

ALLEGATO 5.6 – Obiettivi di Performance Organizzativa di *customer satisfaction* delle Aree Dirigenziali

Nel presente allegato sono riportati, per ciascuna Area dell'Amministrazione Generale, gli obiettivi operativi di efficacia percepita (*customer satisfaction*) che confluiscono nel più ampio obiettivo "Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito" previsto nella Dimensione trasversale D.T.1 "Semplificazione e miglioramento continuo".

Annualmente, nell'ambito del progetto Good Practice, vengono somministrati ai principali stakeholder dei servizi erogati (studenti, personale docente e ricercatore e personale tecnico amministrativo) i relativi questionari (agli studenti la somministrazione avviene tra i mesi di luglio – settembre anno n, quella al personale docente e ricercatore e personale tecnico amministrativo avviene nel mese di febbraio dell'anno n+1); la scala di valutazione è 1:6.

In continuità con gli anni precedenti, sono riportate, quale indicatore di misurazione, le domande selezionate da ciascun dirigente, riassegnate alle Aree dell'Amministrazione Generale secondo la nuova organizzazione (01.01.2023).

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO ANNUALE	INDICATORI (DOMANDE)	RISPONDENTI	VALORI DI RIFERIMENTO			TARGET 2023
					2020	2021	2022	
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	ND	NON INFERIORE A 4
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	4,44	ND	NON INFERIORE A 4
Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - APPC	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
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,72	4,60	4,49	NON INFERIORE A 4,72
				Personale Tecnico Amministrativo - PTA	4,78	4,45	ND	NON INFERIORE A 4,78
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	4,78	4,43	ND	NON INFERIORE A 4,78
			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
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA e Personale Tecnico Amministrativo - PTA	4,39	4,15	ND	NON INFERIORE A 4

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO ANNUALE	INDICATORI (DOMANDE)	RISPONDENTI	VALORI DI RIFERIMENTO		TARGET 2023
					2020	2021	
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	NON INFERIORE A 3,94 (Valore GP)
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	4,62	4,39	NON INFERIORE A 4,4 (Valore GP)
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	NON INFERIORE A 4,5
			In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi: indichi il livello di soddisfazione		ND	4,55	NON INFERIORE A 4,5
			In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (budget, rendicontazioni): indichi il livello di soddisfazione		ND	4,36	NON INFERIORE A 4,5
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	NON INFERIORE A 4,5
			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	NON INFERIORE A 4,3
			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	NON INFERIORE A 4,5
			In riferimento al rimborso missioni e mobilità intra-ateneo: indichi il livello di soddisfazione		ND	4,55	NON INFERIORE A 4,3
			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	NON INFERIORE A 5

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO ANNUALE	INDICATORI (DOMANDE)	RISPONDENTI	VALORI DI RIFERIMENTO		TARGET 2023
					2020	2021	
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	NON INFERIORE A 4,64
			In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi: l'iter procedurale è chiaro	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	ND	4,41	NON INFERIORE A 4
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	3,50	NON INFERIORE A 4
			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	NON INFERIORE A 4
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	3,50	NON INFERIORE A 4
			In riferimento al supporto agli approvvigionamenti: indichi il livello di soddisfazione	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	ND	4,59	NON INFERIORE A 4
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	3,50	NON INFERIORE A 4
			Area del Patrimonio - APAT	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	In riferimento alla gestione dei servizi assicurativi di Ateneo e di consulenza in ambito assicurativo: indichi il livello di soddisfazione	Personale Tecnico Amministrativo - PTA
Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	3,69					NON INFERIORE A 3

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO ANNUALE	INDICATORI (DOMANDE)	RISPONDENTI	VALORI DI RIFERIMENTO			TARGET 2023
					2020	2021	2022	
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	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
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,55	4,78	4,76	NON INFERIORE A 4,76
			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
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,13	4,57	4,65	NON INFERIORE A 4,65
			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	4,93	NON INFERIORE A 4,93
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,22	4,56	4,61	NON INFERIORE A 4,61
			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	ND	NON INFERIORE A 3,69
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	3,69	4	ND	NON INFERIORE A 4
			In riferimento agli interventi di manutenzione: indichi il livello di soddisfazione	Personale Tecnico Amministrativo - PTA	ND	3,73	ND	NON INFERIORE A 3,73
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	ND	3,19	ND	NON INFERIORE A 3,19
			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	ND	NON INFERIORE A 3,78
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	4,85	3,83	ND	NON INFERIORE A 3,83

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO ANNUALE	INDICATORI (DOMANDE)	RISPONDENTI	VALORI DI RIFERIMENTO			TARGET 2023
					2020	2021	2022	
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	4,50	4,57	4,44	NON INFERIORE A 4
			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	ND	NON INFERIORE A 4
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
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	3,80	SUPERIORE A 3,8
			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	ND	NON INFERIORE A 4,17

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO ANNUALE	INDICATORI (DOMANDE)	RISPONDENTI	VALORI DI RIFERIMENTO			TARGET 2023
					2020	2021	2022	
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	4,57	4,49	4,62	NON INFERIORE A 4,5
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	4,91	4,75	ND	NON INFERIORE A 4,5
Area Formazione e Dottorato - AFORM	Dimensione Trasversale D.T.1: Semplificazione e miglioramento continuo	Garantire la rispondenza alle aspettative degli utenti nel processo gestito	La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata?	Studenti del primo anno - STUD I	4,38	4,30	4,33	NON INFERIORE A 4,3
			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
			Qual è il tuo grado di soddisfazione complessiva sulla qualità dei servizi di internazionalizzazione?		4,34	4,42	4,10	NON INFERIORE A 4,1
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	ND	NON INFERIORE A 4,05
			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
			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
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,25	4,34	4,10	NON INFERIORE A 4,1
			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

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO ANNUALE	INDICATORI (DOMANDE)	RISPONDENTI	VALORI DI RIFERIMENTO			TARGET 2023
					2020	2021	2022	
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
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,67	4,54	4,41	NON INFERIORE A 4
			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
				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
			Personalità Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA		5,04	4,85	ND	NON INFERIORE A 4,5
				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 del primo anno - STUD I
Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,60	4,29	4,26					NON INFERIORE A 4
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
	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
Personalità Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA		5,10	4,97				ND	NON INFERIORE A 4,5

AREE	DIMENSIONE TRASVERSALE	OBIETTIVO OPERATIVO ANNUALE	INDICATORI (DOMANDE)	RISPONDENTI	VALORI DI RIFERIMENTO			TARGET 2023
					2020	2021	2022	
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)
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,26	4,28	4,49	NON INFERIORE A 3,54 (Media Mega Atenei 2022)
			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)
			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 4,5
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	5,20	4,96	ND	NON INFERIORE A 4,5
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)
				Studenti Anni Successivi al primo - STUD II	4,21	4,18	4,30	NON INFERIORE A 3,54 (Media Mega Atenei 2022)
			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)
			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 4,5
				Personale Docente e Ricercatore, Dottorandi e Assegnisti - DDA	5,17	5,11	ND	NON INFERIORE A 4,5