

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

Dipartimento di Scienze della Terra (DST)

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	161	182	3,806	3,906	3,925	0,119	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	4,857	7	4,714	7	-0,143
	b. Il supporto fornito è utile	4,857	7	4,286	7	-0,571
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,143	7	3,429	7	-0,714
	Dom. 16 PTA (solo SD) Acquisto di beni e servizi					
	a. Le procedure sono chiare	3,167	6	3,625	8	0,458
	b. I tempi sono adeguati	2,833	6	3,000	8	0,167
	c. il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	4,667	6	4,375	8	-0,292
	Dom. 17 PTA Interventi di manutenzione					
	a. La procedura di segnalazione del guasto è chiara	2,000	1	4,000	3	2,000
	b. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	5,000	1	4,000	3	-1,000
	c. Gli interventi sono risolutivi	4,000	1	3,667	3	-0,333
	Dom. 18 PTA Servizi generali e alla logistica					
	a. Gli ambienti sono puliti	3,789	19	3,846	13	0,057
	b. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	3,875	16	3,917	12	0,042
	c. Il riscaldamento è confortevole	2,789	19	2,231	13	-0,558
	d. Il raffrescamento è confortevole	3,263	19	2,750	12	-0,513
	e. La sicurezza di persone e cose è adeguata	3,684	19	3,462	13	-0,222
	f. La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata	3,765	17	3,231	13	-0,534
	g. I servizi postali sono adeguati	4,611	18	4,000	11	-0,611
	h. I servizi di protocollo sono adeguati	4,353	17	4,000	10	-0,353
	Dom. 21 PTA Soddisfazione complessiva del supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici	3,579	19	3,385	13	-0,194
	Dom. 23 PTA Facilità di navigazione					
	b. Il sito/la pagina di Dipartimento	4,158	19	3,615	13	-0,543
	Dom. 27 PTA Soddisfazione rispetto alla rete cablata					
	a. La connessione di rete è sempre disponibile	3,211	19	2,750	12	-0,461
	b. La velocità di rete è adeguata	3,632	19	3,333	12	-0,299
	Dom. 28 PTA Soddisfazione rispetto alla rete WI-FI					
	a. La copertura di rete è adeguata	2,889	18	3,385	13	0,496
	b. La velocità di rete è adeguata	3,000	18	3,538	13	0,538
	Dom. 35 PTA Soddisfazione complessiva dei sistemi informatici	3,474	19	3,615	13	0,141
Dom. 41 In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi.	4,000	19	4,333	12	0,333	
	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	2	5,250	4	0,250
	Dom. 8 DDA (solo SD) Supporto per l'attivazione assegni di ricerca					
	a. Le procedure sono chiare	4,615	13	4,250	8	-0,365
	b. Il supporto fornito è utile	4,769	13	3,875	8	-0,894
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,615	13	4,375	8	-0,240
	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	7	4,250	4	-0,750
	b. Il supporto fornito è utile	4,714	7	4,250	4	-0,464
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,714	7	4,500	4	-0,214
	Dom. 11 DDA (solo SD) Rimborso missioni					
	a. Le procedure sono chiare	4,745	47	5,059	34	0,314
	b. Il supporto fornito è utile	4,851	47	5,147	34	0,296
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,532	47	4,765	34	0,233
	Dom. 12 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al pagamento dei compensi conto terzi	4,286	7	3,333	3	-0,953
	Dom. 13 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors	4,300	10	3,600	5	-0,700
	Dom. 14 DDA Soddisfazione complessiva al supporto all'amministrazione e gestione del personale	4,222	54	4,659	41	0,437
	Dom. 15 DDA (solo SD) Acquisto di beni e servizi					
	a. Le procedure sono chiare	3,259	27	3,000	20	-0,259
	b. I tempi sono adeguati	3,333	27	3,250	20	-0,083
	c. il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	4,296	27	4,450	20	0,154
	Dom. 16 DDA (solo SD) Interventi di manutenzione					
	a. La procedura di segnalazione del guasto è chiara	4,333	6	3,714	7	-0,619
	b. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	3,667	6	3,000	7	-0,667
	c. Gli interventi sono risolutivi	3,833	6	2,714	7	-1,119
	Dom. 17 DDA Servizi generali e alla logistica					
	a. Gli ambienti sono puliti	4,000	54	4,244	45	0,244
	b. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	4,019	52	4,182	44	0,163
	c. Il riscaldamento è confortevole	2,961	51	2,977	44	0,016
	d. Il raffrescamento è confortevole	2,694	49	3,171	41	0,477
	e. La sicurezza di persone e cose è adeguata	3,694	49	4,073	41	0,379
	f. La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata	3,438	48	3,610	41	0,172
	g. I servizi postali sono adeguati	4,021	48	3,886	35	-0,135
	h. L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	3,854	48	4,195	41	0,341

Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	<i>i. Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato</i>	3,958	48	4,488	41	0,530	
	Dom. 20 DDA Soddisfazione complessiva del supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici	3,567	60	3,870	46	0,303	
	Dom. 22 DDA Facilità di navigazione						
	<i>b. Il sito/la pagina di Dipartimento</i>	3,831	59	3,756	45	-0,075	
	Dom. 25 DDA Soddisfazione complessiva del supporto alla comunicazione	3,700	60	3,696	46	-0,004	
	Dom. 26 DDA Soddisfazione rispetto alla rete cablata						
	<i>a. La connessione di rete è sempre disponibile</i>	3,625	48	3,500	40	-0,125	
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	3,688	48	4,175	40	0,487	
	Dom. 27 DDA Soddisfazione rispetto alla rete WI-FI						
	<i>a. La copertura di rete è adeguata</i>	2,904	52	3,024	42	0,120	
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	3,038	52	3,500	42	0,462	
	Dom. 31 DDA Soddisfazione complessiva dei sistemi informatici	3,433	60	3,543	46	0,110	
	Dom. 34 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	3,800	5	3,000	3	-0,800	
	Dom. 35 DDA Laboratori didattici						
	<i>a. Gli spazi sono adeguati</i>	3,333	9	3,444	9	0,111	
	<i>b. Le attrezzature sono adeguate</i>	3,333	9	3,667	9	0,334	
	<i>c. Il supporto tecnico è adeguato</i>	3,111	9	3,444	9	0,333	
	<i>d. Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati</i>	3,000	9	3,222	9	0,222	
	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>	2,250	4	2,333	3	0,083	
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	2,500	4	2,333	3	-0,167	
	Dom. 38 DDA Soddisfazione complessiva supporto alla didattica	3,971	35	4,171	35	0,200	
	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>	4,500	8	4,400	5	-0,100	
	<i>b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca</i>	4,500	8	4,200	5	-0,300	
	<i>c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati</i>	4,625	8	4,000	5	-0,625	
	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>	4,200	5	4,333	3	0,133	
	<i>b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca</i>	4,200	5	4,333	3	0,133	
	<i>c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati</i>	4,600	5	4,000	3	-0,600	
	Dom. 41 DDA (solo SD) Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI						
	<i>a. Il supporto fornito è utile</i>	4,500	6	4,182	11	-0,318	
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,500	6	4,364	11	-0,136	
	Dom. 42 DDA (solo SD) Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI						
	<i>a. Il supporto fornito è utile</i>	4,250	4	3,750	4	-0,500	
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,250	4	3,500	4	-0,750	
	Dom. 43 DDA (solo SD) Supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione)						
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	3,867	15	4,000	11	0,133	
	<i>b. Il supporto fornito è utile</i>	3,800	15	4,364	11	0,564	
	<i>c. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,067	15	4,545	11	0,478	
	Dom. 44 DDA (solo SD) Supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione)						
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	3,778	9	4,000	5	0,222	
	<i>b. Il supporto fornito è utile</i>	3,778	9	4,000	5	0,222	
	<i>c. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	3,778	9	4,000	5	0,222	
	Dom. 45 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	3,000	1	0,000	0		
	Dom. 46 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	4,000	2	0,000	0		
	Dom. 47 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	3,000	3	3,500	4	0,500	
	Dom. 50 DDA Laboratori didattici: Adeguatezza del supporto tecnico è adeguato	2,833	12	3,750	8	0,917	
	Dom. 52 DDA Soddisfazione complessiva in riferimento al supporto alla ricerca	4,132	38	4,200	30	0,068	
	Dom. 58 DDA Soddisfazione complessiva, rispetto a tutti gli aspetti considerati, del supporto tecnico-amministrativo ricevuto dalle Strutture Decentrate	4,151	53	4,143	42	-0,008	
	Questionario studenti I anno (CS1)	Dom. 14 CS1 Adeguatezza aule didattiche					
		<i>a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>	0,000	0	3,200	5	
		<i>b. L'illuminazione è adeguata</i>	0,000	0	3,200	5	
		<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>	0,000	0	4,400	5	
		<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	0,000	0	4,800	5	
		<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>	0,000	0	3,800	5	
		<i>f. Sono facilmente accessibili</i>	0,000	0	5,000	5	
		<i>h. La temperatura è adeguata</i>	0,000	0	4,200	5	
		<i>i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata</i>	0,000	0	3,800	5	
		Dom. 15 CS1 Adeguatezza Laboratori					
<i>a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>		0,000	0	4,333	3		
<i>b. L'illuminazione è adeguata</i>		0,000	0	4,333	3		
<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>		0,000	0	5,000	3		
<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>		0,000	0	3,667	3		
<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>		0,000	0	4,333	3		
<i>f. Sono facilmente accessibili</i>		0,000	0	4,333	3		
<i>h. La temperatura è adeguata</i>		0,000	0	5,000	3		
<i>i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata</i>		0,000	0	4,667	3		
Dom. 16 CS1 Adeguatezza Aule e/o Spazi studio							
<i>a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>		0,000	0	3,333	6		
<i>b. L'illuminazione è adeguata</i>		0,000	0	3,500	6		
<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>	0,000	0	4,333	6			
<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	0,000	0	4,500	6			

	e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata	0,000	0	4,333	6		
	f. Sono facilmente accessibili	0,000	0	4,500	6		
	h. La temperatura è adeguata	0,000	0	4,833	6		
	i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	0,000	0	4,333	6		
	Dom. 17 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica	0,000	0	3,857	7		
	Dom. 18 CS1 Servizi di Comunicazione						
	b. Le informazioni reperire sul portale web di Ateneo (Offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate	0,000	0	3,375	8		
	Dom. 20 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di comunicazione	0,000	0	3,500	8		
	Dom. 21 CS1 Sistemi informativi						
	c. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile e adeguata	0,000	0	4,250	8		
	Dom. 22 CS1 Ritieni gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc) siano soddisfacenti?	0,000	0	4,143	7		
	Dom. 23 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	0,000	0	3,375	8		
	Questionario studenti anni successivi (CS2)	Dom. 7 CS2 Adeguatezza aule didattiche					
a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati		3,263	19	3,622	45	0,359	
b. L'illuminazione è adeguata		3,684	19	4,200	45	0,516	
c. I luoghi per la didattica sono puliti		3,632	19	4,467	45	0,835	
d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata		3,947	19	4,222	45	0,275	
e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata		3,579	19	4,178	45	0,599	
f. Sono facilmente accessibili		3,842	19	4,467	45	0,625	
h. La temperatura è adeguata		3,579	19	3,844	45	0,265	
i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata		3,211	19	3,489	45	0,278	
Dom. 8 CS2 Adeguatezza Laboratori							
a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati		3,368	19	4,000	42	0,632	
b. L'illuminazione è adeguata		4,000	19	4,476	42	0,476	
c. I luoghi per la didattica sono puliti		4,158	19	4,667	42	0,509	
d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata		4,158	19	4,619	42	0,461	
e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata		3,947	19	4,310	42	0,363	
f. Sono facilmente accessibili		3,895	19	4,571	42	0,676	
h. La temperatura è adeguata		4,000	19	4,214	42	0,214	
i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata		3,579	19	3,929	42	0,350	
Dom. 9 CS2 Adeguatezza Aule e/o Spazi studio							
a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati		3,053	19	3,444	45	0,391	
b. L'illuminazione è adeguata		3,737	19	4,133	45	0,396	
c. I luoghi per la didattica sono puliti		3,737	19	4,356	45	0,619	
d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata		3,368	19	3,933	45	0,565	
e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata		3,579	19	3,889	45	0,310	
f. Sono facilmente accessibili		4,000	19	4,467	45	0,467	
h. La temperatura è adeguata		3,421	19	3,689	45	0,268	
i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata		3,158	19	3,622	45	0,464	
Dom. 10 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica		3,684	19	3,962	52	0,278	
Dom. 11 CS2 Servizi di Comunicazione							
b. Le informazioni reperire sul portale web di Ateneo (Offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate		3,579	19	3,792	53	0,213	
Dom. 13 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di comunicazione		3,368	19	3,302	53	-0,066	
Dom. 14 CS2 Sistemi informativi							
c. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile e adeguata		3,000	19	3,077	52	0,077	
Dom. 15 CS2 Ritieni gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc) siano soddisfacenti?		3,684	19	3,755	49	0,071	
Dom. 16 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi dei sistemi informativi?		3,211	19	3,208	53	-0,003	
Dom. 19 CS2 – Servizio di internazionalizzazione							
a. Adeguatezza delle informazioni relative alla internazionalizzazione		3,000	3	3,500	8	0,500	
b. Adeguatezza del numero delle università partner		4,000	3	2,750	8	-1,250	
Dom. 20 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di internazionalizzazione		3,667	3	3,125	8	-0,542	
Questionario Customer Dipartimenti		Dom. VA 02 Valutazione complessiva della competenza del personale amministrativo del Dipartimento	4,529	51	4,547	43	0,018
		Dom. VA 03 Valutazione complessiva dei tempi di risoluzione dei problemi presentati al personale del Dipartimento	4,235	51	4,052	43	-0,183
		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	4,088	51	4,285	43	0,197
		Dom. VA 05 Valutazione complessiva della disponibilità del personale amministrativo del Dipartimento	4,750	51	4,517	43	-0,233
	Dom. VA 07 Valutazione complessiva della gestione amministrativa del Dipartimento	4,211	51	4,198	43	-0,013	
Questionario Benessere organizzativo (solo rispondenti da Dipartimento)	Dom. C01 B.O. Equità nell'assegnazione del carico di lavoro	3,167	12	3,211	19	0,044	
	Dom. E01 B.O. Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro	4,500	12	4,053	19	-0,447	
	Dom. E03 B.O. Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	3,917	12	3,842	19	-0,075	
	Dom. E04 B.O. Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	4,250	12	4,105	19	-0,145	
	Dom. M01 B.O. Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,750	12	3,368	19	-0,382	
	Dom. M02 B.O. Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al proprio lavoro	4,167	12	3,474	19	-0,693	
	Dom. M04 B.O. Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati	3,833	12	3,053	19	-0,780	
	Dom. N01 B.O. Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro	3,667	12	3,211	19	-0,456	
Dom. N03 B.O. I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	3,000	12	3,263	19	0,263		