

## RILEVAZIONI DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO ALLA QUALITÀ “SERVIZI IN RETE”

L'Università degli Studi di Palermo aderisce al Progetto Good Practice (GP) del Politecnico di Milano, con il quale le principali Università italiane confrontano le proprie performance, al fine di individuare buone pratiche e nuove soluzioni organizzative. Il Progetto GP prevede l'analisi delle prestazioni in termini di costo e qualità dei servizi di supporto tecnico-amministrativo dell'Ateneo.

L'indagine di Customer Satisfaction (CS) sulla qualità dei servizi tecnico-amministrativi, prevede la somministrazione di quattro questionari distinti rivolti ai principali utenti:

- **Questionario DDA**, rivolto al personale “docente” (Docente, Dottorando e Assegnista);
- **Questionario PTA**, rivolto al personale Tecnico-Amministrativo;
- **Questionario Studenti I° Anno** (iscritti al primo anno di corsi di laurea triennale o ciclo unico);
- **Questionario Studenti Anni Successivi**.

La *scala* adottata per misurare il grado di soddisfazione delle risposte è la seguente:

<i>Per nulla d'accordo</i> 1 2 3 4 5 6 <i>Del tutto d'accordo</i> .
---

Di seguito si riporta un estratto dei risultati delle indagini di CS del Progetto Good Practice 2020, concernenti le domande sul grado di soddisfazione dei servizi erogati in rete dall'Ateneo di Palermo.

<b>CUSTOMER SATISFACTION PERSONALE DOCENTE - SERVIZI IN RETE - GP2020</b>		
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog) [Indichi il livello di soddisfazione]	4,44
SUPPORTO ALLA RICERCA	In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca [Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile]	4,78
SISTEMI INFORMATICI	In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo) [La connessione di rete è sempre disponibile]	4,58
	In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo) [La velocità di rete è adeguata]	4,51
	In riferimento alla rete Wi-Fi [La copertura di rete è adeguata]	3,20
	In riferimento alla rete Wi-Fi [La velocità di rete è adeguata]	3,44
	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La dimensione della casella di posta è sufficiente]	4,37
	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo]	4,34
	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La funzionalità dei servizi cloud è adeguata]	4,63
	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza ricevuta è risolutiva]	4,81
	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza avviene in tempi adeguati]	4,63
	In riferimento ai sistemi informatici [Si ritiene complessivamente soddisfatto/a]	4,07
COMUNICAZIONE	In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo [La modalità di accesso ai servizi è chiara]	3,94
PORTALE E SOCIAL MEDIA	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito dell'Ateneo]	3,79
	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina di Dipartimento]	3,95
	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina del Corso di Studi]	3,98
	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [L'Intranet dell'Ateneo]	4,04
SERVIZI BIBLIOTECARI	In riferimento alle operazioni on-line [Le procedure di accesso al prestito sono chiare]	4,64
	In riferimento alle operazioni on-line [Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare]	4,59
	In riferimento alle operazioni on-line [Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili]	4,67
	In riferimento alle operazioni on-line [Le risorse elettroniche disponibili sono complete]	4,04
	In riferimento alle operazioni on-line [Il supporto on-line avviene in tempi adeguati]	4,60

<b>CUSTOMER SATISFACTION PERSONALE TA - SERVIZI IN RETE - GP2020</b>		
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	4,98
	In riferimento al processo di valutazione del personale [Le schede di valutazione utilizzate sono chiare]	4,61
	In riferimento al processo di valutazione del personale [Il processo di valutazione è chiaro]	4,45
SERVIZI DI CAMPUS	In riferimento ai servizi generali e alla logistica [I servizi di protocollo sono adeguati]	5,08
CONTABILITA'	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]	4,65
SISTEMI INFORMATICI	In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo) [La connessione di rete è sempre disponibile]	5,04
	In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo) [La velocità di rete è adeguata]	5,03
	In riferimento alla rete Wi-Fi [La copertura di rete è adeguata]	4,51
	In riferimento alla rete Wi-Fi [La velocità di rete è adeguata]	4,60
	In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	4,62
	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La dimensione della casella di posta è sufficiente]	4,81
	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo]	4,91
	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La funzionalità dei servizi cloud è adeguata]	5,03
	In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [La connessione agli applicativi è sempre disponibile]	4,75
	In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [La velocità di risposta degli applicativi è adeguata]	4,68
	In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [Le procedure di utilizzo sono chiare]	4,65
	In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo]	4,69
	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza ricevuta è risolutiva]	4,88
	In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza avviene in tempi adeguati]	4,77
	In riferimento ai sistemi informatici [Si ritiene complessivamente soddisfatto]	4,66
COMUNICAZIONE	In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo [La modalità di accesso ai servizi è chiara]	4,54
PORTALE E SOCIAL MEDIA	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito dell'Ateneo]	4,63
	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina di Dipartimento]	4,68
	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina del Corso di Studi]	4,61
	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [L'Intranet dell'Ateneo]	4,91

<b>CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI I° ANNO - SERVIZI IN RETE - GP2020</b>		
COMUNICAZIONE	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate]	4,17
SISTEMI INFORMATIVI	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	3,86
	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati]	4,03
	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata]	3,97
	[Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti-]	4,20
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	3,92
SEGRETERIA	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di immatricolazione è soddisfacente]	4,02
	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo]	3,58
	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate]	4,03
	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente]	4,19
SERVIZI BIBLIOTECARI	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale: [L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile]	4,17
	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale: [La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia]	4,36
	Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	4,29

<b>CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI ANNI SUCCESSIVI - SERVIZI IN RETE - GP2020</b>		
COMUNICAZIONE	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate]	3,89
SISTEMI INFORMATIVI	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	3,75
	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati]	3,86
	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata]	3,57
	[Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti-]	4,03
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	3,60
SEGRETERIA	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line sono completi e di semplice utilizzo]	3,53
	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate]	3,95
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	3,98
SERVIZI BIBLIOTECARI	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale: [L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile]	3,86
	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale: [La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia]	4,00
	Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	3,92