

**Allegato 6.3 alla Relazione sulla Performance 2022 - Indicatori di Performance Organizzativa delle Aree Dirigenziali (qualità dei servizi)**

AREE	DOMANDE		RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/M ANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE 2022	RISULTATO
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	4,59	NON INFERIORE A 4,67	4,62	IN LINEA
		Il servizio risponde alle esigenze di ricerca		MANTENIMENTO	4,17	4,5	4,40	NON INFERIORE A 4,5	4,43	IN LINEA
		Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,25	4,64	4,41	NON INFERIORE A 4,64	4,42	IN LINEA
	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI:	Il supporto fornito è utile		MANTENIMENTO	4,15	4,42	4,60	NON INFERIORE A 4,42	4,66	IN LINEA
		Il supporto viene fornito in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,19	4,58	4,52	NON INFERIORE A 4,58	4,60	IN LINEA
	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (budget, rendicontazioni)	Le procedure sono chiare		MANTENIMENTO	4,19	4,11	4,27	NON INFERIORE A 4,11	4,34	IN LINEA
		Il supporto fornito è utile		MANTENIMENTO	4,35	4,55	4,54	NON INFERIORE A 4,55	4,65	IN LINEA
		Il supporto viene fornito in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,38	4,61	4,38	NON INFERIORE A 4,61	4,60	IN LINEA
	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	4,63	NON INFERIORE A 4,7	4,62	IN LINEA
		Il servizio risponde alle esigenze di ricerca		MANTENIMENTO	4,14	4,59	4,45	NON INFERIORE A 4,59	4,42	IN LINEA
		Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,35	4,7	4,47	NON INFERIORE A 4,7	4,50	IN LINEA
	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI:	Il supporto fornito è utile		MANTENIMENTO	4,32	4,73	4,75	NON INFERIORE A 4,73	4,83	IN LINEA
		Il supporto viene fornito in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,33	4,77	4,70	NON INFERIORE A 4,77	4,79	IN LINEA
	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (budget, rendicontazioni):	Le procedure sono chiare		MANTENIMENTO	4,21	4,32	4,31	NON INFERIORE A 4,32	4,43	IN LINEA
		Il supporto fornito è utile		MANTENIMENTO	4,43	4,72	4,59	NON INFERIORE A 4,72	4,81	IN LINEA
		Il supporto viene fornito in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,39	4,75	4,42	NON INFERIORE A 4,75	4,76	IN LINEA

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/ MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE 2022	RISULTATO
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)	4,32	IN LINEA CON IL VALORE GP 3,94	4,48	IN LINEA
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,42	4,40 (valore GP)	4,39	IN LINEA CON IL VALORE GP 4,40	4,50	IN LINEA
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	3,75	IN LINEA
	MANTENIMENTO		4,21	4,34	4,42	NON INFERIORE A 4,30	4,10	NON IN LINEA	
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,38	4,55	4,05	NON INFERIORE A 4,5	4,43	IN LINEA
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	4,33	IN LINEA
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?		MANTENIMENTO	4,23	4,37	4,24	NON INFERIORE A 4,24	4,22	IN LINEA
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	4,41	NON IN LINEA
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,47	4,72	4,6	NON INFERIORE A 4,72	4,49	IN LINEA
		Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	4,42	4,78	4,45	NON INFERIORE A 4,78	4,49	NON IN LINEA
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,47	4,78	4,43	NON INFERIORE A 4,78	4,37	NON IN LINEA
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	4,85	IN LINEA
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	ND	ND	ND	NON INFERIORE A 3	4,35	IN LINEA

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBIETTIVO MIGLIORAMENTO/ MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE 2022	RISULTATO
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	4,83	NON INFERIORE A 4,80	4,95	IN LINEA
	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	4,65	NON INFERIORE A 4,50	4,76	IN LINEA
	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	4,83	NON INFERIORE A 4,60	4,75	IN LINEA
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)	4,22	IN LINEA
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,08	4,39	4,15	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)	4,18	IN LINEA
	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	4,08	4,39	4,15	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)	4,18	IN LINEA	
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di <i>Job Placement</i> ?	Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	3,62	3,55	3,78	NON INFERIORE A 3,78	3,67	IN LINEA
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	3,78	NON INFERIORE A 3,92	3,85	IN LINEA
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,75	4,85	3,83	NON INFERIORE A 4,85	3,89	NON IN LINEA

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBIETTIVO MIGLIORAMENTO/ MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE 2022	RISULTATO
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	4,28	IN LINEA
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,11	4,25	4,34	NON INFERIORE A 4,34	4,10	NON IN LINEA
	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)	3,87	IN LINEA
	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)	4,59	IN LINEA
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,64	4,91	4,75	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)	4,80	IN LINEA
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	5,04	IN LINEA
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,28	4,55	4,78	NON INFERIORE A 4,55	4,76	IN LINEA
	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	4,86	IN LINEA
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	3,9	4,13	4,57	NON INFERIORE A 4,13	4,65	IN LINEA
	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	NON INFERIORE A 4,78	4,93	IN LINEA
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,01	4,22	4,56	NON INFERIORE A 4,22	4,61	IN LINEA
	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	3,69	NON INFERIORE A 3,59	3,59	IN LINEA
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	Domanda assente	3,69	4	NON INFERIORE A 3,69	3,98	IN LINEA
	In riferimento agli interventi di manutenzione: la procedura di segnalazione del guasto è chiara?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	3,88	3,79	4,07	NON INFERIORE A 3,79	4,05	IN LINEA
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	3,64	3,2	3,53	NON INFERIORE A 3,2	2,99	NON IN LINEA

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE 2022	RISULTATO	
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	4,5	4,57	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)	4,44	IN LINEA	
	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	4,42	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)	4,52	IN LINEA	
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	3,79	IN LINEA	
	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	4,38	SUPERIORE A 3,88	4,32	IN LINEA
		il supporto fornito è utile		MIGLIORAMENTO	4,61	4,23	4,38	SUPERIORE A 4,23	4,42	IN LINEA
		il supporto viene fornito in tempi adeguati		MIGLIORAMENTO	4,44	4,41	4,06	SUPERIORE A 4,41	4,37	IN LINEA

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE 2022	RISULTATO
Area Appalti e Approvvigionamenti - APAP	I servizi dell'Ufficio Gestione servizi di postalizzazione sono adeguati?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	4,45	4,64	4,46	NON INFERIORE A 4,64	4,51	IN LINEA
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,27	4,34	4,32	NON INFERIORE A 4,34	4,44	IN LINEA
	In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi: l'iter procedurale è chiaro	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	ND	ND	3,95	NON INFERIORE A 4	3,97	IN LINEA
		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	4,56	NON INFERIORE A 4	4,82	IN LINEA
		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	3,93	NON INFERIORE A 4	3,95	IN LINEA
		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	4,5	NON INFERIORE A 3	4,51	IN LINEA
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	ND	ND	3,69	NON INFERIORE A 3	3,57	IN LINEA

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBIETTIVO MIGLIORAMENTO/ MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE 2022	RISULTATO
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	4,99	NON INFERIORE A 5,11	4,97	IN LINEA
	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	3,94	NON IN LINEA
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,02	4,23	4,22	NON INFERIORE A 4,23	4,39	IN LINEA
	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)	4,12	IN LINEA
	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)	4,67	IN LINEA
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,87	5,18	5,05	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)	4,96	IN LINEA
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	3,2	NON INFERIORE A 2,5	3,73	IN LINEA
		Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	6	3,5	2,86	NON INFERIORE A 3,5	3,41	IN LINEA
	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	4,24	NON IN LINEA
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,5	4,6	4,41	NON INFERIORE A 4,60	4,33	NON IN LINEA
	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)	4,15	IN LINEA
	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)	4,74	IN LINEA
Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA		MANTENIMENTO	5,26	5,04	4,89	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)	5,07	IN LINEA	