

2026

INDICATORI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA RELATIVI ALLA SINGOLA UNITA' ORGANIZZATIVA DI DIRETTA
RESPONSABILITA'



Università
degli Studi
di Palermo

ALLEGATO 4

PIAO 2026-2028



INDICATORI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA RELATIVI ALLA SINGOLA UNITA' ORGANIZZATIVA DI DIRETTA RESPONSABILITA'

N	INDICATORI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA RELATIVI ALLA SINGOLA UNITA' ORGANIZZATIVA DI DIRETTA RESPONSABILITA' 2026	RAZIONALI QUALITATIVI	PESO %	AZIONI	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	100%	- Avvio di azioni volte ad aumentare la partecipazione di studenti, docenti e personale TAB - Avvio rilevazione della customer satisfaction (studenti, docenti e personale TAB) tramite piattaforma informatica - Monitoraggio e analisi dei risultati rilevati	Tutte le strutture di competenza di personale EP	Livello di soddisfazione degli studenti, dei docenti e del personale TAB rilevata tramite l'indagine di customer satisfaction relativa ai servizi erogati dalla struttura di competenza Target = 3 N.B. Il punteggio relativo alla struttura di competenza sarà calcolato con la media dei punteggi rilevati per i servizi erogati	SOTTOSEZIONE PERFORMANCE	L'assegnazione del punto corrisponde ad un valore dell'indicatore di Scostamento (S), calcolato nel modo seguente: $S = [(Target - Risultato) / Target] * 100$ 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: $S < 0$.	Quantitativo	31/12/2026