

L'Università misura il grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi che impattano maggiormente sulla soddisfazione degli stakeholder e ne pubblica le risultanze (Sistema di misurazione e valutazione della performance 2017).

A tal fine, il report seguente mostra i giudizi espressi dagli utenti interni ed esterni relativamente ad alcuni servizi erogati nel periodo 01/01/2017-31/12/2017 dalle strutture delle Direzioni dell'Ateneo, secondo le afferenze del Nuovo Modello Organizzativo, utilizzando una scala di valutazione da 1 (valore minimo) a 4 (valore massimo).

Nel report sono indicati: le Direzioni di afferenza delle strutture che erogano il servizio, il codice servizio (univoco) indicato sulle schede standard di qualità, la descrizione del servizio, il numero di questionari compilati e i valori medi del livello di soddisfazione complessivo espresso da tutti gli utenti.

Livello di soddisfazione espresso dagli utenti relativamente ai servizi a maggior impatto sull'utenza erogati dall'Ateneo (anno 2017)

DIREZIONE	CODICE SERVIZIO	DESCRIZIONE SERVIZIO	N. QUESTIONARI COMPILATI	LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO
Direzione Generale	SERV_DAFG_01	Supporto agli Organi collegiali di Governo	2	3
Direzione Generale	SERV_DRUOSNR_01	Gestione amministrativa delle Relazioni Sindacali di Ateneo e delle prerogative sindacali	5	2,7
Direzione Generale	SERV_DIR_01	Supporto tecnico all'implementazione del ciclo di gestione della performance e all'innovazione amministrativa e gestionale	6	3,2
Direzione Affari Istituzionali	SERV_DIR_03	Informazione, comunicazione e relazione con il pubblico	45	3,6
Direzione Affari Istituzionali	SERV_DAFG_04	Rilevazioni ed elaborazioni statistiche	2	3,5
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_1	Operatività di Network e Sistemi di Ateneo e DBMS	2	2,5
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_6	Erogazione Firma digitale per la verbalizzazione digitale	6	4
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_8	Verbalizzazione digitale degli appelli d'esame	4	3
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_10	Richieste di interventi tecnici su Sistemi Informatici	1	1

Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_14	Gestione servizio Posta elettronica Uniba	1	4
Direzione appalti, logistica e attività negoziali	SERV_DAGTES_03	Gestione contratti di manutenzione	3	3
Direzione appalti, logistica e attività negoziali	SERV_DAGTES_07	Servizi sociali	1	4
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_01	Immatricolazione/iscrizione ai corsi di laurea	37	3,2
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_02	Trasferimenti in ingresso e in uscita	1	1
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_03	Passaggio di corsi di studio	2	1
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_04	Rinuncia agli studi	2	2,5
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_05	Iscrizione corsi singoli	3	3
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_06	Rimborso tasse e contributi	1	1
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_07	Rilascio certificazioni	4	2
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_10	Collaborazioni Studentesche (Part time)	3	2
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_11	Show-card	1	3
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_12	Attività culturali, sportive e ricreative	1	1
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_13	Iscrizioni Esami di Stato	1	3
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_18	Pratiche infortunio	3	2

Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DARDRE_11	Consulenza e adempimenti per la definizione dell'Offerta Formativa annuale dei corsi di studio (corsi di laurea /laurea magistrale a ciclo unico - TFA - PAS)	3	3,3
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DARDRE_12	Orientamento al lavoro	77	3,8
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DARDRE_13	Orientamento in ingresso ed in itinere	2	2
Direzione per il Coordinamento delle strutture decentrate	SERV_DAFG_05	Ricerche d'archivio per scopi storici e amministrativi	1	4
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_01	Punto di informazione Eurodesk	2	4
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_04	Consulenza in fase di presentazione e gestione progetti di Ricerca, Formazione, Infrastrutture, Grandi Progetti	4	3
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_05	Consulenza e gestione amministrativa per Spin off e distretti produttivi	2	4
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_06	Consulenza e gestione amministrativa della proprietà intellettuale	4	3,3
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_07	Consulenza e gestione amministrativa delle partecipazioni e convenzioni di ricerca	12	4
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_08	Mobilità internazionale docenti e personale tecnico amministrativo	2	4
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_09	Consulenza amministrativa per la stipula di convenzioni, accordi e cooperazione internazionale	1	4
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_10	Mobilità internazionale studentesca	4	2
Direzione Risorse Finanziarie	SERV_DGRF_11	Servizio gestione e versamento ritenute fiscali, previdenziali, assistenziali ed extraerariali	2	4

Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_02	Servizio di gestione organico e lavori flessibili	1	3
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_03	Servizio elaborazione dati/programmazione e monitoraggio organico di Ateneo	1	3
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_08	Rilevazione presenze docenti medici universitari convenzionati e medici in formazione specialistica	1	1
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_16	Gestione della carriera del personale tecnico-amministrativo e dirigente e operai stagionali	1	1
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_17	Gestione dell'orario di lavoro del personale tecnico-amministrativo, dirigente e del personale che presta servizio civile	1	1
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_19	Servizio di gestione dei concorsi per assunzione di personale contrattualizzato (Dirigenti, T.A., Ricercatori TD, CEL)	8	4
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_20	Servizio di gestione delle selezioni relative all'ammissione ai corsi di studio a numero programmato	1	3
Direzione tecnica, Sicurezza e Gestione Patrimonio	SERV_DAGTES_12	Adempimenti amministrativi relativi in materia di protezione degli animali utilizzati a fini scientifici e in materia di obiezione di coscienza	1	4
Direzione tecnica, Sicurezza e Gestione Patrimonio	SERV_DAGTES_13	Sorveglianza sanitaria in favore del personale esposto al rischio chimico, fisico, biologico, VDT e radioprotezione universitaria	2	3,5
Direzione tecnica, Sicurezza e Gestione Patrimonio	SERV_DAGTES_14	Denuncia annuale rifiuti (MUD) -(SISTRI- Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti)	6	3,7