

INDICATORI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA



INDICATORI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA

N	INDICATORI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA 2025	RAZIONALI QUALITATIVI	PESO %	AZIONI	ALTRE STRUTTURE COINVOLTE	INDICATORI E TARGET	RIF. PIAO	PUNTEGGIO VALUTAZIONE (DA 0 A 5)	QUANT./QUAL.	SCADENZA
1	Livello di soddisfazione degli studenti, dei docenti e del personale TAB rilevata tramite l'indagine di customer satisfaction relativa alla struttura di competenza	L'Università degli Studi di Palermo effettua indagini di Customer Satisfaction, rivolte ai principali stakeholder (studenti, docenti e personale TAB), al fine di valutare l'efficacia dei servizi tecnici e amministrativi erogati dalle strutture dell'Ateneo. Attraverso la rilevazione di customer satisfaction si raccolgono informazioni sul grado di soddisfazione e sulle aspettative dell'utente e sulla percezione della qualità dei servizi, attraverso cui rafforzare la relazione e l'ascolto dei cittadini e, soprattutto, per riprogettare i processi e le procedure per l'erogazione dei servizi	50%	<ul style="list-style-type: none"> Avvio rilevazione della customer satisfaction (studenti, docenti e personale TAB) tramite piattaforma informatica Monitoraggio e analisi dei risultati rilevati 	Tutte le Aree Dirigenziali e le Strutture Decentrate	<p>Livello di soddisfazione degli studenti, dei docenti e del personale TAB rilevata tramite l'indagine di customer satisfaction relativa ai servizi dell'Area di competenza</p> <p>Target = 3</p> <p>N.B. Il punteggio complessivo della struttura sarà calcolato con la media dei punteggi rilevati per i servizi erogati</p>	SOTTOSEZIONE PERFORMANCE	<p>L'assegnazione del punto corrisponde ad un valore dell'indicatore di Scostamento (S), calcolato nel modo seguente: $S = [(Target - Risultato) / Target] * 100$</p> <p>Punti 0: $S \geq 40\%$; Punti 1: $30\% \leq S < 40\%$; Punti 2: $20\% \leq S < 30\%$; Punti 3: $10\% \leq S < 20\%$; Punti 4: $0 \leq S < 10\%$; Punti 5: $S < 0$.</p>	Quantitativo	31/12/2025

INDICATORI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA

N	OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA 2025	RAZIONALI QUALITATIVI	PESO %	AZIONI	ALTRE STRUTTURE COINVOLTE	INDICATORI E TARGET	RIF. PIAO	PUNTEGGIO VALUTAZIONE (DA 0 A 5)	QUANT./QUAL.	SCADENZA
2	Ottimizzare la comunicazione in modo strutturato tra Aree dirigenziali e Strutture decentrate	- Miglioramento della coerenza e continuità nella condivisione delle strategie di Ateneo e relativa attuazione, per potenziare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa	50%	<ul style="list-style-type: none"> · Programmazione degli incontri · Definizione del cronoprogramma degli incontri · Condivisione delle strategie e realizzazione degli obiettivi 	Tutte le Aree Dirigenziali e le Strutture Decentrate	<p>Organizzare due incontri all'anno con le Strutture Decentrate al fine di favorire il coordinamento tra l'Area e le Strutture Decentrate interessate</p> <p>TARGET: 2 Report (uno per ciascun incontro) indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data - Nr Partecipanti - Modalità di svolgimento - Durata - Tematiche affrontate 	SOTTOSEZIONE PERFORMANCE	<p>Punti 0: 0 incontri</p> <p>Punti 1: 1 incontro entro il 31/12/2025</p> <p>Punti 2: 1 incontro entro il 30/09/2025</p> <p>Punti 3: 1 incontro entro il 30/06/2025</p> <p>Punti 4: 2 incontri entro il 31/12/2025</p> <p>Punti 5: 1 incontro entro il 30/06/2025 e 1 incontro entro il 31/12/2025</p>	Quantitativo	31/12/2025