

ALLEGATO B) Tabella Obiettivi di miglioramento dei servizi

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2019 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2020 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3.73	4.07	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed informatizzata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3.23	4.32	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed informatizzata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi (CATALOGO/ARCHIVIO RICERCA)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4.22	4.5	Direzione Qualità 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 Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4.22	4.5	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 Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto alla gestione dell'allocatione delle aule degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato?	4.49	4.44	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Unità di Raccordo Dipartimenti CSD Amministrazione Centrale Ufficio Affari Generali, Controllo, Tasse e Diritto allo Studio
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPLICATIVI GESTIONALI (Contabilità, studenti, personale...)	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La connessione agli applicativi è sempre disponibile? La velocità di risposta degli applicativi è adeguata? Le procedure di utilizzo sono chiare? La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo?	3.98	4.32	Direzione Qualità 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 [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.28	3.52	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	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4.83	4.7	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio Ricerca e ILO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi ASSICURAZIONE DELLA QUALITA' DELLA DIDATTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3.79	4.38	Direzione Qualità e Innovazione	Settore Pianificazione e Valutazione	Ufficio supporto AQ
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi ASSICURAZIONE DELLA QUALITA' DELLA DIDATTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3.79	4.38	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Unità di Raccordo Dipartimenti CSD Amministrazione Centrale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi BIBLIOTECHE	STUDENTI Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc.) di Ateneo?	4.16	4.245	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 BIBLIOTECHE	STUDENTI Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	4.29	N/A	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore Sistema Bibliotecario di Ateneo	Ufficio digital library
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi CENTRO LINGUISTICO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi del Centro linguistico?	4.36	4.375	Direzione Generale	Centro linguistico	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4.05	4.11	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Contratti di lavoro autonomo e borse di studio
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4.05	4.11	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4.05	4.11	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4.05	4.11	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4.05	4.11	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	4.27	4.17	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 COMUNICAZIONE SU SOCIAL NETWORK	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Livello di soddisfazione rispetto a: Facebook, Twitter, YouTube	3.66	4.01	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE SU SOCIAL NETWORK	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Livello di soddisfazione rispetto a: Facebook, Twitter, YouTube	4.03	3.81	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, YouTube, Instagram	4.11	3.84	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	tutti gli uffici

ALLEGATO B) Tabella Obiettivi di miglioramento dei servizi

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2019 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2020 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE SU SOCIAL NETWORK	STUDENTI Livello di soddisfazione rispetto a: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram	4.11	3.84	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi CONCORSI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	4.33	3.95	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio reclutamento
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi DIRITTO ALLO STUDIO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	4.05	4.05	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Affari Generali, Controllo, Tasse e Diritto allo Studio
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?	4.12	4.15	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?]	3.66	3.66	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 [Le azioni intraprese per migliorare la gestione dei rifiuti sono adeguate] [Le azioni intraprese per la razionalizzazione dei consumi energetici sono ritenute adeguate?]	3.1	3.96	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed Informatizzata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli ambienti sono puliti?	4.03	4.3	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed Informatizzata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli spazi/aule sono facilmente identificabili?	4.42	4.59	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici per il patrimonio edilizio	Ufficio Pianificazione, progettazione e affari generali Ufficio Patrimonio e antincendio
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI I servizi postali sono adeguati?	3.53	3.46	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore Affari generali	Ufficio gestione flussi documentali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il raffrescamento è confortevole?	3.71	3.97	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed Informatizzata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il riscaldamento è confortevole?	3.87	4.01	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed Informatizzata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.88	4.05	Direzione Generale	Unità di staff della direzione generale	Ufficio a supporto del servizio di prevenzione e protezione
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.88	4.05	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.88	4.05	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.88	4.05	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.88	4.05	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.88	4.05	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici per il patrimonio edilizio	Ufficio Pianificazione, progettazione e affari generali Ufficio Patrimonio e antincendio
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.88	4.05	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed Informatizzata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3.73	4.07	Direzione Generale	Unità di staff della direzione generale	Ufficio a supporto del servizio di prevenzione e protezione
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3.73	4.07	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?	3.73	4.07	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?	3.73	4.07	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		

ALLEGATO B) Tabella Obiettivi di miglioramento dei servizi

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2019 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2020 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3.73	4.07	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Gli ambienti sono puliti?	3.73	4.39	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed informatizzata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO I servizi di protocollo sono adeguati?	4.51	4.87	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 I servizi postali sono adeguati?		4.36	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 Il raffrescamento è confortevole?	3.79	4.19	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed informatizzata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Il riscaldamento è confortevole?	3.85	4.16	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed informatizzata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.47	4.21	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici per il patrimonio edilizio	Ufficio Pianificazione, progettazione e affari generali Ufficio Patrimonio e antincendio
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.47	4.21	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.47	4.21	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.47	4.21	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.47	4.21	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.47	4.21	Direzione Generale	Unità di staff della direzione generale	Ufficio a supporto del servizio di prevenzione e protezione
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3.47	4.21	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed informatizzata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3.23	4.32	Direzione Generale	Unità di staff della direzione generale	Ufficio a supporto del servizio di prevenzione e protezione
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3.23	4.32	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?	3.23	4.32	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?	3.23	4.32	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?	3.23	4.32	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
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	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Servizi Generali ed Economici
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	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici per il patrimonio edilizio	Ufficio Pianificazione, progettazione e affari generali Ufficio Patrimonio e antincendio
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	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed informatizzata	
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	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 2019 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2020 (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?	4.12	4.15	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
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	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
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	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
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	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
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 Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4.28	4.35	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Concorsi, immatricolazioni, iscrizioni ed elaborazione e innovazione procedure Unità di Raccordo Dipartimenti CSD Amministrazione Centrale
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?	3.17	3.39	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici per il patrimonio edilizio	Ufficio Pianificazione, progettazione e affari generali Ufficio Patrimonio e antincendio
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?	2.73	3.41	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici per il patrimonio edilizio	Ufficio Pianificazione, progettazione e affari generali Ufficio Patrimonio e antincendio
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE EVENTI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La promozione di attività culturali ed eventi è chiara?	3.91	4.42	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 La promozione di attività culturali ed eventi è chiara?	3.54	3.89	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 FISCALE E NORMATIVA DI GESTIONE FINANZIARIA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	2.87	3.96	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Bilancio, Programmazione e adempimenti Fiscali	Ufficio Fiscalità e Tesoreria
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.) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	4.44	4.6	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]	4.00	4.70	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 Il sito del Dipartimento è facilmente navigabile?	3.51	4.25	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il sito del Dipartimento è facilmente navigabile?	3.51	4.25	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il sito del Dipartimento è facilmente navigabile?	3.51	4.25	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il sito del Dipartimento è facilmente navigabile?	3.51	4.25	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il sito dell'Ateneo è facilmente navigabile?	3.38	4.12	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 Il sito dell'Ateneo è facilmente navigabile?	3.31	3.9	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 Il sito di dipartimento è facilmente navigabile?	3.38	3.89	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Il sito di dipartimento è facilmente navigabile?	3.38	3.89	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Il sito di dipartimento è facilmente navigabile?	3.38	3.89	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Il sito di dipartimento è facilmente navigabile?	3.38	3.89	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		

ALLEGATO B) Tabella Obiettivi di miglioramento dei servizi

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2019 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2020 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PROGETTI INTERNAZIONALI (Budget, Rendicontazione)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3.43	3.67	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 PROGETTI NAZIONALI (Budget, Rendicontazione)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3.41	3.59	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) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.38	4.26	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio Ricerca e 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) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.45	4	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 L'assistenza ricevuta è risolutiva? L'assistenza avviene in tempi adeguati	4.33	4.72	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Processi della Didattica
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI L'assistenza ricevuta è risolutiva? L'assistenza avviene in tempi adeguati	4.33	4.72	Direzione Qualità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo dei processi	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI L'assistenza ricevuta è risolutiva? L'assistenza avviene in tempi adeguati	4.33	4.72	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 L'assistenza ricevuta è risolutiva? L'assistenza avviene in tempi adeguati	3.9	4.65	Direzione Qualità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo dei processi	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO L'assistenza ricevuta è risolutiva? L'assistenza avviene in tempi adeguati	3.9	4.65	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 A LIVELLO INTERNAZIONALE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le informazioni fornite sono chiare? Il servizio risponde alle esigenze di ricerca? Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati?	3.86	4.26	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio Ricerca e ILO Ufficio post lauream
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INFO SU BANDI E FINANZIAMENTI A LIVELLO NAZIONALE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le informazioni fornite sono chiare? Il servizio risponde alle esigenze di ricerca? Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati?	3.86	4.41	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio Ricerca e ILO Ufficio post lauream
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERNAZIONALIZZAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	4.18	4.18	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 La procedura di segnalazione del guasto è chiara? Gli interventi sono risolutivi? Gli interventi avvengono in tempi adeguati?	2.62	2.82	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed Informatizzata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La procedura di segnalazione del guasto è chiara? Gli interventi sono risolutivi? Gli interventi avvengono in tempi adeguati?	2.62	2.82	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici per il patrimonio edilizio	Ufficio Pianificazione, progettazione e affari generali Ufficio Patrimonio e antincendio
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La procedura di segnalazione del guasto è chiara? Gli interventi sono risolutivi? Gli interventi avvengono in tempi adeguati?	2.62	2.82	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Servizi Generali ed Economali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La procedura di segnalazione del guasto è chiara? Gli interventi sono risolutivi? Gli interventi avvengono in tempi adeguati?	2.62	2.82	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La procedura di segnalazione del guasto è chiara? Gli interventi sono risolutivi? Gli interventi avvengono in tempi adeguati?	2.62	2.82	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La procedura di segnalazione del guasto è chiara? Gli interventi sono risolutivi? Gli interventi avvengono in tempi adeguati?	2.62	2.82	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La procedura di segnalazione del guasto è chiara? Gli interventi sono risolutivi? Gli interventi avvengono in tempi adeguati?	2.62	2.82	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La procedura di segnalazione del guasto è chiara? Gli interventi sono risolutivi? Gli interventi avvengono in tempi adeguati?	2.99	3.58	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore servizi tecnici per gli impianti e la gestione immobiliare integrata ed Informatizzata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La procedura di segnalazione del guasto è chiara? Gli interventi sono risolutivi? Gli interventi avvengono in tempi adeguati?	2.99	3.58	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici per il patrimonio edilizio	Ufficio Pianificazione, progettazione e affari generali Ufficio Patrimonio e antincendio
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La procedura di segnalazione del guasto è chiara? Gli interventi sono risolutivi? Gli interventi avvengono in tempi adeguati?	2.99	3.58	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Servizi Generali ed Economali

ALLEGATO B) Tabella Obiettivi di miglioramento dei servizi

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2019 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2020 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi JOB PLACEMENT	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di job placement?	3.97	4.05	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	Ufficio Placement / Career Service
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABIT	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio del Lab.i.t.?	4.11	4.00	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Servizi Logistici a supporto della didattica
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto tecnico è adeguato?	3.43	3.48	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto tecnico è adeguato?	3.43	3.48	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto tecnico è adeguato?	3.43	3.48	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto tecnico è adeguato?	3.43	3.48	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DIDATTICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli spazi sono adeguati? [Le attrezzature sono adeguate? [Il supporto tecnico è adeguato? Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	3.26	3.65	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DIDATTICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli spazi sono adeguati? [Le attrezzature sono adeguate? [Il supporto tecnico è adeguato? Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	3.26	3.65	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DIDATTICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli spazi sono adeguati? [Le attrezzature sono adeguate? [Il supporto tecnico è adeguato? Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	3.26	3.65	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DIDATTICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli spazi sono adeguati? [Le attrezzature sono adeguate? [Il supporto tecnico è adeguato? Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	3.26	3.65	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 Gli spazi sono adeguati? [Le attrezzature sono adeguate? [Il supporto tecnico è adeguato? Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	3.26	3.65	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?	3.96	4.2	Direzione Qualità 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?	3.96	4.2	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Unità di Raccordo Dipartimenti CSD Amministrazione Centrale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi OPERAZIONI ON LINE BIBLIOTECHE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure di accesso al prestito sono chiare? e procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare? Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili? Le risorse elettroniche disponibili sono complete? Il supporto on-line avviene in tempi adeguati?	3.93	4.31	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?	4.19	4.57	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	Ufficio orientamento, tirocini e servizio civile
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PAGAMENTO COMPENSI C/TERZI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al pagamento dei compensi conto terzi [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.02	3.27	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 pagamento dei compensi conto terzi [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.02	3.27	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Attività commerciale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PORTALE ESSE3	STUDENTI Il portale ESSE3 studenti è funzionale e utile ?	4.75	4.72	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Ufficio Processi della Didattica
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PORTALE WEB	STUDENTI Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile?	4.20	4.15	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 La dimensione della casella di posta è sufficiente? L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? La funzionalità dei servizi cloud è adeguata?	4.91	5.04	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 La dimensione della casella di posta è sufficiente? L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? La funzionalità dei servizi cloud è adeguata?	4.45	4.79	Direzione Generale	Unità di staff della direzione generale	Ufficio a supporto dei servizi strategici di Ateneo
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi programma DEPASAS	STUDENTI Il programma DEPASAS è funzionale/utile	3.91	3.90	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	tutti gli uffici

	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2019 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2020 (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PROMOZIONE IMMAGINE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI L'immagine dell'Ateneo è valorizzata? La modalità di promozione dell'immagine è adeguata?	3.81	4.16	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PROMOZIONE IMMAGINE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI L'immagine dell'Ateneo è valorizzata? La modalità di promozione dell'immagine è adeguata?	3.81	4.16	Direzione Generale	Direzione Generale	Segreteria di Rettorato e di Direzione Generale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PROMOZIONE IMMAGINE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO L'immagine dell'Ateneo è valorizzata? La modalità di promozione dell'immagine è adeguata?	3.71	4.17	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione e marketing istituzionale	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PROMOZIONE IMMAGINE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO L'immagine dell'Ateneo è valorizzata? La modalità di promozione dell'immagine è adeguata?	3.71	4.17	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	3.46	3.77	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici per il patrimonio edilizio	Ufficio infrastrutture a rete dati e fonia digitale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RETE DATI CABLATA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La connessione di rete è sempre disponibile? La velocità di rete è adeguata?	4.38	4.53	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici per il patrimonio edilizio	Ufficio infrastrutture a rete dati e fonia digitale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RETE DATI CABLATA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La connessione di rete è sempre disponibile? La velocità di rete è adeguata?	4.08	4.55	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici per il patrimonio edilizio	Ufficio infrastrutture a rete dati e fonia digitale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RETE WI-FI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI [La copertura di rete è adeguata? La velocità di rete è adeguata?]	2.55	3.41	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici per il patrimonio edilizio	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 [La copertura di rete è adeguata?] [La velocità di rete è adeguata?]	2.53	3.74	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici per il patrimonio edilizio	Ufficio infrastrutture a rete dati e fonia digitale
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RIMBORSO MISSIONI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il rimborso avviene in tempi adeguati?	4.09	4.24	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Missioni
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RIMBORSO MISSIONI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il rimborso avviene in tempi adeguati?	3.48	4.03	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Missioni
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA DIDATTICA DI DIPARTIMENTO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria didattica del Centro Interdipartimentale Magna Grecia?	4.16	3.90	Direzione Generale	Centro Interdipartimentale Magna Grecia	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi DI RACCORDO SEGRETERIE DIDATTICHE DI DIPARTIMENTO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria didattica del DEI? Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria didattica del DICAR? Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria didattica del DICATECH? Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria didattica del DICATECH?	4.07	4.03	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	Unità di Raccordo Dipartimenti CSD Amministrazione Centrale
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?	4.03	4.14	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?	3.88	3.87	Direzione Generale	Centro Servizi di Ateneo per la Didattica	tutti gli uffici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi STESURA PROPOSTA DI PROGETTO BANDI INTERNAZIONALI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3.33	3.67	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio Ricerca e ILO Ufficio Relazioni Internazionali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi STESURA PROPOSTA DI PROGETTO BANDI NAZIONALI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3.41	3.78	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca, Relazioni internazionali e Post lauream	Ufficio Ricerca e ILO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ACQUISTO BENI E SERVIZI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? L'attività è svolta in tempi adeguati? Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata?	3.62	3.78	Direzione Generale	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Ufficio Servizi Generali ed Economici Ufficio Gare, Appalti e Approvvigionamenti

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI 2019 (Scala da 1 a 6)	RISULTATI 2020 (Scala da 1 a 6)
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.82	4.08
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.31	3.85
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi BIBLIOTECHE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al servizio bibliotecario [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.93	4.35
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi BIBLIOTECHE	STUDENTI Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc.) di Ateneo?	4.16	4.145
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi BIBLIOTECHE	STUDENTI Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	4.29	n/a
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi CENTRO LINGUISTICO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi del Centro linguistico?	4.36	4.375
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento alla comunicazione [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.64	4.04
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento alla comunicazione [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.31	3.74
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	4.27	4.17
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi CONCORSI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	4.33	3.95
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) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	4.1	4.54

customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi DIRITTO ALLO STUDIO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	4.05	4.1
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi EROGAZIONE DAD	STUDENTI Ti ritieni complessivamente soddisfatto dell'organizzazione del servizio di erogazione on-line della didattica?		4.345
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.28	3.52
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	2.94	3.53
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
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.) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	4.44	4.6
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.) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	4	4.7
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PROPRIETA' INTELLETTUALE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.38	4.26
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERNAZIONALIZZAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	4.18	4
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) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.45	4.27
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi JOB PLACEMENT	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di job placement?	3.97	4.05
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABIT	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio del Lab.i.t.?	4.11	4.01

customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi ORIENTAMENTO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?	4.19	4.57
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PAGAMENTO CONTO TERZI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al pagamento dei compensi conto terzi [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.02	3.27
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA STUDENTI	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	3.88	3.87
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
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 [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.87	4.15
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 [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.25	3.8
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) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3	3.89
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SISTEMI INFORMATIVI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento ai sistemi informatici [Si ritiene complessivamente soddisfatto/a]	3.83	4.2
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SISTEMI INFORMATIVI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento ai sistemi informatici [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.32	4.01
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SISTEMI INFORMATIVI	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi informativi?	4.22	4.29
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ALLA CONTABILITA'	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto alla contabilità [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	3.27	4
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ALLA DIDATTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto alla didattica [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	4.04	4.3

customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ALLA RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI In riferimento al supporto alla ricerca [Si ritiene complessivamente soddisfatto?	3.5	3.77
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO AMMINISTRATIVO SCUOLA DI DOTTORATO	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Si ritiene complessivamente soddisfatto?	3.7	4.16
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO GESTIONE FISCALE E NORMATIVA DI GESTIONE FINANZIARIA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	2.87	3.96
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]	4.82	4.25
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]	3.45	3.58
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...) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	4.03	4.74
		<b>MEDIA</b>	<b>3.80</b>	<b>4.09</b>
		<b>TARGET</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
		<b>RISULTATO NORMALIZZATO SU BASE 100</b>	<b>95.0</b>	<b>102.3</b>

**STRUTTURA I LIVELLO**

**Direzione Generale**





