

ALLEGATO 6.3 alla Relazione sulla Performance 2021
Indicatori della qualità dei Servizi delle Aree dirigenziali

AREE	DOMANDE		RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE ATTESO 2021	VALORE 2021	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	MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 4,67	4,59	In linea
		Il servizio risponde alle esigenze di ricerca		MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 4,5	4,40	In linea
		Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati		MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 4,64	4,41	In linea
	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI:	il supporto fornito è utile		MIGLIORAMENTO	SUPERIORE 4,42	4,60	In linea
		il supporto viene fornito in tempi adeguati		MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 4,58	4,52	In linea
	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (budget, rendicontazioni)	le procedure sono chiare		MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 4,11	4,27	In linea
		il supporto fornito è utile		MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 4,55	4,54	In linea
		il supporto viene fornito in tempi adeguati		MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 4,61	4,38	In linea
	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE:	le informazioni fornite sono chiare		MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,7	4,63	In linea
		il servizio risponde alle esigenze di ricerca		MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,59	4,45	In linea
		le informazioni vengono fornite in tempi adeguati		MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,7	4,47	In linea
	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI:	il supporto fornito è utile		MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,73	4,75	In linea
		il supporto viene fornito in tempi adeguati		MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,77	4,70	In linea
	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (budget, rendicontazioni):	le procedure sono chiare		MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,32	4,31	In linea
		il supporto fornito è utile		MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,72	4,59	In linea
		il supporto viene fornito in tempi adeguati		MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,75	4,42	Non in linea

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE ATTESO 2021	VALORE 2021	RISULTATO
Area del Personale - APOS	in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale si ritiene complessivamente soddisfatto?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,35 (Ateneo - In media con gli atenei partecipanti al GP)	4,32	In linea
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,62 (Ateneo - In media con gli atenei partecipanti al GP)	4,39	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	MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 3,89	3,82	In linea
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?		MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 4,34	4,42	In linea
	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	NON INFERIORE A 4,55	4,05	Non 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	NON INFERIORE A 4,38	4,30	In linea
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?		MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,37	4,24	In linea
	In riferimento al supporto alla didattica si ritiene complessivamente soddisfatto?	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,63	4,70	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 mass media?	Studenti del primo anno - STUD I	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,87	4,61	Non in linea
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,72	4,60	In linea
		Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,78	4,45	Non in linea
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,78	4,43	Non in linea
Area Affari Generali, Appalti e Sanità - AAGG	i servizi dell'Ufficio Gestione servizi di postalizzazione sono adeguati?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,64	4,46	In linea
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,34	4,32	In linea

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE ATTESO 2021	VALORE 2021	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	NON INFERIORE A 4,80	4,83	In linea
	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	NON INFERIORE A 4,50	4,65	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) Si ritiene complessivamente soddisfatto?		MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,60	4,83	In linea
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	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)	4,32	In linea
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA e Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)	4,15	In linea
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di Job Placement?	Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 3,55	3,78	In linea
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	NON INFERIORE A 3,92	3,78	In linea
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,85	3,83	Non in linea

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE ATTESO 2021	VALORE 2021	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	NON INFERIORE A 4,57	4,39	In linea
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,25	4,34	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	NON INFERIORE A 3,89 (Ateneo)	3,78	In linea
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)	4,49	In linea
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)	4,75	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	NON INFERIORE A 5,04	5,23	In linea
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,55	4,78	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	NON INFERIORE A 4,62	5,07	In linea
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,13	4,57	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	NON INFERIORE A 4,78	5,00	In linea
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,22	4,56	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	NON INFERIORE A 3,59	3,69	In linea
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 3,69	4	In linea
	In riferimento agli interventi di manutenzione: la procedura di segnalazione del guasto è chiara?	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 3,97 (5%)	4,07	In linea
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 3,36 (5%)	3,53	In linea

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE ATTESO 2021	VALORE 2021	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	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)	4,57	In linea	
	In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto?	Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA e Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4 (Ateneo)	4,42	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	SUPERIORE A 3,49	4	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	SUPERIORE A 3,88	4,38	In linea
		il supporto fornito è utile		MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 4,23	4,38	In linea
		il supporto viene fornito in tempi adeguati		MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 4,41	4,06	Non in linea
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	NON INFERIORE A 5,11	4,99	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	NON INFERIORE A 4,51	4,25	Non in linea	
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,23	4,22	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	NON INFERIORE A 3,89 (Ateneo)	4,18	In linea	
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)	4,58	In linea	
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)	5,05	In linea	

AREE	DOMANDE	RISPONDENTI	OBIETTIVO MIGLIORAMENTO/MANTENIMENTO	VALORE ATTESO 2021	VALORE 2021	RISULTATO
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	SUPERIORE A 2,5	3,2	In linea
		Personale Tecnico Amministrativo - PTA	MIGLIORAMENTO	SUPERIORE A 3,5	2,86	Non 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	NON INFERIORE A 4,83	4,75	In linea
		Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,60	4,41	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	NON INFERIORE A 3,89 (Ateneo)	4,35	In linea
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	Studenti del primo anno - STUD I e anni successivi STUD II	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)	4,68	In linea
		Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	MANTENIMENTO	NON INFERIORE A 4,5 (Ateneo)	4,89	In linea