



Piano operativo di divisione

Divisione amministrazione decentrata

01/07/2019

Sommarior

| | |
|---|----------|
| 1. Supporto al raggiungimento degli obiettivi strategici contenuti nei documenti programmatici..... | 1 |
| 2. Creazione di un sistema di misurazione e monitoraggio della customer satisfaction nei Dipartimenti.. | 1 |
| 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 (Ob. congelato)..... | 5 |
| 2.4. Iniziativa specifica: Progettazione Customer Satisfaction: Servizi per Laureati..... | 5 |
| 2.5. Iniziativa specifica: Progettazione customer satisfaction servizi amministrativi di supporto alla ricerca..... | 6 |
| 2.6. Iniziativa specifica: Progettazione Customer satisfaction: servizi per aziende..... | 8 |
| 2.7. Iniziativa specifica: Progettazione Customer Satisfaction: Servizi di supporto alla didattica..... | 11 |
| 2.8. | |
| Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Dipartimento Dimet e Dipartimento Diss..... | 13 |
| 2.9. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del DISUM..... | 14 |
| 2.10. Iniziativa specifica: Interpretazione e analisi risultati del digspes..... | 16 |
| 2.11. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del DISIT..... | 18 |
| 2.12. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Disei..... | 19 |
| 2.13. Iniziativa specifica: Interpretazione e presentazione risultati DSF..... | 21 |
| 2.14. Iniziativa specifica: Progettazione customer satisfaction: servizi tecnici di supporto alla ricerca..... | 22 |
| 2.15. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Laboratori Med e CAAD..... | 23 |

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 01/01/2019

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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|--|----------|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Ricognizione dei monitoraggi già esistenti | | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Individuazione delle esigenze da rilevare | | 20 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Progettazione del sistema di Customer Satisfaction: avanzamento attività | | 40 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Individuazione azienda di supporto | | 30 | | 31/12/2019 | 100.00 | % | 30/06/2019 |

DataAvanzamento 31/12/2018

PercAvanzamento 24

PercObiettivi 30

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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|---|---|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione dei bisogni dell'utenza | | 10 | | 31/07/2019 | 20.00 | % | |
| Predisposizione questionario di rilevazione della Customer Satisfaction | | 20 | | 31/10/2019 | 0.00 | % | |
| Ausilio per per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DiGSPES | Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DiGSPES | Sistemi Informatici DIGSPES | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DISIT | Didattica e Servizi agli Studenti DISIT | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DISIT | Sistemi Informatici DISIT | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |

| Obiettivo | UO Resp. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|--|---|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DISUM | Didattica e Servizi agli Studenti DISUM | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DISUM | Sistemi Informatici DISUM | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DISEI | Didattica e Servizi agli Studenti DISEI | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DISEI | Sistemi Informatici DISEI | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DSF | Didattica e Servizi agli Studenti DSF | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DSF | Sistemi Informatici DSF | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DIMET/DISS | Didattica e Servizi agli Studenti MED | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze SCUOLA MED. | Scuola di Medicina MED | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DIMET/DISS | Professioni Sanitarie MED | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Ausilio per la ricognizione della situazione attuale ed individuazione esigenze DIMET/DISS/Scuola MED. | Sistemi Informatici MED | 5 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |

DataAvanzamento 30/06/2019

PercAvanzamento 34

PercObiettivi 23

2.3. Iniziativa specifica: Collaborazione alla creazione di un sistema di misurazione e monitoraggio della CS (Ob. congelato)

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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|--|----------|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Avanzamento delle attività dell'iniziativa | | 50 | | 31/12/2019 | | % | |
| Consegna dati rilevati ed elaborati al coordinatore del Progetto Customer Satisfaction | | 50 | | 31/12/2019 | | % | |

DataAvanzamento

PercAvanzamento

PercObiettivi

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 31/10/2019

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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|--|--|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Ricognizione dei monitoraggi già esistenti | Settore Amministrazione Dipartimenti e Scuola Area | 40 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Individuazione delle esigenze da rilevare | Settore Amministrazione Dipartimenti e Scuola Area | 40 | | 31/07/2019 | 30.00 | % | |
| Progettazione del Sistema di Customer Satisfaction | Settore Amministrazione Dipartimenti e Scuola Area | 20 | | 31/07/2019 | 0.00 | % | |

DataAvanzamento 30/06/2019

PercAvanzamento 26

PercObiettivi 24

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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|---|-----------------------|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DSF | Risorse e Ricerca DSF | 10 | | 31/07/2019 | 65.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSEI | Risorse DISEI | 10 | | 31/07/2019 | 45.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET | Ricerca MED | 10 | | 31/07/2019 | 45.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET | Risorse MED | 10 | | 31/07/2019 | 45.00 | % | |

| Obiettivo | UO Resp. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|---|--|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSUM | Settore Amministrazione Dipartimento Studi Umanist | 10 | | 31/07/2019 | 45.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT | Ricerca DISIT | 10 | | 31/07/2019 | 45.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT | Risorse DISIT | 10 | | 31/07/2019 | 45.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiGSPES | Risorse DIGSPES | 10 | | 31/07/2019 | 45.00 | % | |
| Predisposizione questionario di rilevazione Customer Satisfaction | | 20 | | 31/07/2019 | 10.00 | % | |

DataAvanzamento 30/06/2019

PercAvanzamento 45

PercObiettivi 40

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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|---|--|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiGSPES | Settore Amministrazione Dipartimento Giurisprudenz | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiGSPES | Risorse DIGSPES | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSEI | Didattica e Servizi agli Studenti DISEI | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSEI | Risorse DISEI | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT | Didattica e Servizi agli Studenti DISIT | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT | Nucleo di Supporto ai Laboratori di Chimica DISIT | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT | Nucleo di Supporto ai Laboratori di Informatica e | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT | Ricerca DISIT | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSIT | Risorse DISIT | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSUM | Didattica e Servizi agli Studenti DISUM | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |

| Obiettivo | UO Resp. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|---|--|-------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSF | Didattica e Servizi agli Studenti DSF | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSF | Risorse e Ricerca DSF | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSF | Nucleo di Supporto ai Laboratori didattici e scien | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET | Didattica e Servizi agli Studenti MED | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET | Professioni Sanitarie MED | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET | Ricerca MED | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET | Risorse MED | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DiSS e al DiMET | Scuola di Medicina MED | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |
| Predisposizione questionario di rilevazione Customer Satisfaction | | 20,01 | | 31/07/2019 | 0.00 | % | |
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze al DSIT | Nucleo di Supporto ai Laboratori di Biologia DISIT | 4,21 | | 31/07/2019 | 100.00 | % | |

DataAvanzamento 30/06/2019

PercAvanzamento 91

PercObiettivi 80

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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|--|---|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza | | 10 | | 31/07/2019 | 60.00 | % | |
| Predisposizione questionario | | 20 | | 31/10/2019 | 1.00 | % | |
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza disei | Didattica e Servizi agli Studenti DISEI | 5 | | 31/07/2019 | 60.00 | % | |

| Obiettivo | UO Resp. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|---|---|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza disei | Sistemi Informatici DISEI | 5 | | 31/07/2019 | 60.00 | % | |
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Dimet/Diss | Didattica e Servizi agli Studenti MED | 5 | | 31/07/2019 | 60.00 | % | |
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Dimet/Diss | Professioni Sanitarie MED | 5 | | 31/07/2019 | 60.00 | % | |
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Scuola Med. | Scuola di Medicina MED | 5 | | 31/07/2019 | 60.00 | % | |
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Scuola Med./diss/dimet | Sistemi Informatici MED | 5 | | 31/07/2019 | 60.00 | % | |
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza DSF | Didattica e Servizi agli Studenti DSF | 5 | | 31/07/2019 | 60.00 | % | |
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza DSF | Sistemi Informatici DSF | 5 | | 31/07/2019 | 60.00 | % | |
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Disum | Didattica e Servizi agli Studenti DISUM | 5 | | 31/07/2019 | 60.00 | % | |
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Disum | Sistemi Informatici DISUM | 5 | | 31/07/2019 | 60.00 | % | |
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Disit | Didattica e Servizi agli Studenti DISIT | 5 | | 31/07/2019 | 60.00 | % | |
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Disit | Sistemi Informatici DISIT | 5 | | 31/07/2019 | 0.00 | % | |

| Obiettivo | UO Resp. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|--|---|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Digspes | Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES | 5 | | 31/07/2019 | 0.00 | % | |
| Analisi per la ricognizione della situazione attuale e individuazione esigenze dell'utenza Disit | Sistemi Informatici DIGSPES | 5 | | 31/07/2019 | 0.00 | % | |

DataAvanzamento 30/06/2019

PercAvanzamento 54

PercObiettivi 39

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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|---|--|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del Dipartimento Dimet e Dipartimento Diss | Settore Amministrazione Dipartimenti e Scuola Area | 100 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |

DataAvanzamento 30/06/2019**PercAvanzamento** 0**PercObiettivi** 0**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** 31/12/2019**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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|--|---|-------------|---------------|-------------|---------------------|--------------------|----------------------|
| Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi agli Studenti | Didattica e Servizi agli Studenti DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi di Supporto alla Didattica DISUM | Didattica e Servizi agli Studenti DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi per Aziende DISUM | Didattica e Servizi agli Studenti DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi per laureati DISUM | Didattica e Servizi agli Studenti DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi Amministrativi di supporto alla Ricerca DISUM | Ricerca e Alta Formazione DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi a Tecnici di Supporto alla Ricerca DISUM | Sistemi Informatici DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi agli Studenti | Sistemi Informatici DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari - Servizi di Supporto alla Didattica | Sistemi Informatici DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi agli Studenti | Didattica e Servizi agli Studenti DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi di Supporto alla Didattica | Didattica e Servizi agli Studenti DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi per Aziende | Didattica e Servizi agli Studenti DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi per Laureati | Didattica e Servizi agli Studenti DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |

| Obiettivo | UO Resp. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|---|---------------------------------|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi agli Studenti | Sistemi Informatici DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi di Supporto alla Didattica | Sistemi Informatici DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi Amministrativi di Supporto alla Ricerca | Ricerca e Alta Formazione DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi Tecnici di Supporto alla Ricerca | Sistemi Informatici DISUM | 5 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Predisposizione dei report | | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Presentazione dei report | | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |

DataAvanzamento 31/12/2018

PercAvanzamento 0

PercObiettivi 0

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

| UO Responsabili |
|---|
| 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

| Obiettivo | UO Resp. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|--|---|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Servizi agli studenti Digspes-Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari | Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi di supporto alla didattica Digspes -Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari | Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi per Aziende DIGSPES-Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari | Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi per laureati Digspes - Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari | Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi amministrativi di supporto alla ricerca DIGSPES-Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari | Risorse DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi tecnici di supporto alla ricerca digspes -Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari | Sistemi Informatici DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi agli studenti DIGSPES-Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari | Sistemi Informatici DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi di supporto alla didattica DIGSPES-Analisi delle elaborazioni statistiche risultati questionari | Sistemi Informatici DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi agli studenti digspes-Supporto per la definizione dei report di presentazione | Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |

| Obiettivo | UO Resp. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|---|---|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Servizi di supporto alla didattica Digspes - Supporto per la definizione dei report di presentazione | Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi per aziende digspes - Supporto per la definizione dei report di presentazione | Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi per laureati digspes - Supporto per la definizione dei report di presentazione | Didattica e Servizi agli Studenti DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi agli studenti digspes -Supporto per la definizione dei report di presentazione | Sistemi Informatici DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi di supporto alla didattica DIGSPES- Supporto per la definizione dei report di presentazione | Sistemi Informatici DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi amministrativi di supporto alla ricerca digspes-Supporto per la definizione dei report di presentazione | Risorse DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Servizi tecnici di supporto alla ricerca digspes - Supporto per la definizione dei report di presentazione | Sistemi Informatici DIGSPES | 5 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Predisposizione dei report | | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Presentazione dei report | | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |

DataAvanzamento 30/06/2019

PercAvanzamento 0

PercObiettivi 0

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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|---|----------|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Interpretazione e analisi dei risultati | | 50 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Presentazione risultati | | 50 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |

DataAvanzamento 30/06/2019

PercAvanzamento 0

PercObiettivi 0

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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|--|--|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari | | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Ausilio nell'analisi statistiche risultati questionari | Didattica e Servizi agli Studenti DISEI | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Ausilio nell'analisi statistiche risultati questionari | Risorse DISEI | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Ausilio nell'analisi statistiche risultati questionari | Sistemi Informatici DISEI | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Definizione dei report di presentazione | Settore Amministrazione Dipartimento Studi per l'E | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Ausilio nella definizione dei report di presentazione | Didattica e Servizi agli Studenti DISEI | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Ausilio nella definizione dei report di presentazione | Risorse DISEI | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Ausilio nella definizione dei report di presentazione | Sistemi Informatici DISEI | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Presentazione dei report | | 20 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |

DataAvanzamento 30/06/2019**PercAvanzamento** 0

PercObiettivi 0

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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|---|--|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari | Didattica e Servizi agli Studenti DSF | 10 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari | Risorse e Ricerca DSF | 10 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari | Nucleo di Supporto ai Laboratori didattici e scien | 10 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Analisi elaborazioni statistiche risultati questionari | Sistemi Informatici DSF | 10 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Supporto per la definizione dei report di presentazione | Didattica e Servizi agli Studenti DSF | 10 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |

| Obiettivo | UO Resp. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|---|--|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Supporto per la definizione dei report di presentazione | Sistemi Informatici DSF | 10 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Supporto per la definizione dei report di presentazione - Servizi Amministrativi di Supporto alla Ricerca DSF | Risorse e Ricerca DSF | 10 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Supporto per la definizione dei report di presentazione | Nucleo di Supporto ai Laboratori didattici e scien | 10 | | 30/11/2019 | 0.00 | % | |
| Predisposizione dei report | | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Presentazione dei report | | 10 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |

DataAvanzamento 30/06/2019

PercAvanzamento 0

PercObiettivi 0

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 01/03/2019

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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|--|----------|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Analisi ricognizione situazione attuale ed individuazione esigenze | | 50 | | 31/12/2019 | 20.00 | % | |
| Progettazione questionario | | 50 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |

DataAvanzamento 30/06/2019

PercAvanzamento 17

PercObiettivi 10

2.15. Iniziativa specifica: Interpretazione, analisi e presentazione dei risultati del 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. | Pesi | Inizio | Fine | ValRaggiunOb | UMObiettivo | DataRaggiunOb |
|---|----------|------|--------|------------|--------------|-------------|---------------|
| Interpretazione e analisi dei risultati | | 50 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |
| Presentazione dei risultati | | 50 | | 31/12/2019 | 0.00 | % | |

DataAvanzamento 30/06/2019

PercAvanzamento 0

PercObiettivi 0