

Allegato 2 al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2023 - Modello di misurazione della *customer satisfaction*

La valutazione partecipativa – Le indagini di customer satisfaction

L'art. 5 del D.lgs. 74/2017 ha modificato l'art. 7 del D.lgs. 150/2009, stabilendo che i cittadini e gli utenti finali partecipino al processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione, secondo le indicazioni degli artt. 8 e 19-bis del D.lgs. 150/2009.

Le Linee Guida n. 4/2019, emanate nel novembre 2019 dal Dipartimento della Funzione Pubblica, definiscono gli indirizzi metodologici di riferimento per l'attivazione di modalità di coinvolgimento attivo degli utenti nei processi valutativi. Al fine di attivare processi che mirino al miglioramento continuo dei servizi erogati agli utenti esterni ed interni e dare al contempo piena attuazione ai principi di efficienza, efficacia ed economicità, è necessario dotarsi di modelli e strumenti di valutazione partecipativa, integrati nel ciclo della performance e recepiti nel Sistema di misurazione e valutazione della performance.

La valutazione partecipativa, integrata nel ciclo della performance, rappresenta un tassello del processo di ri-progettazione in chiave migliorativa dei servizi e/o delle attività, che tengano conto delle esigenze e delle aspettative dell'utente, al fine di creare valore pubblico.

Nel presente allegato sono riportati per ciascuna Area dell'Amministrazione, per gli uffici in Staff alla Direzione Generale e per i Dipartimenti gli obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi erogati definiti per gli anni 2022-2023 -2024.

Nel Piano Integrato delle attività e dell'organizzazione (PIAO) 2022-2024 è stata assegnato un obiettivo di *customer satisfaction*, relativo ai servizi erogati, a tutte le strutture, in collegamento con l'obiettivo del Piano Strategico "Favorire la sostenibilità economico-finanziaria, l'efficienza e l'efficacia, anche attraverso la digitalizzazione e la dematerializzazione dei processi." Per valutare il grado di efficacia dei servizi viene preso in considerazione l'indicatore calcolato analizzando il grado di soddisfazione sui servizi degli utenti.

Si riporta di seguito una sintetica descrizione delle Indagini utilizzate. Al fine di rendere trasparente il sistema di valutazione della *customer satisfaction* si riportano, per ciascuna struttura, gli item considerati ai fini della valutazione.

Indagine	Struttura del questionario	Metodologia di somministrazione	Frequenza
Rilevazione Indagine Good Practice rivolta a Docenti, Assegniste, Assegnisti Dottorandi e Dottorandi - definita nell'ambito del Progetto Good Practice in collaborazione con il Politecnico di Milano.	Complessivamente si rilevano domande relative a: - Amministrazione e gestione del personale - Approvvigionamenti e servizi logistici - Comunicazione - Sistemi Informatici - Supporto alla	Questionario somministrato on line tramite invio per e-mail del link per la rilevazione. Sono previste inizialmente delle domande filtro per verificare	Annuale: febbraio -marzo

Indagine	Struttura del questionario	Metodologia di somministrazione	Frequenza
	Didattica - Supporto alla Ricerca	l'effettivo utilizzo dei servizi e, al termine, delle domande di controllo sulla soddisfazione complessiva. Sono previste delle domande sulla soddisfazione complessiva sui servizi. Valutazione per ciascuna domanda su scala Likert da 1- 6.	
Indagine Good Practice rivolta al Personale Tecnico Amministrativo definita nell'ambito del Progetto Good Practice in collaborazione con il Politecnico di Milano	Complessivamente si rilevano domande relative a: - Amministrazione e gestione del personale - Approvvigionamenti e servizi logistici - Comunicazione - Sistemi Informatici - Contabilità		Annuale: febbraio -marzo
Indagine Good Practice per le studentesse e gli studenti iscritti al I^ anno e agli anni successivi al I^ definita nell'ambito del Progetto Good Practice in collaborazione con il Politecnico di Milano	Complessivamente si rilevano domande relative a: - Orientamento - Internazionalizzazione - Servizi generali, infrastruttura e logistica - Comunicazione - Sistemi Informatici - Servizi Segreteria - Servizi Bibliotecari		Annuale: giugno-luglio

Di seguito, sono riportati per ciascuna Area e Ufficio:

- le domande selezionate del questionario somministrato nell'ambito del Progetto Good Practice;
- i rispondenti alle domande selezionate suddivisi per categoria di appartenenza (studenti del primo anno; studenti degli anni successivi; personale tecnico amministrativo; personale docente e ricercatore, dottorandi e assegnisti);
- gli obiettivi di miglioramento/mantenimento della qualità dei servizi erogati, espressi con i relativi valori attesi per il 2022-2023-2024 (rif. Piano Strategico pag. 55);

AREE/Uffici	DOMANDE QUESTIONARIO	RISPONDENTI	Target 2022	Target 2023	Target 2024
Direzione Generale - Divisione Avvocatura e affari giuridico - legali - Affari legali e giuridici - Procedimenti disciplinari - Segreteria	In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall' Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Docenti, Dottorandi, Assegnisti	4,1	4,3	4,5

AREE/Uffici	DOMANDE QUESTIONARIO	RISPONDENTI	Target 2022	Target 2023	Target 2024
del Rettore - Supporto agli organi collegiali e procedure elettorali - Sviluppo e gestione dei progetti strategici - DPO- Privacy e protezione dati	In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi [Indichi il livello di soddisfazione]	Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario	4,1	4,3	4,5
Comunicazione, relazioni con il pubblico e rapporti istituzionali	In riferimento ai servizi di comunicazione [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Docenti, Dottorandi, Assegnisti	4,1	4,3	4,5
	In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo [Indichi il livello di soddisfazione]		4,1	4,3	4,5
	In riferimento ai servizi di comunicazione [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario	4,1	4,3	4,5
	In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo [Indichi il livello di soddisfazione]		4,1	4,3	4,5
	Media di In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?]	Studenti I anno	4,1	4,3	4,5
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	Studenti anni successivi	4,1	4,3	4,5
Ricerca e qualità	Complessivamente, in riferimento al supporto alla ricerca [Indichi il livello di soddisfazione]	Docenti, Dottorandi, Assegnisti	4,1	4,3	4,5
Trasferimento tecnologico e terza missione	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di job placement?	Studenti anni successivi	4,1	4,3	4,5
Centro servizi sistemi informativi di gestione e supporto al RTD e al DPO - Supporto e amministrazione sistemi informatici - Infrastrutture, reti e sviluppo applicativo - gestione documentale e archivi	In riferimento ai sistemi informatici [Si ritiene complessivamente soddisfatto/a]	Docenti, Dottorandi, Assegnisti	4,1	4,3	4,5
	In riferimento ai sistemi informatici [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario	4,1	4,3	4,5
	Media di In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	Studenti I anno	4,1	4,3	4,5
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	Studenti anni successivi	4,1	4,3	4,5

AREE/Uffici	DOMANDE QUESTIONARIO	RISPONDENTI	Target 2022	Target 2023	Target 2024
Sistema Bibliotecario di Ateneo - Divisione sistema bibliotecario di Ateneo e coordinamento - Uffici per l'erogazione dei sistemi bibliotecari - Ufficio acquisizioni delle risorse bibliografiche	In riferimento al servizio bibliotecario [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Docenti, Dottorandi, Assegnisti	4,1	4,3	4,5
	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei Biblioteche di Ateneo?]	Studenti I anno	4,1	4,3	4,5
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	Studenti anni successivi	4,1	4,3	4,5
Area Pianificazione Integrata, controllo strategico e organizzazione - Pianificazione strategica integrata, misurazione, valutazione e controllo	In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Docenti, Dottorandi, Assegnisti	4,1	4,3	4,5
	In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario	4,1	4,3	4,5
Reclutamento, carriere e gestione del personale docente	In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Docenti, Dottorandi, Assegnisti	4,1	4,3	4,5
Reclutamento, gestione e benessere organizzativo del PTAB	In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario	4,1	4,3	4,5
Area Bilancio e fiscalità - Bilancio e gestione finanziaria -Stipendi e adempimenti fiscali	In riferimento al supporto alla contabilità [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario	4,1	4,3	4,5
Area appalti, edilizia e sostenibilità - Appalti,contratti ed economato - Edilizia e logistica - Gestione del patrimonio immobiliare ed efficientamento energetico - Salute, prevenzione e sicurezza	In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi di campus [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario	4,1	4,3	4,5
	Media di Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi di campus [Indichi il livello di soddisfazione]	Docenti, Dottorandi, Assegnisti	4,1	4,3	4,5
	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle infrastrutture e servizi di campus]	Studenti I anno	4,1	4,3	4,5
	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità di Infrastrutture e servizi di campus ?]	Studenti anni successivi	4,1	4,3	4,5
Area Didattica e servizi agli studenti e Divisione	In riferimento al supporto alla didattica [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Docenti, Dottorandi, Assegnisti	4,1	4,3	4,5

AREE/Uffici	DOMANDE QUESTIONARIO	RISPONDENTI	Target 2022	Target 2023	Target 2024
qualità della didattica e servizi agli studenti	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]	Studenti I anno	4,1	4,3	4,5
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	Studenti I anno	4,1	4,3	4,5
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	Studenti anni successivi	4,1	4,3	4,5
	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]	Studenti anni successivi	4,1	4,3	4,5
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	Studenti anni successivi	4,1	4,3	4,5
Alta formazione	In riferimento al supporto alla didattica [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Docenti, Dottorandi, Assegnisti	4,1	4,3	4,5
Mobilità e relazioni internazionali	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	Studenti anni successivi	4,1	4,3	4,5
Orientamento e servizi agli studenti	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	Studenti I anno	4,1	4,3	4,5
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	Studenti anni successivi	4,1	4,3	4,5
Segreterie studenti e offerta formativa	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]	Studenti I anno	4,1	4,3	4,5
	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]	Studenti anni successivi	4,1	4,3	4,5
Strutture dipartimentali e di raccordo	In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi. [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	Docenti, Dottorandi, Assegnisti	4,1	4,3	4,5
	Media valutazione su servizi in riferimento ai macroservizi analizzati	Studenti I anno	4,1	4,3	4,5
	Media valutazione su servizi in riferimento ai macroservizi analizzati	Studenti anni successivi	4,1	4,3	4,5
	In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi [Indichi il livello di soddisfazione]	Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario	4,1	4,3	4,5