 Ufficio Performance e Sviluppo Organizzativo

**SERVIZI IN RETE 2021**

Da oltre 15 anni l’Università di Ferrara partecipa al progetto Good Practice, gestito dal Politecnico di Milano, che mira a valutare l’efficacia e l’efficienza dei servizi tecnico-amministrativi dell’Ateneo, al fine di ottenere importanti indicazioni per il loro miglioramento. I risultati ottenuti sono messi in relazione con quelli raggiunti dalle altre università partecipanti al progetto e pubblicati sul portale di Ateneo

Per quel che riguarda la rilevazione dell’efficacia percepita, annualmente vengono intervistati i destinatari di suddetti servizi, ovvero le persone che lavorano e studiano nelle università.

In particolare la rilevazione di customer satisfaction (CS) si rivolge alle tre principali categorie di stakeholder:

- il personale docente, i dottorandi e gli assegnisti,

- il personale tecnico-amministrativo,

- gli studenti (distinti tra iscritti al primo anno e iscritti ad anni successivi al primo).

L'impostazione dell’indagine di CS prevede una valutazione su scala 1-6 laddove 1 significa completamente in disaccordo (o completamente insoddisfatto) e 6 significa completamente d'accordo (o completamente soddisfatto)

Il questionario 2020 è stato somministrato:

* ai Docenti, Dottorandi, Assegnisti e PTA – dal 8 febbraio al 1° marzo 2021. Il tasso di risposta dei Docenti, Dottorandi e Assegnisti è stato del 36 %, quello del PTA del 53%;
* agli Studenti - dal 7 al 30 giugno 2021. Hanno risposto il 5% degli iscritti al primo anno e il 7% degli iscritti ad anni successivi al primo.

**Personale Docente**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Supporto alla ricerca, Sistemi informativi, Biblioteche.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:*** | Il sito dell'Ateneo | 3,91 | 3,96 |
| Il sito/la pagina di dipartimento | 3,94 | 4,01 |
| Il sito/la pagina del corso di studi | 4,04 | 3,99 |
| L'intranet dell'Ateneo | 4,04 | 3,98 |

**Supporto alla ricerca**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Supporto alla gestione del catalogo della ricerca:*** | Il supporto ricevuto dell’help-desk è utile? | 5,34 | 4,72 |
| Il supporto avviene in tempi adeguati? | 5,33 | 4,74 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):*** | La connessione di rete è sempre disponibile | 4,85 | 4,56 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,78 | 4,60 |
| ***In riferimento alla rete Wi-Fi:*** | La copertura di rete è adeguata | 4,24 | 3,90 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,24 | 4,04 |
| ***In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...):*** | La dimensione della casella di posta è sufficiente? | 5,43 | 4,96 |
| L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? | 5,32 | 4,83 |
| La funzionalità dei servizi cloud è adeguata | 5,27 | 4,77 |
| ***In riferimento al servizio Help-Desk informatico*** | L'assistenza ricevuta è risolutiva? | 5,07 | 4,79 |
| L'assistenza avviene in tempi adeguati? | 4,96 | 4,68 |
| ***In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?*** | | 4,59 | 4,30 |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Operazioni online:*** | Le procedure di accesso al prestito sono chiare? | 4,78 | 4,66 |
| Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare? | 4,69 | 4,59 |
| Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili? | 4,81 | 4,67 |
| Le risorse elettroniche disponibili sono complete? | 4,21 | 4,20 |
| Il supporto on line avviene in tempi adeguati? | 4,81 | 4,70 |

**Personale Tecnico Amministrativo**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Contabilità.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:*** | Il sito dell'Ateneo | 3,81 | 4,01 |
| Il sito/la pagina di dipartimento | 3,88 | 4,04 |
| Il sito/la pagina del corso di studi | 3,79 | 4,04 |
| L'intranet dell'Ateneo | 3,95 | 4,13 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):*** | La connessione di rete è sempre disponibile | 4,91 | 4,84 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,77 | 4,79 |
| ***In riferimento alla rete Wi-Fi:*** | La copertura di rete è adeguata | 4,56 | 4,26 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,48 | 4,34 |
| ***In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)*** | La dimensione della casella di posta è sufficiente? | 5,37 | 4,96 |
| L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? | 5,21 | 4,85 |
| La funzionalità dei servizi cloud è adeguata? | 4,14 | 4,74 |
| ***In riferimento al servizio Help-Desk*** | L'assistenza ricevuta è risolutiva? | 4,81 | 4,76 |
| L'assistenza avviene in tempi adeguati? | 4,71 | 4,67 |
| ***In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale…)*** | La connessione agli applicativi è sempre disponibile? | 4,48 | 4,58 |
| La velocità di risposta degli applicativi è adeguata? | 4,28 | 4,43 |
| Le procedure di utilizzo sono chiare? | 4,25 | 4,28 |
| La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo? | 4,26 | 4,33 |
| ***In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo*** | Si ritiene complessivamente soddisfatto | 4,41 | 4,28 |
| ***In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?*** | | 4,53 | 4,41 |

**Contabilità**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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*** | | 4,57 | 4,35 |
| ***In riferimento al supporto informativo agli stipendi*** | Le informazioni fornite sono chiare? | 4,54 | 4,66 |
| Il supporto avviene in tempi adeguati? | 4,68 | 4,68 |
| ***In riferimento al supporto alla contabilità [Si ritiene complessivamente soddisfatto]*** | | 4,54 | 4,40 |

**Studenti Primo Anno**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono adeguate | 5,56 | 4,44 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile? | 4,42 | 4,15 |
| Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati? | 4,55 | 4,34 |
| La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata? | 4,57 | 4,27 |
| ***Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?*** | | 4,54 | 4,52 |
| ***Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?*** | | 4,33 | 4,24 |

**Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 3,87 | 3,82 |
| Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate? | 4,45 | 4,29 |
| Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente | 4,43 | 4,25 |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 4,36 | 4,24 |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia? | 4,29 | 4,35 |
| ***Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?*** | | 4,32 | 4,29 |

**Studenti Anni Successivi**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono adeguate | 4,15 | 4,12 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile? | 4,12 | 3,97 |
| Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati? | 4,20 | 4,12 |
| La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata? | 4,08 | 3,94 |
| ***Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?*** | | 4,14 | 4,25 |
| ***Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?*** | | 3,87 | 3,98 |

**Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 3,52 | 3,73 |
| Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate? | 4,19 | 4,11 |
| Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente | 4,04 | 3,97 |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 3,96 | 4,13 |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia? | 3,90 | 4,23 |
| ***Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?*** | | 3,90 | 4,24 |

**SERVIZI IN RETE 2020**

Il questionario 2020 è stato somministrato:

* ai Docenti, Dottorandi, Assegnisti e PTA – dal 11 febbraio al 13 marzo 2020. Il tasso di risposta dei Docenti, Dottorandi e Assegnisti è stato del 22 %, quello del PTA del 46%;
* agli Studenti - dal 10 giugno al 1 luglio 2020. Hanno risposto il 14% degli iscritti al primo anno e il 7% degli iscritti ad anni successivi al primo.

**Personale Docente**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Supporto alla ricerca, Sistemi informativi, Biblioteche.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:*** | Il sito dell'Ateneo | 3,77 | 3,91 |
| Il sito/la pagina di dipartimento | 3,89 | 3,97 |
| Il sito/la pagina del corso di studi | 3,90 | 3,94 |
| L'intranet dell'Ateneo | 4,07 | 3,94 |

**Supporto alla ricerca**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Supporto alla gestione del catalogo della ricerca:*** | Il supporto ricevuto dell’help-desk è utile? | 5,04 | 4,62 |
| Il supporto avviene in tempi adeguati? | 5,00 | 4,64 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):*** | La connessione di rete è sempre disponibile | 4,77 | 4,61 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,78 | 4,60 |
| ***In riferimento alla rete Wi-Fi:*** | La copertura di rete è adeguata | 3,93 | 3,81 |
| La velocità di rete è adeguata | 3,90 | 3,99 |
| ***In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...):*** | La dimensione della casella di posta è sufficiente? | 5,45 | 4,94 |
| L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? | 5,34 | 4,81 |
| La funzionalità dei servizi cloud è adeguata | 5,17 | 4,74 |
| ***In riferimento al servizio Help-Desk informatico*** | L'assistenza ricevuta è risolutiva? | 5,00 | 4,72 |
| L'assistenza avviene in tempi adeguati? | 4,91 | 4,60 |
| ***In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?*** | | 4,51 | 4,26 |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Operazioni online:*** | Le procedure di accesso al prestito sono chiare? | 4,75 | 4,66 |
| Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare? | 4,73 | 4,65 |
| Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili? | 4,84 | 4,71 |
| Le risorse elettroniche disponibili sono complete? | 4,18 | 4,21 |
| Il supporto on line avviene in tempi adeguati? | 4,78 | 4,66 |

**Personale Tecnico Amministrativo**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Contabilità.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:*** | Il sito dell'Ateneo | 3,58 | 3,93 |
| Il sito/la pagina di dipartimento | 3,81 | 3,98 |
| Il sito/la pagina del corso di studi | 3,79 | 3,93 |
| L'intranet dell'Ateneo | 3,78 | 4,05 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):*** | La connessione di rete è sempre disponibile | 4,68 | 4,75 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,56 | 4,69 |
| ***In riferimento alla rete Wi-Fi:*** | La copertura di rete è adeguata | 4,35 | 4,10 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,20 | 4,18 |
| ***In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)*** | La dimensione della casella di posta è sufficiente? | 5,30 | 4,87 |
| L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? | 5,14 | 4,74 |
| La funzionalità dei servizi cloud è adeguata? | 5,07 | 4,66 |
| ***In riferimento al servizio Help-Desk*** | L'assistenza ricevuta è risolutiva? | 4,72 | 4,63 |
| L'assistenza avviene in tempi adeguati? | 4,63 | 4,50 |
| ***In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale…)*** | La connessione agli applicativi è sempre disponibile? | 4,24 | 4,46 |
| La velocità di risposta degli applicativi è adeguata? | 3,97 | 4,27 |
| Le procedure di utilizzo sono chiare? | 4,06 | 4,14 |
| La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo? | 4,01 | 4,17 |
| ***In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo*** | Si ritiene complessivamente soddisfatto | 4,36 | 4,18 |
| ***In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?*** | | 4,37 | 4,26 |

**Contabilità**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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*** | | 4,16 | 4,11 |
| ***In riferimento al supporto informativo agli stipendi*** | Le informazioni fornite sono chiare? | 4,32 | 4,40 |
| Il supporto avviene in tempi adeguati? | 4,42 | 4,46 |
| ***In riferimento al supporto alla contabilità [Si ritiene complessivamente soddisfatto]*** | | 4,23 | 4,19 |

**Studenti Primo Anno**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono adeguate | 4,70 | 4,43 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile? | 4,33 | 4,15 |
| Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati? | 4,55 | 4,33 |
| La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata? | 4,40 | 4,12 |
| ***Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?*** | | 4,45 | 4,35 |
| ***Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?*** | | 4,35 | 4,18 |

**Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 4,00 | 3,89 |
| Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate? | 4,50 | 4,33 |
| Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente | 4,51 | 4,28 |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 4,49 | 4,26 |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia? | 4,44 | 4,37 |
| ***Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?*** | | 4,37 | 4,31 |

**Studenti Anni Successivi**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono adeguate | 4,50 | 4,23 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile? | 4,32 | 4,08 |
| Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati? | 4,50 | 4,22 |
| La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata? | 4,04 | 3,86 |
| ***Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?*** | | 4,21 | 4,19 |
| ***Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?*** | | 4,09 | 3,99 |

**Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 3,86 | 3,85 |
| Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate? | 4,43 | 4,28 |
| Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente | 4,20 | 4,10 |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 4,21 | 4,11 |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia? | 4,26 | 4,22 |
| ***Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?*** | | 4,21 | 4,18 |

**SERVIZI IN RETE 2019**

Il questionario 2019 è stato somministrato:

* ai Docenti, Dottorande/i, Assegniste/i e PTA – dal 10 al 29 gennaio 2020. Il tasso di risposta dei Docenti, Dottorande/i e Assegniste/i è stato del 25%, quello del PTA del 48%;
* alle studentesse/ Studenti - dal 3 al 25 giugno 2019. Hanno risposto il 99,11% degli iscritti al primo anno e il 99,59% degli iscritti ad anni successivi al primo (il questionario era obbligatorio sulla piattaforma ESSE3).

**Personale Docente**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Supporto alla ricerca, Sistemi informativi, Biblioteche.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:*** | Il sito dell'Ateneo | 4,09 | 3,95 |
| Il sito/la pagina di dipartimento | 4,16 | 3,98 |
| Il sito/la pagina del corso di studi | 4,23 | 3,97 |
| L'intranet dell'Ateneo | 4,19 | 3,97 |

**Supporto alla ricerca**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Supporto alla gestione del catalogo della ricerca:*** | Il supporto ricevuto dell’help-desk è utile? | 4,90 | 4,56 |
| Il supporto avviene in tempi adeguati? | 5,02 | 4,57 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):*** | La connessione di rete è sempre disponibile | 4,69 | 4,55 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,78 | 4,62 |
| ***In riferimento alla rete Wi-Fi:*** | La copertura di rete è adeguata | 4,06 | 3,73 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,14 | 3,91 |
| ***In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...):*** | La dimensione della casella di posta è sufficiente? | 5,45 | 4,94 |
| L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? | 5,34 | 4,72 |
| La funzionalità dei servizi cloud è adeguata | 5,12 | 4,68 |
| ***In riferimento al servizio Help-Desk informatico*** | L'assistenza ricevuta è risolutiva? | 4,89 | 4,71 |
| L'assistenza avviene in tempi adeguati? | 4,86 | 4,61 |
| ***In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?*** | | 4,52 | 4,20 |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Operazioni online:*** | Le procedure di accesso al prestito sono chiare? | 4,93 | 4,78 |
| Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare? | 4,81 | 4,69 |
| Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili? | 4,92 | 4,77 |
| Le risorse elettroniche disponibili sono complete? | 4,24 | 4,30 |
| Il supporto on line avviene in tempi adeguati? | 4,98 | 4,72 |

**Personale Tecnico Amministrativo**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Contabilità.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:*** | Il sito dell'Ateneo | 3,78 | 3,87 |
| Il sito/la pagina di dipartimento | 3,97 | 3,92 |
| Il sito/la pagina del corso di studi | 3,85 | 3,86 |
| L'intranet dell'Ateneo | 3,90 | 4,04 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):*** | La connessione di rete è sempre disponibile | 4,64 | 4,63 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,55 | 4,62 |
| ***In riferimento alla rete Wi-Fi:*** | La copertura di rete è adeguata | 4,37 | 4,00 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,24 | 4,12 |
| ***In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)*** | La dimensione della casella di posta è sufficiente? | 5,29 | 4,86 |
| L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? | 4,10 | 4,67 |
| La funzionalità dei servizi cloud è adeguata? | 5,09 | 4,63 |
| ***In riferimento al servizio Help-Desk*** | L'assistenza ricevuta è risolutiva? | 4,78 | 4,62 |
| L'assistenza avviene in tempi adeguati? | 4,70 | 4,51 |
| ***In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale…)*** | La connessione agli applicativi è sempre disponibile? | 4,33 | 4,40 |
| La velocità di risposta degli applicativi è adeguata? | 4,01 | 4,16 |
| Le procedure di utilizzo sono chiare? | 3,98 | 4,05 |
| La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo? | 4,02 | 4,07 |
| ***In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo*** | Si ritiene complessivamente soddisfatto | 4,23 | 4,14 |
| ***In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?*** | | 4,42 | 4,23 |

**Contabilità**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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*** | | 3,98 | 3,98 |
| ***In riferimento al supporto informativo agli stipendi*** | Le informazioni fornite sono chiare? | 4,25 | 4,44 |
| Il supporto avviene in tempi adeguati? | 4,37 | 4,51 |
| ***In riferimento al supporto alla contabilità [Si ritiene complessivamente soddisfatto]*** | | 4,27 | 4,02 |

**Studentesse/studenti Primo Anno**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono adeguate | N D\* | 4,01 |

**ND\* dato non disponibile**

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile? | 4,25 | 3,90 |
| Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati? | 4,23 | 4,13 |
| La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata? | 3,97 | 3,65 |
| ***Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?*** | | 4,00 | 3,84 |
| ***Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?*** | | 4,01 | 3,80 |

**Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 3,96 | 3,84 |
| Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate? | 4,36 | 4,21 |
| Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente | 4,26 | 4,01 |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 4,15 | 4,21 |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia? | 4,13 | 4,35 |
| ***Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?*** | | 4,14 | 4,31 |

**Studentesse/Studenti Anni Successivi**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono adeguate | N D\* | 3,79 |

**ND\* dato non disponibile**

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile? | 4,24 | 3,90 |
| Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati? | 4,24 | 4,13 |
| La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata? | 3,89 | 3,65 |
| ***Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?*** | | 4,00 | 3,84 |
| ***Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?*** | | 4,06 | 3,80 |

**Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | N D\* | 3,84 |
| Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate? | 4,21 | 4,21 |
| Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente | 4,12 | 4,01 |

**ND\* dato non disponibile**

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 4,19 | 4,21 |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia? | 4,23 | 4,35 |
| ***Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?*** | | 4,26 | 4,31 |

**SERVIZI IN RETE 2018**

Il questionario 2018 è stato somministrato:

* ai Docenti, Dottorande/i, Assegniste/i e PTA a gennaio 2018. Il tasso di risposta dei Docenti, Dottorande/i e Assegniste/i è stato del 14%, quello del PTA del 36%;
* alle studentesse/Studenti a- giugno 2018. Hanno risposto l'80% degli iscritti al primo anno e l' 89% degli iscritti ad anni successivi al primo (il questionario era obbligatorio sulla piattaforma ESSE3).

**Personale Docente**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Supporto alla ricerca, Sistemi informativi, Biblioteche.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:*** | Il sito dell'Ateneo | 3,92 | 3,91 |
| Il sito/la pagina di dipartimento | 4,09 | 3,96 |
| Il sito/la pagina del corso di studi | 4,08 | 3,94 |
| L'intranet dell'Ateneo | 4,01 | 3,98 |

**Supporto alla ricerca**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Supporto alla gestione del catalogo della ricerca:*** | Il supporto ricevuto dell’help-desk è utile? | 4,61 | 4,44 |
| Il supporto avviene in tempi adeguati? | 4,73 | 4,50 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):*** | La connessione di rete è sempre disponibile | 4,49 | 4,49 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,52 | 4,55 |
| ***In riferimento alla rete Wi-Fi:*** | La copertura di rete è adeguata | 3,73 | 3,61 |
| La velocità di rete è adeguata | 3,72 | 3,78 |
| ***In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...):*** | La dimensione della casella di posta è sufficiente? | 5,39 | 5,03 |
| L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? | 5,25 | 4,85 |
| La funzionalità dei servizi cloud è adeguata | 5,05 | 4,64 |
| ***In riferimento al servizio Help-Desk informatico*** | L'assistenza ricevuta è risolutiva? | 4,77 | 4,69 |
| L'assistenza avviene in tempi adeguati? | 4,72 | 4,58 |
| ***In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?*** | | 4,34 | 4,14 |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Operazioni online:*** | Le procedure di accesso al prestito sono chiare? | 4,94 | 4,61 |
| Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare? | 4,75 | 4,62 |
| Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili? | 4,90 | 4,67 |
| Le risorse elettroniche disponibili sono complete? | 4,38 | 4,15 |
| Il supporto on line avviene in tempi adeguati? | 4,90 | 4,62 |

**Personale Tecnico Amministrativo**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Contabilità.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:*** | Il sito dell'Ateneo | 3,66 | 3,81 |
| Il sito/la pagina di dipartimento | 3,83 | 3,84 |
| Il sito/la pagina del corso di studi | 3,86 | 3,79 |
| L'intranet dell'Ateneo | 3,74 | 3,93 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):*** | La connessione di rete è sempre disponibile | 4,52 | 4,54 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,46 | 4,54 |
| ***In riferimento alla rete Wi-Fi:*** | La copertura di rete è adeguata | 4,13 | 3,91 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,02 | 4,01 |
| ***In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)*** | La dimensione della casella di posta è sufficiente? | 5,29 | 4,89 |
| L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? | 5,09 | 4,71 |
| La funzionalità dei servizi cloud è adeguata? | 5,00 | 4,58 |
| ***In riferimento al servizio Help-Desk*** | L'assistenza ricevuta è risolutiva? | 4,66 | 4,54 |
| L'assistenza avviene in tempi adeguati? | 4,63 | 4,39 |
| ***In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale…)*** | La connessione agli applicativi è sempre disponibile? | 4,34 | 4,33 |
| La velocità di risposta degli applicativi è adeguata? | 4,12 | 4,11 |
| Le procedure di utilizzo sono chiare? | 4,06 | 3,99 |
| La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo? | 4,10 | 4,01 |
| ***In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo*** | Si ritiene complessivamente soddisfatto | 4,02 | 4,09 |
| ***In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?*** | | 4,30 | 4,09 |

**Contabilità**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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*** | | 3,90 | 3,94 |
| ***In riferimento al supporto informativo agli stipendi*** | Le informazioni fornite sono chiare? | 4,61 | 4,31 |
| Il supporto avviene in tempi adeguati? | 4,68 | 4,35 |
| ***In riferimento al supporto alla contabilità [Si ritiene complessivamente soddisfatto]*** | | 4,32 | 4,02 |

**Studentesse/studenti Primo Anno**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono adeguate | 4,43 | 4,27 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile? | 4,26 | 3,95 |
| Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati? | 4,39 | 4,16 |
| La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata? | 4,15 | 3,88 |
| ***Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?*** | | 4,34 | 4,04 |
| ***Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?*** | | 4,11 | 3,96 |

**Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 4,15 | 3,84 |
| Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate? | 4,34 | 4,24 |
| Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente | 4,20 | 4,04 |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 4,30 | 4,22 |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia? | 4,31 | 4,33 |
| ***Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?*** | | 4,28 | 4,23 |

**Studentesse/studenti Anni Successivi**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono adeguate | 4,38 | 4,05 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile? | 4,22 | 3,86 |
| Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati? | 4,33 | 4,05 |
| La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata? | 3,81 | 3,50 |
| ***Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?*** | | 4,05 | 3,69 |
| ***Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?*** | | 4,00 | 3,68 |

**Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 4,11 | 3,87 |
| Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate? | 4,38 | 4,27 |
| Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente | 4,14 | 4,00 |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 4,18 | 4,09 |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia? | 4,25 | 4,26 |
| ***Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?*** | | 4,26 | 4,23 |

**SERVIZI IN RETE 2017**

Il questionario 2017 è stato somministrato:

* ai Docenti, Dottorande/i, Assegniste/i e PTA a gennaio 2017. Il tasso di risposta dei Docenti, Dottorande/i e Assegniste/i è stato del 23%, quello del PTA del 51%;
* alle studentesse/studenti tra maggio e giugno 2017. Hanno risposto il 55'3% degli iscritti al primo anno e il 60,5% degli iscritti ad anni successivi al primo (il questionario era obbligatorio sulla piattaforma ESSE3).

**Personale Docente**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Supporto alla ricerca, Sistemi informativi, Biblioteche.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:*** | Il sito dell'Ateneo | 3,99 | 3,79 |
| Il sito/la pagina di dipartimento | 4,12 | 3,83 |
| Il sito/la pagina del corso di studi | 4,18 | 3,81 |
| L'intranet dell'Ateneo | 4,22 | 3,86 |

**Supporto alla ricerca**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Supporto alla gestione del catalogo della ricerca:*** | Il supporto ricevuto dell’help-desk è utile? | 4,85 | 4,32 |
| Il supporto avviene in tempi adeguati? | 4,86 | 4,31 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):*** | La connessione di rete è sempre disponibile | 4,96 | 4,54 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,99 | 4,55 |
| ***In riferimento alla rete Wi-Fi:*** | La copertura di rete è adeguata | 4,09 | 3,65 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,15 | 3,78 |
| ***In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...):*** | La dimensione della casella di posta è sufficiente? | 5,52 | 4,85 |
| L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? | 5,32 | 4,66 |
| La funzionalità dei servizi cloud è adeguata | 5,33 | 4,47 |
| ***In riferimento al servizio Help-Desk informatico*** | L'assistenza ricevuta è risolutiva? | 4,98 | 4,53 |
| L'assistenza avviene in tempi adeguati? | 4,97 | 4,40 |
| ***In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?*** | | 4,50 | 4,04 |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Operazioni online:*** | Le procedure di accesso al prestito sono chiare? | 5,02 | 4,57 |
| Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare? | 4,79 | 4,51 |
| Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili? | 4,90 | 4,58 |
| Le risorse elettroniche disponibili sono complete? | 4,33 | 4,06 |
| Il supporto on line avviene in tempi adeguati? | 4,90 | 4,53 |

**Personale Tecnico Amministrativo**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Contabilità.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:*** | Il sito dell'Ateneo | 3,63 | 3,76 |
| Il sito/la pagina di dipartimento | 3,80 | 3,81 |
| Il sito/la pagina del corso di studi | 3,80 | 3,78 |
| L'intranet dell'Ateneo | 3,85 | 3,95 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):*** | La connessione di rete è sempre disponibile | 4,70 | 4,50 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,68 | 4,51 |
| ***In riferimento alla rete Wi-Fi:*** | La copertura di rete è adeguata | 4,17 | 3,91 |
| La velocità di rete è adeguata | 4,21 | 3,96 |
| ***In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)*** | La dimensione della casella di posta è sufficiente? | 5,34 | 4,79 |
| L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo? | 5,18 | 4,60 |
| La funzionalità dei servizi cloud è adeguata? | 5,02 | 4,47 |
| ***In riferimento al servizio Help-Desk*** | L'assistenza ricevuta è risolutiva? | 4,72 | 4,46 |
| L'assistenza avviene in tempi adeguati? | 4,68 | 4,31 |
| ***In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale…)*** | La connessione agli applicativi è sempre disponibile? | 4,26 | 4,27 |
| La velocità di risposta degli applicativi è adeguata? | 4,05 | 4,07 |
| Le procedure di utili? | 3,92 | 3,92 |
| La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo? | 4,00 | 3,92 |
| ***In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo*** | Si ritiene complessivamente soddisfatto | N D\* | N D\* |
| ***In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?*** | | 4,42 | 4,33 |

**Contabilità**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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*** | | 3,53 | 3,71 |
| ***In riferimento al supporto informativo agli stipendi*** | Le informazioni fornite sono chiare? | 3,72 | 3,92 |
| Il supporto avviene in tempi adeguati? | 4,56 | 3,83 |
| ***In riferimento al supporto alla contabilità [Si ritiene complessivamente soddisfatto]*** | | 3,90 | 3,89 |

**Studentesse/studenti Primo Anno**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono adeguate | 4,02 | 4,14 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile? | 4,04 | 3,73 |
| Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati? | 4,28 | 4,03 |
| La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata? | 4,04 | 3,75 |
| ***Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?*** | | 4,21 | 3,96 |
| ***Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?*** | | 4,14 | 3,82 |

**Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 3,97 | 3,71 |
| Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate? | 4,35 | 4,17 |
| Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente | N D\* | N D\* |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 4,10 | 4,02 |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia? | 4,19 | 4,14 |
| ***Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?*** | | 4,25 | 4,07 |

**Studentesse/studenti Anni Successivi**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

**Comunicazione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono adeguate | 4,34 | 4,04 |

**Sistemi informativi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?:*** | Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile? | 4,15 | 3,84 |
| Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati? | 4,30 | 4,03 |
| La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata? | 3,84 | 3,49 |
| ***Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?*** | | 4,02 | 3,72 |
| ***Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?*** | | 4,05 | 3,65 |

**Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 3,96 | 3,77 |
| Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate? | 4,34 | 4,18 |
| Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente | 3,99 | 3,56 |

**Biblioteche**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | | ***Valutazione media UniFE*** | | |  | | --- | | ***Valutazione media Atenei partecipanti al GP*** | |
| ***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? | 4,03 | 3,96 |
| La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia? | 4,13 | 4,12 |
| ***Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?*** | | 4,21 | 4,10 |

**ND\* dato non disponibile**