

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI 2018 RIVOLTO AL PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO ESITI

Periodo di svolgimento:

17/01/2019 - 15/02/2019

Popolazione di riferimento:

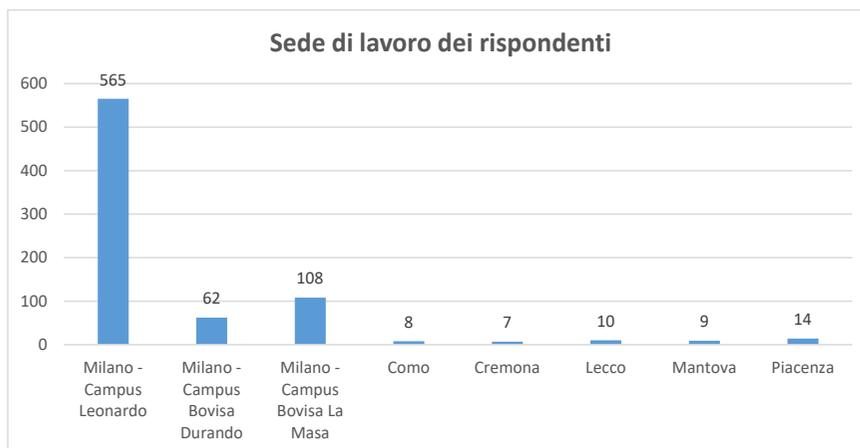
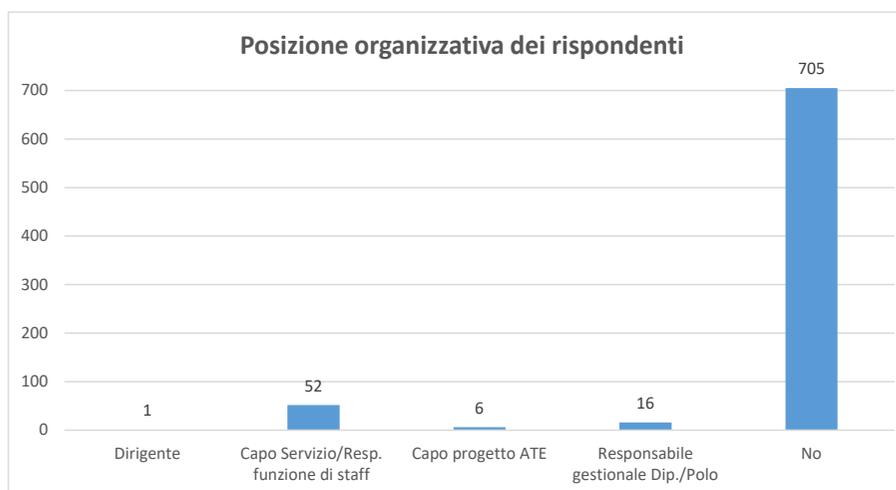
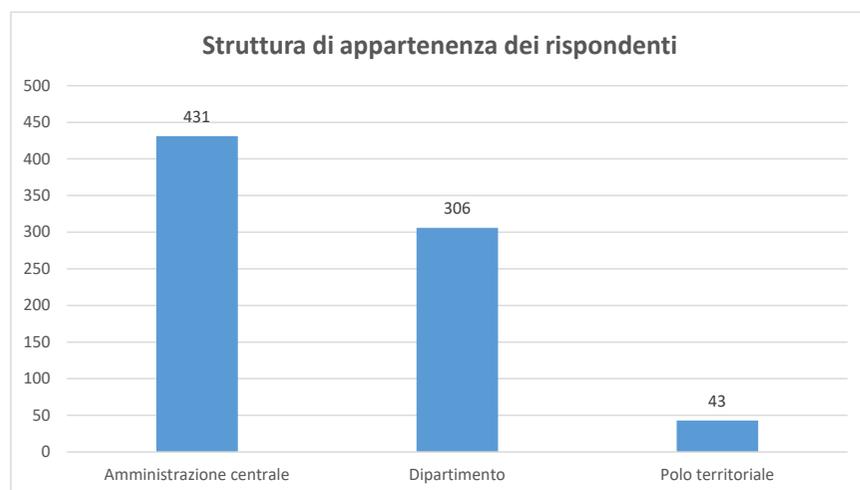
Personale tecnico amministrativo di ruolo

Il questionario prevede la compilazione da parte degli utenti di domande sui servizi di cui hanno usufruito durante l'anno; la maggior parte delle domande sono sottoposte a tutti tranne alcuni specifici temi per i quali tra parentesi è indicata la popolazione di riferimento.

Partecipazione:

Invitati: 1208

Rispondenti: 780



Scala utilizzata:

1 (per nulla soddisfatto) - 6 (molto soddisfatto)

		N valido	Media	Deviazione standard
assistenza fiscale per la dichiarazione dei redditi	Tempi di risposta del personale di supporto	102	5,45	0,863
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	102	5,42	0,849
gestione amministrativa e dell'orario di lavoro	Chiarezza della procedura per la gestione dell'orario di lavoro	770	4,62	1,192
	Semplicità della procedura per la gestione dell'orario di lavoro	769	4,58	1,182
	Tempestività di risposta del personale di supporto	753	4,85	1,165
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	751	4,89	1,147
ruolo di commissario nei concorsi per l'assunzione di personale tecnico amministrativo	Chiarezza della documentazione di supporto alla commissione	64	5,17	0,808
	Tempi di risposta del personale di supporto	64	5,22	0,899
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	63	5,19	0,895
processo di valutazione delle prestazioni (Piano Performance) In qualità di soggetto valutato (NO Dirigenti, Responsabili gestionali, Capi servizio, Responsabili funzioni di staff)	Chiarezza del processo di valutazione	684	3,76	1,499
	Chiarezza delle schede di pianificazione/valutazione	685	3,77	1,490
	Tempi entro cui si svolge il processo di valutazione	668	3,88	1,481
processo di valutazione delle prestazioni (Piano Performance) (domanda riservata a Dirigenti, Responsabili gestionali, Capi servizio e Responsabili funzioni di staff)	Chiarezza del processo	69	4,33	1,302
	Chiarezza delle schede di pianificazione/valutazione	69	4,28	1,271
	Tempi entro cui si svolge il processo di valutazione	69	4,13	1,149
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale a supporto del processo	67	4,73	1,201
	Possibilità di utilizzare il processo di valutazione per orientare l'azione organizzativa del personale	67	4,16	1,421
attività formative organizzate all'interno dell'Ateneo	Chiarezza della procedura di accesso alla formazione interna	288	3,99	1,407
	Metodologia e docenza utilizzate	287	4,53	1,170
	Trasferibilità nell'attività professionale delle conoscenze apprese	287	4,30	1,149
attività formative organizzate da enti esterni	Chiarezza della procedura di accesso alla formazione esterna	47	4,26	1,359
	Trasferibilità nell'attività professionale delle conoscenze apprese	46	4,70	1,171
attività formative organizzate all'interno dell'Ateneo e da enti esterni	Chiarezza della procedura di accesso alla formazione	108	4,24	1,452
	Metodologia e docenza utilizzate per la formazione interna	106	4,60	1,255
	Trasferibilità nell'attività professionale delle conoscenze apprese	108	4,65	1,248
gestione del personale tecnico amministrativo (domanda riservata a Dirigenti, Responsabili gestionali, Capi servizio e Responsabili funzioni di staff)	Chiarezza dei meccanismi di incentivazione del personale	69	4,10	1,395
	Procedure per la mobilità interna del personale	57	3,65	1,408
	Processo di selezione di personale esterno	58	4,09	1,514
	Processo di formazione del personale	67	4,22	1,391
	Chiarezza della gestione degli orari di lavoro (ferie e permessi, recuperi..)	69	4,67	1,245
supporto per la gestione contabile e l'utilizzo del sistema di contabilità	Tempi di risposta del personale di supporto	129	4,74	1,176
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	129	4,81	1,112

		N valido	Media	Deviazione standard
supporto per la gestione fiscale e la normativa in tema di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)	Tempestività di risposta da parte del personale di supporto	59	4,66	1,169
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	58	4,62	1,254
rimborso missioni	Semplicità della procedura di richiesta del rimborso	231	4,95	1,229
	Tempi di rimborso	231	5,19	1,131
supporto per l'acquisto di beni e/servizi	Chiarezza della procedura di richiesta del bene/servizio	285	4,28	1,286
	Semplicità della procedura di richiesta del bene/servizio	285	4,10	1,345
	Tempi di emissione dell'ordine	280	4,25	1,423
	Tempi di consegna del bene/servizio	280	4,35	1,320
	Conformità del bene/servizio rispetto alla richiesta effettuata	283	4,68	1,223
spazi di ateneo	Pulizia	777	3,21	1,531
	Comfort termico	778	3,59	1,530
	Servizi postali	686	4,51	1,186
	Sicurezza di persone e cose	758	3,79	1,427
servizi di ristorazione (bar, self-service, mense gestite dall'ateneo)	Qualità del servizio	448	3,74	1,355
	Qualità dei prodotti	447	3,33	1,358
	Prezzo	446	4,13	1,400
	Pulizia	446	3,78	1,294
interventi di manutenzione	Chiarezza della procedura di richiesta di intervento	485	4,28	1,293
	Semplicità della procedura di richiesta di intervento	485	4,33	1,275
	Capacità di risolvere il problema	483	3,84	1,489
	Tempi di intervento	482	3,73	1,498
come l'Ateneo riesce ad informarla su:	Aspetti logistici (dove si trovano le aule, uffici, sale riunioni etc)	760	4,20	1,259
	Organizzazione dell'Ateneo (chi fa che cosa)	767	3,73	1,309
	Rilascio di nuovi applicativi	719	3,91	1,347
	Disponibilità di nuovi servizi	713	3,86	1,303
social media di Ateneo (canali istituzionali)	Twitter	79	4,46	1,376
	Facebook	137	4,63	1,231
	Youtube	117	4,70	1,248
	Instagram	98	4,62	1,264
	Linkedin	82	4,51	1,336
attività e/o eventi culturali	Organizzazione delle attività/eventi	278	4,84	1,063
	Contenuti delle attività proposte	275	4,76	1,104
immagine	promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	780	4,49	1,138

		N valido	Media	Deviazione standard
Rispetto alle sue esigenze d'uso si ritiene soddisfatta/o di:	Semplicità di attivazione del servizio wi-fi	686	3,95	1,549
	Copertura del servizio wi-fi	675	4,17	1,453
	Velocità della connessione wi-fi	680	4,10	1,458
	Disponibilità della connessione di rete via cavo	699	4,84	1,220
	Velocità della connessione di rete via cavo	704	4,92	1,200
assistenza Hardware e Software (malfunzionamenti, aggiornamento, ...)	Semplicità della procedura di richiesta di assistenza	427	4,71	1,182
	Capacità di risolvere il problema	426	4,76	1,228
	Tempi di intervento	427	4,78	1,194
applicativi gestionali di Ateneo (contabilità, personale, didattica, ricerca.....) (solo se usa alcune volte al mese o quotidianamente)	Disponibilità di connessione agli applicativi	641	4,49	1,080
	Velocità di risposta degli applicativi	640	4,24	1,185
	Semplicità d'uso degli applicativi	641	4,16	1,184
	Funzionalità degli applicativi rispetto alle esigenze di utilizzo (l'applicativo fa bene ciò che serve)	638	4,14	1,221
postazione di lavoro amministrativa	Tempo di avvio della macchina	466	4,30	1,386
	Frequenza di aggiornamento dei software	444	4,32	1,280
AVA - ANVUR (SUA - CDS)	Tempestività di risposta da parte del personale di supporto	43	5,19	1,118
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	44	5,25	1,037
supporto relativo al recupero dei crediti ed eventuale predisposizione della diffida (domanda riservata a Dirigenti, Responsabili gestionali, Capi servizio e Responsabili funzioni di staff)	Semplicità della procedura di richiesta di supporto	12	4,33	1,371
	Tempestività di risposta da parte del personale di supporto	12	3,83	1,528
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	12	4,25	1,357
attivazione di convenzioni di ricerca (domanda riservata a Dirigenti, Responsabili gestionali, Capi servizio e Responsabili funzioni di staff)	Chiarezza della documentazione di supporto	10	4,50	0,850
	Tempi di risposta del personale di supporto	10	4,50	0,707
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	10	4,50	0,707
attivazione di accordi quadro di ricerca (domanda riservata a Dirigenti, Responsabili gestionali, Capi servizio e Responsabili funzioni di staff)	Chiarezza della documentazione di supporto	8	4,63	0,744
	Tempi di risposta del personale di supporto	8	4,63	0,744
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	8	4,63	0,744
supporto relativo al contenzioso giudiziario (domanda riservata a Dirigenti, Responsabili gestionali, Capi servizio e Responsabili funzioni di staff)	Tempi di risposta del personale di supporto	19	4,74	1,284
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	19	4,47	1,349
apertura/gestione/ricerca di delibere (domanda riservata a Dirigenti, Responsabili gestionali, Capi servizio e Responsabili funzioni di staff)	Tempi di risposta del personale di supporto	26	5,73	0,53
	Esautività delle informazioni ricevute	26	5,69	0,55
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	26	5,65	0,56

		N valido	Media	Deviazione standard
Supporto al ruolo di responsabile gestionale (domanda riservata ai Responsabili gestionali)	Supporto formativo ricevuto	16	4,44	1,263
	Supporto ricevuto nella gestione del cambiamento e nell'applicazione delle nuove procedure	16	4,25	1,291
	Tempestività di risposta della Direzione generale alle criticità/problemi segnalati	16	4,69	1,138
	Capacità di fornire soluzioni da parte della Direzione generale alle criticità/problemi segnalati	16	4,69	1,138
Si ritiene complessivamente soddisfatta/o dei servizi di supporto ricevuti?		780	4,34	0,955
Rispetto allo scorso anno si ritiene:	meno soddisfatta/o dei servizi ricevuti	69	8,8%	
	ugualmente soddisfatta/o dei servizi ricevuti	536	68,7%	
	più soddisfatta/o dei servizi ricevuti	110	14,1%	
	non so	65	8,3%	