

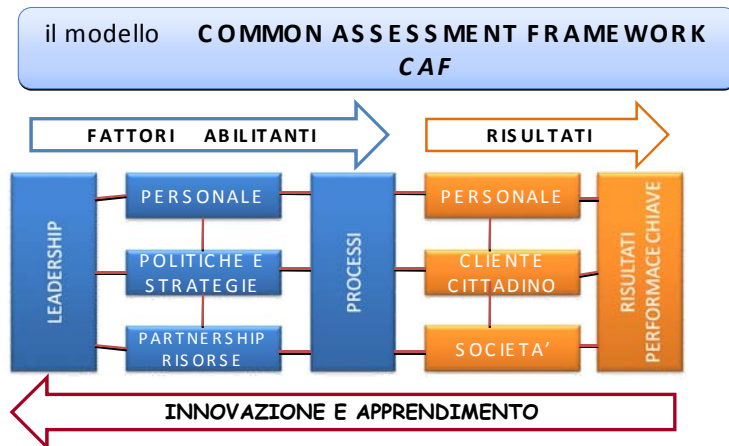


Università degli Studi di Cagliari
Centro per la Qualità dell'Ateneo



Il modello CAF-Università *(Common Assessment Framework)* **Criteria 6-9**

Diletta Peretti
Centro per la Qualità dell'Ateneo
perettid@unica.it



Criteria 6-9

CRITERI RELATIVI AI RISULTATI
"ciò che l'organizzazione effettivamente ottiene"



performance dell'organizzazione



percezioni degli *stakeholder*



Critério 6 Risultati orientati al cliente

6.1

I risultati della misurazione della **SODDISFAZIONE** del cliente

6.1.a

Risultati relativi **all'immagine complessiva** dell'organizzazione

6.1.b

Risultati relativi alla percezione in merito alla conoscenza e alla comprensione dei bisogni degli utenti attraverso un loro **coinvolgimento** e partecipazione (nelle aree della didattica, della ricerca e dei servizi)

6.1.c

Risultati relativi alla percezione in merito **all'accessibilità** e alla facilità di contatto (nelle aree della didattica, della ricerca e dei servizi)

6.1.d

Risultati di percezione in merito a **prodotti offerti e servizi erogati**
(ad esempio qualità, affidabilità, adeguamento agli standard di qualità, tempi di processo, qualità dei consigli forniti ai cittadini/clienti)



6.2	Indicatori di PRESTAZIONE dell'orientamento al cliente	
	6.2.a	Indicatori riguardanti le prestazioni complessive dell'organizzazione (nelle aree della didattica, della ricerca e dei servizi)
	6.2.b	Gli indicatori di prestazione riguardanti il coinvolgimento del cliente
	6.2.c	Indicatori di prestazione riguardanti prodotti offerti o servizi erogati



Criterio 7 Risultati relativi al personale		
7.1	I risultati della misurazione della SODDISFAZIONE e della motivazione del personale	
	esempi	Complessiva e nei confronti della direzione e del sistema di gestione
7.2	Gli indicatori di RISULTATO del personale	
	esempi	<ul style="list-style-type: none">- Tasso di assenteismo -Tasso di contestazioneGrado di mobilità del personale all'interno dell'organizzazionePresenza ed estensione della formazioneNumero/frequenza dei riconoscimenti individuali e di gruppoLivello di conoscenza/utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazioneEvidenze della capacità del personale di relazionarsi ai clienti/utenti e di rispondere ai loro bisogniPercentuale di risposta alle indagini sul personaleNumero di proposte di innovazionePartecipazione a gruppi interni di discussione



Criterion 8 Results relative to society

8.1 I social results perceived by stakeholders

Es.

- a) the overall image of the university organization registered by the media, from associations of category**
- b) the organization as an economic subject**
- c) the organization as a legally responsible subject**
- d) behavior of the university organization inspired by ethical principles**
- e) involvement in the community in which it operates through participation in programs, initiatives and events that impact on society**
- f) impact on society relative to sustainable development**
- g) environmental impact on society**
- h) activities aimed at promoting the preservation, saving and replenishment of natural resources**



8.2

Gli INDICATORI della performance sociale dell'organizzazione

esempi

- variazione dei livelli occupazionali determinati dall'organizzazione universitaria;
- numero dei riconoscimenti e premi ricevuti;
- misura dell'attenzione ricevuta dai media
- numero delle relazioni con autorità, gruppi e rappresentanti di comunità;
- visibilità sul territorio attraverso convegni, seminari, etc.;
- numero delle manifestazioni culturali aperte alla cittadinanza;
- numero di ore destinate all'uso degli spazi dell'Ateneo da parte del territorio;
- sostegno a studenti socialmente svantaggiati; studenti stranieri; minoranze;
- livello di assunzione dei diversamente abili rispetto alla quota obbligatoria;
- numero dei progetti di cooperazione internazionale a favore dei paesi in via di sviluppo
- sostegno all'impegno civico degli studenti e del personale;
- numero delle iniziative a favore del volontariato sociale organizzate;
- numero degli interventi formativi per la cittadinanza sulla sicurezza;
- numero delle iniziative orientate alla sicurezza e alla riduzione dell'inquinamento;
- attività dell'organizzazione per preservare e sostenere le risorse
(es. uso di materiali riciclati riduzione dell'uso di elettricità, gas, acqua)

Criterio 9 Risultati relativi alle performance chiave

9.1	I risultati esterni: output e outcome riferiti agli obiettivi
	Risultati in termini di output dell'erogazione di servizi realizzati a livello di organizzazione universitaria e/o di singole strutture con riferimento alle diverse aree di attività (efficacia)
	Miglioramento della qualità dei prodotti e servizi erogati rispetto a quanto precedentemente misurato (cfr. 9.1.a), ad esempio attraverso il miglioramento dei relativi indicatori
	Livello di efficienza in termini di costi (output raggiunti al minor costo possibile)
	Risultati di valutazioni, audit, ispezioni e verifiche
	Risultati della partecipazione a competizioni, premi (eccellenza, qualità, innovazione, etica, ecc.), procedure di certificazione/accreditamento di qualità, posizionamento in graduatorie comparative/benchmark)
	Risultati di attività di <i>benchmarking/benchlearning</i>



9.2	I risultati interni
	Risultati nel campo della gestione e dell'innovazione
	Risultati finanziari



Università degli Studi di Cagliari
Centro per la Qualità dell'Ateneo





Focus

A) Quale è l'**immagine complessiva** che avete dell'Università di Cagliari ?

(ruolo, organizzazione, prodotti e servizi)

B) Quali sono le vostre **aspettative** nei confronti della Università ?