

ALLEGATO 5.4

Indicatori di Performance Organizzativa delle Aree Dirigenziali

Nel presente allegato sono riportati per ciascuna Area dell'Amministrazione Generale gli obiettivi di mantenimento/miglioramento della qualità dei servizi erogati definiti per l'anno 2022.

Con il Piano Integrato 2022-2024 è stata raggiunta la completa copertura su tutte le Aree ossia a ciascuna è stata assegnata almeno una domanda di *Customer Satisfaction* relativa ai servizi erogati.

Di seguito, sono riportati per ciascuna Area, le domande selezionate dai Dirigenti, i rispondenti alle domande selezionate suddivisi per categoria di appartenenza (studenti del primo anno; studenti degli anni successivi; personale tecnico amministrativo; personale docente e ricercatore, dottorandi e assegnisti), i valori degli indicatori per le rilevazioni di *Customer Satisfaction* effettuate nel 2018/2019 nel 2020 e nel 2021 (solo per gli studenti I anno e studenti anni successivi. Per il personale tecnico amministrativo, personale docente e ricercatore, dottorandi e assegnisti, è prevista la somministrazione a partire da fine febbraio 2022), gli obiettivi di mantenimento/miglioramento della qualità dei servizi erogati e i relativi valori attesi per il 2022.

AREE	DOMANDE		RISPONDENTI	OBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022
Area Servizi alla Ricerca - ARIC	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE:	Le informazioni fornite sono chiare	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,26	4,67	ND	NON INFERIORE A 4,67
		Il servizio risponde alle esigenze di ricerca		MANTENIMENTO	4,17	4,5	ND	NON INFERIORE A 4,5
		Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,25	4,64	ND	NON INFERIORE A 4,64
	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI:	Il supporto fornito è utile		MANTENIMENTO	4,15	4,42	ND	NON INFERIORE 4,42
		Il supporto viene fornito in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,19	4,58	ND	NON INFERIORE A 4,58
	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (budget, rendicontazioni):	Le procedure sono chiare		MANTENIMENTO	4,19	4,11	ND	NON INFERIORE A 4,11
		Il supporto fornito è utile		MANTENIMENTO	4,35	4,55	ND	NON INFERIORE A 4,55
		Il supporto viene fornito in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,38	4,61	ND	NON INFERIORE A 4,61
	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE:	Le informazioni fornite sono chiare		MANTENIMENTO	4,34	4,7	ND	NON INFERIORE A 4,7
		Il servizio risponde alle esigenze di ricerca		MANTENIMENTO	4,14	4,59	ND	NON INFERIORE A 4,59
		Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,35	4,7	ND	NON INFERIORE A 4,7
	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI:	Il supporto fornito è utile		MANTENIMENTO	4,32	4,73	ND	NON INFERIORE A 4,73
		Il supporto viene fornito in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,33	4,77	ND	NON INFERIORE A 4,77
	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (budget, rendicontazioni):	Le procedure sono chiare		MANTENIMENTO	4,21	4,32	ND	NON INFERIORE A 4,32
		Il supporto fornito è utile		MANTENIMENTO	4,43	4,72	ND	NON INFERIORE A 4,72
		Il supporto viene fornito in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,39	4,75	ND	NON INFERIORE A 4,75

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022
Area del Personale - APOS	In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale indichi il livello di soddisfazione	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	3,67	3,94 (valore GP)	ND	IN LINEA CON IL VALORE GP 3,94
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,42	4,40 (valore GP)	ND	IN LINEA CON IL VALORE GP 4,40
Area Relazioni Internazionali - DIRI	In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus): la promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate?	Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	3,74	3,89	3,82	NON INFERIORE A 3,80
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?		MANTENIMENTO	4,21	4,34	4,42	NON INFERIORE A 4,30
	In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al Visiting Professor) Indichi il livello di soddisfazione	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,38	4,55	ND	NON INFERIORE A 4,5
Area Formazione e Dottorato - AFORM	La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata?	Studenti del primo anno - STUD I	MANTENIMENTO	4,24	4,38	4,30	NON INFERIORE A 4,30
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?		MANTENIMENTO	4,23	4,37	4,24	NON INFERIORE A 4,24
Staff Rettore e Direttore Generale - SSRD	In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media?	Studenti del primo anno - STUD I	MANTENIMENTO	4,53	4,87	4,61	NON INFERIORE A 4,87
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,47	4,72	4,60	NON INFERIORE A 4,72
		Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	4,42	4,78	ND	NON INFERIORE A 4,78
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,47	4,78	ND	NON INFERIORE A 4,78
Area Affari Generali - AAGG	In riferimento alla consulenza fornita dal Settore Rapporti con gli Organi Accademici per la risoluzione delle criticità riscontrate nello svolgimento delle sue attività in materia di funzionamento degli organi collegiali, indichi il livello di soddisfazione	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	ND	ND	ND	NON INFERIORE A 3
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	ND	ND	ND	NON INFERIORE A 3

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022
Area Finanza e Partecipate - ARAG	In riferimento al supporto informativo agli stipendi (ci si riferisce a detrazioni per familiari a carico, assegni per il nucleo familiare, informazioni fiscali, comunicazioni inerenti i cedolini mensili, il servizio on line di pubblicazione dei cedolini, spiegazioni sul contenuto dei cedolini): le informazioni fornite sono chiare?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	4,93	4,83	ND	NON INFERIORE A 4,80
	In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, equitalia, limiti di spesa): Indichi il livello di soddisfazione		MANTENIMENTO	4,19	4,67	ND	NON INFERIORE A 4,50
	In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget) Indichi il livello di soddisfazione		MANTENIMENTO	4,45	4,78	ND	NON INFERIORE A 4,60
Area Rapporti Imprese, Terza Missione e Comunicazione - ARTEC	In riferimento ai servizi di comunicazione indichi il livello di soddisfazione	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	MANTENIMENTO	4,02	4,38	4,32	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,08	4,39	ND	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)
	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	4,08	4,39	ND	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)	
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di Job Placement?	Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	3,62	3,55	3,78	NON INFERIORE A 3,78	
Area Edilizia e Sostenibilità - AUTC	In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo: La diffusione delle informazioni riguardo alle azioni intraprese dall'Ateneo sulla sostenibilità ambientale ed energetica sono soddisfacenti	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	3,49	3,92	ND	NON INFERIORE A 3,92
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,75	4,85	ND	NON INFERIORE A 4,85

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022
Area Biblioteche e Servizi allo Studio - ABIS	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	Studenti del primo anno - STUD I	MANTENIMENTO	4,23	4,57	4,39	NON INFERIORE A 4,39
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,11	4,25	4,34	NON INFERIORE A 4,34
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	MANTENIMENTO	3,64	3,75	3,78	NON INFERIORE A 3,78 (Ateneo)
	In riferimento al servizio bibliotecario indichi il livello di soddisfazione	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi	MANTENIMENTO	4,56	4,57	4,49	NON INFERIORE A 4,49 (Ateneo)
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,64	4,91	ND	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)
Area Servizi Bologna - ASB	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni sui LABORATORI: i laboratori sono puliti?	Studenti del primo anno - STUD I	MANTENIMENTO	4,76	5,04	5,23	NON INFERIORE A 5,04
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,28	4,55	4,78	NON INFERIORE A 4,55
	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni sulle Aule Didattiche: le aule didattiche sono pulite?	Studenti del primo anno - STUD I	MANTENIMENTO	4,2	4,62	5,07	NON INFERIORE A 4,62
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	3,9	4,13	4,57	NON INFERIORE A 4,13
	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni sulle Aule e/o Spazi Studio: le aule e/o spazi studio sono pulite?	Studenti del primo anno - STUD I	MANTENIMENTO	4,38	4,78	5,00	NON INFERIORE A 4,78
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,01	4,22	4,56	NON INFERIORE A 4,22
	In riferimento ai servizi generali e logistici esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni: gli ambienti sono puliti?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	3,41	3,59	ND	NON INFERIORE A 3,59
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	Domanda assente	3,69	ND	NON INFERIORE A 3,69
	In riferimento agli interventi di manutenzione: la procedura di segnalazione del guasto è chiara?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	3,88	3,79	ND	NON INFERIORE A 3,79
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	3,64	3,2	ND	NON INFERIORE A 3,2

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022	
Area Sistemi e Servizi Informatici - CESIA	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	MANTENIMENTO	4,22	4,50	4,57	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)	
	In riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA e Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	4,53	4,65	ND	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)	
Area Service Area Medica - SAM	Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato?		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MIGLIORAMENTO	3,55	3,49	4	SUPERIORE A 3,49
	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (budget, rendicontazioni):	le procedure sono chiare	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MIGLIORAMENTO	4,28	3,88	ND	SUPERIORE A 3,88
		il supporto fornito è utile		MIGLIORAMENTO	4,61	4,23	ND	SUPERIORE A 4,23
		il supporto viene fornito in tempi adeguati		MIGLIORAMENTO	4,44	4,41	ND	SUPERIORE A 4,41

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022	
Area Appalti e Approvvigionamenti - APAP	I servizi dell'Ufficio Gestione servizi di postalizzazione sono adeguati?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	4,45	4,64	ND	NON INFERIORE A 4,64	
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,27	4,34	ND	NON INFERIORE A 4,34	
	In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi: l'iter procedurale è chiaro	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	ND	ND	ND	NON INFERIORE A 4	
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA						
	In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi: i beni o servizi acquistati soddisfano le sue esigenze	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	ND	ND	ND	NON INFERIORE A 4	
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA						
	In riferimento al supporto agli approvvigionamenti: Indichi il livello di soddisfazione	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	ND	ND	ND	NON INFERIORE A 4	
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA						
	Area del Patrimonio - APAT	In riferimento alla gestione dei servizi assicurativi di Ateneo e di consulenza in ambito assicurativo indichi il livello di soddisfazione	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	ND	ND	ND	NON INFERIORE A 3
			Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	ND	ND	ND	NON INFERIORE A 3

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022
Area di Campus di Cesena e Forlì - ACCF	In riferimento alle operazioni online esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni: il supporto on line avviene in tempi adeguati?	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	5	5,11	ND	NON INFERIORE A 5,11
	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello: la Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi?	Studenti del primo anno - STUD I	MANTENIMENTO	4,33	4,51	4,25	NON INFERIORE A 4,51
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,02	4,23	4,22	NON INFERIORE A 4,23
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	MANTENIMENTO	3,92	4,22	4,18	NON INFERIORE A 3,89 (Ateneo)
	In riferimento al servizio bibliotecario indichi il livello di soddisfazione	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	MANTENIMENTO	4,52	4,54	4,58	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,87	5,18	ND	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)
Area di Campus di Ravenna e Rimini - ACRR	In riferimento agli interventi di manutenzione: la procedura di segnalazione del guasto è chiara?	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,5	2	ND	NON INFERIORE A 2,5
		Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	6	3,5	ND	NON INFERIORE A 3,5
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate?	Studenti del primo anno - STUD I	MANTENIMENTO	4,27	4,83	4,75	NON INFERIORE A 4,83
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,5	4,6	4,41	NON INFERIORE A 4,60
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	MANTENIMENTO	4,05	4,18	4,35	NON INFERIORE A 3,89 (Ateneo)
	In riferimento al servizio bibliotecario indichi il livello di soddisfazione	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	MANTENIMENTO	4,78	4,61	4,68	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	5,26	5,04	ND	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)