

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

Dipartimento di Biologia

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	147	334	4,017	4,117	4,164	0,146	100,00%
* media ponderata							

INDAGINE	DOMANDE	PUNTEGGIO 2017	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	VARIAZIONE
Questionario Personale Tecnico Amministrativo (PTA)	Dom. 6 PTA (solo Strutture Decentrate) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale tecnico e docente (nominato commissario)	0,000	0	6,000	1	
	Dom. 7 PTA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione giuridica e amministrativa della carriera (ingresso, passaggio di ruolo, congedi, aspettative, part time ecc.)	0,000	0	5,333	3	
	Dom. 13 PTA (solo SD) Rimborso missioni					
	a. Le procedure sono chiare	5,000	7	4,500	4	-0,500
	b. Il supporto fornito è utile	5,000	7	5,000	4	0,000
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	5,143	7	5,500	4	0,357
	Dom. 16 PTA (solo SD) Acquisto di beni e servizi					
	a. Le procedure sono chiare	4,000	10	5,000	5	1,000
	b. I tempi sono adeguati	4,300	10	5,400	5	1,100
	c. il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	4,600	10	5,600	5	1,000
	Dom. 17 PTA Interventi di manutenzione					
	a . La procedura di segnalazione del guasto è chiara	4,000	2	5,200	5	1,200
	b. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	3,500	2	4,000	5	0,500
	c. Gli interventi sono risolutivi	3,500	2	5,000	5	1,500
	Dom. 18 PTA Servizi generali e alla logistica					
	a. Gli ambienti sono puliti	3,211	19	4,143	14	0,932
	b. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	3,632	19	3,786	14	0,154
	c. Il riscaldamento è confortevole	3,895	19	4,357	14	0,462
	d. Il raffrescamento è confortevole	3,368	19	3,643	14	0,275
	e. La sicurezza di persone e cose è adeguata	3,941	17	4,214	14	0,273
	f. La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata	4,059	17	4,357	14	0,298
	g. I servizi postali sono adeguati	4,429	14	4,500	10	0,071
	h. I servizi di protocollo sono adeguati	4,583	12	4,727	11	0,144
	Dom. 21 PTA Soddisfazione complessiva del supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici	4,000	20	4,600	15	0,600
	Dom. 23 PTA Facilità di navigazione					
	b. Il sito/la pagina di Dipartimento	4,105	19	4,467	15	0,362
	Dom. 27 PTA Soddisfazione rispetto alla rete cablata					
	a. La connessione di rete è sempre disponibile	4,737	19	5,000	15	0,263
	b. La velocità di rete è adeguata	5,000	19	5,133	15	0,133
	Dom. 28 PTA Soddisfazione rispetto alla rete WI-FI					
	a. La copertura di rete è adeguata	4,000	18	4,500	14	0,500
	b. La velocità di rete è adeguata	4,000	18	4,571	14	0,571
	Dom. 35 PTA Soddisfazione complessiva dei sistemi informatici	4,350	20	4,600	15	0,250
	Dom. 41 In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi.	4,300	20	4,533	15	0,233
	Dom. 7 DDA (solo Struttura Decentrate) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale tecnico e docente (nominato commissario)	5,000	1	6,000	1	1,000
	Dom. 8 DDA (solo SD) Supporto per l’attivazione assegni di ricerca					
	a. Le procedure sono chiare	4,385	13	4,769	13	0,384
	b. Il supporto fornito è utile	4,615	13	5,077	13	0,462
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,615	13	4,923	13	0,308
	Dom. 9 DDA (solo SD) Supporto per l’attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca					
	a. Le procedure sono chiare	4,571	7	5,000	9	0,429
	b. Il supporto fornito è utile	5,000	7	5,111	9	0,111
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,857	7	5,111	9	0,254
	Dom. 11 DDA (solo SD) Rimborso missioni					
	a. Le procedure sono chiare	4,607	28	4,704	27	0,097
	b. Il supporto fornito è utile	4,893	28	4,815	27	-0,078
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,143	28	4,556	27	0,413
	Dom. 12 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al pagamento dei compensi conto terzi	4,667	6	4,500	4	-0,167
	Dom. 13 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors	2,800	5	4,000	4	1,200
	Dom. 14 DDA Soddisfazione complessiva al supporto all’amministrazione e gestione del personale	4,344	32	4,595	37	0,251
	Dom. 15 DDA (solo SD) Acquisto di beni e servizi					
	a. Le procedure sono chiare	3,692	26	4,208	24	0,516
	b. I tempi sono adeguati	4,192	26	4,500	24	0,308
	c. il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	4,769	26	5,167	24	0,398
	Dom. 16 DDA (solo SD) Interventi di manutenzione					
	a. La procedura di segnalazione del guasto è chiara	4,077	13	5,100	10	1,023
	b. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	3,231	13	3,800	10	0,569
	c. Gli interventi sono risolutivi	3,000	13	3,900	10	0,900
	Dom. 17 DDA Servizi generali e alla logistica					
	a. Gli ambienti sono puliti	3,676	34	4,083	36	0,407
	b. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	4,059	34	4,432	37	0,373
	c. Il riscaldamento è confortevole	3,059	34	2,974	38	-0,085
	d. Il raffrescamento è confortevole	3,121	33	3,541	37	0,420
	e. La sicurezza di persone e cose è adeguata	4,000	33	4,486	35	0,486
	f. La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata	4,273	33	4,235	34	-0,038
	g. I servizi postali sono adeguati	4,194	31	4,419	31	0,225
	h. L’ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	4,452	31	4,273	33	-0,179

Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	<i>i. Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato</i>	4,290	31	4,343	35	0,053
	Dom. 20 DDA Soddisfazione complessiva del supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici	3,647	34	3,897	39	0,250
	Dom. 22 DDA Facilità di navigazione					
	<i>b. Il sito/la pagina di Dipartimento</i>	3,788	33	4,079	38	0,291
	Dom. 25 DDA Soddisfazione complessiva del supporto alla comunicazione	3,529	34	3,667	39	0,138
	Dom. 26 DDA Soddisfazione rispetto alla rete cablata					
	<i>a. La connessione di rete è sempre disponibile</i>	3,844	32	4,237	38	0,393
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	4,188	32	4,486	37	0,298
	Dom. 27 DDA Soddisfazione rispetto alla rete WI-FI					
	<i>a. La copertura di rete è adeguata</i>	3,303	33	3,154	39	-0,149
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	3,613	31	3,368	38	-0,245
	Dom. 31 DDA Soddisfazione complessiva dei sistemi informatici	3,618	34	3,923	39	0,305
	Dom. 34 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	3,000	4	5,333	6	2,333
	Dom. 35 DDA Laboratori didattici					
	<i>a. Gli spazi sono adeguati</i>	3,875	8	4,077	13	0,202
	<i>b. Le attrezzature sono adeguate</i>	3,625	8	4,077	13	0,452
	<i>c. Il supporto tecnico è adeguato</i>	3,125	8	3,615	13	0,490
	<i>d. Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati</i>	3,500	8	3,769	13	0,269
	Dom. 36 DDA (solo SD) 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>	4,000	1	4,500	4	0,500
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,000	1	4,500	4	0,500
	Dom. 38 DDA Soddisfazione complessiva supporto alla didattica	4,037	27	4,300	30	0,263
	Dom. 39 DDA (solo SD) Informazioni e promozione sui bandi e opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE					
	<i>a. Le informazioni fornite sono chiare</i>	4,000	7	4,625	8	0,625
	<i>b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca</i>	3,571	7	4,625	8	1,054
	<i>c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati</i>	3,429	7	4,750	8	1,321
	Dom. 40 DDA (solo SD) Informazioni e promozione sui bandi e opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE					
	<i>a. Le informazioni fornite sono chiare</i>	4,000	4	4,800	5	0,800
	<i>b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca</i>	4,000	4	5,000	5	1,000
	<i>c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati</i>	3,750	4	5,000	5	1,250
	Dom. 41 DDA (solo SD) Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI					
	<i>a. Il supporto fornito è utile</i>	3,800	5	5,000	8	1,200
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	3,600	5	5,000	8	1,400
	Dom. 42 DDA (solo SD) Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI					
	<i>a. Il supporto fornito è utile</i>	4,333	3	5,333	3	1,000
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,000	3	5,667	3	1,667
	Dom. 43 DDA (solo SD) Supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione)					
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	4,000	11	4,200	10	0,200
	<i>b. Il supporto fornito è utile</i>	4,727	11	4,900	10	0,173
	<i>c. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,455	11	4,900	10	0,445
	Dom. 44 DDA (solo SD) Supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione)					
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	4,000	6	4,167	6	0,167
	<i>b. Il supporto fornito è utile</i>	5,000	6	5,167	6	0,167
	<i>c. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,500	6	5,000	6	0,500
	Dom. 45 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	4,667	3	3,500	2	-1,167
	Dom. 46 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	3,750	4	4,000	1	0,250
	Dom. 47 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	3,667	3	4,667	3	1,000
	Dom. 50 DDA Laboratori didattici: Adeguatezza del supporto tecnico è adeguato	3,625	16	3,833	12	0,208
	Dom. 52 DDA Soddisfazione complessiva in riferimento al supporto alla ricerca	3,964	28	4,357	28	0,393
	Dom. 58 DDA Soddisfazione complessiva, rispetto a tutti gli aspetti considerati, del supporto tecnico-amministrativo ricevuto dalle Strutture Decentrate	4,333	33	4,333	36	0,000
Questionario studenti I anno (CS1)	Dom. 14 CS1 Adeguatezza aule didattiche					
	<i>a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>	3,583	12	3,194	36	-0,389
	<i>b. L'illuminazione è adeguata</i>	4,000	12	3,917	36	-0,083
	<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>	4,333	12	4,250	36	-0,083
	<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	4,000	12	4,472	36	0,472
	<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>	4,917	12	4,167	36	-0,750
	<i>f. Sono facilmente accessibili</i>	5,250	12	4,389	36	-0,861
	<i>h. La temperatura è adeguata</i>	3,750	12	3,250	36	-0,500
	<i>i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata</i>	4,167	12	3,972	36	-0,195
	Dom. 15 CS1 Adeguatezza Laboratori					
	<i>a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>	3,667	12	4,179	28	0,512
	<i>b. L'illuminazione è adeguata</i>	4,333	12	5,036	28	0,703
	<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>	4,750	12	4,929	28	0,179
	<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	3,917	12	4,857	28	0,940
	<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>	4,667	12	4,571	28	-0,096
	<i>f. Sono facilmente accessibili</i>	4,667	12	4,214	28	-0,453
	<i>h. La temperatura è adeguata</i>	4,167	12	4,143	28	-0,024
	<i>i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata</i>	4,417	12	3,750	28	-0,667
	Dom. 16 CS1 Adeguatezza Aule e/o Spazi studio					
	<i>a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>	3,917	12	4,313	32	0,396
	<i>b. L'illuminazione è adeguata</i>	4,167	12	4,750	32	0,583
	<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>	4,250	12	4,594	32	0,344
	<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	3,667	12	4,344	32	0,677

	<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>	4,500	12	4,406	32	-0,094
	<i>f. Sono facilmente accessibili</i>	4,583	12	4,719	32	0,136
	<i>h. La temperatura è adeguata</i>	3,833	12	3,844	32	0,011
	<i>i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata</i>	4,333	12	4,219	32	-0,114
	Dom. 17 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica	4,250	12	4,238	42	-0,012
	Dom. 18 CS1 Servizi di Comunicazione					
	<i>b. Le informazioni reperire sul portale web di Ateneo (Offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate</i>	3,750	12	3,395	43	-0,355
	Dom. 20 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di comunicazione	3,417	12	3,558	43	0,141
	Dom. 21 CS1 Sistemi informativi					
	<i>c. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile e adeguata</i>	3,455	11	3,488	43	0,033
	Dom. 22 CS1 Ritieni gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc) siano soddisfacenti?	3,583	12	3,975	40	0,392
	Dom. 23 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	3,417	12	3,568	44	0,151
	Dom. 7 CS2 Adeguatezza aule didattiche					
	<i>a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>	3,979	48	4,089	158	0,110
Questionario studenti anni successivi (CS2)	<i>b. L'illuminazione è adeguata</i>	4,167	48	4,506	158	0,339
	<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>	4,708	48	4,601	158	-0,107
	<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	4,063	48	4,146	158	0,083
	<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>	4,042	48	4,297	158	0,255
	<i>f. Sono facilmente accessibili</i>	4,229	48	4,494	158	0,265
	<i>h. La temperatura è adeguata</i>	3,313	48	3,595	158	0,282
	<i>i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata</i>	4,083	48	4,443	158	0,360
	Dom. 8 CS2 Adeguatezza Laboratori					
	<i>a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>	3,744	43	3,715	144	-0,029
	<i>b. L'illuminazione è adeguata</i>	4,326	43	4,556	144	0,230
	<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>	4,767	43	4,667	144	-0,100
	<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	4,419	43	4,514	144	0,095
	<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>	4,442	43	4,528	144	0,086
	<i>f. Sono facilmente accessibili</i>	4,047	43	4,319	144	0,272
	<i>h. La temperatura è adeguata</i>	4,140	43	4,021	144	-0,119
	<i>i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata</i>	3,884	43	4,174	144	0,290
	Dom. 9 CS2 Adeguatezza Aule e/o Spazi studio					
	<i>a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>	3,750	48	3,792	125	0,042
	<i>b. L'illuminazione è adeguata</i>	4,188	48	4,424	125	0,236
	<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>	4,021	48	4,328	125	0,307
	<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	3,417	48	3,896	125	0,479
	<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>	3,813	48	4,312	125	0,499
	<i>f. Sono facilmente accessibili</i>	3,896	48	4,552	125	0,656
	<i>h. La temperatura è adeguata</i>	3,500	48	3,864	125	0,364
	<i>i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata</i>	3,729	48	4,384	125	0,655
	Dom. 10 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica	3,813	48	4,087	172	0,274
	Dom. 11 CS2 Servizi di Comunicazione					
	<i>b. Le informazioni reperire sul portale web di Ateneo (Offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate</i>	3,809	47	3,508	177	-0,301
	Dom. 13 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di comunicazione	3,333	48	3,469	177	0,136
	Dom. 14 CS2 Sistemi informativi					
	<i>c. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile e adeguata</i>	3,085	47	3,063	174	-0,022
	Dom. 15 CS2 Ritieni gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc) siano soddisfacenti?	3,778	45	3,794	165	0,016
	Dom. 16 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	3,458	48	3,452	177	-0,006
	Dom. 19 CS2 – Servizio di internazionalizzazione					
	<i>a. Adeguatezza delle informazioni relative alla internazionalizzazione</i>	2,333	3	3,412	17	1,079
	<i>b. Adeguatezza del numero delle università partner</i>	2,667	3	3,000	17	0,333
	Dom. 20 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di internazionalizzazione	3,000	3	3,294	17	0,294
Questionario Customer Dipartimenti	Dom. VA 02 Valutazione complessiva della competenza del personale amministrativo del Dipartimento	4,750	27	4,938	40	0,188
	Dom. VA 03 Valutazione complessiva dei tempi di risoluzione dei problemi presentati al personale del Dipartimento	4,611	27	4,750	40	0,139
	Dom. VA 04 Riesci a individuare chiaramente le funzioni assegnate alle singole unità di personale e a capire a chi rivolgerti per ottenere il servizio richiesto	4,519	27	4,656	40	0,137
	Dom. VA 05 Valutazione complessiva della disponibilità del personale amministrativo del Dipartimento	4,796	27	5,063	40	0,267
	Dom. VA 07 Valutazione complessiva della gestione amministrativa del Dipartimento	4,519	27	4,844	40	0,325
Questionario Benessere organizzativo (solo rispondenti da Dipartimento)	Dom. C01 B.O. Equità nell’assegnazione del carico di lavoro	3,667	6	4,105	19	0,438
	Dom. E01 B.O. Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro	5,000	6	4,895	19	-0,105
	Dom. E03 B.O. Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	4,833	6	4,737	19	-0,096
	Dom. E04 B.O. Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	5,167	6	5,158	19	-0,009
	Dom. M01 B.O. Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	4,333	6	3,947	19	-0,386
	Dom. M02 B.O. Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall’organizzazione con riguardo al proprio lavoro	4,333	6	4,211	19	-0,122
	Dom. M04 B.O. Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati	3,833	6	4,211	19	0,378
	Dom. N01 B.O. Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro	4,167	6	4,632	19	0,465
	Dom. N03 B.O. I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	3,833	6	4,158	19	0,325