

Analisi dei risultati del sondaggio per la Customer satisfaction del DNISC periodo 2024

Il Dipartimento di Neuroscienze Imaging e Scienze Cliniche (DNISC), anche per il prossimo triennio 2024-26, proseguirà con il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti interni per i servizi attivi, utilizzando un sondaggio in accordo e in collaborazione con gli uffici centrali della Performance e dei rapporti con il Pubblico dell'Ateneo. Questa pratica ha lo scopo di verificare l'efficienza e l'efficacia dell'organizzazione tecnico-amministrativa in relazione alle necessità dei componenti del Dipartimento nei diversi ambiti del loro operato. Il sondaggio si è svolto nella seconda decade di Dicembre 2024. La presente formulazione del questionario è quella proposta gli anni scorsi. Il questionario è stato somministrato a Docenti, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi e Specializzandi. Il sondaggio ha dato i seguenti risultati che sono stati confrontati con quelli ottenuti negli anni precedenti.

Dati generali

Per il sondaggio 2024 sono stati invitati 361 componenti del DNISC nei diversi ruoli ricoperti, il numero di soggetti che ha risposto al questionario è 174 (il 48% circa) di cui 167 (il 46% circa) lo hanno completato, contro circa il 50% dell'anno precedente.

Al sondaggio 2024 hanno partecipato i seguenti componenti del Dipartimento:

Partecipanti Ruolo	2023		2024	
	% di partecipanti nei rispettivi ruoli	% di partecipanti nei rispettivi ruoli sul totale di invitati (315)	% di partecipanti nei rispettivi ruoli	% di partecipanti nei rispettivi ruoli sul totale di invitati (361)
PO	12/19 n tot PO (63%)	4	18/26 n tot PO (69%)	5
PA	28/35 n tot PA (80%)	9	28/32 n tot PA (88%)	8
Ric (RU, RTDa, RTDb)	15/20 n tot Ric (75%)	5	18/30 n tot Ric (60%)	5
Assegniste/i di ricerca	8/21 n tot Ass (38%)	2	19/35 n tot Ass (54%)	5
Dottorande/i	44/84 n tot Dott (52%)	14	47/96 n tot Dott (49%)	13
Specializzande/i	47/139 n tot Spec (34%)	15	32/119 n tot Spec (27%)	9
Borsiste/i	2/45 n tot Bors (4%)	1	9/21 n tot Bors (43%)	2.5

Dai dati rilevati dal sondaggio si evince che tra i componenti invitati a partecipare al sondaggio, solo il 46% circa ha risposto nel 2024 contro il 50% circa del 2023.

Come per gli anni precedenti, i numeri rivelano un Dipartimento giovane con un alto numero di figure in formazione post lauream. Il dato meno positivo è che proprio in questo ambito, e soprattutto tra gli specializzandi, manca il senso di appartenenza ad una struttura di cui utilizzare e valutare i servizi per partecipare al processo di ottimizzazione del lavoro gestionale.

Il dettaglio dei risultati ottenuti sono riportati nella tabella seguente con il confronto con quelli ottenuti nell'anno precedente.

I primi quesiti del sondaggio riguardano la valutazione generale dell'interazione dell'utente con il personale TA.

Risultati analitici

Di seguito vi sono i parametri confrontati per anno di rilevamento. Dal confronto emerge che: il numero dei partecipanti (espresso come percentuale sul totale degli invitati) continua a decrescere nell'arco dell'ultimo quinquennio con il valore più basso attestatosi per il 2024.

Per i restanti punti, i risultati del 2024 risultano per lo più in linea con il trend degli anni precedenti o in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente.

Quesito	2020	2021	2022	2023	2024	Nota
Percentuale di partecipazioni	Inviati 195, risposte 127 (65%)	Inviati 253, risposte 129 (51%)	Inviati 328, risposte 201 (61%)	Inviati 315, risposte 160 (51%)	Inviati 361, risposte 167 (46%)	In diminuzione rispetto all'anno precedente.
Ha usufruito dei servizi	86 %	79 %	80 %	74 %	80 %	Leggero aumento rispetto all'anno precedente
Quante volte interagisci mediamente	Una volta durante l'anno/Più volte nel corso degli ultimi anni/una volta al mese: 74% una volta a settimana/più volte a settimana 26%	Una volta durante l'anno/Più volte nel corso degli ultimi anni/una volta al mese: 77% una volta a settimana/più volte a settimana 23%	Una volta durante l'anno/Più volte nel corso degli ultimi anni/una volta al mese: 80% una volta a settimana/più volte a settimana 20%	Una volta durante l'anno/Più volte nel corso degli ultimi anni/una volta al mese: 73% una volta a settimana/più volte a settimana 27%	Una volta durante l'anno/Più volte nel corso degli ultimi anni/una volta al mese: 77% una volta a settimana/più volte a settimana 23%	In linea rispetto agli anni precedenti
Come valuti la competenza del personale	Inadeguata 5% Sufficiente 18% Ottima/eccellente 77%	Inadeguata 4% Sufficiente 20% Ottima/eccellente 76%	Inadeguata 0% Sufficiente 8% Buona 19% Ottima/eccellente 73%	Inadeguata 1,7% Sufficiente 8% Buona 18% Ottima/eccellente 72%	Inadeguata 3% Sufficiente 7% Buona 20% Ottima/eccellente 70%	In linea rispetto agli anni precedenti
Come valuti la capacità operativa	Inadeguata 8% Sufficiente 19% Ottima/eccellente 73%	Inadeguata 3% Sufficiente 24% Ottima/eccellente 73%	Inadeguata 0% Sufficiente 9% Buona 24% Ottima/eccellente 67%	Inadeguata 2,6% Sufficiente 7% Buona 23% Ottima/eccellente 67,4 %	Inadeguata 2% Sufficiente 7% Buona 28% Ottima/eccellente 63 %	In linea rispetto agli anni precedenti, un leggero calo nei valori alti
Come valuti i tempi di soluzione del problema	Lunghi 14% contenuti 26% tempestivi/rapidissimi 60%	Lunghi 9% contenuti 29% tempestivi/rapidissimi 62%	Lunghi 9% contenuti 25% tempestivi/rapidissimi 66%	Lunghi 12 % contenuti 30% tempestivi/rapidissimi 58%	Lunghi 18 % contenuti 31% tempestivi/rapidissimi 50%	Più bassi rispetto al trend degli anni precedenti
E' chiara l'attribuzione delle funzioni alle singole posizioni del personale	No 19% ne' si/ne' no 14% Si 67%	No 22% ne' si/ne' no 10% Si 68%	No 15% ne' si/ne' no 14% Si 71%	No 13 % ne' si/ne' no 15 % Si 72 %	No 16 % ne' si/ne' no 18 % Si 66 %	Più bassi rispetto al trend degli anni precedenti
Come valuti la disponibilità e l'assertività del personale	Poco 5% sufficiente 25% molto 70%	Poco 6% sufficiente 20% molto 74%	Poco 3% sufficiente 21% molto 76%	Poco 2,6 % sufficiente 25 % molto 72,4%	Poco 4 % sufficiente 26 % molto 70 %	In linea con gli anni precedenti

I dati della Tabella A sono stati elaborati derivando un indice di gradimento calcolato moltiplicando ciascuna risposta (da 1 a 5) per il numero di preferenze espresse, quindi effettuando la sommatoria e dividendo per il numero totale di preferenze espresse per quella domanda. La tabella A riporta i risultati ottenuti nel 2024 in confronto a quelli degli anni 2020, 2021, 2022 e 2023.

Tabella A: Indice di gradimento

Quesito	Indice di gradimento (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo)-2020	Target per il 2021	Indice di gradimento (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo)-2021	Target per il 2022	Indice di gradimento (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo)-2022	Target per il 2023	Indice di gradimento (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo)-2023	Target per il 2024	Indice di gradimento (range 1-5, dove 1 è il minimo e 5 il massimo)-2024	Target per il 2025	Obiettivo
Come valuti, complessivamente, la competenza professional e del personale amministrativo del Dipartimento con cui hai avuto rapporti?	3.87	≥3	3.97	≥3	3,95	≥3	3,92	≥3	3,86	≥3	Almeno mantenimento
Come valuti, complessivamente, la capacità operativa del personale amministrativo del Dipartimento con cui hai avuto rapporti?	3.81	≥3	3.87	≥3	3,83	≥3	3,85	≥3	3,76	≥3	Almeno mantenimento
Come valuti, complessivamente, i tempi di accoglimento delle richieste e di risoluzione dei problemi presentati al personale del Dipartimento?	3.59	≥3	3.71	≥3	3,75	≥3	3,61	≥3	3,44	≥3	Almeno mantenimento
È chiara l'attribuzione	3.70	≥3	3.74	≥3	3,84	≥3	3,89	≥3	3,78	≥3	Almeno mantenimento

e delle funzioni alle singole posizioni organizzative e del Dipartimento?												mento
Come valuti, complessivamente, la disponibilità e l'assertività del personale amministrativo del Dipartimento?	4.01	≥3	4.03	≥3	4,14	≥3	4,09	≥3	4,05	≥3		Almeno mantenimento

I dati elaborati confermano che l'obiettivo del 2023 per il 2024 è stato pienamente raggiunto, anche se gli indicatori sono sensibilmente più bassi di quelli dell'anno precedente.

Risultati su servizi specifici

In questa sezione sono riportati i dati riguardanti servizi specifici giudicati da migliorare o valutati tramite un indice di gradimento.

Nella tabella B sono riportate le percentuali di risposte relative ai servizi considerati da migliorare. In generale i numeri sono in linea con le valutazioni degli anni precedenti, quindi non vi è stato alcun miglioramento nella valutazione dei servizi, anzi, rispetto al 2023, un peggioramento della valutazione per il servizio: Assistenza rendicontazione bandi. Probabilmente questo è dovuto all'aumento del numero di bandi competitivi vinti a fronte dello stesso numero di persone dell'area amministrativo-contabile. Inoltre l'aumento del numero di bandi vinti è stato determinato dal grosso numero di bandi PNRR che hanno richiesto una particolarmente farraginoso attività burocratica.

Tabella B: QUALI SERVIZI DA MIGLIORARE

Servizi	Anno 2020 (%)	Anno 2021 (%)	Anno 2022 (%)	Anno 2023 (%)	Anno 2024 (%)	Note rispetto agli anni precedenti
Acquisizione beni e servizi	31	37	38	35	38	≈
Missioni e rimborsi	29	30	32	38	36	≈
Collaborazioni esterne	24	15	22	18	21	≈
Accordi convenzioni e contratti	22	27	16	21	27	≈
Assistenza rendicontazione bandi	42	13	7	16	22	↑ rispetto ultimi 3 anni*
Supporto e assistenza attività di ricerca	Non valutato	34	26	11	23	≈
Supporto al dottorato	21	24	16	18	19	≈
Assegni di ricerca	15	15	11	7	14	≈
Borse di studio per ricerca e post lauream	14	18	12	8	10	≈
Supporto attività didattica	12	7	4	6	6	≈
Master e corsi post lauream	11	3	7	10	9	≈
Gestione terza missione	6	5	7	8	5	≈
Gestione internazionalizzazione	10	6	10	6	8	≈

Gestione orientamento	9	2	10	5	4	≈
Gestione AQ	5	6	2	2	2	≈
Gestione sicurezza	15	7	4	3	7	≈
Gestione trasparenza, privacy	4	5	6	3	3	≈

In tabella C è riportata l'analisi dei dati desunti dal sondaggio per il periodo 2023-2024. In particolare sono stati presi in considerazione i servizi forniti dal DNISC aggiornati all'ultima versione della Carta dei servizi, riportando gli standard di qualità che il DNISC ha assegnato in fase di previsione. L'indice di gradimento per uno specifico servizio (riferito alla sua efficacia e tempestività) è stato calcolato moltiplicando ciascuna valutazione (da 1 a 10) per il numero di preferenze espresse, effettuando la sommatoria e dividendo per il numero totale di preferenze espresse per quel servizio.

Tabella C: INDICI DI GRADIMENTO SU SERVIZI SPECIFICI

Servizio	Standard di qualità imposto 2020	Indice di gradimento 2020	Target atteso 2021	Indice di gradimento 2021	Target atteso 2022	Indice di gradimento 2022	Target atteso 2023	Indice di gradimento 2023	Target atteso 2024	Indice di gradimento 2024	Target atteso 2025
Acquisizione beni e servizi- Efficacia	6	7.4	≥7	7.5	≥7	7.4	≥7	7.9	≥7	7.7	≥7
Acquisizione beni e servizi- Tempestività	6	6.6	≥6	7.2	≥6	6.6	≥6	7,0	≥6	6.5	≥6
Missioni e rimborsi- Efficacia	6	7.7	≥7	8.1	≥7	8.5	≥7	8.5	≥7	8.0	≥7
Missioni e rimborsi- Tempestività	6	7.3	≥7	7.8	≥7	8.2	≥7	8.0	≥7	7.4	≥7
Collaborazioni esterne- Efficacia	6	6.8	≥6	7.7	≥6	7.4	≥6	7.9	≥6	7.1	≥6
Collaborazioni esterne- Tempestività	6	6.6	≥6	7.5	≥6	7.0	≥6	7.8	≥6	6.7	≥6
Accordi, convenzioni, contratti- Efficacia	6	7.4	≥7	7.4	≥7	7.6	≥7	8.2	≥7	7.5	≥7
Accordi, convenzioni, contratti- Tempestività	6	7.4	≥7	7.5	≥7	7.4	≥7	7.9	≥7	7.0	≥7
Rendicontazioni e su bandi competitivi- Efficacia	6	6.3	≥6	8.1	≥6	8.8	≥6	8.6	≥6	8.1	≥6
Rendicontazioni e su bandi competitivi- Tempestività	6	6.0	≥6	8.1	≥6	9.0	≥6	8.8	≥6	8.2	≥6
Supporto Attività di ricerca- Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.5	≥6	8.1	≥6	8.2	≥6	7.6	≥6

Supporto Attività di ricerca- Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6	8.2	≥6	8.0	≥6	7.4	≥6
Supporto al Dottorato- Efficacia	6	6.6	≥6	7.4	≥6	6.9	≥6	8.1	≥6	7.0	≥6
Supporto al Dottorato- Tempestività	6	6.9	≥6	7.4	≥6	7.4	≥6	8.0	≥6	7.0	≥6
Supporto assegni di ricerca- Efficacia	6	7.9	≥7	8.3	≥7	8.4	≥7	9.4	≥7	8.6	≥7
Supporto assegni di ricerca- Tempestività	6	7.8	≥7	8.2	≥7	8.4	≥7	9.1	≥7	8.2	≥7
Supporto borse di studio- Efficacia	6	8.1	≥8	8.6	≥8	8.9	≥8	9.0	≥8	8.4	≥8
Supporto borse di studio- Tempestività	6	8.2	≥8	8.5	≥8	9.0	≥8	9.3	≥8	8.3	≥8
Supporto corsi post lauream- Efficacia	6	6.6	≥6	7.8	≥6	8.6	≥6	8.7	≥6	8.3	≥6
Supporto corsi post lauream- Tempestività	6	6.5	≥6	7.3	≥6	8.3	≥6	8.7	≥6	7.8	≥6
Gestione attività didattica- Efficacia	6	7.1	≥7	7.6	≥7	8.7	≥7	8.8	≥7	7.9	≥7
Gestione attività didattica- Tempestività	6	7.2	≥7	8.8	≥7	8.7	≥7	8.8	≥7	8.1	≥7
Gestione Terza Missione- Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	7.9	≥6	8.1	≥6	7.3	≥6
Gestione Terza Missione- Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6	8.1	≥6	8.7	≥6	7.5	≥6
Gestione internazionaliz- zazione- Efficacia	6	6.6	≥6	7.7	≥6	9.0	≥6	8.5	≥6	7.4	≥6
Gestione internazionaliz- zazione- Tempestività	6	6.3	≥6	7.5	≥6	9.0	≥6	8.2	≥6	7.8	≥6
Gestione orientamento e tutorato- Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	7.8	≥6	8.1	≥6	Non rilevato	≥6
Gestione orientamento e tutorato- Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	7.7	≥6	8.2	≥6	Non rilevato	≥6
Gestione AQ-	non	non	non	7.7	≥6	8.8	≥6	8.9	≥6	Non	≥6

Efficacia	presente	presente	presente							rilevato	
Gestione AQ-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.6	≥6	8.9	≥6	9.1	≥6	Non rilevato	≥6
Gestione sicurezza sul lavoro-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.7	≥6	8.9	≥6	8.6	≥6	Non rilevato	≥6
Gestione sicurezza sul lavoro-Tempestività	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6	8.1	≥6	8.9	≥6	Non rilevato	≥6
Gestione Trasparenza-Efficacia	non presente	non presente	non presente	7.8	≥6	8.4	≥6	8.7	≥6	Non rilevato	≥6
Gestione Trasparenza-Tempestività	non presente	non presente	non presente	8.0	≥6	8.0	≥6	8.8	≥6	Non rilevato	≥6

I dati elaborati confermano che l'obiettivo del 2023 per il 2024 è stato pienamente raggiunto, anche se gli indicatori sono sensibilmente più bassi di quelli dell'anno precedente. I dati indicati come "Non rilevato" sono dati mananti dal report riassuntivo fornito dall'ufficio competente che ha somministrato il questionario.

Riguardo i quesiti inerenti la gestione e l'efficacia del sito di Dipartimento sono stati rilevati i seguenti risultati:

Domanda	2022 (% risposte)	2023 (% risposte)	2024 (% risposte)
Con quale frequenza in media utilizzi il sito di Dipartimento per reperire informazioni	Mai/Raramente 69 % Settimanalmente 26 % Quotidianamente/Più volte al giorno 5 %	Mai/Raramente 75 % Settimanalmente 23 % Quotidianamente/Più volte al giorno 2 %	Mai/Raramente 70 % Settimanalmente 26 % Quotidianamente/Più volte al giorno 4 %

I risultati hanno rivelato ancora una volta che quasi i tre quarti dei partecipanti al sondaggio visita raramente il sito, seppur questo è un utile strumento di interfaccia con l'esterno nazionale e internazionale.

Di seguito è riportato l'elenco delle varie richieste/suggerimenti/considerazioni riguardanti il sito e lasciate dal 18% dei partecipanti, con le rispettive note in risposta. Tali richieste/suggerimenti/considerazioni sono state rilasciate a fronte della richiesta: *Indica quali informazioni aggiungereesti al sito di dipartimento utili alla tua attività? (Notare che l'organizzazione del sito con la grafica e l'editing non possono essere modificate in quanto rispettano i format del sito di Ateneo)*

Richieste/Commenti	Risposta
No comment	--
No comment	--
Orari di apertura degli uffici e delle risposte telefoniche, maggior chiarezza sugli indirizzi email a cui rivolgere quesiti specifici	Questo è riportato nel sito sotto la voce amministrazione: https://www.dnisc.unich.it/pagina-carta-dei-servizi-620 . In questa area sono pubblicati i seguenti documenti: Carta dei servizi, Mansionario di dettaglio e in sintesi. Questi sono periodicamente aggiornati come lo saranno nel

	2025 anche a causa di cambiamenti nell'ambito dello staff tecnico-amministrativo. Inoltre dalla Segreteria amministrativa vengono inviate, anche se non con cadenza periodica perché presenti sul sito, indirizzari o recapiti essenziali per interagire con il settore amministrativo del dipartimento.
Rendicontazione economica	Non è chiara la richiesta o non è esplicito il commento
Vademecum e linee guida dettagliate (step-by-step) per la compilazione delle varie scartoffie che ciclicamente vengono richieste (report, etc.) e che puntualmente dimentico debbano essere compilate.	Le procedure per alcune delle pratiche più comuni sono state, in più di un'occasione, descritte durante i Consigli di Dipartimento. Inoltre la segreteria amministrativa fornisce indicazioni ad hoc su richiesta (attivazione di assegni/borse, proposte di master, ecc) o invia promemoria in prossimità di scadenze. Molti dei moduli utili per le varie pratiche sono scaricabili (dopo login degli afferenti al DNISC) dal sito di Dipartimento nell'area Amministrazione (https://www.dnisc.unich.it/pagina-modulistica-621). Raccogliendo la richiesta è possibile prevedere, insieme la modulistica, la pubblicazione degli iter da seguire nelle procedure più comuni.
Maggiori informazioni sulle attività dei progetti internazionali e delle collaborazioni in corso *Research meetings trimestrali (wise/catani)	L'elenco dei progetti finanziati formalizzati da delibere di Dipartimento così come quello delle convenzioni internazionali è pubblicato nell'area Ricerca del sito di dipartimento. Purtroppo per carenza di personale la pubblicazione non è sempre tempestiva. Inoltre la carenza di informazioni sulle attività di ricerca così come l'aggiornamento della composizione dei gruppi di ricerca con le rispettive linee di ricerca dipende dalla scarsa, se non nulla, collaborazione dei singoli afferenti al DNISC che non forniscono (neanche a seguito di richiesta esplicita) al Responsabile del sito informazioni in merito.
Accesso diretto alla mail	Non è chiara la richiesta o non è esplicito il commento. L'accesso alla email si può attuare dalla home page del sito di Ateneo cliccando sulla busta da lettere in alto a destra dello schermo.
Nessuna	--
Non saprei lo uso poco	No comment
aggiornare le attività di ricerca e seminari dei docenti: inviti a tenere seminari da istituzioni esterne e pubblicazioni	Purtroppo per carenza di personale gli aggiornamenti del sito non sono sempre tempestivi. Ma il mancato aggiornamento o inserimento di informazioni non è dovuto alla carenza di personale ma dipende soprattutto dalla scarsa, se non nulla, collaborazione dei

	singoli afferenti al DNISC che non forniscono (neanche a seguito di richiesta esplicita) al Responsabile del sito informazioni in merito.
Informazioni sui retreat Dipartimento	Non è chiara la richiesta o non è esplicito il commento. I Retreat di dipartimento sono stati sempre pubblicati sul sito e gli aggiornamenti a riguardo attuati in itinere durante l'organizzazione sono stati inviati tempestivamente via email a tutti i componenti del dipartimento con esplicita richiesta di darne ampia diffusione presso i rispettivi gruppi di ricerca o dottorati o scuole di specializzazione di pertinenza.
Info relative alla terza missione	Nell'area Terza Missione del sito di Dipartimento sono pubblicate le attività in essere riguardanti la Terza Missione che sono state approvate dal Dipartimento o di cui è stata data comunicazione. Negli ultimi anni il gruppo di lavoro Terza Missione si sta anche impegnando nella formazione e informazione di quelle che sono considerate attività di terza missione. Per dare seguito alla richiesta si potrebbe prevedere la pubblicazione anche di materiale informativo per chi volesse intraprendere nuove attività in questo ambito.
Maggior accessibilità e facilità nel trovare bandi e esiti dei concorsi	Questo aspetto dovrebbe essere curato nel sito di Ateneo. Nel sito di Dipartimento, nell'area Dipartimento dal menù a tendina compare la sezione: Link utili dove è possibile trovare i link a: IRIS - Catalogo delle Ricerche Unich > Scopus - Catalogo Online > Calendario Lezioni Corsi > Albo Pretorio Online > Whistleblowing > Atti di Notifica per Pubblici Proclami > Auditorium e Aula Multimediale > Come fare per... A questi ve ne possono essere aggiunti altri di uso frequente su apposita segnalazione
Non lo so	--
Vademecum puntuale per il personale nella compilazione e gestione delle diverse pratiche amministrative come missioni, visiting, rendicontazioni ecc.	Le procedure per alcune delle pratiche più comuni sono state, in più di un'occasione, descritte durante i Consigli di Dipartimento. Inoltre la segreteria amministrativa fornisce indicazioni ad hoc su richiesta (attivazione di assegni/borse, proposte di master, ecc) o invia promemoria in prossimità di scadenze. Molti dei moduli utili per le varie pratiche sono scaricabili (dopo login degli afferenti al DNISC) dal sito di Dipartimento nell'area Amministrazione (https://www.dnisc.unich.it/pagina-modulistica-

	<p>621). Raccogliendo la richiesta è possibile prevedere, insieme la modulistica, la pubblicazione degli iter da seguire nelle procedure più comuni.</p>
<p>Organigramma dell'amministrazione, guida alle procedure per reperimento email istituzionale, procedura per impostare Thunderbird o Outlook per gestire la posta elettronica</p>	<p>Le prime informazioni si trovano nell'area Amministrazione del sito di dipartimento con la pubblicazione di documenti che periodicamente sono aggiornati (Carta dei servizi, mansionario, ecc). Per la posta elettronica istituzionale, così come per il supporto informatico ci sono appositi servizi di Ateneo: https://www.unich.it/assistenza-informatica. Per la email: Servizio di Supporto per la Rete d'Ateneo: 0871 3556176 - support@noc.unich.it</p>
Nessuno	--
<p>Andrebbero aggiornate le informazioni utili ai dottorandi per la consegna tesi. Inoltre, si possono migliorare le informazioni utili per le richieste e chiusure missioni. I dottorandi non sono a conoscenza della piattaforma cedolini, il cui accesso ormai avviene per passaparola perché sul sito non sono indicate tali informazioni</p>	<p>Le informazioni utili ai dottorandi riguardo scadenze per relazioni/report/tesi ecc, richieste per svolgere attività all'estero o in altri laboratori, o per altre attività sono di competenza della Scuola di dottorato e anche comunicate dai rispettivi coordinatori del dottorato. Le informazioni per i servizi erogati dal dipartimento (ad esempio missioni o acquisto materiali) potete richiederle alla segreteria del Dipartimento e la modulistica recuperarla sul sito sotto la voce Amministrazione. Comunque stiamo prevedendo la pubblicazione di istruzioni da seguire in merito alle pratiche amministrative di più frequente utilizzo.</p>
<p>Incontri e seminari, Opportunità di tutorato, collaborazione ed internazionalizzazione. Progetti con reclutamento partecipante in corso per agevolare nella ricerca di persone che possono partecipare</p>	<p>Non è chiara la richiesta o non è esplicito il commento.</p>
<p>Una pagina in inglese per i posti vacanti e una descrizione semplice e comprensibile riguardo al posto disponibile, con un link al bando originale che non credo sia molto comprensibile per molti interessati stranieri. Oltre per migliorare la comprensibilità dei bandi, serve anche per migliorare la visibilità.</p>	<p>Il suggerimento di informare anche in lingua inglese è condivisibile e, ove possibile e dove c'è la collaborazione degli afferenti al DNISC, alcune informazioni sono anche in lingua inglese. Per quanto riguarda la formulazione dei bandi in lingua inglese questa, trattandosi di documenti pubblici atti ad una selezione, deve essere consentita ed effettuata dagli uffici centrali preposti al reclutamento. Come Dipartimento possiamo solo inoltrare richiesta in tal senso, anche se questo aspetto è già stato sollevato dal DNISC per gli assegni di ricerca.</p>
<p>Una tendina con i bandi emanati su richiesta del DNISC su posizioni tipo contratti di ricerca, borse di studio, e simili, anche semplicemente</p>	<p>Questa richiesta a causa di una periodicità così stringente di aggiornamento prevede del personale dedicato che al momento il</p>

con i link all'indirizzo di ateneo del bando.	Dipartimento non ha nello staff amministrativo. Per questo motivo sotto l'area Dipartimento nell'elenco dei Link utili è presente quello dell'Albo pretorio dove vengono pubblicati tutti i bandi.
Nessuna, migliorerei il layout del sito per una migliore navigazione.	Il layout, così come la struttura impostata del sito deve essere in linea con i siti degli altri dipartimenti di Ateneo e con la stessa home page di Ateneo.
Avvisi su posizioni lavorative.	La richiesta è generica. Comunque quanto richiesto a causa di una periodicità così stringente di aggiornamento prevede del personale dedicato che al momento il Dipartimento non ha nello staff amministrativo. Per questo motivo sotto l'area Dipartimento nell'elenco dei Link utili è presente quello dell'Albo pretorio dove vengono pubblicati tutti i bandi.
non saprei, forse uno spazio per le attività dei progetti in corso.	Richiesta/commento vago

Il sondaggio si conclude dando la possibilità all'utente di rilasciare commenti o suggerimenti. Di seguito si riporta il riepilogo dei commenti salienti rinvenuti e rilasciati da circa il 10% dei partecipanti al sondaggio.

Commento
no comment
No comment
In generale va bene, è il sistema burocratico al quale tutti dobbiamo rispondere che non ha senso.
Accelerare l'iter burocratico della gestione degli ordini di materiale consumabile necessario per le attività di ricerca, in particolare bisognerebbe accelerare i tempi del RAD nella firma delle determine
For the International students, the English spoken staff is necessary in the administration staff.
La competenza del personale di Segreteria è certamente apprezzabile; purtroppo le tempistiche dell'acquisizione di beni è troppo lenta per poter garantire una corretta programmazione delle attività di ricerca
Aumentare il numero di persone che possono operare, con funzioni apicali, in aiuto alla dott. Ferretti
Migliorare la trasparenza dell'assegnazione delle borse PNR del dottorato con comunicazioni tempestive e chiare
acquisire competenze specifiche e semplificare.
Servono più risorse umane. Manca il personale per gestire nei tempi necessari delle attività di iniziativa dei docenti. Questo porta a frustrazioni da parte sia dei docenti che del PTA e, di conseguenza un funzionamento del dipartimento meno competitivo e un'ambiente di lavoro meno piacevole, il che è completamente innecessario. Ovviamente non deve andare a spesa della ricerca. Per il resto non sono d'accordo con i sondaggi e valutazioni online. Affrontare le cose in una classica conversazione diretta è essenziale
I tempi per gli ordini sono lunghi, non a causa del personale ma a causa della procedura che richiede passaggi multipli al RAD, il che rallenta notevolmente il tempo per completare l'ordine. Non so però dare suggerimenti in

merito.
Necessità di fornire informazioni chiare ed univoche, risoluzione problemi amministrativi e burocratici, rendicontazione fondi trimestrale o semestrale
non saprei

Riepilogo degli aspetti cruciali emersi dall'analisi di Customer satisfaction

Il sondaggio è stato somministrato a dicembre 2024 a Docenti (PO, PA e ricercatori), Assegnisti, Borsisti, Dottorandi e Specializzandi, ottenendo **un tasso di risposta del 46%, in calo rispetto agli anni precedenti.**

Punti di Forza

1. Competenza e Disponibilità del Personale:
 - **Alta valutazione generale della competenza** (70% buona/ottima), nonostante una leggera diminuzione rispetto al 2023.
 - **Buoni livelli di disponibilità e assertività** (70%), stabili nel tempo.
2. Efficienza in Ambiti Specifici:
 - **Indici di gradimento positivi** per servizi come supporto attività didattica e borse di studio, con risultati costantemente superiori ai target prefissati.
 - Elevata soddisfazione per l'efficacia nella rendicontazione di bandi competitivi, anche se con tempi di risposta percepiti in calo.
3. Strumenti Amministrativi:
 - **Esistenza di strumenti e moduli chiari disponibili online** per le procedure amministrative più comuni.

Criticità

1. **Riduzione Partecipazione:**
 - Progressivo calo nella percentuale di partecipanti al sondaggio, sintomo di un possibile disinteresse o scarsa percezione dell'efficacia dell'indagine stessa.
2. **Carichi di Lavoro e Tempestività:**
 - Tempi di risoluzione dei problemi percepiti come più lunghi rispetto agli anni precedenti (18% lunghi nel 2024 vs. 12% nel 2023).
 - Peggioramento nella valutazione dei servizi legati a missioni, rimborsi e assistenza nella rendicontazione bandi, soprattutto a causa dell'aumento dei bandi PNRR e della complessità burocratica.
3. **Struttura e Comunicazione del Sito Web:**
 - Utilizzo limitato del sito web da parte degli utenti (70% raramente).
 - Richieste frequenti di maggiore chiarezza, aggiornamento e tempestività delle informazioni disponibili online, con necessità di una sezione dedicata in lingua inglese per bandi e posizioni aperte.
4. Personale Amministrativo:
 - **Sottodimensionamento del personale tecnico-amministrativo** rispetto alle attività svolte, segnalato frequentemente dagli utenti.
 - Necessità di reclutare personale aggiuntivo per rispondere tempestivamente e con efficacia a richieste amministrative crescenti e complesse.

Raccomandazioni

- Incrementare la partecipazione al sondaggio: strategie mirate di coinvolgimento, chiarendo benefici e obiettivi.
- Ottimizzare la gestione del tempo: rivedere processi amministrativi, specialmente per bandi PNRR e missioni, per snellire iter burocratici.
- Migliorare l'utilizzo del sito web: implementare sezioni aggiornate e funzionali, con guide step-by-step e maggior uso dell'inglese per attrarre candidati internazionali.

- Investire nel reclutamento di personale amministrativo: coinvolgere attivamente gli organi competenti di Ateneo per adeguare le risorse umane alle effettive esigenze operative.

Conclusioni

Il DNISC ha raggiunto gli obiettivi fissati per il 2024, ma si rilevano segnali di affaticamento organizzativo e gestionale. È fondamentale intervenire prontamente per invertire tendenze negative attraverso una revisione strategica dei processi e delle risorse umane disponibili.

Il Direttore del DNISC
Prof. Stefano Sensi

Il Referente AQ del DNISC
Prof.ssa Maria A. Mariggìo