

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

Dipartimento di Ingegneria Industriale

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	349	492	3,760	3,860	3,970	0,211	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	3	4,800	5	-0,200
	b. Il supporto fornito è utile	5,000	3	4,800	5	-0,200
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	5,000	3	4,600	5	-0,400
	Dom. 16 PTA (solo SD) Acquisto di beni e servizi					
	a. Le procedure sono chiare	3,000	5	2,875	8	-0,125
	b. I tempi sono adeguati	3,000	5	2,500	8	-0,500
	c. il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	4,400	5	4,875	8	0,475
	Dom. 17 PTA Interventi di manutenzione					
	a. La procedura di segnalazione del guasto è chiara	4,333	3	4,667	3	0,334
	b. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	3,333	3	4,000	3	0,667
	c. Gli interventi sono risolutivi	3,000	3	4,333	3	1,333
	Dom. 18 PTA Servizi generali e alla logistica					
	a. Gli ambienti sono puliti	3,500	16	3,500	16	0,000
	b. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	3,813	16	4,063	16	0,250
	c. Il riscaldamento è confortevole	4,000	16	4,063	16	0,063
	d. Il raffrescamento è confortevole	4,067	15	4,625	16	0,558
	e. La sicurezza di persone e cose è adeguata	3,867	15	3,875	16	0,008
	f. La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata	3,455	11	3,500	14	0,045
	g. I servizi postali sono adeguati	4,733	15	5,143	14	0,410
	h. I servizi di protocollo sono adeguati	5,083	12	4,909	11	-0,174
	Dom. 21 PTA Soddisfazione complessiva del supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici	3,438	16	3,875	16	0,437
	Dom. 23 PTA Facilità di navigazione					
	b. Il sito/la pagina di Dipartimento	4,125	16	4,000	15	-0,125
	Dom. 27 PTA Soddisfazione rispetto alla rete cablata					
	a. La connessione di rete è sempre disponibile	4,133	15	3,875	16	-0,258
	b. La velocità di rete è adeguata	4,533	15	4,267	15	-0,266
	Dom. 28 PTA Soddisfazione rispetto alla rete WI-FI					
	a. La copertura di rete è adeguata	3,000	10	3,833	12	0,833
	b. La velocità di rete è adeguata	3,400	10	3,636	11	0,236
	Dom. 35 PTA Soddisfazione complessiva dei sistemi informatici	3,750	16	4,000	16	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.	3,813	16	4,143	14	0,330	
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)	4,000	4	5,000	1	1,000	
Dom. 8 DDA (solo SD) Supporto per l'attivazione assegni di ricerca						
a. Le procedure sono chiare	4,852	27	5,182	22	0,330	
b. Il supporto fornito è utile	4,926	27	5,591	22	0,665	
c. Il supporto avviene in tempi adeguati	5,000	27	5,682	22	0,682	
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	4,444	18	5,235	17	0,791	
b. Il supporto fornito è utile	4,778	18	5,588	17	0,810	
c. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,944	18	5,353	17	0,409	
Dom. 11 DDA (solo SD) Rimborso missioni					0,000	
a. Le procedure sono chiare	4,848	79	5,219	73	0,371	
b. Il supporto fornito è utile	4,962	79	5,384	73	0,422	
c. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,949	79	5,027	73	0,078	
Dom. 12 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al pagamento dei compensi conto terzi	3,813	16	4,231	13	0,418	
Dom. 13 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors	3,667	12	4,500	8	0,833	
Dom. 14 DDA Soddisfazione complessiva al supporto all'amministrazione e gestione del personale	4,306	98	4,773	97	0,467	
Dom. 15 DDA (solo SD) Acquisto di beni e servizi						
a. Le procedure sono chiare	3,500	60	3,564	55	0,064	
b. I tempi sono adeguati	3,017	60	3,055	55	0,038	
c. il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	4,800	60	5,036	55	0,236	
Dom. 16 DDA (solo SD) Interventi di manutenzione						
a. La procedura di segnalazione del guasto è chiara	3,563	16	4,000	19	0,437	
b. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	3,438	16	3,474	19	0,036	
c. Gli interventi sono risolutivi	2,438	16	3,158	19	0,720	
Dom. 17 DDA Servizi generali e alla logistica						
a. Gli ambienti sono puliti	3,606	109	3,481	106	-0,125	
b. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	3,964	111	4,093	107	0,129	
c. Il riscaldamento è confortevole	3,402	112	3,454	108	0,052	
d. Il raffrescamento è confortevole	3,157	108	3,060	100	-0,097	
e. La sicurezza di persone e cose è adeguata	3,639	108	3,714	105	0,075	
f. La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata	3,420	100	3,208	101	-0,212	
g. I servizi postali sono adeguati	4,733	90	4,899	79	0,166	
h. L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	3,673	101	3,777	94	0,104	

Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	<i>i. Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato</i>	3,269	104	4,134	97	0,865
	<b>Dom. 20 DDA Soddisfazione complessiva del supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici</b>	3,325	114	3,391	110	0,066
	<b>Dom. 22 DDA Facilità di navigazione</b>					
	<i>b. Il sito/la pagina di Dipartimento</i>	3,446	112	3,561	107	0,115
	<b>Dom. 25 DDA Soddisfazione complessiva del supporto alla comunicazione</b>	3,167	114	3,327	110	0,160
	<b>Dom. 26 DDA Soddisfazione rispetto alla rete cablata</b>					
	<i>a. La connessione di rete è sempre disponibile</i>	3,227	110	3,490	104	0,263
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	3,609	110	3,817	104	0,208
	<b>Dom. 27 DDA Soddisfazione rispetto alla rete WI-FI</b>					
	<i>a. La copertura di rete è adeguata</i>	2,532	109	2,743	105	0,211
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	2,630	108	2,779	104	0,149
	<b>Dom. 31 DDA Soddisfazione complessiva dei sistemi informatici</b>	3,254	114	3,455	110	0,201
	<b>Dom. 34 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori</b>	3,316	19	4,364	11	1,048
	<b>Dom. 35 DDA Laboratori didattici</b>					
	<i>a. Gli spazi sono adeguati</i>	1,941	17	2,250	8	0,309
	<i>b. Le attrezzature sono adeguate</i>	2,000	17	2,250	8	0,250
	<i>c. Il supporto tecnico è adeguato</i>	1,647	17	2,250	8	0,603
	<i>d. Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati</i>	1,765	17	2,250	8	0,485
	<b>Dom. 37 DDA (solo SD) Supporto ai Processi di accreditamento e valutazione nazionale ANVUR (VQR – SUA RD)</b>					
	<i>a. Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile</i>	3,000	5	4,500	6	1,500
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	3,200	5	4,500	6	1,300
	<b>Dom. 38 DDA Soddisfazione complessiva supporto alla didattica</b>	3,644	59	4,077	52	0,433
	<b>Dom. 39 DDA (solo SD) Informazioni e promozione sui bandi e opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE</b>					
	<i>a. Le informazioni fornite sono chiare</i>	3,727	11	3,842	19	0,115
	<i>b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca</i>	3,818	11	3,684	19	-0,134
	<i>c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati</i>	3,727	11	3,947	19	0,220
	<b>Dom. 40 DDA (solo SD) Informazioni e promozione sui bandi e opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE</b>					
	<i>a. Le informazioni fornite sono chiare</i>	4,000	11	3,938	16	-0,062
	<i>b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca</i>	4,000	11	4,000	16	0,000
	<i>c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati</i>	4,455	11	4,313	16	-0,142
	<b>Dom. 41 DDA (solo SD) Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI</b>					
	<i>a. Il supporto fornito è utile</i>	3,667	18	4,118	17	0,451
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	3,833	18	4,118	17	0,285
	<b>Dom. 42 DDA (solo SD) Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI</b>					
	<i>a. Il supporto fornito è utile</i>	3,842	19	4,417	12	0,575
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	3,895	19	4,583	12	0,688
	<b>Dom. 43 DDA (solo SD) Supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione)</b>					
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	3,444	18	4,200	15	0,756
	<i>b. Il supporto fornito è utile</i>	3,889	18	4,600	15	0,711
	<i>c. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	3,889	18	4,733	15	0,844
	<b>Dom. 44 DDA (solo SD) Supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione)</b>					
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	3,667	18	4,688	16	1,021
	<i>b. Il supporto fornito è utile</i>	4,056	18	4,813	16	0,757
	<i>c. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,111	18	4,875	16	0,764
	<b>Dom. 45 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)</b>	4,500	4	4,444	9	-0,056
	<b>Dom. 46 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)</b>	3,833	6	4,667	3	0,834
	<b>Dom. 47 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)</b>	6,000	3	4,643	14	-1,357
	<b>Dom. 50 DDA Laboratori didattici: Adeguatezza del supporto tecnico è adeguato</b>	3,111	18	3,000	14	-0,111
	<b>Dom. 52 DDA Soddisfazione complessiva in riferimento al supporto alla ricerca</b>	3,745	55	4,132	53	0,387
	<b>Dom. 58 DDA Soddisfazione complessiva, rispetto a tutti gli aspetti considerati, del supporto tecnico-amministrativo ricevuto dalle Strutture Decentrate</b>	3,921	101	4,172	99	0,251
<b>Dom. 14 CS1 Adeguatezza aule didattiche *</b>						
<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	
<b>Dom. 15 CS1 Adeguatezza Laboratori *</b>						
<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	
<b>Dom. 16 CS1 Adeguatezza Aule e/o Spazi studio *</b>						
<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	
Questionario studenti I anno (CS1)						

	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
	<b>Dom. 17 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica *</b>	3,846	13	4,421	60,5	0,575
	<b>Dom. 18 CS1 Servizi di Comunicazione *</b>					
	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
	<b>Dom. 20 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di comunicazione *</b>	3,692	13	3,870	61,5	0,178
	<b>Dom. 21 CS1 Sistemi informativi *</b>					
	c. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile e adeguata	2,885	13	3,154	58,5	0,269
	<b>Dom. 22 CS1 Ritieni gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc) siano soddisfacenti? *</b>	3,750	12	4,085	59	0,335
	<b>Dom. 23 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi dei sistemi informativi? *</b>	3,346	13	3,821	61,5	0,475
	<b>Dom. 7 CS2 Adeguatezza aule didattiche *</b>					
	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	
<b>Dom. 8 CS2 Adeguatezza Laboratori *</b>						
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	
<b>Dom. 9 CS2 Adeguatezza Aule e/o Spazi studio *</b>						
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	
<b>Dom. 10 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica *</b>	3,346	65	3,849	192,5	0,503	
<b>Dom. 11 CS2 Servizi di Comunicazione *</b>						
b. Le informazioni reperire sul portale web di Ateneo (Offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate	3,563	64	3,471	191	-0,092	
<b>Dom. 13 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di comunicazione *</b>	3,346	65	3,423	194	0,077	
<b>Dom. 14 CS2 Sistemi informativi *</b>						
c. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile e adeguata	2,715	65	2,622	193	-0,093	
<b>Dom. 15 CS2 Ritieni gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc) siano soddisfacenti? *</b>	3,640	62,5	3,564	187	-0,076	
<b>Dom. 16 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi dei sistemi informativi? *</b>	3,254	65	3,271	195,5	0,017	
<b>Dom. 19 CS2 – Servizio di internazionalizzazione *</b>						
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	
<b>Dom. 20 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di internazionalizzazione *</b>	3,000	2,5	3,720	12,5	0,720	
<b>Dom. VA 02</b> Valutazione complessiva della competenza del personale amministrativo del Dipartimento	4,701	127	4,898	93	0,197	
<b>Dom. VA 03</b> Valutazione complessiva dei tempi di risoluzione dei problemi presentati al personale del Dipartimento	4,346	127	4,293	93	-0,053	
<b>Dom. VA 04</b> Riesci a individuare chiaramente le funzioni assegnate alle singole unità di personale e a capire a chi rivolgerti per ottenere il servizio richiesto	4,159	127	4,401	93	0,242	
<b>Dom. VA 05</b> Valutazione complessiva della disponibilità del personale amministrativo del Dipartimento	4,937	127	4,790	93	-0,147	
<b>Dom. VA 07</b> Valutazione complessiva della gestione amministrativa del Dipartimento	4,553	127	4,696	93	0,143	
<b>Dom. C01 B.O.</b> Equità nell'assegnazione del carico di lavoro	3,786	14	3,438	16	-0,348	
<b>Dom. E01 B.O.</b> Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro	4,357	14	4,750	16	0,393	
<b>Dom. E03 B.O.</b> Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	4,286	14	4,000	16	-0,286	
<b>Dom. E04 B.O.</b> Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	4,643	14	4,938	16	0,295	
<b>Dom. M01 B.O.</b> Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,214	14	3,750	16	0,536	
<b>Dom. M02 B.O.</b> Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al proprio lavoro	3,429	14	3,625	16	0,196	
<b>Dom. M04 B.O.</b> Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati	3,571	14	3,813	16	0,242	
<b>Dom. N01 B.O.</b> Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro	3,786	14	4,125	16	0,339	
<b>Dom. N03 B.O.</b> I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	3,643	14	3,625	16	-0,018	

\* 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