

# 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 2023, concernenti le domande sul grado di soddisfazione dei servizi erogati in rete dall'Ateneo di Palermo.

| <b>CUSTOMER SATISFACTION PERSONALE DOCENTE - SERVIZI IN RETE - GP2023</b> |  |             |
|---|--|-------------|
| SUPPORTO ALLA DIDATTICA   | In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di digital learning (piattaforma, video, etc.) [Indichi il livello di soddisfazione] | 4,28        |
| SUPPORTO ALLA RICERCA   | In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca [Indichi il livello di soddisfazione]                                 | 4,72        |
| SISTEMI INFORMATICI   | In riferimento alla rete Wi-Fi [Indichi il livello di soddisfazione]   | 3,10        |
|   | In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [Indichi il livello di soddisfazione]            | 4,11        |
|   | In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi il livello di soddisfazione]   | 4,18        |
|   | <b>In riferimento ai sistemi informatici [Si ritiene complessivamente soddisfatto/a]</b>   | <b>3,58</b> |
| COMUNICAZIONE   | In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo [La modalità di accesso ai servizi è chiara]  | 3,62        |
| PORTALE E SOCIAL MEDIA  | In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito dell'Ateneo]                      | 3,73        |
|   | In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina di Dipartimento]        | 3,85        |
|   | In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina del Corso di Studi]     | 3,91        |
|   | In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [L'Intranet dell'Ateneo]                   | 3,80        |
| SERVIZI BIBLIOTECARI  | In riferimento alle operazioni on-line [Indichi il livello di soddisfazione]   | 4,56        |

## CUSTOMER SATISFACTION PERSONALE TA - SERVIZI IN RETE - GP2023

|  |   |             |
|--|---|-------------|
| AMMINISTRAZIONE<br>E GESTIONE DEL<br>PERSONALE | In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)   | 3,82        |
|  | In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) [Indichi il livello di soddisfazione]   | 4,33        |
|  | In riferimento al processo di valutazione del personale [Il processo di valutazione è chiaro]   | 4,19        |
|  | In riferimento al processo di valutazione delle performance [Le schede di valutazione utilizzate sono chiare]   | 4,22        |
| SERVIZI DI<br>CAMPUS                           | In riferimento ai servizi generali e alla logistica [I servizi postali e di protocollo sono adeguati]   | 4,59        |
| 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) [Indichi il livello di soddisfazione] | 4,22        |
| SISTEMI<br>INFORMATICI                         | In riferimento alla rete Wi-Fi [Indichi il livello di soddisfazione]  | 4,21        |
|  | In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo [Indichi il livello di soddisfazione]   | 4,34        |
|  | In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [Indichi il livello di soddisfazione]   | 4,48        |
|  | In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [Indichi il livello di soddisfazione]  | 4,46        |
|  | In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi il livello di soddisfazione]  | 4,32        |
|  | <b>In riferimento ai sistemi informatici [Si ritiene complessivamente soddisfatto]</b>  | <b>4,22</b> |
| COMUNICAZIONE                                  | In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo [La modalità di accesso ai servizi è chiara]   | 4,13        |
| PORTALE E<br>SOCIAL MEDIA                      | In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito dell'Ateneo]   | 4,29        |
|  | In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina di Dipartimento]   | 4,33        |
|  | In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina del Corso di Studi]  | 4,29        |
|  | In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [L'Intranet dell'Ateneo]  | 4,51        |

| <b>CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI I° ANNO - SERVIZI IN RETE - GP2023</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 complete]                        | 4,25 |
|  | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente]  | 4,24 |
| SISTEMI INFORMATIVI  | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]  | 3,93 |
|  | 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]   | 4,11 |
|  | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [La connettività (Wi-Fi, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata]  | 4,03 |
|  | In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica: [Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?]                  | 4,01 |
|  | <b>In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]</b>  | 3,90 |
| SEGRETERIA   | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di immatricolazione è soddisfacente]   | 3,99 |
|  | 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]  | 3,52 |
|  | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate] | 4,08 |
|  | 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]  | 4,17 |
| 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]                                   | 4,36 |
|  | 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]                               | 4,53 |
|  | <b>In riferimento agli aspetti considerati: [Ti ritieni soddisfatto/a In riferimento agli aspetti considerati: [Ti ritieni soddisfatto/a rispetto al servizio di biblioteca digitale?]</b>                                     | 4,51 |

| <b>CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI ANNI SUCCESSIVI - SERVIZI IN RETE - GP2023</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]                           | 3,78 |
| SISTEMI INFORMATIVI  | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]   | 3,58 |
|  | 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]  | 3,67 |
|  | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata]  | 3,42 |
|  | [Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti-]  | 3,51 |
|  | <b>Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</b>  | 3,36 |
| SEGRETERIA   | 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]   | 3,15 |
|  | 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] | 3,71 |
|  | 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]   | 3,91 |
| 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]                                      | 4,21 |
|  | 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]                                  | 4,23 |
|  | <b>Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?</b>  | 4,23 |