

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

Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione (DINFO)

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	298	430	3,800	3,900	3,976	0,177	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	0,000	0	
	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	0,000	0	
	Dom. 13 PTA (solo SD) Rimborso missioni					
	a. Le procedure sono chiare	5,000	1	5,667	3	0,667
	b. Il supporto fornito è utile	5,000	1	6,000	3	1,000
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	5,000	1	5,667	3	0,667
	Dom. 16 PTA (solo SD) Acquisto di beni e servizi					
	a. Le procedure sono chiare	4,000	4	4,286	7	0,286
	b. I tempi sono adeguati	3,750	4	4,143	7	0,393
	c. il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	4,250	4	4,286	7	0,036
	Dom. 17 PTA Interventi di manutenzione					
	a. La procedura di segnalazione del guasto è chiara	4,000	6	5,000	2	1,000
	b. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	3,500	6	4,500	2	1,000
	c. Gli interventi sono risolutivi	3,500	6	4,500	2	1,000
	Dom. 18 PTA Servizi generali e alla logistica					
	a. Gli ambienti sono puliti	2,867	15	2,933	15	0,066
	b. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	3,600	15	3,800	15	0,200
	c. Il riscaldamento è confortevole	3,200	15	3,267	15	0,067
	d. Il raffrescamento è confortevole	3,733	15	3,333	15	-0,400
	e. La sicurezza di persone e cose è adeguata	3,600	15	4,000	15	0,400
	f. La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata	3,933	15	4,000	14	0,067
	g. I servizi postali sono adeguati	4,400	15	5,143	14	0,743
	h. I servizi di protocollo sono adeguati	4,400	15	5,000	15	0,600
	Dom. 21 PTA Soddisfazione complessiva del supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici	3,667	15	3,667	15	0,000
	Dom. 23 PTA Facilità di navigazione					
	b. Il sito/la pagina di Dipartimento	4,400	15	3,933	15	-0,467
	Dom. 27 PTA Soddisfazione rispetto alla rete cablata					
	a. La connessione di rete è sempre disponibile	4,333	15	4,533	15	0,200
	b. La velocità di rete è adeguata	4,333	15	4,467	15	0,134
	Dom. 28 PTA Soddisfazione rispetto alla rete WI-FI					
	a. La copertura di rete è adeguata	3,800	15	3,714	14	-0,086
	b. La velocità di rete è adeguata	3,933	15	3,714	14	-0,219
	Dom. 35 PTA Soddisfazione complessiva dei sistemi informatici	3,800	15	4,067	15	0,267
Dom. 41 In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi.	3,933	15	4,533	15	0,600	
Questionario Personale Didattico (DDA)	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)	3,667	3	5,750	4	2,083
	Dom. 8 DDA (solo SD) Supporto per l'attivazione assegni di ricerca					
	a. Le procedure sono chiare	4,760	25	5,350	20	0,590
	b. Il supporto fornito è utile	5,080	25	5,400	20	0,320
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	5,040	25	5,250	20	0,210
	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	5,000	12	5,000	12	0,000
	b. Il supporto fornito è utile	5,333	12	5,167	12	-0,166
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	5,417	12	5,083	12	-0,334
	Dom. 11 DDA (solo SD) Rimborso missioni					
	a. Le procedure sono chiare	4,452	62	4,561	41	0,109
	b. Il supporto fornito è utile	4,661	62	4,878	41	0,217
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	3,839	62	4,341	41	0,502
	Dom. 12 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al pagamento dei compensi conto terzi	4,000	10	5,222	9	1,222
	Dom. 13 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors	4,500	12	4,857	7	0,357
	Dom. 14 DDA Soddisfazione complessiva al supporto all'amministrazione e gestione del personale	4,329	82	4,463	67	0,134
	Dom. 15 DDA (solo SD) Acquisto di beni e servizi					
	a. Le procedure sono chiare	3,209	43	3,793	29	0,584
	b. I tempi sono adeguati	3,674	43	3,759	29	0,085
	c. il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	4,837	43	4,828	29	-0,009
	Dom. 16 DDA (solo SD) Interventi di manutenzione					
	a. La procedura di segnalazione del guasto è chiara	4,250	12	3,889	9	-0,361
	b. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	2,917	12	3,889	9	0,972
	c. Gli interventi sono risolutivi	3,167	12	3,333	9	0,166
	Dom. 17 DDA Servizi generali e alla logistica					
	a. Gli ambienti sono puliti	3,560	91	3,720	82	0,160
	b. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	3,901	91	4,073	82	0,172
	c. Il riscaldamento è confortevole	3,330	91	3,549	82	0,219
	d. Il raffrescamento è confortevole	3,279	86	3,300	80	0,021
	e. La sicurezza di persone e cose è adeguata	3,640	86	3,818	77	0,178
	f. La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata	3,530	83	3,427	75	-0,103
	g. I servizi postali sono adeguati	4,521	73	4,883	60	0,362
	h. L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	4,177	79	4,276	76	0,099

Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	<i>i. Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato</i>	3,383	81	4,293	75	0,910	
	Dom. 20 DDA Soddisfazione complessiva del supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici	3,434	99	3,647	85	0,213	
	Dom. 22 DDA Facilità di navigazione						
	<i>b. Il sito/la pagina di Dipartimento</i>	3,804	92	3,342	79	-0,462	
	Dom. 25 DDA Soddisfazione complessiva del supporto alla comunicazione	3,333	99	3,306	85	-0,027	
	Dom. 26 DDA Soddisfazione rispetto alla rete cablata						
	<i>a. La connessione di rete è sempre disponibile</i>	3,989	90	4,241	79	0,252	
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	4,156	90	4,405	79	0,249	
	Dom. 27 DDA Soddisfazione rispetto alla rete WI-FI						
	<i>a. La copertura di rete è adeguata</i>	2,989	91	3,000	79	0,011	
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	2,934	91	2,911	79	-0,023	
	Dom. 31 DDA Soddisfazione complessiva dei sistemi informatici	3,556	99	3,729	85	0,173	
	Dom. 34 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	4,000	8	2,714	7	-1,286	
	Dom. 35 DDA Laboratori didattici						
	<i>a. Gli spazi sono adeguati</i>	3,444	18	3,067	15	-0,377	
	<i>b. Le attrezzature sono adeguate</i>	3,389	18	2,600	15	-0,789	
	<i>c. Il supporto tecnico è adeguato</i>	3,500	18	3,200	15	-0,300	
	<i>d. Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati</i>	3,722	18	3,267	15	-0,455	
	Dom. 37 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>	3,750	4	3,200	5	-0,550	
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,250	4	3,000	5	-1,250	
	Dom. 38 DDA Soddisfazione complessiva supporto alla didattica	3,824	51	3,725	40	-0,099	
	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>	3,615	13	4,222	9	0,607	
	<i>b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca</i>	3,692	13	4,333	9	0,641	
	<i>c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati</i>	3,769	13	4,444	9	0,675	
	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>	4,083	12	3,833	6	-0,250	
	<i>b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca</i>	4,083	12	4,000	6	-0,083	
	<i>c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati</i>	3,917	12	4,000	6	0,083	
	Dom. 41 DDA (solo SD) Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI						
	<i>a. Il supporto fornito è utile</i>	3,652	23	4,583	12	0,931	
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,043	23	4,500	12	0,457	
	Dom. 42 DDA (solo SD) Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI						
	<i>a. Il supporto fornito è utile</i>	4,050	20	4,500	8	0,450	
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,200	20	4,625	8	0,425	
	Dom. 43 DDA (solo SD) Supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione)						
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	3,625	24	4,071	14	0,446	
	<i>b. Il supporto fornito è utile</i>	3,958	24	4,643	14	0,685	
	<i>c. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,042	24	4,714	14	0,672	
	Dom. 44 DDA (solo SD) Supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione)						
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	3,864	22	4,231	13	0,367	
	<i>b. Il supporto fornito è utile</i>	4,182	22	4,538	13	0,356	
	<i>c. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,182	22	4,538	13	0,356	
	Dom. 45 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	4,500	4	4,222	9	-0,278	
	Dom. 46 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	2,500	2	4,750	4	2,250	
	Dom. 47 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	2,000	1	5,000	4	3,000	
	Dom. 50 DDA Laboratori didattici: Adeguatezza del supporto tecnico è adeguato	3,440	25	3,381	21	-0,059	
	Dom. 52 DDA Soddisfazione complessiva in riferimento al supporto alla ricerca	3,712	52	3,632	38	-0,080	
	Dom. 58 DDA Soddisfazione complessiva, rispetto a tutti gli aspetti considerati, del supporto tecnico-amministrativo ricevuto dalle Strutture Decentrate	3,904	83	4,053	76	0,149	
	Questionario studenti I anno (CS1)	Dom. 14 CS1 Adeguatezza aule didattiche *					
		<i>a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>	3,615	13	3,701	53,5	0,086
		<i>b. L'illuminazione è adeguata</i>	4,615	13	4,748	53,5	0,133
		<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>	4,577	13	4,879	53,5	0,302
		<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	3,846	13	4,243	53,5	0,397
		<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>	4,346	13	4,467	53,5	0,121
		<i>f. Sono facilmente accessibili</i>	4,462	13	4,963	53,5	0,501
		<i>h. La temperatura è adeguata</i>	3,308	13	3,607	53,5	0,299
		<i>i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata</i>	4,269	13	4,561	53,5	0,292
		Dom. 15 CS1 Adeguatezza Laboratori *					
		<i>a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>	4,136	11	4,529	17	0,393
		<i>b. L'illuminazione è adeguata</i>	4,500	11	4,647	17	0,147
		<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>	4,727	11	4,853	17	0,126
		<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	3,545	11	4,471	17	0,926
		<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>	4,318	11	4,735	17	0,417
		<i>f. Sono facilmente accessibili</i>	4,273	11	5,000	17	0,727
		<i>h. La temperatura è adeguata</i>	3,682	11	3,882	17	0,200
<i>i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata</i>		4,409	11	4,676	17	0,267	
Dom. 16 CS1 Adeguatezza Aule e/o Spazi studio *							
<i>a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>		3,462	13	3,800	45	0,338	
<i>b. L'illuminazione è adeguata</i>		4,692	13	4,689	45	-0,003	
<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>		4,269	13	4,644	45	0,375	
<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>		3,577	13	4,144	45	0,567	

	e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata	4,115	13	4,533	45	0,418	
	f. Sono facilmente accessibili	4,115	13	4,789	45	0,674	
	h. La temperatura è adeguata	3,615	13	3,622	45	0,007	
	i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	4,115	13	4,333	45	0,218	
	Dom. 17 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica *	3,846	13	4,421	60,5	0,575	
	Dom. 18 CS1 Servizi di Comunicazione *						
	b. Le informazioni reperire sul portale web di Ateneo (Offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate	3,154	13	4,041	61,5	0,887	
	Dom. 20 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di comunicazione *	3,692	13	3,870	61,5	0,178	
	Dom. 21 CS1 Sistemi informativi *						
	c. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile e adeguata	2,885	13	3,154	58,5	0,269	
	Dom. 22 CS1 Ritieni gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc) siano soddisfacenti? *	3,750	12	4,085	59	0,335	
	Dom. 23 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi dei sistemi informativi? *	3,346	13	3,821	61,5	0,475	
	Questionario studenti anni successivi (CS2)	Dom. 7 CS2 Adeguatezza aule didattiche *					
a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati		3,400	65	3,556	175,5	0,156	
b. L'illuminazione è adeguata		4,200	65	4,564	175,5	0,364	
c. I luoghi per la didattica sono puliti		4,077	65	4,650	175,5	0,573	
d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata		3,838	65	3,678	175,5	-0,160	
e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata		3,685	65	4,003	175,5	0,318	
f. Sono facilmente accessibili		3,854	65	4,487	175,5	0,633	
h. La temperatura è adeguata		2,885	65	3,439	175,5	0,554	
i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata		3,677	65	4,162	175,5	0,485	
Dom. 8 CS2 Adeguatezza Laboratori *							
a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati		3,482	57	3,827	101	0,345	
b. L'illuminazione è adeguata		4,149	57	4,381	101	0,232	
c. I luoghi per la didattica sono puliti		4,175	57	4,589	101	0,414	
d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata		4,246	57	4,193	101	-0,053	
e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata		4,035	57	4,277	101	0,242	
f. Sono facilmente accessibili		3,781	57	4,386	101	0,605	
h. La temperatura è adeguata		3,254	57	3,703	101	0,449	
i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata		3,719	57	4,025	101	0,306	
Dom. 9 CS2 Adeguatezza Aule e/o Spazi studio *							
a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati		2,977	65	3,359	167	0,382	
b. L'illuminazione è adeguata		3,985	65	4,311	167	0,326	
c. I luoghi per la didattica sono puliti		3,792	65	4,284	167	0,492	
d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata		3,292	65	3,395	167	0,103	
e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata		3,654	65	4,057	167	0,403	
f. Sono facilmente accessibili		3,638	65	4,350	167	0,712	
h. La temperatura è adeguata		2,962	65	3,404	167	0,442	
i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata		3,646	65	4,141	167	0,495	
Dom. 10 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica *		3,346	65	3,849	192,5	0,503	
Dom. 11 CS2 Servizi di Comunicazione *							
b. Le informazioni reperire sul portale web di Ateneo (Offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate		3,563	64	3,471	191	-0,092	
Dom. 13 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di comunicazione *		3,346	65	3,423	194	0,077	
Dom. 14 CS2 Sistemi informativi *							
c. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile e adeguata		2,715	65	2,622	193	-0,093	
Dom. 15 CS2 Ritieni gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc) siano soddisfacenti? *		3,640	62,5	3,564	187	-0,076	
Dom. 16 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi dei sistemi informativi? *		3,254	65	3,271	195,5	0,017	
Dom. 19 CS2 – Servizio di internazionalizzazione *							
a. Adeguatezza delle informazioni relative alla internazionalizzazione		3,000	2,5	3,560	12,5	0,560	
b. Adeguatezza del numero delle università partner		2,200	2,5	3,320	12,5	1,120	
Dom. 20 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di internazionalizzazione *		3,000	2,5	3,720	12,5	0,720	
Questionario Customer Dipartimenti		Dom. VA 02 Valutazione complessiva della competenza del personale amministrativo del Dipartimento	4,351	94	4,665	59	0,314
		Dom. VA 03 Valutazione complessiva dei tempi di risoluzione dei problemi presentati al personale del Dipartimento	4,112	94	4,432	59	0,320
		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	3,753	94	4,347	59	0,594
	Dom. VA 05 Valutazione complessiva della disponibilità del personale amministrativo del Dipartimento	4,737	94	4,814	59	0,077	
	Dom. VA 07 Valutazione complessiva della gestione amministrativa del Dipartimento	4,298	94	4,559	59	0,261	
Questionario Benessere organizzativo (solo rispondenti da Dipartimento)	Dom. C01 B.O. Equità nell'assegnazione del carico di lavoro	3,667	12	3,357	14	-0,310	
	Dom. E01 B.O. Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro	4,750	12	4,143	14	-0,607	
	Dom. E03 B.O. Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	5,083	12	4,571	14	-0,512	
	Dom. E04 B.O. Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	5,000	12	5,000	14	0,000	
	Dom. M01 B.O. Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	4,250	12	4,357	14	0,107	
	Dom. M02 B.O. Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al proprio lavoro	4,333	12	3,786	14	-0,547	
	Dom. M04 B.O. Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati	4,583	12	4,214	14	-0,369	
	Dom. N01 B.O. Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro	4,417	12	4,500	14	0,083	
Dom. N03 B.O. I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	4,417	12	4,429	14	0,012		

* Considerato che per i Dipartimenti DIEF e DINFO viene utilizzato lo stesso punteggio di riferimento per le indagini CS1 e CS2, il coefficiente del numero dei rispondenti viene calcolato dividendo per due il totale dei rispondenti