



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
FEDERICO II



Politecnico
di Bari



Quarta edizione delle giornate di incontro con i Nuclei di Valutazione

Sessione II

Ascolto dell'utenza nella valutazione della performance organizzativa

Dott.ssa Delia Stallone, Ufficio

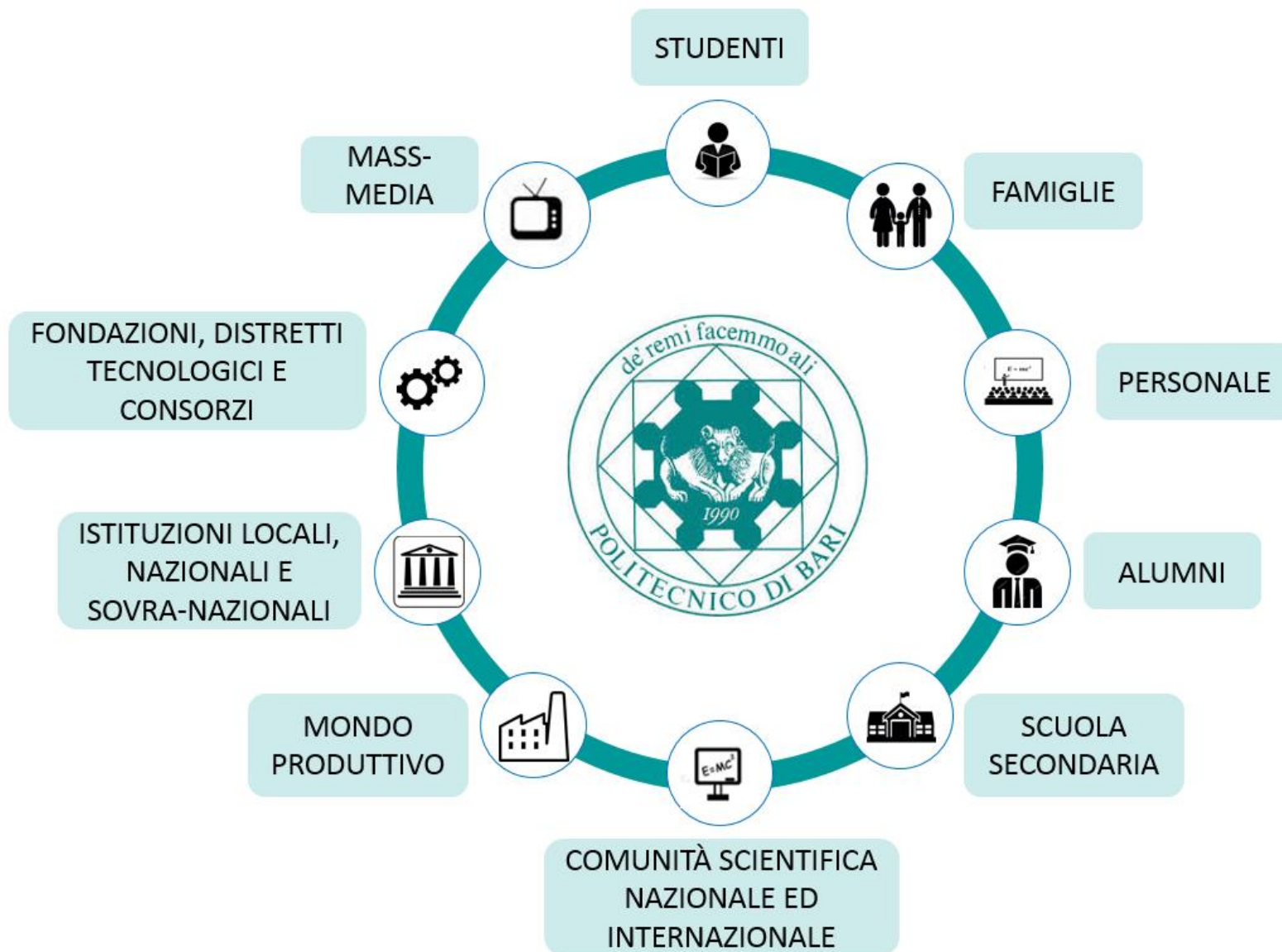
Pianificazione e Valutazione

Prof. Guido Capaldo, Coordinatore

NVA

Roma 28 Febbraio 2019

1. Quali sono gli Utenti del Politecnico di Bari?



2. COME VENGONO RECEPITE LE ISTANZE? A) GLI STUDENTI

Già da tempo e in anticipo rispetto ad altri enti **gli studenti**, attraverso i loro rappresentanti, sono entrati all'interno degli **organi di governo e di valutazione**. Al fine di ottenere un costante miglioramento dei livelli di servizio si dovrebbe puntare a diffondere maggiormente agli studenti tutti gli strumenti disponibili negli atenei per far valere la loro opinione.

Rilevazione sistematica del grado di soddisfazione anche rispetto ad alcuni servizi amministrativo-gestionali.

**Indagini di
Customer Satisfaction**

- **questionario *Good Practice***
- **altri questionari a livello locale** (ad esempio i questionari sulle attività di tirocinio, orientamento, *job placement* e segreterie studenti.)

Sistema AVA

**- COMMISSIONI PARITETICHE DOCENTI-STUDENTI (CPDS)
- PARTECIPAZIONE ATTIVA AD ALTRI ORGANI DI AQ CDS**
rappresentano un importante canale di ascolto degli studenti anche in merito ai servizi amministrativo-gestionali

2.COME VENGONO RECEPITE LE ISTANZE? B) DOCENTI E PTA

Docenti e personale tecnico-amministrativo sono anch'essi fruitori di servizi e rappresentano la nostra **utenza interna**

Rilevazione sistematica del grado di soddisfazione anche rispetto ad alcuni servizi amministrativo-gestionali.

**Indagini di
Customer Satisfaction**

Questionario Good Practice

Indagini di benessere organizzativo

Avviato un progetto di Help desk unico di Ateneo al fine di introdurre strumenti di *service level agreement* al quale «agganciare» ulteriori rilevazioni sul gradimento, qualità e affidabilità dei servizi.



**CASSETTA DELLE IDEE - Portale Unico della Qualità e Sostenibilità o
PUQS <http://www.poliba.it/q&s>**

Il Sistema di Ascolto delle Parti Interessate (API)

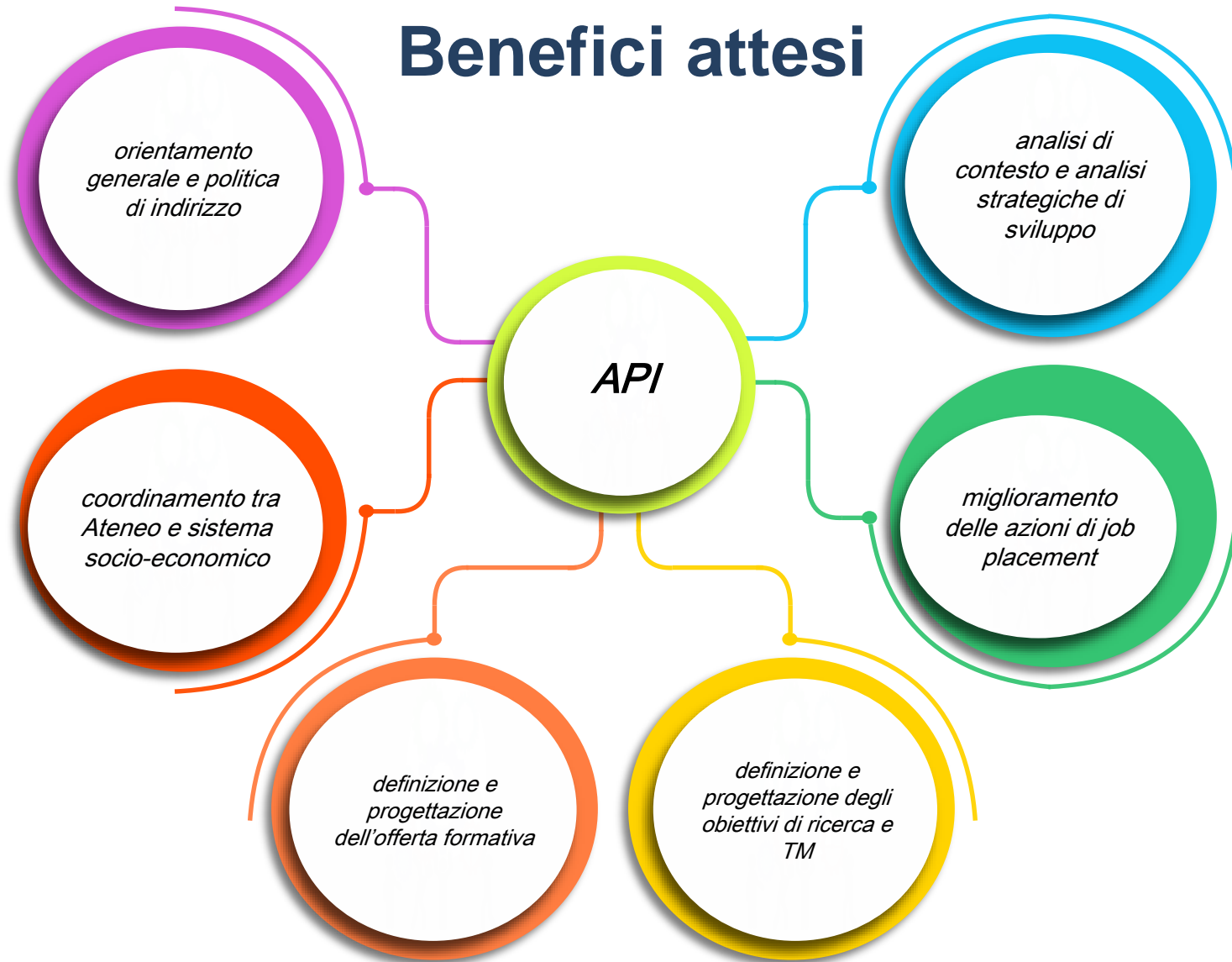


L'**API** è un tavolo permanente di lavoro per l'attuazione di un processo di consultazione dei portatori di interesse costituito il **10 maggio 2018**. Ad esso sono stati invitati ad operare, in aggiunta alle figure istituzionali preposte (Direttori di Dipartimento, Coordinatori dei Corsi di Studio, Delegati, ecc.) i **principali stakeholder** dei corsi di studio del PoliBA, con l'obiettivo di determinare un processo partecipato di perfezionamento e orientamento del meccanismo formativo.

Inoltre, attraverso il **PUQS – sezione API** si possono reperire le informazioni che permettono un aggiornamento costante delle conoscenze in merito alle problematiche di contesto e della domanda di formazione, secondo il modello di “cassetta delle idee” presente sullo stesso Portale e sono attivati i form per la loro acquisizione online.



Questionario per la consultazione sulla proposta formativa del CdS
Questionario di valutazione dei servizi di Placement



3.DALL'ASCOLTO DELL'UTENZA AL MIGLIORAMENTO ORGANIZZATIVO





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
FEDERICO II



Politecnico
di Bari

Grazie per l'attenzione