

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2023

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

ANAGRAFICA

1. Dipartimento/Struttura di appartenenza	Frequenza	% Frequenza
Dipartimenti, scuole e centri dell'Area di scienze della vita e della salute e dell'Area di scienze ed ingegneria	31	19%
Dipartimenti, scuole e centri dell'Area di scienze economiche e giuridiche e dell'Area di scienze umanistiche	18	11%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze della vita e della salute o dell'Area di scienze ed ingegneria	14	8%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze economiche e giuridiche o dell'Area di scienze umanistiche	13	8%
Direzioni/sistema bibliotecario - servizi centrali	90	54%
Totale	166	100%

2. Incarico istituzionale	Frequenza	% Frequenza
Altro incarico / Nessun incarico	137	82,5%
Direttore Generale; Dirigente; Responsabile/Segretario Amministrativo; Responsabile di Area; Capo Ufficio; Responsabile di struttura complessa	29	17,5%
Totale	166	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2023

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

10. In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario o segretario), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	18	85,7%
Strutture Decentrate	3	14,3%
Totale	21	100%

12. In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	36	92,3%
Strutture Decentrate	3	7,7%
Totale	39	100%

14. In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, pensioni, esenzioni...) si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	51	98,1%
Strutture Decentrate	1	1,9%
Totale	52	100%

24. In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	31	64,6%
Strutture Decentrate	17	35,4%
Totale	48	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	GP2023		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
					Varianza	Media GP grandi atenei			
In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario o segretario)	11. Indichi il livello di soddisfazione	21	14%	5,14	1,13	4,60	4,59	4,59	5,28
Totale macrodomanda				5,14	1,13	4,60	4,59	4,59	5,28
In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)	13. Indichi il livello di soddisfazione	39	26%	4,77	1,81	4,31	4,37	4,37	4,45
Totale macrodomanda				4,77	1,81	4,31	4,37	4,37	4,45
In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)	15. Indichi il livello di soddisfazione	52	34%	4,90	1,23	4,50	4,49	4,49	4,69
Totale macrodomanda				4,90	1,23	4,50	4,49	4,49	4,69
In riferimento al processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato	16. Il processo di valutazione è chiaro	115	76%	4,03	2,29	4,14	4,01	4,01	4,04
	17. Le azioni correttive post-valutazione (formazione, etc.) sono adeguate	115	76%	3,82	2,43	3,80	3,74	3,74	3,68
	18. I tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti	115	76%	4,57	1,77	4,25	4,07	4,07	4,21
Totale macrodomanda				4,14	2,25	4,06	3,94	3,94	3,98
In riferimento al processo di valutazione delle performance in qualità di soggetto valutatore	19. Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	29	19%	4,66	1,38	4,43	4,29	4,29	4,57
Totale macrodomanda				4,66	1,38	4,43	4,29	4,29	4,57
In riferimento alla formazione del personale	20. Le procedure di accesso sono chiare	107	71%	4,55	1,78	4,23	4,26	4,26	4,14
	21. Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo	107	71%	3,94	1,81	3,64	3,75	3,75	3,52
	22. L'offerta formativa è ampia	107	71%	4,01	1,90	3,63	3,69	3,69	3,41
	23. L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	107	71%	4,03	1,73	3,73	3,88	3,88	3,59
Totale macrodomanda				4,13	1,85	3,81	3,90	3,90	3,66
In riferimento al rimborso missioni	25. Indichi il livello di soddisfazione	48	32%	4,71	1,66	4,44	4,48	4,48	4,62
Totale macrodomanda				4,71	1,66	4,44	4,48	4,48	4,62
In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo	26. Indichi il livello di soddisfazione	29	19%	4,34	1,66	4,13	4,13	4,13	4,27
Totale macrodomanda				4,34	1,66	4,13	4,13	4,13	4,27
Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	27. Indichi il livello di soddisfazione	150	99%	4,45	1,62	4,11	4,15	4,15	4,11
Totale macrodomanda				4,45	1,62	4,11	4,15	4,15	4,11
Totale complessivo				4,29	1,93	4,27	4,26	4,26	4,40

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2023

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

31. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	33	57,9%
Strutture Decentrate	24	42,1%
Totale	57	100%

34. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	80	82,5%
Strutture Decentrate	17	17,5%
Totale	97	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	GP2023			Media GP complessiva	Media Verona GP2022
					Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP		
In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi	32. Le procedure sono chiare	57	37%	3,79	2,42	3,68	3,79	4,12	
	33. I tempi sono adeguati	57	37%	4,00	2,21	3,49	3,63	4,02	
Totale macrodomanda				3,89	2,31	3,58	3,71	4,07	
In riferimento agli interventi di manutenzione	35. Indichi il livello di soddisfazione	96	62%	4,33	2,04	3,74	3,85	4,21	
Totale macrodomanda				4,33	2,04	3,74	3,85	4,21	
	36. Gli ambienti sono puliti	146	94%	3,95	2,69	3,92	3,95	4,06	
	37. Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili	146	94%	4,34	2,02	3,98	4,11	4,44	
In riferimento ai servizi generali e alla logistica	38. La temperatura è confortevole	147	95%	3,68	2,52	3,75	3,82	3,58	
	39. La sicurezza di persone e cose è adeguata	143	92%	4,36	2,15	3,92	4,09	4,23	
	40. I servizi postali e di protocollo sono adeguati	136	88%	4,67	1,63	4,45	4,54	4,76	
	41. Il servizio mensa/punti di ristoro è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	75	48%	3,52	2,60	3,17	3,28	3,91	
Totale macrodomanda				4,13	2,38	3,86	3,97	4,16	
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	42. Le azioni intraprese sono efficaci	127	82%	3,72	2,20	3,57	3,57	3,70	
Totale macrodomanda				3,72	2,20	3,57	3,57	3,70	
Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi di campus	43. Indichi il livello di soddisfazione	155	100%	3,95	1,70	3,61	3,65	3,85	
Totale macrodomanda				3,95	1,70	3,61	3,65	3,85	
Totale complessivo				4,06	2,26	3,67	3,75	4,00	

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2023

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

C) CONTABILITA' E STIPENDI

47. In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget), si è prevalentemente rivolto a

	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	37	80,4%
Strutture Decentrate	9	19,6%
Totale	46	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

C) CONTABILITA' E STIPENDI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	GP2023		Media GP complessiva	Media Verona GP2022
						Media GP grandi atenei	Media GP complessiva		
In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)	48. Indichi il livello di soddisfazione	46	55%	4,52	1,86	4,27	4,30	4,30	4,73
Totale macrodomanda				4,52	1,86	4,27	4,30	4,30	4,73
In riferimento al supporto informativo agli stipendi	49. Indichi il livello di soddisfazione	61	73%	4,52	1,95	4,52	4,52	4,52	4,41
Totale macrodomanda				4,52	1,95	4,52	4,52	4,52	4,41
Complessivamente, in riferimento al supporto alla contabilità e degli stipendi	50. Indichi il livello di soddisfazione	83	100%	4,53	1,79	4,40	4,43	4,43	4,40
Totale macrodomanda				4,53	1,79	4,40	4,43	4,43	4,40
Totale complessivo				4,53	1,84	4,40	4,42	4,42	4,51

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2023

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

54. In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)

Indichi la frequenza di utilizzo

	Frequenza	% Frequenza
Annuale	7	4,7%
Giornaliera	93	62,0%
Mai	25	16,7%
Mensile	25	16,7%
Totale	150	100%

56. In riferimento al servizio Help-Desk informatico

Indichi la frequenza di utilizzo

	Frequenza	% Frequenza
Annuale	54	36,0%
Giornaliera	24	16,0%
Mai	10	6,7%
Mensile	62	41,3%
Totale	150	100%

57. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a

Amministrazione Centrale

Strutture Decentrate

Totale

	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	98	70,0%
Strutture Decentrate	42	30,0%
Totale	140	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2023			Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
				Media	Varianza	Media GP grandi atenei			
In riferimento alla rete Wi-Fi	51. Indichi il livello di soddisfazione	138	92%	4,65	1,45	4,29	4,32	4,71	4,71
Totale macrodomanda				4,65	1,45	4,29	4,32	4,71	
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	52. Indichi il livello di soddisfazione	147	98%	4,27	1,90	4,26	4,32	4,28	4,28
Totale macrodomanda				4,27	1,90	4,26	4,32	4,28	
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	53. Indichi il livello di soddisfazione	146	97%	4,77	1,27	4,62	4,69	4,68	4,68
Totale macrodomanda				4,77	1,27	4,62	4,69	4,68	
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	55. Indichi il livello di soddisfazione	119	79%	4,25	1,22	4,27	4,26	4,26	4,26
Totale macrodomanda				4,25	1,22	4,27	4,26	4,26	
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	58. Indichi il livello di soddisfazione	140	93%	4,51	1,78	4,50	4,46	4,47	4,47
Totale macrodomanda				4,51	1,78	4,50	4,46	4,47	
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	59. Indichi il livello di soddisfazione	150	100%	4,47	1,47	4,32	4,28	4,44	4,44
Totale macrodomanda				4,47	1,47	4,32	4,28	4,44	
Totale complessivo				4,49	1,55	4,38	4,39	4,48	

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

E) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	GP2023			Media GP complessiva	Media Verona GP2022
					Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP		
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	60. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	142	99%	4,05	1,76	3,80	3,91	3,84	
	61. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	139	97%	3,85	2,03	3,59	3,73	3,55	
	62. La modalità di accesso ai servizi è chiara	141	98%	3,86	1,67	3,72	3,85	3,78	
	63. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	140	97%	4,29	1,79	4,16	4,22	4,10	
	64. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	136	94%	3,82	2,03	3,64	3,64	3,71	
Totale macrodomanda				3,97	1,88	3,78	3,87	3,80	
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	65. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	124	86%	4,19	1,68	4,03	4,07	3,94	
Totale macrodomanda				4,19	1,68	4,03	4,07	3,94	
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	66. Indichi il livello di soddisfazione	144	100%	3,99	1,66	3,82	3,88	3,70	
Totale macrodomanda				3,99	1,66	3,82	3,88	3,70	
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	67. Il sito dell'Ateneo	136	94%	3,95	1,69	3,88	3,86	3,82	
	68. Il sito/la pagina di Dipartimento	121	84%	3,98	1,68	3,91	3,87	3,83	
	69. Il sito/la pagina del Corso di Studi	104	72%	3,83	1,70	3,91	3,86	3,83	
	70. L'Intranet dell'Ateneo	140	97%	4,20	1,73	3,99	3,99	4,16	
Totale macrodomanda				4,00	1,71	3,92	3,89	3,92	
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	71. Facebook	44	31%	4,02	1,93	4,01	4,08	4,15	
	72. X (ex Twitter)	25	17%	3,56	2,26	3,61	3,68	4,05	
	73. Linkedin	42	29%	4,07	2,07	3,88	3,93	4,06	
	74. Instagram	49	34%	4,16	1,97	4,04	4,07	4,07	
Totale macrodomanda				4,01	2,03	3,89	3,94	4,10	
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	75. Indichi il livello di soddisfazione	142	99%	4,07	1,36	3,79	3,84	3,84	
Totale macrodomanda				4,07	1,36	3,79	3,84	3,84	
Totale complessivo				4,01	1,77	3,87	3,92	3,86	

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

F) DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	GP2023		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
					Varianza	Media GP grandi atenei			
In merito ai servizi della Direzione Affari Istituzionali:	76. Ha usufruito dei servizi di supporto e istruttoria nella stesura di accordi, convenzioni, contratti e altri atti a valenza esterna stipulati a livello d'Ateneo? Se sì, indichi il livello di soddisfazione	36	73%	4,11	1,87	n.d.	n.d.	n.d.	4,00
	77. Ha usufruito dei servizi di coordinamento e supporto per adempimenti inerenti alla tutela della privacy, al trattamento dei dati personali e alla sicurezza delle informazioni? Se sì, indichi il livello di soddisfazione	44	90%	4,70	1,61	n.d.	n.d.	n.d.	4,33
Totale macrodomanda				4,44	1,79	n.d.	n.d.	4,17	
In riferimento ai servizi di istruttoria:	78. Il servizio fornito è efficace	36	73%	4,00	1,54	n.d.	n.d.	n.d.	4,09
	79. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	36	73%	3,58	1,68	n.d.	n.d.	n.d.	3,70
Totale macrodomanda				3,79	1,63	n.d.	n.d.	3,90	
In riferimento ai servizi inerenti alla privacy, il trattamento dei dati personali e la sicurezza delle informazioni:	80. Il servizio fornito è efficace	44	90%	4,55	1,79	n.d.	n.d.	n.d.	4,28
	81. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	44	90%	4,30	2,12	n.d.	n.d.	n.d.	3,97
Totale macrodomanda				4,42	1,95	n.d.	n.d.	4,13	
Totale complessivo				4,24	1,87	n.d.	n.d.	4,06	

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

G) REPORTING

Macrodomanda	Domanda	GP2023						Media GP complessiva	Media Verona GP2022
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei			
In riferimento al servizio di richiesta dati	83. Il servizio di reporting fornito è efficace	49	96%	4,88	1,61	n.d.	n.d.	5,10	
	84. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	51	100%	4,94	1,78	n.d.	n.d.	5,15	
	85. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	42	82%	4,57	1,96	n.d.	n.d.	4,85	
Totale macrodomanda				4,81	1,77	n.d.	n.d.	5,04	
In riferimento alla qualità del servizio di reporting	86. Indichi il livello di soddisfazione	51	100%	4,61	1,88	n.d.	n.d.	4,92	
Totale macrodomanda				4,61	1,88	n.d.	n.d.	4,92	
Totale complessivo				4,76	1,80	n.d.	n.d.	5,01	

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2023

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

H) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

89. Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza
Migliore	46	32,9%
Non so	17	12,1%
Peggior	8	5,7%
Uguale	69	49,3%
Totale	140	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023
 Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

H) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2023		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
				Media	Varianza			
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi	87. Indichi il livello di soddisfazione	139	100%	4,39	1,53	4,12	4,10	4,22
Totale macrodomanda				4,39	1,53	4,12	4,10	4,22
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi	88. Indichi il livello di soddisfazione	114	82%	4,31	1,61	4,08	4,08	4,12
Totale macrodomanda				4,31	1,61	4,08	4,08	4,12
Totale complessivo				4,35	1,56	4,10	4,09	4,17

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.