



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE

## INFORMATIVA INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

### **Informativa per il trattamento dei dati personali raccolti durante indagini di customer satisfaction.**

Il Regolamento Generale sulla Protezione dei dati Personali (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016) d'ora in avanti GDPR, prevede la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati di carattere personale come diritto fondamentale.

La presente informativa è resa in quanto l'Ateneo intende sottoporle un questionario volto a rilevare il Suo gradimento sui servizi tecnico amministrativi offerti dall'Ateneo, con lo scopo principale di miglioramento dei servizi stessi e in adesione anche al progetto GOOD PRACTICE, per mezzo del quale sarà anche possibile ottenere un benchmark con altri atenei da tutta Italia. Nella sua qualità di interessato dal trattamento dei dati la informiamo che:

#### **TITOLARE DEL TRATTAMENTO.**

Titolare del trattamento dei dati personali conferiti volontariamente o acquisiti automaticamente dal software utilizzato per la compilazione del questionario è l'Università degli Studi di Firenze, con sede in Firenze, Piazza San Marco, 4 telefono 055 27571, e-mail [urp@unifi.it](mailto:urp@unifi.it), pec: [ateneo@pec.unifi.it](mailto:ateneo@pec.unifi.it).

#### **RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI.**

Il Responsabile della protezione dei dati (RPD) è il Dott. Massimo Benedetti, Firenze, via G. La Pira, 4 telefono. 055 2757667 e-mail [privacy@adm.unifi.it](mailto:privacy@adm.unifi.it).

#### **FINALITÀ' DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA**

Nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza, pertinenza e necessità di cui all'art. 5, paragrafo 1 del GDPR, l'Università degli Studi di Firenze, in qualità di Titolare del trattamento, provvederà al trattamento dei dati personali raccolti automaticamente dal software o forniti volontariamente al momento della compilazione del questionario solo per finalità connesse allo svolgimento dei propri compiti istituzionali di pubblico interesse di cui è investita.

In particolare, i dati di cui sopra saranno raccolti e trattati, con modalità manuale, cartacea e informatizzata, mediante il loro inserimento in archivi cartacei e/o informatici per il perseguimento delle seguenti finalità:

- rilevare la sua opinione in ordine ai servizi tecnico-amministrativi offerti dall'Ateneo;
- valutare la Performance di Ateneo e delle Strutture in cui è articolata;
- consentire un'analisi comparativa tra gli atenei italiani al fine di migliorare i servizi tecnico-amministrativi offerti (benchmarking);
- finalità statistiche e d'indagine.

#### **TIPOLOGIA DI DATI E MODALITÀ' DI TRATTAMENTO**

**I DATI REGISTRATI DAL SOFTWARE**, ovvero quelle informazioni registrate automaticamente dal software utilizzato per la compilazione on line dei questionari (come la sua matricola, il suo indirizzo e-mail, la compilazione del questionario, la data e l'ora dell'ultima operazione) sono raccolti e trattati al solo fine di consentire l'invio di solleciti in maniera automatica agli interessati che non hanno compilato il questionario, evitando la reiterata richiesta di compilazione dello stesso al medesimo utente.

**I DATI FORNITI CON IL QUESTIONARIO**, ovvero le risposte fornite durante la compilazione, sono raccolte dal Titolare per le finalità sopra indicate. Tali dati non sono raccolti per essere associati ad interessati identificati. Il Titolare, in alcun modo e per nessun motivo, compirà operazioni di interconnessione dei dati al fine di risalire alla sua identità attraverso elaborazioni e associazioni con altri dati detenuti. Va comunque segnalato che in virtù della risposta a



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

particolari domande di profilo (come la provenienza, la scuola o la struttura di appartenenza), che potrebbero restringere notevolmente il numero dei soggetti, potrebbe essere possibile l'identificazione, seppur involontaria, dell'interessato. Una volta raccolti, tali dati sono trasmessi, in forma assolutamente anonima, anche al Politecnico di Milano (MIP) per la loro rielaborazione ai fini dell'attuazione del progetto Good Practice.

## **CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI ED EVENTUALE TRASFERIMENTO DEI DATI**

I dati trattati per le finalità di cui sopra saranno accessibili ai dipendenti e collaboratori assegnati ai competenti uffici dell'Università degli Studi di Firenze, che, nella loro qualità di referenti per la protezione dei dati e/o amministratori di sistema e/o incaricati al trattamento saranno a tal fine adeguatamente istruiti dal Titolare.

Il Titolare potrà comunicare i dati personali da lei forniti anche ad altre amministrazioni pubbliche qualora queste debbano trattare i medesimi per eventuali procedimenti di propria competenza istituzionale nonché a tutti quei soggetti pubblici ai quali, in presenza dei relativi presupposti, la comunicazione è prevista obbligatoriamente da disposizioni comunitarie, norme di legge o regolamento.

Le risposte date ai questionari saranno dal Titolare trasmesse, solo in forma anonima, al Politecnico di Milano (MIP) per la rielaborazione.

La gestione e la conservazione dei dati personali raccolti dall'Università degli Studi di Firenze avviene su server ubicati all'interno dell'Università e/o su server esterni di fornitori che, per finalità di gestione tecnica del sistema informatizzato, potrebbero venire a conoscenza dei dati personali degli interessati. I soggetti di cui sopra saranno debitamente nominati come Responsabili del trattamento a norma dell'art. 28 del GDPR.

I dati raccolti nell'ambito di questo trattamento non saranno oggetto di trasferimento in Paesi non appartenenti all'UE.

## **PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI:**

I dati raccolti per questo trattamento sono conservati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti.

## **DIRITTI DELL'INTERESSATO**

L'interessato ha diritto di richiedere all'Università degli Studi di Firenze, quale Titolare del trattamento, ai sensi degli artt.15, 16, 17, 18, 19 e 21 del GDPR:

- l'accesso ai propri dati personali ed a tutte le informazioni di cui all'art.15 del GDPR;
- la rettifica dei propri dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti;
- la cancellazione dei propri dati, fatta eccezione per quelli contenuti in atti che devono essere obbligatoriamente conservati dall'Università e salvo che sussista un motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, la limitazione del trattamento ove ricorra una delle ipotesi di cui all'art.18 del GDPR.

L'interessato ha altresì il diritto:

- di opporsi al trattamento dei propri dati personali, fermo quanto previsto con riguardo alla necessità ed obbligatorietà del trattamento ai fini dell'instaurazione del rapporto;  
di revocare il consenso eventualmente prestato per i trattamenti non obbligatori dei dati, senza con ciò pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca

## **MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI**

L'interessato potrà esercitare tutti i diritti di cui sopra inviando una e-mail al Responsabile della Protezione dei dati al seguente indirizzo e-mail: [privacy@adm.unifi.it](mailto:privacy@adm.unifi.it)



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE

**RECLAMO**

L'interessato ha diritto anche di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali ai sensi dell'art.77 del GDPR (<http://www.garanteprivacy.it>).

**OBBLIGATORIETA' O MENO DEL CONFERIMENTO DEI DATI:**

A parte quanto specificato per i dati di navigazione, l'utente è libero di fornire o meno i propri dati personali. Il conferimento di tali dati è necessario per prendere parte alla rilevazione del gradimento.

Maggiori informazioni sulla protezione dei dati personali sono disponibili sul sito istituzionale all'indirizzo <https://www.unifi.it/vp-11360-protezione-dati.html>.