



PROGETTO GOOD PRACTICE 2017: DATI RELATIVI ALL'ANNO 2016.

SERVIZI IN RETE.

Ai sensi dell'art. 7 comma 3 del d.lgs. 82/2005, così come modificato dall'art. 8 comma 1 del d.lgs. 179/2016, pubblichiamo i risultati del progetto Good Practice* relativi alla soddisfazione percepita dai diversi utenti dell'Ateneo (Docenti, Personale Tecnico Amministrativo, Studenti del Primo Anno e Studenti degli anni successivi) in merito ai servizi offerti in rete.

Il Progetto Good Practice* (GP), coordinato dal Politecnico di Milano, è uno strumento che ha l'obiettivo di misurare e comparare le prestazioni di costo e qualità dei servizi di supporto tecnico-amministrativo degli Atenei che vi partecipano.

La struttura del GP prevede tre ambiti di analisi: efficienza, efficacia oggettiva e efficacia percepita.

Di seguito riportati i **risultati di Customer Satisfaction** rilevati nell'ambito dell'efficacia percepita relativi alla somministrazione dei questionari del Progetto Good Practice 2017 riferiti all'anno 2016.

I tassi di risposta, calcolati in percentuale sul totale dei potenziali rispondenti, risultano:

- Docenti 33%
- PTA 57%
- Studenti del primo anno 21%
- Studenti degli anni successivi 18%

Il grado di soddisfazione è stato espresso su una scala di valutazione da 1 a 6 dove 1 indica il grado minimo e 6 il grado massimo.



DOCENTI

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

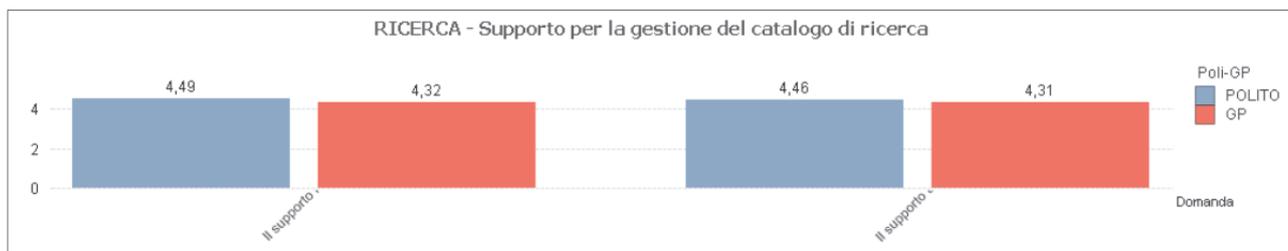
Ambito Comunicazione

		Valutazione Polito	Media atenei
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	Il sito dell'ateneo	4,24	3,79
	Il sito/la pagina di dipartimento	4,05	3,83
	Il sito/la pagina del corso di studi	4,10	3,81
	L'intranet dell'ateneo	4,14	3,86



Ambito Supporto alla ricerca

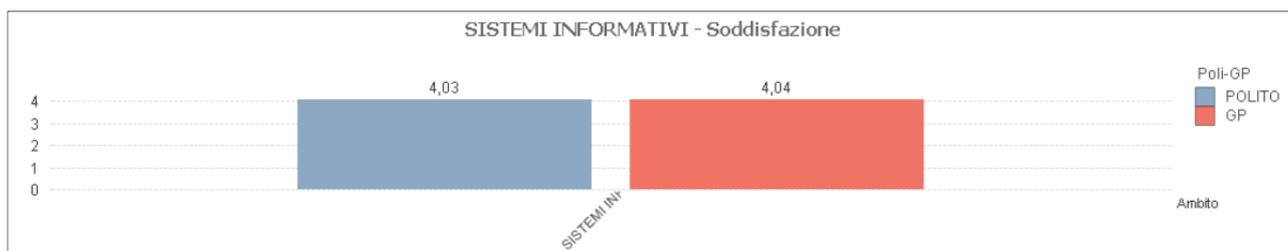
		Valutazione Polito	Media atenei
Supporto alla gestione del catalogo della ricerca:	Il supporto ricevuto dall'help-desk è utile	4,49	4,32
	Il supporto avviene in tempi adeguati	4,46	4,31





Ambito Sistemi informativi

		Valutazione Polito	Media atenei
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	La connessione di rete è sempre disponibile	4,83	4,54
	La velocità di rete è adeguata	4,88	4,55
In riferimento alla rete wifi	La copertura di rete è adeguata	3,23	3,65
	La velocità di rete è adeguata	3,56	3,78
In riferimento alla casella di posta istituzionale	La dimensione della casella di posta è sufficiente	3,41	4,85
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	3,78	4,66
	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	3,51	4,47
In riferimento al servizio help desk informatico	L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,67	4,53
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,61	4,40
In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?		4,03	4,04

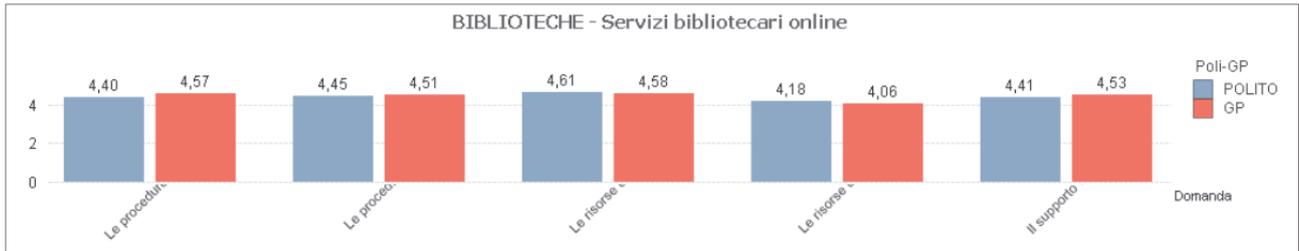


Ambito Biblioteche

		Valutazione Polito	Media atenei
Operazioni online	Le procedure di accesso al prestito sono chiare	4,40	4,57
	Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	4,45	4,51
	Le risorse elettroniche	4,61	4,58



	disponibili sono accessibili		
	Le risorse elettroniche disponibili sono complete	4,18	4,06
	Il supporto online avviene in tempi adeguati?	4,41	4,53



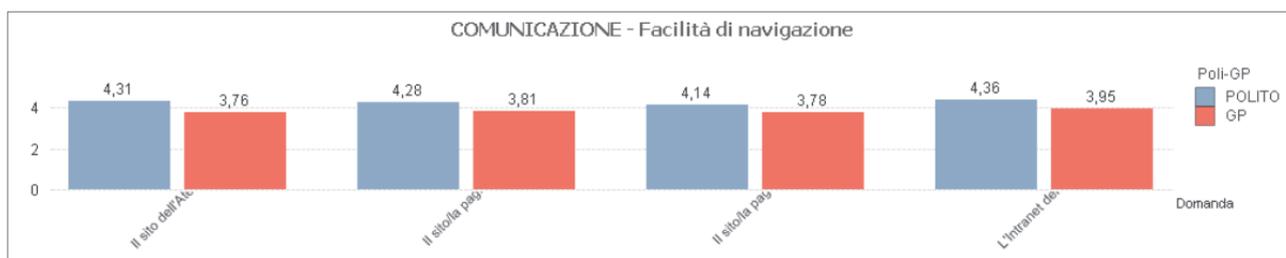


PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO

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

Ambito Comunicazione

		Valutazione Polito	Media atenei
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	Il sito dell'Ateneo	4,31	3,76
	Il sito/la pagina di dipartimento	4,28	3,81
	Il sito/la pagina del corso di studi	4,14	3,78
	L'intranet dell'Ateneo	4,36	3,95

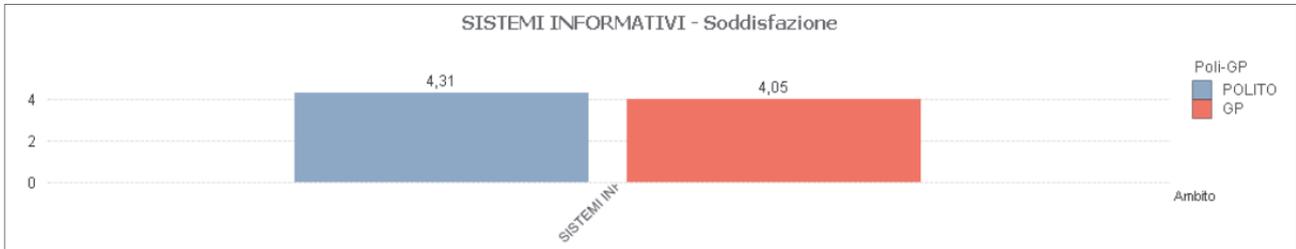


Ambito Sistemi informativi

		Valutazione Polito	Media atenei
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):	La connessione di rete è sempre disponibile	4,87	4,50
	La velocità di rete è adeguata	4,79	4,51
In riferimento alla rete Wi-Fi:	La copertura di rete è adeguata	3,67	3,91
	La velocità di rete è adeguata	3,82	3,96
In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale:	La dimensione della casella di posta è sufficiente	4,14	4,79
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	4,35	4,60
	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	4,20	4,47
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,69	4,46
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,67	4,31
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	La connessione agli applicativi è sempre disponibile	4,42	4,27
	La velocità di risposta degli applicativi è adeguata	4,15	4,07
	Le procedure di utilizzo sono chiare	4,06	3,92
	La funzionalità è adeguata	4,09	3,92

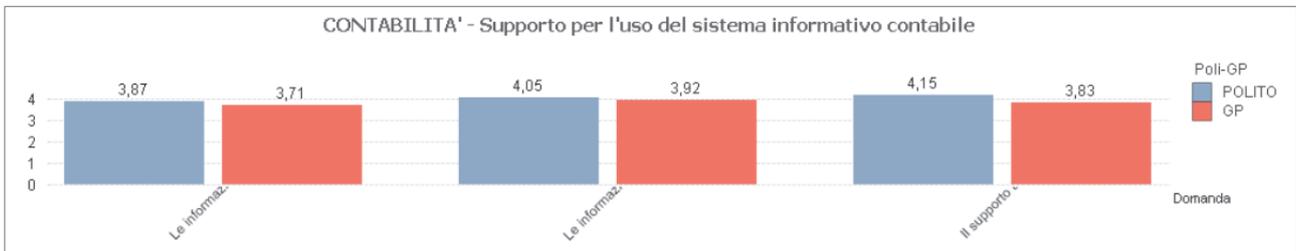


	all'esigenza di utilizzo		
In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?		4,31	4,05



Ambito Contabilità

		Valutazione Polito	Media atenei
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):	Le informazioni fornite sono chiare	3,87	3,71
	Le informazioni fornite sono utili	4,05	3,92
	Il supporto avviene in tempi adeguati	4,15	3,83



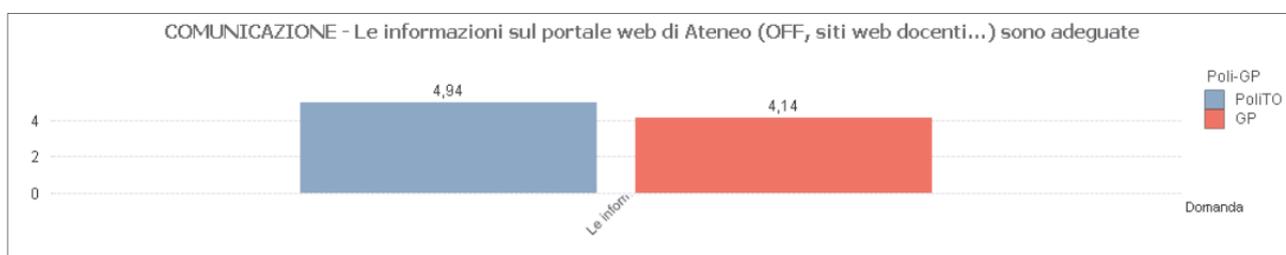


STUDENTI DEL PRIMO ANNO

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

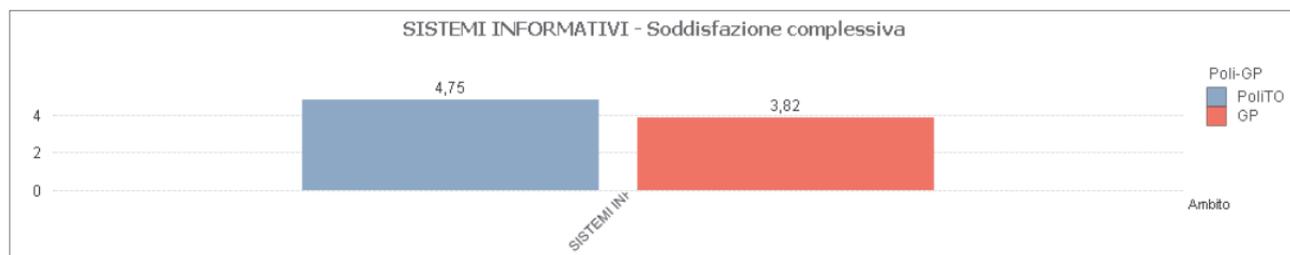
Ambito Comunicazione

		Valutazione polito	Media atenei
Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto al seguente aspetto?	Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti..) sono adeguate	4,94	4,14



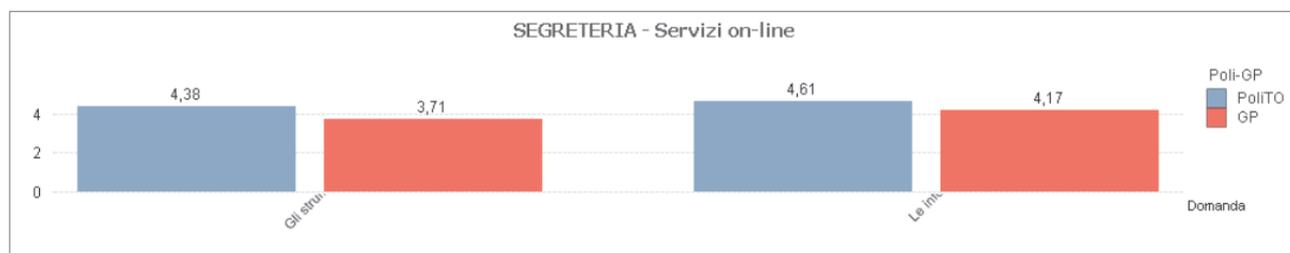
Ambito Sistemi informativi

		Valutazione Polito	Media atenei
Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?	Il portale web di ateneo è facilmente navigabile	4,88	3,73
	Gli strumenti online per le informazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	4,99	4,03
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	4,63	3,75
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web lezioni online, form e blog ecc..) siano soddisfacenti?		4,90	3,96
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?		4,75	3,82



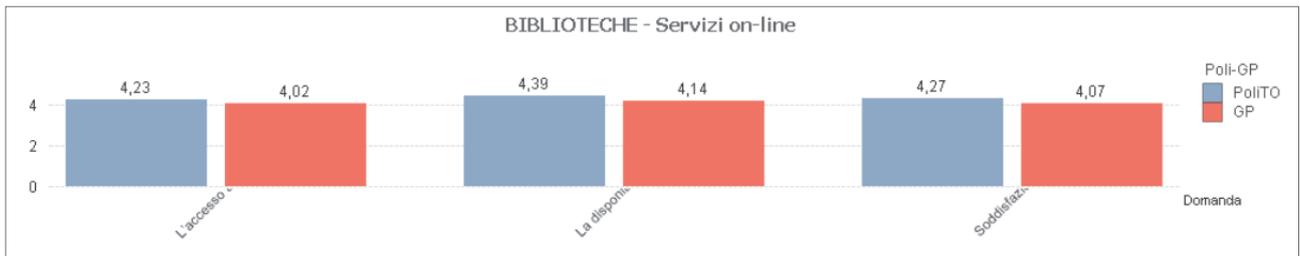
Ambito Servizi segreteria - servizi di segreteria Online

		Valutazione Polito	Media atenei
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria online:	Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria online sono completi e di semplice utilizzo	4,38	3,71
	Le informazioni online sulla carriera universitaria (piano di studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	4,61	4,17



Ambito Servizi bibliotecari

		Valutazione Polito	Media atenei
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?	4,23	4,02
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati periodici elettronici e books) è ampia?	4,39	4,14
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?		4,27	4,07



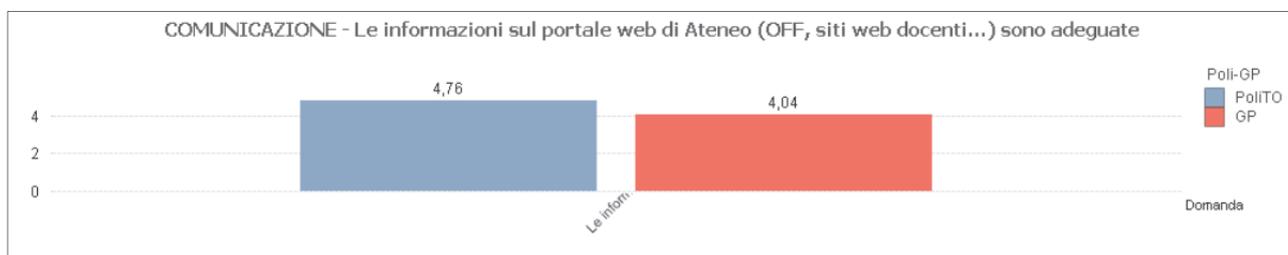


STUDENTI DEGLI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

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

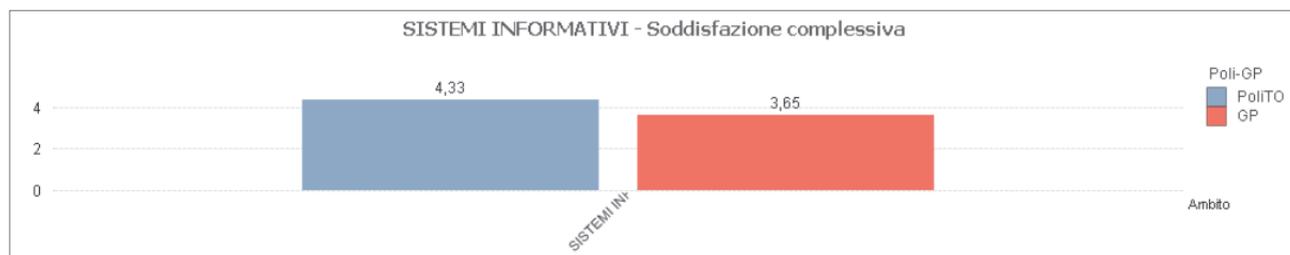
Ambito Comunicazione

		Valutazione polito	Media atenei
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	4,76	4,04



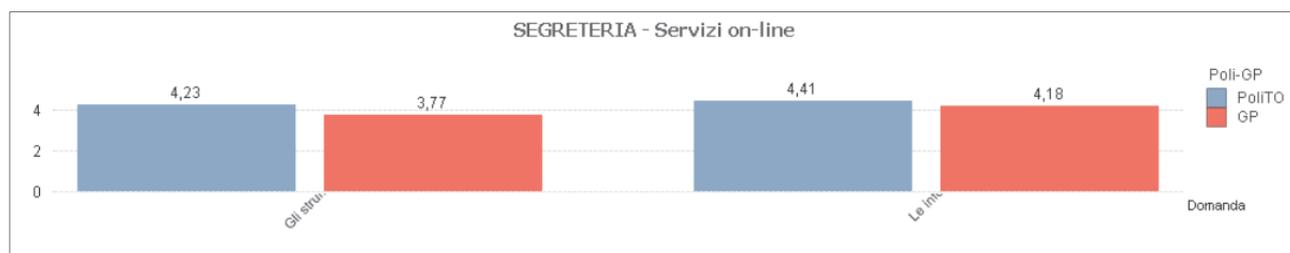
Ambito Sistemi informativi

		Valutazione Polito	Media atenei
Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?	Il portale web di ateneo è facilmente navigabile?	4,81	3,84
	Gli strumenti online per le informazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati?	4,83	4,03
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata?	3,91	3,49
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, form e blog ecc..) siano soddisfacenti?		4,35	3,72
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?		4,33	3,65



Ambito Servizi segreteria - servizi di segreteria Online

		Valutazioni e Polito	Media atenei
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria online:	Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria online sono completi e di semplice utilizzo	4,23	3,77
	Le informazioni online sulla carriera universitaria (piano di studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	4,41	4,18



Ambito Servizi bibliotecari

		Valutazioni e Polito	Media atenei
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	4,29	3,96
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati periodici elettronici, e-books) è ampia	4,52	4,12
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?		4,47	4,10

