Allegato n. 1.2: Gli obiettivi di Performance Organizzativa della Direzione Generale 2019: Titolo, Finalità, Metrica, Linee di azione prioritarie correlate, Peso, Livelli di performance attesi (valori soglia, target, eccellenza)

	Titolo	Finalità	Metrica/Fonte del dato	Id. linea di azione prioritaria	Peso	Unità misura	Scala	Livelli di performance			Risultati 2019	Punti	Punti Pond.	EVIDENZE
					100%			Soglia	Target	Ecc. za				
1	**Soddisfazione utenti sui servizi**				**20%**									
1a	**Soddisfazione servizi ricevuti - Docenti** Indice di soddisfazione da indagine customer satisfaction (scala 1-6)	Priorità della Direzione Generale è l'"ascolto" dei principali stakeholders dei servizi erogati. Ci si pone l'obiettivo di monitorare costantemente l'efficacia dei servizi erogati da parte dei principali stakeholders e di incrementare i tassi di risposta al fine di rendere le valutazioni maggiormente significative	Valutazione media del personale docente (domanda di sintesi) [scala 1-6] sulla rilevazione servizi 2019:	LINEA_AZ_5.6	**5,0%**	**[1-6]**	**+**	**3**	**4**	**5**	**4,40**	**820**	**41,0**	
								Valutazione media rispondenti	Valutazione media rispondenti	Valutazione media rispondenti				Questionario somministrato dal 13/01/2020 al 13/02/2020 (tasso di risposta: 74,6%) Esito 2018: 4,42 (scala 1-6) Esito 2017: 4,38 (scala 1-6) Esito 2016: 4,31 (scala 1-6)
			Tasso di risposta del personale docente strutturato (ordinari, associati, ricercatori T.IND., T.D.)		**5,0%**	**%**	**+**	**40**	**50**	**60**	**74,60**	**1.000**	**50,0**	
								Tasso di risposta docenti 40%	Tasso di risposta docenti 50%	Tasso di risposta docenti 60%				Questionario somministrato dal 13/01/2020 al 13/02/2020
1b	***Soddisfazione servizi ricevuti - Studenti*** Indice di soddisfazione da indagine customer satisfaction (scala 1-6)		Valutazione media (domanda di sintesi) di tutti i rispondenti [scala 1-6]		**10%**	**[1-6]**	**+**	**3**	**4**	**5**	**4,03**	**709**	**70,9**	
								Valutazione media rispondenti	Valutazione media rispondenti	Valutazione media rispondenti				Questionario somministrato dal 2/12/2019 al 28/02/2020 (tasso di risposta: 86,2%) Esito 2018: 3,98 (scala 1-6) Esito 2017: 3,97 (scala 1-6) Esito 2016: 3,92 (scala 1-6)
2	**Riqualificazione del Campus Internazionale di Architettura - Via Bonardi, Campus Leonardo, Milano**	Ci si propone di portare a compimento i lavori previsti per la riqualificazione del Campus Internazionale di Architettura, frutto dell'idea donata dall'architetto Renzo Piano.	Data ultimazione dei lavori	LINEA_AZ_3.2	**5,0%**	**Data**	**+**	**300**	**700**	**1.000**	**1.000**	**1.000**	**50,0**	
								Ultimazione dei lavori della realizzazione degli edifici A e B del progetto "Renzo Piano" **31 gennaio 2020**	Ultimazione dei lavori della realizzazione degli edifici A e B del progetto "Renzo Piano" **31 dicembre 2019**	Ultimazione dei lavori della realizzazione degli edifici A e B del progetto "Renzo Piano" **15 dicembre 2019**				Comunicazione fine lavori del 13/12/2019
	Riqualificazione interna e facciate dell'Ed. 12	Al fine di garantire la messa in sicurezza dell'edificio si interverrà con per la riqualificazione della facciata dell'edificio 12	Data ultimazione lavori	LINEA_AZ_3.2	**5,0%**	**Data**	**+**	**300**	**700**	**1.000**	**1.000**	**1.000**	**50,0**	
								Data conclusione lavori: **entro 31 luglio 2019**	Data conclusione lavori: **entro 15 luglio 2019**	Data conclusione lavori: **entro 30 giugno 2019**				Certificato di ultimazione lavori del 2/07/2019
	Città Studi - Riassetto complessivo Dip. Chimica - nuovo edificio	L'obiettivo risponde all'esigenza di implementare il piano di sviluppo definito negli obiettivi strategici avviando il riassetto degli spazi e laboratori da destinare al Dipartimento di Chimica, Materiali e Ingegneria Chimica "Giulio Natta" presso il campus Bassini.	Data Avvio lavori	LINEA_AZ_2.1	**5,0%**	**Data**	**+**	**300**	**700**	**1.000**	**1.000**	**1.000**	**50,0**	
								Avvio lavori: **30 novembre 2019**	Avvio lavori: **31 ottobre 2019**	Avvio lavori: **30 settembre 2019**				Verbale di consegna dei lavori del 30/09/2019
	Città Studi, Rifacimento Campo sportivo Giuriati: Realizzazione palazzina polifunzionale e tensostruttura	Ci si propone di creare un'offerta sportiva che risponda ai bisogni degli studenti al fine di amplificarne la frequentazione. Tra i diversi interventi nel 2019 si prevede la realizzazione della palazzina polifunzionale del Campo Giuriati e la tensostruttura per la copertura dei campi sportivi.	Data Ultimazione lavori	LINEA_AZ_3.2	**5,0%**	**Data**	**+**	**300**	**700**	**1.000**	**300**	**300**	**15,0**	
								Data conclusione lavori: **28 febbraio 2020**	Data conclusione lavori: **31 gennaio 2020**	Data conclusione lavori: **31 dicembre 2019**				Lavori in corso per ritardi e autorizzazioni non concesse
	Vi.Vi. PoliMi L3 (Campus Città Studi): pedonalizzazione Leonardo	All'interno dell'ambizioso progetto di maggiore vivibilità degli spazi dei campus Leonardo e Bovisa (Vi.vi Polimi) per il 2019 si prevede la pedonalizzazione del Campus Leonardo, la sistemazione del giardino fronte Rettorato, dei viali e degli ingressi.	Data Ultimazione lavori	LINEA_AZ_3.2	**5,0%**	**Data**	**+**	**300**	**700**	**1.000**	**700**	**700**	**35,0**	
								Data conclusione lavori: **15 novembre 2019**	Data conclusione lavori: **15 ottobre 2019**	Data conclusione lavori: **15 settembre 2019**				Certificato di ultimazione lavori parziali del 16/09/2019, ma i lavori princiolai si sono conclusi entro la metà di ottobre Inaugurazione del "Giardino Leonardo" avvenuta il 18/11/2019.
3	**Analisi dell'attuale assetto organizzativo dell'Amministrazione di Ateneo e proposta di ridefinizione dell'architettura organizzativa**	Nell'ottica di rispondere alle linee strategiche degli organi di Governo attraverso una maggiore efficienza dei servizi forniti dall'Amministrazione Centrale, ci si pone l'obiettivo di analizzarne l'attuale assetto al fine di individuare eventuali cambiamenti e di reingegnerizzare alcuni processi che ad essa fanno capo.	Validazione da parte del Rettore della proposta	LINEA_AZ_5.3	**20%**	**SAL**	**+**	**300**	**700**	**1.000**	**1.000**	**1.000**	**200,0**	
								Approvazione da parte del Rettore delle proposte effettuate (documento: revisione assetto organizzativo/gestione processi): novembre 2019	Approvazione da parte del Rettore delle proposte effettuate (documento: revisione assetto organizzativo/gestione processi): ottobre 2019	Approvazione da parte del Rettore delle proposte effettuate (documento: revisione assetto organizzativo/gestione processi): settembre 2019				Documento di proposta di revisione presentato al Rettore e ai suoi delegati in data 8/07/2019. Presentazione ufficiale del nuovo assetto organizzativo avvenuta in data 20/09/2019 nell'ambito di una conferenza di Ateneo
4	**Miglioramento del processo di acquisto di beni e servizi per progetti e ricerca sperimentale**	Ci si pone l'obiettivo di ridurre i tempi degli acquisti legati ad attività di ricerca (progetti e ricerca sperimentale), rendendo le procedure più celeri e snelle	Valutazione media del personale docente (domande specifiche su acquisti) [scala 1-6] sulla rilevazione servizi 2019: Esito 2017: - Chiarezza della procedura di richiesta del bene/servizio (esito 2017: 4,12) - Semplicità della procedura di richiesta del bene/servizio (esito 2017: 3,86) - Tempi di emissione dell'ordine (esito 2017: 4,29) - Tempi di consegna del bene/servizio (esito 2017: 4,14)	LINEA_AZ_5.6	**15%**		**+**	**1**	**3**	**4**	**3,30**	**790**	**118,5**	
								Approvazione del nuovo "Regolamento per l'affidamento contratti di lavoro sotto soglia" da parte del CdA entro aprile 2019	Valutazione media dei rispondenti alle domande specifiche customer satisfaction pari a 4	Valutazione media dei rispondenti alle domande specifiche customer satisfaction pari a 5				Il "Regolamento per l'affidamento contratti per l'acquisto di beni e servizi sotto soglia di rilevanza comunitaria" è stato approvato dal CdA con deliberazione n. 201904160201 del 16/04/2019. La valutazione media espressa dal personale docente in relazione alle domande specifiche sugli acquisti è risultata pari a 4,32.
5	**Miglioramento della gestione del processo di manutenzione ordinaria**	Ci si propone di migliorare il livello di soddisfazione dell'utenza tramite un impegno congiunto Area/Dipartimenti	% risposte negative degli utenti (valori 1, 2 su scala [1-6]) Si considera negativa la valutazione con punteggi 1 e 2 su scala [1-6]	LINEA_AZ_5.6	**20%**	**%**	**-**	**30%**	**20%**	**10%**	**8,66%**	**1.000**	**200,0**	
								Esito negativo delle valutazioni chieste agli utenti sull'efficacia dei singoli interventi non superiore al 30% dei ticket totali di manutenzione a guasto e pronto intervento	Esito negativo delle valutazioni chieste agli utenti sull'efficacia dei singoli interventi non superiore al 20% dei ticket totali di manutenzione a guasto e pronto intervento	Esito negativo delle valutazioni chieste agli utenti sull'efficacia dei singoli interventi non superiore al 10% dei ticket totali di manutenzione a guasto e pronto intervento				ATENEO ticket aperti 15.636 ticket valutati 2264 valutazioni negative 196 ticket negativi/totale ticket aperti 1,25% ticket negativi/totale ticket valutati 8,66%

			880,4	
Esito Perf organizzativa	**858,4**	10%		
Esito Perf Direzione Gen	**880,4**	90%	**878,2**	ESITO Direttore Generale

inizio:	13/01/2020	
fine	13/02/2020	
invitati (docenti dottorandi assegnisti e collaboratori alla ric.)	3.783	
rispondenti	2.118	56,0%
invitati (docenti)	1.437	
rispondenti	1.072	**74,6%**

Questionario Docenti, dottorandi, assegnisti, CoCoCo

TUTTI I RISPONDENTI

		Tutti			DASTU			DABC			DCMC			DESIGN			DEIB			DENG			DFIS			DICA			DIG			DMAT			DMEC			DAER		
		N valido	**Media**	Dev standard	N valido	**Media**	Dev standard	N valido	**Media**	Dev standard	N valido	**Media**	Dev standard	N valido	**Media**	Dev standard	N valido	**Media**	Dev standard	N valido	**Media**	Dev standard	N valido	**Media**	Dev standard	N valido	**Media**	Dev standard	N valido	**Media**	Dev standard	N valido	**Media**	Dev standard	N valido	**Media**	Dev standard	N valido	**Media**	Dev standard
Rimborso missioni	Semplicità della procedura di richiesta del rimborso	1633	**4,63**	1,36	214	**4,40**	1,31	189	**4,63**	1,49	144	**4,56**	1,30	93	**4,53**	1,25	246	**4,55**	1,41	154	**4,63**	1,38	54	**4,91**	1,31	124	**4,46**	1,34	139	**5,15**	1,09	77	**5,06**	1,29	136	**4,69**	1,43	63	**4,25**	1,37
	Tempi di rimborso	1619	**4,47**	1,59	212	**4,02**	1,57	188	**4,85**	1,40	143	**4,07**	1,48	93	**4,17**	1,48	244	**4,65**	1,52	151	**3,85**	1,74	54	**5,43**	1,07	124	**3,68**	1,59	139	**5,65**	0,86	74	**5,62**	0,79	135	**4,87**	1,31	62	**2,94**	1,56
	Chiarezza della procedura di richiesta del bene/servizio	1114	**4,25**	1,39	123	**3,88**	1,51	137	**4,52**	1,43	107	**4,09**	1,42	82	**4,22**	1,41	182	**4,09**	1,47	97	**4,02**	1,17	49	**4,76**	1,05	79	**4,10**	1,19	67	**4,16**	1,36	51	**4,84**	1,30	106	**4,69**	1,28	34	**4,24**	1,23
Supporto per l'acquisto di beni e/servizi	Semplicità della procedura di richiesta del bene/servizio	1117	**4,04**	1,43	123	**3,65**	1,51	137	**4,20**	1,55	107	**3,91**	1,42	82	**4,04**	1,36	183	**3,92**	1,45	98	**3,70**	1,31	49	**4,47**	1,14	79	**4,00**	1,31	67	**4,06**	1,43	51	**4,45**	1,49	107	**4,48**	1,34	34	**4,18**	1,27
	Tempi di emissione dell'ordine	1112	**4,33**	1,46	122	**3,94**	1,44	137	**4,72**	1,44	109	**3,92**	1,60	80	**4,68**	1,38	180	**3,93**	1,53	98	**4,22**	1,40	49	**5,24**	0,95	79	**4,16**	1,31	66	**4,12**	1,51	50	**5,02**	1,25	108	**4,68**	1,26	34	**4,32**	1,34
	Tempi di consegna del bene/servizio	1080	**4,25**	1,41	117	**3,82**	1,51	134	**4,54**	1,47	108	**4,06**	1,39	80	**4,54**	1,38	178	**3,92**	1,41	90	**4,14**	1,28	48	**4,98**	0,91	77	**4,05**	1,38	62	**4,10**	1,43	50	**4,78**	1,31	107	**4,62**	1,29	29	**4,17**	1,28
Supporto al ruolo di commissario nei concorsi docenti (solo PO e PA)	Chiarezza della documentazione di supporto alla commissione	204	**5,16**	1,02	34	**4,82**	1,06	30	**5,23**	0,97	14	**5,29**	0,83	19	**5,11**	1,05	28	**5,39**	1,03	19	**5,32**	0,89	8	**5,00**	0,93	14	**5,07**	1,38	15	**5,27**	0,96	8	**5,00**	1,41	9	**5,33**	0,87	6	**5,00**	0,89
	Tempi di risposta del personale di supporto	204	**5,47**	0,92	34	**5,21**	0,95	30	**5,50**	0,82	14	**5,57**	0,65	19	**5,53**	0,70	28	**5,61**	0,99	19	**5,47**	0,84	8	**5,75**	0,46	14	**5,29**	1,38	15	**5,80**	0,56	8	**5,00**	1,77	9	**5,78**	0,44	6	**5,00**	0,89
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	197	**5,33**	1,02	33	**5,09**	0,98	28	**5,39**	0,99	13	**5,38**	0,65	18	**5,28**	1,02	28	**5,54**	1,04	17	**5,12**	1,22	8	**5,63**	0,52	14	**5,14**	1,41	15	**5,67**	0,72	8	**5,00**	1,77	9	**5,78**	0,44	6	**5,00**	0,63
Supporto alla gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito) (solo DOC)	Chiarezza della documentazione da presentare	268	**4,87**	1,33	42	**4,83**	1,25	24	**4,92**	1,38	22	**4,59**	1,47	21	**5,05**	1,47	37	**4,78**	1,47	23	**5,09**	0,95	8	**5,25**	0,71	21	**5,05**	1,40	29	**4,90**	1,23	22	**5,18**	1,30	13	**4,31**	1,44	6	**3,67**	1,37
	Tempi di risposta del personale di supporto	267	**5,16**	1,20	42	**5,10**	1,14	24	**5,29**	1,00	21	**4,76**	1,64	21	**5,38**	1,20	37	**5,11**	1,37	23	**5,43**	0,73	8	**5,50**	0,76	21	**5,05**	1,53	28	**5,46**	0,96	22	**5,23**	1,31	13	**4,85**	0,55	7	**4,29**	1,50
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	259	**5,07**	1,28	41	**4,98**	1,21	24	**5,29**	0,86	21	**4,67**	1,65	19	**5,05**	1,47	36	**4,97**	1,44	22	**5,36**	0,79	7	**5,43**	0,79	20	**4,95**	1,43	28	**5,32**	1,25	22	**5,36**	1,22	13	**4,85**	0,69	6	**3,83**	2,04
Supporto di segreteria al docente (solo DOC di DEIB e DMEC)	Tempi di risposta del personale di supporto	201	**5,60**	0,76													149	**5,64**	0,70																52	**5,48**	0,90			
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	201	**5,49**	0,84													149	**5,56**	0,77																52	**5,29**	1,00			
Supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca (solo DOC)	Chiarezza della procedura di richiesta	475	**5,06**	1,01	48	**4,90**	1,04	57	**5,18**	1,07	46	**5,17**	0,74	36	**4,89**	1,01	98	**5,28**	0,85	36	**4,64**	1,07	18	**5,17**	0,71	38	**5,05**	1,18	38	**4,95**	1,25	10	**4,70**	1,64	36	**5,22**	0,87	14	**4,79**	1,05
	Semplicità della procedura di richiesta	475	**4,79**	1,18	48	**4,60**	1,14	57	**5,00**	1,10	46	**4,98**	0,86	36	**4,47**	1,40	98	**4,88**	1,14	36	**4,42**	1,20	18	**5,17**	0,86	38	**4,79**	1,21	38	**4,63**	1,40	10	**4,60**	1,65	36	**5,14**	0,87	14	**4,29**	1,64
	Tempi di risposta del personale di supporto	473	**5,39**	0,93	48	**5,17**	0,95	57	**5,46**	1,00	46	**5,33**	0,73	36	**5,22**	1,07	98	**5,63**	0,69	36	**5,14**	0,93	18	**5,50**	0,71	38	**5,42**	1,00	38	**5,61**	0,86	10	**4,90**	1,85	36	**5,39**	1,05	12	**5,08**	0,79
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	469	**5,33**	1,01	48	**5,17**	1,04	57	**5,46**	1,02	46	**5,35**	0,77	36	**5,28**	0,88	97	**5,61**	0,69	36	**4,83**	1,40	18	**5,33**	0,97	34	**5,18**	1,19	38	**5,42**	1,03	10	**4,80**	1,81	36	**5,42**	1,00	13	**5,08**	0,95
Supporto per l'attivazione degli incarichi e collaborazioni di didattica (solo DOC)	Semplicità della procedura di richiesta	596	**4,65**	1,32	104	**4,24**	1,51	81	**4,69**	1,37	61	**5,05**	0,80	55	**4,02**	1,56	80	**4,84**	1,15	30	**4,70**	1,02	18	**4,94**	0,94	39	**4,77**	1,31	58	**4,95**	1,18	38	**4,87**	1,46	19	**4,95**	0,97	13	**4,23**	1,54
	Chiarezza della procedura di richiesta	598	**4,69**	1,26	105	**4,40**	1,37	82	**4,78**	1,25	61	**5,08**	0,71	55	**4,18**	1,48	80	**4,79**	1,17	30	**4,47**	1,20	18	**4,94**	0,94	39	**4,85**	1,25	58	**4,91**	1,26	38	**4,71**	1,51	19	**5,05**	0,62	13	**4,15**	1,63
	Tempi di risposta del personale di supporto	597	**5,18**	1,03	103	**4,84**	1,17	81	**5,21**	1,02	61	**5,25**	0,81	55	**5,00**	1,25	81	**5,35**	0,84	30	**4,90**	1,16	19	**5,63**	0,50	39	**5,26**	1,14	58	**5,31**	0,90	39	**5,54**	1,02	19	**5,37**	0,68	12	**4,75**	1,14
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	580	**5,12**	1,08	102	**4,81**	1,22	81	**5,14**	1,12	58	**5,10**	0,99	54	**5,07**	1,20	76	**5,28**	0,87	28	**4,79**	1,23	19	**5,53**	0,61	38	**5,24**	1,08	55	**5,29**	0,96	39	**5,49**	1,05	18	**5,33**	0,69	12	**4,58**	1,16
Supporto per l'attivazione degli incarichi e collaborazioni di ricerca (solo DOC)	Semplicità della procedura di richiesta	343	**4,61**	1,31	61	**4,33**	1,22	53	**4,94**	0,99	24	**4,75**	1,19	45	**4,11**	1,72	53	**5,06**	1,05	13	**4,46**	1,27	8	**5,13**	0,83	22	**4,59**	1,26	32	**4,25**	1,63	9	**4,78**	1,64	15	**4,87**	0,99	8	**4,50**	1,07
	Chiarezza della procedura di richiesta	343	**4,69**	1,28	61	**4,48**	1,18	53	**5,06**	0,95	24	**4,79**	1,28	45	**4,13**	1,67	53	**5,08**	1,09	13	**4,62**	1,26	8	**5,25**	0,71	22	**4,82**	1,26	32	**4,38**	1,48	9	**4,33**	1,58	15	**4,93**	0,80	8	**4,38**	1,51
	Tempi di risposta del personale di supporto	341	**5,12**	1,13	59	**4,73**	1,22	53	**5,32**	0,89	24	**5,00**	1,25	45	**4,80**	1,27	53	**5,58**	0,77	13	**5,00**	1,08	8	**5,75**	0,46	22	**5,14**	1,13	32	**5,09**	1,25	9	**4,89**	1,96	15	**5,40**	0,63	8	**5,00**	1,07
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	339	**5,08**	1,20	59	**4,69**	1,29	53	**5,36**	0,92	24	**4,92**	1,25	44	**4,66**	1,46	53	**5,60**	0,88	13	**4,92**	0,95	8	**5,75**	0,46	22	**4,95**	1,25	32	**5,06**	1,19	9	**4,78**	1,92	14	**5,50**	0,65	8	**4,88**	1,13
Supporto per l'ingresso dei Visiting Professors (solo DOC)	Chiarezza delle procedure relative all'ingresso	173	**4,53**	1,33	23	**4,57**	1,20	23	**4,74**	1,42	7	**4,57**	1,27	21	**3,52**	1,21	23	**4,83**	1,47	5	**3,40**	1,14	5	**4,80**	1,30	15	**5,13**	0,92	18	**5,00**	1,03	18	**4,28**	1,45	12	**4,83**	1,11	3	**3,33**	1,53
	Tempi di risposta del personale di supporto	174	**5,06**	1,16	23	**4,74**	1,25	23	**5,35**	1,07	7	**5,29**	0,76	21	**4,38**	1,24	23	**5,35**	1,27	5	**4,40**	0,89	5	**5,80**	0,45	15	**5,80**	0,56	18	**5,17**	0,86	18	**4,72**	1,36	13	**4,92**	1,26	3	**5,67**	0,58
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	174	**4,97**	1,20	23	**4,78**	1,20	23	**5,17**	1,19	7	**4,71**	1,38	21	**4,29**	1,15	23	**5,39**	1,23	6	**4,00**	0,89	5	**5,20**	0,84	15	**5,53**	0,83	17	**5,24**	0,83	18	**4,83**	1,38	13	**5,00**	1,47	3	**5,00**	1,00
Supporto relativo ai contratti di ricerca (negoziazione clausole, IP, consortium agreement) (solo DOC)	Chiarezza della documentazione di supporto	506	**4,54**	1,30	31	**4,16**	1,53	71	**4,92**	1,28	55	**4,35**	1,29	42	**3,26**	1,52	97	**4,91**	1,04	56	**4,57**	1,01	16	**4,56**	1,31	38	**4,66**	1,10	40	**4,75**	1,13	8	**4,50**	1,60	46	**4,76**	1,16	6	**2,83**	1,47
	Tempi di risposta del personale di supporto	521	**4,75**	1,30	31	**4,58**	1,46	72	**5,10**	1,30	56	**4,57**	1,39	43	**3,67**	1,61	100	**5,02**	1,09	57	**4,82**	1,02	16	**4,63**	1,36	41	**4,90**	1,14	40	**4,65**	1,25	8	**4,50**	1,77	48	**4,90**	1,19	9	**4,78**	0,83
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	521	**4,71**	1,36	31	**4,45**	1,63	72	**5,06**	1,34	56	**4,55**	1,44	43	**3,42**	1,62	100	**5,09**	1,01	57	**4,56**	1,23	16	**4,81**	1,11	40	**5,18**	1,06	40	**4,63**	1,31	8	**4,00**	1,85	48	**4,90**	1,21	10	**4,50**	1,08
Supporto per la gestione dei progetti finanziati (budget, rendicontazione)	Semplicità di compilazione dei timesheet	664	**3,99**	1,57	81	**4,05**	1,52	95	**4,75**	1,27	55	**3,78**	1,42	60	**3,82**	1,55	109	**3,76**	1,70	63	**3,48**	1,61	28	**3,96**	1,79	53	**4,25**	1,40	37	**3,95**	1,37	15	**3,53**	1,88	51	**4,35**	1,41	17	**2,88**	1,65
	Tempi di risposta del personale di supporto	670	**4,96**	1,24	88	**4,66**	1,37	97	**5,38**	0,98	56	**4,82**	1,08	60	**4,15**	1,61	110	**5,25**	0,97	59	**4,80**	1,26	26	**5,35**	0,80	57	**5,23**	1,20	38	**4,50**	1,48	12	**4,58**	1,51	50	**5,20**	0,95	17	**5,00**	0,79
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	666	**4,86**	1,30	88	**4,66**	1,37	96	**5,30**	0,97	55	**4,64**	1,18	60	**4,10**	1,75	110	**5,23**	0,99	58	**4,72**	1,20	26	**5,04**	1,08	57	**5,14**	1,22	38	**4,16**	1,65	12	**4,67**	1,61	49	**5,08**	1,15	17	**4,71**	1,21
Supporto per la valorizzazione della ricerca (brevetti, contratti di sviluppo, spin-off) (solo DOC)	Chiarezza della documentazione di supporto	171	**4,41**	1,26	6	**3,67**	1,37	11	**4,73**	1,35	24	**4,46**	1,22	16	**4,06**	1,61	48	**4,52**	1,25	16	**4,63**	1,36	8	**4,75**	1,04	12	**4,25**	1,22	3	**4,00**	1,00	< 3	-	-	18	**4,50**	1,15	7	**3,71**	1,11
	Tempi di risposta del personale di supporto	180	**4,59**	1,37	6	**3,50**	1,38	12	**4,33**	1,37	26	**4,46**	1,48	16	**4,38**	1,54	48	**4,92**	1,30	16	**4,44**	1,75	9	**4,89**	0,93	13	**4,46**	1,33	3	**4,33**	1,15	3	**4,33**	0,58	20	**4,85**	0,88	8	**4,38**	1,85
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	179	**4,59**	1,44	6	**3,50**	1,64	12	**4,50**	1,45	26	**4,38**	1,72	16	**4,31**	1,74	48	**4,92**	1,37	16	**4,69**	1,58	9	**4,22**	0,97	13	**4,46**	1,45	3	**4,00**	1,73	3	**5,00**	0,00	19	**4,89**	0,81	8	**4,63**	1,60
Supporto per la gestione del catalogo ricerca	Semplicità di compilazione del catalogo di ricerca (IRIS)	278	**4,12**	1,40	44	**4,00**	1,48	64	**4,45**	1,31	10	**3,30**	1,42	19	**4,00**	1,37	39	**3,85**	1,20	17	**4,12**	1,36	9	**4,00**	1,41	21	**3,71**	1,59	17	**3,88**	1,50	11	**3,36**	1,43	7	**5,29**	0,76	20	**5,10**	0,97
	Tempi di risposta dell'helpdesk	198	**4,71**	1,33	31	**4,23**	1,52	53	**4,92**	1,19	7	**4,57**	0,98	16	**4,63**	1,31	24	**4,79**	1,38	11	**5,00**	0,89	4	**5,00**	1,41	12	**4,33**	1,50	9	**4,78**	1,30	8	**3,63**	1,85	7	**5,57**	0,53	16	**5,13**	1,20
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	244	**4,91**	1,29	41	**4,41**	1,63	64	**5,20**	1,21	7	**4,86**	1,21	19	**4,95**	1,08	29	**4,90**	1,23	13	**4,62**	0,77	5	**5,20**	0,45	14	**4,64**	1,39	13	**4,92**	1,19	9	**3,67**	1,94	7	**5,57**	0,53	23	**5,48**	0,59
	Capacità di risolvere problemi tecnici relativi alle attività sperimentali	481	**4,60**	1,26	20	**5,05**	1,05	34	**5,03**	1,11	104	**4,18**	1,27	22	**4,77**	1,02	62	**4,35**	1,34	36	**4,50**	1,28	38	**5,13**	0,93	34	**4,03**	1,53	6	**4,33**	1,03	< 3	-	-	89	**4,93**	1,05	35	**4,80**	1,39

Laboratori di ricerca	Chiarezza delle procedure legate agli aspetti di sicurezza	504	**4,52**	1,31	22	**4,77**	1,23	35	**4,86**	1,09	105	**4,30**	1,39	22	**4,55**	1,26	69	**4,41**	1,41	43	**4,53**	1,12	44	**4,50**	1,13	36	**4,28**	1,50	8	**4,00**	1,69	< 3	-	-	84	**4,74**	1,26	34	**4,88**	1,20
	Semplicità delle procedure legate agli aspetti di sicurezza	498	**4,26**	1,37	21	**4,81**	1,33	35	**4,49**	1,25	104	**4,02**	1,43	22	**4,14**	1,46	67	**4,28**	1,43	42	**4,19**	1,15	44	**4,16**	1,33	36	**3,86**	1,57	9	**3,78**	1,30	< 3	-	-	83	**4,53**	1,28	33	**4,73**	1,21
	Adeguatezza degli spazi (solo DMEC)	89	**4,62**	1,14																															89	**4,62**	1,14			
	Adeguatezza tecnologica delle attrezzature (solo DMEC)	90	**4,70**	1,17																															90	**4,70**	1,17			
Laboratori di servizio	Capacità di risolvere problemi tecnici relativi alle attività sperimentali	113	**4,69**	1,28	6	**4,67**	1,51	15	**5,13**	0,64	27	**4,70**	1,14	14	**4,21**	1,19	7	**4,71**	1,80	3	**4,67**	1,53	5	**5,00**	0,71	9	**4,56**	1,51	< 3	-	-	< 3	-	-	15	**5,47**	0,64	10	**4,00**	1,76
	Chiarezza delle procedure legate agli aspetti di sicurezza	109	**4,53**	1,35	6	**4,33**	1,86	15	**5,20**	0,68	27	**4,59**	1,12	14	**3,86**	1,56	5	**4,60**	1,67	3	**4,67**	1,53	5	**4,20**	1,10	9	**4,44**	1,01	< 3	-	-	< 3	-	-	14	**5,21**	1,12	9	**4,11**	1,83
	Semplicità delle procedure legate agli aspetti di sicurezza	109	**4,42**	1,44	6	**4,33**	1,86	15	**5,07**	0,70	27	**4,48**	1,31	14	**3,71**	1,49	5	**4,60**	1,67	3	**4,33**	1,15	5	**4,20**	1,10	9	**3,78**	1,64	< 3	-	-	< 3	-	-	14	**5,29**	1,14	9	**4,11**	1,83
	Adeguatezza degli spazi (solo DMEC)	15	**5,13**	0,92																															15	**5,13**	0,92			
	Adeguatezza tecnologica delle attrezzature (solo DMEC)	15	**5,13**	1,06																															15	**5,13**	1,06			
Supporto ai processi di accreditamento e valutazione nazionale AVA - ANVUR (solo DOC)	Tempi di risposta del personale di supporto	133	**5,16**	1,24	18	**4,72**	1,56	32	**5,28**	0,96	4	**4,25**	2,22	17	**5,35**	1,06	15	**5,07**	1,33	4	**5,25**	1,50	5	**5,80**	0,45	13	**4,92**	1,66	8	**5,38**	0,52	4	**4,50**	1,91	9	**5,89**	0,33	4	**5,00**	1,15
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	133	**5,11**	1,30	18	**4,67**	1,57	32	**5,22**	0,97	4	**4,25**	2,22	18	**5,39**	0,92	15	**5,00**	1,36	4	**5,25**	1,50	5	**5,80**	0,45	13	**4,77**	1,92	8	**5,25**	0,71	3	**3,67**	2,31	9	**6,00**	0,00	4	**5,00**	1,15
Supporto alla didattica (solo DOC)	Semplicità di utilizzo degli applicativi di supporto alla didattica (verbalizzazione esami, compilazione registri delle lezioni, gestione incarichi, beep, ecc.)	1048	**4,68**	1,20	134	**4,31**	1,31	133	**4,64**	1,26	90	**4,86**	1,07	86	**4,41**	1,33	164	**4,77**	1,23	87	**4,80**	1,16	46	**5,22**	0,81	69	**4,81**	1,05	83	**4,83**	1,02	62	**4,65**	1,38	65	**4,68**	0,99	29	**4,55**	1,18
	Gestione del calendario degli appelli d'esame	1013	**4,52**	1,28	132	**4,30**	1,32	131	**4,58**	1,23	88	**4,73**	1,17	83	**4,52**	1,38	158	**4,72**	1,21	82	**4,63**	1,17	45	**4,82**	1,07	66	**4,56**	1,19	80	**4,61**	1,23	60	**4,02**	1,55	64	**4,20**	1,27	24	**3,96**	1,43
	Gestione del calendario degli appelli di laurea	912	**4,56**	1,22	121	**4,13**	1,40	126	**4,49**	1,24	81	**4,54**	1,13	78	**4,58**	1,35	141	**4,79**	1,13	68	**4,71**	1,08	40	**4,70**	1,04	55	**4,73**	0,95	74	**4,78**	1,13	49	**4,12**	1,44	61	**4,64**	1,00	18	**4,67**	1,33
	Semplicità delle procedure amministrative relative allo svolgimento degli appelli di laurea	932	**4,64**	1,14	118	**4,35**	1,24	120	**4,61**	1,20	84	**4,67**	1,00	80	**4,76**	1,14	148	**4,79**	1,09	73	**4,77**	1,03	43	**5,07**	0,80	55	**4,67**	0,96	77	**4,66**	1,25	46	**4,37**	1,53	61	**4,56**	1,09	27	**4,44**	0,93
Supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali) e dei Piani di studio (solo DOC)	Semplicità di utilizzo degli applicativi di supporto	260	**4,34**	1,29	39	**4,23**	1,35	33	**4,36**	1,29	22	**4,36**	1,14	34	**4,12**	1,34	48	**4,44**	1,40	15	**4,13**	1,41	14	**4,86**	0,77	18	**4,06**	1,26	13	**4,38**	1,26	7	**4,71**	1,80	11	**4,91**	1,04	6	**3,83**	0,75
	Tempi di risposta del personale di supporto	254	**5,02**	1,07	37	**5,05**	1,03	33	**4,97**	1,02	20	**4,90**	0,97	33	**5,21**	0,86	47	**5,23**	1,13	14	**5,07**	0,83	13	**4,62**	1,56	19	**4,74**	1,37	14	**4,86**	1,03	7	**5,43**	0,98	11	**4,82**	0,87	6	**4,50**	1,38
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	251	**5,01**	1,11	35	**5,09**	0,95	32	**4,84**	1,14	19	**4,89**	1,15	33	**5,21**	0,86	47	**5,19**	1,21	15	**5,07**	0,96	13	**4,92**	1,50	19	**4,68**	1,45	14	**4,93**	1,00	7	**5,43**	0,98	11	**4,64**	0,92	6	**4,67**	1,37
Supporto nella gestione dei dottorati di ricerca (solo DOC)	Tempi di risposta del personale di supporto	193	**5,10**	1,06	19	**4,95**	1,08	27	**5,15**	0,86	17	**5,24**	0,97	17	**5,24**	1,09	37	**5,19**	1,20	13	**5,08**	1,04	8	**5,75**	0,46	18	**4,78**	1,17	15	**4,73**	1,28	4	**5,75**	0,50	13	**5,23**	0,93	5	**4,40**	0,89
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	191	**5,03**	1,09	19	**4,84**	1,34	27	**5,04**	0,85	17	**5,18**	0,95	17	**5,29**	0,92	36	**5,03**	1,34	13	**5,15**	0,99	8	**5,75**	0,46	18	**4,72**	1,13	15	**4,67**	1,23	3	**5,33**	0,58	13	**5,15**	0,99	5	**4,60**	0,55
Supporto di segreteria al dottorando (solo dottorandi)	Tempi di risposta del personale di supporto	501	**4,94**	1,27	71	**4,79**	1,18	55	**5,09**	1,27	55	**5,20**	1,04	17	**5,65**	0,70	65	**4,91**	1,17	50	**4,28**	1,36	15	**4,87**	1,36	36	**3,89**	1,91	22	**5,23**	1,27	23	**5,17**	0,98	78	**5,38**	0,87	14	**5,14**	1,17
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	503	**4,82**	1,31	70	**4,66**	1,33	56	**4,96**	1,24	55	**5,00**	1,14	17	**5,41**	1,06	66	**4,80**	1,28	50	**4,10**	1,54	15	**4,53**	1,36	36	**4,14**	1,71	22	**5,00**	1,31	23	**5,00**	1,13	79	**5,28**	0,90	14	**5,21**	1,19
Supporto alla gestione dei tirocini (solo DOC)	Semplicità di utilizzo degli applicativi di supporto	254	**4,57**	1,25	57	**4,40**	1,27	61	**4,84**	1,17	20	**4,45**	1,36	19	**4,42**	1,39	25	**4,20**	1,41	13	**4,77**	1,09	< 3	-	-	16	**4,75**	0,93	8	**5,38**	0,74	< 3	-	-	27	**4,44**	1,28	5	**5,00**	1,00
	Tempi di risposta del personale di supporto	255	**5,04**	1,05	56	**4,88**	1,06	58	**5,17**	1,05	19	**4,79**	1,23	20	**4,90**	1,02	26	**5,19**	1,17	14	**5,14**	0,95	< 3	-	-	17	**5,29**	0,92	8	**5,63**	0,52	3	**4,33**	2,08	27	**4,81**	0,96	6	**5,50**	0,55
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	247	**5,05**	1,09	53	**4,92**	1,11	55	**5,07**	1,12	18	**5,06**	1,00	20	**4,80**	1,24	26	**5,27**	1,15	13	**5,31**	0,85	< 3	-	-	17	**5,29**	0,99	8	**5,63**	0,52	3	**4,33**	2,08	27	**4,70**	1,03	6	**5,67**	0,52
Laboratori di didattica	Adeguatezza degli spazi e delle apparecchiature	461	**3,89**	1,48	97	**3,34**	1,41	59	**3,76**	1,51	39	**3,92**	1,49	55	**4,53**	1,36	57	**3,89**	1,38	16	**3,81**	1,52	15	**4,20**	1,42	22	**3,82**	1,56	19	**4,11**	1,41	21	**4,10**	1,89	50	**4,28**	1,36	11	**3,55**	1,13
	Capacità di risolvere problemi tecnici relativi alle attività didattiche	438	**4,36**	1,32	98	**4,01**	1,26	56	**4,36**	1,47	37	**4,30**	1,05	55	**4,58**	1,37	52	**4,29**	1,46	14	**4,50**	1,22	14	**5,21**	0,58	21	**4,14**	1,42	18	**3,94**	1,35	17	**4,47**	1,37	46	**4,72**	1,13	10	**5,00**	1,05
	Chiarezza delle procedure legate agli aspetti di sicurezza	418	**4,24**	1,40	92	**3,85**	1,44	56	**4,02**	1,60	38	**4,37**	1,20	51	**4,41**	1,49	48	**4,46**	1,35	12	**4,17**	1,27	14	**4,93**	0,62	19	**4,00**	1,41	15	**3,93**	1,39	17	**4,47**	1,55	47	**4,68**	1,11	9	**4,33**	1,32
	Semplicità delle procedure legate agli aspetti di sicurezza	411	**4,15**	1,43	90	**3,70**	1,55	56	**3,88**	1,61	38	**4,29**	1,18	51	**4,33**	1,47	46	**4,43**	1,31	12	**4,17**	1,11	14	**4,57**	1,22	19	**3,74**	1,41	13	**4,31**	1,03	17	**4,47**	1,62	46	**4,63**	1,24	9	**4,22**	1,20
Supporto ai processi di accreditamento e valutazione nazionale AVA - ANVUR (solo DOC)	Tempi di risposta del personale di supporto	108	**5,31**	1,07	12	**4,50**	1,17	21	**5,33**	0,91	5	**5,20**	0,84	17	**5,41**	0,80	15	**5,20**	1,32	8	**5,25**	1,16	6	**5,33**	1,21	12	**5,92**	0,29	< 3	-	-	3	**4,33**	2,89	7	**5,86**	0,38	< 3	-	-
	Capacità di fornire soluzioni da parte del personale di supporto	108	**5,28**	1,08	12	**4,75**	1,06	21	**5,43**	0,87	5	**5,00**	1,22	17	**5,47**	0,80	15	**5,07**	1,33	8	**5,25**	1,04	6	**4,83**	1,33	12	**5,92**	0,29	< 3	-	-	3	**4,33**	2,89	7	**5,57**	1,13	< 3	-	-
Aule didattiche	Illuminazione	2010	**4,33**	1,29	273	**3,71**	1,39	245	**4,04**	1,43	183	**4,40**	1,13	129	**3,57**	1,57	294	**4,60**	1,07	169	**4,59**	1,03	66	**4,58**	1,20	138	**4,41**	1,18	146	**4,61**	1,18	131	**4,41**	1,26	166	**4,93**	0,98	70	**4,74**	1,10
	Acustica	2003	**4,06**	1,37	271	**3,39**	1,40	245	**3,83**	1,51	184	**4,22**	1,16	129	**3,12**	1,58	293	**4,34**	1,20	168	**4,33**	1,08	66	**4,41**	1,24	137	**4,19**	1,24	146	**4,31**	1,34	130	**4,14**	1,36	164	**4,61**	1,10	70	**4,44**	1,33
	Pulizia	2014	**4,10**	1,37	273	**3,68**	1,49	246	**3,67**	1,56	184	**4,04**	1,28	129	**4,02**	1,42	294	**4,21**	1,26	169	**4,30**	1,16	66	**4,45**	1,29	139	**3,77**	1,37	147	**4,46**	1,21	131	**4,24**	1,38	166	**4,63**	1,17	70	**4,59**	1,16
	Confort termico	2016	**3,39**	1,51	273	**2,95**	1,53	246	**3,31**	1,56	185	**3,58**	1,43	129	**2,48**	1,48	297	**3,68**	1,39	169	**3,36**	1,38	66	**3,94**	1,37	138	**3,43**	1,39	147	**3,34**	1,48	131	**3,60**	1,51	165	**3,83**	1,52	70	**3,36**	1,66
	Capienza	2005	**4,06**	1,45	272	**3,75**	1,43	246	**3,95**	1,50	184	**4,05**	1,37	129	**3,92**	1,54	294	**4,24**	1,39	169	**4,34**	1,18	66	**4,35**	1,42	136	**4,19**	1,37	147	**4,06**	1,55	131	**4,11**	1,61	161	**4,25**	1,33	70	**3,53**	1,65
	Materiale di supporto nelle aule (microfono, proiettore...)	1980	**4,23**	1,30	271	**3,88**	1,38	245	**4,14**	1,37	183	**4,34**	1,21	129	**3,98**	1,39	288	**4,26**	1,25	167	**4,27**	1,16	65	**4,48**	1,24	137	**4,30**	1,21	144	**4,18**	1,34	126	**4,43**	1,27	157	**4,61**	1,14	68	**4,31**	1,42
	Sicurezza di persone e cose	1878	**4,05**	1,53	266	**3,42**	1,66	235	**3,54**	1,68	171	**4,13**	1,43	124	**3,69**	1,71	269	**4,25**	1,40	148	**4,52**	1,15	60	**4,33**	1,55	129	**4,17**	1,36	137	**4,29**	1,39	118	**4,38**	1,43	157	**4,41**	1,39	64	**4,55**	1,46
Spazi dipartimentali	Pulizia	2079	**4,02**	1,52	274	**3,87**	1,46	246	**3,73**	1,61	188	**3,66**	1,50	131	**4,22**	1,47	303	**3,89**	1,50	181	**4,17**	1,40	67	**4,33**	1,40	149	**3,33**	1,61	158	**4,66**	1,18	130	**3,97**	1,73	177	**4,55**	1,37	75	**4,91**	1,08
	Confort termico	2076	**3,51**	1,54	273	**3,13**	1,58	245	**3,78**	1,46	188	**3,22**	1,48	131	**3,89**	1,43	302	**3,94**	1,49	181	**3,36**	1,47	67	**4,25**	1,39	149	**3,23**	1,52	158	**2,75**	1,41	130	**3,85**	1,45	177	**3,66**	1,58	75	**3,32**	1,61
	Organizzazione degli spazi	2064	**3,86**	1,45	271	**3,34**	1,49	246	**3,78**	1,55	188	**3,77**	1,39	131	**3,83**	1,45	300	**3,96**	1,40	180	**4,06**	1,18	67	**4,46**	1,15	148	**3,75**	1,47	158	**3,67**	1,46	128	**3,87**	1,60	173	**4,38**	1,34	74	**4,26**	1,48
	Sicurezza di persone e cose	2018	**4,13**	1,47	269	**3,68**	1,53	240	**3,75**	1,66	186	**4,08**	1,35	126	**3,96**	1,49	295	**4,14**	1,43	171	**4,51**	1,17	66	**4,77**	1,15	145	**3,97**	1,43	155	**4,30**	1,33	121	**4,00**	1,67	174	**4,55**	1,38	70	**5,20**	0,93
Servizi di ristorazione (bar, self-service, mense gestite dall'Ateneo)	Qualità del servizio	975	**3,57**	1,43	139	**3,32**	1,44	143	**3,42**	1,55	100	**3,74**	1,31	50	**3,42**	1,23	132	**3,70**	1,51	70	**3,87**	1,26	45	**3,78**	1,36	85	**3,51**	1,37	50	**3,56**	1,30	48	**3,88**	1,50	68	**3,68**	1,54	45	**3,22**	1,44
	Qualità dei prodotti	970	**3,34**	1,36	139	**3,13**	1,37	143	**3,20**	1,50	100	**3,52**	1,24	50	**3,34**	1,12	132	**3,31**	1,36	66	**3,71**	1,37	45	**3,33**	1,37	85	**3,20**	1,30	51	**3,53**	1,22	46	**3,63**	1,27	68	**3,40**	1,50	45	**3,27**	1,44
	Prezzo	970	**3,98**	1,43	139	**3,79**	1,40	142	**3,95**	1,53	100	**4,14**	1,30	51	**3,31**	1,32	131	**4,22**	1,39	66	**4,33**	1,28	45	**3,96**	1,72	85	**4,16**	1,34	51	**3,71**	1,36	47	**3,74**	1,51	68	**3,91**	1,49	45	**4,18**	1,40
	Pulizia	965	**4,01**	1,31	138	**3,77**	1,37	142	**3,84**	1,45	102	**3,95**	1,25	49	**3,63**	1,27	129	**4,16**	1,22	69	**4,30**	1,13	45	**4,11**	1,35	85	**3,87**	1,33	49	**4,10**	1,23	45	**4,07**	1,37	66	**4,24**	1,23	46	**4,50**	1,11
Interventi di manutenzione di spazi e attrezzature	Chiarezza della procedura di richiesta di intervento	635	**3,93**	1,45	89	**3,70**	1,38	100	**4,04**	1,46	58	**3,60**	1,36	31	**4,03**	1,60	109	**3,89**	1,57	56	**4,34**	1,23	28	**4,29**	1,21	34	**3,65**	1,35	47	**4,11**	1,39	18	**2,89**	1,91	43	**4,12**	1,42	22	**4,23**	1,34
	Semplicità della procedura di richiesta di intervento	632	**3,93**	1,44	89	**3,67**	1,32	101	**4,10**	1,48	58	**3,76**	1,42	31	**4,06**	1,48	109	**3,77**	1,60	56	**4,43**	1,13	28	**4,07**	1,25	34	**3,65**	1,37	47	**4,17**	1,39	17	**3,06**	1,89	41	**3,93**	1,42	21	**4,33**	1,24
	Capacità di risolvere il problema	647	**3,51**	1,57	91	**3,40**	1,56	100	**3,77**	1,58	59	**3,59**	1,50	31	**3,81**	1,74	109	**3,40**	1,64	56	**3,79**	1,40	29	**3,66**	1,52	35	**3,03**	1,44	48	**2,98**	1,41	20	**3,15**	1,84	45	**3,56**	1,66	24	**3,88**	1,48
	Tempestività dell'intervento	646	**3,44**	1,60	92	**3,47**	1,63	100	**3,80**	1,61	59	**3,51**	1,51	31	**3,52**	1,65	108	**3,24**	1,70	56	**3,59**	1,47	28	**3,25**	1,55	35	**2,97**	1,46	48	**3,27**	1,48	20	**3,00**	1,84	45	**3,67**	1,60	24	**3,33**	1,69
Rispetto alle sue esigenze d'uso si ritiene soddisfatta/o di:	Semplicità di attivazione del servizio wi-fi	2020	**4,07**	1,47	269	**3,84**	1,45	239	**4,09**	1,49	184	**4,21**	1,40	127	**3,28**	1,51	299	**4,35**	1,43	170	**4,04**	1,36	64	**4,39**	1,34	146	**4,08**	1,45	153	**3,95**	1,46	120	**4,04**	1,58	176	**4,26**	1,43	73	**4,27**	1,40
	Copertura del servizio wi-fi	2032	**4,17**	1,40	273	**3,95**	1,33	242	**3,99**	1,49	182	**4,23**	1,34	128	**3,35**	1,55	300	**4,42**	1,33	173	**4,39**	1,27	66	**4,73**	1,36	144	**4,31**	1,30	157	**3,99**	1,45	117	**4,16**	1,51	176	**4,38**	1,35	74	**4,57**	1,14
	Velocità della connessione wi-fi	2036	**4,04**	1,43	276	**3,81**	1,40	241	**3,86**	1,50	182	**4,31**	1,31	128	**3,35**	1,52	302	**4,18**	1,44	173	**4,24**	1,31	66	**4,61**	1,33	144	**4,22**	1,31	158	**3,84**	1,48	116	**4,12**	1,45	176	**4,12**	1,41	74	**4,14**	1,32
	Disponibilità della connessione di rete via cavo	1845	**4,62**	1,34	211	**4,11**	1,50	219	**4,48**	1,40	176	**4,62**	1,21	91	**4,32**	1,58	288	**4,86**	1,25	176	**4,75**	1,22	64	**5,03**	1,19	145	**4,86**	1,17	138	**4,46**	1,39	102	**4,60**	1,44	163	**4,73**	1,18	72	**4,82**	1,26
	Velocità della connessione di rete via cavo	1821	**5,01**	1,16	198	**4,56**	1,35	218	**4,82**	1,24	175	**5,06**	0,95	91	**4,73**	1,48	288	**5,32**	0,97	174	**5,16**	0,99	63	**5,27**	0,95	144	**5,08**	1,02	133	**4,80**	1,31	103	**4,87**	1,37	161	**5,20**	0,98	73	**5,19**	1,05
Assistenza Hardware e Software (malfunzionamenti	Semplicità della procedura di richiesta di assistenza	1669	**4,47**	1,32	207	**4,24**	1,30	217	**4,55**	1,43	180	**4,46**	1,25	99	**4,00**	1,52	239	**4,75**	1,20	109	**4,51**	1,15	55	**4,85**	0,99	123	**4,43**	1,19	140	**4,03**	1,55	91	**4,68**	1,26	144	**4,49**	1,35	65	**5,02**	1,01

software (manutenzionamenti, aggiornamento software, …)	Capacità di risolvere il problema	1659	**4,55**	1,32	204	**4,38**	1,28	214	**4,55**	1,40	180	**4,50**	1,23	99	**4,10**	1,57	239	**4,83**	1,26	109	**4,63**	1,16	55	**4,80**	0,95	120	**4,39**	1,30	138	**4,10**	1,48	92	**4,85**	1,19	144	**4,65**	1,33	65	**5,11**	1,08
	Tempestività dell'intervento	1661	**4,47**	1,38	205	**4,30**	1,33	214	**4,59**	1,43	181	**4,34**	1,31	98	**4,15**	1,63	242	**4,62**	1,44	108	**4,65**	1,10	55	**4,95**	0,89	120	**4,52**	1,25	139	**3,72**	1,54	92	**4,76**	1,32	143	**4,61**	1,31	64	**5,09**	1,06
Si ritiene soddisfatta/o di come l'Ateneo riesce ad informarla su:	Aspetti logistici (dove si trovano le aule, uffici, sale riunioni etc)	2038	**4,39**	1,24	272	**4,01**	1,30	239	**4,24**	1,34	187	**4,49**	1,14	131	**4,21**	1,37	299	**4,54**	1,18	174	**4,56**	1,02	66	**4,68**	1,14	143	**4,32**	1,24	152	**4,44**	1,16	133	**4,44**	1,42	174	**4,57**	1,17	68	**4,60**	1,16
	Organizzazione dell'Ateneo (chi fa che cosa)	2002	**3,86**	1,37	272	**3,63**	1,36	237	**3,82**	1,43	183	**3,85**	1,35	126	**3,80**	1,39	290	**3,84**	1,39	174	**3,90**	1,22	66	**4,11**	1,23	143	**3,78**	1,31	150	**3,91**	1,32	122	**4,07**	1,52	174	**4,08**	1,40	65	**3,83**	1,40
	Rilascio di nuovi applicativi	1601	**4,04**	1,31	195	**3,70**	1,33	199	**4,04**	1,37	151	**4,22**	1,09	102	**3,75**	1,52	233	**4,01**	1,36	141	**4,15**	1,13	57	**4,42**	1,08	114	**3,89**	1,27	128	**4,01**	1,33	89	**4,18**	1,36	141	**4,29**	1,32	51	**4,20**	1,34
	Disponibilità di nuovi servizi	1640	**4,03**	1,31	208	**3,70**	1,31	196	**3,92**	1,42	156	**4,29**	1,11	103	**3,71**	1,44	241	**4,03**	1,34	142	**4,15**	1,08	60	**4,42**	1,08	115	**3,89**	1,26	132	**4,05**	1,27	91	**4,16**	1,43	146	**4,32**	1,31	50	**4,18**	1,29
Supporto per la gestione degli eventi (solo DOC)	Progettazione dell'evento	294	**4,28**	1,48	51	**3,61**	1,42	51	**4,20**	1,47	14	**4,29**	1,64	27	**3,44**	1,63	37	**4,51**	1,57	16	**4,44**	1,26	12	**5,17**	0,83	14	**4,43**	1,02	38	**4,89**	1,31	16	**4,44**	1,50	13	**4,77**	1,36	5	**5,00**	1,00
	Promozione dell'evento	308	**4,19**	1,51	58	**3,78**	1,41	51	**3,78**	1,55	14	**4,00**	1,47	27	**3,30**	1,79	38	**4,55**	1,52	17	**4,53**	1,07	11	**5,27**	1,01	14	**4,14**	1,23	42	**4,88**	1,27	17	**4,18**	1,42	13	**4,77**	1,48	6	**4,83**	0,98
	Organizzazione dell'evento	312	**4,37**	1,47	57	**3,77**	1,43	52	**4,15**	1,42	15	**4,13**	1,46	27	**3,33**	1,71	38	**4,79**	1,54	17	**4,76**	1,03	12	**5,17**	0,94	14	**4,64**	0,84	42	**5,02**	1,30	17	**4,53**	1,50	13	**4,77**	1,30	8	**4,88**	0,83
Rispetto alle sue esigenze di trasmissione/scambio di informazioni sui social media di Ateneo (canali istituzionali), si ritiene soddisfatta/o di:	Twitter	164	**3,91**	1,59	28	**3,75**	1,60	25	**3,76**	1,61	16	**3,44**	1,67	14	**2,79**	1,58	14	**3,64**	1,60	3	**5,00**	1,73	7	**4,29**	1,11	< 3	-	-	14	**4,50**	1,09	6	**2,17**	1,47	15	**4,07**	1,22	20	**5,15**	0,99
	Facebook	274	**4,18**	1,38	68	**4,29**	1,27	35	**3,97**	1,52	26	**3,88**	1,42	16	**3,25**	1,53	27	**4,26**	1,58	13	**4,54**	1,20	9	**4,22**	0,97	11	**4,91**	0,70	19	**4,74**	1,05	8	**3,00**	1,93	33	**4,15**	1,25	9	**4,78**	1,30
	Youtube	213	**3,99**	1,45	28	**3,96**	1,53	29	**3,83**	1,51	20	**3,85**	1,60	17	**3,24**	1,56	22	**3,55**	1,47	9	**4,44**	1,42	7	**4,57**	0,79	6	**4,83**	0,75	16	**4,63**	0,96	9	**3,22**	1,79	31	**4,00**	1,34	19	**4,68**	1,11
	Instagram	200	**4,10**	1,47	32	**3,78**	1,39	29	**3,90**	1,57	16	**3,69**	1,78	16	**2,88**	1,54	16	**3,94**	1,65	8	**4,50**	1,20	3	**5,00**	1,00	7	**5,14**	0,90	15	**4,73**	0,88	9	**3,44**	1,94	35	**4,46**	1,07	14	**5,21**	0,80
	Linkedin	222	**4,09**	1,49	28	**4,11**	1,52	28	**3,71**	1,63	21	**3,71**	1,49	16	**3,13**	1,63	21	**3,90**	1,61	10	**4,20**	1,48	7	**4,57**	1,13	5	**5,20**	0,84	23	**4,83**	1,03	8	**2,75**	1,67	39	**4,31**	1,24	16	**4,81**	1,22
Immagine Ateneo	Si ritiene soddisfatto della promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	2118	**4,41**	1,24	284	**4,14**	1,24	248	**4,28**	1,29	190	**4,48**	1,07	132	**4,26**	1,27	310	**4,32**	1,24	181	**4,48**	1,12	68	**4,90**	1,01	151	**4,11**	1,47	158	**4,91**	0,99	140	**4,42**	1,35	181	**4,72**	1,12	75	**4,52**	1,21
Biblioteche e servizio di prestito libri	Ampiezza degli orari di apertura	662	**5,09**	1,07	204	**5,13**	1,10	124	**5,21**	1,00	25	**5,24**	0,72	52	**5,31**	0,76	36	**5,03**	1,36	46	**5,09**	0,86	17	**5,06**	0,97	38	**4,92**	1,05	9	**4,89**	0,93	38	**4,50**	1,47	36	**5,17**	1,06	37	**4,95**	1,08
	Disponibilità di volumi e riviste	677	**4,67**	1,13	207	**4,53**	1,14	124	**4,84**	1,00	26	**4,96**	0,87	54	**4,72**	1,19	40	**4,65**	1,49	45	**5,00**	0,85	18	**4,67**	1,03	39	**4,59**	1,09	10	**4,60**	0,97	41	**4,24**	1,37	37	**4,84**	1,04	36	**4,67**	1,17
	Semplicità della procedura di accesso al prestito on-line (richiesta, rinnovo, prenotazione)	674	**5,07**	1,11	205	**5,19**	0,95	122	**5,16**	0,96	26	**5,12**	1,14	53	**5,38**	0,81	42	**5,17**	1,38	45	**5,16**	0,82	18	**4,89**	1,02	39	**4,67**	1,28	10	**5,30**	0,67	41	**4,10**	1,74	37	**5,03**	1,07	36	**4,89**	1,30
	Capacità di fornire soluzioni da parte del servizio on-line "chiedi alla tua biblioteca"	401	**4,93**	1,20	127	**4,96**	1,13	95	**5,03**	1,09	16	**4,88**	1,36	24	**5,29**	0,86	19	**5,00**	1,56	22	**4,91**	0,97	5	**4,60**	1,14	21	**4,38**	1,40	5	**5,20**	1,30	20	**4,45**	1,57	28	**4,93**	1,25	19	**4,79**	1,40
Rispetto alle sue esigenze d'uso delle risorse elettroniche si ritiene soddisfatta/o di:	Semplicità della ricerca e della consultazione	882	**4,86**	1,07	135	**4,59**	1,21	109	**4,88**	1,06	116	**4,98**	0,92	41	**4,78**	0,94	89	**5,20**	0,91	71	**4,85**	1,04	28	**5,00**	1,02	57	**4,63**	1,26	55	**4,76**	1,15	50	**4,72**	1,20	87	**4,99**	1,01	44	**4,95**	0,94
	Disponibilità di risorse elettroniche (e-journals, banche dati, e-books)	883	**4,51**	1,20	133	**4,06**	1,26	109	**4,47**	1,14	116	**4,41**	1,38	41	**4,41**	0,97	90	**4,87**	1,07	70	**4,69**	1,15	27	**4,74**	1,13	59	**4,42**	1,16	56	**4,34**	1,10	49	**4,27**	1,20	89	**4,88**	1,11	44	**4,95**	0,99
Si ritiene complessivamente soddisfatta/o dei servizi di supporto		2118	**4,40**	0,97	284	**4,18**	0,98	248	**4,38**	1,02	190	**4,31**	0,90	132	**4,30**	0,99	310	**4,44**	1,02	181	**4,35**	0,95	68	**4,79**	0,74	151	**4,23**	1,04	158	**4,55**	0,83	140	**4,59**	1,09	181	**4,65**	0,85	75	**4,49**	0,78

Indagine dedicata agli studenti regolari iscritti all'ultimo anno del Corso di Laura/Laurea Magistrale/Ciclo unico

Gradimento dei servizi offerti

Questionario obbligatorio per l'iscrizione al 1° appello dell'AA.
Viene compilato una volta sola per percorso.

Apertura:	02/12/2019
Chiusura:	28/02/2020
Invitati	13127
Rispondenti	11311
% risposta	**86,2%**

		Tutti i rispondenti			Italiani			Stranieri			Architettura			Design			Ingegneria		
		N	Media	Deviazione std.	N	Media	Deviazione std.	N	Media	Deviazione std.	N	Media	Deviazione std.	N	Media	Deviazione std.	N	Media	Deviazione std.
Iscrizione	La procedura è semplice	11311	3,96	1,35	9280	3,95	1,32	2031	4,03	1,44	2009	3,69	1,42	979	3,71	1,39	8323	4,06	1,31
	Gli applicativi informatici a supporto sono facili da utilizzare	11311	3,98	1,29	9280	3,96	1,27	2031	4,09	1,37	2009	3,74	1,35	979	3,70	1,34	8323	4,07	1,25
	Gli uffici offrono un'assistenza competente	11311	3,64	1,38	9280	3,57	1,35	2031	3,96	1,46	2009	3,51	1,48	979	3,35	1,38	8323	3,71	1,35
	Sei complessivamente soddisfatto del servizio di supporto per l'iscrizione?	11311	4,09	1,23	9280	4,06	1,21	2031	4,22	1,32	2009	3,86	1,33	979	3,86	1,29	8323	4,18	1,19
Piani di studio	La procedura è semplice	11311	3,94	1,39	9280	3,91	1,38	2031	4,06	1,42	2009	3,59	1,42	979	3,70	1,42	8323	4,05	1,36
	Gli applicativi informatici a supporto sono facili da utilizzare	11311	3,90	1,36	9280	3,87	1,35	2031	4,06	1,39	2009	3,61	1,39	979	3,61	1,38	8323	4,01	1,34
	Gli uffici offrono un'assistenza competente	8027	3,56	1,45	6424	3,46	1,43	1603	3,95	1,47	1726	3,47	1,52	772	3,35	1,45	5529	3,61	1,42
	Sei complessivamente soddisfatto del servizio di supporto per la presentazione del Piano di studio?	11311	3,97	1,29	9280	3,94	1,28	2031	4,12	1,34	2009	3,69	1,32	979	3,78	1,31	8323	4,06	1,27
Iscrizione esami	La procedura è semplice	11311	4,65	1,30	9280	4,71	1,27	2031	4,41	1,40	2009	4,35	1,40	979	4,31	1,40	8323	4,77	1,24
	Gli applicativi informatici a supporto sono facili da utilizzare	11311	4,63	1,26	9280	4,68	1,24	2031	4,42	1,34	2009	4,34	1,35	979	4,28	1,36	8323	4,74	1,21
	Gli uffici offrono un'assistenza competente	11311	4,24	1,32	9280	4,23	1,32	2031	4,30	1,35	2009	4,01	1,42	979	3,92	1,36	8323	4,34	1,28
	Sei complessivamente soddisfatto del servizio di supporto per l'iscrizione agli esami?	11311	4,60	1,20	9280	4,63	1,17	2031	4,45	1,31	2009	4,31	1,28	979	4,29	1,26	8323	4,70	1,15
Tasse	La procedura è semplice	11311	4,06	1,37	9280	4,04	1,36	2031	4,17	1,43	2009	3,89	1,42	979	3,78	1,38	8323	4,14	1,35
	Gli applicativi informatici a supporto sono facili da utilizzare	11311	4,05	1,36	9280	4,03	1,35	2031	4,16	1,41	2009	3,87	1,41	979	3,78	1,36	8323	4,13	1,35
	Gli uffici offrono un'assistenza competente	11311	3,95	1,38	9280	3,92	1,36	2031	4,11	1,43	2009	3,81	1,44	979	3,70	1,37	8323	4,02	1,36
	Il meccanismo di attribuzione delle fasce di reddito è chiaro	11311	4,07	1,40	9280	4,07	1,38	2031	4,08	1,47	2009	3,84	1,45	979	3,83	1,41	8323	4,16	1,38
	Sei complessivamente soddisfatto del servizio di supporto per il pagamento delle tasse universitarie?	11311	4,11	1,28	9280	4,08	1,26	2031	4,21	1,39	2009	3,94	1,33	979	3,92	1,31	8323	4,17	1,26
Segreteria	Gli orari di apertura sono ampi - Segreteria Studenti	11311	3,31	1,43	9280	3,23	1,40	2031	3,69	1,50	2009	3,13	1,48	979	3,17	1,42	8323	3,37	1,42
	Il tempo di attesa è ridotto - Segreteria Studenti	11311	3,28	1,44	9280	3,19	1,41	2031	3,70	1,50	2009	3,22	1,50	979	3,20	1,39	8323	3,31	1,43
	La Segreteria Studenti è sempre capace di risolvere i problemi	11311	3,49	1,43	9280	3,39	1,41	2031	3,92	1,44	2009	3,42	1,50	979	3,26	1,42	8323	3,53	1,41
	Segreteria Studenti su appuntamento - L'orario concordato è stato rispettato	4709	4,54	1,38	3695	4,53	1,39	1014	4,57	1,34	1042	4,27	1,47	458	4,33	1,38	3209	4,66	1,33
	CHAT - Lo strumento è di semplice utilizzo	5382	4,35	1,38	4457	4,33	1,38	925	4,40	1,37	1130	4,04	1,45	540	4,09	1,37	3712	4,47	1,34
	CHAT - Ho ottenuto le risposte alle mie richieste	5382	3,74	1,59	4457	3,70	1,59	925	3,92	1,56	1130	3,40	1,57	540	3,43	1,52	3712	3,89	1,58
	CHAT - La disponibilità oraria di utilizzo è ampia	5382	3,40	1,57	4457	3,34	1,56	925	3,73	1,55	1130	3,11	1,56	540	3,14	1,56	3712	3,53	1,56
	CHAT BOT ROBOT CON RISPOSTE AUTOMATICHE - Lo strumento è di semplice utilizzo	1172	3,93	1,49	962	3,92	1,49	210	3,98	1,49	231	3,64	1,58	169	3,70	1,40	772	4,07	1,47
	CHAT BOT ROBOT CON RISPOSTE AUTOMATICHE - Ho ottenuto le risposte alle mie richieste	1172	3,07	1,52	962	2,99	1,50	210	3,42	1,56	231	2,87	1,57	169	3,05	1,49	772	3,13	1,50
	CHAT BOT ROBOT CON RISPOSTE AUTOMATICHE - La disponibilità oraria di utilizzo è ampia	1172	3,75	1,59	962	3,75	1,60	210	3,72	1,57	231	3,35	1,69	169	3,46	1,52	772	3,93	1,54
	E-MAIL - Lo strumento è di semplice utilizzo	2836	4,56	1,32	2132	4,53	1,32	704	4,63	1,29	587	4,36	1,43	368	4,39	1,33	1881	4,65	1,26
	E-MAIL - Ho ottenuto le risposte alle mie richieste	2836	3,84	1,61	2132	3,72	1,64	704	4,20	1,48	587	3,67	1,65	368	3,73	1,54	1881	3,91	1,61
	E-MAIL - La disponibilità oraria di utilizzo è ampia	2836	3,95	1,57	2132	3,84	1,60	704	4,28	1,45	587	3,75	1,61	368	3,78	1,56	1881	4,05	1,56
	Gli orari di apertura sono ampi - Segreteria di Scuola	4635	3,34	1,46	3676	3,23	1,42	959	3,74	1,52	1176	3,21	1,48	430	3,22	1,40	3029	3,40	1,45
	Il tempo di attesa è ridotto - Segreteria di Scuola	4635	3,38	1,48	3676	3,27	1,46	959	3,78	1,49	1176	3,27	1,51	430	3,33	1,39	3029	3,43	1,48
	La Segreteria di Scuola è sempre capace di risolvere i problemi	4635	3,60	1,45	3676	3,49	1,44	959	4,01	1,43	1176	3,49	1,47	430	3,43	1,42	3029	3,66	1,44
	Gli orari di apertura sono ampi - Segreteria di Dipartimento	2379	3,41	1,44	1813	3,30	1,42	566	3,77	1,47	578	3,14	1,47	304	3,12	1,47	1497	3,58	1,40
	Il tempo di attesa è ridotto - Segreteria di Dipartimento	2379	3,58	1,44	1813	3,50	1,44	566	3,84	1,43	578	3,19	1,46	304	3,24	1,44	1497	3,80	1,39
	La Segreteria di Dipartimento è sempre capace di risolvere i problemi	2379	3,65	1,44	1813	3,54	1,44	566	4,01	1,40	578	3,41	1,45	304	3,30	1,44	1497	3,81	1,41
	Sei complessivamente soddisfatto dei servizi di FRONT-OFFICE per studenti?	11311	3,81	1,23	9280	3,75	1,21	2031	4,08	1,28	2009	3,69	1,29	979	3,63	1,27	8323	3,86	1,20
Rete	La connettività tramite rete cablata è efficace	7279	3,78	1,51	5855	3,72	1,48	1424	4,03	1,57	1465	3,38	1,49	643	3,37	1,52	5171	3,94	1,48
	La connettività tramite rete wireless è efficace	10787	3,57	1,47	8891	3,49	1,44	1896	3,93	1,54	1935	3,29	1,48	939	3,18	1,47	7913	3,69	1,44
	Le prese di corrente e di rete disponibili sono sufficienti per le mie esigenze	10766	3,25	1,55	8880	3,17	1,52	1886	3,62	1,64	1927	2,78	1,54	938	2,81	1,54	7901	3,42	1,52
	Sei complessivamente soddisfatto dei servizi di rete?	10928	3,62	1,31	9012	3,56	1,29	1916	3,87	1,39	1951	3,27	1,33	949	3,23	1,35	8028	3,75	1,28
Biblioteche	Gli orari di apertura delle biblioteche sono ampi	9364	4,74	1,31	7605	4,79	1,26	1759	4,53	1,50	1923	4,69	1,36	831	4,39	1,40	6610	4,80	1,27
	La disponibilità di volumi e riviste delle Biblioteche è ampia/esaustiva	7736	4,53	1,28	6133	4,56	1,24	1603	4,43	1,42	1920	4,59	1,32	813	4,43	1,28	5003	4,52	1,27
	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, ebooks) è facile	7011	4,26	1,36	5489	4,24	1,34	1522	4,34	1,44	1748	4,24	1,40	718	4,12	1,44	4545	4,29	1,33
	La procedura di utilizzo del "prestito libri" è semplice	7418	4,66	1,27	5898	4,68	1,24	1520	4,59	1,36	1877	4,71	1,29	783	4,56	1,33	4758	4,66	1,25
	Sei complessivamente soddisfatto dei servizi bibliotecari?	9618	4,51	1,15	7818	4,52	1,12	1800	4,43	1,26	1937	4,58	1,16	851	4,44	1,15	6830	4,49	1,14
Poliprint	Gli orari di apertura sono ampi	6314	4,32	1,38	4790	4,32	1,34	1524	4,32	1,51	1809	3,98	1,51	923	4,64	1,31	3582	4,41	1,31
	Il tempo di attesa è ridotto	6317	3,89	1,44	4795	3,83	1,41	1522	4,10	1,53	1809	3,23	1,51	925	4,26	1,32	3583	4,13	1,33
	Sei complessivamente soddisfatto dei servizi di POLIPRINT?	6341	4,04	1,33	4813	3,99	1,30	1528	4,20	1,39	1815	3,48	1,39	926	4,22	1,32	3600	4,28	1,21
Ristorazione Distributori	Sei complessivamente soddisfatto dei servizi di ristorazione (bar, mense e ristoranti gestiti dall'Ateneo)?	9018	3,77	1,47	7303	3,72	1,44	1715	4,00	1,56	1472	3,51	1,59	792	3,39	1,54	6754	3,87	1,42
	Sei complessivamente soddisfatto dei distributori automatici di bevande e alimenti?	9879	3,84	1,43	8063	3,78	1,41	1816	4,09	1,50	1812	3,62	1,54	899	3,72	1,44	7168	3,91	1,40
	La promozione dei Corsi di Studio è puntuale ed efficace	11311	3,88	1,21	9280	3,82	1,18	2031	4,14	1,27	2009	3,65	1,28	979	3,78	1,26	8323	3,94	1,17
	Le modalità di accesso ai corsi di laurea e laurea magistrale sono chiare	11311	3,74	1,31	9280	3,66	1,29	2031	4,10	1,33	2009	3,55	1,36	979	3,64	1,33	8323	3,80	1,29
	Le informazioni sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono chiare	11311	3,86	1,28	9280	3,81	1,26	2031	4,10	1,32	2009	3,65	1,32	979	3,71	1,30	8323	3,93	1,25
	Sono informato sulla presenza di servizi allo studente di tutorato e counselling psicologico	11311	3,44	1,49	9280	3,34	1,48	2031	3,91	1,48	2009	3,21	1,50	979	3,13	1,53	8323	3,53	1,48
	Sono informato dei programmi di scambio e studio all'estero	11311	4,04	1,32	9280	3,99	1,32	2031	4,27	1,33	2009	3,88	1,36	979	4,01	1,36	8323	4,08	1,31

		Milano Durando			Milano La Masa			Milano Leonardo			Como			Cremona			Lecco			Mantova			Piacenza		
		N	Media	Deviazione std.	N	Media	Deviazione std.	N	Media	Deviazione std.	N	Media	Deviazione std.	N	Media	Deviazione std.	N	Media	Deviazione std.	N	Media	Deviazione std.	N	Media	Deviazione std.
Iscrizione	La procedura è semplice	1204	3,75	1,37	3047	4,00	1,33	6200	3,99	1,34	75	3,91	1,39	70	3,94	1,35	311	4,10	1,38	143	3,70	1,34	261	3,87	1,39
	Gli applicativi informatici a supporto sono facili da utilizzare	1204	3,74	1,33	3047	4,01	1,26	6200	4,01	1,29	75	3,95	1,26	70	4,20	1,31	311	4,21	1,24	143	3,73	1,28	261	3,91	1,25
	Gli uffici offrono un'assistenza competente	1204	3,41	1,39	3047	3,59	1,36	6200	3,64	1,37	75	4,13	1,29	70	4,44	1,27	311	4,55	1,33	143	4,03	1,39	261	3,80	1,36
	Sei complessivamente soddisfatto del servizio di supporto per l'iscrizione?	1204	3,91	1,27	3047	4,11	1,20	6200	4,10	1,24	75	4,23	1,26	70	4,36	1,08	311	4,41	1,17	143	4,09	1,24	261	3,98	1,21
Piani di studio	La procedura è semplice	1204	3,72	1,41	3047	4,09	1,34	6200	3,91	1,41	75	3,80	1,38	70	3,69	1,55	311	4,15	1,35	143	3,49	1,40	261	3,85	1,23
	Gli applicativi informatici a supporto sono facili da utilizzare	1204	3,67	1,37	3047	4,04	1,33	6200	3,88	1,38	75	3,84	1,34	70	3,81	1,47	311	4,14	1,30	143	3,66	1,25	261	3,87	1,20
	Gli uffici offrono un'assistenza competente	929	3,40	1,44	2081	3,53	1,41	4318	3,49	1,45	56	4,13	1,44	47	4,28	1,53	255	4,71	1,30	126	4,03	1,43	215	3,88	1,35
	Sei complessivamente soddisfatto del servizio di supporto per la presentazione del Piano di studio?	1204	3,82	1,31	3047	4,07	1,26	6200	3,93	1,30	75	4,05	1,28	70	3,87	1,42	311	4,33	1,18	143	3,90	1,30	261	4,02	1,17
Iscrizione esami	La procedura è semplice	1204	4,34	1,39	3047	4,74	1,24	6200	4,70	1,29	75	4,45	1,28	70	4,43	1,35	311	4,73	1,22	143	4,26	1,44	261	4,32	1,35
	Gli applicativi informatici a supporto sono facili da utilizzare	1204	4,34	1,33	3047	4,73	1,21	6200	4,66	1,26	75	4,37	1,30	70	4,51	1,34	311	4,69	1,21	143	4,26	1,38	261	4,29	1,26
	Gli uffici offrono un'assistenza competente	1204	3,97	1,34	3047	4,27	1,30	6200	4,25	1,33	75	4,44	1,25	70	4,56	1,18	311	4,74	1,17	143	4,24	1,43	261	4,16	1,31
	Sei complessivamente soddisfatto del servizio di supporto per l'iscrizione agli esami?	1204	4,35	1,25	3047	4,65	1,16	6200	4,63	1,20	75	4,55	1,26	70	4,56	1,19	311	4,69	1,17	143	4,39	1,21	261	4,32	1,25
Tasse	La procedura è semplice	1204	3,79	1,39	3047	4,09	1,37	6200	4,10	1,37	75	3,87	1,31	70	4,01	1,41	311	4,37	1,26	143	3,80	1,40	261	3,94	1,29
	Gli applicativi informatici a supporto sono facili da utilizzare	1204	3,81	1,37	3047	4,07	1,36	6200	4,08	1,37	75	3,89	1,37	70	4,16	1,29	311	4,37	1,28	143	3,81	1,36	261	3,90	1,29
	Gli uffici offrono un'assistenza competente	1204	3,73	1,37	3047	3,94	1,37	6200	3,96	1,39	75	4,24	1,27	70	4,29	1,36	311	4,53	1,20	143	4,06	1,36	261	3,97	1,30
	Il meccanismo di attribuzione delle fasce di reddito è chiaro	1204	3,89	1,41	3047	4,10	1,40	6200	4,10	1,40	75	3,99	1,26	70	4,09	1,35	311	4,29	1,29	143	3,87	1,35	261	3,93	1,38
	Sei complessivamente soddisfatto del servizio di supporto per il pagamento delle tasse universitarie?	1204	3,94	1,32	3047	4,12	1,27	6200	4,13	1,29	75	3,97	1,36	70	4,13	1,31	311	4,41	1,21	143	4,01	1,30	261	3,99	1,24
Segreteria	Gli orari di apertura sono ampi - Segreteria Studenti	1204	3,22	1,41	3047	3,25	1,41	6200	3,32	1,44	75	3,49	1,40	70	3,54	1,38	311	3,95	1,42	143	3,15	1,42	261	3,46	1,38
	Il tempo di attesa è ridotto - Segreteria Studenti	1204	3,23	1,40	3047	3,21	1,41	6200	3,21	1,44	75	4,03	1,45	70	4,46	1,43	311	4,36	1,26	143	3,64	1,38	261	4,23	1,29
	La Segreteria Studenti è sempre capace di risolvere i problemi	1204	3,30	1,43	3047	3,44	1,41	6200	3,44	1,42	75	3,93	1,50	70	4,26	1,49	311	4,55	1,27	143	4,03	1,41	261	3,96	1,36
	Segreteria Studenti su appuntamento - L'orario concordato è stato rispettato	535	4,34	1,42	1342	4,68	1,30	2667	4,51	1,40	26	5,00	1,30	9	4,44	2,01	49	4,90	1,05	27	4,15	1,38	54	4,41	1,41
	CHAT - Lo strumento è di semplice utilizzo	624	4,12	1,39	1329	4,45	1,34	3182	4,33	1,40	26	4,62	1,36	30	5,03	1,13	68	4,40	1,24	34	4,18	1,51	89	4,61	1,11
	CHAT - Ho ottenuto le risposte alle mie richieste	624	3,51	1,53	1329	3,78	1,60	3182	3,73	1,60	26	4,35	1,41	30	4,73	1,46	68	4,13	1,34	34	3,47	1,64	89	4,15	1,35
	CHAT - La disponibilità oraria di utilizzo è ampia	624	3,20	1,56	1329	3,43	1,55	3182	3,40	1,58	26	3,81	1,63	30	4,37	1,27	68	3,87	1,51	34	3,12	1,67	89	3,82	1,31
	CHAT BOT ROBOT CON RISPOSTE AUTOMATICHE - Lo strumento è di semplice utilizzo	185	3,72	1,44	282	4,01	1,44	661	3,93	1,53	10	4,40	1,17	4	3,00	1,41	12	4,17	,83	5	4,60	2,07	13	4,38	1,50
	CHAT BOT ROBOT CON RISPOSTE AUTOMATICHE - Ho ottenuto le risposte alle mie richieste	185	3,05	1,52	282	3,11	1,52	661	3,02	1,52	10	3,50	1,35	4	2,50	,58	12	3,58	1,08	5	3,80	2,17	13	3,69	1,60
	CHAT BOT ROBOT CON RISPOSTE AUTOMATICHE - La disponibilità oraria di utilizzo è ampia	185	3,52	1,56	282	3,89	1,51	661	3,74	1,63	10	4,20	1,48	4	3,00	,82	12	3,25	1,36	5	4,80	1,64	13	4,31	1,49
	E-MAIL - Lo strumento è di semplice utilizzo	406	4,38	1,33	661	4,59	1,28	1545	4,55	1,33	29	5,00	1,13	16	4,94	1,12	82	4,90	1,16	38	4,89	1,33	59	4,51	1,33
	E-MAIL - Ho ottenuto le risposte alle mie richieste	406	3,72	1,57	661	3,76	1,62	1545	3,80	1,63	29	4,62	1,29	16	4,94	1,12	82	4,68	1,41	38	4,45	1,59	59	4,20	1,41
	E-MAIL - La disponibilità oraria di utilizzo è ampia	406	3,78	1,59	661	3,97	1,57	1545	3,91	1,58	29	4,69	1,34	16	4,81	1,38	82	4,76	1,26	38	4,05	1,56	59	4,37	1,38
	Gli orari di apertura sono ampi - Segreteria di Scuola	499	3,26	1,41	1168	3,26	1,45	2488	3,31	1,46	34	3,85	1,50	35	3,74	1,56	182	3,99	1,39	95	3,21	1,42	134	3,76	1,40
	Il tempo di attesa è ridotto - Segreteria di Scuola	499	3,35	1,41	1168	3,30	1,46	2488	3,24	1,48	34	4,41	1,33	35	4,57	1,40	182	4,46	1,27	95	3,78	1,31	134	4,33	1,21
	La Segreteria di Scuola è sempre capace di risolvere i problemi	499	3,45	1,44	1168	3,55	1,43	2488	3,53	1,45	34	4,09	1,46	35	4,43	1,46	182	4,59	1,25	95	4,01	1,30	134	4,00	1,27
	Gli orari di apertura sono ampi - Segreteria di Dipartimento	346	3,15	1,51	711	3,45	1,41	1123	3,41	1,43	15	3,87	1,19	17	3,65	1,66	71	4,31	1,40	27	3,19	1,47	69	3,52	1,36
	Il tempo di attesa è ridotto - Segreteria di Dipartimento	346	3,33	1,47	711	3,77	1,43	1123	3,45	1,43	15	4,33	1,18	17	4,29	1,45	71	4,44	1,28	27	3,63	1,39	69	3,80	1,18
	La Segreteria di Dipartimento è sempre capace di risolvere i problemi	346	3,36	1,48	711	3,75	1,44	1123	3,58	1,41	15	4,33	1,23	17	4,06	1,39	71	4,62	1,38	27	4,11	1,45	69	3,81	1,31
	Sei complessivamente soddisfatto dei servizi di FRONT-OFFICE per studenti?	1204	3,68	1,26	3047	3,79	1,21	6200	3,79	1,22	75	4,25	1,22	70	4,31	1,27	311	4,51	1,11	143	3,99	1,14	261	4,12	1,13
Rete	La connettività tramite rete cablata è efficace	797	3,45	1,51	1838	3,95	1,45	4043	3,74	1,52	46	4,09	1,67	40	3,93	1,44	220	4,04	1,43	103	3,75	1,54	192	3,79	1,56
	La connettività tramite rete wireless è efficace	1146	3,28	1,48	2901	3,68	1,45	5929	3,54	1,46	64	3,89	1,38	67	3,97	1,24	294	3,80	1,46	141	3,82	1,46	245	3,70	1,53
	Le prese di corrente e di rete disponibili sono sufficienti per le mie esigenze	1141	2,96	1,54	2903	3,55	1,49	5917	3,10	1,54	63	3,48	1,66	66	3,64	1,58	291	4,15	1,51	139	3,31	1,62	246	3,40	1,69
	Sei complessivamente soddisfatto dei servizi di rete?	1157	3,34	1,33	2944	3,80	1,25	6005	3,55	1,32	65	3,88	1,39	67	3,88	1,24	297	3,93	1,23	141	3,74	1,31	252	3,63	1,43
Biblioteche	Gli orari di apertura delle biblioteche sono ampi	1024	4,43	1,38	2583	4,82	1,29	5018	4,81	1,27	44	4,18	1,54	60	4,43	1,18	285	4,69	1,39	138	4,78	1,28	212	3,96	1,49
	La disponibilità di volumi e riviste delle Biblioteche è ampia/esaustiva	946	4,41	1,29	1960	4,51	1,26	4118	4,60	1,28	41	4,20	1,42	55	4,38	1,16	270	4,56	1,19	138	4,62	1,34	208	4,01	1,39
	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, ebooks) è facile	840	4,14	1,42	1747	4,22	1,36	3795	4,31	1,35	34	4,18	1,45	42	4,02	1,32	235	4,38	1,28	133	4,40	1,34	185	4,03	1,34
	La procedura di utilizzo del "prestito libri" è semplice	911	4,53	1,32	1823	4,68	1,24	3990	4,68	1,27	38	4,29	1,52	55	4,76	1,07	260	4,78	1,16	138	4,87	1,17	203	4,37	1,42
	Sei complessivamente soddisfatto dei servizi bibliotecari?	1045	4,42	1,15	2631	4,54	1,11	5189	4,52	1,16	46	4,33	1,40	60	4,37	,94	289	4,56	1,08	138	4,70	1,01	220	4,21	1,24
Poliprint	Gli orari di apertura sono ampi	1006	4,56	1,32	1000	4,16	1,33	3709	4,39	1,35	21	3,86	1,46	21	3,48	1,29	246	4,13	1,52	141	3,61	1,53	170	3,46	1,70
	Il tempo di attesa è ridotto	1006	4,20	1,32	999	4,08	1,32	3714	3,78	1,48	21	3,67	1,53	20	3,65	1,31	245	4,00	1,51	141	3,49	1,37	171	3,60	1,63
	Sei complessivamente soddisfatto dei servizi di POLIPRINT?	1009	4,19	1,29	1002	4,10	1,25	3729	4,04	1,33	21	3,57	1,43	21	3,62	1,28	246	4,13	1,27	141	3,49	1,29	172	3,27	1,53
Ristorazione Distributori	Sei complessivamente soddisfatto dei servizi di ristorazione (bar, mense e ristoranti gestiti dall'Ateneo)?	970	3,45	1,53	2381	3,79	1,42	5027	3,92	1,40	34	3,26	1,91	50	1,86	1,57	276	3,68	1,59	88	2,63

Comunicazione	Sono informato sulla possibilità di stage e tirocini	11311	3,61	1,41	9280	3,53	1,40	2031	4,00	1,41	2009	3,71	1,39	979	3,61	1,43	8323	3,59	1,41	1204	3,57	1,42	3047	3,54	1,42	6200	3,62	1,41	75	3,40	1,47	70	3,64	1,38	311	3,96	1,31	143	4,03	1,29	261	3,88	1,37
	Sono informato delle agevolazioni economiche esistenti (borse di studio, incarichi 150 ore, incarichi tutorato, esoneri, prestiti)	11311	3,81	1,39	9280	3,76	1,38	2031	4,07	1,42	2009	3,73	1,40	979	3,79	1,41	8323	3,84	1,39	1204	3,73	1,40	3047	3,80	1,39	6200	3,81	1,40	75	3,63	1,35	70	3,90	1,36	311	4,08	1,25	143	3,96	1,26	261	3,92	1,38
	Sono a conoscenza di opportunità lavorative ed occasioni di incontro con il mondo del lavoro	11311	3,80	1,38	9280	3,77	1,37	2031	3,96	1,41	2009	3,44	1,42	979	3,62	1,39	8323	3,91	1,35	1204	3,65	1,38	3047	3,93	1,35	6200	3,78	1,39	75	3,43	1,43	70	3,87	1,34	311	3,88	1,29	143	3,52	1,33	261	3,67	1,40
	Sono a conoscenza del ruolo dei Rappresentanti degli Studenti	11311	3,53	1,42	9280	3,46	1,41	2031	3,88	1,44	2009	3,47	1,44	979	3,46	1,44	8323	3,56	1,42	1204	3,44	1,42	3047	3,45	1,45	6200	3,58	1,41	75	2,89	1,52	70	3,56	1,38	311	3,86	1,35	143	3,72	1,33	261	3,54	1,41
	Sono a conoscenza delle Associazioni studentesche attive in Ateneo	11311	3,60	1,42	9280	3,54	1,40	2031	3,86	1,45	2009	3,45	1,44	979	3,49	1,44	8323	3,65	1,40	1204	3,49	1,41	3047	3,59	1,42	6200	3,64	1,41	75	2,84	1,50	70	3,37	1,38	311	3,73	1,37	143	3,76	1,38	261	3,35	1,45
	Sono a conoscenza delle attività proposte dalle Associazioni studentesche attive in Ateneo	11311	3,52	1,41	9280	3,45	1,39	2031	3,86	1,46	2009	3,40	1,45	979	3,41	1,42	8323	3,57	1,40	1204	3,41	1,41	3047	3,52	1,42	6200	3,55	1,41	75	2,87	1,48	70	3,17	1,44	311	3,75	1,35	143	3,78	1,40	261	3,37	1,46
	La promozione dell'immagine dell'Ateneo è efficace	11311	4,07	1,29	9280	4,04	1,27	2031	4,21	1,34	2009	3,79	1,36	979	3,86	1,34	8323	4,17	1,25	1204	3,88	1,33	3047	4,17	1,25	6200	4,08	1,29	75	3,41	1,49	70	3,91	1,40	311	4,21	1,22	143	3,83	1,23	261	3,81	1,36
	Le attività di orientamento al lavoro (incontri con aziende, check del CV, materiale online etc) sono utili	6599	4,07	1,40	5161	4,04	1,39	1438	4,16	1,43	1388	3,59	1,43	648	3,78	1,40	4563	4,25	1,35	783	3,80	1,38	1788	4,34	1,35	3461	4,01	1,41	37	3,73	1,43	48	4,25	1,44	210	4,26	1,36	96	3,82	1,34	176	3,66	1,41
	I social media istituzionali (Twitter, Facebook, Youtube, Instagram, Linkedin) soddisfano le mie esigenze di essere informato riguardo alla vita universitaria	7803	3,77	1,38	6240	3,70	1,36	1563	4,03	1,45	1549	3,54	1,43	745	3,54	1,44	5509	3,86	1,35	893	3,55	1,39	2026	3,85	1,33	4270	3,77	1,39	41	3,34	1,53	44	3,80	1,46	232	4,17	1,32	110	3,75	1,31	187	3,51	1,43
	I social media istituzionali (Twitter, Facebook, Youtube, Instagram, Linkedin) facilitano un mio costante coinvolgimento riguardo alla vita universitaria	7799	3,67	1,41	6248	3,59	1,39	1551	4,00	1,46	1546	3,50	1,44	747	3,43	1,45	5506	3,75	1,39	893	3,47	1,42	2028	3,70	1,39	4264	3,69	1,41	41	3,32	1,52	45	3,73	1,54	232	4,08	1,36	110	3,60	1,36	186	3,44	1,43
	Il sito web offre le informazioni che cerco	10248	4,07	1,29	8397	4,01	1,27	1851	4,34	1,34	1889	3,88	1,37	926	3,90	1,37	7433	4,14	1,26	1115	3,91	1,33	2716	4,13	1,26	5636	4,06	1,30	62	3,98	1,37	63	4,08	1,20	290	4,37	1,16	137	4,07	1,28	229	4,06	1,28
	Il servizio info-point offre le informazioni che cerco	6792	3,90	1,34	5249	3,81	1,30	1543	4,21	1,40	1545	3,74	1,37	677	3,69	1,41	4570	3,98	1,31	815	3,73	1,39	1658	3,92	1,32	3721	3,90	1,33	34	3,85	1,31	39	4,03	1,37	226	4,33	1,21	116	4,07	1,23	183	3,83	1,41
	Sei complessivamente soddisfatto dei servizi e dei canali di comunicazione?	11311	3,98	1,11	9280	3,95	1,08	2031	4,15	1,22	2009	3,75	1,18	979	3,80	1,19	8323	4,06	1,08	1204	3,83	1,17	3047	4,06	1,08	6200	3,98	1,11	75	3,73	1,27	70	3,81	1,18	311	4,20	1,04	143	3,95	1,04	261	3,82	1,18
Ambiente fisico	I luoghi per la didattica sono facilmente rintracciabili	11311	4,36	1,29	9280	4,38	1,26	2031	4,27	1,40	2009	4,00	1,38	979	4,32	1,34	8323	4,45	1,24	1204	4,28	1,33	3047	4,50	1,22	6200	4,28	1,30	75	4,24	1,36	70	4,84	1,22	311	4,90	1,11	143	4,20	1,19	261	4,33	1,36
	I luoghi per la didattica sono puliti	11311	4,09	1,33	9280	4,03	1,32	2031	4,34	1,38	2009	3,69	1,47	979	4,30	1,29	8323	4,16	1,28	1204	4,27	1,28	3047	4,38	1,21	6200	3,84	1,36	75	4,37	1,36	70	4,74	1,18	311	4,95	1,08	143	4,25	1,31	261	4,37	1,30
	Trovare posti dove studiare è facile	11311	2,63	1,53	9280	2,49	1,45	2031	3,25	1,72	2009	2,48	1,58	979	3,19	1,46	8323	2,60	1,51	1204	3,09	1,48	3047	2,62	1,47	6200	2,37	1,46	75	4,08	1,48	70	3,97	1,46	311	4,04	1,60	143	3,34	1,50	261	3,87	1,50
	Il materiale di consumo è rapidamente rifornito (es. sapone, carta igienica)	11311	3,95	1,41	9280	3,90	1,40	2031	4,20	1,42	2009	3,71	1,47	979	4,09	1,41	8323	3,99	1,38	1204	4,06	1,42	3047	4,25	1,33	6200	3,71	1,40	75	4,04	1,39	70	4,76	1,28	311	4,80	1,21	143	4,34	1,31	261	4,37	1,34
	Gli ambienti di Ateneo sono sicuri	11311	3,78	1,54	9280	3,67	1,53	2031	4,26	1,49	2009	3,42	1,66	979	3,86	1,49	8323	3,85	1,51	1204	3,84	1,48	3047	3,87	1,51	6200	3,60	1,56	75	4,32	1,39	70	4,71	1,38	311	4,88	1,17	143	4,57	1,29	261	4,48	1,33
	Sei complessivamente soddisfatto dell'ambiente fisico inteso come aule, laboratori, spazi studio, servizi igienici?	11311	3,89	1,24	9280	3,85	1,21	2031	4,09	1,35	2009	3,66	1,33	979	4,12	1,19	8323	3,92	1,21	1204	4,06	1,20	3047	3,95	1,20	6200	3,77	1,25	75	3,97	1,26	70	4,33	1,14	311	4,76	,99	143	4,09	1,13	261	4,03	1,33
Sostenibilità ambientale	[Gestione dei rifiuti] Sostenibilità ambientale: Quanto sono interessato a come il mio Ateneo affronta i seguenti temi legati alla sostenibilità ambientale	11311	4,84	1,32	9280	4,86	1,31	2031	4,75	1,33	2009	4,73	1,36	979	4,80	1,34	8323	4,86	1,30	1204	4,82	1,32	3047	4,86	1,31	6200	4,83	1,33	75	4,40	1,53	70	4,89	1,35	311	5,03	1,15	143	4,77	1,23	261	4,77	1,34
	[Gestione dei rifiuti] Sostenibilità ambientale: Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento	11311	4,16	1,31	9280	4,12	1,30	2031	4,36	1,31	2009	3,96	1,39	979	4,02	1,33	8323	4,23	1,28	1204	4,04	1,32	3047	4,29	1,29	6200	4,08	1,31	75	4,41	1,32	70	4,81	1,20	311	4,82	1,04	143	4,13	1,39	261	4,39	1,30
	[Mobilità interna e verso la sede] Sostenibilità ambientale: Quanto sono interessato a come il mio Ateneo affronta i seguenti temi legati alla sostenibilità ambientale	11311	4,50	1,36	9280	4,49	1,37	2031	4,58	1,35	2009	4,44	1,36	979	4,40	1,39	8323	4,53	1,36	1204	4,39	1,38	3047	4,53	1,37	6200	4,50	1,36	75	4,17	1,46	70	4,47	1,44	311	4,76	1,22	143	4,55	1,12	261	4,46	1,40
	[Mobilità interna e verso la sede] Sostenibilità ambientale: Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento	11311	3,97	1,24	9280	3,91	1,21	2031	4,20	1,32	2009	3,83	1,30	979	3,87	1,27	8323	4,01	1,22	1204	3,86	1,25	3047	3,98	1,24	6200	3,94	1,22	75	3,93	1,32	70	4,24	1,32	311	4,47	1,21	143	3,99	1,24	261	4,15	1,29
	[Consumi energetici] Sostenibilità ambientale: Quanto sono interessato a come il mio Ateneo affronta i seguenti temi legati alla sostenibilità ambientale	11311	4,60	1,36	9280	4,60	1,37	2031	4,61	1,33	2009	4,51	1,38	979	4,45	1,38	8323	4,64	1,35	1204	4,46	1,38	3047	4,67	1,36	6200	4,59	1,37	75	4,29	1,41	70	4,57	1,50	311	4,93	1,14	143	4,61	1,32	261	4,60	1,36
	[Consumi energetici] Sostenibilità ambientale: Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento	11311	3,71	1,33	9280	3,62	1,31	2031	4,11	1,35	2009	3,60	1,36	979	3,72	1,28	8323	3,74	1,32	1204	3,68	1,29	3047	3,65	1,37	6200	3,70	1,30	75	3,76	1,41	70	3,91	1,40	311	4,35	1,28	143	3,59	1,44	261	3,97	1,41
	[Disponibilità aree verdi] Sostenibilità ambientale: Quanto sono interessato a come il mio Ateneo affronta i seguenti temi legati alla sostenibilità ambientale	11311	4,86	1,28	9280	4,87	1,28	2031	4,82	1,30	2009	4,81	1,30	979	4,84	1,28	8323	4,88	1,28	1204	4,79	1,29	3047	4,86	1,29	6200	4,88	1,28	75	4,48	1,38	70	4,91	1,38	311	4,97	1,14	143	4,84	1,20	261	4,80	1,32
	[Disponibilità aree verdi] Sostenibilità ambientale: Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento	11311	3,77	1,42	9280	3,70	1,40	2031	4,10	1,44	2009	3,96	1,36	979	4,19	1,30	8323	3,68	1,43	1204	4,02	1,35	3047	3,39	1,45	6200	3,86	1,37	75	3,19	1,59	70	4,43	1,51	311	4,59	1,20	143	3,52	1,40	261	4,13	1,44
	Soddisfazione media complessiva (calcolata)	11311	**4,03**	,90	9280	**4,00**	,87	2031	**4,18**	1,01	2009	**3,80**	,96	979	**3,89**	,95	8323	**4,11**	,86	1204	**3,91**	,95	3047	**4,10**	,87	6200	**4,02**	,90	75	**4,04**	1,00	70	**4,01**	,81	311	**4,34**	,84	143	**3,95**	,85	261	**3,87**	,91

Allegato n. 1.2.2: Gli obiettivi di Performance della Direzione Generale: rendiconto obj2

Riqualificazione del Campus Internazionale di Architettura - Via Bonardi, Campus Leonardo, Milano

	Descrizione obiettivo		Peso	Scala	Soglia	Target	Eccellenza	Risultati 2019	Punti	Punti Pond.	EVIDENZE
			5%	+	300	700	1.000	1.000	1.000	50	
2a	**Riqualificazione del Campus Internazionale di Architettura - Via Bonardi, Campus Leonardo, Milano**	Ci si propone di portare a compimento i lavori previsti per la riqualificazione del Campus Internazionale di Architettura, frutto dell'idea donata dall'architetto Renzo Piano.			Ultimazione dei lavori della realizzazione degli edifici A e B del progetto "Renzo Piano" **31 gennaio 2020**	Ultimazione dei lavori della realizzazione degli edifici A e B del progetto "Renzo Piano" **31 dicembre 2019**	Ultimazione dei lavori della realizzazione degli edifici A e B del progetto "Renzo Piano" **15 dicembre 2019**				**Comunicazione fine lavori del 13/12/2019** **Nell'ambito della riqualificazione complessiva del campus Bonardi sono state definite alcune date che fossero i capisaldi dell'avanzamento dell'operazione per la misurazione degli obiettivi. Tra queste la realizzazione dei nuovi edifici A e B, i cui lavori di costruzione si considerano sostanzialmente conclusi. Il cronogramma è rispettato nonostante nel corso dell'operazione si siano susseguite numerose richieste di integrazioni e modifiche al progetto, derivanti dall'Ateneo, dai progettisti, dagli enti. Si sono rese necessarie la revisione di alcuni materiali e delle scelte progettuali, oltre che l'inserimento di interventi che per opportunità è stato bene avviare contestualmente all'operazione presso il campus (edificio 11, 12, 15, ecc..), con la necessità di gestire le difficoltà anche e soprattutto legate alla sicurezza, oltre che garantire l'accessibilità e la fruibilità degli spazi limitrofi al cantiere.**

Riqualificazione interna e facciate dell'Ed. 12

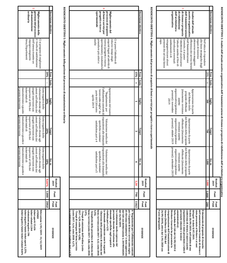
	Descrizione obiettivo		Peso	Scala	Soglia	Target	Eccellenza	Risultati 2019	Punti	Punti Pond.	EVIDENZE
			5%	+	300	700	1.000	1.000	1.000	50	
2b	**Riqualificazione interna e facciate dell'Ed. 12**	Al fine di garantire la messa in sicurezza dell'edificio si interverrà con per la riqualificazione della facciata dell'edificio 12			Data conclusione lavori: **entro 31 luglio 2019**	Data conclusione lavori: **entro 15 luglio 2019**	Data conclusione lavori: **entro 30 giugno 2019**				**Certificato di ultimazione lavori del 2/07/2019** **Nel corso dei lavori presso il campus Bonardi, in cui è stata inserita la riqualificazione interna dell'edificio 12, è emersa la possibilità di sistemare anche la facciata dell'edificio. A valle di una valutazione di fattibilità, si è proceduto con le verifiche necessarie alla progettazione delle opere, allo sviluppo del progetto da affidare, ed alla predisposizione di una perizia di variante che estendesse l'intervento anche alle facciate, secondo la disciplina del Codice Appalti, ottenendo il risultato riportato nel certificato di fine lavori.**

Città Studi - Riassetto complessivo Dip. Chimica - nuovo edificio

	Descrizione obiettivo		Peso	Scala	Soglia	Target	Eccellenza	Risultati 2019	Punti	Punti Pond.	EVIDENZE
			5%	+	300	700	1.000	1.000	1.000	50	
2c	**Città Studi - Riassetto complessivo Dip. Chimica - nuovo edificio**	L'obiettivo risponde all'esigenza di implementare il piano di sviluppo definito negli obiettivi strategici avviando il riassetto degli spazi e laboratori da destinare al Dipartimento di Chimica, Materiali e Ingegneria Chimica "Giulio Natta" presso il campus Bassini.			Avvio lavori: **30 novembre 2019**	Avvio lavori: **31 ottobre 2019**	Avvio lavori: **30 settembre 2019**				**Verbale di consegna dei lavori del 30/09/2019** **Il cantiere per la riqualificazione complessiva del dipartimento di Chimica è stato avviato con lo spostamento della piattaforma ecologica dal campus Bassini al campus Bonardi, come da verbale del 30 settembre 2019. In seguito sono state avviate le lavorazioni relative ai restanti interventi previsti dal progetto.**

Città Studi, Rifacimento Campo sportivo Giuriati: Realizzazione palazzina polifunzionale e tensostruttura

	Descrizione obiettivo		Peso	Scala	Soglia	Target	Eccellenza	Risultati 2019	Punti	Punti Pond.	EVIDENZE
			5%	+	300	700	1.000	300	300	15	
2d	**Città Studi, Rifacimento Campo sportivo Giuriati: Realizzazione palazzina polifunzionale e tensostruttura**	Ci si propone di creare un'offerta sportiva che risponda ai bisogni degli studenti al fine di amplificarne la frequentazione. Tra i diversi interventi nel 2019 si prevede la realizzazione della palazzina polifunzionale del Campo Giuriati e la tensostruttura per la copertura dei campi sportivi.			Data conclusione lavori: **28 febbraio 2020**	Data conclusione lavori: **31 gennaio 2020**	Data conclusione lavori: **31 dicembre 2019**				**Il lavori sono in fase di cnclusione.** **Il progetto della palazzina servizi e campo coperto (Cofinanziamento Miur 338/2007) ha richiesto il coordinamento con i restanti interventi previsti presso il centro sportivo rendendo necessaria la predisposizione di un master plan che raccogliesse le esigenze del Politecnico e che ha permesso di richiedere il parere alla Soprintendenza in data 28 gennaio 2019 che ha rilasciato il proprio parere in data 17 aprile 2019. Il progetto autorizzato raggruppa tutti gli interventi a partire dal nuovo centro servizi e campo sportivo oltre i nuovi interventi di riqualificazione della pista di atletica, del campo da calcio/rugby e la realizzazione dei nuovi campetti calcetto, paddle, callistenici e realizzazione di nuovo deposito il tutto in supporto alle attività dell'impianto.** **Parallelamente, in attesa del riscontro della Soprintendenza, è stato consegnato il progetto del centro servizi in data 12 marzo 2019 mentre il rilascio del parere da parte del Comune è avvenuto solo in data 6 agosto 2019) permettendo la consegna allo sportello unico per l'edilizia il 19 agosto 2019 con operatività della stessa a far data dal 19 settembre per via dei tempi imposti dall'art. 23 del DPR 380/01.** **Tali problematiche hanno generato un susseguirsi di ritardi che hanno inciso sulla data inizialmente prevista di conclusione lavori.**

Vi.Vi. PoliMi L3 (Campus Città Studi): pedonalizzazione Leonardo

	Descrizione obiettivo		Peso	Scala	Soglia	Target	Eccellenza	Risultati 2019	Punti	Punti Pond.	EVIDENZE
			5%	+	300	700	1.000	700	700	35	
2e	**Vi.Vi. PoliMi L3 (Campus Città Studi): pedonalizzazione Leonardo**	All'interno dell'ambizioso progetto di maggiore vivibilità degli spazi dei campus Leonardo e Bovisa (Vi.vi Polimi) per il 2019 si prevede la pedonalizzazione del Campus Leonardo, la sistemazione del giardino fronte Rettorato, dei viali e degli ingressi.			Data conclusione lavori: **15 novembre 2019**	Data conclusione lavori: **15 ottobre 2019**	Data conclusione lavori: **15 settembre 2019**				**Certificato di ultimazione lavori del 16/09/2019.** **L'intervento è stato caratterizzato, sin dalla fase di affidamento e per tutta la durata dei lavori, dal susseguirsi di modifiche ed aggiornamenti del progetto, che hanno reso necessaria la posticipazione del termine inizialmente previsto, indicando come soglia di raggiungimento dell'obiettivo la metà del mese di novembre. Con uno sforzo costante affinché fossero rispettati i progetti nei tempi e nei costi previsti, così come aggiornati, si è riusciti a contenere l'allungarsi dei tempi con la conclusione di una prima parte dei lavori a settembre, comprensiva delle lavorazioni aggiuntive che hanno avuto un'incidenza di circa il 38% sull'importo iniziale.** **Inaugurazione del "Giardino Leonardo" avvenuta il 18/11/2019.**