia e capacità di trovare soluzione ai problemi (solo</li> </ul>

## customer satisfaction 2019

di alcuni componenti)

- - Disponibilità - Superare le difficoltà burocratiche che in Italia sono drammatiche
- Cortesia, sollecitudine, abitudine al problem solving
- La competenza e la disponibilità
- la cortesia, disponibilità e il rapporto diretto e franco
- supporto per acquisti

## customer satisfaction 2019

Quali aspetti dei nostri servizi migliorerebbe?

#	Domanda	Testo
16	Quali aspetti dei nostri servizi migliorerebbe?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliamento o spostamento orario della segreteria della scuola di specializzazione (attualmente dalle 11 alle 13)</li> <li>- Il numero di persone addette.</li> <li>- La chiarezza nelle procedure e nelle figure/ uffici a cui rivolgersi. Possibilmente una semplificazione di tali procedure.</li> <li>- Possibilità di interazione via telematica per le pratiche inerenti i progetti di ricerca</li> <li>- Un po' tutto</li> <li>- rimborso missioni master e corsi di specializzazione</li> <li>- Nessuno in particolare</li> <li>- Trasparenza, efficacia e praticità</li> <li>- nessuno</li> <li>- nessuno</li> <li>- Avendo lavorato nel reparto Covid, sarebbe stato auspicabile e gradito l'esonero dalle tasse universitarie, a fronte di un rischio biologico non quantificabile. Parimenti, ho trovato particolarmente insensata la necessità di giustificare le assenze dovute al lavoro in reparto a rischio, a causa di una scarsa comunicazione tra le parti di competenza.</li> <li>- Sostituire la capo ufficio Anna Maria ferri. Figura inutile se non dannosa. Non si assume mai alcune responsabilità, mai disponibile ad aiutare, si mostra spesso incompetente e impreparata. Inoltre pecca anche di buone maniere ed educazione</li> <li>- Acquisti</li> <li>- Mi risulta difficile individuare la persona precisa a cui rivolgermi per i vari dubbi che mi si presentano</li> <li>- Tempistica</li> <li>- L'organizzazione, la trasparenza e la disponibilità</li> <li>- rapporti con i docenti</li> <li>- La gentilezza, la disponibilità e l'elasticità del personale nel risolvere problemi.</li> <li>- Interazione con gli organi centrali</li> <li>- tempistiche</li> <li>- Tempistica, Richiesta di documenti anagrafici o fiscali che dovrebbero essere considerati acquisiti Passaggi burocratici</li> <li>- disponibilità e competenza più uniforme</li> <li>- - Semplificazione ed agilità</li> <li>- nn</li> <li>- liquidazione missioni</li> </ul>

customer satisfaction 2019  
Ulteriori valutazione e/o suggerimenti:

#	Domanda	Testo
17	Ulteriori valutazioni e/o suggerimenti:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuate così</li> <li>- Nessuno</li> <li>- siate più cordiali</li> <li>- all'interno della segreteria didattica ci sono persone molto positive (a contratto) ed altre molto, molto negative (strutturate).</li> <li>- Complimenti per la disponibilità</li> <li>- nn</li> <li>- Nulla da suggerire al momento</li> <li>- Nessun suggerimento</li> <li>- Nessuno</li> <li>- creazione di indirizzi mail separati per i diversi servizi con relativo nome del responsabile (o referente) in modo da creare fin da principio un contatto diretto e ben individuato con l'interlocutore.</li> <li>- - Rendere il nostro Dipartimento competitivo</li> <li>- nn</li> </ul>