

Allegato 6.3 alla Relazione sulla Performance 2023 – Obiettivi di Performance Organizzativa di customer satisfaction delle Aree dell'Amministrazione Generale

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORI	RISPONDENTI	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE 2022	TARGET 2023	VALORE 2023	RISULTATO INDICATORE	RISULTATO OBIETTIVO
Staff Rettore e Direttore Generale - SSRD	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	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	ND	5,09	4,85	NON INFERIORE A 4,00	5,03	RAGGIUNTO	Raggiunto
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	4,44	4,35	NON INFERIORE A 4,00	4,59	RAGGIUNTO	
Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - APCC	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media?	Studenti del primo anno - STUD I	4,87	4,61	4,41	NON INFERIORE A 4,87	4,55	NON RAGGIUNTO	Parzialmente raggiunto
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,72	4,60	4,49	NON INFERIORE A 4,72	4,56	RAGGIUNTO	
				Personale Tecnico Amministrativo - PTA	4,78	4,45	4,53	NON INFERIORE A 4,78	4,43	NON RAGGIUNTO	
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	4,78	4,43	4,38	NON INFERIORE A 4,78	4,29	NON RAGGIUNTO	
			In riferimento ai servizi di comunicazione: indichi il livello di soddisfazione	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	4,38	4,32	4,22	NON INFERIORE A 4,00	4,14	RAGGIUNTO	
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA e Personale Tecnico Amministrativo - PTA	4,39	4,15	4,19	NON INFERIORE A 4,00	4,14	RAGGIUNTO	
Area del Personale - APOS	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale: indichi il livello di soddisfazione	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	4,35	4,32	4,48	NON INFERIORE A 3,94 (Valore GP)	4,57	RAGGIUNTO	Raggiunto
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	4,62	4,39	4,50	NON INFERIORE A 4,40 (Valore GP)	4,39	RAGGIUNTO	
Area Ricerca - ARIC	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento: indichi il livello di soddisfazione	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	4,39	4,40	NON INFERIORE A 4,50	4,44	RAGGIUNTO	Raggiunto
			In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi: indichi il livello di soddisfazione		ND	4,55	4,57	NON INFERIORE A 4,50	4,44	RAGGIUNTO	
			In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (budget, rendicontazioni): indichi il livello di soddisfazione		ND	4,36	4,53	NON INFERIORE A 4,50	4,34	RAGGIUNTO	

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORI	RISPONDENTI	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE 2022	TARGET 2023	VALORE 2023	RISULTATO INDICATORE	RISULTATO OBIETTIVO
Area Finanza e Contabilità - ARAG	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	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): indichi il livello di soddisfazione	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	4,83	4,83	4,95	NON INFERIORE A 4,50	4,96	RAGGIUNTO	Raggiunto
			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		4,67	4,65	4,76	NON INFERIORE A 4,30	4,92	RAGGIUNTO	
			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		4,78	4,83	4,75	NON INFERIORE A 4,50	4,85	RAGGIUNTO	
			In riferimento al rimborso missioni e mobilità intrateneo: indichi il livello di soddisfazione		ND	4,55	4,72	NON INFERIORE A 4,30	4,52	RAGGIUNTO	
			In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di Welfare (sussidi, assegni familiari /unici e universali, pensioni, esenzioni...): indichi il livello di soddisfazione		5,16	5,02	5,07	NON INFERIORE A 5,00	5,16	RAGGIUNTO	
Area Appalti e Approvvigionamenti - APAP	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	I servizi postali sono adeguati	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	4,64	4,46	4,51	NON INFERIORE A 4,64	4,50	RAGGIUNTO	Parzialmente raggiunto
			In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi: l'iter procedurale è chiaro	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	ND	4,41	4,03	NON INFERIORE A 4,00	3,57	NON RAGGIUNTO	
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	3,50	3,81	NON INFERIORE A 4,00	3,07	NON RAGGIUNTO	
			In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi: il bene o il servizio acquistato soddisfa le sue esigenze	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	ND	4,84	4,54	NON INFERIORE A 4,00	4,41	RAGGIUNTO	
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	3,50	4,63	NON INFERIORE A 4,00	4,30	RAGGIUNTO	
			In riferimento al supporto agli approvvigionamenti: indichi il livello di soddisfazione	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	ND	4,59	4,18	NON INFERIORE A 4,00	4,03	RAGGIUNTO	
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	3,50	3,93	NON INFERIORE A 4,00	2,96	NON RAGGIUNTO	

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORI	RISPONDENTI	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE 2022	TARGET 2023	VALORE 2023	RISULTATO INDICATORE	RISULTATO OBIETTIVO
Area del Patrimonio - APAT	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni sui Laboratori: i laboratori sono puliti?	Studenti del primo anno - STUD I	5,04	5,23	5,04	NON INFERIORE A 5,04	4,91	RAGGIUNTO	Parzialmente raggiunto
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,55	4,78	4,76	NON INFERIORE A 4,76	4,70	RAGGIUNTO	
			Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni sulle Aule Didattiche: le aule didattiche sono pulite?	Studenti del primo anno - STUD I	4,62	5,07	4,86	NON INFERIORE A 4,86	4,66	RAGGIUNTO	
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,13	4,57	4,65	NON INFERIORE A 4,65	4,57	RAGGIUNTO	
			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	4,78	5,00	4,93	NON INFERIORE A 4,93	4,71	RAGGIUNTO	
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,22	4,56	4,61	NON INFERIORE A 4,61	4,50	RAGGIUNTO	
			In riferimento ai servizi generali e logistici esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni: gli ambienti sono puliti?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	3,59	3,69	3,59	NON INFERIORE A 3,69	3,48	NON RAGGIUNTO	
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	3,69	4,00	3,98	NON INFERIORE A 4,00	3,85	RAGGIUNTO	
			In riferimento alla gestione dei servizi assicurativi di Ateneo e di consulenza in ambito assicurativo: indichi il livello di soddisfazione	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	ND	4,50	4,51	NON INFERIORE A 3,00	4,41	RAGGIUNTO	
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	3,69	3,57	NON INFERIORE A 3,00	3,98	RAGGIUNTO	
Area Tecnica, Edilizia e Sostenibilità – ATEs	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	In riferimento agli interventi di manutenzione: indichi il livello di soddisfazione	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	ND	3,73	3,40	NON INFERIORE A 3,73	3,58	RAGGIUNTO	Parzialmente raggiunto
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	3,19	2,80	NON INFERIORE A 3,19	2,93	NON RAGGIUNTO	
			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	3,92	3,78	3,85	NON INFERIORE A 3,78	3,88	RAGGIUNTO	
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	4,85	3,83	3,89	NON INFERIORE A 3,83	3,96	RAGGIUNTO	
Area Sistemi e Servizi Informatici - CESIA	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	Qual è il tuo grado di soddisfazione complessiva sulla qualità dei servizi dei sistemi informativi?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	4,5	4,57	4,44	NON INFERIORE A 4,00	4,31	RAGGIUNTO	Raggiunto
			In riferimento ai sistemi informatici: indichi il livello di soddisfazione	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti – DDA e Personale Tecnico Amministrativo - PTA	4,65	4,42	4,53	NON INFERIORE A 4,00	4,54	RAGGIUNTO	

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORI	RISPONDENTI	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE 2022	TARGET 2023	VALORE 2023	RISULTATO INDICATORE	RISULTATO OBIETTIVO
Area Innovazione - ARIN	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	Qual è il tuo grado di soddisfazione complessiva sulla qualità dei servizi di Job Placement/Career Service?	Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	3,55	3,78	3,66	NON INFERIORE A 3,66	3,60	RAGGIUNTO	Raggiunto
Area Service Area Medica - SAM	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è soddisfacente	Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	3,49	4,00	3,80	SUPERIORE A 3,80	3,37	NON RAGGIUNTO	Parzialmente raggiunto
			In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (budget, rendicontazioni): indichi il livello di soddisfazione	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	4,17	4,16	NON INFERIORE A 4,17	4,24	RAGGIUNTO	
Area Patrimonio Culturale - ARPAC	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	In riferimento al servizio bibliotecario: indichi il livello di soddisfazione?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	4,57	4,49	4,62	NON INFERIORE A 4,50	4,57	RAGGIUNTO	Raggiunto
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	4,91	4,75	4,80	NON INFERIORE A 4,50	4,80	RAGGIUNTO	
Area Formazione e Dottorato - AFORM	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	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	3,89	3,82	3,75	NON INFERIORE A 3,75	3,61	RAGGIUNTO	Raggiunto
			Qual è il tuo grado di soddisfazione complessiva sulla qualità dei servizi di internazionalizzazione?		4,34	4,42	4,10	NON INFERIORE A 4,10	4,27	RAGGIUNTO	
Area Servizi Studenti - ASES	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	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	4,55	4,05	4,43	NON INFERIORE A 4,05	4,64	RAGGIUNTO	Raggiunto
			Qual è il tuo grado di soddisfazione sulla qualità del servizio di orientamento?	Studenti del primo anno - STUD I	4,37	4,24	4,22	NON INFERIORE A 4,22	4,11	RAGGIUNTO	
			Qual è il tuo grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi di diritto allo studio?	Studenti del primo anno - STUD I	4,57	4,39	4,28	NON INFERIORE A 4,28	4,34	RAGGIUNTO	
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,25	4,34	4,10	NON INFERIORE A 4,10	4,11	RAGGIUNTO	
Qual è il tuo grado di soddisfazione sulla qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria studenti?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	3,75	3,78	3,87	NON INFERIORE A 3,87	3,91	RAGGIUNTO				

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORI	RISPONDENTI	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE 2022	TARGET 2023	VALORE 2023	RISULTATO INDICATORE	RISULTATO OBIETTIVO
Area di Campus di Ravenna - ACRA	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	Le informazioni on-line (es. iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	Studenti del primo anno - STUD I	5,02	4,75	4,23	NON INFERIORE A 4,00	4,47	RAGGIUNTO	Raggiunto
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,67	4,54	4,41	NON INFERIORE A 4,00	4,67	RAGGIUNTO	
			Qual è il tuo grado di soddisfazione sulla qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria studenti?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	4,18	4,36	4,27	NON INFERIORE A 3,89	4,53	RAGGIUNTO	
			In riferimento al servizio bibliotecario: indichi il livello di soddisfazione	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	4,67	4,62	4,68	NON INFERIORE A 4,50	4,70	RAGGIUNTO	
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	5,04	4,85	5,10	NON INFERIORE A 4,50	4,89	RAGGIUNTO	
				Studenti del primo anno - STUD I	4,64	4,74	4,25	NON INFERIORE A 4,00	4,63	RAGGIUNTO	
Area di Campus di Rimini - ACRN	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	Le informazioni on-line (Es. iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,60	4,29	4,26	NON INFERIORE A 4,00	4,61	RAGGIUNTO	Raggiunto
				Qual è il tuo grado di soddisfazione sulla qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria studenti?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	4,19	4,33	4,01	NON INFERIORE A 3,89	4,31	
			In riferimento al servizio bibliotecario: indichi il livello di soddisfazione	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	4,54	4,76	4,79	NON INFERIORE A 4,50	4,72	RAGGIUNTO	
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	5,10	4,97	5,04	NON INFERIORE A 4,50	5,10	RAGGIUNTO	
				Studenti del primo anno - STUD I	4,64	4,74	4,25	NON INFERIORE A 4,00	4,63	RAGGIUNTO	

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORI	RISPONDENTI	VALORE 2020	VALORE 2021	VALORE 2022	TARGET 2023	VALORE 2023	RISULTATO INDICATORE	RISULTATO OBIETTIVO
Area di Campus di Cesena - ACCE	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	Quanto sei d'accordo rispetto alle seguenti affermazioni sui servizi di segreteria allo sportello (online o in presenza)? La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi?	Studenti del primo anno - STUD I	4,68	4,67	4,00	NON INFERIORE A 3,59 (Media Mega Atenei 2022)	4,33	RAGGIUNTO	Raggiunto
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,26	4,28	4,49	NON INFERIORE A 3,54 (Media Mega Atenei 2022)	4,38	RAGGIUNTO	
			Qual è il tuo grado di soddisfazione sulla qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria studenti?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	4,31	4,16	4,09	NON INFERIORE A 3,52 (Media Mega Atenei 2022)	4,41	RAGGIUNTO	
			In riferimento al servizio bibliotecario: indichi il livello di soddisfazione	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	4,59	4,67	4,61	NON INFERIORE A 4,50	4,59	RAGGIUNTO	
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	5,20	4,96	5,08	NON INFERIORE A 4,50	4,89	RAGGIUNTO	
Area di Campus di Forlì - ACFO	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	Quanto sei d'accordo rispetto alle seguenti affermazioni sui servizi di segreteria allo sportello (online o in presenza)? La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi?	Studenti del primo anno - STUD I	4,42	4,07	3,88	NON INFERIORE A 3,59 (Media Mega Atenei 2022)	4,46	RAGGIUNTO	Raggiunto
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,21	4,18	4,30	NON INFERIORE A 3,54 (Media Mega Atenei 2022)	4,24	RAGGIUNTO	
			Qual è il tuo grado di soddisfazione sulla qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria studenti?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	4,19	4,19	4,15	NON INFERIORE A 3,52 (Media Mega Atenei 2022)	4,30	RAGGIUNTO	
			In riferimento al servizio bibliotecario: indichi il livello di soddisfazione	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	4,52	4,51	4,72	NON INFERIORE A 4,50	4,64	RAGGIUNTO	
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	5,17	5,11	4,90	NON INFERIORE A 4,50	5,03	RAGGIUNTO	