

ALLEGATO C) Risultati CS

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi ORIENTAMENTO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?	3,44	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione istituzionale e orientamento	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi BIBLIOTECHE	STUDENTI Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc.) di Ateneo?	3,8	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore sistema bibliotecario di ateneo (SBA) - polo architettura	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi BIBLIOTECHE	STUDENTI Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc.) di Ateneo?	3,8	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore sistema bibliotecario di ateneo (SBA) - polo ingegneria	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi BIBLIOTECHE	STUDENTI Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	3,68	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Unità di staff alla Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Ufficio digital library
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	3,13	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Economato	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	3,13	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	3,13	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore gestione immobiliare integrata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	3,13	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Unità di processo Collegamento tecnico Direzioni - Dipartimenti - Sedi decentrate	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	3,13	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	3,13	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	3,13	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	3,13	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		

ALLEGATO C) Risultati CS

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	3,36	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione istituzionale e orientamento	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PORTALE WEB	STUDENTI Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile?	3,74	Direzione Generale	Unità di staff Organi di governo e supporto direzionale	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RETE DATI	STUDENTI La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	2,41	Direzione Qualità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo dei processi di servizio	Ufficio gestione hardware e fonia
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABIT	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio del Lab.i.t.?	3,54	Direzione Qualità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo della didattica e della ricerca	Labit
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERNAZIONALIZZAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	3,58	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	Ufficio Relazioni Internazionali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERNAZIONALIZZAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	3,58	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERNAZIONALIZZAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	3,58	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERNAZIONALIZZAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	3,58	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERNAZIONALIZZAZIONE	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	3,58	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA STUDENTI	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	3,29	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Segreterie e Servizi agli studenti	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA STUDENTI	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	3,29	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA STUDENTI	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	3,29	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		

ALLEGATO C) Risultati CS

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA STUDENTI	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	3,29	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SEGRETERIA STUDENTI	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	3,29	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi DIRITTO ALLO STUDIO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	3,5	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Segreterie e Servizi agli studenti	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi JOB PLACEMENT	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di job placement?	3,76	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	Ufficio post lauream
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi CENTRO LINGUISTICO	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi del Centro linguistico?	4,04	Centro linguistico	Centro linguistico	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi CONCORSI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,9	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio reclutamento, servizi previdenziali e relazioni sindacali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi ASSEGNI DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,79	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	Ufficio post lauream
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,57	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	Ufficio Ricerca
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,7	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Settore Missioni e Contratti	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,7	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,7	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,7	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		

ALLEGATO C) Risultati CS

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,7	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COLLABORAZIONI DI DIDATTICA E DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,57	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio reclutamento, servizi previdenziali e relazioni sindacali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE GIURIDICA ED AMMINISTRATIVA DELLA CARRIERA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,38	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio carriere del personale, gestione orario di lavoro, Anagrafe delle prestazioni e autorizzazioni extra impiego
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RIMBORSO MISSIONI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il rimborso avviene in tempi adeguati?	3,66	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse finanziarie	Ufficio Contabilità
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RIMBORSO MISSIONI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il rimborso avviene in tempi adeguati?	3,68	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Settore Missioni e Contratti	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PAGAMENTO COMPENSI C/TERZI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,22	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio trattamenti economici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PAGAMENTO COMPENSI C/TERZI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	2,62	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio trattamenti economici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE VISITING PROFESSORS	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,53	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	Ufficio Relazioni Internazionali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO INFORMATIVO STIPENDI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,71	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio trattamenti economici
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO INFORMATIVO PENSIONI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,56	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio reclutamento, servizi previdenziali e relazioni sindacali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO CONSULENZE GIURIDICHE E CONTENZIOSI LEGALI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,49	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore Affari legali	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ACQUISTO BENI E SERVIZI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? L'attività è svolta in tempi adeguati? Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata?	3,44	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Economato	

ALLEGATO C) Risultati CS

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ACQUISTO BENI E SERVIZI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? L'attività è svolta in tempi adeguati? Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata?	3,57	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Settore Approvvigionamenti, Gare e Appalti	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La procedura di segnalazione del guasto è chiara? Gli interventi sono risolutivi? Gli interventi avvengono in tempi adeguati?	2,71	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore gestione immobiliare integrata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La procedura di segnalazione del guasto è chiara? Gli interventi sono risolutivi? Gli interventi avvengono in tempi adeguati?	2,71	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli ambienti sono puliti?	3,84	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore gestione immobiliare integrata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli ambienti sono puliti?	3,84	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli spazi/aule sono facilmente identificabili?	4,05	Direzione Generale	Settore Servizi tecnici	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il riscaldamento è confortevole?	3,64	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore gestione immobiliare integrata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il riscaldamento è confortevole?	3,64	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il raffrescamento è confortevole?	3,46	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore gestione immobiliare integrata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il raffrescamento è confortevole?	3,46	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3,47	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Unità di processo Collegamento tecnico Direzioni - Dipartimenti - Sedi decentrate	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3,47	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		

ALLEGATO C) Risultati CS

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3,47	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3,47	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3,47	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,32	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore gestione immobiliare integrata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,47	Direzione Generale	Unità di processo Collegamento tecnico Direzioni - Dipartimenti - Sedi decentrate	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI I servizi postali sono adeguati?	3,47	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Economato	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE E INTERVENTI SU PATRIMONIO IMMOBILIARE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,11	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE EVENTI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La promozione di attività culturali ed eventi è chiara?	4,12	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione istituzionale e orientamento	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il sito dell'Ateneo è facilmente navigabile?	3,75	Direzione Generale	Unità di staff Organi di governo e supporto direzionale	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PROMOZIONE IMMAGINE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI L'immagine dell'Ateneo è valorizzata? La modalità di promozione dell'immagine è adeguata?	3,88	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione istituzionale e orientamento	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE SU SOCIAL NETWORK	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Livello di soddisfazione rispetto a: Facebook, Twitter, You Tube	3,76	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione istituzionale e orientamento	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE SU SOCIAL NETWORK	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Livello di soddisfazione rispetto a: Facebook, Twitter, You Tube	3,76	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Segreterie e Servizi agli studenti (Gruppo social media)	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RETE DATI CABLATA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La connessione di rete è sempre disponibile? La velocità di rete è adeguata?	4,52	Direzione Qualità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo dei processi di servizio	Ufficio gestione hardware e fonia

ALLEGATO C) Risultati CS

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi POSTA ELETTRONICA E ALTRI SERVIZI CLOUD (Web conference, Storage....)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI La dimensione della casella di posta è sufficiente? L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? La funzionalità dei servizi cloud è adeguata?	4,68	Direzione Generale	Unità di staff Organi di governo e supporto direzionale	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI L'assistenza ricevuta è risolutiva? L'assistenza avviene in tempi adeguati	3,97	Direzione Qualità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo dei processi di servizio	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI L'assistenza ricevuta è risolutiva? L'assistenza avviene in tempi adeguati	3,97	Direzione Qualità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo della didattica e della ricerca	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI L'assistenza ricevuta è risolutiva? L'assistenza avviene in tempi adeguati	3,97	Direzione Generale	Unità di staff Organi di governo e supporto direzionale	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE AMMISSIONI (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato, dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,97	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Segreterie e Servizi agli studenti	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE AMMISSIONI (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato, dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,17	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE AMMISSIONI (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato, dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,17	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE AMMISSIONI (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato, dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,17	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE AMMISSIONI (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato, dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,17	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPELLI DI ESAME E APPELLI DI LAUREA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto alla gestione dell'allocazione delle aule degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato	4,23	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Segreterie e Servizi agli studenti	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPELLI DI ESAME E APPELLI DI LAUREA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto alla gestione dell'allocazione delle aule degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato	4,23	Direzione Generale	Unità di staff Segreteria di Rettorato e Direzione Generale	

ALLEGATO C) Risultati CS

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPELLI DI ESAME E APPELLI DI LAUREA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto alla gestione dell'allocazione delle aule degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato	4	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPELLI DI ESAME E APPELLI DI LAUREA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto alla gestione dell'allocazione delle aule degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato	4	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPELLI DI ESAME E APPELLI DI LAUREA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto alla gestione dell'allocazione delle aule degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato	4	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPELLI DI ESAME E APPELLI DI LAUREA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto alla gestione dell'allocazione delle aule degli appelli d'esame è adeguato? Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato	4	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DIDATTICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli spazi sono adeguati? [Le attrezzature sono adeguate? [Il supporto tecnico è adeguato? Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	3,38	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DIDATTICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli spazi sono adeguati? [Le attrezzature sono adeguate? [Il supporto tecnico è adeguato? Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	3,38	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DIDATTICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli spazi sono adeguati? [Le attrezzature sono adeguate? [Il supporto tecnico è adeguato? Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	3,38	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DIDATTICI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Gli spazi sono adeguati? [Le attrezzature sono adeguate? [Il supporto tecnico è adeguato? Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	3,38	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi TIROCINI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,18	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione istituzionale e orientamento	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi TIROCINI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,18	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	Ufficio post lauream

ALLEGATO C) Risultati CS

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi TIROCINI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,88	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi TIROCINI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,88	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi TIROCINI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,88	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi TIROCINI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,88	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi ESAMI DI STATO	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,9	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Segreterie e Servizi agli studenti	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi OFFERTA FORMATIVA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,76	Direzione Qualità e Innovazione	Settore Pianificazione e Valutazione	Ufficio supporto AQ
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi OFFERTA FORMATIVA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,81	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi OFFERTA FORMATIVA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,81	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi OFFERTA FORMATIVA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,81	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi OFFERTA FORMATIVA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,81	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PROCEDURE AQ CDS	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,54	Direzione Qualità e Innovazione	Settore Pianificazione e Valutazione	Ufficio supporto AQ

ALLEGATO C) Risultati CS

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INFO SU BANDI E FINANZIAMENTI A LIVELLO NAZIONALE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le informazioni fornite sono chiare? Il servizio risponde alle esigenze di ricerca? Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati?	4,21	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INFO SU BANDI E FINANZIAMENTI A LIVELLO INTERNAZIONALE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le informazioni fornite sono chiare? Il servizio risponde alle esigenze di ricerca? Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati?	4,18	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi STESURA PROPOSTA DI PROGETTO BANDI NAZIONALI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,92	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	Ufficio Ricerca
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi STESURA PROPOSTA DI PROGETTO BANDI INTERNAZIONALI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,75	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	Ufficio Relazioni Internazionali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PROGETTI NAZIONALI (Budget, Rendicontazione)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,43	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	Ufficio Ricerca
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PROGETTI NAZIONALI (Budget, Rendicontazione)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,11	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Settore Progetti di ricerca, Convenzioni e Prestazioni conto terzi	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PROGETTI INTERNAZIONALI (Budget, Rendicontazione)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,42	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	Ufficio Ricerca
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PROGETTI INTERNAZIONALI (Budget, Rendicontazione)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,17	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Settore Progetti di ricerca, Convenzioni e Prestazioni conto terzi	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PROPRIETA' INTELLETTUALE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,81	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	Ufficio ILO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi VALORIZZAZIONE DELLA RICERCA (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,38	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	Ufficio ILO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi (CATALOGO/ARCHIVIO RICERCA)	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,03	Direzione Qualità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo della didattica e della ricerca	Ufficio processi ricerca e SBA
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto tecnico è adeguato?	3,08	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		

ALLEGATO C) Risultati CS

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto tecnico è adeguato?	3,08	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto tecnico è adeguato?	3,08	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi LABORATORI DI RICERCA	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il supporto tecnico è adeguato?	3,08	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO AMMINISTRATIVO SCUOLA DI DOTTORATO	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Si ritiene complessivamente soddisfatto?	3,63	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Ricerca e Relazioni internazionali	Ufficio post lauream
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO IN PRESENZA PRESSO LE BIBLIOTECHE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile? Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo? Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati?	3,47	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore sistema bibliotecario di ateneo (SBA) - polo architettura	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO IN PRESENZA PRESSO LE BIBLIOTECHE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile? Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo? Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati?	3,47	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore sistema bibliotecario di ateneo (SBA) - polo ingegneria	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi OPERAZIONI ONLINE BIBLIOTECHE	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure di accesso al prestito sono chiare? e procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare? Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili? Le risorse elettroniche disponibili sono complete? Il supporto on-line avviene in tempi adeguati?	3,63	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Unità di staff alla Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Ufficio digital library
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERBIBLIOTECARI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure di accesso sono chiare? I tempi di attesa sono adeguati?	3,25	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore sistema bibliotecario di ateneo (SBA) - polo architettura	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERBIBLIOTECARI	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Le procedure di accesso sono chiare? I tempi di attesa sono adeguati?	3,25	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore sistema bibliotecario di ateneo (SBA) - polo ingegneria	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE GIURIDICA ED AMMINISTRATIVA DELLA CARRIERA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,57	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio carriere del personale, gestione orario di lavoro, Anagrafe delle prestazioni e autorizzazioni extra impiego
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RIMBORSO MISSIONI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il rimborso avviene in tempi adeguati?	3,48	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse finanziarie	Ufficio Contabilità
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RIMBORSO MISSIONI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il rimborso avviene in tempi adeguati?	3,04	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Settore Missioni e Contratti	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO INFORMATIVO PENSIONI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	4	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio reclutamento, servizi previdenziali e relazioni sindacali

ALLEGATO C) Risultati CS

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO CONSULENZE GIURIDICHE E CONTENZIOSI LEGALI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,17	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore Affari legali	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ACQUISTO BENI E SERVIZI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le procedure sono chiare? L'attività è svolta in tempi adeguati? Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata?	3,14	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Economato	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO ACQUISTO BENI E SERVIZI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le procedure sono chiare? L'attività è svolta in tempi adeguati? Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata?	3,29	Centro dei Servizi amministrativo-contabili	Settore Approvvigionamenti, Gare e Appalti	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi INTERVENTI DI MANUTENZIONE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La procedura di segnalazione del guasto è chiara? Gli interventi sono risolutivi? Gli interventi avvengono in tempi adeguati?	3,15	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore gestione immobiliare integrata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Gli ambienti sono puliti?	3,58	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore gestione immobiliare integrata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Gli spazi/aule sono facilmente identificabili?	3,16	Direzione Generale	Unità di processo Collegamento tecnico Direzioni - Dipartimenti - Sedi decentrate	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Il riscaldamento è confortevole?	3,65	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore gestione immobiliare integrata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Il raffrescamento è confortevole?	3,71	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore gestione immobiliare integrata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata?	3,44	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,09	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore gestione immobiliare integrata	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,09	Direzione Generale	Unità di processo Collegamento tecnico Direzioni - Dipartimenti - Sedi decentrate	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,09	Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,09	Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,09	Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La sicurezza di persone e cose è adeguata?	3,09	Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura		
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO I servizi postali sono adeguati?	3,8	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Economato	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GENERALI E LOGISTICA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO I servizi di protocollo sono adeguati?	4,2	Direzione Affari Generali, Servizi Bibliotecari e Legali	Settore Affari generali	Ufficio gestione flussi documentali
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE E INTERVENTI SU PATRIMONIO IMMOBILIARE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le procedure sono chiare? Il supporto fornito è utile? Il supporto avviene in tempi adeguati?	2,78	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Servizi tecnici	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE EVENTI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La promozione di attività culturali ed eventi è chiara?	3,49	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione istituzionale e orientamento	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE PORTALE WEB	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Il sito dell'Ateneo è facilmente navigabile?	3,62	Direzione Generale	Unità di staff Organi di governo e supporto direzionale	

ALLEGATO C) Risultati CS

Tipo obiettivo	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	INDICATORI	RISULTATI (Scala da 1 a 6)	STRUTTURA I LIVELLO	STRUTTURA II LIVELLO	STRUTTURA III LIVELLO
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi PROMOZIONE IMMAGINE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO L'immagine dell'Ateneo è valorizzata? La modalità di promozione dell'immagine è adeguata?	3,67	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione istituzionale e orientamento	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi COMUNICAZIONE SU SOCIAL NETWORK	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Livello di soddisfazione rispetto a: Facebook, Twitter, You Tube	3,3	Direzione Generale	Unità di staff Comunicazione istituzionale e orientamento	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi RETE DATI CABLATA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La connessione di rete è sempre disponibile? La velocità di rete è adeguata?	3,87	Direzione Qualità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo dei processi di servizio	Ufficio gestione hardware e fonia
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi POSTA ELETTRONICA E ALTRI SERVIZI CLOUD (Web conference, Storage....)	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La dimensione della casella di posta è sufficiente? L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? La funzionalità dei servizi cloud è adeguata?	4,42	Direzione Generale	Unità di staff Organi di governo e supporto direzionale	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPLICATIVI GESTIONALI (Contabilità, studenti, personale....)	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La connessione agli applicativi è sempre disponibile? La velocità di risposta degli applicativi è adeguata? Le procedure di utilizzo sono chiare? La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo?	3,8	Direzione Qualità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo dei processi di servizio	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi APPLICATIVI GESTIONALI (Contabilità, studenti, personale....)	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO La connessione agli applicativi è sempre disponibile? La velocità di risposta degli applicativi è adeguata? Le procedure di utilizzo sono chiare? La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo?	3,8	Direzione Qualità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo della didattica e della ricerca	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO L'assistenza ricevuta è risolutiva? L'assistenza avviene in tempi adeguati	3,29	Direzione Qualità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo dei processi di servizio	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO L'assistenza ricevuta è risolutiva? L'assistenza avviene in tempi adeguati	3,29	Direzione Qualità e Innovazione	Settore controllo di gestione e miglioramento continuo della didattica e della ricerca	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi HELPDESK INFORMATICO	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO L'assistenza ricevuta è risolutiva? L'assistenza avviene in tempi adeguati	3,29	Direzione Generale	Unità di staff Organi di governo e supporto direzionale	
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO SISTEMA INFORMATICO-CONTABILE	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le informazioni fornite sono chiare? Le informazioni fornite sono utili? Il supporto avviene in tempi adeguati?	2,35	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse finanziarie	Ufficio Bilancio
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi GESTIONE FISCALE E NORMATIVA DI GESTIONE FINANZIARIA	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le informazioni fornite sono chiare? Le informazioni fornite sono utili? Il supporto avviene in tempi adeguati?	2,24	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse finanziarie	Ufficio Fiscalità
customer satisfaction	Miglioramento gradimento servizi SUPPORTO INFORMATICO STIPENDI	PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO Le Le informazioni fornite sono chiare? I tempi di risposta sono adeguati?	3,97	Direzione Gestione Risorse e Servizi Istituzionali	Settore Risorse Umane	Ufficio trattamenti economici