

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:

- 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:

Per nulla d'accordo 1 2 3 4 5 6 Del tutto d'accordo.

Di seguito si riportano i risultati delle indagini di CS del Progetto Good Practice 2019, concernenti le domande sul grado di soddisfazione dei servizi erogati in rete dall’Ateneo di Palermo.

CUSTOMER SATISFACTION DOCENTI - SERVIZI IN RETE - GP2019		
COMUNICAZIONE		
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	Il sito dell'Ateneo	3,78
	Il sito/la pagina di Dipartimento	3,90
	Il sito/la pagina del Corso di Studi	3,88
	L'Intranet dell'Ateneo	3,99
SISTEMI INFORMATICI		
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	La connessione di rete è sempre disponibile	4,18
	La velocità di rete è adeguata	4,21
In riferimento alla rete Wi-Fi	La copertura di rete è adeguata	3,08
	La velocità di rete è adeguata	3,28
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	La dimensione della casella di posta è sufficiente	4,23
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	4,08
	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	4,37
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,72
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,59
In riferimento ai sistemi informatici	Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	3,80
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	4,14
	Il supporto avviene in tempi adeguati	4,13
SISTEMI BIBLIOTECARI		
In riferimento alle operazioni on-line	Le procedure di accesso al prestito sono chiare	4,45
	Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	4,38
	Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili	4,50
	Le risorse elettroniche disponibili sono complete	3,92
	Il supporto on-line avviene in tempi adeguati	4,38

CUSTOMER SATISFACTION PERSONALE TA - SERVIZI IN RETE - GP2019		
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE		
In riferimento al processo di valutazione del personale	Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	4,49
In riferimento al processo di valutazione delle performance	Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	4,40
APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI		
In riferimento ai servizi generali e alla logistica	I servizi di protocollo sono adeguati	4,89
COMUNICAZIONE		
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	Il sito dell'Ateneo	4,26
	Il sito/la pagina di Dipartimento	4,21
	Il sito/la pagina del Corso di Studi	4,16
	L'Intranet dell'Ateneo	4,53
SISTEMI INFORMATICI		
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	La connessione di rete è sempre disponibile	4,70
	La velocità di rete è adeguata	4,75
In riferimento alla rete Wi-Fi	La copertura di rete è adeguata	4,06
	La velocità di rete è adeguata	4,20
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	Si ritiene complessivamente soddisfatto	4,29
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	La dimensione della casella di posta è sufficiente	4,65
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	4,59
	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	4,74
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	La connessione agli applicativi è sempre disponibile	4,51
	La velocità di risposta degli applicativi è adeguata	4,43
	Le procedure di utilizzo sono chiare	4,29
	La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo	4,32
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,49
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,40
In riferimento ai sistemi informatici	Si ritiene complessivamente soddisfatto	4,26
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	4,02

CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI I° ANNO - SERVIZI IN RETE - GP2019		
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	3,77
SISTEMI INFORMATIVI		
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	3,28
	Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	3,53
	La connettività (rete cablata, rete wireless,	3,77

	prese corrente) è accessibile ed adeguata	
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?		3,23
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?		3,29
SEGRETERIA		
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:	Il processo di immatricolazione è soddisfacente	3,64
	Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	3,27
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	3,84
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	3,90
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	4,20
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	4,31
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?		4,24

CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI ANNI SUCCESSIVI - SERVIZI IN RETE - GP2019		
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	3,68
SISTEMI INFORMATIVI		
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	3,48
	Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	3,67
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	3,34
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?		3,04
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?		3,16
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	3,38
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	3,99
Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente		4,01
BIBLIOTECHE		
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	4,06
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	4,27
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?		4,25