



## SERVIZI IN RETE

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 2019 è stato somministrato:

- ai Docenti, Dottorandi, Assegnisti e PTA - dal 10 al 29 gennaio 2019. Il tasso di risposta dei Docenti, Dottorandi e Assegnisti è stato del 25%, quello del PTA del 48%;
- agli 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

		<b>Valutazione media UniFE</b>	<b>Valutazione media Atenei partecipanti al GP</b>
<b>In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:</b>	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

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

## Sistemi informativi

		<b>Valutazione media UniFE</b>	<b>Valutazione media Atenei partecipanti al GP</b>
<b>In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):</b>	La connessione di rete è sempre disponibile	4,69	4,55
	La velocità di rete è adeguata	4,78	4,62
<b>In riferimento alla rete Wi-Fi:</b>	La copertura di rete è adeguata	4,06	3,73
	La velocità di rete è adeguata	4,14	3,91
<b>In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference , Storage...):</b>	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
<b>In riferimento al servizio Help-Desk informatico</b>	L'assistenza ricevuta è risolutiva?	4,89	4,71
	L'assistenza avviene in tempi adeguati?	4,86	4,61
<b>In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?</b>		4,52	4,20

## Biblioteche

		<b>Valutazione media UniFE</b>	<b>Valutazione media Atenei partecipanti al GP</b>
<b>Operazioni online:</b>	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

		<b>Valutazione media UniFE</b>	<b>Valutazione media Atenei partecipanti al GP</b>
<b>In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:</b>	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

		<b>Valutazione media UniFE</b>	<b>Valutazione media Atenei partecipanti al GP</b>
<b>In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):</b>	La connessione di rete è sempre disponibile	4,64	4,63
	La velocità di rete è adeguata	4,55	4,62
<b>In riferimento alla rete Wi-Fi:</b>	La copertura di rete è adeguata	4,37	4,00
	La velocità di rete è adeguata	4,24	4,12
<b>In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)</b>	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
<b>In riferimento al servizio Help-Desk</b>	L'assistenza ricevuta è risolutiva?	4,78	4,62
	L'assistenza avviene in tempi adeguati?	4,70	4,51
<b>In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)</b>	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	3,98	4,05

	chiare?		
	La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo?	4,02	4,07
<b><i>In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo</i></b>	Si ritiene complessivamente soddisfatto	4,23	4,14
<b><i>In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?</i></b>		4,42	4,23

## **Contabilità**

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

# 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.

## Sistemi informativi

		<b>Valutazione media UniFE</b>	<b>Valutazione media Atenei partecipanti al GP</b>
<b>Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?:</b>	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
<b>Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?</b>		4,00	3,84
<b>Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</b>		4,01	3,80

## Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line

		<b>Valutazione media UniFE</b>	<b>Valutazione media Atenei partecipanti al GP</b>
<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:</b>	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

		<b>Valutazione media UniFE</b>	<b>Valutazione media Atenei partecipanti al GP</b>
<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:</b>	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
<b>Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?</b>		4,14	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.

## Sistemi informativi

		<b>Valutazione media UniFE</b>	<b>Valutazione media Atenei partecipanti al GP</b>
<b>Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?:</b>	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
<b>Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?</b>		4,00	3,84
<b>Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</b>		4,06	3,80

## Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line

		<b>Valutazione media UniFE</b>	<b>Valutazione media Atenei partecipanti al GP</b>
<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:</b>	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

## Biblioteche

		<b>Valutazione media UniFE</b>	<b>Valutazione media Atenei partecipanti al GP</b>
<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti</b>	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici)	4,19	4,21

<b>affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:</b>	elettronici, e-books) è facile?		
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?	4,23	4,35
<b>Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?</b>		4,26	4,31