

Quadro di riepilogo delle domande individuate per il calcolo della performance delle strutture - sezione customer satisfaction

Dipartimento di Formazione, Lingue, Intercultura, Letterature e Psicologia (FORLILPSI)

	NUMERO RISPONDENTI 2018	NUMERO RISPONDENTI 2019	MEDIA 2018	TARGET	MEDIA 2019	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	361,29		4,009	4,059			

\* media ponderata

INDAGINE	DOMANDE	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2019	NUMERO RISP.	VARIAZIONE	
Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	<b>Dom. 7 DDA (solo Struttura Decentrate)</b> Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale tecnico e docente (nominato commissario)	4,625	7,43				
	<b>Dom. 8 DDA (solo SD) Supporto per l'attivazione assegni di ricerca</b>						
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	4,333	13,29				
	<i>b. Il supporto fornito è utile</i>	4,312	13,29				
	<i>c. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	3,989	13,29				
	<b>Dom. 12 DDA (solo SD)</b> Soddisfazione in riferimento al pagamento dei compensi conto terzi	3,245	15,14				
	<b>Dom. 13 DDA (solo SD)</b> Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors	3,530	14				
	<b>Dom. 22 DDA Facilità di navigazione</b>						
	<i>b. Il sito/la pagina di Dipartimento</i>	3,814	75,29				
	<i>c. Il sito/la pagina del Corso di Studi</i>	4,079	228				
	<b>Dom. 32 DDA (solo SD) Supporto alla Didattica per la gestione delle Ammissioni (LM, L, Dottorato), Piani di Studio, riconoscimento esami e trasferimento.</b>						
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	4,196	46				
	<i>b. Il supporto fornito è utile</i>	4,587	46				
	<i>c. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,478	46				
	<b>Dom. 33 DDA (solo SD) Supporto alla Didattica (Appelli di esame e Appelli di laurea)</b>						
	<i>a. Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato</i>	4,367	109				
	<i>b. Il supporto alla gestione dell'allocazione delle aule degli appelli d'esame è adeguato</i>	4,477	109				
	<i>c. Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato</i>	4,404	109				
	<b>Dom. 34 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori</b>	4,152	33				
	<b>Dom. 35 DDA Laboratori didattici</b>						
	<i>b. Le attrezzature sono adeguate</i>	2,909	9,43				
	<i>c. Il supporto tecnico è adeguato</i>	2,970	9,43				
	<i>d. Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati</i>	2,985	9,43				
	<b>Dom. 37 DDA (solo SD) Supporto ai Processi di accreditamento e valutazione nazionale ANVUR (VQR - SUA RD)</b>						
	<i>a. Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile</i>	3,386	6,29				
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	3,250	6,29				
	<b>Dom. 39 DDA (solo SD) Informazioni e promozione sui bandi e opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE</b>						
	<i>a. Le informazioni fornite sono chiare</i>	3,486	15,29				
	<i>b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca</i>	3,421	15,29				
	<i>c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati</i>	3,552	15,29				
	<b>Dom. 40 DDA (solo SD) Informazioni e promozione sui bandi e opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE</b>						
	<i>a. Le informazioni fornite sono chiare</i>	4,000	10,43				
	<i>b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca</i>	3,822	10,43				
	<i>c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati</i>	3,918	10,43				
	<b>Dom. 41 DDA (solo SD) Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI</b>						
	<i>a. Il supporto fornito è utile</i>	3,703	13				
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	3,571	13				
	<b>Dom. 42 DDA (solo SD) Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI</b>						
	<i>a. Il supporto fornito è utile</i>	3,593	8,43				
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	3,593	8,43				
	<b>Dom. 45 DDA (solo SD)</b> Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	3,500	6				
	<b>Dom. 46 DDA (solo SD)</b> Soddisfazione in riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	2,667	3				
	<b>Dom. 47 DDA (solo SD)</b> Soddisfazione in riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	3,657	9,57				
	<b>Dom. 50 DDA</b> Laboratori didattici: Adeguatezza del supporto tecnico è adeguato	2,934	10,86				
	<b>Dom. 58 DDA</b> Soddisfazione complessiva, rispetto a tutti gli aspetti considerati, del supporto tecnico-amministrativo ricevuto dalle Strutture Decentrate	3,734	70,29				
	Questionario studenti anni successivi (CS2)	<b>Dom. 19 CS2 - Servizio di internazionalizzazione</b>					
		<i>a. Adeguatezza delle informazioni relative alla internazionalizzazione</i>	3,846	65			
	<b>Dom. VA 02</b> Valutazione complessiva della competenza del personale amministrativo del Dipartimento	4,499	68,29				
	<b>Dom. VA 03</b> Valutazione complessiva dei tempi di risoluzione dei problemi presentati al personale del Dipartimento	4,102	68,29				
	<b>Dom. VA 04</b> Riesci a individuare chiaramente le funzioni assegnate alle singole unità di personale e a capire a chi rivolgerti per ottenere il servizio richiesto	4,486	68,29				
	<b>Dom. VA 05</b> Valutazione complessiva della disponibilità del personale amministrativo del Dipartimento	4,371	68,29				
	<b>Dom. VA06a</b> Acquisti beni e servizi per importi fino a € 40.000	2,391	40,43				
	<b>Dom. VA06b</b> Dottorato di ricerca (se sede amministrativa)	3,900	34,86				

<b>Questionario Customer Dipartimenti</b>	<b>Dom. VA06c</b> Gestione amministrativo-contabile delle convenzioni conto terzi e/o trials clinici	2,731	23,43			
	<b>Dom. VA06d</b> Gestione amministrativo-contabile e monitoraggio dei progetti di ricerca	3,486	38,57			
	<b>Dom. VA06e</b> Gestione pratiche di autorizzazione incarichi extra impiego	4,358	41			
	<b>Dom. VA06f</b> Liquidazione delle missioni	3,747	49,14			
	<b>Dom. VA06g</b> Reclutamento personale esterno (assegnisti, borsisti, collaborazioni esterne)	3,773	38,57			
	<b>Dom. VA06h</b> Supporto alla didattica	3,413	45			
	<b>Dom. VA06i</b> Supporto all'organizzazione di convegni e seminari (se erogato)	3,110	40,71			
	<b>Dom. VA06l</b> Trasparenza e comunicazione (verbalizzazione sedute organi; comunicazione via web, comunicazione e informazione istituzionale; conflitti di interesse)	4,463	49,86			
	<b>Dom. VA 07</b> Valutazione complessiva della gestione amministrativa del Dipartimento	4,212	68,29			

Il numero dei rispondenti è la somma dei rispondenti 2018 LILSI e SCIFOPSI, a cui è sottratta la quota di 1/7 dei rispondenti del LILSI, aggiunta invece al DILEF