

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

Area Servizi alla Didattica

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	3211	5169	3,370	3,470	3,425	0,055	50,00%

* media ponderata

INDAGINE	DOMANDE	PUNTEGGIO 2017	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	VARIAZIONE
Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	Dom. 32 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto per la gestione delle Ammissioni (LM, L, Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti					
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	4,037	54	4,000	50	-0,037
	<i>b. Il supporto fornito è utile</i>	4,222	54	4,100	50	-0,122
	<i>c. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,241	54	4,140	50	-0,101
	Dom. 34 DDA (solo Amministrazione Centrale) Soddisfazione complessiva in merito al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	3,746	63	3,724	58	-0,022
	Dom. 36 DDA Soddisfazione relativa al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog)	4,036	1010	4,122	973	0,086
	Dom. 37 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto ai processi di accreditamento e valutazione nazionale ANVUR (VQR – SUA RD)					
	<i>a. Il supporto ricevuto dall'help-desk/ personale interno all'Ateneo è utile</i>	3,830	94	3,786	56	-0,044
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	3,840	94	3,839	56	-0,001
	Dom. 38 DDA (solo Amministrazione Centrale) Soddisfazione complessiva al supporto alla didattica	3,993	1137	4,044	1100	0,051
	Dom. 51 DDA Soddisfazione complessiva al supporto amministrativo ricevuto dalla scuola di dottorato	3,731	350	3,952	357	0,221
Questionario studenti I anno (CS1)	Dom. 25 CS1 Servizi di Segreteria on-line					
	<i>a. Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line sono completi e di semplice utilizzo</i>	3,414	278	3,412	439	-0,002
	<i>b. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate</i>	3,921	278	3,861	439	-0,060
	Dom. 28 CS1 Servizi di Segreteria allo sportello					
	<i>a. La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi</i>	3,504	262	3,675	400	0,171
	<i>b. Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati</i>	3,042	262	3,160	400	0,118
	<i>c. L'attesa allo sportello è accettabile</i>	3,263	262	2,943	400	-0,320
	Dom. 29 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti	3,551	312	3,542	668	-0,009
	Dom. 40 CS1 Soddisfazione studentesca per il supporto ricevuto dagli uffici/strutture che gestiscono i Servizi di Diritto allo Studio					
	<i>d. Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)</i>	3,941	34	4,318	88	0,377
<i>e. Attività di tutoraggio</i>	4,110	100	4,516	312	0,406	
Questionario studenti anni successivi (CS2)	Dom. 19 CS2 Servizio di Internazionalizzazione					
	<i>a. Le informazioni sui programmi internazionali sono adeguate</i>	2,739	157	3,669	483	0,930
	<i>b. Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato</i>	3,070	157	3,041	483	-0,029
	Dom. 20 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di internazionalizzazione	3,191	157	3,522	483	0,331
	Dom. 22 CS2 Servizi di Segreteria on-line					
	<i>a. Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line sono completi e di semplice utilizzo</i>	3,193	1344	3,205	2458	0,012
	<i>b. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate</i>	3,847	1344	3,504	2458	-0,343
	Dom. 25 CS2 Servizi di Segreteria allo sportello					
	<i>a. La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi</i>	3,343	1614	3,548	2092	0,205
	<i>b. Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati</i>	2,591	1614	2,751	2092	0,160
	<i>c. L'attesa allo sportello è accettabile</i>	2,932	1614	2,740	2092	-0,192
	Dom. 26 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti	3,154	1693	3,349	3329	0,195
	Dom. 37 CS2 Soddisfazione studentesca per il supporto ricevuto dagli uffici/strutture che gestiscono i Servizi di Diritto allo Studio					
<i>d. Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)</i>	3,525	284	3,846	654	0,321	
<i>e. Attività di tutoraggio</i>	3,834	458	4,153	1135	0,319	
Questionario Benessere organizzativo (solo rispondenti da Area)	Dom. C01 B.O. Equità nell'assegnazione del carico di lavoro	2,783	69	2,889	72	0,106
	Dom. E01 B.O. Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro	4,043	69	3,972	72	-0,071
	Dom. E03 B.O. Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	3,333	69	3,722	72	0,389
	Dom. E04 B.O. Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	3,725	69	3,611	72	-0,114
	Dom. M01 B.O. Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,159	69	3,236	72	0,077
	Dom. M02 B.O. Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al proprio lavoro	3,043	69	3,194	72	0,151
	Dom. M04 B.O. Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati	2,884	69	2,903	72	0,019
	Dom. N01 B.O. Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro	2,841	69	2,958	72	0,117
	Dom. N03 B.O. I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	3,029	69	2,986	72	-0,043