

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

## PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

### Sezione generale

Indichi la sua sede di servizio:	Frequenza N.	Frequenza %
Dipartimenti, scuole e centri dell'Area di scienze della vita e della salute e dell'Area di scienze ed ingegneristiche	58	21%
Dipartimenti, scuole e centri dell'Area di scienze economiche e giuridiche e dell'Area di scienze umanistiche	24	9%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze della vita e della salute o dell'Area di scienze ed ingegneristiche	34	12%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze economiche e giuridiche o dell'Area di scienze umanistiche	26	9%
Direzioni/sistema bibliotecario - servizi centrali	137	49%
<b>Totale</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

Rispetto alla sua posizione lavorativa attuale: [Ha un incarico con responsabilità di struttura organizzativa]	Frequenza N.	Frequenza %
No	206	74%
Si	73	26%
<b>Totale</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

Rispetto alla sua posizione lavorativa attuale: [Lei è tecnico di laboratorio di ricerca]	Frequenza N.	Frequenza %
No	238	87%
Si	37	13%
<b>Totale</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

Rispetto alla sua posizione lavorativa attuale: [E' convenzionato con Servizio Sanitario Nazionale]	Frequenza N.	Frequenza %
No	256	93%
Si	19	7%
<b>Totale</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

### PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

#### Sezione: A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D01. In riferimento al supporto alla gestione giuridica ed amministrativa della propria carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)	001. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	73	27%	4,51	2,00	4,19	4,22	4,69
	<b>Totale</b>			<b>4,51</b>	<b>2,00</b>			<b>4,69</b>
D02. In riferimento ai servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)	002. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	87	32%	4,79	1,33	4,46	4,46	4,80
	<b>Totale</b>			<b>4,79</b>	<b>1,33</b>			<b>4,80</b>
D03. In riferimento al processo di valutazione della performance individuale	003. Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	268	100%	3,73	1,97	n.d.	n.d.	3,63
	004. Il processo di valutazione è chiaro	268	100%	3,56	2,12	n.d.	n.d.	3,51
	005. I tempi del processo di valutazione sono adeguati	268	100%	3,91	2,01	n.d.	n.d.	3,80
	<b>Totale</b>			<b>3,73</b>	<b>2,05</b>			<b>3,65</b>
D04. In riferimento alla formazione interna	006. Le procedure di accesso sono chiare	171	64%	3,87	2,09	4,01	3,99	4,11
	007. Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate	172	64%	4,01	1,69	3,97	3,99	4,21
	008. L'offerta formativa è ampia	172	64%	3,24	1,95	3,30	3,27	3,19
	009. L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	172	64%	3,50	2,06	3,68	3,70	3,87
	<b>Totale</b>			<b>3,65</b>	<b>2,03</b>			<b>3,85</b>
D05. In riferimento alla formazione esterna	010. Le procedure di accesso sono chiare	49	18%	3,71	2,13	3,65	3,72	3,59
	<b>Totale</b>			<b>3,71</b>	<b>2,13</b>			<b>3,59</b>
D06. In riferimento al rimborso missioni	011. Le procedure sono chiare	70	26%	4,60	1,29	4,30	4,37	4,32
	012. Il supporto fornito è efficace	70	26%	4,67	1,85	4,44	4,50	4,59
	013. Il rimborso avviene in tempi adeguati	70	26%	4,77	1,95	4,55	4,40	4,83
	<b>Totale</b>			<b>4,68</b>	<b>1,68</b>			<b>4,58</b>
D07. In riferimento al servizio informativo agli stipendi	014. Le informazioni fornite sono chiare	71	26%	4,38	1,64			4,38
	015. I tempi di risposta sono adeguati	71	26%	4,37	1,66			4,46
	<b>Totale</b>			<b>4,37</b>	<b>1,64</b>			<b>4,42</b>
D08. In riferimento alla gestione dei collaboratori	016. I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari	70	26%	3,10	2,03	3,01	3,08	2,85
	017. I criteri adottati per la valutazione delle prestazioni individuali del personale sono adeguati	70	26%	3,07	2,01	3,01	3,03	2,72
	018. Le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare	70	26%	2,50	2,22	2,92	3,12	2,05
	019. Il processo di selezione del personale esterno è adeguato	70	26%	3,31	2,31	3,35	3,48	2,97
	020. Il processo di formazione del personale è adeguato	70	26%	3,16	1,90	3,21	3,41	2,93
	<b>Totale</b>			<b>3,03</b>	<b>2,15</b>			<b>2,70</b>
D09. In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	021. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	269	100%	4,00	1,72	3,90	3,94	3,82
	<b>Totale</b>			<b>4,00</b>	<b>1,72</b>			<b>3,82</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,81</b>	<b>2,16</b>			

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

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

## PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

### Sezione: B) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

Domanda n.	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
<b>D10. In riferimento al supporto all'acquisto di beni e servizi</b>	022. Le procedure sono chiare	107	41%	3,73	2,39	3,82	3,78	3,57
	023. I tempi sono adeguati	106	41%	3,94	2,03	3,65	3,58	3,57
	024. Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	106	41%	4,50	1,80	4,25	4,32	4,49
	<b>Totale</b>			<b>4,06</b>	<b>2,17</b>			<b>3,88</b>
<b>D11. In riferimento agli interventi di manutenzione</b>	025. La procedura di segnalazione del guasto è chiara	123	47%	4,34	1,36	4,00	4,08	4,39
	026. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	123	47%	4,15	1,77	3,59	3,66	3,74
	027. Gli interventi sono risolutivi	123	47%	4,45	1,64	3,77	3,84	4,02
	<b>Totale</b>			<b>4,31</b>	<b>1,60</b>			<b>4,05</b>
<b>D12. In riferimento ai servizi generali e alla logistica erogati dall'Ateneo (riferirsi solo agli spazi gestiti e ai servizi erogati dall'Ateneo)</b>	028. Gli ambienti sono puliti	254	98%	4,02	1,75	3,68	3,68	3,95
	029. Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili	256	98%	4,23	1,38	3,90	4,10	4,18
	030. Il riscaldamento è confortevole	251	97%	4,04	2,04	3,63	3,85	4,01
	031. Il raffrescamento è confortevole	248	95%	4,00	1,97	3,63	3,78	4,04
	032. Ritiene adeguata la sua sicurezza personale nelle strutture dell'Ateneo	250	96%	4,18	1,89	3,71	3,86	4,28
	033. Ritiene adeguata la sicurezza di edifici e impianti dell'Ateneo	243	93%	4,18	1,72	3,75	3,85	4,23
	034. I servizi postali sono adeguati	241	93%	4,61	1,19	4,36	4,37	4,61
	035. I servizi di protocollo sono adeguati	233	90%	4,73	1,27	4,53	4,64	4,64
	036. Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	135	52%	3,82	1,73	3,40	3,37	3,92
037. La gestione dei rifiuti speciali è adeguata	138	53%	3,84	2,40			3,59	
038. La gestione della raccolta differenziata è adeguata	219	84%	3,31	2,75			2,93	
<b>Totale</b>			<b>4,12</b>	<b>1,92</b>			<b>4,06</b>	
<b>D13. In riferimento al supporto agli approvvigionamento e ai servizi logistici</b>	039. si ritiene complessivamente soddisfatto	260	100%	4,04	1,14	3,69	3,71	3,85
<b>Totale</b>			<b>4,04</b>	<b>1,14</b>			<b>3,85</b>	
<b>Totale complessivo</b>			<b>4,13</b>	<b>1,85</b>			<b>4,02</b>	

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

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

## PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

**Sezione: C) COMUNICAZIONE**

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiv a	Media Verona anno prec.
D14. In riferimento ai servizi di comunicazione da lei richiesti per la promozione di eventi/servizi	040. Gli strumenti promozionali on-line (es.: news, pagine web, social, media) sono efficaci e di qualità	71	28%	4,32	1,65			● 3,91
	041. Gli strumenti promozionali off-line (es.: locandine, brochures) sono efficaci e di qualità	63	25%	4,21	1,97			● 3,75
	042. Le tempistiche sono adeguate	68	27%	4,06	1,85			● 3,75
	043. Il supporto ricevuto dal personale addetto è adeguato	71	28%	4,34	1,74			● 3,84
	<b>Totale</b>				<b>4,23</b>	<b>1,79</b>		
D15. In riferimento al portale di Ateneo, esprima il suo livello di soddisfazione rispetto a:	044. Facilità di navigazione	255	100%	3,67	2,01			● 3,54
	045. Reperibilità delle informazioni	255	100%	3,33	1,99			● 3,18
	046. Completezza delle informazioni e chiarezza espositiva	253	99%	3,75	1,74			● 3,53
	047. Tempestività nella promozione di notizie ed eventi	250	98%	4,44	1,52			● 4,26
	048. Piacevolezza dell'interfaccia grafica	257	100%	4,04	1,99			● 3,83
<b>Totale</b>				<b>3,84</b>	<b>1,99</b>			
D17. Rispetto all'efficacia ed adeguatezza della comunicazione interna in My UNIVR (1 - Per nulla soddisfatto/a, 6 - Molto soddisfatto/a)	050. esprima il suo livello di soddisfazione	254	99%	4,31	1,25			● 4,12
<b>Totale</b>				<b>4,31</b>	<b>1,25</b>			
D18. Complessivamente, in riferimento alla comunicazione (1 - Per nulla soddisfatto/a, 6 - Molto soddisfatto/a)	051. si ritiene soddisfatto/a	256	100%	3,97	1,36	3,85	3,89	● 3,85
<b>Totale</b>				<b>3,97</b>	<b>1,36</b>			
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,97</b>	<b>1,82</b>			

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

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	raramente	Settimanale	Mensile	Giornaliera	Totale
D16. In riferimento all'intranet My Univr	049. Indichi la frequenza di utilizzo di MyUnivr come strumento di comunicazione interna	15	29	2	211	<b>257</b>
		6%	11%	1%	82%	<b>100%</b>
QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	Indichi la frequenza di utilizzo	24	46	6	267	<b>343</b>
		7%	13%	2%	78%	<b>100%</b>

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

## PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

### Sezione: D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiv a	Media Verona anno prec.
D19. In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	052. La connessione di rete è sempre disponibile	246	98%	4,80	1,1	4,71	4,75	● 4,65
	053. La velocità di rete è adeguata	246	98%	5,00	1,0	4,64	4,69	● 4,78
	<b>Totale</b>			<b>4,90</b>	<b>1,0</b>			● <b>4,72</b>
D20. In riferimento alla rete wi-fi	055. La velocità di rete è adeguata	214	85%	4,73	1,5	4,17	4,18	● 4,57
	054. La copertura di rete è adeguata	214	85%	4,61	1,7	4,09	4,10	● 4,48
	<b>Totale</b>			<b>4,67</b>	<b>1,6</b>			● <b>4,53</b>
D21. In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	056. Si ritiene complessivamente soddisfatto	244	97%	4,42	1,6	4,15	4,18	● 4,33
	<b>Totale</b>			<b>4,42</b>	<b>1,6</b>			● <b>4,33</b>
D22. In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (web conference, storage...)	057. La dimensione della casella di posta è sufficiente	251	100%	5,23	0,8	4,76	4,87	● 5,00
	058. L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	249	99%	4,53	1,5	4,68	4,74	● 4,17
	059. La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	198	79%	4,72	1,1	4,61	4,66	● 4,44
	<b>Totale</b>			<b>4,84</b>	<b>1,2</b>			● <b>4,55</b>
D23. In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	061. La connessione agli applicativi è sempre disponibile	224	89%	4,33	1,0	4,42	4,46	● 4,28
	062. La velocità di risposta degli applicativi è adeguata	224	89%	4,17	1,4	4,23	4,27	● 3,98
	063. Le procedure di utilizzo sono chiare	224	89%	3,91	1,5	4,10	4,14	● 3,83
	064. La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo	222	88%	4,10	1,4	4,16	4,17	● 3,89
<b>Totale</b>			<b>4,13</b>	<b>1,3</b>			● <b>4,00</b>	
D25. In riferimento al servizio Help-Desk informatico	077. L'assistenza ricevuta è risolutiva	235	93%	4,84	1,3	4,69	4,63	● 4,56
	078. L'assistenza avviene in tempi adeguati	235	93%	4,51	2,0	4,59	4,5	● 4,23
	<b>Totale</b>			<b>4,67</b>	<b>1,7</b>			● <b>4,40</b>
D26. In riferimento ai servizi informatici e tecnologici	079. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	252	100%	4,49	1,4	4,31	4,26	● 4,14
	<b>Totale</b>			<b>4,49</b>	<b>1,4</b>			● <b>4,14</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,57</b>	<b>1,5</b>			● <b>3,19</b>

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

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

## PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

**Sezione: D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI**

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Annuale	Mensile	Giornaliera	Mai	Totale
<b>D23. In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)</b>	060. Indichi la frequenza di utilizzo	2	43	180	27	<b>252</b>
		1%	17%	71%	11%	<b>100%</b>
<b>QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE</b>	Indichi la frequenza di utilizzo	4	60	246	31	<b>341</b>
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)		1%	18%	72%	9%	<b>100%</b>









DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Annuale	Mensile	Giornaliera	Mai	Totale
<b>D25. In riferimento al servizio Help-Desk informatico</b>	076. Indichi la frequenza di utilizzo	72	130	37	13	<b>252</b>
		29%	52%	15%	5%	<b>100%</b>
<b>QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE</b>	Indichi la frequenza di utilizzo	75	176	67	23	<b>341</b>
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)		22%	52%	20%	7%	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

### PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

Sezione:

E) CONTABILITA'

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % dei rispondenti		Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D27. In riferimento al supporto all'uso del sistema contabile (assistenza e supporto per bilancio e budget, reportistica ed estrazione dati contabili)	080. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	71	82%		4,04	1,58	4,11	4,11	 3,82
<b>Totale</b>					<b>4,04</b>	<b>1,58</b>			 <b>3,82</b>
D28. In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, limiti di spesa)	081. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	38	44%		3,84	2,14	4,09	4,11	3,97
<b>Totale</b>					<b>3,84</b>	<b>2,14</b>			<b>3,97</b>
D29. In riferimento al supporto alla contabilità	082. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	87	100%		4,08	1,47	4,25	4,19	 3,85
<b>Totale</b>					<b>4,08</b>	<b>1,47</b>			 <b>3,85</b>
<b>Totale complessivo</b>					<b>4,02</b>	<b>1,63</b>			 <b>3,86</b>

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

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

## PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

### Sezione: F) BIBLIOTECHE

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D30. In riferimento al sistema bibliotecario di Ateneo (prestito, risorse elettroniche, eventi, attività divulgative):	085. La presenza del sistema bibliotecario di Ateneo è un valore aggiunto per la città	200	100%	5,30	1,09	5,01	5,02	n.d.
	086. Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di ateneo	176	88%	4,39	2,19	3,76	3,9	n.d.
	<b>Totale</b>			<b>4,87</b>	<b>1,81</b>			<b>n.d.</b>
D31. In riferimento alle operazioni in presenza presso le biblioteche	087. Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile	40	59%	5,45	0,97	n.d.	n.d.	● 5,03
	088. Il patrimonio documentale cartaceo è adeguato alle sue esigenze	40	59%	5,28	1,28	n.d.	n.d.	● 4,97
	089. Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	40	59%	5,53	0,51	n.d.	n.d.	● 5,42
	<b>Totale</b>			<b>5,42</b>	<b>0,92</b>			● <b>5,14</b>
D32. In riferimento alle operazioni on-line	090. Le procedure di accesso al prestito sono chiare	54	79%	5,13	1,10	n.d.	n.d.	● 4,71
	091. Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	54	79%	5,13	1,17	n.d.	n.d.	● 4,64
	092. Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili	54	79%	5,09	1,14	n.d.	n.d.	● 4,67
	093. Le risorse elettroniche disponibili sono adeguate alle sue esigenze	54	79%	5,04	1,32	n.d.	n.d.	● 4,74
	094. Il supporto on-line avviene in tempi adeguati	54	79%	5,11	1,16	n.d.	n.d.	4,75
	<b>Totale</b>			<b>5,10</b>	<b>1,16</b>			● <b>4,70</b>
D33. In riferimento ai servizi interbibliotecari	095. Le procedure di accesso sono chiare	26	38%	5,54	0,58	n.d.	n.d.	● 4,97
	096. I tempi di attesa sono adeguati	26	38%	5,50	0,58	n.d.	n.d.	● 5,15
	<b>Totale</b>			<b>5,52</b>	<b>0,57</b>			● <b>5,06</b>
D34. In riferimento ai servizi bibliotecari	097. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	68	100%	5,25	0,97	n.d.	n.d.	● 4,90
	<b>Totale</b>			<b>5,25</b>	<b>0,97</b>			● <b>4,90</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>5,08</b>	<b>1,40</b>			

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



# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

## PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

### Sezione: G) REPORTING

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D35. In riferimento al servizio di richiesta dati	098. Il servizio di reporting fornito è efficace	65	100%	4,54	1,56	n.d.	n.d.	● 4,38
	099. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	65	100%	4,66	1,54	n.d.	n.d.	● 4,60
	100. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	65	100%	4,11	1,69	n.d.	n.d.	● 4,00
<b>Totale</b>				<b>4,44</b>	<b>1,64</b>			● <b>4,33</b>

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

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

### PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

**Sezione: H) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA**

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D36. In riferimento a tutti gli aspetti considerati	101. si ritiene complessivamente soddisfatto/a del supporto ricevuto	245	88%	4,33	1,07	4,10	4,06	● 4,10

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

DOMANDA n.	RISPOSTA N.	Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Totale
D37. In riferimento al supporto ricevuto nei servizi tecnici e amministrativi	102. come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	82	127	22	14	<b>245</b>
		33%	52%	9%	6%	<b>100%</b>
<b>QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE</b>						
In riferimento al supporto ricevuto nei servizi tecnici amministrativi	Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	78	174	45	44	<b>341</b>
			51%	13%	13%	<b>77%</b>