

**Allegato - Indagine di Customer Satisfaction dei servizi dipartimentali anno 2017 - Mappatura delle buone pratiche e delle possibili aree di miglioramento.**

Dipartimenti	VA06_01. Necessità miglioramento: approvvigionamenti			VA06_09. Necessità miglioramento: convegni e seminari			VA06_02. Necessità miglioramento: dottorato			VA06_08. Necessità miglioramento: supporto didattico			VA06_03. Necessità miglioramento: convenzioni e trials			VA06_04. Necessità miglioramento: progetti di ricerca			VA06_06. Necessità miglioramento: missioni			VA06_07. Necessità miglioramento: reclutamento personale esterno			VA06_10. Necessità miglioramento: trasparenza- anticorruzione			VA06_05. Necessità miglioramento: autorizzazione incarichi		
	Rispon- denti	di cui No / Più no che si (%)	di cui Si / Più si che no (%)	Rispon- denti	di cui No / Più no che si (%)	di cui Si / Più si che no (%)	Rispon- denti	di cui No / Più no che si (%)	di cui Si / Più si che no (%)	Rispon- denti	di cui No / Più no che si (%)	di cui Si / Più si che no (%)	Rispon- denti	di cui No / Più no che si (%)	di cui Si / Più si che no (%)	Rispon- denti	di cui No / Più no che si (%)	di cui Si / Più si che no (%)	Rispon- denti	di cui No / Più no che si (%)	di cui Si / Più si che no (%)	Rispon- denti	di cui No / Più no che si (%)	di cui Si / Più si che no (%)	Rispon- denti	di cui No / Più no che si (%)	di cui Si / Più si che no (%)	Rispon- denti	di cui No / Più no che si (%)	di cui Si / Più si che no (%)
Architettura (DiDA)	65	26,2	66,2	59	47,5	42,4	65	50,8	38,5	64	56,3	28,1	53	49,1	32,1	63	52,4	28,6	67	58,2	31,3	44	38,6	43,2	76	56,6	19,7	45	48,9	26,7
Biologia (BIO)	25	60,0	40,0	13	61,5	30,8	12	58,3	33,3	15	66,7	20,0	12	83,3	8,3	22	68,2	18,2	24	75,0	20,8	17	94,1	5,9	23	65,2	26,1	16	93,8	-
Chimica "Ugo Schiff"	78	26,9	65,4	32	43,8	46,9	57	66,7	21,1	45	44,4	42,2	32	53,1	34,4	51	68,6	21,6	77	68,8	16,9	35	60,0	20,0	62	67,7	22,6	40	70,0	17,5
Fisica e Astronomia	47	42,6	51,1	27	55,6	33,3	41	58,5	31,7	35	62,9	22,9	10	80,0	20,0	33	72,7	21,2	50	52,0	38,0	28	67,9	28,6	41	61,0	29,3	17	76,5	11,8
Gestione dei Sistemi Agrari, Alimentari e Forestali (GESAAF)	56	41,1	53,6	36	50,0	38,9	44	56,8	29,5	43	51,2	41,9	37	51,4	35,1	46	60,9	23,9	60	66,7	23,3	33	60,6	30,3	50	58,0	36,0	41	53,7	29,3
Ingegneria Civile e Ambientale (DICEA)	38	36,8	52,6	17	23,5	64,7	35	31,4	65,7	20	20,0	60,0	24	45,8	20,8	33	51,5	36,4	43	65,1	23,3	21	42,9	38,1	33	51,5	24,2	25	68,0	24,0
Ingegneria dell'Informazione (DINFO)	62	35,5	56,5	39	48,7	33,3	64	53,1	32,8	41	56,1	31,7	44	47,7	34,1	53	45,3	49,1	81	55,6	32,1	39	71,8	10,3	65	49,2	35,4	48	75,0	10,4
Ingegneria Industriale (DIEF)	102	24,5	67,6	46	56,5	39,1	85	32,9	51,8	54	64,8	27,8	53	56,6	20,8	68	58,8	29,4	106	78,3	17,9	47	70,2	21,3	87	71,3	20,7	60	83,3	6,7
Lettere e Filosofia (DILEF)	53	54,7	45,3	49	59,2	32,7	54	57,4	40,7	47	61,7	27,7	17	64,7	35,3	43	67,4	16,3	56	73,2	23,2	32	65,6	28,1	59	88,1	6,8	41	75,6	14,6
Lingue, Letterature e Studi Interculturali	36	47,2	44,4	37	56,8	27,0	28	50,0	32,1	38	47,4	44,7	14	57,1	14,3	33	60,6	21,2	36	69,4	16,7	25	68,0	20,0	43	67,4	16,3	34	73,5	14,7
Matematica e Informatica "Ulisse Dini" (DIMAI)	54	51,9	40,7	43	62,8	30,2	41	70,7	19,5	48	64,6	25,0	14	71,4	28,6	47	74,5	17,0	63	84,1	9,5	28	67,9	14,3	59	64,4	27,1	41	78,0	17,1
Chirurgia e Medicina Traslazionale (DCMT)	25	88,0	4,0	19	68,4	26,3	15	66,7	6,7	20	65,0	20,0	17	94,1	-	23	82,6	4,3	19	89,5	5,3	18	83,3	5,6	21	71,4	14,3	20	90,0	5,0
Medicina Sperimentale e Clinica	105	54,3	37,1	62	66,1	22,6	62	59,7	32,3	92	64,1	27,2	71	69,0	21,1	90	74,4	17,8	96	70,8	19,8	58	74,1	17,2	94	78,7	10,6	78	78,2	16,7
NEUROFARBA	67	41,8	49,3	41	56,1	29,3	64	62,5	31,3	57	61,4	33,3	33	45,5	39,4	52	61,5	21,2	71	53,5	32,4	32	62,5	28,1	70	74,3	18,6	36	55,6	22,2
Scienze Biomediche, Sperimentali e Cliniche	73	64,4	30,1	41	61,0	34,1	44	50,0	47,7	56	73,2	21,4	32	81,3	15,6	62	77,4	21,0	73	69,9	26,0	40	82,5	12,5	67	73,1	17,9	49	81,6	12,2
Scienze della Salute (DSS)	65	70,8	24,6	47	68,1	27,7	41	82,9	17,1	65	69,2	26,2	46	82,6	13,0	60	91,7	3,3	65	83,1	16,9	43	83,7	9,3	67	85,1	13,4	53	88,7	7,5
Scienze della Terra (DST)	40	15,0	85,0	26	34,6	53,8	39	43,6	43,6	33	30,3	60,6	24	54,2	33,3	36	47,2	44,4	47	61,7	29,8	24	58,3	25,0	40	52,5	25,0	34	47,1	26,5
Scienze della Formazione e Psicologia (SCIFOPSI)	28	25,0	71,4	27	37,0	55,6	27	44,4	51,9	27	48,1	40,7	17	47,1	47,1	23	52,2	47,8	33	48,5	51,5	16	43,8	37,5	24	54,2	33,3	22	50,0	45,5
Scienze Giuridiche (DSG)	77	53,2	41,6	80	63,8	31,3	64	75,0	18,8	77	61,0	32,5	35	74,3	14,3	77	81,8	15,6	83	74,7	19,3	57	64,9	17,5	83	66,3	30,1	65	80,0	13,8
Scienze per l'Economia e l'Impresa (DISEI)	71	25,4	73,2	48	41,7	54,2	18	44,4	38,9	49	57,1	36,7	28	67,9	21,4	50	62,0	28,0	71	66,2	29,6	37	56,8	35,1	67	67,2	28,4	55	72,7	21,8
Scienze Politiche e Sociali (DSPS)	44	47,7	43,2	40	52,5	32,5	17	52,9	41,2	33	51,5	33,3	15	73,3	26,7	42	64,3	28,6	45	46,7	37,8	27	63,0	29,6	43	69,8	23,3	37	78,4	18,9
Scienze delle Produzioni Agroalimentari e dell'Ambiente (DISPAA)	59	20,3	78,0	27	33,3	48,1	37	37,8	45,9	39	43,6	46,2	25	56,0	36,0	47	46,8	34,0	59	78,0	16,9	40	47,5	35,0	50	40,0	42,0	30	63,3	20,0
Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DISIA)	31	41,9	51,6	22	36,4	54,5	14	57,1	21,4	26	50,0	38,5	10	50,0	20,0	25	64,0	16,0	32	62,5	25,0	11	36,4	54,5	30	56,7	33,3	23	82,6	13,0
Storia, Archeologia, Geografia, Arte e Spettacolo (SAGAS)	65	53,8	38,5	71	49,3	43,7	61	60,7	37,7	71	49,3	39,4	28	75,0	17,9	50	64,0	30,0	67	71,6	25,4	43	79,1	20,9	81	63,0	27,2	49	77,6	20,4
<b>Totale</b>	<b>1.366</b>	<b>42,8</b>	<b>51,2</b>	<b>949</b>	<b>53,3</b>	<b>37,4</b>	<b>1.029</b>	<b>55,4</b>	<b>35,3</b>	<b>1.095</b>	<b>56,9</b>	<b>33,4</b>	<b>691</b>	<b>62,5</b>	<b>25,0</b>	<b>1.129</b>	<b>65,6</b>	<b>24,3</b>	<b>1.424</b>	<b>68,0</b>	<b>24,2</b>	<b>795</b>	<b>65,4</b>	<b>23,4</b>	<b>1.335</b>	<b>66,1</b>	<b>23,4</b>	<b>959</b>	<b>73,1</b>	<b>17,1</b>

- Note di lettura:**
- 1) L'elenco dei servizi è presentato in ordine decrescente rispetto al livello di miglioramento necessario.
  - 2) La numerosità dei rispondenti indicata nella Tavola si riferisce soltanto a coloro che utilizzano il servizio.
  - 3) I valori % riportati escludono la modalità di risposta "Né sì né no", pertanto la somma dei valori delle modalità presenti può essere < 100%.
  - 4) Le celle colorate in verde indicano situazioni di "buone pratiche" per il servizio del Dipartimento in esame: tanto più la cella è colorata, maggiore è la % di rispondenti soddisfatti. Il livello minimo di soddisfazione dal quale la cella inizia a colorarsi è un valore uguale al 10% in più della media di Ateneo del servizio (e comunque non inferiore al 50%), mentre la colorazione completa si ha in corrispondenza del valore % di soddisfazione più alto di quel servizio.
  - 5) Le celle colorate in rosso indicano criticità nel servizio del Dipartimento in esame: tanto più la cella è colorata, maggiore è la % di rispondenti insoddisfatti. Il livello minimo di insoddisfazione dal quale la cella inizia a colorarsi è un valore uguale al 10% in più della media di Ateneo del servizio (e comunque a partire dal 50% per i servizi più critici); per i servizi con un livello di miglioramento necessario non superiore al 25% si applica un correttivo alla media di Ateneo variabile tra il 15% e il 30%, mentre la colorazione completa si ha in corrispondenza del valore % di insoddisfazione più alto relativo a quel servizio. Le celle a marcata colorazione potranno preludere a "interventi di miglioramento".