



PERFORMANCE DI STRUTTURA 2021

1



La performance di Struttura viene prospettata secondo due distinti ambiti:

2

- **Azioni di processo:** finalizzata a migliorare la valutazione del servizio da parte dell'utenza (customer satisfaction)

I servizi da migliorare vanno conseguentemente sempre individuati tra quelli con i punteggi di partenza inferiori

- **Azioni di progetto:** volta a conseguire un determinato output, ritenuto di particolare valore, in un tempo definito

L'obiettivo di struttura di progetto viene definito con azioni che porteranno al raggiungimento di un obiettivo specifico

soddisfare la propria utenza interna ed esterna

Esiti della customer 2020

Indagine	Domanda	Punteggio 2019	n. risposte	Punteggio 2020	N.risposte	Target di miglioramento
Questionario docenti, Dottorandi, assegnisti	Facilità di navigazione					
	Sito web Dip.to	3,552	105	3,760	75	0,1
	Sito web Corso di studi	3,500	94	3,691	68	0,1
	Laboratori didattici					
	le attrezzature sono adeguate	3,176	17	2,429	7	0,4
	il supporto tecnico è adeguato	3,000	17	2,143	7	0,4
Questionario studenti	Servizio internazionalizzazione					
	Adeguatezza delle informazioni relative alla internaz.ne	3,067	15	3,615	26	0,1

3



Motivazioni: La customer satisfaction non è pienamente soddisfacente (-0,1)

Azione/i (descrizione)	Indicatore/i
Rendere il sito web (Dipartimento/Scuola e Cdl Unico) più performante	<ul style="list-style-type: none">– Migrazione al nuovo format– Identificazione di immagini “caratteristiche” delle attività del Dief– Rivisitazione delle pagine del sito web dipartimentale e del corso di studio per rendere maggiormente fruibili e aggiornate le informazioni– Aggiornamento costante e reiterato degli avvisi e loro sistematizzazione o cancellazione (creazione di monitoraggio mensile)

I laboratori didattici del Dipartimento sono 6 e soffrono da anni di una collocazione logistica inadeguata e di assenza in molti casi di personale dedicato

THT LAB – Resp. Prof. Facchini

ESTUDENT – Resp. Prof. Capitani

GRAZING FLOW RIG – Resp. Prof. De Lucia

TOCCAFONDI – Resp. Prof. De Lucia

METODI E TECNICHE PER L'INNOVAZIONE (LMTI) – Resp. Prog. Governi

COMPORAMENTO MECCANICO DEI MATERIALI – Resp. Prof. Zonfrillo

Note preliminari sui laboratori didattici

6

Per nessun laboratorio attivo, il Direttore ha mai ricevuto lamentele e/o richieste specifiche che riguardassero la carenza del personale tecnico o lagnanze su mancata collaborazione di quelli che vi operano;

il numero di risposte al questionario sulla *customer* (n.7) e la provenienza delle risposte (personale docente/ricercatore) appare poco significativo sul totale del personale docente e ricercatore di Dipartimento. Inoltre le eventuali lamentele avrebbero dovuto pervenire direttamente al Direttore da parte dei responsabili di laboratorio che hanno partecipato alla redazione del protocollo per la definizione delle regole di accesso.

dal 2020 il Dipartimento, nonostante le carenze di cui sopra, sta investendo risorse finanziarie per attrezzare i laboratori con una strumentazione più adeguata e al passo con i tempi destinando la maggior parte delle risorse assegnate sulla "quota didattica" a tale scopo;

Azione di processo 2: **LABORATORI DIDATTICI**

Motivazioni: La customer satisfaction non è pienamente soddisfacente (-0,1)

Azione/i (descrizione)	Indicatore/i
Promuovere l'attività dei laboratori didattici del Dipartimento a supporto dell'utenza	<p>Redigere elenco aggiornato da pubblicare sul sito web dando evidenza della funzionalità dei laboratori e dei protocolli in sicurezza per l'accesso</p> <p>Evidenziare la presenza di sistema per la gestione dei reclami per supportare il loro miglioramento</p> <p>Evidenziare le azioni di potenziamento strumentale e organizzativo: definizione esigenze e presentazione in consiglio</p> <p>Realizzazione video tutorial delle esercitazioni didattiche da pubblicare sul sito web</p>

Azione di processo 3: **INTERNAZIONALIZZAZIONE**

Motivazioni: La customer satisfaction non è pienamente soddisfacente (-0,1)

Azione/i (descrizione)	Indicatore/i
Potenziamento comunicazione esterna	Maggiore pubblicizzazione bandi di mobilità internazionali
Potenziamento comunicazione interna	Promuovere presso la docenza la mobilità internazionale e il riconoscimento degli esami all'estero
Potenziamento delle interazioni con l'estero	Aumento del portafoglio di accordi nell'anno accademico 2021/2022
Promuovere la mobilità presso accordi finalizzati al riconoscimento del Doppio Titolo	Pubblicazione di bandi ad-hoc
Facilitare la scelta delle sedi all'estero da parte degli studenti	Implementazione data base delle informazioni relative ai riconoscimento esami



AZIONE DI PROGETTO:

SEMPLIFICAZIONE ED OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI VERSO LA DIGITALIZZAZIONE

Azione/i (descrizione)	Indicatore/i
Potenziamento comunicazione esterna	Studio e implementazione applicativo per richieste di smaltimenti rifiuti; Rivisitazione e potenziamento applicazione prenotazioni mezzi dipartimentali in applicazione del regolamento interno approvato dal Consiglio in data 19/2/21
Potenziamento comunicazione interna	Potenziamento applicazioni: RAOL (Acquisti) in base alle esigenze utenza, diffusione presso altre strutture POLA (pianificazioni settimanali)