

ALLEGATO B) Tabella Obiettivi di miglioramento dei servizi

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2022 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi (CATALOGO/ARCHIVIO RICERCA)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca [Indichi il livello di soddisfazione]	3,96	Direzione Qualità, Sostenibilità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo dei processi	Ufficio processi ricerca e SBA
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi (CATALOGO/ARCHIVIO RICERCA)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca [Indichi il livello di soddisfazione]	3,96	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore Sistema Bibliotecario di Ateneo	Ufficio digital library
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPELLI DI ESAME E APPELLI DI LAUREA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) Indichi il livello di soddisfazione	4,62	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio servizi logistici a supporto della didattica
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPELLI DI ESAME E APPELLI DI LAUREA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) Indichi il livello di soddisfazione	4,62	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPELLI DI ESAME E APPELLI DI LAUREA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) Indichi il livello di soddisfazione	4,62	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPELLI DI ESAME E APPELLI DI LAUREA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) Indichi il livello di soddisfazione	4,62	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPELLI DI ESAME E APPELLI DI LAUREA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) Indichi il livello di soddisfazione	4,62	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPLICATIVI GESTIONALI (Contabilità, studenti, personale....)	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [Indichi il livello di soddisfazione]	4,19	Direzione Qualità, Sostenibilità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo dei processi	Ufficio processi di servizio
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPROVVIGIONAMENTI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici [Indichi il livello di soddisfazione]	3,34	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Gare, Appalti e Approvvigionamenti Ufficio Servizi Generali ed Economali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi ASSEGNI DI RICERCA e COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per l'attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca [Indichi il livello di soddisfazione]	3,96	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio Ricerca Ufficio ILO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi ASSEGNI DI RICERCA e COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per l'attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca [Indichi il livello di soddisfazione]	3,96	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio Contratti di lavoro autonomo e borse di studio
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi ASSICURAZIONE DELLA QUALITA' DELLA DIDATTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica [Indichi il livello di soddisfazione]	4,23	Direzione Qualità, Sostenibilità e Innovazione	Settore Pianificazione e Valutazione	Ufficio supporto AQ
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi BIBLIOTECHE	STUDENTI Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari di Ateneo?	4,38	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore Sistema Bibliotecario di Ateneo	Ufficio servizi bibliotecari di ateneo (SBA) - polo architettura Ufficio servizi bibliotecari di ateneo (SBA) - polo ingegneria
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi CENTRO LINGUISTICO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi del Centro linguistico di Ateneo?	4,52	Direzione Generale	Centro linguistico	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	4,04	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	Ufficio comunicazione, gestione convegni e marketing Ufficio Eventi, URP e Archivio di Ateneo Ufficio Stampa
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE SU SOCIAL NETWORK	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo [Indichi il livello di soddisfazione a: Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn]	3,7	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE SU SOCIAL NETWORK	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo [Indichi il livello di soddisfazione a: Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn]	3,49	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE SU SOCIAL NETWORK	STUDENTI Livello di soddisfazione rispetto a: Facebook, Twitter, You Tube, Instagram	3,86	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi DIRITTO ALLO STUDIO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	4,07	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Concorsi, immatricolazioni, iscrizioni e diritto allo studio

ALLEGATO B) Tabella Obiettivi di miglioramento dei servizi

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2022 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi ESAMI DI STATO	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,98	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio post lauream
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI [Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato?]	3,99	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Servizi Logistici a supporto della didattica
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli ambienti sono puliti?	3,92	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici	Ufficio Patrimonio e gestione contratto di concessione gestione immobiliare integrata e informatizzata dei servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli spazi/aule sono facilmente identificabili?	4	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici	Ufficio Patrimonio e gestione contratto di concessione gestione immobiliare integrata e informatizzata dei servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,43	Direzione Generale	RSPP	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,43	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,43	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,43	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,43	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,43	Direzione Generale	Centro Interdipartimentale Magna Grecia	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La temperatura è confortevole?	3,25	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici	Ufficio Patrimonio e gestione contratto di concessione gestione immobiliare integrata e informatizzata dei servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Gli ambienti sono puliti?	4,3	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici	Ufficio Patrimonio e gestione contratto di concessione gestione immobiliare integrata e informatizzata dei servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO I servizi postali e di protocollo sono adeguati	4,42	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore Affari generali	Ufficio gestione flussi documentali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La temperatura è confortevole	3,79	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici	Ufficio Patrimonio e gestione contratto di concessione gestione immobiliare integrata e informatizzata dei servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,73	Direzione Generale	RSPP	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,73	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,73	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,73	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,73	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,73	Direzione Generale	Centro Interdipartimentale Magna Grecia	

ALLEGATO B) Tabella Obiettivi di miglioramento dei servizi

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2022 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	4,04	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	4,04	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Servizi Logistici a supporto della didattica
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE AMMISSIONI (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato, dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti [Indichi il livello di soddisfazione]	4,22	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Concorsi, immatricolazioni, iscrizioni e diritto allo studio Ufficio Carriere Studenti Ufficio Attività tecniche ed informatiche per le procedure e i servizi informatizzati per la didattica
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE E INTERVENTI SU PATRIMONIO IMMOBILIARE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,05	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici	Ufficio Patrimonio e gestione contratto di concessione gestione immobiliare integrata e informatizzata dei servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato Ufficio Pianificazione e progettazione architettonica
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE E INTERVENTI SU PATRIMONIO IMMOBILIARE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,05	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici	Ufficio Patrimonio e gestione contratto di concessione gestione immobiliare integrata e informatizzata dei servizi energia, manutenzione, pulizia e portierato
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE EVENTI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo [La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente]	4,33	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	Ufficio comunicazione, gestione convegni e marketing Ufficio Eventi, URP e Archivio di Ateneo
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE EVENTI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo [La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente]	3,86	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	Ufficio comunicazione, gestione convegni e marketing Ufficio Eventi, URP e Archivio di Ateneo
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE GIURIDICA ED AMMINISTRATIVA DELLA CARRIERA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.) [Indichi il livello di soddisfazione]	4,9	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio Carriere, gestione orario di lavoro, anagrafe delle prestazioni, autorizzazioni extra impiego
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE GIURIDICA ED AMMINISTRATIVA DELLA CARRIERA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	4,04	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio Carriere, gestione orario di lavoro, anagrafe delle prestazioni, autorizzazioni extra impiego
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del sito/la pagina di Dipartimento	3,61	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del sito/la pagina di Dipartimento	3,61	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del sito/la pagina di Dipartimento	3,61	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del sito/la pagina di Dipartimento	3,61	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del sito/la pagina di Dipartimento	3,42	Direzione Generale	Unità di staff della direzione generale	Ufficio a supporto dei servizi strategici di Ateneo
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del sito dell'Ateneo	3,43	Direzione Generale	Unità di staff della direzione generale	Ufficio a supporto dei servizi strategici di Ateneo
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del sito del Dipartimento	3,58	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		

ALLEGATO B) Tabella Obiettivi di miglioramento dei servizi

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2022 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del sito del Dipartimento	3,58	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del sito del Dipartimento	3,58	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione del sito del Dipartimento	3,58	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PROGETTI (Budget, Rendicontazione)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione) [Indichi il livello di soddisfazione]	3,9	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Unità di Raccordo Dipartimenti-CSA-Amministrazione Centrale Ufficio Progetti di Ricerca e Rendicontazione Ufficio Pagamenti
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PROPRIETA' INTELLETTUALE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI) Indichi il livello di soddisfazione]	3,78	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio Ricerca Ufficio ILO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE VISITING PROFESSORS	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting) Indichi il livello di soddisfazione]	4,42	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio Relazioni Internazionali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi il livello di soddisfazione]	4,54	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Attività tecniche ed informatiche per le procedure e i servizi informatizzati per la didattica
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi il livello di soddisfazione]	4,54	Direzione Qualità, Sostenibilità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo dei processi	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi il livello di soddisfazione]	4,54	Direzione Generale	Unità di staff della direzione generale	Ufficio a supporto dei servizi strategici di Ateneo
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi il livello di soddisfazione]	3,86	Direzione Qualità, Sostenibilità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo dei processi	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi il livello di soddisfazione]	3,86	Direzione Generale	Unità di staff della direzione generale	Ufficio a supporto dei servizi strategici di Ateneo
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INFO SU BANDI E FINANZIAMENTI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento [Indichi il livello di soddisfazione]	4,33	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio Ricerca Ufficio ILO Ufficio post lauream
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERNAZIONALIZZAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	4,09	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio Relazioni Internazionali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento agli interventi di manutenzione [Indichi il livello di soddisfazione]	2,6	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento agli interventi di manutenzione [Indichi il livello di manutenzione]	3,15	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi JOB PLACEMENT	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di job placement?	4,08	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Placement / Career Service
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABIT	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio del Lab.i.t.?	3,87	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Servizi Logistici a supporto della didattica

ALLEGATO B) Tabella Obiettivi di miglioramento dei servizi

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2022 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento ai laboratori di ricerca [Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito]	4,04	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento ai laboratori di ricerca [Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito]	4,04	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento ai laboratori di ricerca [Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito]	4,04	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento ai laboratori di ricerca [Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito]	4,04	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DIDATTICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento ai laboratori didattici [Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito]	4,23	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DIDATTICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento ai laboratori didattici [Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito]	4,23	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DIDATTICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento ai laboratori didattici [Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito]	4,23	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DIDATTICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento ai laboratori didattici [Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito]	4,23	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Servizi Logistici a supporto della didattica
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DIDATTICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento ai laboratori didattici [Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito]	4,23	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi OFFERTA FORMATIVA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,06	Direzione Qualità, Sostenibilità e Innovazione	Settore Pianificazione e Valutazione	Ufficio supporto AQ
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi OFFERTA FORMATIVA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,06	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi OFFERTA FORMATIVA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,06	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi OFFERTA FORMATIVA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,06	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi OFFERTA FORMATIVA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,06	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi OPERAZIONI ON LINE BIBLIOTECHE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alle operazioni on-line [Indichi il livello di soddisfazione]	3,5	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore Sistema Bibliotecario di Ateneo	Ufficio digital library
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi ORIENTAMENTO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?	4,43	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	Ufficio orientamento e tirocini
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PAGAMENTO COMPENSI C/TERZI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi [Indichi il livello di soddisfazione]	4,03	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio trattamenti economici e servizi previdenziali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PAGAMENTO COMPENSI C/TERZI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi [Indichi il livello di soddisfazione]	4,03	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Attività commerciale

ALLEGATO B) Tabella Obiettivi di miglioramento dei servizi

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2022 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PORTALE ESSE3	STUDENTI Il portale ESSE3 studenti è funzionale e utile ?	4,52	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Attività tecniche ed informatiche per le procedure e i servizi informatizzati per la didattica
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PORTALE WEB	STUDENTI Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile?	4,02	Direzione Generale	Unità di staff della direzione generale	Ufficio a supporto dei servizi strategici di Ateneo
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi POSTA ELETTRONICA E ALTRI SERVIZI CLOUD (Web conference, Storage....)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [Indichi il livello di soddisfazione]	4,89	Direzione Generale	Unità di staff della direzione generale	Ufficio a supporto dei servizi strategici di Ateneo
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi POSTA ELETTRONICA E ALTRI SERVIZI CLOUD (Web conference, Storage....)	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [Indichi il livello di soddisfazione]	4,59	Direzione Generale	Unità di staff della direzione generale	Ufficio a supporto dei servizi strategici di Ateneo
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PROMOZIONE IMMAGINE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo [L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media]	4,19	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PROMOZIONE IMMAGINE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo [L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media]	4,19	Direzione Generale	Direzione Generale	Segreteria di Rettorato e di Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PROMOZIONE IMMAGINE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo [L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media]	3,89	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PROMOZIONE IMMAGINE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo [L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media]	3,89	Direzione Generale	Direzione Generale	Segreteria di Rettorato e di Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RETE DATI	STUDENTI La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	3,99	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi Tecnici	Ufficio infrastrutture a rete dati e fonia digitale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RETE WI-FI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alla rete Wi-Fi indichi il livello di soddisfazione	4,03	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi Tecnici	Ufficio infrastrutture a rete dati e fonia digitale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RETE WI-FI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alla rete Wi-Fi [Indichi il livello di soddisfazione]	4,08	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi Tecnici	Ufficio infrastrutture a rete dati e fonia digitale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RIMBORSO MISSIONI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al rimborso missioni [Indichi il livello di soddisfazione]	4,42	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Pagamenti e Missioni
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RIMBORSO MISSIONI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Il rimborso avviene in tempi adeguati? In riferimento al rimborso missioni [Indichi il livello di soddisfazione]	4,81	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Pagamenti e Missioni
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA DIDATTICA DI DIPARTIMENTO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti del tuo Dipartimento	4,09	Direzione Generale	Centro Interdipartimentale Magna Grecia	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA DIDATTICA DI DIPARTIMENTO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti del tuo Dipartimento	4,09	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA DIDATTICA DI DIPARTIMENTO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti del tuo Dipartimento	4,09	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA DIDATTICA DI DIPARTIMENTO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti del tuo Dipartimento	4,09	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		

ALLEGATO B) Tabella Obiettivi di miglioramento dei servizi

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2022 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA DIDATTICA DI DIPARTIMENTO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti del tuo Dipartimento	4,09	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA ON-LINE	STUDENTI Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line sono completi e di semplice utilizzo? Le informazioni online sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate?	4,07	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA STUDENTI DI ATENEO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti di ateneo?	3,91	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SOSTENIBILITA'	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale [Le azioni intraprese sono efficaci] In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo [La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente]	3,385	Direzione Qualità, Sostenibilità e Innovazione	Settore Sviluppo Sostenibile e Intermediazione Culturale per la Sostenibilità con il Territorio	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SOSTENIBILITA'	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale [Le azioni intraprese sono efficaci]	3,37	Direzione Qualità, Sostenibilità e Innovazione	Settore Sviluppo Sostenibile e Intermediazione Culturale per la Sostenibilità con il Territorio	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ACQUISTO BENI E SERVIZI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? L'attività è svolta in tempi adeguati?	3,78	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Servizi Generali ed Economici Ufficio Gare, Appalti e Approvvigionamenti
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ACQUISTO BENI E SERVIZI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le procedure sono chiare? I tempi sono adeguati?	3,4	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Servizi Generali ed Economici Ufficio Gare, Appalti e Approvvigionamenti
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ALLA CONTABILITA'	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto alla contabilità [Indichi il livello di soddisfazione]	3,78	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Bilancio, Programmazione e adempimenti Fiscali	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO AMMINISTRATIVO SCUOLA DI DOTTORATO	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca [Indichi il livello di soddisfazione]	4,05	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio post lauream
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO CONSULENZE GIURIDICHE E CONTENZIOSI LEGALI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,6	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore Affari legali	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO CONSULENZE GIURIDICHE E CONTENZIOSI LEGALI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,22	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore Affari legali	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO IN PRESENZA PRESSO LE BIBLIOTECHE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il patrimonio documentale cartaceo è completo? Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati?	3,38	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore Sistema Bibliotecario di Ateneo	Ufficio servizi bibliotecari di ateneo (SBA) - polo architettura Ufficio servizi bibliotecari di ateneo (SBA) - polo ingegneria
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO INFORMATIVO PENSIONI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,77	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio trattamenti economici e servizi previdenziali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO INFORMATIVO PENSIONI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,15	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio trattamenti economici e servizi previdenziali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO INFORMATIVO STIPENDI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,44	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio trattamenti economici e servizi previdenziali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO INFORMATIVO STIPENDI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto informativo agli stipendi [Indichi il livello di soddisfazione]	4,36	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio trattamenti economici e servizi previdenziali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO SISTEMA INFORMATIVO-CONTABILE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget) [Si ritiene complessivamente soddisfatto?]	3,54	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Bilancio, Programmazione e adempimenti Fiscali	Ufficio Bilancio e Programmazione

ALLEGATO B) Tabella Obiettivi di miglioramento dei servizi

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2022 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi TIROCINI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori [Si ritiene complessivamente soddisfatto?]	4,6	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi TIROCINI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori [Si ritiene complessivamente soddisfatto?]	4,6	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi TIROCINI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori [Si ritiene complessivamente soddisfatto?]	4,6	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi TIROCINI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori [Si ritiene complessivamente soddisfatto?]	4,6	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi TIROCINI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori [Si ritiene complessivamente soddisfatto?]	4,6	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	Ufficio orientamento e tirocini
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi VALORIZZAZIONE DELLA RICERCA (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) [Si ritiene complessivamente soddisfatto?]	3,39	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio Ricerca Ufficio ILO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizio SUPPORTO ALLA VALUTAZIONE DEL PERSONALE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato. Il processo di valutazione è chiaro? I tempi del processo di valutazione sono eguali chiaramente definiti?]	3,66	Direzione Qualità, Sostenibilità e Innovazione	Settore Pianificazione e Valutazione	Ufficio Pianificazione e Valutazione
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizio SUPPORTO ALLA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al processo di valutazione delle performance in qualità di soggetto valutatore [Le schede di valutazione utilizzate sono chiare?]	3,64	Direzione Qualità, Sostenibilità e Innovazione	Settore Pianificazione e Valutazione	Ufficio Pianificazione e Valutazione
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizio SUPPORTO ALLA FORMAZIONE DEL PERSONALE	PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO In riferimento alla formazione del personale [Le procedure di accesso sono chiare]	3,41	Direzione Generale	Unità di staff della direzione generale	Ufficio Formazione, Servizio Civile e Benessere Organizzativo
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizio TICKETING	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio Ticket?]	4,30	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	tutti gli uffici

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2019 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2020 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2021 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2022 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale [Indichi il livello di soddisfazione]	3,82	4,08	4,27	4,12	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale [Indichi il livello di soddisfazione]	3,31	3,85	3,99	3,81	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi BIBLIOTECHE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al servizio bibliotecario [Indichi il livello di soddisfazione]	3,93	4,35	3,79	3,59	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi BIBLIOTECHE	STUDENTI Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc.) di Ateneo?	4,16	4,15	4,19	4,38	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi BIBLIOTECHE	STUDENTI Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	4,29	n/a	n/a	3,5	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi CENTRO LINGUISTICO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi del Centro linguistico?	4,36	4,375	4,50	4,52	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alla comunicazione [Indichi il livello di soddisfazione]	3,64	4,04	3,85	3,79	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alla comunicazione [[Indichi il livello di soddisfazione]	3,31	3,74	3,66	3,41	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	4,27	4,17	4,10	4,04	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi CONCORSI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario) [Indichi il livello di soddisfazione]	4,1	4,54	0	4,29	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi DIRITTO ALLO STUDIO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	4,05	4,14	4,14	4,07	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi EROGAZIONE DAD	STUDENTI Ti ritieni complessivamente soddisfatto dell'organizzazione del servizio di erogazione on-line della didattica?		4,345	4,51	4,195	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici [Indichi il livello di soddisfazione]	3,28	3,52	3,35	3,34	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici [Indichi il livello di soddisfazione]	2,94	3,53	3,18	3,15	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	4,12	4,15	4,11	4,04	Direzione Generale

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2019 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2020 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2021 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2022 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE GIURIDICA E AMMINISTRATIVA DELLA CARRIERA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.) [Indichi il livello di soddisfazione]	4,44	4,6	4,94	4,9	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE GIURIDICA E AMMINISTRATIVA DELLA CARRIERA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.) [Indichi il livello di soddisfazione]	4	4,7	4,2	4,04	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PROPRIETA' INTELLETTUALE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI) [Indichi il livello di soddisfazione]	3,38	4,26	4,54	3,78	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERNAZIONALIZZAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	4,18	4,00	4,2	4,09	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERNAZIONALIZZAZIONE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting) [Indichi il livello di soddisfazione]	3,45	4,27	4,12	4,42	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi JOB PLACEMENT	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di job placement?	3,97	4,05	4,15	4,08	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABIT	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio del Lab.i.t.?	4,11	4,01	4,02	3,87	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi ORIENTAMENTO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?	4,19	4,57	4,46	4,43	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PAGAMENTO CONTO TERZI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al pagamento dei compensi conto terzi [Indichi il livello di soddisfazione]	3,02	3,27	4,13	4,03	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA DIDATTICA DI DIPARTIMENTO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti del tuo Dipartimento?		4,09	4,05	4,09	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA STUDENTI	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	3,88	3,87	3,95	3,91	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SERVIZI AMMINISTRATIVI E TECNICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall' Amministrazione Centrale e dalle Strutture decentrate nei servizi tecnici e amministrativi [Indichi il livello di soddisfazione]	3,87	4,15	3,92	3,84	Direzione Generale

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2019 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2020 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2021 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2022 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SERVIZI AMMINISTRATIVI E TECNICI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale e dalle Strutture decentrate nei servizi tecnici e amministrativi [Indichi il livello di soddisfazione]	3,25	3,8	3,8	3,76	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SISTEMA INFORMATIVO-CONTABILE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget) [Indichi il livello di soddisfazione]	3	3,89	4,08	3,54	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SISTEMI INFORMATIVI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento ai sistemi informatici [Indichi il livello di soddisfazione]	3,83	4,2	4,31	4,17	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SISTEMI INFORMATIVI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento ai sistemi informatici [Indichi il livello di soddisfazione]	3,32	4,01	4,07	3,98	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SISTEMI INFORMATIVI	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi informativi?	4,22	4,29	4,31	4,18	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ALLA CONTABILITA'	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto alla contabilità [Indichi il livello di soddisfazione]	3,27	4	4,09	3,78	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ALLA DIDATTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto alla didattica [Indichi il livello di soddisfazione]	4,04	4,3	4,12	4,13	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ALLA RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto alla ricerca [Indichi il livello di soddisfazione]	3,5	3,77	3,97	4,06	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO AL DOTTORATO DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca [Indichi il livello di soddisfazione]	3,7	4,16	4,18	4,05	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi TIROCINI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori [Indichi il livello di soddisfazione]	4,82	4,25	4,68	4,6	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi VALORIZZAZIONE DELLA RICERCA (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) [Indichi il livello di soddisfazione]	3,45	3,58	4	3,39	Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi WELFARE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) [Indichi il livello di soddisfazione]	4,03	4,74	4,88	4,48	Direzione Generale
		MEDIA	3,81	4,10	4,02	3,996	
		TARGET	4	4	4	4	
		RISULTATO NORMALIZZATO SU BASE 100	95,3	102,5	100,5	99,9	