



**UNIMORE**  
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI  
MODENA E REGGIO EMILIA

---

**Artificial Intelligence Research  
and Innovation Center (AIRI)**

## **Laboratorio AIRI**

# **Soddisfazione del Committente**

Redatto con riferimento a:

Requisiti per l'accreditamento istituzionale delle strutture di ricerca industriale e trasferimento tecnologico della Regione Emilia-Romagna





**UNIMORE**

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI  
MODENA E REGGIO EMILIA

---

**Artificial Intelligence Research  
and Innovation Center (AIRI)**

## Revisioni

<b>Nr.</b>	<b>Data</b>	<b>Modifiche</b>
00	05/08/2011	Prima stesura
01	16/09/2011	Revisione interna
02	14/10/2011	Modifiche in seguito a pre-audit
03	08/05/2019	Revisione interna a seguito della modifica del disciplinare
04	08/01/2020	Revisione in seguito al cambio di Denominazione del Centro in AIRI



**UNIMORE**

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI  
MODENA E REGGIO EMILIA

---

**Artificial Intelligence Research  
and Innovation Center (AIRI)**

## **Indice**

PREMESSA .....	4
QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE .....	5
SCHEDA PER RECLAMI DEL COMMITTENTE .....	6



## **Premessa**

Questo Allegato completa la definizione delle procedure P13.1 Misura della soddisfazione e P13.2 Gestione dei reclami, fornendo due strumenti di lavoro:

- Un breve questionario per la misura della soddisfazione del committente, di cui si richiederà la compilazione al termine di ciascun progetto. I vari questionari saranno raccolti e sottoposti ad analisi da parte dello SQT allo scopo di individuare eventuali difetti dell'organizzazione e definire possibili linee di miglioramento.
- Una scheda per la formulazione di reclami da parte del committente, ai quali il Laboratorio si impegna a rispondere entro due settimane. Inoltre le varie schede saranno sottoposte ad analisi da parte dello SQT allo scopo di individuare eventuali difetti dell'organizzazione e definire possibili linee di miglioramento.

Al termine di ciascun progetto il committente sarà invitato a esprimere il suo grado di soddisfazione compilando il questionario. Inoltre, in qualunque momento il committente potrà elevare reclami ai quali il Laboratorio è tenuto a rispondere compiutamente e in tempi definiti (tipicamente due settimane).

## **Versione online**

Dal 2019 è attiva analoga modulistica online realizzata mediante Google Form, con contenuti conformi al presente documento. Il Direttore viene informato via email della compilazione di un questionario ed è abilitato alla raccolta dei dati.



## Questionario sulla soddisfazione del committente

<b>Nome e cognome</b>				
<b>Azienda committente</b>				
<b>Contratto</b>				
<b>Progetto</b>				
<b>È la prima volta che si avvale del Laboratorio</b>	<input type="checkbox"/> Sì		<input type="checkbox"/> No	
<b>Se non è la prima volta, ha trovato i servizi:</b>	<input type="checkbox"/> Migliorati	<input type="checkbox"/> Invariati	<input type="checkbox"/> Peggiorati	
<b>Valutazione di soddisfazione (min 1 max 4)</b>	1	2	3	4
A. Chiarezza delle condizioni contrattuali				
B. Competenza tecnica del personale				
C. Disponibilità e flessibilità del personale				
D. Rispetto della tempistica prevista				
E. Rispondenza dei risultati alle aspettative				
F. Completezza e chiarezza della documentazione				
G. Giudizio complessivo				
<b>Suggerimenti e note</b>				

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



## Scheda per reclami del committente

<b>Nome e cognome</b>	
<b>Azienda committente</b>	
<b>Contratto</b>	
<b>Progetto</b>	
<b>Motivo del reclamo</b>	
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei tempi di lavoro o della scadenza delle consegne	
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto delle specifiche di progetto che sono stati fornite	
<input type="checkbox"/> Ritardo nella comunicazione di difficoltà, ritardi o deviazioni dal programma	
<input type="checkbox"/> Ritardo nell'invio delle relazioni intermedie o della relazione finale	
<input type="checkbox"/> Cattiva qualità delle relazioni intermedie o della relazione finale	
<input type="checkbox"/> Cattiva qualità dei risultati intermedi o del risultato finale	
<input type="checkbox"/> Mancata comunicazione di operazioni eseguite da soggetti esterni o subappaltati	
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei termini e delle modalità di fatturazione stabiliti	
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto della protezione dei risultati e delle informazioni riservate	
<input type="checkbox"/> Altro:	
<b>Dettagli del reclamo</b>	

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_