

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)	Dom. 7 DDA (solo Struttura Decentrale) 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
	Dom. 8 DDA (solo SD) Supporto per l'attivazione assegni di ricerca					
	a. Le procedure sono chiare	4,692	13	5,273	11	0,581
	b. Il supporto fornito è utile	5,000	13	5,364	11	0,364
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	5,231	13	5,455	11	0,224
	Dom. 12 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al pagamento dei compensi conto terzi	4,625	8	4,800	10	0,175
	Dom. 13 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors	3,600	5	5,667	3	2,067
	Dom. 22 DDA Facilità di navigazione					
	b. Il sito/la pagina di Dipartimento	3,389	54	4,057	53	0,668
	Dom. 35 DDA Laboratori didattici					
	b. Le attrezzature sono adeguate	2,750	8	3,143	7	0,393
	c. Il supporto tecnico è adeguato	3,375	8	4,000	7	0,625
	d. Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	3,375	8	4,000	7	0,625
	Dom. 37 DDA (solo SD) Supporto ai Processi di accreditamento e valutazione nazionale ANVUR (VQR – SUA RD)					
	a. Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	3,833	6		0	
	b. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,000	6		0	
	Dom. 39 DDA (solo SD) Informazioni e promozione sui bandi e opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE					
	a. Le informazioni fornite sono chiare	4,111	9	4,909	11	0,798
	b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	4,222	9	4,727	11	0,505
	c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	4,000	9	4,909	11	0,909
	Dom. 40 DDA (solo SD) Informazioni e promozione sui bandi e opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE					
	a. Le informazioni fornite sono chiare	4,000	6	4,600	10	0,600
	b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	4,167	6	4,800	10	0,633
	c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	4,167	6	4,600	10	0,433
	Dom. 41 DDA (solo SD) Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI					
	a. Il supporto fornito è utile	3,500	10	4,000	6	0,500
	b. Il supporto avviene in tempi adeguati	3,800	10	4,167	6	0,367
	Dom. 42 DDA (solo SD) Supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI					
	a. Il supporto fornito è utile	3,667	6	3,875	8	0,208
	b. Il supporto avviene in tempi adeguati	3,667	6	3,875	8	0,208
	Dom. 45 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	4,250	4	4,000	5	-0,250
	Dom. 46 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	5,000	1	4,571	7	-0,429
	Dom. 47 DDA (solo SD) Soddisfazione in riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	4,111	9	4,444	9	0,333
Dom. 50 DDA Laboratori di ricerca: Adeguatezza del supporto tecnico	3,688	16	4,105	19	0,417	
Dom. 58 DDA 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)	Dom. 19 CS2 – Servizio di internazionalizzazione					
	a. Adeguatezza delle informazioni relative alla internazionalizzazione	3,356	29,5	3,800	20	0,444
Questionario Customer Dipartimenti	Dom. VA 02 Valutazione complessiva della competenza del personale amministrativo del Dipartimento	4,627	51	5,380	69	0,753
	Dom. VA 03 Valutazione complessiva dei tempi di risoluzione dei problemi presentati al personale del Dipartimento	4,113	51	5,283	69	1,170
	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	4,358	51	5,050	69	0,692
	Dom. VA 05 Valutazione complessiva della disponibilità del personale amministrativo del Dipartimento	4,848	51	5,549	69	0,701
	Dom. VA06a Acquisti beni e servizi per importi fino a € 40.000	3,743	36	5,084	37	1,341
	Dom. VA06b Dottorato di ricerca (se sede amministrativa)	3,714	35	5,464	58	1,750
	Dom. VA06c Gestione amministrativo-contabile delle convenzioni conto terzi e/o trials clinici	4,636	22	5,266	28	0,630
	Dom. VA06d Gestione amministrativo-contabile e monitoraggio dei progetti di ricerca	4,889	27	5,367	36	0,478
	Dom. VA06e Gestione pratiche di autorizzazione incarichi extra impiego	4,750	17	5,010	23	0,260
	Dom. VA06f Liquidazione delle missioni	3,700	50	5,400	63	1,700
	Dom. VA06g Reclutamento personale esterno (assegnisti, borsisti, collaborazioni esterne)	4,889	27	5,296	30	0,407
	Dom. VA06h Supporto alla didattica	4,365	26	5,097	24	0,732
	Dom. VA06i Supporto all'organizzazione di convegni e seminari (se erogato)	3,989	23	5,355	31	1,366
	Dom. VA06l Trasparenza e comunicazione (verbalizzazione sedute organi; comunicazione via web, comunicazione e informazione istituzionale; conflitti di interesse)	4,324	44	5,336	51	1,012
	Dom. VA 07 Valutazione complessiva della gestione amministrativa del Dipartimento	4,358	51	5,815	69	1,457