

# **Relazione sulla Performance 2025**

## **Allegato E - Risultati della rilevazione della customer satisfaction**



## Studenti dei Corsi di Laurea

### Partecipazione

Partecipanti	3.717
Studenti iscritti	32.534
<b>Partecipazione</b>	<b>11,42%</b>

### Anagrafica

A quale tipologia di corso sei iscritto/a?	%
Laurea Triennale o Laurea a Ciclo Unico	77,89%
Laurea Magistrale	21,28%
Laurea del DM 509/1999 o del vecchio ordinamento	0,83%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

A quale anno di corso sei iscritto?	%
1	40,86%
2	27,86%
3 (solo Lauree Triennali e Lauree a ciclo unico)	19,67%
fuori corso	8,19%
4 (solo Lauree a ciclo unico)	1,63%
5 (solo Lauree a ciclo unico)	1,17%
6 (solo Medicina e chirurgia e Odontoiatria e protesi dentaria)	0,62%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

La tua residenza si trova	%
a Genova	50,20%
fuori Genova	49,80%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Variabili scelta iscrizione UniGe [Classifica 1]	%
Distanza dal proprio luogo di residenza	31,21%
Offerta formativa	28,35%
Qualità della didattica (docenti e modalità didattiche)	8,37%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	7,77%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	6,77%
Opportunità lavorative offerte dalla regione	5,18%
Prestigio/reputazione	4,45%
Possibilità di internazionalizzazione	3,19%
Qualità della vita della città sede del corso	1,99%
Costo della vita nella città sede del corso	1,86%
Qualità dei servizi allo studente	0,86%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Variabili scelta iscrizione UniGe [Classifica 2]	%
Offerta formativa	17,46%
Distanza dal proprio luogo di residenza	15,67%
Facilità di accesso	11,89%
Qualità della didattica	9,83%
Fattori economici	9,36%
Opportunità lavorative offerte dalla regione	8,50%
Prestigio/reputazione	7,64%
Possibilità di internazionalizzazione	5,91%
Costo della vita nella città sede del corso	5,18%
Qualità della vita della città sede del corso	5,18%
Qualità dei servizi allo studente	3,39%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

<b>Variabili scelta iscrizione UniGe [Classifica 3]</b>	<b>%</b>
Distanza dal proprio luogo di residenza	13,01%
Facilità di accesso	12,28%
Offerta formativa	10,16%
Fattori economici	10,16%
Prestigio/reputazione	8,76%
Qualità della didattica	8,37%
Opportunità lavorative offerte dalla regione	7,97%
Costo della vita nella città sede del corso	7,90%
Qualità della vita della città sede del corso	7,30%
Qualità dei servizi allo studente	7,17%
Possibilità di internazionalizzazione	6,91%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

<b>In quale polo si tengono le lezioni?</b>	<b>%</b>
Genova	89,07%
Savona	4,04%
La Spezia	3,60%
Imperia	2,75%
Chiavari	0,51%
Pietra Ligure	0,03%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

<b>Qual è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto/a conoscenza dell'offerta formativa di UniGe?</b>	<b>%</b>
Sito web dell'Ateneo	28,64%
Passaparola di familiari, amici o conoscenti	27,96%
Saloni di orientamento	23,61%
Giornate di orientamento presso la scuola superiore	15,00%
Social media - Facebook, X, etc.	2,39%
Altri eventi organizzati dall'Ateneo	2,13%
Campagne pubblicitarie su giornali, radio, tv	0,26%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

## Scala

1 - Per nulla d'accordo
2
3
4
5
6 - Completamente d'accordo

## Supporto alla didattica

### Servizi di supporto amministrativo alla didattica

#### Sportello unico

In riferimento ai servizi di immatricolazione [Le informazioni online sono adeguate]	3,88
In riferimento ai servizi di immatricolazione [Il servizio reso è stato soddisfacente]	4,19
In riferimento ai servizi di iscrizione ad anno successivo [Le informazioni online sono adeguate]	3,86
In riferimento ai servizi di iscrizione ad anno successivo [I tempi di risposta sono stati soddisfacenti]	4,26
In riferimento ai servizi di iscrizione ad anno successivo [Il servizio reso è stato soddisfacente]	4,15
In riferimento ai servizi relativi ai piani di studio [I tempi di risposta sono stati soddisfacenti]	4,24
In riferimento ai servizi relativi ai piani di studio [Le informazioni online sono adeguate]	3,82
In riferimento ai servizi relativi ai piani di studio [Il servizio reso è stato soddisfacente]	4,17
In riferimento ai trasferimenti e passaggi [I tempi di risposta sono stati soddisfacenti]	3,96
In riferimento ai trasferimenti e passaggi [Il servizio reso è stato soddisfacente]	4,11
In riferimento ai trasferimenti e passaggi [Le informazioni online sono adeguate]	3,64
In riferimento al rilascio certificati [Le informazioni online sono adeguate]	3,95
In riferimento al rilascio certificati [I tempi di risposta sono stati soddisfacenti]	4,17
In riferimento al rilascio certificati [Il servizio reso è stato soddisfacente]	4,13
In riferimento alla domanda di laurea [I tempi di risposta sono stati soddisfacenti]	4,52
In riferimento alla domanda di laurea [Le informazioni online sono adeguate]	4,11
In riferimento alla domanda di laurea [Il servizio reso è stato soddisfacente]	4,40
In riferimento alle modalità di erogazione dei servizi [Le modalità sono adeguate]	3,89
In riferimento alle modalità di erogazione dei servizi [L'orario è adeguato]	3,51
<b>In riferimento ai servizi dello Sportello unico [Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a]</b>	<b>3,93</b>

#### Orientamento e tutorato

Promozione offerta formativa è adeguata	4,23
Materiale informativo di orientamento offre le informazioni che cerchi	4,14
Presentazione presso la Scuola Superiore [L'esperienza è stata utile]	4,01
Presentazione presso un Salone di Orientamento [L'esperienza è stata utile]	4,02
Presentazione presso un altro evento organizzato dall'Ateneo [L'esperienza è stata utile]	4,54
Colloqui individuali per la scelta del corso di studi [L'esperienza è stata utile]	4,37
Progetto matricole durante il primo anno di corso [L'esperienza è stata utile]	4,06
Colloqui individuali [L'esperienza è stata utile]	4,55
Servizio di counseling psicologico "Insieme" [L'esperienza è stata utile]	4,14
Altre attività di orientamento o tutoraggio [L'esperienza è stata utile]	4,49
<b>Servizi di orientamento e tutorato [Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a]</b>	<b>4,21</b>

<b>Placement e orientamento al lavoro</b>	
CV-check	4,05
Consulenze individuali di orientamento al lavoro	3,97
Laboratori/webinar di orientamento al lavoro	4,05
Career day di Ateneo e altri eventi di incontro con le aziende	4,07
Piattaforma Tirocini e Tesi [Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a]	3,80
Esperienza di tirocinio [Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a]	4,47
<b>Servizi di placement e orientamento al lavoro [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>4,04</b>

<b>Supporto all'Internazionalizzazione</b>	
Informazioni sui programmi di internazionalizzazione sono complete	3,66
Numero delle Università partner è soddisfacente	3,52
Supporto nella stesura del piano di studio e convalida esami/CFU è adeguato	3,76
Assistenza amministrativa prima, durante e dopo la mobilità è adeguata	3,60
<b>Supporto all'internazionalizzazione [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>3,87</b>

<b>Hai partecipato a programmi di internazionalizzazione?</b>		<b>%</b>
N/A		31,56%
No		63,71%
Sì		4,74%
(vuoto)		0,00%
<b>Totale complessivo</b>		<b>100,00%</b>

<b>Studenti stranieri</b>	
First-year enrollment [Information on the website is comprehensive]	4,24
First-year enrollment [The entire enrollment process can be done online]	4,55
Support [Welcome office staff provided the information I needed]	4,35
Support [Welcome Office staff supported me during enrollment]	4,27
<b>Regarding Support for International Students [Overall satisfaction]</b>	<b>4,22</b>

<b>Diritto allo studio</b>		
<b>Conosci le iniziative per il diritto allo studio?</b>		<b>%</b>
No		54,34%
Sì ma solo in parte		34,49%
Sì, conosco tutti i servizi in modo completo		11,16%
(vuoto)		0,00%
<b>Totale complessivo</b>		<b>100,00%</b>

<b>Diritto allo studio</b>	
Residenze	3,69
Mense	3,65
Borse di studio	3,90
Attività di collaborazione studentesche (es. 150 ore)	3,91
Attività di tutoraggio	4,15
Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze	3,86
<b>Diritto allo studio [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>4,02</b>

<b>Supporto tecnico alla didattica</b>	
Attrezzature tecniche delle aule sono adeguate	3,77
Attrezzature tecniche dei laboratori sono adeguate	3,90
Il personale è disponibile a fornire assistenza	4,34
<b>Supporto tecnico alla didattica [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>3,95</b>

## Servizi Bibliotecari

<b>Servizi bibliotecari</b>	
Accesso ai materiali cartacei è soddisfacente	4,74
Patrimonio documentale cartaceo è adeguato	4,56
Spazi delle sale di lettura sono adeguati	4,49
Orari standard di apertura (8.30-19) sono adeguati	4,75
Orari aule studio serali (19-22) e sabato sono adeguati	4,56
Procedure di accesso al prestito sono chiare	4,80
Procedure di consultazione risorse elettroniche sono chiare	4,44
Risorse elettroniche sono adeguate	4,41
Supporto online avviene in tempi adeguati	4,50
Servizio interbibliotecario è adeguato	4,71
Servizio interbibliotecario - tempi di risposta adeguati	4,81
<b>Servizi bibliotecari [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>4,72</b>

## Servizi logistici

<b>Aule</b>	
Gli spazi sono sufficientemente ampi	4,08
Gli spazi sono sufficientemente attrezzati	3,75
Gli ambienti sono fisicamente accessibili	4,43
Gli ambienti sono puliti	4,24
Gli ambienti sono confortevoli	3,70
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,05
<b>Aule studio</b>	
Gli spazi sono sufficientemente ampi	3,62
Gli spazi sono sufficientemente attrezzati	3,80
Gli ambienti sono fisicamente accessibili	4,43
Gli ambienti sono puliti	4,28
Gli ambienti sono confortevoli	4,06
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,17
<b>Laboratori</b>	
Gli spazi sono sufficientemente ampi	4,01
Gli spazi sono sufficientemente attrezzati	4,14
Gli ambienti sono fisicamente accessibili	4,41
Gli ambienti sono puliti	4,39
Gli ambienti sono confortevoli	4,10
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,19

<b>Spazi comuni</b>	
Gli ambienti sono fisicamente accessibili	4,57
Gli ambienti sono puliti	4,25
Gli ambienti sono confortevoli	4,04
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,42

<b>Altri spazi</b>	
Gli spazi sono sufficientemente ampi	4,11
Gli spazi sono sufficientemente attrezzati	3,98
Gli ambienti sono fisicamente accessibili	4,27
Gli ambienti sono puliti	4,18
Gli ambienti sono confortevoli	4,06
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,11

<b>Servizi logistici e stato degli spazi</b>	
<b>Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a</b>	<b>4,07</b>

## Servizi ICT

<b>Servizi ICT</b>	
Assistenza per Teams è adeguata	4,42
Wooclap è un'applicazione chiara e adeguata	4,52
LAMS è un'applicazione chiara e adeguata	4,20
Pearson RUN è un'applicazione chiara e adeguata	4,13
Piattaforma asincrona AulaWeb è adeguata	4,74
Assistenza per AulaWeb e applicativi è adeguata	4,39
<b>ICT supporto didattica a distanza [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>4,33</b>
Servizi studenti on line sono facilmente raggiungibili	4,56
Interfaccia web è di facile utilizzo	4,43
Servizi studenti on line sono chiari e semplici	4,28
Operazioni on line NON hanno richiesto ulteriori interventi	4,16
<b>Servizi on line agli studenti [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>4,30</b>
Rete Wi-Fi - copertura di rete è adeguata	4,08
Rete Wi-Fi - velocità di rete è adeguata	3,92
Rete Wi-fi Eduroam [Soddisfazione complessiva]	4,02
<b>Servizi ICT [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>4,13</b>

## Accessibilità

Facilità di accesso e utilizzo servizi online tramite tecnologie assistive	3,78
Accessibilità fisica delle strutture (rampe, ascensori, porte)	3,78
Chiarezza e disponibilità informazioni in formati accessibili	3,71
Preparazione e disponibilità del personale a fornire supporto	3,76
Semplicità delle procedure amministrative	3,58
<b>Accessibilità servizi e spazi [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>3,83</b>

## Informazione e comunicazione

Informazioni reperibili sul sito UniGe.it sono adeguate	3,96
È chiaro a quali uffici rivolgersi per i diversi servizi	3,46
Promozione di eventi e iniziative è adeguata	3,77
Facilità di navigazione - sito dell'Ateneo	3,79
Facilità di navigazione - sito di Dipartimento	3,76
Facilità di navigazione - pagina del Corso di Studi	4,05
Facilità di navigazione - intranet dell'Ateneo	3,79
Social - Facebook	3,67
Social - X	3,37
Social - YouTube	3,58
Social - Instagram	4,03
Social - LinkedIn	3,69
Social - Telegram	3,94
Promozione patrimonio artistico di Ateneo	3,10
Promozione azioni sostenibilità energetica e ambientale	3,02
<b>Informazione e comunicazione [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>3,70</b>

## Riepilogo finale

Servizi prioritari [Classifica 1]	%
SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE	49,21%
SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	26,02%
SERVIZI BIBLIOTECARI	15,71%
SERVIZI ICT	9,07%
(vuoto)	100,00%
<b>Totale</b>	<b>3717</b>

Servizi prioritari [Classifica 2]	%
SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	28,57%
SERVIZI BIBLIOTECARI	28,03%
SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE	26,74%
SERVIZI ICT	16,65%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Servizi prioritari [Classifica 3]	%
SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	32,02%
SERVIZI ICT	27,52%
SERVIZI BIBLIOTECARI	24,67%
SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE	15,79%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Qualità dei servizi	Media
SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE	3,99
SERVIZI BIBLIOTECARI	4,52
SERVIZI ICT	4,05
SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	3,89

SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE	%
Efficacia	31,55%
Accessibilità	29,15%
Trasparenza	22,17%
Tempestività	17,13%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

<b>SERVIZI BIBLIOTECARI</b>	<b>%</b>
Accessibilità	50,06%
Efficacia	22,77%
Tempestività	15,02%
Trasparenza	12,15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

<b>SERVIZI ICT</b>	<b>%</b>
Accessibilità	28,95%
Efficacia	32,39%
Tempestività	22,03%
Trasparenza	16,62%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

<b>SERVIZI GENERALI E LOGISTICI</b>	<b>%</b>
Accessibilità	33,27%
Efficacia	28,11%
Tempestività	23,33%
Trasparenza	15,28%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

## Studenti Post Lauream

### Partecipazione

Tipologia	%	% del totale iscritti
Dottorandi	329	23,57%
Specializzandi	128	8,76%
Iscritti a Master	133	30,93%
Iscritti a UniGe Senior	589	23,56%
Iscritti a Corsi di perfezionamento o formazione	117	14,66%
<b>Totale partecipanti</b>	<b>1.296</b>	<b>19,70%</b>

### Anagrafica

Tipologia di corso	%
Dottorato di ricerca	25,39%
Scuola di specializzazione	9,88%
Master di I o II livello	10,26%
UniGeSenior	45,45%
Corso di perfezionamento o formazione	9,03%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Anno di iscrizione	%
Al primo anno	21,83%
Ad anni successivi al primo	78,17%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Variabili scelta iscrizione UniGe [Classifica 1]	%
Distanza dal proprio luogo di residenza	28,00%
Offerta formativa	25,00%
Qualità della didattica (docenti e modalità didattiche)	24,00%
Possibilità di internazionalizzazione	9,00%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	4,00%
Opportunità lavorative offerte dalla regione	4,00%
Facilità di accesso	3,00%
Qualità della vita della città sede del corso	3,00%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Variabili scelta iscrizione UniGe [Classifica 2]	%
Offerta formativa	18,00%
Qualità della didattica	13,00%
Distanza dal proprio luogo di residenza	13,00%
Prestigio/reputazione	10,00%
Qualità della vita della città sede del corso	10,00%
Fattori economici	10,00%
Possibilità di internazionalizzazione	9,00%
Facilità di accesso	8,00%
Costo della vita nella città sede del corso	7,00%
Opportunità lavorative offerte dalla regione	1,00%
Qualità dei servizi allo studente	1,00%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

### Scala

1 - Per nulla d'accordo
2
3
4
5
6 - Completamente d'accordo

### Supporto alla didattica

Servizi di segreteria						
Iscrizione	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Tempi di risposta soddisfacenti	4,91	4,48	5,16	5,24	5,11	5,07
Informazioni online adeguate	4,54	4,02	4,93	5,13	4,89	4,84
Servizio reso soddisfacente	4,74	4,27	5,09	5,26	5,10	5,01
Rilascio certificati, duplicati, attestati e titoli di studio						
Iscrizione	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Tempi di risposta soddisfacenti	4,45	4,31	4,87	5,75	5,09	4,57
Informazioni online adeguate	4,38	3,89	4,88	5,50	4,95	4,42
Servizio reso soddisfacente	4,57	4,32	4,81	5,75	5,26	4,66
Modalità di erogazione dei servizi di segreteria						
Iscrizione	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Modalità di erogazione adeguate	4,41	4,10	5,02	5,25	4,96	4,87
Orario del servizio adeguato	3,97	3,78	4,97	4,92	4,91	4,57
Soddisfazione complessiva						
Iscrizione	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>4,39</b>	<b>4,11</b>	<b>5,10</b>	<b>5,16</b>	<b>4,94</b>	<b>4,82</b>

### Servizi bibliotecari

Operazioni in presenza						
Iscrizione	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Accesso ai materiali cartacei soddisfacente	4,99	4,92	4,25		5,71	5,03
Patrimonio documentale cartaceo adeguato	4,43	4,88	4,25		5,00	4,57
Spazi delle sale di lettura adeguati	4,63	4,56	4,00		5,29	4,66
Orari standard di apertura (8.30-19) adeguati	5,05	4,76	4,40		5,73	5,05
Orari aule studio serali e sabato adeguati	4,78	4,71	4,40		5,36	4,81
Procedure di accesso al prestito chiare	5,31	5,13	4,50		5,40	5,26

Operazioni online	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Procedure consultazione risorse elettroniche chiare	4,76	4,26	4,65	4,78	4,93	4,67
Risorse elettroniche adeguate	4,63	4,23	4,70	4,70	5,19	4,62
Supporto online in tempi adeguati	4,92	4,36	4,90	4,90	5,21	4,84

Servizi interbibliotecari	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Servizio adeguato alle necessità	5,18	4,33	1,50	4,78	6,00	4,83
Tempi di risposta adeguati	5,22	4,00	3,50	4,78	6,00	4,87

Soddisfazione complessiva	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
	4,83	4,59	4,78	4,78	5,40	4,82

### Servizi generali e logistici

Aule	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Spazi sufficientemente ampi	4,36	3,86	4,84	4,78	4,86	4,64
Spazi sufficientemente attrezzati	3,92	3,43	4,36	4,61	4,48	4,34
Ambienti fisicamente accessibili	4,38	4,08	4,88	5,18	4,92	4,88
Ambienti puliti	4,24	3,80	4,88	5,02	4,83	4,74
Ambienti confortevoli	3,89	3,25	4,37	4,62	4,43	4,33
Spazi facilmente identificabili	4,04	3,43	4,74	5,01	4,42	4,62

Aule studio	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Spazi sufficientemente ampi	4,14	3,76	4,73	4,70	5,07	4,22
Spazi sufficientemente attrezzati	3,91	3,56	4,64	4,47	4,71	3,99
Ambienti fisicamente accessibili	4,31	4,07	4,91	4,90	5,14	4,43
Ambienti puliti	4,30	3,89	4,73	4,75	4,64	4,30
Ambienti confortevoli	4,20	3,56	4,55	4,50	4,71	4,13
Spazi facilmente identificabili	4,35	3,60	4,83	4,45	4,57	4,22

Laboratori	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Spazi sufficientemente ampi	4,22	4,07	5,11	5,50	4,83	4,31
Spazi sufficientemente attrezzati	3,98	3,93	5,00	5,75	4,67	4,11
Ambienti fisicamente accessibili	4,49	4,00	5,22	6,00	4,83	4,53
Ambienti puliti	3,80	3,80	5,44	5,50	4,83	3,98
Ambienti confortevoli	3,85	3,80	4,78	5,50	4,67	3,97
Spazi facilmente identificabili	4,24	3,73	5,22	5,25	4,67	4,29

Spazi comuni	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Spazi sufficientemente ampi	4,46	4,14	5,07	5,09	5,09	4,63
Spazi sufficientemente attrezzati	4,06	3,64	4,67	4,59	4,52	4,19
Ambienti fisicamente accessibili	4,35	4,05	5,05	4,96	4,91	4,53
Ambienti puliti	3,98	3,81	4,77	4,91	4,82	4,26
Ambienti confortevoli	3,94	3,67	4,51	4,63	4,79	4,15
Spazi facilmente identificabili	4,29	3,86	4,91	4,84	5,00	4,44

Altri spazi	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Spazi sufficientemente ampi	3,98	4,23	4,67	4,38	3,50	4,05
Spazi sufficientemente attrezzati	3,75	4,14	5,00	4,55	3,00	3,88
Ambienti fisicamente accessibili	4,23	4,14	4,67	4,65	4,33	4,27
Ambienti puliti	3,75	4,00	4,33	4,70	3,00	3,87
Ambienti confortevoli	3,79	3,91	4,33	4,30	4,00	3,87
Spazi facilmente identificabili	4,08	3,91	4,67	4,60	4,00	4,12

Soddisfazione complessiva	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
	4,00	3,79	4,54	4,87	4,66	4,50

### Servizi ICT

Servizi ICT di supporto alla didattica	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Assistenza per Teams adeguata	4,11	4,56	5,13	4,95	5,00	4,82
Woodlap chiara e adeguata	4,17	5,17	5,25	4,00	5,18	4,66
LAMS chiara e adeguata	4,33	5,17	4,89	4,07	4,93	4,61
Pearson RUN chiara e adeguata	4,33	5,17	5,00	4,13	5,00	4,64
Piattaforma AulaWeb adeguata	4,33	5,00	4,95	4,40	5,11	4,76
Assistenza AulaWeb e applicativi adeguata	4,29	5,11	5,08	4,55	5,20	4,80
ICT supporto didattica - Soddisfazione complessiva	4,16	4,56	5,05	4,98	5,20	4,88

Servizi online agli studenti	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Servizi studenti online facilmente raggiungibili	4,83	4,60	5,15	4,79	4,98	4,85
Interfaccia web di facile utilizzo	4,52	4,42	5,08	4,66	4,76	4,64
Servizi online chiari e semplici	4,39	4,42	5,02	4,62	4,76	4,58
Operazioni online senza ulteriori interventi	4,39	4,49	5,07	4,66	4,67	4,59
Servizi online - Soddisfazione complessiva	4,50	4,50	4,93	4,72	4,93	4,67

Rete Genua Wi-Fi Eduroam	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Copertura di rete adeguata	4,08	4,20	4,47	4,92	4,67	4,21
Velocità di rete adeguata	4,14	4,08	4,44	4,79	4,62	4,22
Rete Wi-Fi - Soddisfazione complessiva	4,01	3,90	4,56	4,85	4,55	4,10

Soddisfazione complessiva	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
	4,42	4,22	4,96	4,72	5,02	4,62

**Accessibilità**

	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Facilità di accesso e utilizzo servizi online tramite tecnologie assistive	3,80			3,93	6,00	4,09
Chiarezza e disponibilità informazioni in formati accessibili	3,75			3,75	6,00	4,00
Accessibilità fisica delle strutture (rampe, ascensori, porte)	3,60			3,90	6,00	4,06
Preparazione e disponibilità del personale a fornire supporto	3,25			4,00	6,00	4,05
Semplicità delle procedure amministrative	3,00			4,31	6,00	4,21
<b>Accessibilità - Soddisfazione complessiva</b>	<b>3,60</b>			<b>4,00</b>	<b>5,00</b>	<b>4,00</b>

**Informazione e comunicazione**

Sito web dell'Ateneo	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Informazioni sul sito UniGe.it adeguate	4,02	3,56	4,64	4,98	4,55	4,57
Chiara a quali uffici rivolgersi	3,59	3,35	4,32	4,91	4,20	4,34
Promozione eventi e iniziative adeguata	3,77	3,28	4,48	5,01	4,41	4,51

Facilità di navigazione	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Sito dell'Ateneo	4,02	3,40	4,79	4,87	4,33	4,45
Sito di Dipartimento	3,82	3,40	4,67	4,84	4,48	4,27
Pagina del Corso di Studi	3,96	3,16	4,71	4,94	4,60	4,44
Intranet dell'Ateneo	3,88	3,42	4,90	4,81	4,49	4,30

Pagine social ufficiali di Ateneo	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Facebook	3,98	3,77	4,52	4,84	4,50	4,48
X	4,09	3,27	4,17	4,57	4,08	4,19
YouTube	4,09	3,79	4,54	4,88	4,14	4,42
Instagram	4,15	3,90	4,56	4,91	4,28	4,35
LinkedIn	4,17	3,67	4,47	4,70	4,48	4,30
Telegram	4,57	3,60	3,78	5,10	4,50	4,55

Promozione patrimonio artistico e sostenibilità	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
Patrimonio artistico di Ateneo	3,06	2,95	2,85	4,73	3,54	4,03
Sostenibilità energetica e ambientale	2,91	2,97	3,21	3,72	3,39	3,35

Soddisfazione complessiva	Dottorandi	Specializzandi	Iscritti a Master	UniGeSenior	Corsi form./perf.	Totale
	<b>3,67</b>	<b>3,22</b>	<b>4,40</b>	<b>4,92</b>	<b>4,33</b>	<b>4,44</b>

**Riepilogo**

Servizi prioritari [Classifica 1]	%
SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE	54,12%
SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	23,98%
SERVIZI ICT	11,80%
SERVIZI BIBLIOTECARI	10,10%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Servizi prioritari [Classifica 2]	%
SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	32,07%
SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE	24,29%
SERVIZI ICT	23,52%
SERVIZI BIBLIOTECARI	20,12%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Servizi prioritari [Classifica 3]	%
SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	30,76%
SERVIZI ICT	29,84%
SERVIZI BIBLIOTECARI	25,29%
SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE	14,11%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Qualità dei servizi	Media
SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE	4,51
SERVIZI BIBLIOTECARI	4,74
SERVIZI ICT	4,37
SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	4,37

SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE	%
Accessibilità	31,00%
Efficacia	34,00%
Tempestività	21,17%
Trasparenza	13,83%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

SERVIZI BIBLIOTECARI	%
Accessibilità	52,50%
Efficacia	23,61%
Tempestività	14,58%
Trasparenza	9,31%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

SERVIZI ICT	%
Accessibilità	25,21%
Efficacia	33,25%
Tempestività	26,63%
Trasparenza	14,91%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	%
Accessibilità	39,08%
Efficacia	30,46%
Tempestività	19,54%
Trasparenza	10,92%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

## Personale Docente

### Partecipazione

Partecipanti	815
Studenti iscritti	1.425
<b>Partecipazione</b>	<b>57,19%</b>

### Anagrafica

Ruolo accademico	%
Professore/Professoressa ordinario/a o associato/a	71,78%
Ricercatore/Ricercatrice a tempo determinato	18,53%
Ricercatore/Ricercatrice a tempo indeterminato	4,91%
Non risponde	4,79%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Tipologia incarico	%
Componente di Organi di Ateneo	29,88%
Coordinatore/Coordinatrice di Corso di Studio	29,88%
Rettore, Prorettore/Prorettrice o Delegato/a del Rettore	13,28%
Direttore/Direttrice di Scuola di Specializzazione	8,30%
Coordinatore/Coordinatrice di Corso di Dottorato	7,47%
Direttore/Direttrice di Dipartimento	4,98%
Presidente o Direttore/Direttrice Centro	4,98%
Presidente di Scuola	1,24%
Nessun incarico	0,00%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Responsabile di progetti di ricerca finanziati nell'ultimo quinquennio	%
No	44,54%
Sì	55,46%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

### Scala

1 - Per nulla d'accordo
2
3
4
5
6 - Completamente d'accordo

### Servizi di supporto alla formazione

Supporto amministrativo alla didattica	Unità di supporto alla didattica	Totale complessivo
Gestione delle ammissioni		
Soddisfazione complessiva	5,16	4,91

Supporto per la didattica	Unità di supporto alla didattica	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	5,25	5,23

Supporto alla gestione dei tirocini	Unità di supporto alla didattica	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	5,08	4,89

Supporto alla progettazione e pianificazione dell'offerta formativa	Unità di supporto alla didattica	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	5,32	5,25

Supporto alle attività di orientamento	Unità di supporto alla didattica	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,86	3,96

Servizi di assicurazione della qualità della didattica	Settore Accreditamento e AQ	Unità di supporto alla didattica	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,95	5,21	5,05

Supporto alla gestione dei Dottorati di Ricerca	Unità di supporto alla didattica	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	5,75	5,38

<b>Servizi di supporto alla didattica [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>5,12</b>
---	-------------

<b>Supporto all'internazionalizzazione</b>		
	Unità di supporto alla didattica	Totale complessivo
Supporto alla stipula e gestione di accordi internazionali		
Soddisfazione complessiva	4,64	3,78
<b>Supporto alla mobilità di studentesse e studenti</b>		
	Unità di supporto alla didattica	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,52	4,12
<b>Supporto all'accoglienza di studentesse e studenti stranieri</b>		
	Unità di supporto alla didattica	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,58	3,83
<b>Supporto per la gestione dei Visiting Professor</b>		
	Unità di supporto alla didattica	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,57	4,29
<b>Servizi di supporto all'internazionalizzazione [Soddisfazione complessiva]</b>		<b>4,06</b>
<b>Supporto tecnico alla didattica</b>		
Supporto tecnico ai laboratori didattici [Soddisfazione complessiva]		4,96
Supporto all'utilizzo di strumenti nelle aule e trasmissione a distanza [Soddisfazione complessiva]		4,53
<b>Servizi di supporto tecnico alla didattica [Soddisfazione complessiva]</b>		<b>4,59</b>
<b>Servizi di supporto alla ricerca</b>		
<b>Supporto amministrativo alla ricerca</b>		
Informazioni per i bandi e opportunità di finanziamento	Dipartimento	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,92	4,93
Supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca	Dipartimento	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,94	5,03
Supporto alla presentazione di proposte progettuali e redazione budget	Dipartimento	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,85	4,86
Supporto per il conferimento di posizioni di visiting researcher	Dipartimento	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,82	4,72
Supporto per il conferimento di borse di ricerca	Dipartimento	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	5,15	5,12
Supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi	Dipartimento	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,82	5,03
Supporto per la gestione dei progetti	Area ricerca, TT e TM	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	5,17	4,75
Supporto alla gestione/rendicontazione dei progetti finanziati	Area ricerca, TT e TM	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,56	4,82
Supporto alla gestione del processo di audit	Dipartimento	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,25	4,18
<b>Servizi di supporto amministrativo alla ricerca [Soddisfazione complessiva]</b>		<b>4,77</b>
<b>Servizi di supporto tecnico alla ricerca [Soddisfazione complessiva]</b>		<b>4,49</b>
<b>Servizi bibliotecari</b>		
<b>Servizi bibliotecari</b>		
Accesso ai materiali cartacei soddisfacente		5,27
Patrimonio documentale cartaceo adeguato		4,67
Orari standard di apertura delle biblioteche adeguati		5,46
Procedure di accesso al prestito chiare		5,49
Procedure di consultazione delle risorse elettroniche chiare		5,21
Risorse elettroniche adeguate alle esigenze		4,78
Supporto on-line in tempi adeguati		5,43
Procedure di accesso ai servizi interbibliotecari chiare		5,42
Tempi di risposta dei servizi interbibliotecari adeguati		5,55
<b>Servizi bibliotecari [Soddisfazione complessiva]</b>		<b>5,33</b>

**Servizi di supporto alla terza missione**

Supporto amministrativo al trasferimento tecnologico		
	Dipartimento	Totale complessivo
Supporto per la stipula di contratti o convenzioni quadro		
Soddisfazione complessiva	4,96	4,89

Supporto per la costituzione di spin off		
	Dipartimento	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	3,00	4,86

Supporto per la stipula di contratti di sviluppo		
	Dipartimento	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	3,60	3,29

Supporto per il deposito di brevetti		Totale complessivo
Soddisfazione complessiva		5,21

**Supporto amministrativo al trasferimento tecnologico [Soddisfazione complessiva] 4,74**

Supporto al public engagement e alle attività sociali e culturali		
	Dipartimento	Totale complessivo
Supporto per la realizzazione di attività di divulgazione scientifica e culturale		
Soddisfazione complessiva	5,08	4,86

**Supporto per il servizio civile [Soddisfazione complessiva] 4,60**

**Supporto per attività didattiche di UniGeSenior [Soddisfazione complessiva] 5,33**

**Genova University Press [Soddisfazione complessiva] 4,26**

**Supporto al public engagement e attività sociali/culturali [Soddisfazione complessiva] 4,84**

**Servizi al personale**

Servizi amministrativi al personale docente	
Supporto per la gestione delle procedure di concorso [Soddisfazione complessiva]	4,87
Supporto per l'attivazione degli assegni/contratti di ricerca [Soddisfazione complessiva]	4,88
Gestione giuridica ed amministrativa della carriera [Soddisfazione complessiva]	4,94
<b>Servizi amministrativi al personale [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>4,83</b>

Servizi economici al personale docente		
	Dipartimento	Totale complessivo
Supporto informativo relativo al pagamento degli stipendi e degli emolumenti		
Soddisfazione complessiva	5,02	5,08

Rimborso missioni		
	Dipartimento	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,86	4,85

Supporto alle attività amministrative per la liquidazione dei compensi conto terzi		
	Dipartimento	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,62	4,61

**Servizi economici al personale [Soddisfazione complessiva] 4,86**

**Servizi generali e logistici**

Servizi logistici	
<b>Stato delle aule</b>	
Gli ambienti sono fisicamente accessibili	4,59
Gli ambienti sono puliti	4,19
Gli ambienti sono confortevoli	3,70
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,40
<b>Stato dei laboratori</b>	
Gli ambienti sono accessibili	4,56
Gli ambienti sono puliti	4,01
Gli ambienti sono confortevoli	3,76
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,44
<b>Stato degli spazi comuni (corridoi, entrate, ecc.)</b>	
Gli ambienti sono accessibili	4,50
Gli ambienti sono puliti	3,89
Gli ambienti sono confortevoli	3,64
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,31
<b>Stato degli studi per i docenti</b>	
Gli ambienti sono accessibili	4,52
Gli ambienti sono puliti	3,93
Gli ambienti sono confortevoli	3,59
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,32
<b>Stato degli altri spazi (uffici, ecc.)</b>	
Gli ambienti sono accessibili	4,50
Gli ambienti sono puliti	3,92
Gli ambienti sono confortevoli	3,69
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,13
<b>Servizi logistici e stato degli spazi [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>3,86</b>

Acquisto beni ordinari e servizi	Dipartimento	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	4,83	5,00

Acquisto attrezzature scientifiche	Dipartimento	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	5,29	5,38

**Supporto agli acquisti [Soddisfazione complessiva] 5,33**

### Servizi ICT

Servizi ICT di supporto alla didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone)	
L'assistenza per la piattaforma sincrona Teams è adeguata	4,58
L'applicazione Wooclap è adeguata	4,80
L'applicazione LAMS (TBL) è adeguata	4,27
L'applicazione Pearson RUN è adeguata	4,85
La piattaforma asincrona AulaWeb è adeguata	4,86
L'assistenza di staff@aulaweb.unige.it è adeguata	4,91
Il materiale informativo sulla didattica a distanza è efficace	4,47
<b>Servizi ICT di supporto alla didattica a distanza [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>4,68</b>

### Servizi online

I servizi online sono di facile utilizzo	4,57
Le operazioni online non hanno richiesto ulteriori interventi	4,61
<b>Servizi online [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>4,58</b>

Assistenza ai dispositivi client (supporto a Microsoft 365)	Area ICT	Totale complessivo
L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,71	4,68
L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,70	4,72
Il materiale informativo su Microsoft 365 è efficace	4,40	4,34
<b>Assistenza ai dispositivi client [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>4,60</b>	<b>4,53</b>

### Rete

Rete cablata: la connessione è sempre stabile	4,34
Rete cablata: la velocità è adeguata	4,44
Rete Wi-Fi Eduroam: la copertura nelle aree comuni/aule è adeguata	3,51
Rete Wi-Fi Eduroam: la velocità è adeguata	3,69
<b>Rete [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>4,00</b>

**Servizi ICT [Soddisfazione complessiva] 4,50**

### Informazione e comunicazione

Informazione e comunicazione	
Le informazioni sul sito UniGe.it e sull'intranet sono adeguate	3,96
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	3,82
Il supporto alla promozione degli eventi e iniziative è adeguato	4,07
Sito dell'Ateneo [Soddisfazione informazioni e navigazione]	3,82
Sito di Dipartimento [Soddisfazione informazioni e navigazione]	4,06
Pagina del Corso di studi [Soddisfazione informazioni e navigazione]	4,02
Intranet dell'Ateneo [Soddisfazione informazioni e navigazione]	3,86
Facebook [Soddisfazione]	4,14
X [Soddisfazione]	3,82
YouTube [Soddisfazione]	4,13
Instagram [Soddisfazione]	4,12
LinkedIn [Soddisfazione]	4,27
Telegram [Soddisfazione]	4,49
Promozione del patrimonio artistico di Ateneo [Conoscenza e aggiornamento]	3,28
Sostenibilità energetica e ambientale [Conoscenza e aggiornamento]	3,28
Obiettivi del Piano Strategico 2021-2026 [Conoscenza]	3,91
Documento Dipartimentale di Programmazione e Monitoraggio (PMDip) [Conoscenza]	4,31
Programmazione Triennale del MUR (PRO3) [Conoscenza]	3,41
Criteri di assegnazione del FFO [Conoscenza]	3,86
Modello di accreditamento AVA 3 [Conoscenza]	4,06
<b>Informazione e comunicazione [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>3,91</b>

### Accessibilità

Accessibilità ai servizi	
Facilità di utilizzo delle piattaforme e degli strumenti digitali è adeguata	3,33
Accessibilità fisica degli spazi di lavoro e delle strutture di servizio è adeguata	2,00
Chiarezza e accessibilità della comunicazione e documentazione interna è adeguata	3,33
Competenza e disponibilità del personale per problematiche di accessibilità è adeguata	4,00
Flessibilità e adattabilità delle procedure amministrative per esigenze di accessibilità è adeguata	1,67
<b>Accessibilità dei servizi e degli spazi [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>2,67</b>

**Riepilogo**

<b>Servizi prioritari (Classifica 1)</b>		<b>%</b>
Servizi di supporto alla ricerca		41,84%
Servizi di supporto alla formazione		28,96%
Servizi al personale		9,82%
Servizi ICT		9,57%
Servizi generali e logistici		5,03%
Servizi bibliotecari		4,05%
Servizi di supporto alla terza missione		0,74%
<b>Totale complessivo</b>		<b>100,00%</b>

<b>Servizi prioritari (Classifica 2)</b>		<b>%</b>
Servizi di supporto alla ricerca		28,22%
Servizi di supporto alla formazione		23,80%
Servizi al personale		14,48%
Servizi ICT		13,62%
Servizi bibliotecari		9,20%
Servizi generali e logistici		6,38%
Servizi di supporto alla terza missione		4,29%
<b>Totale complessivo</b>		<b>100,00%</b>

<b>Servizi prioritari (Classifica 3)</b>		<b>%</b>
Servizi al personale		25,40%
Servizi ICT		20,49%
Servizi generali e logistici		16,44%
Servizi di supporto alla formazione		12,64%
Servizi di supporto alla ricerca		10,43%
Servizi bibliotecari		9,33%
Servizi di supporto alla terza missione		5,28%
<b>Totale complessivo</b>		<b>100,00%</b>

<b>Qualità dei servizi</b>		<b>%</b>
Servizi di supporto alla formazione		4,64
Servizi di supporto alla ricerca		4,38
Servizi di supporto alla terza missione		4,22
Servizi bibliotecari		5,26
Servizi ICT		4,20
Servizi generali e logistici		3,54
Servizi al personale		4,57

<b>Aspetto più importante - Servizi di supporto alla formazione</b>		<b>%</b>
Efficacia		47,84%
Tempestività		23,26%
Accessibilità		20,45%
Trasparenza		8,44%
<b>Totale complessivo</b>		<b>100,00%</b>

<b>Aspetto più importante - Servizi di supporto alla ricerca</b>		<b>%</b>
Efficacia		52,13%
Tempestività		26,52%
Accessibilità		12,65%
Trasparenza		8,69%
<b>Totale complessivo</b>		<b>100,00%</b>

<b>Aspetto più importante - Servizi di supporto alla terza missione</b>		<b>%</b>
Efficacia		40,48%
Tempestività		22,62%
Accessibilità		19,05%
Trasparenza		17,86%
<b>Totale complessivo</b>		<b>100,00%</b>

<b>Aspetto più importante - Servizi bibliotecari</b>		<b>%</b>
Efficacia		37,50%
Accessibilità		30,98%
Tempestività		28,80%
Trasparenza		2,72%
<b>Totale complessivo</b>		<b>100,00%</b>

<b>Aspetto più importante - Servizi ICT</b>		<b>%</b>
Tempestività		46,35%
Efficacia		37,64%
Accessibilità		10,67%
Trasparenza		5,34%
<b>Totale complessivo</b>		<b>100,00%</b>

<b>Aspetto più importante - Servizi generali e logistici</b>		<b>%</b>
Efficacia		41,41%
Tempestività		37,00%
Accessibilità		18,06%
Trasparenza		3,52%
<b>Totale complessivo</b>		<b>100,00%</b>

<b>Aspetto più importante - Servizi al personale</b>		<b>%</b>
Accessibilità		11,36%
Efficacia		40,49%
Tempestività		33,83%
Trasparenza		14,32%
<b>Totale complessivo</b>		<b>100,00%</b>

## Personale Tecnico-Amministrativo

### Partecipazione

Partecipanti	586
Studenti iscritti	1.244
<b>Partecipazione</b>	<b>47,11%</b>

### Anagrafica

<b>È titolare di un incarico dirigenziale o una posizione organizzativa?</b>	<b>%</b>
No	81,06%
Si	18,94%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100%</b>

<b>Presta servizio presso</b>	<b>%</b>
Area dirigenziale	48,81%
Scuola - Dipartimento - Centro - Biblioteca	51,19%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1</b>

<b>Area professionale</b>	<b>%</b>
Area degli Operatori	53,01%
Area dei Collaboratori	35,53%
Area dei Funzionari	6,77%
Area delle Elevate professionalità	4,70%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100%</b>

### Scala

1 - Per nulla d'accordo
2
3
4
5
6 - Completamente d'accordo

### Servizi al personale

<b>Servizi amministrativi al personale</b>	
Gestione giuridica della carriera [Soddisfazione complessiva]	4,50
Servizi di welfare e di conciliazione vita-lavoro [Soddisfazione complessiva]	4,67
Supporto per commissione di concorso [Soddisfazione complessiva]	5,31
Organizzazione dei corsi interni del personale e accesso ai corsi esterni di formazione [Soddisfazione complessiva]	4,25
<b>Servizi amministrativi al personale [Soddisfazione complessiva]</b>	<b>4,63</b>

Servizi economici al personale	Area risorse e bilancio	Dipartimento/ Centro	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	5,02	5,00	5,01

Servizi di rimborso missioni	Area risorse e bilancio	Dipartimento/ Centro	Totale complessivo
Soddisfazione complessiva	5,32	5,16	5,26

**Servizi economici al personale [Soddisfazione complessiva] 4,93**

### Servizi generali e logistici

<b>Stato degli uffici</b>	
Gli ambienti sono accessibili	4,66
Gli ambienti sono puliti	3,86
Gli ambienti sono confortevoli	3,84
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,28

<b>Stato dei laboratori</b>	
Gli ambienti sono accessibili	4,80
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,64
Gli ambienti sono puliti	3,80
Gli ambienti sono confortevoli	3,83

<b>Stato degli spazi comuni</b>	
Gli ambienti sono accessibili	4,51
Gli ambienti sono puliti	3,82
Gli ambienti sono confortevoli	3,75
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,18

<b>Stato degli altri spazi</b>	
Gli ambienti sono accessibili	4,10
Gli ambienti sono puliti	3,48
Gli ambienti sono confortevoli	3,32
Gli spazi sono facilmente identificabili	3,86

<b>Supporto acquisto beni e servizi</b>	
Le procedure sono chiare	4,44
I tempi sono adeguati	4,22
Il materiale ricevuto è conforme alla richiesta effettuata	4,94

<b>Supporto al RUP</b>			
Le informazioni fornite sono chiare			4,86
Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati			4,75
Il supporto fornito contribuisce a facilitare gli adempimenti e i compiti richiesti			4,75
<b>Servizi logistici e stato degli spazi [Soddisfazione complessiva]</b>			<b>4,01</b>
<b>Supporto per l'acquisto di beni e di servizi [Soddisfazione complessiva]</b>			<b>4,81</b>
<b>Servizi ICT</b>			
<b>Servizi di assistenza agli applicativi</b>			
L'assistenza ricevuta è risolutiva			5,08
L'assistenza avviene in tempi adeguati			4,98
<b>Servizi di assistenza agli applicativi [Soddisfazione complessiva]</b>			<b>5,01</b>
<b>Servizi di assistenza ai dispositivi</b>			
	<b>Area ICT</b>	<b>Dipartimento/ Centro</b>	<b>Totale complessivo</b>
L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,94	4,90	4,93
L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,48	4,55	4,49
<b>Servizi di assistenza ai dispositivi client [Soddisfazione complessiva]</b>			<b>4,75</b>
<b>Servizi di supporto contabile</b>			
<b>Supporto contabile</b>			
Supporto all'uso del sistema informativo contabile [Soddisfazione complessiva]			4,77
Supporto alla gestione fiscale e normativa [Soddisfazione complessiva]			5,64
Supporto contabile per operazioni di budget e scritture contabili [Soddisfazione complessiva]			5,05
<b>Servizi di supporto contabile [Soddisfazione complessiva]</b>			<b>4,85</b>
<b>Informazione e comunicazione</b>			
<b>Informazione e comunicazione</b>			
Le informazioni sul sito UniGe.it e sull'intranet sono adeguate			3,85
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara			3,77
Sito dell'Ateneo [Soddisfazione informazioni e navigazione]			3,77
Intranet dell'Ateneo [Soddisfazione informazioni e navigazione]			3,94
Facebook [Soddisfazione]			4,17
X (ex Twitter) [Soddisfazione]			3,54
YouTube [Soddisfazione]			4,20
Instagram [Soddisfazione]			4,18
LinkedIn [Soddisfazione]			4,03
Telegram [Soddisfazione]			4,48
Promozione del patrimonio artistico di Ateneo [Conoscenza e aggiornamento]			3,64
Sostenibilità energetica e ambientale [Conoscenza e aggiornamento]			3,49
<b>Informazione e comunicazione [Soddisfazione complessiva]</b>			<b>3,84</b>
<b>Accessibilità</b>			
<b>Accessibilità</b>			
Livello di sensibilità e attenzione verso le tematiche dell'accessibilità è adeguato			4,05
Accessibilità e usabilità degli strumenti software e delle piattaforme informatiche è adeguata			4,17
Accessibilità della postazione di lavoro e degli spazi comuni è adeguata			3,78
Formazione e informazione sull'accessibilità nell'erogazione dei servizi è adeguata			4,06
Supporto ricevuto dagli uffici competenti per la risoluzione di problemi di accessibilità è adeguato			3,94
<b>Accessibilità dei servizi e degli spazi [Soddisfazione complessiva]</b>			<b>3,71</b>
<b>Riepilogo</b>			
<b>Servizi prioritari [Classifica 1]</b>			<b>%</b>
Servizi al personale			52,90%
Servizi ICT			31,91%
Servizi di supporto contabile			7,85%
Servizi generali e logistici			7,34%
<b>Totale complessivo</b>			<b>100,00%</b>
<b>Servizi prioritari [Classifica 2]</b>			<b>%</b>
Servizi ICT			32,76%
Servizi al personale			28,50%
Servizi generali e logistici			24,91%
Servizi di supporto contabile			13,82%
<b>Totale complessivo</b>			<b>100,00%</b>
<b>Servizi prioritari [Classifica 3]</b>			<b>%</b>
Servizi generali e logistici			38,57%
Servizi di supporto contabile			23,55%
Servizi ICT			23,38%
Servizi al personale			14,51%
<b>Totale complessivo</b>			<b>100,00%</b>
<b>Qualità dei servizi</b>			
Servizi al personale			4,53
Servizi generali e logistici			4,18
Servizi ICT			4,61
Servizi di supporto contabile			4,72

<b>Aspetto più importante - Servizi al personale</b>	<b>%</b>
Efficacia	29,36%
Trasparenza	28,47%
Accessibilità	22,60%
Tempestività	19,57%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

<b>Aspetto più importante - Servizi generali e logistici</b>	<b>%</b>
Efficacia	34,46%
Tempestività	29,64%
Accessibilità	22,41%
Trasparenza	13,49%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

<b>Aspetto più importante - Servizi ICT</b>	<b>%</b>
Tempestività	47,09%
Efficacia	35,47%
Accessibilità	11,05%
Trasparenza	6,40%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

<b>Aspetto più importante - Servizi di supporto contabile</b>	<b>%</b>
Efficacia	44,91%
Tempestività	22,26%
Trasparenza	21,89%
Accessibilità	10,94%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>