

# Piano delle Customer Satisfaction di Ateneo

*Progetto di rilevazione della soddisfazione dell'utenza*

**anno 2022**

U.O. Programmazione e Controllo di Gestione

con il supporto del  
Gruppo di lavoro per il “Sistema integrato delle  
Customer satisfaction di Ateneo”, nominato con D.R. 1892/2021

## Sommario

Premessa .....	3
Analisi dell'ambito di progetto sulla <i>Customer Satisfaction</i> di Ateneo .....	3
Progetto Good Practice .....	4
Benessere organizzativo .....	5
Sviluppo del sistema di <i>customer satisfaction</i> .....	6
Allegato 1 – Rilevazioni attive con prospetto tempistiche alla data di adozione del Piano delle Customer di Ateneo .....	8
Allegato 2 – Nuove indagini da attivare nel triennio 2022-2024.....	12

## Premessa

Il d.lgs. 25 maggio 2017, n. 74 ha introdotto alcune modifiche al d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150; in particolare l'art. 7 del d.lgs. 150/2009 al comma 2 stabilisce che "La funzione di misurazione e valutazione delle *performance* è svolta: lettera c) dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della *performance* organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis". L'art. 19-bis introduce il principio della partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione delle *performance* organizzative e prevede che ciascuna amministrazione adotti sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi. Aggiunge inoltre che i risultati della rilevazione debbano essere pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione.

Il Presidio della Qualità di Ateneo ha definito l'Architettura del sistema di gestione delle indagini di soddisfazione dell'utenza<sup>1</sup> in un documento pubblicato, che costituisce parte integrante del documento "Architettura del Sistema di Assicurazione della Qualità" e definisce un **sistema di gestione delle indagini di soddisfazione dell'utenza** che si pone gli obiettivi di:

1. abilitare un approccio sistematico alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza;
2. disporre in modo efficace e tempestivo di informazioni utili al miglioramento dei processi primari dell'Ateneo (didattica - in presenza e/o a distanza, ricerca e terza missione) e dei servizi tecnico-amministrativi;
3. aumentare il grado di integrazione tra assicurazione della qualità e gestione della *performance*.

L'organismo indipendente di valutazione verifica l'effettiva adozione dei già menzionati sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della *performance* organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla *performance* di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c) dello stesso d.lgs. 150/2009.

Con chiaro riferimento all'aggiornamento normativo sopra richiamato, con DRD n. 1662/2017 si è costituito il Gruppo di Lavoro per lo "studio di metodi e modelli per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza" che, a conclusione del proprio mandato, ha prodotto un documento in cui sono stati riassunte le principali indagini somministrate all'utenza. Successivamente ha operato il gruppo di lavoro, costituito con DRD n. 460/2019 per il "coordinamento delle attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza" che ha passato il testimone ad un gruppo di realizzazione di obiettivo operativo di performance (AMM2.2.1\_2020) che ha delineato la strutturazione del processo di rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Allo stato attuale opera il nuovo gruppo di lavoro, nominato con Decreto Rettorale n. 1892 del 26/10/2021, che è chiamato a promuovere, sviluppare e monitorare le azioni previste nel Piano Strategico 2022-2024, al fine di un miglioramento della strutturazione del processo e di uno sviluppo della sistematica rilevazione e valutazione della soddisfazione dell'utenza relativamente ai vari servizi individuati.

## Analisi dell'ambito di progetto sulla *Customer Satisfaction* di Ateneo

Il Nucleo di Valutazione, nella "Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni" del 10.7.2019, individua margini di miglioramento in termini di razionalizzazione delle indagini, di coordinamento delle stesse, al fine di evitare inutili duplicazioni o sovrapposizioni, in termini di tempistica efficace per l'individuazione delle azioni migliorative. Il Nucleo osserva inoltre che il giudizio espresso dall'utente, soprattutto laddove i servizi ed i relativi standard non

---

<sup>1</sup> [https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/14-12-2021/architettura\\_del\\_sistema\\_di\\_gestione\\_delle\\_indagini\\_di\\_soddisfazione\\_dellutenza.pdf](https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/14-12-2021/architettura_del_sistema_di_gestione_delle_indagini_di_soddisfazione_dellutenza.pdf)

siano chiaramente definiti, possa presentare sostanziali elementi di soggettività derivanti da soggettive condizioni di percezione, e pertanto un suo collegamento diretto alla valutazione della performance organizzativa dovrebbe limitarsi al miglioramento dei servizi, ancor più in relazione al fatto che i servizi non sono per lo più riconducibili ad una specifica unità organizzativa. Tali spunti sono poi stati ripresi nelle relazioni sul funzionamento complessivo del Sistema negli anni seguenti.

Anche sulla base delle sollecitazioni espresse dal Nucleo di Valutazione, l'Ateneo ha adottato la nuova Carta dei Servizi (anno 2021)<sup>2</sup>, pubblicata nella sezione "Amministrazione Trasparente" delle pagine *web* del sito istituzionale (DR n. 1952/2021), con la quale sono definiti gli standard di qualità dei servizi che l'Ateneo si impegna a garantire all'utente esterno, in una logica di continuo miglioramento della performance. Per ogni servizio si specificano le principali caratteristiche, le modalità di erogazione, i responsabili e i referenti, le modalità di reclamo nonché gli standard di qualità che si intendono garantire attraverso il monitoraggio periodico degli indicatori di qualità. La Carta dei servizi rappresenta un documento dinamico e sarà pertanto oggetto di costante aggiornamento, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati anche grazie alla partecipazione dei propri stakeholder.

In allegato 1 sono riassunte le indagini che si ripetono negli anni e per le quali l'Ateneo ha costruito un set di dati cospicuo, utile per analizzare l'andamento nel tempo della soddisfazione dell'utenza relativamente ai servizi erogati.

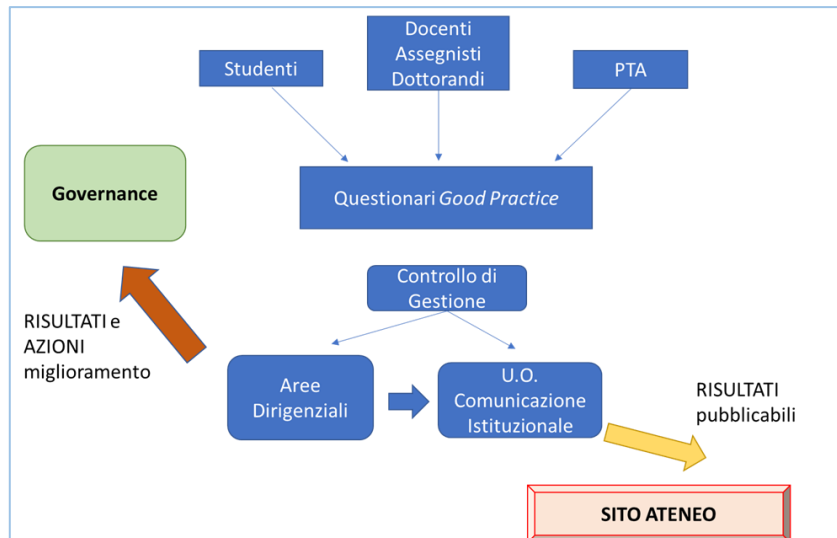
Nel presente paragrafo si richiamano le principali iniziative di *customer satisfaction* attive in Ateneo, che si rivolgono a utenza interna ed esterna; viene presa in considerazione anche l'indagine relativa al benessere organizzativo, pur non rientrando nella tipologia di indagine di soddisfazione degli utenti per i servizi; ciò che interessa è la misurazione del grado di soddisfazione delle azioni, iniziative, comportamenti attivati e agiti dall'Ateneo, che in primis si delinea nella misurazione dell'efficacia dei servizi erogati, ma che si completa con la sfera del benessere organizzativo percepito dai dipendenti.

## Progetto Good Practice

La rilevazione della *customer satisfaction* di Ateneo, che meglio si adatta a ottenere una panoramica generale sui servizi erogati, è quella progettata e somministrata nell'ambito del Progetto *Good Practice* (Politecnico di Milano) in cui sono presenti molti quesiti specifici sui servizi, rivolti ai docenti, al personale tecnico-amministrativo e agli studenti. In tal senso l'Ateneo continua a mettere in campo iniziative che sono rientrate tra gli obiettivi operativi del Piano Integrato, al fine di massimizzare la partecipazione attiva di tutte le tipologie di attori coinvolti e ottimizzare il processo di analisi e gestione dei risultati.

---

<sup>2</sup> <https://www.unipr.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>



*Schema 1 - Rappresentazione del processo di rilevazione di efficacia o di customer satisfaction: progetto integrato di Ateneo*

Fino all’esercizio Good Practice 2019, relativo all’anno solare 2018, l’analisi di efficienza del protocollo prevedeva una articolazione in circa 27 macro-servizi, ciascuno articolato in attività più granulari, per un numero complessivo molto elevato, la cui analisi si presentava molto complessa. Con l’esercizio 2020, relativo all’anno 2019, si è provveduto a definire un primo livello di analisi intermedio tra i precedenti 27 macro-servizi e le corrispondenti attività; sono state quindi definite cinque Aree (Amministrazione, Infrastrutture, Didattica, Ricerca, Sistema Bibliotecario e Museale) articolate al primo livello in 53 servizi. Con tale nuovo approccio si è inteso avviare, almeno in parte, alle seguenti criticità:

- non riuscire ad indagare alcuni processi di minore impatto, ma comunque necessari al funzionamento della macchina organizzativa;
- non riuscire ad associare univocamente il servizio erogato con una o più specifiche Unità Organizzative, al fine di una analisi che si ritiene necessaria per poter indagare situazioni di criticità e proporre eventuali azioni correttive.

## Benessere organizzativo

L’indagine è rivolta a tutto il Personale Tecnico Amministrativo ed è gestita per gli aspetti organizzativi dalla U.O. Formazione e Benessere Organizzativo, coadiuvata, per gli aspetti tecnici, dalla U.O. Programmazione e Controllo di Gestione. Essa si articola su tre diverse rilevazioni tra di esse correlate: benessere organizzativo, grado di condivisione del sistema di valutazione e valutazione del proprio superiore gerarchico.

Il questionario si completa con una sezione dedicata ai dati anagrafici a livello aggregato, al fine di garantire la tutela dell’anonimato. I quesiti sono posti nella forma di asserzioni rispetto alle quali viene richiesto di esprimersi attraverso una scala di valori da 1 a 6. Per ogni domanda o affermazione l’intervistato deve esprimere il proprio livello di accordo (da “1-Per nulla d’accordo” fino a “6-Del tutto d’accordo”).

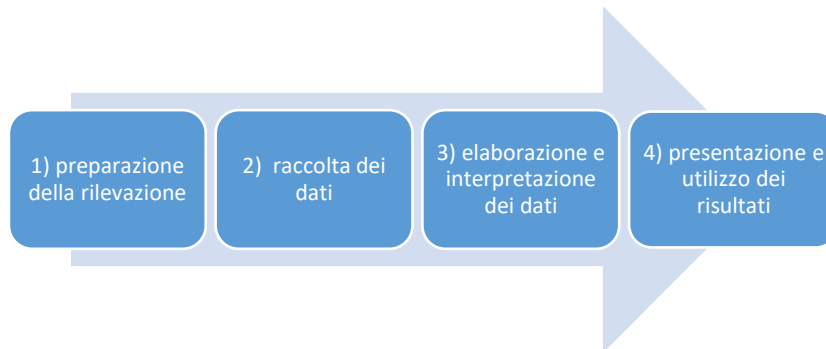
La stessa rilevazione viene svolta nel quadro del progetto Good Practice, che adotta un questionario con la stessa struttura (entrambi sono coerenti con lo schema di questionario proposto dalla CIVIT ora ANAC), fatte salve alcune differenze soprattutto per la sezione anagrafica.

Modalità di erogazione – il questionario viene somministrato attraverso una piattaforma online progettata e gestita dalla U.O. Programmazione e Controllo di Gestione. I dati sono elaborati ed esposti in una relazione, che viene prodotta dalla U.O. Formazione e Benessere Organizzativo, presentata in sede di Commissione

Pianificazione, Performance e Qualità e recepita dall'Amministrazione. Contestualmente i dati, opportunamente aggregati, sono trasmessi al gruppo Good Practice per le analisi di benchmark nazionale.

## Sviluppo del sistema di *customer satisfaction*

La customer satisfaction, come noto, è un sistema di ascolto che può prevedere l'utilizzo di diverse modalità di interazione con l'utente e richiede l'uso metodologico di diversi strumenti: interviste, focus group e la gestione rigorosa di tutte le fasi che precedono e seguono la raccolta dei dati.



L'obiettivo prefissato è quello di realizzare un progetto per permettere all'Ateneo di indagare l'efficacia dei servizi erogati, vale a dire la capacità di garantire i livelli di servizio, rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder, in quegli ambiti non ancora coperti da approfondimenti mirati e/o dettagliati, soprattutto laddove sono dimostrate o percepite mancanze evidenti. Nella individuazione e progettazione di nuovi processi di rilevazione o indagine è chiaro quindi il collegamento con la Carta dei Servizi, nella quale, per ciascun servizio, è prevista la misurazione degli standard relativi all'efficacia, che avviene prevalentemente mediante questionari erogati all'utenza nell'ambito del progetto Good Practice (GP). Per i servizi non monitorati da GP è stata specificata, ove già attivata, la diversa modalità di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, mentre per i servizi ancora non monitorati è prevista la definizione di nuove modalità di rilevazione/questionari ad hoc, da pianificare e progettare.

Un ruolo importante nello sviluppo del sistema di *customer*, coerente con l'Architettura del sistema di gestione delle indagini di soddisfazione dell'utenza<sup>3</sup>, è affidato al Gruppo di lavoro per il "Sistema integrato delle *Customer satisfaction* di Ateneo", nominato con D.R. 1892/2021, con compiti di supporto e di consulenza per l'attuazione delle indagini di soddisfazione. Applicando il modello di assegnazione delle responsabilità e dei ruoli della matrice RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed), il Gruppo di lavoro assume principalmente, per tutte le rilevazioni da attivare, il ruolo di figura Informata, che deve essere tenuta al corrente sullo stato di avanzamento del progetto. In alcuni casi il Gruppo di lavoro deve essere consultato in merito, ad esempio, alla progettazione di quei processi di rilevazione che hanno un significativo impatto verso l'esterno, o consultabile, in merito a quelle rilevazioni che hanno un impatto solo interno, senza assumere, in ogni caso, alcun ruolo di responsabilità, né di progettazione, di esecuzione, di analisi dei dati che, nell'Architettura, sono riservati alle figure identificate come Responsabile CS (corrispondente alla figura A - Accountable) e Incaricato CS (corrispondente alla figura R - Responsible).

Nell'allegato 2 è esposto il Piano delle rilevazioni di Customer Satisfaction (CS), con il quale ci si propone di integrare il Sistema CS già attivo (allegato 1), definito in base agli obiettivi di Ateneo, alla partecipazione a network di collaborazione o a benchmark, (ad esempio, il progetto Good Practice), a misure di qualità dei servizi (ad esempio, per rendicontare i livelli di servizio misurati da indicatori di efficacia) o a disposizioni

<sup>3</sup> [https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/14-12-2021/architettura del sistema di gestione delle indagini di soddisfazione dellutenza.pdf](https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/14-12-2021/architettura_del_sistema_di_gestione_delle_indagini_di_soddisfazione_dellutenza.pdf)

normative (ad esempio: questionari di rilevamento dell'opinione degli studenti). Il Piano trae spunto, in particolare, dalla Carta dei Servizi, con l'obiettivo di raggiungere la piena copertura del monitoraggio periodico e della misurazione del grado di soddisfazione degli utenti. In ogni caso è previsto che nel Piano vengano inserite ulteriori rilevazioni, non strettamente associate alla Carta dei Servizi, che vadano a rispondere a specifiche esigenze.

Rispetto a quanto rappresentato nell'allegato 2, per l'anno 2022 il presente Piano prevede, anche a titolo sperimentale, al fine di avviare e rendere operativo il modello disegnato dall'Architettura del sistema di gestione delle indagini di soddisfazione dell'utenza, di attivare le seguenti indagini:

- a) Servizi Bibliotecari
- b) Terza Missione Public Engagement - Servizi di Public Engagement
- c) Servizi inerenti al Sistema Museale di Ateneo (SMA) e Archivio Storico (da attivare nel 2022 solo se in forma aggregata rispetto al servizio al punto b))

Le tempistiche di sviluppo di tali indagini, in merito alle diverse fasi di Design, Erogazione, Analisi dati e Reporting, saranno definite nel dettaglio negli specifici progetti esecutivi.

**Allegato 1 – Rilevazioni attive con prospetto tempistiche alla data di adozione del Piano delle Customer di Ateneo**

Indagine	Struttura esterna	Ufficio interno di riferimento per la rilevazione	Ufficio interno di riferimento per la gestione dei risultati	Elaborazione dati	interlocutore con la Governance	Destinatari dei risultati	Periodicità di erogazione	Periodo Erogazione	Oggetto di indagine	Finalità	Destinatari dell'Indagine
Opinione Studenti - questionari ANVUR 1 e 3	CINECA	Area Dirigenziale - Didattica e Servizi agli Studenti - staff d'Area	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	Data Warehouse di Ateneo - U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	Nucleo di Valutazione - entro 30/04 di ogni anno	Presidenti di CdS, docenti, PQA, NdV, prorettori, DG, Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, Direttori di Dipartimento	semestrale	inizio ai 2/3 dell'insegnamento e chiusura all'iscrizione all'esame	Valutazione degli studenti in merito alla qualità della didattica	sistema AVA	studenti
Rilevazione di efficacia dei servizi offerti agli studenti iscritti al primo anno	Good Practice	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	Aree e U.O. coinvolte	DG, Rettore, NdV, PQA	annuale	Mar.-Apr.	efficacia percepita in merito ai servizi didattici dell'anno solare precedente	Rilevare l'efficacia dei servizi erogati agli studenti	studenti iscritti al primo anno (L – LMCU)
Rilevazione di efficacia dei servizi offerti agli studenti iscritti ad anni successivi al primo	Good Practice	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	Aree e U.O. coinvolte	DG, Rettore, NdV, PQA	annuale	Mar.-Apr.	efficacia percepita servizi didattici dell'anno solare precedente	Rilevare l'efficacia dei servizi erogati agli studenti	studenti iscritti agli anni successivi al primo (L – LMCU) e studenti iscritti al primo e secondo anno delle LM
Rilevazione dell'opinione del PTA rispetto all'efficacia dei servizi di Ateneo (Good Practice)	Good Practice	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	Aree e U.O. coinvolte	DG, Rettore, NdV, PQA	annuale	Feb.	efficacia percepita servizi erogati	Rilevare l'efficacia percepita dal PTA rispetto ad alcuni servizi erogati e da porre in correlazione all'efficienza nella loro erogazione	PTA
Rilevazione dell'opinione di Docenti, Dottorandi, Assegnisti rispetto all'efficacia dei servizi di Ateneo (Good Practice)	Good Practice	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	Aree e U.O. coinvolte	DG, Rettore, NdV, PQA	annuale	Feb.	efficacia percepita servizi erogati	Rilevare l'efficacia percepita dal personale Docente – Dottorandi - Assegnisti rispetto ad alcuni servizi erogati e da porre in correlazione	PO - PA - RU - Assegnisti - Dottorandi



Indagine	Struttura esterna	Ufficio interno di riferimento per la rilevazione	Ufficio interno di riferimento per la gestione dei risultati	Elaborazione dati	interlocutore con la Governance	Destinatari dei risultati	Periodicità di erogazione	Periodo Erogazione	Oggetto di indagine	Finalità	Destinatari dell'Indagine
										all'efficienza nella loro erogazione	
Rilevazione Benessere Organizzativo PTA	sistema interno	U.O. formazione e Benessere Organizzativo - U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Formazione e Benessere Organizzativo	U.O. Formazione e Benessere Organizzativo	U.O. Formazione e Benessere Organizzativo	DG, Rettore, NdV, PQA	annuale	Feb.-Mar.	Benessere organizzativo dipendenti	Rilevare il livello di Benessere Organizzativo del Personale Tecnico-Amministrativo, il grado di condivisione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.	Personale PTA
Questionari - servizi counseling	sistema interno	U.O. Coordinamento del Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.)	U.O. Coordinamento del Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.)	U.O. Coordinamento del Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.)	Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.)	Direttore del Centro CAI - Prorettore Didattica e Servizi agli Studenti	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	Rilevare l'efficacia percepita dagli studenti che hanno usufruito dei servizi	fruitori del servizio
Questionari - servizio fasce deboli	sistema interno	U.O. Coordinamento del Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.)	U.O. Coordinamento del Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.)	U.O. Coordinamento del Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.)	Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.)	Direttore del Centro CAI - Prorettore Didattica e Servizi agli Studenti	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	Rilevare l'efficacia percepita dagli studenti che hanno usufruito dei servizi	fruitori del servizio
U-Multiranking - questionari somministrati a un campione di studenti iscritti ad alcuni Corsi di Studio oggetto di analisi	Consorzio Europeo U-Multiranking	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	Consorzio Europeo U-Multiranking	Delegato del Rettore ai Ranking	Rettore - DG	annuale	Gen. – Feb.	Soddisfazione percepita in merito ad alcuni servizi	benchmarking internazionale e rilevazione dell'efficacia di alcuni servizi	campione di studenti dei corsi oggetto di indagine per l'anno di riferimento
Rilevazioni AlmaLaurea Profilo dei laureati – condizione occupazionale dei laureati	Consorzio AlmaLaurea	U.O. Orientamento e Job Placement – U.O. Tirocini	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	Nucleo di Valutazione entro 30/04 di ogni anno	Presidenti di CdS, Docenti, PQA, NdV, Prorettori, DG, Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, Direttori di Dipartimento	All'atto domanda di laurea - dopo uno, tre e cinque anni dal conseguimento del titolo	Anno solare	placement e soddisfazione in merito alla didattica e ai servizi per la didattica di Ateneo	rilevare opportunità per i laureati di UNIPR e attrattività	Laureandi e laureati

Indagine	Struttura esterna	Ufficio interno di riferimento per la rilevazione	Ufficio interno di riferimento per la gestione dei risultati	Elaborazione dati	interlocutore con la Governance	Destinatari dei risultati	Periodicità di erogazione	Periodo Erogazione	Oggetto di indagine	Finalità	Destinatari dell'Indagine
Soddisfazione del sito <i>web</i> di Ateneo	CINECA	UO Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale	UO Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale	UO Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale	UO Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale	Rettore - DG	Sempre attiva	Sempre attiva	Percezione del sito web e frequenza nell'utilizzo	Rilevare eventuali criticità	Tutti gli utenti del sito web di Ateneo
Indagine di soddisfazione dei servizi di accoglienza degli studenti per gli aspetti logistici	sistema interno	U.O. Orientamento e Job Placement - U.O. Coordinamento del Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.)	U.O. Orientamento e Job Placement - U.O. Coordinamento del Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.)	U.O. Orientamento e Job Placement - U.O. Coordinamento del Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.)	U.O. Orientamento e Job Placement - U.O. Coordinamento del Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.)	Direttore Centro CAI, Dirigente Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti, Prorettore per la Didattica e servizi agli studenti, DG, NDV	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	Rilevare l'efficacia percepita dagli studenti che hanno usufruito dei servizi	fruitori del servizio
Questionario/ricerca di customer satisfaction visitatori degli Open Day	sistema interno	U.O. Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale	U.O. Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale	U.O. Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale	U.O. Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale	Rettore - DG - Pro Rettore per la Didattica e servizi agli studenti e delegati per orientamento dei Dipartimenti	annuale	durante l'evento	soddisfazione del visitatore	rilevare il grado di attrattività dell'ateneo	stakeholder
Tirocini: <ul style="list-style-type: none"> <li>soddisfazione studenti</li> <li>soddisfazione aziende/enti</li> </ul>	CINECA	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	Presidenti di CdS, Docenti, PQA, NdV, Prorettori, DG, Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, Direttori di Dipartimento	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	didattica e supporto amministrativo	soddisfazione del servizio di supporto amministrativo, della azienda ospitante, del comportamento dello studente, della didattica relativa	studenti e aziende/enti
Rilevazione "Spot - Gradimento processo immatricolazioni	GP/CINECA	Area Dirigenziale Sistemi Informativi	Area Dirigenziale Sistemi Informativi - U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	Rettore - DG - NDV - PQA	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	valutare lo strumento informatico e la procedura	fruitori del servizio
Rilevazione "Spot" - Gradimento processo Piani di Studio	GP/CINECA	Area Dirigenziale Sistemi Informativi	Area Dirigenziale Sistemi Informativi - U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	Rettore - DG - NDV - PQA	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	valutare lo strumento informatico e la procedura	fruitori del servizio
Rilevazione "Spot" - Gradimento processo Esami di Laurea -	GP/CINECA	Area Dirigenziale Sistemi Informativi	Area Dirigenziale Sistemi Informativi - U.O. Programmazione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	Rettore - DG - NDV - PQA	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	valutare lo strumento informatico e la procedura	fruitori del servizio

Indagine	Struttura esterna	Ufficio interno di riferimento per la rilevazione	Ufficio interno di riferimento per la gestione dei risultati	Elaborazione dati	interlocutore con la Governance	Destinatari dei risultati	Periodicità di erogazione	Periodo Erogazione	Oggetto di indagine	Finalità	Destinatari dell'Indagine
			e Controllo di Gestione								
Soddisfazione Help Desk informatico	OTRS/Altro	Area Dirigenziale Sistemi Informativi	Area Dirigenziale Sistemi Informativi	Area Dirigenziale Sistemi Informativi	Area Dirigenziale Sistemi Informativi	Dirigente Area Sistemi Informativi - DG	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	valutare l'efficacia della gestione degli interventi di helpdesk	fruitori del servizio

Indagine	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.
Opinione Studenti - questionari ANVUR 1 e 3												
Rilevazione di efficacia dei servizi offerti agli studenti iscritti al primo anno												
Rilevazione di efficacia dei servizi offerti agli studenti iscritti ad anni successivi al primo												
Rilevazione dell'opinione del PTA rispetto all'efficacia dei servizi di Ateneo (Good Practice)												
Rilevazione dell'opinione di Docenti, Dottorandi, Assegnisti rispetto all'efficacia dei servizi di Ateneo (Good Practice)												
Rilevazione Benessere Organizzativo PTA												
Questionari - servizi counseling												
Questionari - servizio fasce deboli												
U-Multiranking - questionari somministrati a un campione di studenti iscritti ad alcuni Corsi di Studio oggetto di analisi												
Rilevazioni AlmaLaurea												
Profilo dei laureati – condizione occupazionale dei laureati												
Soddisfazione del sito <i>web</i> di Ateneo												
Indagine di soddisfazione dei servizi di accoglienza degli studenti per gli aspetti logistici												
Questionario/ricerca di customer satisfaction visitatori degli Open Day												
Tirocini:												
• soddisfazione studenti												
• soddisfazione aziende/enti												
Rilevazione "Spot -Gradimento processo immatricolazioni												
Rilevazione "Spot" - Gradimento processo Piani di Studio												
Rilevazione "Spot" -Gradimento processo Esami di Laurea -												
Soddisfazione Help Desk informatico												

**Allegato 2 – Nuove indagini da attivare nel triennio 2022-2024**

indagine	Oggetto di indagine	Finalità	Destinatari	Responsabile CS "ACCOUNTABLE" (promuove e coordina la rilevazione)	Incaricato CS "RESPONSIBLE" (ha in capo la gestione operativa e l'analisi dei risultati)	Strutture coinvolte e figure consultable o consulted "CONSULTABLE"
Servizi Bibliotecari	Rif. Obiettivo operativo Performance 2022 - AMM131 Progettare e applicare la procedura di monitoraggio periodico degli standard di qualità dei servizi bibliotecari compresi nella carta dei servizi di Ateneo. Articolato in cinque servizi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso e consultazione</li> <li>• Prestito esterno</li> <li>• Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti</li> <li>• Information Literacy</li> <li>• Informazioni bibliografiche e Reference</li> </ul>	Migliorare la qualità dei servizi bibliotecari	Studenti - Cittadini – Personale Docente e Tecnico Amministrativo	Dirigente Area Ricerca	Tutte le Biblioteche e le relative U.O. esclusa la U.O. Biblioteche di Ateneo	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione
Terza Missione Public Engagement - Servizi di Public Engagement	Rif. Obiettivo operativo Performance 2022 - TM151 Sviluppare e implementare un sistema di monitoraggio digitale dell'offerta culturale dell'Ateneo, volto a rilevare e misurare il grado di soddisfazione degli utenti.	Migliorare la qualità dell'offerta culturale di Ateneo	Studenti - Cittadini - Personale Docente e Tecnico Amministrativo	Dirigente Area Terza Missione	U.O. Rapporti con il Territorio e Public Engagement	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione – U.O. Analisi e Sviluppo Servizi
Servizi inerenti al Sistema Museale di Ateneo (SMA) e Archivio Storico	Il Sistema Museale cura la conservazione, la valorizzazione e la fruizione pubblica del patrimonio culturale materiale e immateriale dell'Università di Parma e promuove la realizzazione di progetti espositivi e di iniziative, anche on-line, con lo scopo di rendere sempre più accessibile il patrimonio storico, scientifico, museale e archivistico	Migliorare il livello qualitativo del sistema museale e archivistico	Studenti - Cittadini - Personale Docente e Tecnico Amministrativo	Dirigente Area Terza Missione e CSAC - Centro Studi e Archivio della Comunicazione	U.O. Sistema Museale di Ateneo e Archivio Storico - PTA CSAC	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione – U.O. Analisi e Sviluppo Servizi
Job Placement	Rif. Piano Strategico 2022-2024 Obiettivo AQ4 – Indicatore IAQ42 (Redazione del Report monitoraggio questionari Job Placement)			Dirigente Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti	U.O. Orientamento e job placement	
Post Lauream - Frequentanti MASTER	doppia vista imprese - studente			Dirigente Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti	U.O. Formazione Post Lauream - Dipartimenti	
Esami di Stato	Supporto informativo e gestione delle attività connesse agli esami di abilitazione per l'esercizio delle libere professioni			Dirigente Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti	U.O. Carriere Studenti	
Student card	Soddisfazione degli studenti in merito alla gestione della Student Card			Dirigente Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti	Area Dirigenziale Sistemi Informativi - U.O. Carriere Studenti	
Servizi e supporto agli studenti con difficoltà	Soddisfazione degli studenti in difficoltà in merito ai servizi erogati e coordinati dal Centro Accoglienza e Inclusione (CAI)			Centro Accoglienza e Inclusione (CAI)	U.O. Coordinamento del Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.)	

indagine	Oggetto di indagine	Finalità	Destinatari	Responsabile CS "ACCOUNTABLE" (promuove e coordina la rilevazione)	Incaricato CS "RESPONSIBLE" (ha in capo la gestione operativa e l'analisi dei risultati)	Strutture coinvolte e figure consultable o consulted "CONSULTABLE"
Protocollo e Gestione Documentale	Ricezione e registrazione della corrispondenza indirizzata all'Ateneo (documenti analogici e digitali). • Supporto informativo a coloro che intendono inoltrare corrispondenza all'Ateneo e sue articolazioni.			Direzione Generale	Segreteria Generale/Tecnica di Staff del Direttore Generale	
Indagine di soddisfazione degli studenti in merito alla logistica (aule, laboratori, spazi studio e biblioteche, aule informatiche ...)	Indagine di soddisfazione degli studenti in merito alla logistica (aule, laboratori, spazi studio e biblioteche, aule informatiche ...)			Dirigente Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti – Dirigente Area - Edilizia e Infrastrutture	N.D.	
Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi	Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure ad evidenza pubblica dell'Ateneo incluse le procedure di affidamento di importo superiore o inferiore alla soglia comunitaria. Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa degli appalti di lavori, beni e servizi e delle concessioni di lavori e di servizi. Il servizio inoltre fornisce informazioni sullo stato delle procedure di affidamento di appalti di lavori, beni e servizi e delle concessioni			Direzione Generale	U.O. Contratti Pubblici	
Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente	Supporto informativo relativo al pagamento di borse, premi, assegni, compensi e cedolini  Consulenza e assistenza ai soggetti esterni ai fini del corretto inquadramento fiscale e contributivo e per la compilazione della necessaria modulistica			Dirigente Area - Economico Finanziaria	U.O. Stipendi e Compensi	
Welcome Office Tecnopolo	Il Welcome Office del Tecnopolo offre un primo orientamento a chiunque manifesti fabbisogni di ricerca, sviluppo ed innovazione, fornendo supporto nella creazione di collaborazioni con gli attori della Rete Alta Tecnologia dell'Emilia-Romagna idonei a far fronte alle necessità emerse, anche in collaborazione con lo sportello Area S3 di Parma.			Dirigente Area -Terza Missione	U.O. Valorizzazione della Ricerca e Promozione dell'Innovazione	
Fundraising e crowdfunding	Promuove e cura iniziative di fundraising e crowdfunding, grazie alle quali l'Università di Parma dialoga con la cittadinanza e i donatori istituzionali e privati.			Dirigente Area -Terza Missione	U.O. Rapporti con il Territorio e Public Engagement	
Gestione carriere studenti dei corsi di formazione per gli insegnanti	Gestione adempimenti amministrativi relativi a: • procedure concorsuali immatricolazioni e iscrizioni ai corsi PF24 • corsi per il sostegno • domande di sospensione, rinuncia, rimborso tasse, conseguimento titolo, rilascio certificati e pergamene			Dirigente Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti	U.O. Formazione Post Lauream	
Erogazioni liberali	Supporto a coloro che sono interessati a ricevere informazioni sulle procedure relative a donazioni, eredità e legati a favore dell'Ateneo			Direzione Generale -	U.O. Legale e Compliance (coordinamento del servizio)	

indagine	Oggetto di indagine	Finalità	Destinatari	Responsabile CS "ACCOUNTABLE" (promuove e coordina la rilevazione)	Incaricato CS "RESPONSIBLE" (ha in capo la gestione operativa e l'analisi dei risultati)	Strutture coinvolte e figure consultable o consulted "CONSULTABLE"
Prestazioni odontoiatriche	Il servizio fornisce ai cittadini un insieme di prestazioni odontoiatriche garantendone, al contempo, la totale presa in carico sotto il profilo odontoiatrico.			Centro Universitario di Odontoiatria	Centro Universitario di Odontoiatria - Ambito amministrativo	
Rapporti con il Sistema Sanitario	Il servizio consiste nel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• garantire la corretta attuazione e gestione dei rapporti tra l'Ateneo e i soggetti, anche privati, del sistema sanitario, nonché con la Regione Emilia-Romagna</li> <li>• curare le relazioni con l'Azienda di riferimento e con le Sedi Ulteriori</li> <li>• presidiare i processi inerenti i Protocolli, gli Accordi e le Convenzioni in materia sanitaria e la relativa attuazione</li> <li>• gestire i procedimenti amministrativi relativi all'attività assistenziale e di supporto all'assistenza del personale universitario docente e tecnico-amministrativo.</li> </ul>			Dirigente Area - Personale e Organizzazione	U.O. Rapporti con il Sistema Sanitario	
Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei prestatori d'opera autonoma	Informazioni e supporto amministrativo relativamente a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure concorsuali pubbliche per il reclutamento di personale tecnico- amministrativo, dirigente a tempo indeterminato e determinato, collaboratori ed esperti linguistici</li> <li>• Mobilità in ingresso</li> <li>• Trasferimenti</li> <li>• Bandi per il reclutamento di Tecnologi a tempo determinato</li> <li>• Bandi per il conferimento di incarichi a terzi (lavoro autonomo)</li> </ul>			Dirigente Area - Personale e Organizzazione	U.O. Amministrazione Personale Tecnico Amministrativo e Organizzazione	
Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto e Assegnisti di ricerca	Informazioni e supporto amministrativo relativamente a: bandi e attività concorsuali per posti di professore universitario di I e II fascia <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bandi e attività concorsuali per RTD a) e b</li> <li>• Bandi e attività concorsuali per Assegni di ricerca</li> <li>• Stipula dei contratti di insegnamento della docenza a contratto</li> <li>• Trasferimenti in ingresso del personale docente a tempo indeterminato</li> <li>• Attività convenzionale per attivazione posti di I, II Fascia e RTD.</li> </ul>			Dirigente Area - Personale e Organizzazione	U.O. Amministrazione Personale Docente	
Servizio gestione attività del servizio civile	Informazioni e supporto amministrativo ai bandi per la selezione di operatori volontari da impiegare in progetti afferenti a programmi di intervento di Servizio civile universale da realizzarsi in Ateneo			Dirigente Area - Personale e Organizzazione	U.O. Amministrazione Personale Tecnico Amministrativo e Organizzazione	
Servizio Prevenzione e Protezione	Informazioni e supporto tecnico negli adempimenti in materia di sicurezza, prevenzione e protezione			Direzione Generale	U.O. Ambiente, Sostenibilità e Sicurezza (Prevenzione e Protezione)	