TABELLA B

OBIETTIVI INDIVIDUALI E DI GRUPPO 2019

Al personale tecnico amministrativo di tutte le strutture è attribuito per il 2019 l'obiettivo *27. Migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza esterna ed interna* definito nella sezione LA PERFORMANCE INDIVIDUALE e nell' ALLEGATO TECNICO del *Piano integrato*, disponibile all'indirizzo:
https://intranet.unige.it/personale/Sistemadivalutazionedelpersonaletecnicoamministrativo.html

di seguito riportato:

N.	OBIETTIVO	INDICATORE	VALORE INIZIALE	TARGET 2019
27	Migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza esterna ed interna	Individuazione di correttivi e miglioramenti ai servizi in base agli indici di customer satisfaction	NO	Target: SI (individuazione correttivi e miglioramenti ai servizi offerti) entro il 31.12.2019 Livello di performance: Eccellenza: 3 proposte di correzione/miglioramento servizi (per struttura) = 100% Standard: 2 proposte di correzione/miglioramento servizi (per struttura) = 85% Soglia: 1 proposta di correzione/miglioramento servizi (per struttura) = 70% Obiettivo non raggiunto: nessuna proposta di correzione/miglioramento servizi (per struttura) entro il termine = 0%

Esso prevede che sia svolta, sotto la coordinazione del dirigente e dei titolari di posizione organizzativa presso la struttura, un'analisi degli esiti del questionario annuale di customer satisfaction somministrato dall'Area Direzionale a studenti, docenti, direttori di Dipartimento, presidi di Scuola e presidenti di Centro, responsabili di progetto e coordinatori di corso di studio, organi di governo, dirigenti e personale tecnico amministrativo, o altre indagini sulla soddisfazione dell'utenza esterna ed interna in relazione servizi erogati, anche svolte ad hoc direttamente dalla struttura erogante, o altri indicatori di qualità, e che siano individuati correttivi e miglioramenti dei servizi, e definito un piano di applicazione. Le specifiche tecniche dell'indicatore sono definite nell' ALLEGATO TECNICO.

Come previsto dal *Sistema di Misurazione e valutazione della performance*, l'obiettivo costituisce obiettivo individuale per chi riveste un incarico di responsabilità (Capi Servizio, Capi Settore, Capi Ufficio, Responsabili di Sportello, Direttori di Biblioteca, Direttori di Centro servizi, Responsabili amministrativi ed equiparati, Coordinatori tecnici), e obiettivo di gruppo per il restante personale.
Tale assegnazione è tesa a favorire la collaborazione e il lavoro di gruppo rispetto alla frammentazione delle attività e alla competizione.

In particolare, a seconda della categoria di appartenenza e del ruolo organizzativo rivestito dal personale, la partecipazione individuale e di gruppo al raggiungimento dell'obiettivo è così declinata:

RUOLO ORGANIZZATIVO	TIPOLOGIA OBIETTIVO	ATTIVITA' RICHIESTA
Dirigenti	Individuale	Costituzione di gruppi di lavoro all'interno dell'Area o presso le Strutture fondamentali. Coordinamento generale dell'attività di analisi condivisa degli esiti del questionario annuale di customer satisfaction, di altre indagini sulla soddisfazione dell'utenza o di indicatori di qualità del servizio. Disposizione dello svolgimento di eventuali indagini ad hoc sulla soddisfazione dell'utenza o rilevazione indicatori di qualità dei servizi.

		Verifica delle relazioni dei gruppi di lavoro sulle criticità individuate e della validità delle proposte di correttivi/miglioramenti presentate. Definizione di un piano di applicazione. Presentazione delle proposte al Direttore Generale entro il 31.12.2019.
Personale di categoria D e EP con incarico (Capo Servizio, Capo Settore, Capo Ufficio, Responsabile di Sportello, Responsabile Amministrativo, Direttore di Biblioteca, Direttore di Centro, Coordinatore tecnico)	Individuale	Coordinamento dei gruppi di lavoro all'interno della struttura di competenza. Coordinamento dell'attività di analisi condivisa degli esiti del questionario annuale di customer satisfaction, di altre indagini sulla soddisfazione dell'utenza o di indicatori di qualità dei servizi offerti. Svolgimento di eventuali indagini ad hoc sulla soddisfazione dell'utenza o rilevazione indicatori di qualità dei servizi. Presentazione al dirigente di una relazione contenente proposte di di correttivi/miglioramenti dei servizi di competenza.
Restante Personale	Di gruppo	Partecipazione ai gruppi di lavoro per l'analisi condivisa degli esiti del questionario annuale di customer satisfaction, di altre indagini sulla soddisfazione dell'utenza o di indicatori di qualità dei servizi offerti. Contributo all'attività di analisi delle criticità. Contributo all'individuazione di proposte di correttivi/miglioramenti dei servizi.

Gli esiti del questionario annuale di customer satisfaction, in via di somministrazione, saranno forniti dall'Area Direzionale appena disponibili.