

allegato CS\_Strutt alla Relazione performance 2024

**Indagine di *customer satisfaction* effettuata presso le Strutture decentrate - risultati dal 01.01.2024 al 31.12.2024**

Le singole Unità Organizzative inviano agli utenti - in occasione della fruizione dei servizi riportati nella pagina <https://www.unina.it/trasparenza/catalogo-servizi-a-distanza> (in continuo aggiornamento) - i *link* di accesso ai questionari di **customer satisfaction**; nei questionari erogati nel 2024 sono presenti le domande di seguito riportate:

Domande	Possibili Risposte
<b>Intervistato:</b>	Personale t.a.
	Personale dirigenziale
	Professori
	Ricercatori
	Studenti
	Dottorandi
	Assegnisti
	Professori a contratto
	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)
	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
<b>Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura mediante uno o più canali di comunicazione a distanza?</b>	Si
	No
<b>Indichi quale/i (è possibile indicare più risposte)</b>	Mail
	PEC

allegato *CS\_Strutt* alla Relazione performance 2024

	Telefono
	Piattaforma Teams (utenti interni)
<b>Facilità di contattare il personale della Struttura tramite i diversi canali di comunicazione a distanza</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura recandosi fisicamente presso la sede?</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Adeguatezza degli orari di ricevimento del pubblico presso la sede della Struttura</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Ha consultato il sito web di Ateneo per reperire informazioni sul servizio o sulla Struttura di Ateneo che lo eroga?</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Facilità di reperire sul sito le informazioni sul servizio</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Chiarezza delle informazioni presenti sul sito nella pagina web della Struttura che eroga il servizio</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Facilità di reperire sul sito la modulistica da compilare per la fruizione del servizio</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Facilità nel compilare la modulistica per la fruizione del servizio</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Facilità di reperire sul sito i recapiti del personale della Struttura da contattare e gli orari di apertura al pubblico</b>	Valutazione da 1 a 6

allegato *CS\_Strutt* alla Relazione performance 2024

<b>Cortesìa del personale tecnico-amministrativo</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale tecnico-amministrativo</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>La modalit di accesso al servizio  chiara?</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Rispetto alle tue aspettative, sei soddisfatto dei tempi di erogazione del servizio?</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Le eventuali documentazioni prodotte sono chiare?</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>La qualit del servizio ha soddisfatto le aspettative?</b>	Valutazione da 1 a 6
<b>In caso di criticit che genere di problematiche sono state riscontrate? (sono possibili pi risposte)</b>	Ritardi nell'erogazione del servizio rispetto ai tempi indicati nella Carta dei Servizi
	Sul sito web di Ateneo sono presenti informazioni sul servizio incomplete / inesatte
	Eccessivi tempi di attesa per ottenere informazioni
	Complessit della modulistica
	Poca competenza da parte del Personale
<b>Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, la mia valutazione complessiva sul servizio </b>	Valutazione da 1 a 6
<b>Indichi, secondo la sua esperienza, un aspetto del servizio che pu essere migliorato</b>	Campo di testo libero

Tabella *CS\_Domande questionari Customer Satisfaction Strutture*

allegato **CS\_Strutt** alla Relazione performance 2024

Nel presente allegato alla Relazione sulla performance 2024 sono riepilogati in forma sintetica i risultati 2024, con riferimento alle singole Strutture; i risultati di dettaglio dell'indagine vengono restituiti periodicamente ai/alle rispettivi/e Responsabili per consentire l'esame di eventuali criticità e la progettazione e attuazione di azioni di miglioramento.

<b>Struttura</b>	<b>Servizio</b>	<b>Valore Medio</b>	<b>Numero Risposte Pervenute</b>
<b>Scuola di Medicina e Chirurgia</b>	Gestione del Fondo Economale	6	1
<b>Scuola Politecnica e delle Scienze di Base</b>	Organizzazione di presentazioni e seminari aziendali	4,9	21
	Organizzazione virtual career days	5,5	7
<b>CENTER FOR RESEARCH ON ARCHAEOOMETRY AND CONSERVATION SCIENCE (CRACS)</b>	Comunicazioni ed informazioni a soggetti istituzionali e terzi	5,9	7
<b>Centro di Ateneo per i Servizi Informativi - CSI</b>	Immagine, Comunicazione e Relazioni Esterne	3,4	311
<b>Centro di Ateneo per l'Innovazione e lo Sviluppo dell'Industria Alimentare</b>	Gestione Borse di Studio	5,9	5
	Gestione del Fondo Economale	6	2
	Gestione delle Assenze e delle Presenze	6	2
	Procedura di approvvigionamento di beni e servizi	5,7	2
	Procedura per la gestione delle missioni del personale	5,9	4
	Processo di gestione dei contratti, convenzioni in conto terzi (attività commerciale)	6	2
<b>Centro Interd di ricerca in Farmacoeconomia e Farmacoutilizzazione</b>	Supporto alle procedure di acquisto di beni, servizi e forniture	6	1
<b>Centro Interdipartimentale di Ricerca in Chirurgia Robotica</b>	Supporto per la corretta gestione delle missioni del personale strutturato e non strutturato afferente al Centro	5,7	9
<b>Centro Interdipartimentale di Ricerca sui Biomateriali</b>	Emissione ordinativi di pagamento	4,3	1
<b>Centro Interuniversitario di Ricerca sui Peptidi Bioattivi</b>	Conferimento e gestione amministrativa contabile delle borse di Studio per attività di ricerca	4,5	2
	Emissione ordinativi di pagamento	6	1

allegato **CS\_Strutt** alla **Relazione performance 2024**

	Gestione amministrativo contabile degli incarichi di consulenza professionale	6	1
	Supporto all'organizzazione di seminari e convegni	6	1
<b>Centro Servizi Veterinari</b>	Assegnazione corrispondenza istituzionale in entrata ed in uscita da e verso utenti interni/esterni per la trasmissione di atti e documenti aventi rilevanza verso terzi nonchè per la notifica o il rigetto di istanze degli utenti	2,5	1
	Approvvigionamento beni e servizi	5,8	2
	Assegnazione corrispondenza istituzionale in entrata ed in uscita da e verso utenti interni/esterni per la trasmissione di atti e documenti aventi rilevanza verso terzi nonchè per la notifica o il rigetto di istanze degli utenti	5,1	2
<b>Dipartimento di Agraria</b>	Organizzazione della Formazione a Rischi Specifici alla mansione in tema di sicurezza	5,1	45
	Supporto al direttore e ai docenti per la gestione dei registri lezioni, sintesi etc. su piattaforma Web Docenti.	4,8	40
	Supporto alla procedura di valutazione comparativa per il conferimento di assegni per lo svolgimento di attività di ricerca	5,5	2
	Supporto alla procedura di valutazione comparativa per il conferimento di borse per attività di ricerca	5	3
	Supporto alla procedura di valutazione comparativa per il conferimento di incarichi di consulenze professionali	4,9	1
<b>Dipartimento di Biologia</b>	Aggiornamento e redazione del sito del Dipartimento di Biologia (siti dei CdS L e LM afferenti al Dipartimento)	6	1
	Consultazione, calcolo e analisi dati del cruscotto della didattica (Data Warehouse)	6	1
	Gestione della Rilevazione delle Opinioni degli Studenti	6	1
	Gestione e pubblicazione della modulistica di Dipartimento scaricabile dal sito web	6	1
	Insegnamenti - attribuzione titolarità ai docenti e tipologia di affidamento per l'erogazione della didattica per a.a	6	1

allegato **CS\_Strutt** alla Relazione performance 2024

	Servizio di ricevimento e assistenza agli studenti mediante piattaforma MICROSOFT TEAMS	6	2
<b>Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni</b>	Adempimenti relativi ad incarichi di insegnamento e supplenze per i corsi di studio incardinati nel Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni (DEMI)	1,9	1
<b>Dipartimento di Farmacia</b>	Emissione ordinativi di incasso	2,1	1
<b>Dipartimento di Fisica</b>	Valutazione e attivazione delle procedure manutentive	5,8	10
<b>Dipartimento di Giurisprudenza</b>	Gestione dei flussi documentali informatici (protocollo informatico)	6	7
	Gestione presenze del personale	6	14
<b>Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale</b>	Gestione di flussi documentali in entrata e in uscita (protocollo informatico e PEC Dipartimentale)	5	24
	Procedura di approvvigionamento di beni e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria	4,8	15
	Rendicontazione progetti di ricerca regionali, nazionali e comunitari	5,2	17
	Servizio di supporto ai responsabili dei progetti di ricerca, consulenza e didattica per attività commerciale e prestazioni a pagamento c/terzi	5,4	15
	Servizio di supporto alle richieste di attivazione delle procedure di assegni di ricerca	5,7	15
	Supporto al personale docente e ricercatore per la carriera per complessivi 92 utenti (cartelle digitali condivise)	2,1	1
	Supporto e assistenza al coordinatore del corso di studi per valutazione e controllo crediti acquisiti dallo studente Erasmus	2,4	1
	Supporto e assistenza al coordinatore di dottorato nel front office con gli studenti di dottorato per carriera formativa	2,6	1
<b>Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile e Ambientale</b>	Servizio di supporto all'istruttoria di contratti/convenzioni/accordi	5,1	14
	Supporto alla predisposizione di proposte di progetti di ricerca per la partecipazione a bandi di finanziamento regionali, nazionali e internazionali	4,5	11
<b>Dipartimento di Ingegneria Elettrica e delle Tecnologie</b>	Formazione obbligatoria ai lavoratori in tema di salute e sicurezza sul lavoro	5,7	1

allegato *CS\_Strutt* alla Relazione performance 2024

dell'informazione			
<b>Dipartimento di Ingegneria Industriale</b>	Aggiornamento sito web del dipartimento per la parte relativa alla didattica_03	5,8	4
	Attivazione e monitoraggio tirocini studenti	5,6	6
	Gestione delle richieste di acquisto relativamente alla verifica della disponibilità economico-finanziaria e relativa registrazione del vincolo nella procedura UGOV	4,4	11
	Gestione delle richieste di acquisto, gare, appalti e contratti	4,4	29
	Incarichi di consulenze professionali - espletamento delle relative procedure	3,7	6
	Liquidazione dei compensi per attività in conto terzi richiesti dal responsabile scientifico del progetto	5	2
	Rimborso di quote associative, generici di uscita	3,8	3
	Rimborso spese relative a partecipazione ai convegni/corsi/seminari on-line	4,7	6
	Supporto al Direttore per scatti stipendiali	5,5	11
	Supporto al Finanziamento dei Progetti di Ricerca	5,3	13
	Supporto al Personale T.A. nella gestione delle assenze-presenze e relativi adempimenti amministrativi	3,9	3
	Supporto alla attivazione corsi di specializzazione, master e PhD	5,5	4
	Supporto alla procedura relativa alle richieste di rimborso missioni in Italia e all'estero	5,6	1
	Supporto amministrativo-gestionale nella procedura concorsuale relativa alle borse di studio	5,4	5
	Supporto amministrativo-gestionale nell'attivazione di assegni di ricerca	5,3	10
	Supporto attività istituzionale di verbalizzazione Consiglio Corsi di studio, Collegio dei Docenti Dottorato di Ricerca, Giunta e Consiglio di Dipartimento_01	5,6	8
	Supporto istituzione nuovi corsi di studio, modifiche agli ordinamenti e ai regolamenti dei corsi di studio_02	5,2	3
	Supporto per la redazione e sottoscrizione Joint-Double Degree	3,7	1

allegato **CS\_Strutt** alla Relazione performance 2024

	Supporto riconoscimento attività Erasmus degli studenti	4,1	1
	Variazioni della tipologia prevista dall' art. 18 del regolamento di amministrazione finanza e contabilità richieste dal responsabile del fondo di ricerca in seguito a rimodulazione della previsione dei costi da correnti a pluriennali e viceversa	5,2	3
	Visiting professor: raccolta candidature e trasmissione fascicoli all'UEMI	4	1
<b>Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali</b>	Registrazione documentale protocollo	3,6	1
<b>Dipartimento di Scienze Chimiche</b>	Servizio di supporto alle attività del piano lauree scientifiche	3	1
	Servizio di supporto all'istruttoria di contratti/convenzioni/accordi	2,9	1
<b>Dipartimento di Scienze Mediche Traslazionali</b>	Rendicontazione finanziamenti di ricerca (Verifica e monitoraggio SAL intermedi, rendicontazione finale, Audit)	5,5	13
	Supporto alla stipula e gestione di contratti conto terzi (attività commerciale, ricerca commissionata)	5,5	8
	Supporto alle attività di trasferimento tecnologico	5,9	4
	Supporto partecipazione a Bandi competitivi	5,9	6
<b>Dipartimento di Scienze Politiche</b>	Acquisti di servizi lavori e forniture al di sotto dei €40,000,00	3,8	1
	Gestione della manutenzione ordinaria degli impianti, locali e attrezzature del dipartimento	5,9	1
	Supporto operativo al docente per le richieste di selezione per assegnazione di borse di studio per attività di ricerca	5	3
<b>Dipartimento di Scienze Sociali</b>	Approvazione esami sostenuti all'estero e richiesta inserimento in carriera	3	1
	Compensi e rimborso spese a relatori per partecipazione a convegni e seminari	3,4	1
	Supporto alla gestione dell'offerta didattica dei corsi di studio	5,9	1
<b>Dipartimento di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura</b>	Gestione amministrativa e rendicontazione contabile progetti di ricerca d'ateneo, nazionali e internazionali	5,5	34
	Gestione delle procedure Erasmus e Doppio Titolo (Double Degree).	5,7	4
	Gestione presenze del personale	1,9	1

allegato *CS\_Strutt* alla Relazione performance 2024

	Procedure concorsuali per assegni di ricerca	5,6	38
	Supporto alla Commissione Piani di Studio (PdS) per la fase istruttoria delle pratiche studenti	4,7	10
	Supporto assistenza dottorandi, al collegio e al Coordinatore di dottorato	5,1	22
<b>Dipartimento di Studi Umanistici</b>	Fondo economale e rimborso spese	4,9	12
	Ordinativi di incasso e pagamento	4,6	11