

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

Dipartimento di Ingegneria Civile e Ambientale (DiCEA)

	NUMERO RISPONDENTI 2018	NUMERO RISPONDENTI 2019	MEDIA 2018	TARGET	MEDIA 2019	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	135	142	4,158	4,208	5,066	0,907	100%

\* media ponderata

INDAGINE	DOMANDE	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2019	NUMERO RISP.	VARIAZIONE
Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	<b>Dom. 7 DDA (solo Struttura Decentrale)</b> Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale tecnico e docente (nominato commissario)	4,000	2	6,000	3	2,000
	<b>Dom. 8 DDA (solo SD)</b> Supporto per l'attivazione assegni di ricerca					
	<b>a.</b> Le procedure sono chiare	4,692	13	5,273	11	0,581
	<b>b.</b> Il supporto fornito è utile	5,000	13	5,364	11	0,364
	<b>c.</b> Il supporto avviene in tempi adeguati	5,231	13	5,455	11	0,224
	<b>Dom. 12 DDA (solo SD)</b> Soddisfazione in riferimento al pagamento dei compensi conto terzi	4,625	8	4,800	10	0,175
	<b>Dom. 13 DDA (solo SD)</b> Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors	3,600	5	5,667	3	2,067
	<b>Dom. 22 DDA</b> Facilità di navigazione					
	<b>b.</b> Il sito/la pagina di Dipartimento	3,389	54	4,057	53	0,668
	<b>Dom. 35 DDA</b> Laboratori didattici					
	<b>b.</b> Le attrezzature sono adeguate	2,750	8	3,143	7	0,393
	<b>c.</b> Il supporto tecnico è adeguato	3,375	8	4,000	7	0,625
	<b>d.</b> Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	3,375	8	4,000	7	0,625
	<b>Dom. 37 DDA (solo SD)</b> Supporto ai Processi di accreditamento e valutazione nazionale ANVUR (VQR – SUA RD)					
	<b>a.</b> Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	3,833	6		0	
	<b>b.</b> Il supporto avviene in tempi adeguati	4,000	6		0	
	<b>Dom. 39 DDA (solo SD)</b> Informazioni e promozione sui bandi e opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE					
	<b>a.</b> Le informazioni fornite sono chiare	4,111	9	4,909	11	0,798
	<b>b.</b> Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	4,222	9	4,727	11	0,505
	<b>c.</b> Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	4,000	9	4,909	11	0,909
	<b>Dom. 40 DDA (solo SD)</b> Informazioni e promozione sui bandi e opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE					
	<b>a.</b> Le informazioni fornite sono chiare	4,000	6	4,600	10	0,600
	<b>b.</b> Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	4,167	6	4,800	10	0,633
	<b>c.</b> Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	4,167	6	4,600	10	0,433
	<b>Dom. 41 DDA (solo SD)</b> Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI					
	<b>a.</b> Il supporto fornito è utile	3,500	10	4,000	6	0,500
	<b>b.</b> Il supporto avviene in tempi adeguati	3,800	10	4,167	6	0,367
	<b>Dom. 42 DDA (solo SD)</b> Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI					
	<b>a.</b> Il supporto fornito è utile	3,667	6	3,875	8	0,208
	<b>b.</b> Il supporto avviene in tempi adeguati	3,667	6	3,875	8	0,208
	<b>Dom. 45 DDA (solo SD)</b> Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	4,250	4	4,000	5	-0,250
	<b>Dom. 46 DDA (solo SD)</b> Soddisfazione in riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	5,000	1	4,571	7	-0,429
	<b>Dom. 47 DDA (solo SD)</b> Soddisfazione in riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	4,111	9	4,444	9	0,333
<b>Dom. 50 DDA</b> Laboratori di ricerca: Adeguatezza del supporto tecnico	3,688	16	4,105	19	0,417	
<b>Dom. 58 DDA</b> Soddisfazione complessiva, rispetto a tutti gli aspetti considerati, del supporto tecnico-amministrativo ricevuto dalle Strutture Decentralizzate	4,000	51	4,388	49	0,388	
Questionario studenti anni successivi (CS2)	<b>Dom. 19 CS2 – Servizio di internazionalizzazione</b>					
	<b>a.</b> Adeguatezza delle informazioni relative alla internazionalizzazione	3,356	29,5	3,800	20	0,444
Questionario Customer Dipartimenti	<b>Dom. VA 02</b> Valutazione complessiva della competenza del personale amministrativo del Dipartimento	4,627	51	5,380	69	0,753
	<b>Dom. VA 03</b> Valutazione complessiva dei tempi di risoluzione dei problemi presentati al personale del Dipartimento	4,113	51	5,283	69	1,170
	<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	4,358	51	5,050	69	0,692
	<b>Dom. VA 05</b> Valutazione complessiva della disponibilità del personale amministrativo del Dipartimento	4,848	51	5,549	69	0,701
	<b>Dom. VA06a</b> Acquisti beni e servizi per importi fino a € 40.000	3,743	36	5,084	37	1,341
	<b>Dom. VA06b</b> Dottorato di ricerca (se sede amministrativa)	3,714	35	5,464	58	1,750
	<b>Dom. VA06c</b> Gestione amministrativo-contabile delle convenzioni conto terzi e/o trials clinici	4,636	22	5,266	28	0,630
	<b>Dom. VA06d</b> Gestione amministrativo-contabile e monitoraggio dei progetti di ricerca	4,889	27	5,367	36	0,478
	<b>Dom. VA06e</b> Gestione pratiche di autorizzazione incarichi extra impiego	4,750	17	5,010	23	0,260
	<b>Dom. VA06f</b> Liquidazione delle missioni	3,700	50	5,400	63	1,700
	<b>Dom. VA06g</b> Reclutamento personale esterno (assegnisti, borsisti, collaborazioni esterne)	4,889	27	5,296	30	0,407
	<b>Dom. VA06h</b> Supporto alla didattica	4,365	26	5,097	24	0,732
	<b>Dom. VA06i</b> Supporto all'organizzazione di convegni e seminari (se erogato)	3,989	23	5,355	31	1,366
	<b>Dom. VA06I</b> Trasparenza e comunicazione (verbalizzazione sedute organi; comunicazione via web, comunicazione e informazione istituzionale; conflitti di interesse)	4,324	44	5,336	51	1,012
	<b>Dom. VA 07</b> Valutazione complessiva della gestione amministrativa del Dipartimento	4,358	51	5,815	69	1,457