

ALLEGATO 8.6 al Piano Integrato 2021-2023

Indicatori della qualità dei Servizi delle Aree

I dirigenti delle diverse Aree dell'Amministrazione Generale sono stati coinvolti in un lavoro di selezione di alcuni indicatori di *Customer Satisfaction* al fine di individuare quelli direttamente attribuibili alle Aree e su cui fissare, in accordo con il Direttore Generale, obiettivi di miglioramento o mantenimento della qualità dei servizi erogati dalle Aree stesse.

Nel 2021 inizierà quindi una fase di sperimentazione degli obiettivi scelti, si ritiene infatti che tale prima esperienza sia premessa indispensabile per definire gli opportuni aggiustamenti.

Per ciascuna Area, è stato calcolato il valore ottenuto nelle due ultime rilevazioni di *Customer Satisfaction*, relativo alle domande considerate; ciascun Dirigente ha poi indicato il proprio obiettivo di mantenimento e/o miglioramento con riferimento alle domande selezionate.

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 e nel 2020, gli obiettivi di mantenimento/miglioramento della qualità dei servizi erogati con indicazione dei relativi valori attesi per il 2021.

AREE	DOMANDE		RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE ATTESO 2021
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	MIGLIORAMENTO	4,26	4,67	SUPERIORE A 4,67
		Il servizio risponde alle esigenze di ricerca		MIGLIORAMENTO	4,17	4,5	SUPERIORE A 4,5
		Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati		MIGLIORAMENTO	4,25	4,64	SUPERIORE A 4,64
	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI:	il supporto fornito è utile		MIGLIORAMENTO	4,15	4,42	SUPERIORE 4,42
		il supporto viene fornito in tempi adeguati		MIGLIORAMENTO	4,19	4,58	SUPERIORE A 4,58
	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (budget, rendicontazioni)	le procedure sono chiare		MIGLIORAMENTO	4,19	4,11	SUPERIORE A 4,11
		il supporto fornito è utile		MIGLIORAMENTO	4,35	4,55	SUPERIORE A 4,55
		il supporto viene fornito in tempi adeguati		MIGLIORAMENTO	4,38	4,61	SUPERIORE 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	NON INFERIORE A 4,7
		il servizio risponde alle esigenze di ricerca		MANTENIMENTO	4,14	4,59	NON INFERIORE A 4,59
		le informazioni vengono fornite in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,35	4,7	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	NON INFERIORE A 4,73
		il supporto viene fornito in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,33	4,77	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	NON INFERIORE A 4,32
		il supporto fornito è utile		MANTENIMENTO	4,43	4,72	NON INFERIORE A 4,72
		il supporto viene fornito in tempi adeguati		MANTENIMENTO	4,39	4,75	NON INFERIORE A 4,75

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE ATTESO 2021
Area del Personale - APOS	in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale si ritiene complessivamente soddisfatto?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	3,67	4,35	NON INFERIORE A 4,35 (Ateneo - In media con gli atenei partecipanti al GP)
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,42	4,62	NON INFERIORE A 4,62 (Ateneo - In media con gli atenei partecipanti al GP)
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	MIGLIORAMENTO	3,74	3,89	SUPERIORE A 3,89
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?		MIGLIORAMENTO	4,21	4,34	SUPERIORE A 4,34
	In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al Visiting Professor) Si ritiene complessivamente soddisfatto?	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,38	4,55	NON INFERIORE A 4,55
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	NON INFERIORE A 4,38
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?		MANTENIMENTO	4,23	4,37	NON INFERIORE A 4,37
	In riferimento al supporto alla didattica si ritiene complessivamente soddisfatto?	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,65	4,63	NON INFERIORE A 4,63
Staff Rettore e Direttore Generale - SSRD	In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i mass media?	Studenti del primo anno - STUD I	MANTENIMENTO	4,53	4,87	NON INFERIORE A 4,87
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,47	4,72	NON INFERIORE A 4,72
		Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	4,42	4,78	NON INFERIORE A 4,78
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,47	4,78	NON INFERIORE A 4,78
Area Affari Generali, Appalti e Sanità - AAGG	i servizi dell'Ufficio Gestione servizi di postalizzazione sono adeguati?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	4,45	4,64	NON INFERIORE A 4,64
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,27	4,34	NON INFERIORE A 4,34

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE ATTESO 2021
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	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): si ritiene complessivamente soddisfatto?		MANTENIMENTO	4,19	4,67	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) Si ritiene complessivamente soddisfatto?		MANTENIMENTO	4,45	4,78	NON INFERIORE A 4,60
Area Rapporti Imprese, Terza Missione e Comunicazione - ARTEC	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	MANTENIMENTO	4,02	4,38	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA e Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	4,08	4,39	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di Job Placement?	Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MIGLIORAMENTO	3,62	3,55	SUPERIORE A 3,55
Area Edilizia e Sostenibilità - AUTC	In riferimento alle azioni e misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale: Le informazioni sulle azioni intraprese nell'ambito della sostenibilità dall'Ateneo sono diffuse in modo adeguato?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	3,49	3,92	NON INFERIORE A 3,92
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,75	4,85	NON INFERIORE A 4,85

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE ATTESO 2021
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	NON INFERIORE A 4,57
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,11	4,25	NON INFERIORE A 4,25
	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	NON INFERIORE A 3,89 (Ateneo)
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi	MANTENIMENTO	4,56	4,57	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,64	4,91	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	NON INFERIORE A 5,04
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,28	4,55	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	NON INFERIORE A 4,62
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	3,9	4,13	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	NON INFERIORE A 4,78
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,01	4,22	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	NON INFERIORE A 3,59
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	Domanda assente	3,69	NON INFERIORE A 3,69
	In riferimento agli interventi di manutenzione: la procedura di segnalazione del guasto è chiara?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MIGLIORAMENTO	3,88	3,79	SUPERIORE A 3,97 (5%)
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MIGLIORAMENTO	3,64	3,2	SUPERIORE A 3,36 (5%)

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE ATTESO 2021	
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	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)	
	In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto?	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA e Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	4,53	4,65	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	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	SUPERIORE A 3,88
		il supporto fornito è utile		MIGLIORAMENTO	4,61	4,23	SUPERIORE A 4,23
		il supporto viene fornito in tempi adeguati		MIGLIORAMENTO	4,44	4,41	SUPERIORE A 4,41
Area di Campus di Cesena e Forlì - ACCF	In riferimento alle operazioni online esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni: il supporto online avviene in tempi adeguati?		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	5	5,11	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	NON INFERIORE A 4,51
			Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,02	4,23	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	NON INFERIORE A 3,89 (Ateneo)
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?		Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	MANTENIMENTO	4,52	4,54	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)
			Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	4,87	5,18	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE 2018/2019	VALORE 2020	VALORE ATTESO 2021
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	MIGLIORAMENTO	4,5	2	SUPERIORE A 2,5
		Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MIGLIORAMENTO	6	3,5	SUPERIORE 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	NON INFERIORE A 4,83
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	4,5	4,6	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	NON INFERIORE A 3,89 (Ateneo)
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	MANTENIMENTO	4,78	4,61	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	5,26	5,04	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)