

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

Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	4757	8534	3,824	3,924	3,765	-0,059	50,00%

\* media ponderata

INDAGINE	DOMANDE	PUNTEGGIO 2017	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	VARIAZIONE
Questionario Personale Tecnico Amministrativo (PTA)	<b>Dom. 22 PTA Comunicazione – Informazioni fornite dall'Ateneo</b>					
	<i>c. La modalità di accesso ai servizi è chiara</i>	3,396	965	3,703	836	0,307
	<b>Dom. 23 PTA Facilità di navigazione rispetto alle informazioni fornite</b>					
	<i>d. L'intranet dell'Ateneo</i>	3,949	789	4,000	717	0,051
	<b>Dom. 27 PTA Rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)</b>					
	<i>a. La connessione di rete è sempre disponibile</i>	4,117	950	4,156	838	0,039
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	4,196	949	4,201	831	0,005
	<b>Dom. 28 PTA Rete Wi-Fi</b>					
	<i>a. La copertura di rete è adeguata</i>	3,504	840	3,579	746	0,075
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	3,575	835	3,670	746	0,095
	<b>Dom. 30 PTA Casella di posta elettronica personale e altri servizi cloud (WebConference, Storage ...)</b>					
	<i>a. La dimensione della casella di posta è sufficiente</i>	4,670	960	4,770	839	0,100
	<i>b. L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo</i>	4,532	924	4,560	815	0,028
	<i>c. La funzionalità dei servizi cloud è adeguata</i>	4,276	482	4,487	489	0,211
	<b>Dom. 32 PTA Applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale ...)</b>					
	<i>a. La connessione agli applicativi è sempre disponibile</i>	4,242	822	4,212	730	-0,030
	<i>b. La velocità di risposta degli applicativi è adeguata</i>	4,103	825	4,087	732	-0,016
	<i>c. Le procedure di utilizzo sono chiare</i>	4,031	828	4,046	733	0,015
	<i>d. La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo</i>	4,013	819	4,012	728	-0,001
	<b>Dom. 34 PTA (Amministrazione Centrale) Servizio Help-Desk informatico</b>					
	<i>a. L'assistenza ricevuta è risolutiva</i>	4,282	379	4,270	345	-0,012
	<i>b. L'assistenza avviene in tempi adeguati</i>	4,069	379	4,046	345	-0,023
	<b>Dom. 34 PTA (Strutture Decentrate) Servizio Help-Desk informatico</b>					
	<i>a. L'assistenza ricevuta è risolutiva</i>	4,368	304	4,379	261	0,011
	<i>b. L'assistenza avviene in tempi adeguati</i>	4,046	304	4,146	260	0,100
	<b>Dom. 35 PTA, DDA Soddisfazione complessiva per i sistemi informatici</b>					
	3,928	987	3,999	856	0,071	
Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	<b>Dom. 26 DDA Rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)</b>					
	<i>a. La connessione di rete è sempre disponibile</i>	3,925	1471	4,075	1418	0,150
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	4,092	1474	4,210	1419	0,118
	<b>Dom. 27 DDA Rete Wi-Fi</b>					
	<i>a. La copertura di rete è adeguata</i>	2,993	1564	3,055	1518	0,062
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	3,165	1556	3,256	1511	0,091
	<b>Dom. 28 DDA Casella di posta elettronica personale e altri servizi cloud (WebConference, Storage ...)</b>					
	<i>a. La dimensione della casella di posta è sufficiente</i>	4,736	1584	4,813	1548	0,077
	<i>b. L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo</i>	4,432	1548	4,393	1525	-0,039
	<i>c. La funzionalità dei servizi cloud è adeguata</i>	4,137	787	4,341	898	0,204
	<b>Dom. 30AC DDA Servizio Help-Desk informatico</b>					
	<i>a. L'assistenza ricevuta è risolutiva</i>	4,256	356	4,264	387	0,008
	<i>b. L'assistenza avviene in tempi adeguati</i>	4,079	356	3,969	386	-0,110
	<b>Dom. 30DEC DDA Servizio Help-Desk informatico</b>					
	<i>a. L'assistenza ricevuta è risolutiva</i>	4,458	358	4,374	356	-0,084
	<i>b. L'assistenza avviene in tempi adeguati</i>	4,267	359	4,223	355	-0,044
<b>Dom. 31 PTA, DDA Soddisfazione complessiva per i sistemi informatici</b>						
	3,660	1669	3,777	1626	0,117	
<b>Dom. 36 DDA Soddisfazione complessiva al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog)</b>						
	4,036	1010	4,122	973	0,086	
Questionario studenti I anno (CS1)	<b>Dom. 14 CS1 Adeguatezza aule didattiche</b>					
	<i>i. La segnaletica di Ateneo è adeguata</i>	3,917	336	4,064	1045	0,147
	<b>Dom. 15 CS1 Adeguatezza Laboratori</b>					
	<i>i. La segnaletica di Ateneo è adeguata</i>	4,004	227	4,165	351	0,161
	<b>Dom. 16 CS1 Adeguatezza Aule e/o Spazi studio</b>					
	<i>i. La segnaletica di Ateneo è adeguata</i>	3,920	336	4,161	955	0,241
	<b>Dom. 21 CS1 Adeguatezza dei sistemi informativi</b>					
	<i>b. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati</i>	3,716	331	3,729	1233	0,013
<i>c. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata</i>	3,204	328	3,397	1218	0,193	
<b>Dom. 22 CS1 Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc) siano soddisfacenti?</b>						
	3,776	321	3,935	1154	0,159	
<b>Dom. 23 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi dei sistemi informativi</b>						
	3,438	336	3,631	1256	0,193	
Questionario studenti anni successivi (CS2)	<b>Dom. 7 CS2 Adeguatezza aule didattiche</b>					
	<i>i. La segnaletica di Ateneo è adeguata</i>	3,698	1755	3,904	3989	0,206
	<b>Dom. 8 CS2 Adeguatezza Laboratori</b>					
	<i>i. La segnaletica di Ateneo è adeguata</i>	3,724	1098	3,907	1970	0,183
	<b>Dom. 9 CS2 Adeguatezza Aule e/o Spazi studio</b>					
	<i>i. La segnaletica di Ateneo è adeguata</i>	3,646	1755	3,953	3935	0,307
	<b>Dom. 14 CS2 Adeguatezza dei sistemi informativi</b>					
	<i>b. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati</i>	3,872	1738	3,367	4717	-0,505
<i>c. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata</i>	2,792	1739	2,905	4667	0,113	
<b>Dom. 15 CS2 Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc) siano soddisfacenti?</b>						
	3,415	1686	3,487	4433	0,072	

	<b>Dom. 16 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi dei sistemi informativi</b>	3,196	1755	3,287	4776	0,091
<b>Questionario Benessere organizzativo (solo rispondenti da Area)</b>	<b>Dom. C01 B.O.</b> Equità nell'assegnazione del carico di lavoro	3,500	10	5,000	20	1,500
	<b>Dom. E01 B.O.</b> Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro	3,900	10	4,100	20	0,200
	<b>Dom. E03 B.O.</b> Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	4,100	10	3,850	20	-0,250
	<b>Dom. E04 B.O.</b> Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	4,200	10	4,500	20	0,300
	<b>Dom. M01 B.O.</b> Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,300	10	3,750	20	0,450
	<b>Dom. M02 B.O.</b> Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al proprio lavoro	3,700	10	3,600	20	-0,100
	<b>Dom. M04 B.O.</b> Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati	3,300	10	3,600	20	0,300
	<b>Dom. N01 B.O.</b> Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro	3,500	10	3,600	20	0,100
	<b>Dom. N03 B.O.</b> I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	3,300	10	3,550	20	0,250