



# **Piano operativo di divisione**

**Divisione amministrazione decentrata**

*04/04/2019*

# Sommario

<b>1. Supporto al raggiungimento degli obiettivi strategici contenuti nei documenti programmatici.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Creazione di un sistema di misurazione e monitoraggio della customer satisfaction nei Dipartimenti..</b>	<b>1</b>
2.1. Iniziativa specifica: Progettazione Customer Satisfaction: coordinamento generale e scouting azienda.....	1
2.2. Iniziativa specifica: Progettazione Customer satisfaction: servizi per studenti.....	2
2.3. Iniziativa specifica: Collaborazione alla creazione di un sistema di misurazione e monitoraggio della CS.....	4
2.4. Iniziativa specifica: Progettazione Customer Satisfaction: Servizi per Laureati.....	4
2.5. Iniziativa specifica: Progettazione customer satisfaction servizi amministrativi di supporto alla ricerca.....	5
2.6. Iniziativa specifica: Progettazione Customer satisfaction: servizi per aziende.....	6
2.7. Iniziativa specifica: Progettazione Customer Satisfaction: Servizi di supporto alla didattica.....	8
2.8. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Dipartimento Dimet e Dipartimento Diss.....	10
2.9. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del DISUM.....	11
2.10. Iniziativa specifica: Interpretazione e analisi risultati del digspes.....	12
2.11. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del DISIT.....	14
2.12. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Disei.....	15
2.13. Iniziativa specifica: Interpretazione e presentazione risultati DSF.....	16
2.14. Iniziativa specifica: Progettazione customer satisfaction: servizi tecnici di supporto alla ricerca.....	17
2.15. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Laboratori Med e CAAD.....	18

---

## 1. Supporto al raggiungimento degli obiettivi strategici contenuti nei documenti programmatici

### Obiettivi Strategici

Sigla	Obiettivo strategico
5.1	Aumento del trasferimento della conoscenza, del public engagement e delle attività di Terza Missione
5.2	Promozione dell'immagine e delle attività dell'Ateneo in sede locale, nazionale e internazionale
5.3	Avvio delle procedure per l'istituzione della Fondazione UPO

## 2. Creazione di un sistema di misurazione e monitoraggio della customer satisfaction nei Dipartimenti

### Obiettivi Strategici

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

### 2.1. Iniziativa specifica: Progettazione Customer Satisfaction: coordinamento generale e scouting azienda

Con riferimento alla creazione di un sistema di misurazione e monitoraggio della customer satisfaction degli utenti interni ed esterni dei Dipartimenti, il Settore si occuperà di coordinare i lavori svolti nei vari Dipartimenti con l'apporto di un soggetto specialista da individuare.

In particolare, si procederà a:

1. effettuare una ricognizione e una analisi dei monitoraggi eventualmente già esistenti, volti alla misurazione della Customer Satisfaction dei diversi Servizi;
2. individuazione dei bisogni dell'utenza;
3. predisposizione e costruzione dei questionari, con l'ausilio di un soggetto specialista.

Le fasi saranno effettuate in collaborazione con gli uffici del Settore e degli altri Settori Amministrazione dei Dipartimenti competenti per materia.

### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/03/2019

**Fine Prevista** 31/10/2019

**UO responsabili**

UO Responsabili
Settore Amministrazione Dipartimento Scienze e Innovazione Tecnologica (AL)

**Principale/i beneficio/i atteso/i** Misurazione del livello di soddisfazione attuale degli utenti grazie all'apporto di una azienda specializzata in questo tipo di analisi al fine di implementare e promuovere future azioni di miglioramento ed individuazione di indicatori di CS per misurare in futuro i livelli di performance organizzativa nei vari servizi.

**Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo**

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Ricognizione dei monitoraggi già esistenti		70.00	10		31/12/2019
Individuazione delle esigenze da rilevare		70.00	20		31/12/2019
Progettazione del sistema di Customer Satisfaction: avanzamento attività		70.00	40		31/12/2019
Individuazione azienda di supporto		70.00	30		31/12/2019

**Costi**

Anno	Voce costo	Centro Costo (UPB)	Costo	Budget	Consuntivo
2019			Supporto informatico specialistico per la Customer Satisfaction	39.500	

**2.2. Iniziativa specifica: Progettazione Customer satisfaction: servizi per studenti**

Con riferimento alla creazione di un sistema di misurazione e monitoraggio della customer satisfaction degli utenti interni ed esterni dei Dipartimenti, il Settore si occuperà del servizio per gli studenti.

In particolare, si procederà a:

1. effettuare una ricognizione e una analisi dei monitoraggi eventualmente già esistenti, volti alla misurazione della Customer Satisfaction dei Servizi per gli studenti;
2. individuazione dei bisogni dell'utenza;
3. predisposizione e costruzione del questionario, con l'ausilio di un soggetto specialista.

Le fasi saranno effettuate in collaborazione con gli uffici del Settore e degli altri Settori Amministrazione dei Dipartimenti competenti per materia.

**Obiettivo strategico**

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/03/2019

**Fine Prevista** 31/10/2019

**UO responsabili**

UO Responsabili
Settore Amministrazione Dipartimento Studi Umanistici (VC)

**Principale/i beneficio/i atteso/i**

L'obiettivo persegue due scopi:

1. Il primo scopo è quello di misurare il livello di soddisfazione attuale degli studenti al fine di implementare e promuovere future azioni di miglioramento.
2. Il secondo scopo è quello di individuare indicatori di CS per misurare in futuro i livelli di performance organizzativa nei vari servizi.

**Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo**

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione dei bisogni dell'utenza		70.00	10		31/07/2019
Predisposizione questionario di rilevazione della Customer Satisfaction		70.00	20		31/10/2019
Ausilio per per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DiGSPES	Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES	70.00	5		31/07/2019
Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DiGSPES	Sistemi Informatici DIGSPES	70.00	5		31/07/2019
Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DISIT	Didattica e Servizi agli Studenti DISIT	70.00	5		31/07/2019
Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DISIT	Sistemi Informatici DISIT	70.00	5		31/07/2019
Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DISUM	Didattica e Servizi agli Studenti DISUM	70.00	5		31/07/2019
Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DISUM	Sistemi Informatici DISUM	70.00	5		31/07/2019
Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DISEI	Didattica e Servizi agli Studenti DISEI	70.00	5		31/07/2019
Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DISEI	Sistemi Informatici DISEI	70.00	5		31/07/2019
Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DSF	Didattica e Servizi agli Studenti DSF	70.00	5		31/07/2019
Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DSF	Sistemi Informatici DSF	70.00	5		31/07/2019
Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DIMET/DISS	Didattica e Servizi agli Studenti MED	70.00	5		31/07/2019
Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze SCUOLA MED.	Scuola di Medicina MED	70.00	5		31/07/2019
Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DIMET/DISS	Professioni Sanitarie MED	70.00	5		31/07/2019

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DIMET/DISS/Scuola MED.	Sistemi Informatici MED	70.00	5		31/07/2019

### 2.3. Iniziativa specifica: Collaborazione alla creazione di un sistema di misurazione e monitoraggio della CS

Somministrazione dei questionari, monitoraggio della fase di raccolta dati, elaborazione analisi statistiche da consegnare agli EP dell'Amministrazione Decentrata

#### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/01/2019

**Fine Prevista** 31/12/2019

#### UO responsabili

UO Responsabili
Supporto al Nucleo di Valutazione e al Presidio Qualità

**Principale/i beneficio/i atteso/i** Realizzare dal punto di vista tecnico e informatico la prima implementazione del sistema di Customer Satisfaction

#### Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Avanzamento delle attività dell'iniziativa		70.00	50		31/12/2019
Consegna dati rilevati ed elaborati al coordinatore del Progetto Customer Satisfaction		70.00	50		31/12/2019

### 2.4. Iniziativa specifica: Progettazione Customer Satisfaction: Servizi per Laureati

Con riferimento alla creazione di un sistema di misurazione e monitoraggio della Customer Satisfaction degli utenti interni ed esterni dei Dipartimenti, il settore di occuperà dei Servizi per i Laureati.

In particolare, si procederà a:

- Effettuare un'analisi e ricognizione dei monitoraggi eventualmente già esistenti, volti alla misurazione della Customer Satisfaction dei servizi per i Laureati;
- Individuare i bisogni dell'utenza;
- Predisporre e costruire il questionario, con l'ausilio di uno specialista da individuare mediante una ricognizione del mercato.

Le fasi si svolgeranno in collaborazione con gli Uffici del Settore e degli altri Settori Amministrazione di Dipartimento, competenti per materia.

### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/03/2019

**Fine Prevista** 31/07/2019

### UO responsabili

UO Responsabili
Settore Amministrazione Dipartimenti e Scuola Area Medica (NO)

**Principale/i beneficio/i atteso/i** realizzazione di un questionario finalizzato ad individuare il grado di soddisfazione del cliente relativo alla tematica dei: "Servizi per i laureati".

### Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Ricognizione dei monitoraggi già esistenti	Settore Amministrazione Dipartimenti e Scuola Area	70.00	40		31/07/2019
Individuazione delle esigenze da rilevare	Settore Amministrazione Dipartimenti e Scuola Area	70.00	40		31/07/2019
Progettazione del Sistema di Customer Satisfaction	Settore Amministrazione Dipartimenti e Scuola Area	70.00	20		31/07/2019

## 2.5. Iniziativa specifica: Progettazione customer satisfaction servizi amministrativi di supporto alla ricerca

Con riferimento alla creazione di un sistema di misurazione e monitoraggio della Customer satisfaction degli utenti interni ed esterni dei Dipartimenti, il Settore si occuperà dei Servizi amministrativi di supporto alla ricerca.

In particolare, si procederà a:

- Effettuare una analisi e ricognizione dei monitoraggi eventualmente già esistenti, volti alla misurazione della Customer satisfaction dei Servizi amministrativi di supporto alla ricerca;
- Individuazione dei bisogni dell'utenza;
- Predisposizione e costruzione del questionario, con l'ausilio di un soggetto specialista.

Le fasi saranno effettuate in collaborazione con gli Uffici del Settore e degli altri Settori Amministrazione di Dipartimento, competenti per materia

### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/03/2019

**Fine Prevista** 30/09/2019

### UO responsabili

UO Responsabili
Settore Amministrazione Dipartimento Scienze del Farmaco (NO)

**Principale/i beneficio/i atteso/i** L'obiettivo persegue due scopi:

1. Il primo scopo è quello di misurare il livello di soddisfazione attuale rispetto ai servizi amministrativi di supporto alla ricerca al fine di implementare e promuovere future azioni di miglioramento.
2. Il secondo scopo è quello di individuare indicatori di CS per misurare in futuro i livelli di performance organizzativa nei vari servizi.

### Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DSF	Risorse e Ricerca DSF	70.00	10		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSEI	Risorse DISEI	70.00	10		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET	Ricerca MED	70.00	10		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET	Risorse MED	70.00	10		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSUM	Settore Amministrazione Dipartimento Studi Umanist	70.00	10		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT	Ricerca DISIT	70.00	10		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT	Risorse DISIT	70.00	10		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiGSPES	Risorse DIGSPES	70.00	10		31/07/2019
Predisposizione questionario di rilevazione Customer Satisfaction		70.00	20		31/07/2019

## 2.6. Iniziativa specifica: Progettazione Customer satisfaction: servizi per aziende

Con riferimento alla creazione di un sistema di misurazione e monitoraggio della Customer satisfaction degli utenti interni ed esterni dei Dipartimenti, il Settore si occuperà dei Servizi per aziende

In particolare, si procederà a:

- Effettuare una analisi e ricognizione dei monitoraggi eventualmente già esistenti, volti alla misurazione della Customer satisfaction dei Servizi per aziende;
- Individuazione dei bisogni dell'utenza;

- Predisposizione e costruzione del questionario, con l'ausilio di un soggetto specialista.

Le fasi saranno effettuate in collaborazione con gli Uffici del Settore e degli altri Settori Amministrazione di Dipartimento, competenti per materia

### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/03/2019

**Fine Prevista** 31/07/2019

### UO responsabili

UO Responsabili
Settore Amministrazione Dipartimento Studi per l'Economia e l'Impresa (NO)

- Principale/i beneficio/i atteso/i** L'obiettivo persegue due scopi:
1. Il primo scopo è quello di misurare il livello di soddisfazione attuale dei servizi rivolti alle aziende al fine di implementare e promuovere future azioni di miglioramento.
  2. Il secondo scopo è quello di individuare indicatori di CS per misurare in futuro i livelli di performance organizzativa nei vari servizi.

### Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiGSPES	Settore Amministrazione Dipartimento Giurisprudenz	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiGSPES	Risorse DIGSPES	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSEI	Didattica e Servizi agli Studenti DISEI	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSEI	Risorse DISEI	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT	Didattica e Servizi agli Studenti DISIT	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT	Nucleo di Supporto ai Laboratori di Chimica DISIT	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT	Nucleo di Supporto ai Laboratori di Informatica e	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT	Ricerca DISIT	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT	Risorse DISIT	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSUM	Didattica e Servizi agli Studenti DISUM	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSF	Didattica e Servizi agli Studenti DSF	70.00	4,21		31/07/2019

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSF	Risorse e Ricerca DSF	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSF	Nucleo di Supporto ai Laboratori didattici e scien	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET	Didattica e Servizi agli Studenti MED	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET	Professioni Sanitarie MED	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET	Ricerca MED	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET	Risorse MED	70.00	4,21		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET	Scuola di Medicina MED	70.00	4,21		31/07/2019
Predisposizione questionario di rilevazione Customer Satisfaction		70.00	20,01		31/07/2019
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DSIT	Nucleo di Supporto ai Laboratori di Biologia DISIT	70.00	4,21		31/07/2019

## 2.7. Iniziativa specifica: Progettazione Customer Satisfaction: Servizi di supporto alla didattica

Con riferimento alla creazione di un sistema di misurazione e monitoraggio della Customer Satisfaction degli utenti interni ed esterni dei Dipartimenti, il Settore si occuperà del servizio di supporto alla docenza.

In particolare, si procederà a :

- 1) effettuare una ricognizione ed un'analisi dei monitoraggi eventualmente esistenti, volti alla misurazione della Customer Satisfaction dei servizi per il supporto alla didattica;
- 2) individuazione dei bisogni dell'utenza;
- 3) predisposizione e costruzione del questionario, con l'ausilio di un soggetto specialista.

Le fasi saranno effettuate in collaborazione con gli Uffici del Settore e degli altri Settori Amministrazione dei Dipartimenti competenti per materia.

### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/03/2019

**Fine Prevista** 31/10/2019

**UO responsabili**

UO Responsabili
Settore Amministrazione Dipartimento Giurisprudenza e Scienze Politiche Economiche e Sociali (AL)

**Principale/i beneficio/i atteso/i**

L'obiettivo persegue due scopi:

1. Il primo scopo è quello di misurare il livello di soddisfazione attuale dei servizi di supporto alla didattica al fine di implementare e promuovere future azioni di miglioramento.
2. Il secondo scopo è quello di individuare indicatori di CS per misurare in futuro i livelli di performance organizzativa nei vari servizi.

**Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo**

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza		70.00	10		31/07/2019
Predisposizione questionario		70.00	20		31/10/2019
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza disei	Didattica e Servizi agli Studenti DISEI	70.00	5		31/07/2019
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza disei	Sistemi Informatici DISEI	70.00	5		31/07/2019
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Dimet/Diss	Didattica e Servizi agli Studenti MED	70.00	5		31/07/2019
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Dimet/Diss	Professioni Sanitarie MED	70.00	5		31/07/2019
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Scuola Med.	Scuola di Medicina MED	70.00	5		31/07/2019
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Scuola Med./diss/dimet	Sistemi Informatici MED	70.00	5		31/07/2019
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza DSF	Didattica e Servizi agli Studenti DSF	70.00	5		31/07/2019
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza DSF	Sistemi Informatici DSF	70.00	5		31/07/2019
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Disum	Didattica e Servizi agli Studenti DISUM	70.00	5		31/07/2019
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Disum	Sistemi Informatici DISUM	70.00	5		31/07/2019
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Disit	Didattica e Servizi agli Studenti DISIT	70.00	5		31/07/2019

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Disit	Sistemi Informatici DISIT	70.00	5		31/07/2019
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Digspes	Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES	70.00	5		31/07/2019
Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Disit	Sistemi Informatici DIGSPES	70.00	5		31/07/2019

## 2.8. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Dipartimento Dimet e Dipartimento Diss

Ad avvenuta erogazione dei questionari ed elaborazione dei risultati, il Settore si occuperà della interpretazione, analisi e presentazione di essi in Dipartimento.

- Analisi delle elaborazioni statistiche che hanno avuto ad oggetto la soddisfazione degli utenti interni ed esterni del Dipartimento;
- Definizione dei report sintetici di presentazione;
- Presentazione degli stessi.

Le fasi saranno effettuate in collaborazione con gli Uffici del Settore, competenti per materia.

### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/11/2019

**Fine Prevista** 31/12/2019

### UO responsabili

UO Responsabili
Settore Amministrazione Dipartimenti e Scuola Area Medica (NO)

**Principale/i beneficio/i atteso/i** interpretazione ed analisi dei risultati della Customer Satisfaction nella realtà del Dipartimento di Medicina Traslazionale e del Dipartimento di Scienze della Salute per cercare di migliorare la qualità dei servizi offerti

### Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Dipartimento Dimet e Dipartimento Diss	Settore Amministrazione Dipartimenti e Scuola Area	70.00	100		31/12/2019

## 2.9. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del DISUM

Ad avvenuta erogazione dei questionari ed elaborazione dei risultati, il Settore si occuperà della interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Dipartimento

In particolare, si procederà alla:

- Analisi delle elaborazioni statistiche che hanno avuto ad oggetto la soddisfazione degli utenti interni ed esterni del Dipartimento;
- Definizione dei report sintetici di presentazione;
- Presentazione degli stessi.

Le fasi saranno effettuate in collaborazione con gli Uffici del Settore, competenti per materia

### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/11/2019

**Fine Prevista** 31/12/2020

### UO responsabili

UO Responsabili
Settore Amministrazione Dipartimento Studi Umanistici (VC)

**Principale/i beneficio/i atteso/i** interpretazione ed analisi dei risultati della Customer Satisfaction nella realtà del Dipartimento di Studi Umanistici per cercare di migliorare la qualità dei servizi offerti

### Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi agli Studenti	Didattica e Servizi agli Studenti DISUM	70.00	5		31/12/2019
Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi di Supporto alla Didattica DISUM	Didattica e Servizi agli Studenti DISUM	70.00	5		31/12/2019
Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi per Aziende DISUM	Didattica e Servizi agli Studenti DISUM	70.00	5		31/12/2019
Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi per laureati DISUM	Didattica e Servizi agli Studenti DISUM	70.00	5		31/12/2019
Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi Amministrativi di supporto alla Ricerca DISUM	Ricerca e Alta Formazione DISUM	70.00	5		31/12/2019
Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi a Tecnici di Supporto alla Ricerca DISUM	Sistemi Informatici DISUM	70.00	5		31/12/2019

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi agli Studenti	Sistemi Informatici DISUM	70.00	5		31/12/2019
Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi di Supporto alla Didattica	Sistemi Informatici DISUM	70.00	5		31/12/2019
Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi agli Studenti	Didattica e Servizi agli Studenti DISUM	70.00	5		31/12/2019
Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi di Supporto alla Didattica	Didattica e Servizi agli Studenti DISUM	70.00	5		31/12/2019
Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi per Aziende	Didattica e Servizi agli Studenti DISUM	70.00	5		31/12/2019
Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi per Laureati	Didattica e Servizi agli Studenti DISUM	70.00	5		31/12/2019
Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi agli Studenti	Sistemi Informatici DISUM	70.00	5		31/12/2019
Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi di Supporto alla Didattica	Sistemi Informatici DISUM	70.00	5		31/12/2019
Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi Amministrativi di Supporto alla Ricerca	Ricerca e Alta Formazione DISUM	70.00	5		31/12/2019
Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi Tecnici di Supporto alla Ricerca	Sistemi Informatici DISUM	70.00	5		31/12/2019
Predisposizione dei report		70.00	10		31/12/2019
Presentazione dei report		70.00	10		31/12/2019

## 2.10. Iniziativa specifica: Interpretazione e analisi risultati del digspes

Ad avvenuta erogazione dei questionari ed elaborazione dei risultati, il Settore si occuperà della interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Dipartimento

In particolare, procederà alla:

- Analisi delle elaborazioni statistiche che hanno avuto ad oggetto la soddisfazione degli utenti interni ed esterni del Dipartimento;
- Definizione dei report sintetici di presentazione;
- Presentazione degli stessi.

Le fasi saranno effettuate in collaborazione con gli Uffici del Settore, competenti per materia

### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/11/2019

**Fine Prevista** 31/12/2019

**UO responsabili**

<b>UO Responsabili</b>
Settore Amministrazione Dipartimento Giurisprudenza e Scienze Politiche Economiche e Sociali (AL)

**Principale/i beneficio/i atteso/i** interpretazione ed analisi dei risultati della Customer Satisfaction nella realtà del Dipartimento di Giurisprudenza e Scienze Politiche, Economiche e Sociali per cercare di migliorare la qualità dei servizi offerti

**Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo**

<b>Obiettivo</b>	<b>UO Resp.</b>	<b>Valore Target</b>	<b>Pesi</b>	<b>Inizio</b>	<b>Fine</b>
Servizi agli studenti Digspes-Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari	Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi di supporto alla didattica Digspes - Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari	Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi per Aziende DIGSPES-Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari	Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi per laureati Digspes - Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari	Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi amministrativi di supporto alla ricerca DIGSPES-Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari	Risorse DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi tecnici di supporto alla ricerca digspes -Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari	Sistemi Informatici DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi agli studenti DIGSPES-Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari	Sistemi Informatici DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi di supporto alla didattica DIGSPES-Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari	Sistemi Informatici DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi agli studenti digspes-Supporto per la definizione dei report di presentazione	Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi di supporto alla didattica Digspes - Supporto per la definizione dei report di presentazione	Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi per aziende digspes - Supporto per la definizione dei report di presentazione	Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi per laureati digspes - Supporto per la definizione dei report di presentazione	Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi agli studenti digspes -Supporto per la definizione dei report di presentazione	Sistemi Informatici DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi di supporto alla didattica DIGSPES-Supporto per la definizione dei report di presentazione	Sistemi Informatici DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Servizi amministrativi di supporto alla ricerca digspes-Supporto per la definizione dei report di presentazione	Risorse DIGSPES	70.00	5		30/11/2019

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Servizi tecnici di supporto alla ricerca digspes - Supporto per la definizione dei report di presentazione	Sistemi Informatici DIGSPES	70.00	5		30/11/2019
Predisposizione dei report		70.00	10		31/12/2019
Presentazione dei report		70.00	10		31/12/2019

## 2.11. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del DISIT

Ad avvenuta erogazione dei questionari ed elaborazione dei risultati, il Settore si occuperà della interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Dipartimento

In particolare, procederà alla:

- Analisi delle elaborazioni statistiche che hanno avuto ad oggetto la soddisfazione degli utenti interni ed esterni del Dipartimento;
- Definizione dei report sintetici di presentazione;
- Presentazione degli stessi.

Le fasi saranno effettuate in collaborazione con gli Uffici del Settore, competenti per materia

### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/11/2019

**Fine Prevista** 31/12/2019

### UO responsabili

UO Responsabili
Settore Amministrazione Dipartimento Scienze e Innovazione Tecnologica (AL)

**Principale/i beneficio/i atteso/i** interpretazione ed analisi dei risultati della Customer Satisfaction nella realtà del Dipartimento di Scienze e Innovazione Tecnologica per cercare di migliorare la qualità dei servizi offerti

### Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Interpretazione e analisi dei risultati		70.00	50		31/12/2019
Presentazione risultati		70.00	50		31/12/2019

## 2.12. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Disei

Ad avvenuta erogazione dei questionari ed elaborazione dei risultati, il Settore si occuperà della interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Dipartimento

In particolare, procederà alla:

- Analisi delle elaborazioni statistiche che hanno avuto ad oggetto la soddisfazione degli utenti interni ed esterni del Dipartimento;
- Definizione dei report sintetici di presentazione;
- Presentazione degli stessi.

Le fasi saranno effettuate in collaborazione con gli Uffici del Settore, competenti per materia

### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/11/2019

**Fine Prevista** 31/12/2019

### UO responsabili

UO Responsabili
Settore Amministrazione Dipartimento Studi per l'Economia e l'Impresa (NO)

**Principale/i beneficio/i atteso/i** interpretazione ed analisi dei risultati della Customer Satisfaction nella realtà del Dipartimento di Studi per l'Economia e l'Impresa per cercare di migliorare la qualità dei servizi offerti

### Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari		70.00	10		31/12/2019
Ausilio nell'analisi statistiche risultati questionari	Didattica e Servizi agli Studenti DISEI	70.00	10		31/12/2019
Ausilio nell'analisi statistiche risultati questionari	Risorse DISEI	70.00	10		31/12/2019
Ausilio nell'analisi statistiche risultati questionari	Sistemi Informatici DISEI	70.00	10		31/12/2019
Definizione dei report di presentazione	Settore Amministrazione Dipartimento Studi per l'E	70.00	10		31/12/2019
Ausilio nella definizione dei report di presentazione	Didattica e Servizi agli Studenti DISEI	70.00	10		31/12/2019
Ausilio nella definizione dei report di presentazione	Risorse DISEI	70.00	10		31/12/2019
Ausilio nella definizione dei report di presentazione	Sistemi Informatici DISEI	70.00	10		31/12/2019

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Presentazione dei report		70.00	20		31/12/2019

## 2.13. Iniziativa specifica: Interpretazione e presentazione risultati DSF

Ad avvenuta erogazione dei questionari ed elaborazione dei risultati, il Settore si occuperà della interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Dipartimento

In particolare, si procederà alla:

- Analisi delle elaborazioni statistiche che hanno avuto ad oggetto la soddisfazione degli utenti interni ed esterni del Dipartimento;
- Definizione dei report sintetici di presentazione;
- Presentazione degli stessi.

Le fasi saranno effettuate in collaborazione con gli Uffici del Settore, competenti per materia

### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/11/2019

**Fine Prevista** 31/12/2019

### UO responsabili

UO Responsabili
Settore Amministrazione Dipartimento Scienze del Farmaco (NO)

**Principale/i beneficio/i atteso/i** interpretazione ed analisi dei risultati della Customer Satisfaction nella realtà del Dipartimento di Scienze del Farmaco per cercare di migliorare la qualità dei servizi offerti

### Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari	Didattica e Servizi agli Studenti DSF	70.00	10		30/11/2019
Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari	Risorse e Ricerca DSF	70.00	10		30/11/2019
Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari	Nucleo di Supporto ai Laboratori didattici e scien	70.00	10		30/11/2019
Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari	Sistemi Informatici DSF	70.00	10		30/11/2019
Supporto per la definizione dei report di presentazione	Didattica e Servizi agli Studenti DSF	70.00	10		30/11/2019
Supporto per la definizione dei report di presentazione	Sistemi Informatici DSF	70.00	10		30/11/2019

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi Amministrativi di Supporto alla Ricerca DSF	Risorse e Ricerca DSF	70.00	10		30/11/2019
Supporto per la definizione dei report di presentazione	Nucleo di Supporto ai Laboratori didattici e scien	70.00	10		30/11/2019
Predisposizione dei report		70.00	10		31/12/2019
Presentazione dei report		70.00	10		31/12/2019

## 2.14. Iniziativa specifica: Progettazione customer satisfaction: servizi tecnici di supporto alla ricerca

Con riferimento alla creazione di un sistema di misurazione e monitoraggio della Customer Satisfaction degli utenti interni ed esterni dei Dipartimenti, il Settore si occuperà dei servizi tecnici di supporto alla ricerca.

In particolare, si procederà a :

- 1) effettuare una ricognizione ed un'analisi dei monitoraggi eventualmente esistenti, volti alla misurazione della Customer Satisfaction dei servizi per il supporto alla ricerca;
- 2) individuazione dei bisogni dell'utenza;
- 3) predisposizione e costruzione del questionario, con l'ausilio di un soggetto specialista.

Le fasi saranno effettuate in collaborazione con gli Uffici del Settore e degli altri Settori Amministrazione dei Dipartimenti competenti per materia.

### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/01/2019

**Fine Prevista** 31/12/2019

### UO responsabili

UO Responsabili
Settore Amministrazione e Gestione Laboratori Biomedici (NO)

**Principale/i beneficio/i atteso/i** L'obiettivo persegue due scopi:

1. Il primo scopo è quello di misurare il livello di soddisfazione attuale dei servizi tecnici di supporto alla ricerca al fine di implementare e promuovere future azioni di miglioramento.
2. Il secondo scopo è quello di individuare indicatori di CS per misurare in futuro i livelli di performance organizzativa nei vari servizi.

### Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze		70.00	50		31/12/2019
Progettazione questionario		70.00	50		31/12/2019

## 2.15. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati dei Laboratori Med e CAAD

Ad avvenuta erogazione dei questionari ed elaborazione dei risultati, il Settore si occuperà della interpretazione, analisi e presentazione dei risultati dei laboratori Med e CAAD.

In particolare, si procederà alla:

- Analisi delle elaborazioni statistiche che hanno avuto ad oggetto la soddisfazione degli utenti interni ed esterni delle strutture;
- Definizione dei report sintetici di presentazione;
- Presentazione degli stessi.

Le fasi saranno effettuate in collaborazione con gli Uffici del Settore, competenti per materia

### Obiettivo strategico

Sigla	Obiettivo strategico
4.1	Riorganizzazione e razionalizzazione della struttura amministrativa e tecnica

**Inizio Previsto** 01/01/2019

**Fine Prevista** 31/12/2019

### UO responsabili

UO Responsabili
Settore Amministrazione e Gestione Laboratori Biomedici (NO)

**Principale/i beneficio/i atteso/i** interpretazione ed analisi dei risultati della Customer Satisfaction nella realtà dei laboratori di Medicina e del CAAD per cercare di migliorare la qualità dei servizi offerti

### Obiettivi con UO Resp., target, pesi e periodo

Obiettivo	UO Resp.	Valore Target	Pesi	Inizio	Fine
Interpretazione e analisi dei risultati		70.00	50		31/12/2019
Presentazione dei risultati		70.00	50		31/12/2019