

Risultati della rilevazione della customer satisfaction

Relazione sulla Performance 2024

Scala

1 per nulla d'accordo	2	3	4	5	6 completamente d'accordo
--------------------------	---	---	---	---	---------------------------------

Percentuali

Le percentuali di risposta, se non diversamente indicato sono riferite al totale dei rispondenti alle domande

Studenti

Partecipazione

CORSO DI STUDI	N.	%
Laurea Triennale o Laurea a Ciclo Unico	3865	78,07%
Laurea Magistrale	1047	21,15%
Laurea del DM 509/1999 o del vecchio ordinamento	39	0,79%
Totale partecipanti	4.951	100,00%
Studenti iscritti a CdS dell'Ateneo	32.799	
Partecipazione (Totale partecipanti / Studenti iscritti)		15,09%

ANNO DI CORSO	%
1	40,41%
2	28,32%
3 (solo Lauree Triennali e Lauree a ciclo unico)	18,93%
4 (solo Lauree a ciclo unico)	1,61%
5 (solo Lauree a ciclo unico)	1,67%
6 (solo Medicina e chirurgia e Odontoiatria e protesi dentaria)	0,55%
fuori corso	8,51%

SEDE	%
In sede	62,45%
Fuori sede	37,55%

FREQUENZA	%
Frequentanti	85,40%
Non frequentanti	14,60%

SEDE DELLE LEZIONI	%
Genova	89,07%
Savona	4,40%
La Spezia	3,98%
Imperia	1,72%
Chiavari	0,48%
Pietra Ligure	0,34%

PARTICOLARI CONDIZIONI DI SALUTE, PERMANENTI O TEMPORANEE, O DI ETÀ, CHE CAUSANO DIFFICOLTÀ NELL'ACCESSO, FISICO O DIGITALE, AI SERVIZI (ES. NECESSITÀ DI APPLICATIVI PER LA LETTURA DELLO SCHERMO, DISAGIO IN CASO DI BARRIERE ARCHITETTONICHE)	%
Si	2,04%
No	91,94%
Non risponde	6,02%

VARIABILI CHE HANNO INFLUITO MAGGIORMENTE SULLA SCELTA DI UNIGE – VARIABILE N. 1 (PIÙ IMPORTANTE)	IN SEDE	FUORI SEDE	TOTALE %
Distanza dal proprio luogo di residenza	24,69%	9,27%	33,95%
Offerta formativa	16,27%	11,59%	27,86%
Qualità della didattica (docenti e modalità didattiche)	4,84%	2,82%	7,66%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	4,23%	3,27%	7,51%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	4,23%	2,27%	6,50%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione...)	3,63%	1,86%	5,49%
Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	1,86%	1,81%	3,68%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	2,12%	0,81%	2,92%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, servizi di supporto, orientamento)	1,01%	0,60%	1,61%
Qualità della vita della città sede del corso	0,65%	0,76%	1,41%
Costo della vita nella città sede del corso	0,60%	0,81%	1,41%

VARIABILI CHE HANNO INFLUITO MAGGIORMENTE SULLA SCELTA DI UNIGE – VARIABILE N. 2	IN SEDE	FUORI SEDE	TOTALE %
Offerta formativa	12,80%	5,24%	18,04%
Distanza dal proprio luogo di residenza	10,83%	6,10%	16,93%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	7,86%	4,13%	11,99%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	6,15%	4,28%	10,43%
Qualità della didattica (docenti e modalità didattiche)	6,45%	3,17%	9,62%
Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	3,83%	3,48%	7,30%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	3,88%	2,07%	5,94%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione...)	4,38%	1,46%	5,84%
Qualità della vita della città sede del corso	3,22%	2,27%	5,49%
Costo della vita nella città sede del corso	2,12%	2,37%	4,48%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, servizi di supporto, orientamento)	2,62%	1,31%	3,93%

VARIABILI CHE HANNO INFLUITO MAGGIORMENTE SULLA SCELTA DI UNIGE – VARIABILE N. 3 (MENO IMPORTANTE)	IN SEDE	FUORI SEDE	TOTALE %
Distanza dal proprio luogo di residenza	8,31%	4,38%	12,70%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	7,96%	4,58%	12,54%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione...)	7,25%	2,72%	9,97%
Offerta formativa	6,90%	3,02%	9,92%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	7,00%	2,87%	9,87%
Costo della vita nella città sede del corso	4,53%	4,03%	8,56%
Qualità della didattica (docenti e modalità didattiche)	5,54%	2,67%	8,21%
Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	4,33%	3,48%	7,81%
Qualità della vita della città sede del corso	4,08%	3,43%	7,51%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	4,38%	2,47%	6,85%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, servizi di supporto, orientamento)	3,83%	2,22%	6,05%

Soddisfazione

OFFERTA FORMATIVA	
Principale mezzo di conoscenza dell'offerta formativa di UniGe	%
Sito web dell'Ateneo	32,49%
Passaparola di familiari, amici o conoscenti	30,66%
Saloni di orientamento (ad esempio Salone Orientamenti)	18,08%
Giornate di orientamento presso la scuola superiore	14,60%
Altri eventi organizzati dall'Ateneo (ad esempio open days)	2,72%
Social media - Facebook, X (ex Twitter), etc.	1,26%
Campagne pubblicitarie su giornali, radio, tv	0,19%
Promozione dell'offerta formativa (1-6)	
La promozione dell'offerta formativa dell'Ateneo è adeguata	4,30
Il materiale informativo di orientamento (sito web, Guida dello studente, Guide brevi ai corsi di studio, locandine, brochure o altra documentazione) relativo all'Ateneo o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerchi	4,11
La presentazione presso la Scuola Superiore è stata utile	3,99
La presentazione presso un Salone di Orientamento è stata utile	3,89
La presentazione presso un altro evento organizzato dall'Ateneo è stata utile	4,08
La partecipazione a colloqui individuali, anche a distanza, per la scelta del corso di studi è stata utile	4,16
SERVIZI DI SEGRETERIA (1-6)	
Immatricolazione	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,29
Le informazioni online sull'immatricolazione sono adeguate	4,04
Il servizio reso è stato soddisfacente	4,19
Iscrizione ad anno successivo	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,32
Le informazioni online sull'immatricolazione sono adeguate	4,01
Il servizio reso è stato soddisfacente	4,20
Piani di studio	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,18
Le informazioni online sull'immatricolazione sono adeguate	3,85
Il servizio reso è stato soddisfacente	4,13
Trasferimenti e passaggi da altro corso di studio	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,01
Le informazioni online sull'immatricolazione sono adeguate	3,74
Il servizio reso è stato soddisfacente	4,01
Rilascio certificati, duplicati, diploma supplement	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,17
Le informazioni online sull'immatricolazione sono adeguate	3,98
Il servizio reso è stato soddisfacente	4,16
Domanda di laurea	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,55
Le informazioni online sull'immatricolazione sono adeguate	4,08
Il servizio reso è stato soddisfacente	4,41
Modalità di erogazione dei servizi dello Sportello unico per gli studenti nel loro complesso	
Le modalità di erogazione del servizio (on line, call center, sportello fisico e virtuale) sono adeguate	3,87
L'orario complessivo in cui è disponibile il servizio (call center, sportello fisico e virtuale) sono adeguati	3,54
Accessibilità ai servizi di segreteria	3,49
Servizi di segreteria soddisfazione complessiva	3,86
SERVIZI AGLI STUDENTI STRANIERI (1-6)	
Enrolment	
The information about enrolment on unige.it website is exhaustive	4,31
The various steps of the enrolment are easy to understand	4,32
Support for international students	
The Welcome Office staff has provided you with all the information you need	4,35
The staff at Welcome Office has provided you with effective support during the enrolment process	4,34
Accessibilità ai servizi agli studenti stranieri	3,33
Servizi agli studenti stranieri soddisfazione complessiva	4,21

SERVIZI DI ORIENTAMENTO E TUTORATO	(1-6)
Progetto matricole durante il primo anno di corso	4,11
Colloqui individuali	4,52
Servizio di counseling psicologico "Insieme"	4,09
Altre attività di orientamento, supporto o tutoraggio indicate	4,28
Accessibilità ai servizi di orientamento e tutorato	3,66
Servizi di orientamento e tutorato soddisfazione complessiva	4,17

SERVIZI DI PLACEMENT E ORIENTAMENTO AL LAVORO	(1-6)
Conoscenza dei servizi di placement e orientamento al lavoro forniti dall'Ateneo	
No	65,89%
Sì ma solo in parte	28,08%
Sì, conosco tutti i servizi in modo completo	6,03%
Soddisfazione rispetto al supporto degli uffici	
CV-check	4,01
Consulenze individuali di orientamento al lavoro	3,93
Laboratori/webinar di orientamento al lavoro	4,07
Career day di Ateneo e altri eventi di incontro con le aziende	4,13
Accessibilità ai servizi di placement e orientamento al lavoro	3,94
Servizi di placement e orientamento al lavoro soddisfazione complessiva	4,03

TIROCINI	
Hai attivato un tirocinio o chiesto informazioni a riguardo?	
Sì	17,33%
No	50,72%
Non risponde	31,95%
Hai utilizzato la piattaforma Tirocini e Tesi?	
Sì	9,76%
No	7,57%
Non risponde	82,67%
Piattaforma Tirocini e Tesi	3,59
Accessibilità ai servizi per tirocini	3,11
Servizi per tirocini soddisfazione complessiva	4,19

SERVIZI DI SUPPORTO ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	(1-6)
Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione di questo Ateneo (es. Erasmus+)?	
No	63,36%
Sì	4,69%
Non risponde	31,95%
Soddisfazione rispetto al supporto ricevuto dagli uffici	
L'assistenza amministrativa ricevuta prima, durante e dopo lo svolgimento della mobilità è stata adeguata	3,54
Il supporto ricevuto nella stesura del piano di studio e nella convalida degli esami/CFU è stato adeguato	3,72
Il numero delle Università partner europee ed extra europee (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è soddisfacente	3,49
Le informazioni sui programmi di internazionalizzazione sulle pagine web dedicate sono complete	3,68
Accessibilità ai servizi di supporto all'internazionalizzazione	2,38
Supporto all'internazionalizzazione soddisfazione complessiva	3,70

DIRITTO ALLO STUDIO	(1-6)
Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio disponibili per le studentesse e gli studenti UniGe?	
No	54,98%
Sì ma solo in parte	34,78%
Sì, conosco tutti i servizi in modo completo	10,24%
Servizi relativi al Diritto allo studio NON gestiti dall'Ateneo	
Residenze	3,72
Mense	3,73
Borse di studio	3,94
Servizi relativi al Diritto allo studio gestiti dall'Ateneo	
Attività di collaborazione studentesche (es. 150 ore)	4,01
Attività di tutoraggio	4,22
Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	3,92
Accessibilità ai servizi per il diritto allo studio	3,59
Servizi per il diritto allo studio forniti dall'Ateneo soddisfazione complessiva	4,06

SERVIZI GENERALI E LOGISTICI (1-6)	
Aule	
Gli spazi sono sufficientemente ampi	4,17
Gli spazi sono sufficientemente attrezzati (mobili, impianti etc.)	3,69
Aule studio	
Gli spazi sono sufficientemente ampi	3,57
Gli spazi sono sufficientemente attrezzati (mobili, impianti etc.)	3,65
Laboratori	
Gli spazi sono sufficientemente ampi	4,24
Gli spazi sono sufficientemente attrezzati (mobili, impianti etc.)	4,30
Spazi	
Gli ambienti sono accessibili	4,44
Gli ambienti sono puliti	4,36
Gli ambienti sono confortevoli	3,88
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,04
Accessibilità ai servizi generali e logistici	3,73
Servizi generali e logistici soddisfazione complessiva	3,95

SERVIZI BIBLIOTECARI (1-6)	
Operazioni in presenza	
L'accesso ai materiali cartacei è soddisfacente	4,74
Il patrimonio documentale cartaceo è adeguato alle necessità della tua area disciplinare	4,57
Gli spazi delle sale di lettura sono adeguati	4,51
Gli orari standard di apertura delle biblioteche (8.30-19) sono adeguati alle tue necessità di studio e ricerca	4,75
Gli orari delle aule studio serali (19-22) e del sabato dove presenti, sono adeguati	4,60
Le procedure di accesso al prestito sono chiare	4,71
Operazioni online	
Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	4,41
Le risorse elettroniche disponibili sono adeguate alle necessità di studio e ricerca	4,46
Il supporto online avviene in tempi adeguati	4,55
Accessibilità ai servizi bibliotecari	4,28
Servizi bibliotecari soddisfazione complessiva	4,76

SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO ALLA DIDATTICA (1-6)	
Le attrezzature tecniche delle aule (microfoni, schermi etc.) sono adeguate alla fruizione delle lezioni in presenza e a distanza	3,91
Le attrezzature tecniche dei laboratori sono adeguate (strumentazione e consumabili)	4,26
Il personale è disponibile a fornire assistenza	4,46
Accessibilità ai servizi di supporto tecnico alla didattica	3,47
Servizi di supporto tecnico alla didattica soddisfazione complessiva	4,08

SERVIZI ICT (1-6)	
Genua Wi-Fi - Eduroam	
La copertura di rete è adeguata	4,18
La velocità di rete è adeguata	4,04
Servizi on line agli studenti	
I servizi studenti on line sono facilmente raggiungibili	4,45
L'interfaccia web dei servizi studenti online è di facile utilizzo	4,32
I servizi studenti on line sono chiari e semplici da usare]	4,21
Le operazioni che hai effettuato on line NON hanno richiesto ulteriori interventi da parte tua (richiesta informazioni agli uffici etc.)	4,17
Piattaforma di didattica a distanza	
La piattaforma sincrona Teams è adeguata	4,61
La piattaforma asincrona AulaWeb è adeguata	4,73
L'assistenza tecnica ricevuta dall'helpdesk è adeguata	4,04
Accessibilità ai servizi ICT	3,88
Servizi ICT soddisfazione complessiva	4,26

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE (1-6)	
Sito web di Ateneo	
Le informazioni reperibili sul sito UniGe.it, sui siti dei corsi e su quelli dei dipartimenti sono adeguate	4,03
È chiaro a quali uffici rivolgersi per i diversi servizi	3,58
La promozione (su web, social e altri mezzi di comunicazione) di eventi e iniziative è adeguata	3,84
Pagine web di Ateneo	
Soddisfazione per la facilità di navigazione del sito dell'Ateneo	3,86
Soddisfazione per la facilità di navigazione del sito di Dipartimento	3,85
Soddisfazione per la facilità di navigazione della pagina del Corso di Studi	4,12
Soddisfazione per la facilità di navigazione dell'intranet dell'Ateneo	3,86
Diffusione delle informazioni tramite i social network	
Facebook	3,57
X	3,24
YouTube	3,54
Instagram	4,00
LinkedIn	3,45
Telegram	3,90
Promozione dell'immagine dell'Ateneo	
Conosci e sei aggiornato/a sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati riguardo al patrimonio artistico di Ateneo	3,21
Conosci e sei aggiornato/a sulle azioni intraprese dall'Ateneo per migliorare la sostenibilità energetica ed ambientale	3,14
Accessibilità alla comunicazione e informazione	3,42
Comunicazione e informazione soddisfazione complessiva	3,78

SERVIZI PRIORITARI - INDICARE 3 SERVIZI, DAL PIÙ IMPORTANTE (CLASSIFICA 1) AL MENO IMPORTANTE (CLASSIFICA 3)	CLASSIFICA 1	CLASSIFICA 2	CLASSIFICA 3
Servizi di orientamento e tutorato	20,44%	14,68%	9,80%
Diritto allo studio	16,91%	11,25%	9,98%
Servizi dello sportello unico per gli studenti	14,06%	13,49%	11,57%
Servizi generali e logistici	12,60%	10,32%	8,60%
Informazione e comunicazione	10,32%	12,89%	17,05%
Servizi di supporto tecnico alla didattica	9,13%	12,46%	11,09%
Servizi bibliotecari	5,49%	8,87%	11,21%
Servizi di placement e orientamento al lavoro	4,50%	6,85%	8,83%
Servizi ICT	3,62%	4,61%	5,88%
Servizi di supporto all'internazionalizzazione	2,93%	4,58%	6,00%

Docenti

Partecipazione

RUOLO	N.	%
Professore/Professoressa ordinario/a o associato/a	563	71,00%
Ricercatore/Ricercatrice a tempo determinato	162	20,43%
Ricercatore/Ricercatrice a tempo indeterminato	39	4,92%
Non indicato	29	3,66%
Totale partecipanti	793	100,00%
Docenti in servizio	1441	
Partecipazione (Totale partecipanti/Docenti in servizio)		55,03%

INCARICO	%
Componente di Organi di Ateneo	9,46%
Coordinatore/Coordinatrice di Corso di Studio	8,45%
Rettore, Prorettore/Prorettrice o Delegato/a del Rettore	3,91%
Coordinatore/Coordinatrice di Corso di Dottorato	2,77%
Direttore/Direttrice di Scuola di Specializzazione	1,89%
Direttore/Direttrice di Dipartimento	1,13%
Presidente o Direttore/Direttrice Centro	0,88%
Preside di Scuola	0,38%
Nessun incarico/non indicato	71,12%

DIPARTIMENTO	%
Dipartimento di Economia	6,05%
Dipartimento di Giurisprudenza	6,18%
Dipartimento di Lingue e culture moderne	3,91%
Dipartimento di Antichità, filosofia e storia	3,91%
Dipartimento di Architettura e Design	4,67%
Dipartimento di Chimica e chimica industriale	3,91%
Dipartimento di Farmacia	3,15%
Dipartimento di Fisica	3,78%
Dipartimento di Informatica, bioingegneria, robotica e ingegneria dei sistemi	5,30%
Dipartimento di Ingegneria civile, chimica e ambientale	5,55%
Dipartimento di Ingegneria meccanica, energetica, gestionale e dei trasporti	5,55%
Dipartimento di Ingegneria navale, elettrica, elettronica e delle telecomunicazioni	4,92%
Dipartimento di Italianistica, romanistica, antichistica, arti e spettacolo	2,77%
Dipartimento di Matematica	3,66%
Dipartimento di Medicina interna e specialità mediche	2,77%
Dipartimento di Medicina sperimentale	4,79%
Dipartimento di Neuroscienze, Riabilitazione, Oftalmologia, Genetica e Scienze Materno-Infantili	3,03%
Dipartimento di Scienze chirurgiche e diagnostiche integrate	2,52%
Dipartimento di Scienze della formazione	3,91%
Dipartimento di Scienze della salute	3,28%
Dipartimento di Scienze della terra, dell'ambiente e della vita	5,42%
Dipartimento di Scienze Politiche e Internazionali	3,28%
non indicato	7,69%

RESPONSABILE DI PROGETTO	%
No	47,16%
Sì	52,84%

PARTICOLARI CONDIZIONI DI SALUTE, PERMANENTI O TEMPORANEE, O DI ETÀ, CHE CAUSANO DIFFICOLTÀ NELL'ACCESSO, FISICO O DIGITALE, AI SERVIZI (ES. NECESSITÀ DI APPLICATIVI PER LA LETTURA DELLO SCHERMO, DISAGIO IN CASO DI BARRIERE ARCHITETTONICHE)	%
No	95,84%
Sì	0,63%
non risponde	3,53%

Soddisfazione

SERVIZI DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLA DIDATTICA	AREA DIDATTICA, SERVIZI AGLI STUDENTI, ORIENTAMENTO E INTERNAZIONALIZZAZIONE	SETTORE ACCREDITAMENTO E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ	UNITÀ DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA	ATENE0 (1-6)
Gestione delle ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studentesse e studenti	4,61		5,26	5,09
Orari delle lezioni, esami, lauree	4,84		5,30	5,25
Gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	4,77		5,03	4,92
Progettazione e pianificazione dell'offerta formativa	5,40		5,31	5,32
Attività di orientamento	4,10		4,70	4,33
Assicurazione della qualità della didattica (supporto al Consiglio di CdS, alle Commissioni AQ, alle CPDS)	3,00	4,89	5,18	5,03
Gestione dei Dottorati di ricerca	5,39		5,80	5,48
Accessibilità ai servizi di supporto amministrativo alla didattica				5,43
Supporto amministrativo alla didattica soddisfazione complessiva				5,16

SERVIZI DI SUPPORTO ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	AREA DIDATTICA, SERVIZI AGLI STUDENTI, ORIENTAMENTO E INTERNAZIONALIZZAZIONE	UNITÀ DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA	ATENE0 (1-6)
Gestione di accordi internazionali di mobilità o doppio titolo	4,00		4,00
Mobilità di studentesse e di studenti	4,09	5,00	4,23
Accoglienza di studentesse e studenti stranieri	3,86	4,50	3,91
Gestione dei Visiting Professor	4,43	4,00	4,38
Accessibilità ai servizi di supporto all'internazionalizzazione			n.d.
Supporto all'internazionalizzazione soddisfazione complessiva			3,92

SERVIZI DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLA RICERCA	NON RESPONSABILE DI PROGETTO	RESPONSABILE DI PROGETTO	AREA RICERCA, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E TERZA MISSIONE	DIPARTIMENTO	ATENE0 (1-6)
Informazioni per i bandi e per le opportunità di finanziamento			4,96	4,93	4,95
Stesura della proposta di progetto per rispondere a bandi			4,81	4,90	4,85
Gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca			4,97	5,26	5,16
Gestione dei progetti			4,50	4,73	4,69
Accessibilità ai servizi di supporto amministrativo alla ricerca					5,32
Supporto amministrativo alla ricerca soddisfazione complessiva	5,02	4,53			4,66

SERVIZI DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLA TERZA MISSIONE	AREA RICERCA, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E TERZA MISSIONE	DIPARTIMENTO	ATENE0 (1-6)
Gestione della proprietà intellettuale e alla valorizzazione della ricerca	4,78	4,68	4,75
Attivazione o gestione delle attività di apprendimento permanente	4,51	5,00	4,71
Attivazione o gestione di altre attività di Terza Missione	4,38	5,09	4,80
Accessibilità ai servizi di supporto amministrativo alla terza missione			3,50
Supporto amministrativo alla Terza Missione soddisfazione complessiva			4,76

SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	(1-6)
Gli ambienti sono accessibili	4,24
Gli ambienti sono puliti	3,74
Gli ambienti sono confortevoli	3,46
Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	4,17
Accessibilità ai servizi generali e logistici	4,50
Servizi generali e logistici soddisfazione complessiva	3,85

SERVIZI BIBLIOTECARI	(1-6)
Operazioni in presenza	
Per le aree disciplinari di suo interesse l'accesso ai materiali cartacei è stato soddisfacente	5,32
Il patrimonio documentale cartaceo è adeguato alle esigenze della sua area disciplinare	4,75
Gli orari standard di apertura delle biblioteche (8.30-19) sono adeguati alle necessità dei docenti	5,41
Le procedure di accesso al prestito sono chiare	5,51
Servizi on line	
Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	5,09
Le risorse elettroniche disponibili sono adeguate alle esigenze della sua area disciplinare	4,75
Il supporto on-line avviene in tempi adeguati	5,16
Servizi interbibliotecari e di supporto	
Le procedure di accesso sono chiare	5,34
I tempi di risposta sono adeguati	5,55
Accessibilità ai servizi bibliotecari	5,67
Servizi bibliotecari soddisfazione complessiva	5,22

SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO A DIDATTICA E RICERCA	(1-6)
Media di In riferimento al servizio di supporto ai laboratori didattici e di ricerca [Si ritiene complessivamente soddisfatto/a]	4,66
Media di In riferimento al supporto all'utilizzo, presso le aule, di strumenti di supporto alla didattica, ivi compresa la registrazione o la trasmissione a distanza delle lezioni [Si ritiene complessivamente soddisfatto/a]	4,39
Accessibilità ai servizi di supporto tecnico a didattica e ricerca	4,50
Servizi di supporto tecnico a didattica e ricerca soddisfazione complessiva	4,52

SERVIZI ICT	AREA ICT (1-6)	DIPARTIMENTO (1-6)	ATENE0 (1-6)
Rete cablata			
I tempi di realizzazione di nuovi punti rete sono adeguati			4,52
Wi-Fi -Eduroam			
La copertura di rete nelle aree comuni/aule è adeguata			4,01
Casella di posta elettronica individuale UniGe Microsoft 365			
La dimensione della casella di posta è sufficiente			4,55
L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo			4,51
La documentazione d'uso pubblicata sul sito dell'Area ICT è efficace			4,39
Servizi online			
(https://servizionline.unige.it/sol/personale/docenti) - I servizi on line sono facilmente accessibili			4,57
(https://servizionline.unige.it/sol/personale/docenti) - L'interfaccia dei servizi online è efficace			4,49
(https://servizionline.unige.it/sol/personale/docenti) - Le operazioni che ho effettuato on line non hanno richiesto ulteriori interventi da parte mia (richiesta informazioni agli uffici, Area ICT, etc.)			4,66
Supporto informatico per postazioni e software			
Supporto informatico per le postazioni e per il software - L'assistenza è stata risolutiva	4,39	4,63	4,57
Supporto informatico per le postazioni e per il software - L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,24	4,49	4,43
Piattaforma didattica a distanza			
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - La piattaforma sincrona Teams è adeguata			4,66
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - La piattaforma asincrona AulaWeb è adeguata			4,73
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - L'assistenza ricevuta è adeguata			4,68
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - Il materiale informativo relativo alla didattica a distanza pubblicato è efficace: https://cedia.unige.it/didattica-a-distanza			4,52
Servizi di rubrica			
Servizi di rubrica (https://rubrica.unige.it/) - I servizi sono adeguati alle esigenze			4,95
Servizi di rubrica (https://rubrica.unige.it/) - I servizi sono di facile utilizzo			4,97
Accessibilità ai servizi ICT			5,50
Servizi ICT soddisfazione complessiva			4,43

SERVIZI DI SUPPORTO AGLI ACQUISTI	AREA NEGOZIALE	DIPARTIMENTO	ATENE0 (1-6)
Supporto per l'acquisto di beni ordinari e di servizi	3,90	4,55	4,52
Supporto per l'acquisto di attrezzature scientifiche	3,00	4,75	4,17
Accessibilità ai servizi di supporto agli acquisti			5,21
Servizi di supporto agli acquisti soddisfazione complessiva			4,48

SERVIZI AMMINISTRATIVI AL PERSONALE	AREA PERSONALE	DIPARTIMENTO	ATENEO (1-6)
Supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca	4,51	5,24	4,87
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)			5,02
Accessibilità ai servizi amministrativi al personale			5,75
Servizi amministrativi al personale soddisfazione complessiva			4,93

SERVIZI ECONOMICI AL PERSONALE	AREA RISORSE E BILANCIO	DIPARTIMENTO	ATENEO (1-6)
Supporto alle attività amministrative propedeutiche alla liquidazione dei compensi conto terzi	4,00	4,64	4,62
Supporto informativo relativo al pagamento degli stipendi e degli altri emolumenti			5,12
Rimborso missioni			4,76
Accessibilità ai servizi economici al personale			5,00
Servizi economici al personale soddisfazione complessiva			4,91

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	(1-6)
Sito web di Ateneo	
Le informazioni reperibili sul sito UniGe.it e sulla intranet di Ateneo, relative ai servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono adeguate	3,99
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	3,90
La promozione (su web, social e altri mezzi di comunicazione) di eventi e iniziative è adeguata	4,03
Pagine web di Ateneo	
Soddisfazione per la facilità di navigazione del sito dell'Ateneo	3,85
Soddisfazione per la facilità di navigazione del sito di Dipartimento	4,06
Soddisfazione per la facilità di navigazione della pagina del Corso di Studi	4,02
Soddisfazione per la facilità di navigazione dell'intranet dell'Ateneo	3,98
Diffusione delle informazioni tramite i social network	
Facebook	4,03
X	3,56
YouTube	4,11
Instagram	3,97
LinkedIn	4,08
Telegram	4,36
Promozione dell'immagine dell'Ateneo	
Conosci e sei aggiornato/a sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati riguardo al patrimonio artistico di Ateneo	3,63
Conosci e sei aggiornato/a sulle azioni intraprese dall'Ateneo per migliorare la sostenibilità energetica ed ambientale	3,34
Pianificazione, alla programmazione strategica e ai finanziamenti ministeriali	
Conosce gli obiettivi del Piano Strategico 2021-2026 dell'Ateneo	3,77
Conosce gli obiettivi del Documento Dipartimentale di Programmazione e Monitoraggio delle attività Didattiche, di Ricerca e di Terza Missione/Impatto Sociale (PMDip)	4,08
Conosce il programma con cui l'Ateneo partecipa alla Programmazione Triennale del MUR (PRO3) e l'impatto dell'azione di Dipartimenti, Corsi di Studio e Corsi di Dottorato sugli importi percepiti dall'Ateneo	3,37
Conosce i criteri di assegnazione del FFO e l'impatto dell'azione di Dipartimenti, Corsi di Studio e Corsi di Dottorato sugli importi percepiti dall'Ateneo	3,73
Conosce il modello di accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari AVA 3	3,88
Accessibilità alla comunicazione e informazione	4,67
Comunicazione e informazione soddisfazione complessiva	3,89

SERVIZI PRIORITARI - INDICARE 3 SERVIZI, DAL PIÙ IMPORTANTE (CLASSIFICA 1) AL MENO IMPORTANTE (CLASSIFICA 3)	CLASSIFIC A 1	CLASSIFI CA 2	CLASSIFI CA 3
Servizi amministrativi di supporto alla didattica	40,23%	20,68%	7,19%
Servizi amministrativi di supporto alla ricerca	23,71%	24,59%	10,72%
Servizi di supporto tecnico a didattica e ricerca	9,71%	16,02%	14,25%
Servizi ICT	6,18%	7,31%	11,22%
Servizi di supporto all'internazionalizzazione	4,16%	5,42%	5,55%
Servizi di supporto agli acquisti	3,91%	7,19%	10,47%
Servizi bibliotecari	3,91%	4,29%	6,43%
Servizi generali e logistici	3,66%	2,40%	5,93%
Servizi amministrativi al personale	1,89%	5,30%	11,98%
Informazione e comunicazione	1,51%	3,03%	6,81%

Personale Tecnico-amministrativo

Partecipazione

CATEGORIA DI INQUADRAMENTO	N.	%
Area degli Operatori	51	7,60%
Area dei Collaboratori	291	43,37%
Area dei Funzionari	200	29,81%
Area delle Elevate professionalità	25	3,73%
Dirigenti	4	0,60%
Non risponde	100	14,90%
Totale partecipanti	671	100,00%
Personale TABS in servizio a cui è stato distribuito il sondaggio	1273	
Partecipazione (Totale partecipanti/Personale TABS in servizio)		52,71%

SEDE DI SERVIZIO	%
Area dirigenziale - CeDIA	47,54%
Dipartimento di medicina interna e specialità mediche - DIMI	3,28%
Dipartimento di scienze della terra, dell'ambiente e della vita - DISTAV	2,53%
Dipartimento di informatica, bioingegneria, robotica e ingegneria dei sistemi - DIBRIS	2,09%
Dipartimento di ingegneria civile, chimica e ambientale - DICCA	1,94%
Dipartimento di neuroscienze, riabilitazione, oftalmologia, genetica e scienze materno-infantili - DINOGMI	1,94%
Biblioteca della Scuola di scienze sociali	1,79%
Dipartimento di fisica - DIFI	1,64%
Dipartimento architettura e design - DAD	1,49%
Dipartimento di medicina sperimentale - DIMES	1,49%
Dipartimento di ingegneria navale, elettrica, elettronica e delle telecomunicazioni - DITEN	1,34%
Dipartimento di ingegneria meccanica, energetica, gestionale e dei trasporti - DIME	1,34%
Biblioteca della Scuola di scienze umanistiche	1,34%
Dipartimento di chimica e chimica industriale - DCCI	1,34%
Dipartimento di economia	1,19%
Scuola di scienze sociali	1,04%
Dipartimento di scienze della formazione - DISFOR	1,04%
Dipartimento di scienze della salute - DISSAL	1,04%
Dipartimento di antichità, filosofia e storia - DAFIST	0,89%
Dipartimento di scienze chirurgiche e diagnostiche integrate - DISC	0,89%
Scuola di scienze umanistiche	0,75%
Scuola politecnica	0,75%
Dipartimento di farmacia - DIFAR	0,75%
Scuola di scienze matematiche, fisiche e naturali	0,75%
Dipartimento di giurisprudenza	0,60%
Scuola di scienze mediche e farmaceutiche	0,60%
Dipartimento di lingue e culture moderne	0,60%
Biblioteca della Scuola politecnica	0,60%
Biblioteca della Scuola di scienze mediche e farmaceutiche	0,60%
Centro servizi di Ateneo territoriale - CeSAT	0,60%
Dipartimento di matematica - DIMA	0,45%
Centro di servizio di Ateneo di simulazione e formazione avanzata - SIMAV	0,45%
Biblioteca della Scuola di scienze matematiche, fisiche e naturali	0,30%
Centro di servizi per i Giardini Botanici Hanbury (GBH&HBG)	0,30%
Dipartimento di scienze politiche e internazionali - DiSPI	0,30%
Dipartimento di italianistica, romanistica, antichistica, arti e spettacolo - DIRAAS	0,15%
Non indica	14,31%

PARTICOLARI CONDIZIONI DI SALUTE, PERMANENTI O TEMPORANEE, O DI ETÀ, CHE CAUSANO DIFFICOLTÀ NELL'ACCESSO, FISICO O DIGITALE, AI SERVIZI (ES. NECESSITÀ DI APPLICATIVI PER LA LETTURA DELLO SCHERMO, DISAGIO IN CASO DI BARRIERE ARCHITETTONICHE)	%
No	89,57%
Non risponde	6,86%
Sì	3,58%

Soddisfazione

SERVIZI AMMINISTRATIVI AL PERSONALE	ATENEO (1-6)
Supporto fornito dagli uffici quando è stato Segretario o Componente di una Commissione di concorso	5,16
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, gestione delle presenze, etc.)	4,91
Supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare e di conciliazione vita-lavoro (sussidi, part time, lavoro agile, telelavoro)	4,91
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)	5,16
Accessibilità ai servizi amministrativi al personale	4,14
Servizi amministrativi al personale soddisfazione complessiva	4,76

SERVIZI ECONOMICI AL PERSONALE	ATENEO (1-6)
Supporto informativo relativo al pagamento degli stipendi e degli altri emolumenti	4,93
Rimborso missioni	5,01
Accessibilità ai servizi economici al personale	4,11
Servizi economici al personale soddisfazione complessiva	4,68

SERVIZI PER LO SVILUPPO ORGANIZZATIVO	ATENEO (1-6)
Processo di valutazione - valutati	
Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	4,03
Il processo di valutazione è trasparente	3,87
Le azioni correttive post-valutazione sono adeguate	3,66
I tempi del processo di valutazione sono adeguati	4,14
Processo di valutazione - valutatori	
Il processo di valutazione utilizzato permette di motivare il personale	-
Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	-
I tempi del processo di valutazione sono adeguati	-
La formazione del personale	
Le procedure di accesso sono chiare	4,27
L'offerta formativa è ampia	3,88
La formazione effettuata ha ricadute positive sul proprio lavoro	3,59
Il reclutamento e la carriera del personale tecnico-amministrativo	
Le procedure di avanzamento di carriera del personale sono chiare	2,80
Le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare	2,91
Le procedure di conferimento degli incarichi sono chiare	3,24
Il processo di selezione del personale esterno è adeguato	3,23
Accessibilità ai servizi per lo sviluppo organizzativo	3,24
Sviluppo organizzativo soddisfazione complessiva	3,30

SERVIZI DI SUPPORTO PER L'ACQUISTO DI BENI ORDINARI E SERVIZI	ATENEO (1-6)
Le procedure sono chiare	3,82
Il materiale ricevuto è conforme alla richiesta effettuata	4,22
I tempi sono adeguati	3,52
Accessibilità ai servizi di supporto per l'acquisto di beni ordinari e servizi	-
Servizi di supporto per l'acquisto di beni ordinari e servizi soddisfazione complessiva	4,21

SERVIZI DI SUPPORTO AL RUP	
Ha svolto le funzioni di RUP per l'acquisto di beni, di servizi o per lavori?	%
No	87,18%
Sì e ho richiesto il supporto degli uffici dell'Area Negoziabile per svolgere la funzione	9,24%
Sì e NON ho richiesto il supporto degli uffici dell'Area Negoziabile per svolgere la funzione	3,58%
Supporto degli uffici	Ateneo (1-6)
Le informazioni fornite sono chiare	4,37
Il supporto fornito contribuisce a facilitare gli adempimenti e i compiti richiesti per svolgere l'attività di RUP	4,41
Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	4,53
Accessibilità ai servizi di supporto al RUP	-
Servizi di supporto al RUP soddisfazione complessiva	4,32

SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	(1-6)
Gli ambienti sono accessibili	4,17
Gli ambienti sono puliti	3,77
Gli ambienti sono confortevoli	3,72
Gli spazi sono facilmente identificabili	3,93
Accessibilità ai servizi generali e logistici	3,47
Servizi generali e logistici soddisfazione complessiva	3,94

SERVIZI ICT	AREA ICT (1-6)	DIPARTIMENTO/ CENTRO (1-6)	ATENE0 (1-6)
Rete cablata			
I tempi di realizzazione di nuovi punti rete sono adeguati			4,62
Wi-Fi - Eduroam			
La copertura di rete nelle aree comuni/aule è adeguata			4,22
Casella di posta elettronica individuale UniGe Microsoft 365			
La dimensione della casella di posta è sufficiente			4,80
L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo			4,64
La documentazione d'uso pubblicata sul sito dell'Area ICT è efficace			4,62
Servizi online			
(https://servizionline.unige.it/sol/personale/ta) - I servizi on line sono facilmente accessibili			4,64
(https://servizionline.unige.it/sol/personale/ta) - L'interfaccia dei servizi online è efficace			4,63
(https://servizionline.unige.it/sol/personale/ta) - Le operazioni che ho effettuato on line non hanno richiesto ulteriori interventi da parte mia (richiesta informazioni agli uffici, Area ICT, etc.)			4,58
Supporto informatico per postazioni e software			
Supporto informatico per le postazioni e per il software - L'assistenza è stata risolutiva	4,79	4,83	4,80
Supporto informatico per le postazioni e per il software - L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,38	4,70	4,48
Strumenti di aggiornamento delle pagine web di competenza dell'ufficio			
L'assistenza ricevuta è risolutiva			4,74
L'assistenza avviene in tempi adeguati			4,68
Piattaforma per il lavoro a distanza			
La piattaforma è adeguata			5,00
La piattaforma è di facile utilizzo			5,06
Il materiale informativo pubblicato sul sito dell'Area ICT è efficace			4,94
Supporto informatico per gli applicativi (Segreterie Studenti, U-Gov, CSA, IRIS, REF Building, WebMonitor, UNIGEDIDATTICA, Servizi on line, etc.)			
L'assistenza ricevuta è risolutiva			5,05
L'assistenza avviene in tempi adeguati			5,00
Servizi di rubrica			
I servizi sono adeguati alle esigenze			4,96
I servizi sono di facile utilizzo			5,02
La ricerca "per competenze" degli uffici è efficace			4,39
Accessibilità ai servizi ICT			4,37
Servizi ICT soddisfazione complessiva			4,61

SERVIZI CONTABILI	(1-6)
Supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)	4,79
Supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, Equitalia, limiti di spesa)	5,42
Supporto contabile per operazioni collegate al budget e alle scritture contabili	4,93
Accessibilità ai servizi contabili	4,60
Servizi contabili soddisfazione complessiva	4,87

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE (1-6)	
Sito web di Ateneo	
Le informazioni reperibili sul sito UniGe.it e sulla intranet di Ateneo, relative ai servizi dell'Ateneo a supporto del personale tecnico-amministrativo sono adeguate	3,95
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	3,80
Pagine web di Ateneo	
Soddisfazione per la facilità di navigazione del sito dell'Ateneo	3,85
Soddisfazione per la facilità di navigazione dell'intranet dell'Ateneo	3,96
Diffusione delle informazioni tramite i social network	
Facebook	4,18
X	3,74
YouTube	4,26
Instagram	4,35
LinkedIn	4,18
Telegram	4,59
Promozione dell'immagine dell'Ateneo	
Conosci e sei aggiornato/a sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati riguardo al patrimonio artistico di Ateneo	3,64
Conosci e sei aggiornato/a sulle azioni intraprese dall'Ateneo per migliorare la sostenibilità energetica ed ambientale	3,49
Accessibilità alla comunicazione e informazione	3,43
Comunicazione e informazione soddisfazione complessiva	3,80

SERVIZI PRIORITARI - INDICARE 3 SERVIZI, DAL PIÙ IMPORTANTE (CLASSIFICA 1) AL MENO IMPORTANTE (CLASSIFICA 3)	CLASSIFICA 1	CLASSIFICA 2	CLASSIFICA 3
Servizi amministrativi al personale	30,55%	21,91%	15,35%
Servizi ICT	24,59%	15,35%	16,39%
Servizi economici al personale	10,58%	21,01%	13,11%
Sviluppo organizzativo	10,43%	10,43%	12,37%
Informazione e comunicazione	8,05%	9,84%	18,48%
Servizi generali e logistici	5,37%	7,90%	10,73%
Servizi di supporto agli acquisti	4,32%	6,11%	4,17%
Servizi contabili	3,28%	4,77%	6,71%
Servizi di supporto al RUP	2,83%	2,68%	2,68%