

ALLEGATO 8.7 al Piano Integrato 2021-2023

Indicatori della qualità dei Servizi dei Dipartimenti

Nella definizione degli indicatori si è deciso di adottare un approccio graduale, definendo nel breve periodo alcuni selezionati indicatori solo con riferimento agli ambiti/servizi più significativi al fine di rispondere all'esigenza di introduzione della *Customer Satisfaction* e rinviare al medio termine ulteriori ambiti/servizi da indagare e approfondire.

Di seguito sono indicati gli ambiti e gli indicatori di *Customer Satisfaction* selezionati:

- **Servizi amministrativi e gestionali**

- o *In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi: Il supporto fornito è utile?*
- o *In riferimento al supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca e contratti di collaborazione di didattica e di ricerca: Il supporto fornito è utile?*
- o *In riferimento al rimborso missioni: Il supporto fornito è utile?*
- o *In riferimento ai servizi generali e logistici: I servizi postali sono adeguati?*

- **Servizi di supporto alla ricerca**

- o *In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (budget, rendicontazioni): Il supporto fornito è utile?*
- o *In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (budget, rendicontazioni): Il supporto fornito è utile?*

- **Servizi di supporto tecnico**

- o *In riferimento ai laboratori di ricerca: Il supporto tecnico è adeguato?*

Per ciascun Dipartimento, è stato calcolato il valore ottenuto nelle due ultime rilevazioni di *Customer Satisfaction*, relativo alle domande considerate ed anche un valore medio *di sintesi* (media ponderata dei valori delle domande selezionate).

Ciascun Direttore ha poi indicato il proprio obiettivo di mantenimento e/o miglioramento con particolare riferimento all'indicatore *di sintesi*, in alcuni casi anche con riferimento a specifici indicatori.

Di seguito sono riportati per ciascun Dipartimento, gli obiettivi di mantenimento/miglioramento della qualità dei servizi erogati, i valori degli indicatori di sintesi della rilevazione di *Customer Satisfaction* effettuata nel 2018/2019 e nel 2020, i relativi valori attesi per il 2021. A corollario, è riportata la numerosità delle risposte ricevute.

DIPARTIMENTO	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE ATTESO 2021	NR.RISPOSTE TOTALI (2018/2019 e 2020)
Chimica Industriale "Toso Montanari" - CHIMIND	MANTENIMENTO	4,79	4,91	NON INFERIORE A 4,91	300
Architettura - DA	MANTENIMENTO	4,58	4,32	NON INFERIORE A 4,32	121
Beni Culturali - DBC*	MANTENIMENTO Servizio di supporto tecnico alla ricerca	3,22	3,75	NON INFERIORE A 3,75	285
Ingegneria dell'Energia elettrica e dell'Informazione "Guglielmo Marconi" - DEI	MIGLIORAMENTO Servizi di supporto per l'acquisto beni e servizi	4,57	2,05	SUPERIORE A 2,05	714
Ingegneria civile, chimica, ambientale e dei Materiali - DICAM	MIGLIORAMENTO Servizio di supporto alla gestione dei progetti Nazionali (budget e rendicontazioni)	4,31	4	SUPERIORE A 4	614
	MIGLIORAMENTO Servizio di supporto alla gestione dei progetti Internazionali (budget e rendicontazioni)	4,33	3,92	SUPERIORE A 3,92	
Fisica e Astronomia "Augusto Righi" - DIFA	MIGLIORAMENTO	4,74	4,55	SUPERIORE A 4,55	357
Ingegneria industriale - DIN	MIGLIORAMENTO	4,38	4,48	SUPERIORE A 4,48	630
Storia Culture Civiltà - DiSCi	MIGLIORAMENTO	4,60	4,42	SUPERIORE A 4,42	523
Informatica - Scienza e Ingegneria - DISI	MANTENIMENTO	4,73	4,71	NON INFERIORE A 4,71	256

DIPARTIMENTO	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE ATTESO 2021	NR.RISPOSTE TOTALI (2018/2019 e 2020)
Scienze e Tecnologie agro-alimentari - DISTAL	MANTENIMENTO	3,88	4,16	NON INFERIORE A 4,16	748
	MIGLIORAMENTO Servizio di supporto al rimborso missioni	4,02	4,09	SUPERIORE A 4,09	
Interpretazione e Traduzione - DIT	MANTENIMENTO	5,24	5,07	NON INFERIORE A 5,07	199
Scienze economiche - DSE	MIGLIORAMENTO Servizio di supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca	4,40	4,86	SUPERIORE A 4,86	172
	MIGLIORAMENTO Servizio di supporto per l'attivazione e gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca	4,78	4,43	SUPERIORE A 4,43	
Filosofia e Comunicazione - FILCOM	MANTENIMENTO	4,80	4,74	NON INFERIORE A 4,74	234
Lingue, Letterature e Culture moderne - LILEC	MANTENIMENTO	4,81	4,55	NON INFERIORE A 4,55	186
Matematica - MAT	MIGLIORAMENTO Servizi di supporto per l'acquisto beni e servizi	2,75	2,70	SUPERIORE A 2,70	211
	MIGLIORAMENTO Servizio di supporto al rimborso missioni	4,07	4,52	SUPERIORE A 4,52	
	MIGLIORAMENTO Servizio di supporto alla gestione dei progetti Nazionali (budget e rendicontazioni)	2,50	4,00	SUPERIORE A 4	
	MIGLIORAMENTO Servizio di supporto alla gestione dei progetti Internazionali (budget e rendicontazioni)	4,00	3,00	SUPERIORE A 3,00	
	MANTENIMENTO sui restanti servizi	3,80	4,26	NON INFERIORE A 4,26	
Psicologia "Renzo Canestrari" - PSI	MANTENIMENTO	4,96	4,58	NON INFERIORE A 4,58	237

DIPARTIMENTO	OBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE ATTESO 2021	NR.RISPOSTE TOTALI (2018/2019 e 2020)
Sociologia e Diritto dell'Economia - SDE	MIGLIORAMENTO	4,52	4,34	SUPERIORE A 4,34 (e non inferiore a 4,52)	100
Scienze politiche e sociali - SPS	MANTENIMENTO	4,39	4,56	NON INFERIORE A 4,56	303
Scienze statistiche "Paolo Fortunati" - STAT	MIGLIORAMENTO	5,17	4,30	SUPERIORE A 4,30	164
Scienze per la Qualità della Vita - QUVI	MANTENIMENTO	4,06	4,46	NON INFERIORE A 4,46	182
Chimica "Giacomo Ciamician" - CHIM	MIGLIORAMENTO Servizi di supporto per l'acquisto beni e servizi	3,75	3,29	SUPERIORE A 3,29	294
	MANTENIMENTO Servizio di supporto alla gestione dei progetti Internazionali (budget e rendicontazioni)	4,14	4,86	NON INFERIORE A 4,86	
Delle Arti - DAR	MANTENIMENTO	5,27	5,16	NON INFERIORE A 5,16	192
Farmacia e Biotecnologie - FaBIT	MANTENIMENTO	3,88	4,17	NON INFERIORE A 4,17	486
	MIGLIORAMENTO Servizi di supporto per l'acquisto beni e servizi	3,27	2,65	SUPERIORE A 2,65	
Filologia classica e Italianistica - FICLIT	MANTENIMENTO	4,71	4,73	NON INFERIORE A 4,73	250
	MIGLIORAMENTO Servizi di supporto per attivazione assegni di ricerca	5,40	4,71	SUPERIORE A 4,71	
	MIGLIORAMENTO Servizio di supporto alla gestione dei progetti Nazionali (budget e rendicontazioni)	5,50	4,64	SUPERIORE A 4,64	

DIPARTIMENTO	OBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE ATTESO 2021	NR.RISPOSTE TOTALI (2019+2020)
Scienze aziendali - DISA	MANTENIMENTO	4,37	4,84	NON INFERIORE A 4,84	222
	MIGLIORAMENTO Servizi di supporto per l'acquisto beni e servizi	3,69	3,42	SUPERIORE A 3,42	
Scienze biologiche, geologiche e ambientali - BiGeA	MANTENIMENTO Servizi di supporto ai servizi generali e logistici – Servizi Postali	3,00	3,84	NON INFERIORE A 3,84	403
Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin" - EDU	MANTENIMENTO	4,38	4,77	NON INFERIORE A 4,77	229
Scienze giuridiche - DSG	MIGLIORAMENTO	4,56	4,44	SUPERIORE A 4,44	269
Scienze mediche e chirurgiche - DIMEC*	MANTENIMENTO Servizio di supporto tecnico alla ricerca	3,83	3,75	NON INFERIORE A 3,75	223
Scienze biomediche e neuromotorie - DIBINEM*	MANTENIMENTO Servizio di supporto tecnico alla ricerca	2,89	3,91	NON INFERIORE A 3,91	310
Medicina specialistica, diagnostica e sperimentale - DIMES*	MIGLIORAMENTO Servizio di supporto tecnico alla ricerca	3,59	2,77	SUPERIORE A 2,77	353
Scienze mediche veterinarie - DIMEVET	MIGLIORAMENTO Servizi di supporto per l'acquisto beni e servizi	2,76	2,71	SUPERIORE A 2,71	546

*si fa riferimento esclusivamente ai servizi tecnici in quanto i servizi amministrativi sono in capo all'Area dell'Amministrazione Generale - Area Service Area Medica – Sam.