POLITECNICO DI TORINO

PROGETTO GOOD PRACTICE 2021: DATI RELATIVI ALL'ANNO 2020

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 in merito ai servizi offerti in rete. Sono considerati come utenti ai fini della valutazione i docenti comprendenti dottorandi ed assegnisti di ricerca, il personale tecnico amministrativo, gli studenti iscritti al primo anno e quelli iscritti agli anni successivi.

Il progetto Good Practice (GP) rappresenta lo strumento attualmente più strutturato e consistente per la valutazione dei servizi erogati dall'Ateneo in quanto:

- è un'indagine che coinvolge oltre 40 atenei pubblici e 4 scuole. Il progetto è coordinato dal Politecnico di Milano;
- si pone l'obiettivo di analizzare e confrontare l'EFFICACIA dei principali servizi amministrativi e tecnici erogati da ciascuna università rilevando il livello di soddisfazione percepito da *studenti*, *docenti* e *PTA;*
- permette di valutare per ciascuno dei servizi i punti di forza e gli aspetti meno positivi, utili a definire azioni per il miglioramento continuo della qualità dei servizi percepita;
- sviluppa inoltre una analisi e il confronto tra atenei sull'EFFICIENZA di ciascun servizio, misurata sulla base della rilevazione dei costi totali e di driver che permettono di definire costi per unità di servizio erogato;

La struttura del progetto 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 2021 riferiti all'anno 2020.

Si riportano di seguito i tassi di risposta ai questionari da parte delle diverse tipologie di utenti, calcolati in percentuale sul totale dei potenziali rispondenti:

- Professori e ricercatori 34%
- PTA 55%
- Assegnisti di ricerca 13%
- Dottorandi 14%
- Studenti del primo anno 12%
- Studenti degli anni successivi 11%

Il grado di soddisfazione viene espresso su una scala di valutazione qualitativa *Likert* da 1 a 6, dove 1 corrisponde a "completamente insoddisfatto" e 6 a "completamente soddisfatto".

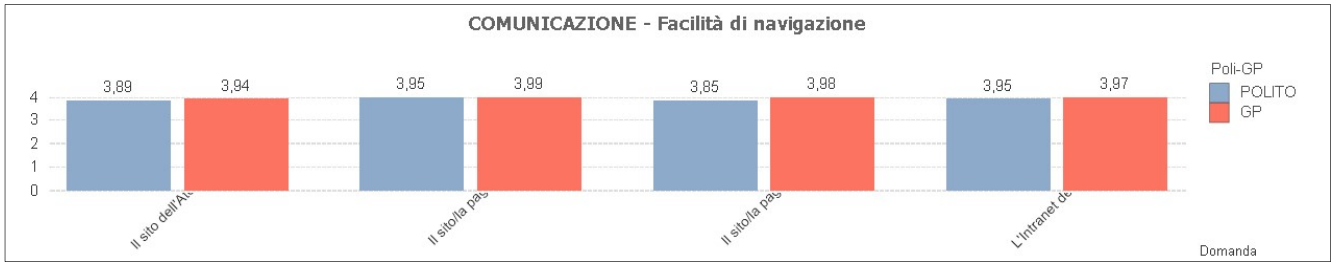
Fonte: Area Programmazione, Sviluppo, Qualità e Life

DOCENTI

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

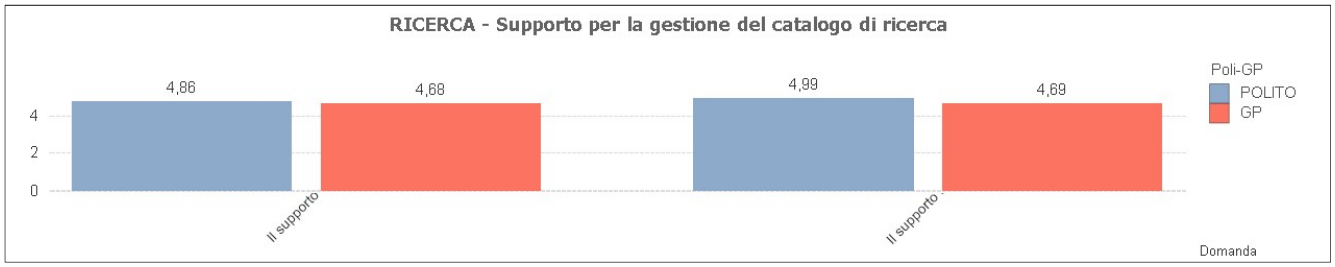
Ambito Comunicazione

		Valutazione Polito	*Media atenei*
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	Il sito dell'ateneo	3,89	3,94
	Il sito/la pagina di dipartimento	3,95	3,99
	Il sito/ la pagina del corso di studi	3,85	3,98
	L'intranet dell'ateneo	3,95	3,97



Ambito Supporto alla ricerca

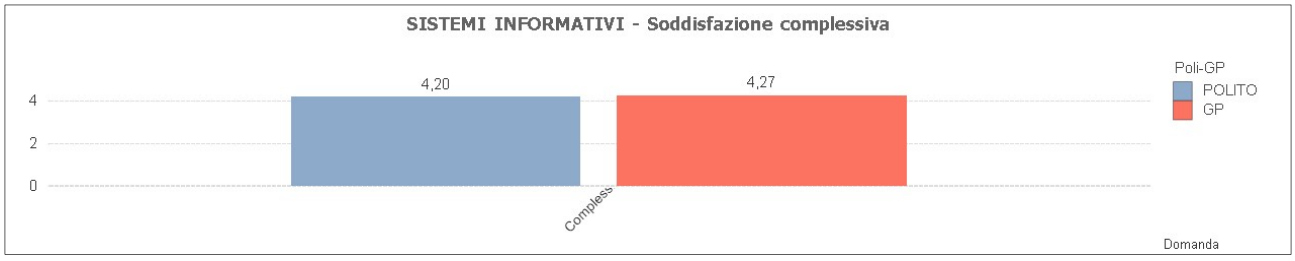
		Valutazione Polito	*Media atenei*
Supporto alla gestione del catalogo della ricerca:	Il supporto ricevuto dall'help-desk è utile	4,86	4,68
	Il supporto avviene in tempi adeguati	4,99	4,69



Fonte: Area Programmazione, Sviluppo, Qualità e Life

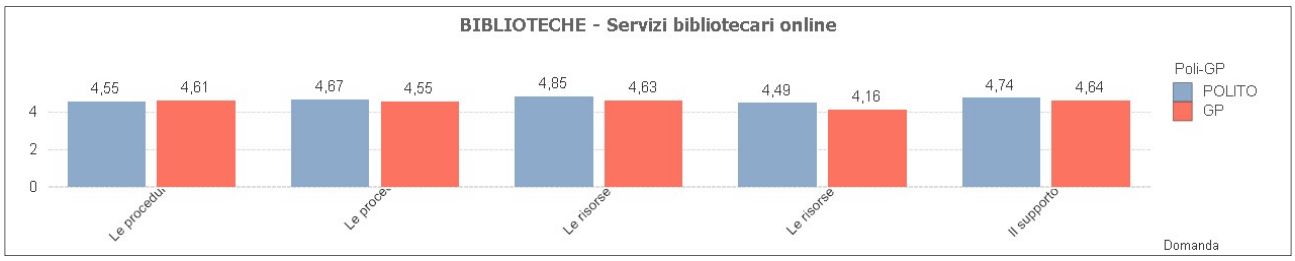
Ambito Sistemi informativi

		Valutazione Polito	*Media atenei*
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	La connessione di rete è sempre disponibile	4,65	4,54
	La velocità di rete è adeguata	4,89	4,57
In riferimento alla rete Wi-Fi	La copertura di rete è adeguata	3,84	3,91
	La velocità di rete è adeguata	4,12	4,03
In riferimento alla casella di posta istituzionale	La dimensione della casella di posta è sufficiente	3,49	4,94
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	3,80	4,81
	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	4,28	4,76
In riferimento al servizio Help Desk informatico	L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,69	4,78
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,76	4,66
In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?		4,20	4,27



Ambito Biblioteche

		Valutazione Polito	*Media atenei*
Operazioni online	Le procedure di accesso al prestito sono chiare	4,55	4,61
	Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	4,67	4,55
	Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili	4,85	4,63
	Le risorse elettroniche disponibili sono complete	4,49	4,16
	Il supporto online avviene in tempi adeguati	4,74	4,64



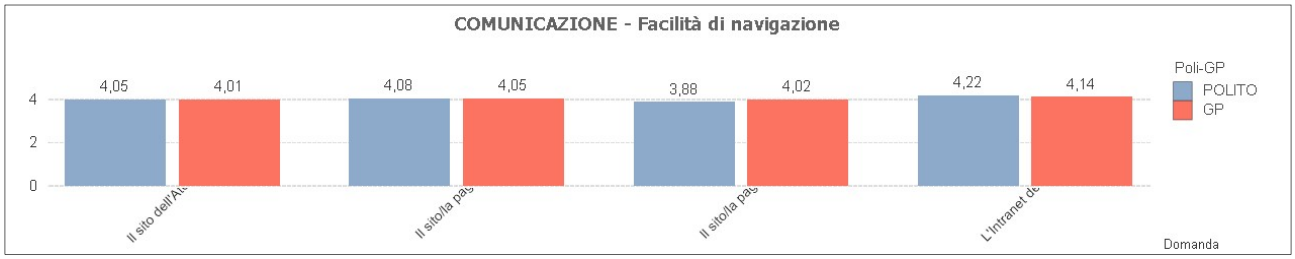
Fonte: Area Programmazione, Sviluppo, Qualità e Life

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	4,05	4,01
	Il sito/la pagina di dipartimento	4,08	4,05
	Il sito/la pagina del corso di studi	3,88	4,02
	L'intranet dell'Ateneo	4,22	4,14

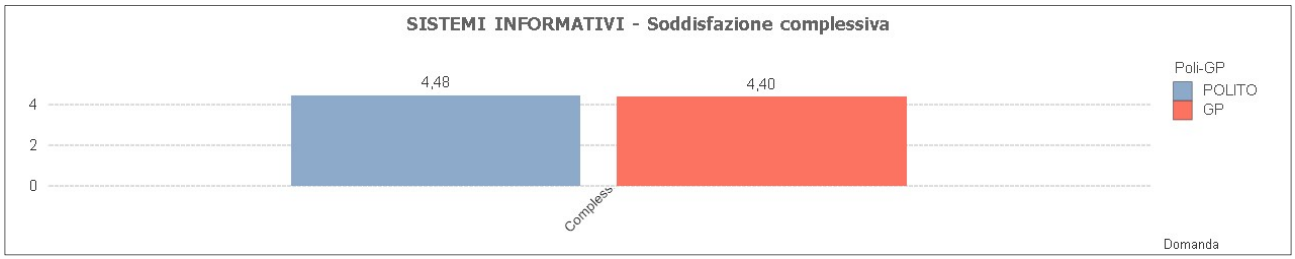


Ambito Sistemi informativi

		Valutazione Polito	*Media atenei*
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	La connessione di rete è sempre disponibile	4,87	4,82
	La velocità di rete è adeguata	4,86	4,77
In riferimento alla rete Wi-Fi	La copertura di rete è adeguata	4,10	4,25
	La velocità di rete è adeguata	4,23	4,31
In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale	La dimensione della casella di posta è sufficiente	4,40	4,94
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	4,49	4,83
	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	4,53	4,76
In riferimento al servizio Help Desk informatico	L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,81	4,76
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,89	4,68
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale…)	La connessione agli applicativi è sempre disponibile	4,41	4,56
	La velocità di risposta degli applicativi è adeguata	4,26	4,43
	Le procedure di utilizzo sono chiare	4,22	4,27
	La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo	4,25	4,33

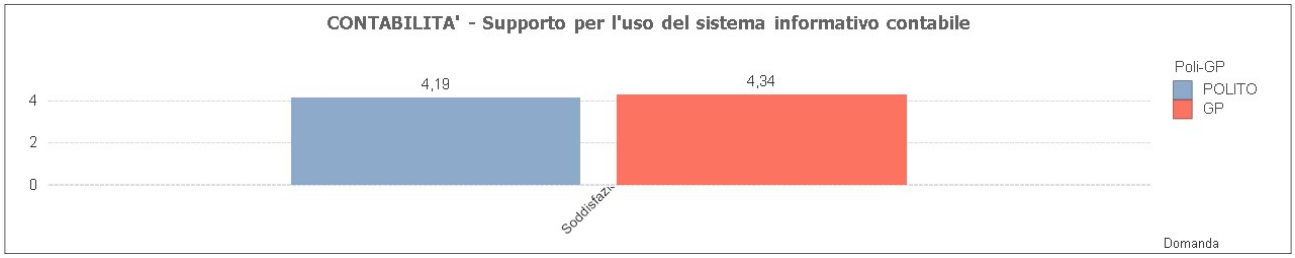
Fonte: Area Programmazione, Sviluppo, Qualità e Life

In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?	4,48	4,40



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)	4,19	4,34



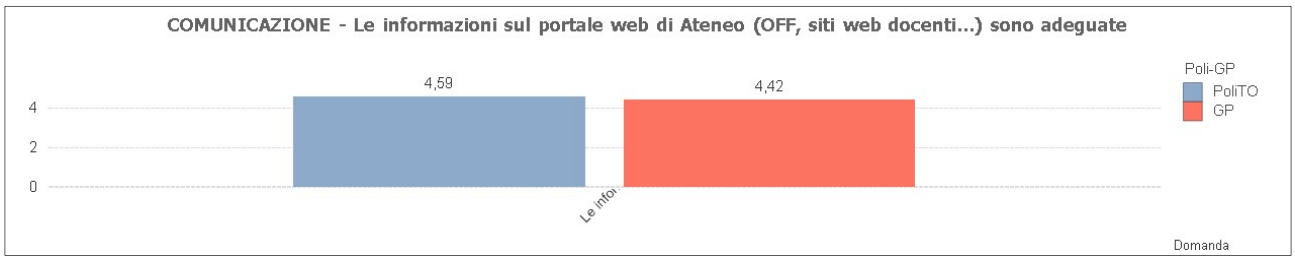
Fonte: Area Programmazione, Sviluppo, Qualità e Life

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.

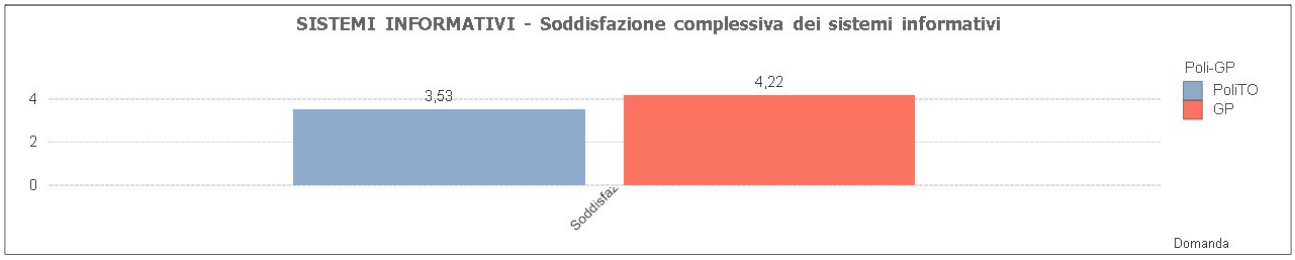
Ambito Comunicazione

	Valutazione Polito	*Media atenei*
Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti..) sono adeguate	4,59	4,42



Ambito Sistemi informativi

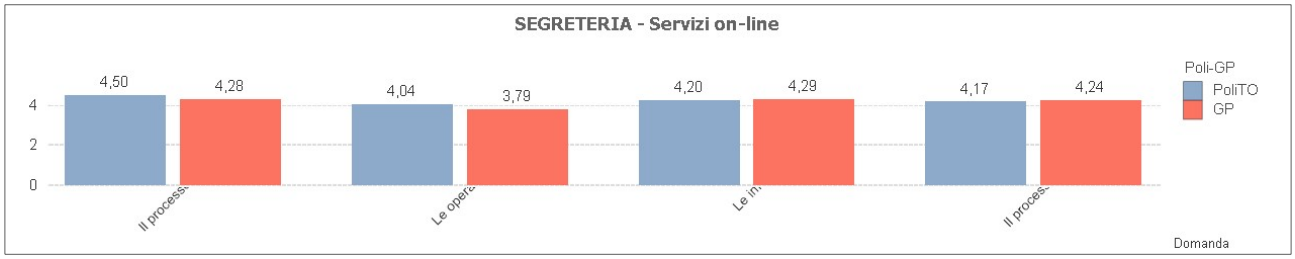
		Valutazione Polito	*Media atenei*
Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti	Il portale web di ateneo è facilmente navigabile	3,99	4,12
	Gli strumenti online per le informazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	4,03	4,31
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	3,76	4,26
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica(piattaforma web lezioni online, form e blog ecc..) siano soddisfacenti		3,55	4,51
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi		3,53	4,22



Fonte: Area Programmazione, Sviluppo, Qualità e Life

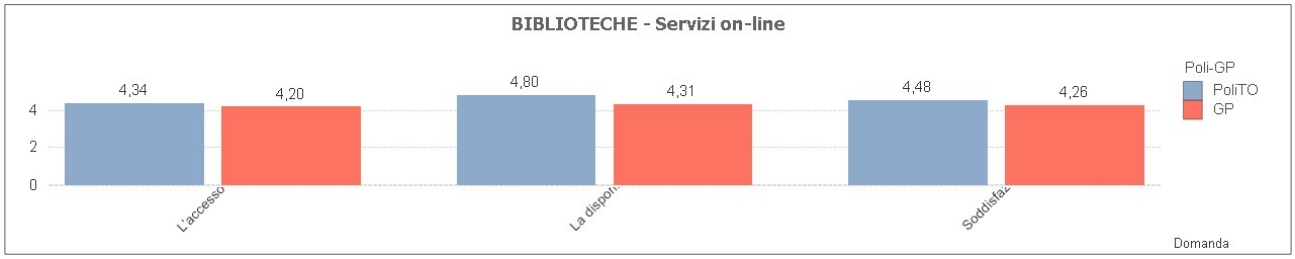
Ambito Servizi di segreteria - servizi Online

		Valutazione Polito	*Media atenei*
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria online	Il processo di immatricolazione è soddisfacente	4,50	4,28
	Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	4,04	3,79
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	4,20	4,29
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	4,17	4,24



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	4,34	4,20
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati periodici elettronici e books) è ampia	4,80	4,31
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale		4,48	4,26



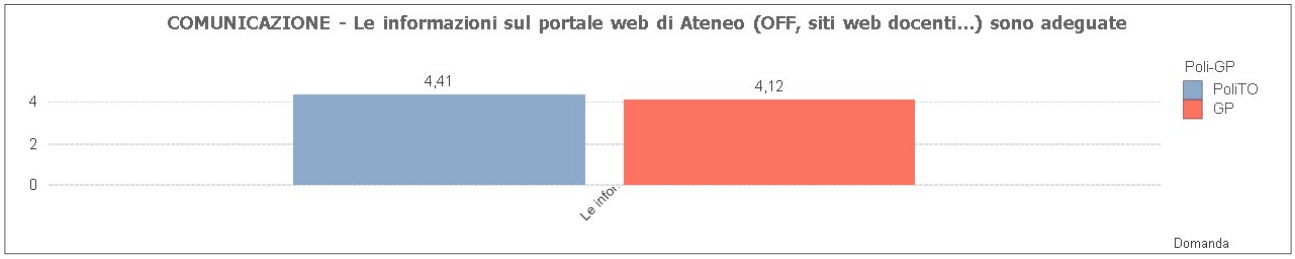
Fonte: Area Programmazione, Sviluppo, Qualità e Life

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.

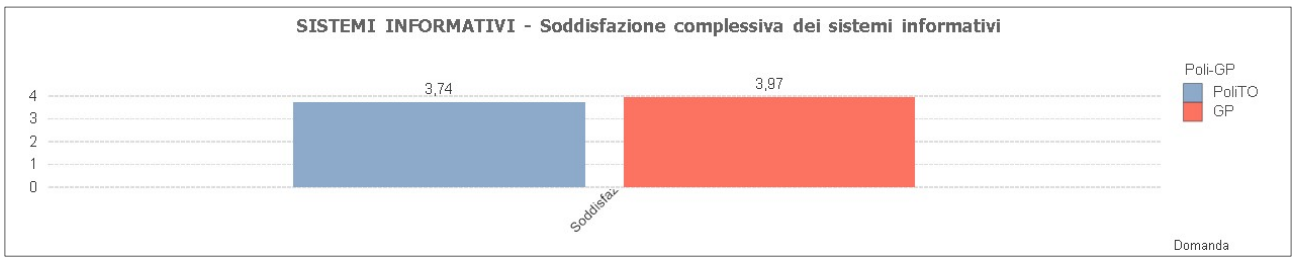
Ambito Comunicazione

	Valutazione Polito	Media atenei
Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti..) sono adeguate	4,41	4,12



Ambito Sistemi informativi

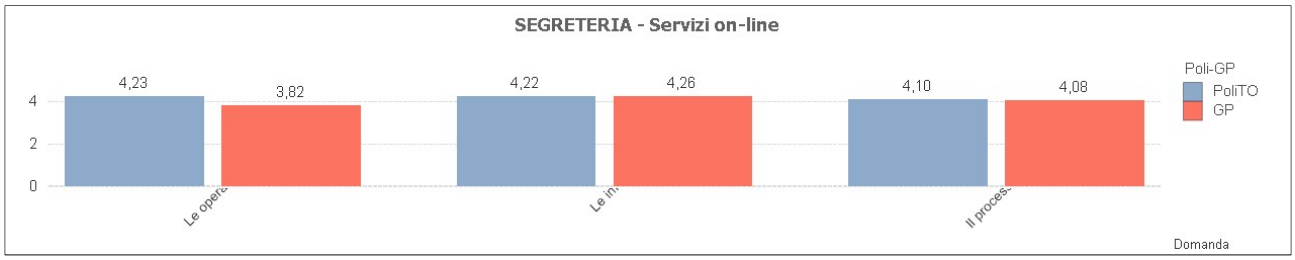
		Valutazione Polito	Media atenei
Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti	Il portale web di ateneo è facilmente navigabile	4,20	3,96
	Gli strumenti online per le informazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	4,28	4,12
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	4,02	3,93
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, form e blog ecc..) siano soddisfacenti		3,85	4,23
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi		3,74	3,97



Fonte: Area Programmazione, Sviluppo, Qualità e Life

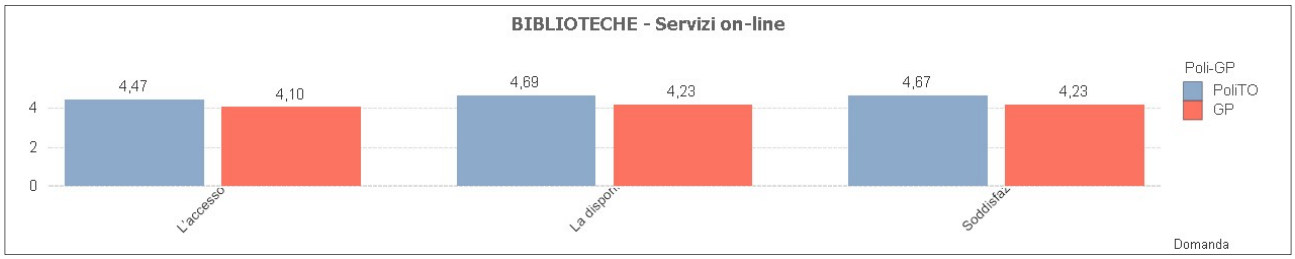
Ambito Servizi di segreteria - servizi Online

		Valutazione Polito	*Media atenei*
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria online	Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	4,23	3,82
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate	4,22	4,26
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	4,10	4,08



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	4,47	4,10
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati periodici elettronici, e- books) è ampia	4,69	4,23
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale		4,67	4,23



Fonte: Area Programmazione, Sviluppo, Qualità e Life