

## PROGETTO GOOD PRACTICE 2022: DATI RELATIVI ALL'ANNO 2021

### 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 il **personale docente, dottorande e dottorandi, assegnisti di ricerca, il personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, gli studenti iscritti** (al primo anno e 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 ormai 50 atenei pubblici e 4 scuole. Il progetto è coordinato dal Politecnico di Milano;
- si pone l'obiettivo di analizzare e confrontare l'EFFICACIA PERCEPITA dei principali servizi amministrativi e tecnici erogati da ciascuna università rilevando il livello di soddisfazione di *studenti, docenti e personale tecnico, amministrativo e bibliotecario*;
- 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 PERCEPITA e bidimensionale sulle due precedenti dimensioni. Di seguito riportati i **risultati di Customer Satisfaction** rilevati nell'ambito dell'efficacia percepita relativi alla somministrazione dei questionari del Progetto Good Practice 2022 riferiti all'anno 2021.

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

- |                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| • PTAB                           | 55% |
| • Professori e ricercatori       | 44% |
| • Assegnisti di ricerca          | 16% |
| • Dottorandi                     | 13% |
| • Studenti del primo anno        | 8%  |
| • Studenti degli anni successivi | 7%  |

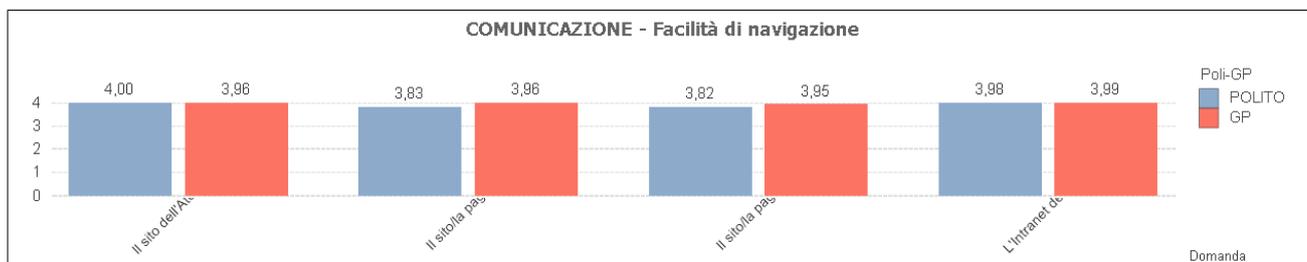
Il grado di soddisfazione viene espresso su una scala di valutazione qualitativa *Likert* da 1 a 6, dove 1 corrisponde a "completamente insoddisfatto" e 6 a "completamente soddisfatto".

## DOCENTI

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

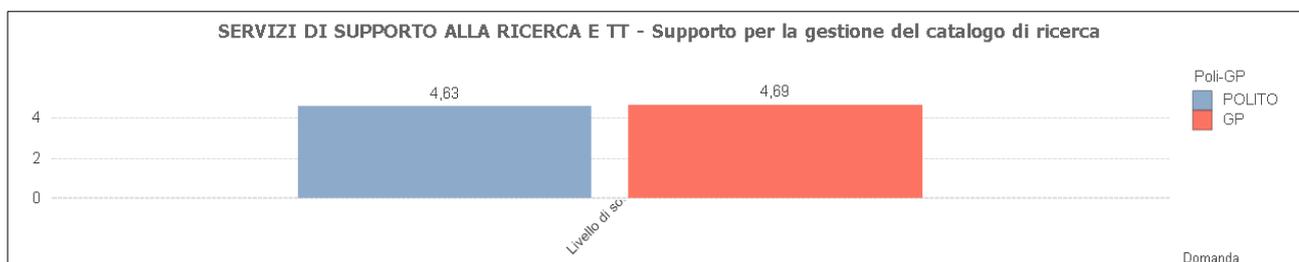
### Ambito Comunicazione

		<b>Valutazione Polito</b>	<b>Media Atenei</b>
<b>In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:</b>	Il sito dell'ateneo	4,00	3,96
	Il sito/la pagina di Dipartimento	3,83	3,96
	Il sito/ la pagina del Corso di Studi	3,82	3,95
	L'intranet dell'Ateneo	3,98	3,99



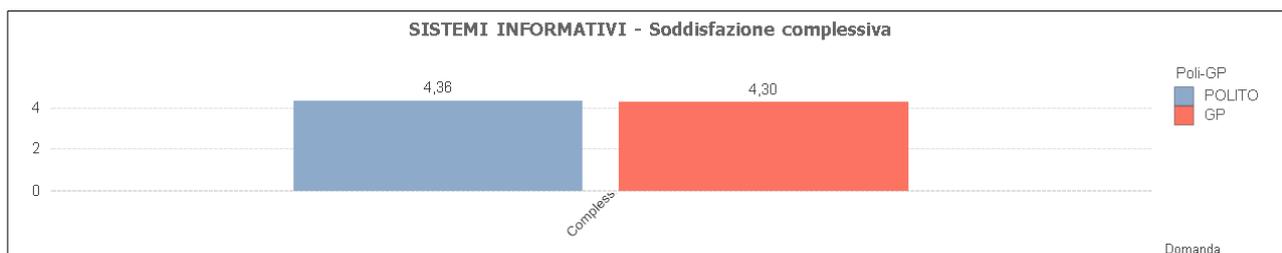
### Ambito Supporto alla Ricerca

		<b>Valutazione e Polito</b>	<b>Media Atenei</b>
<b>Supporto alla gestione del catalogo della ricerca:</b>	Livello di soddisfazione	4,63	4,69



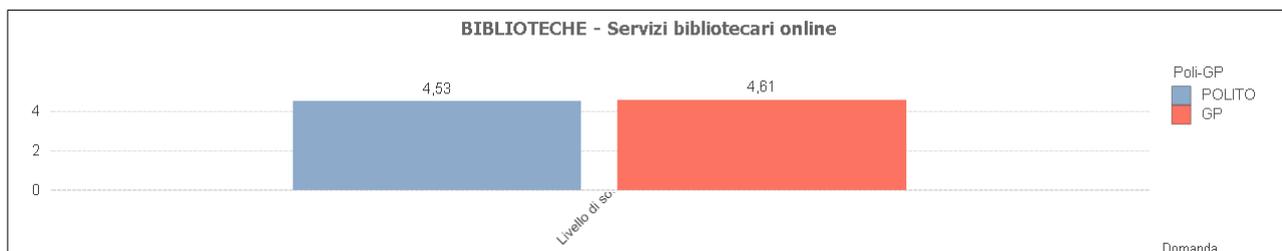
## Ambito Sistemi Informativi

		<b>Valutazione Polito</b>	<b>Media Atenei</b>
<b>In riferimento alla rete Wi-Fi</b>	Livello di soddisfazione	4,25	4,07
<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	4,71	-
	L'interfaccia web e le funzionalità sono soddisfacenti	4,30	-
	Teams, Office 365, OneDrive	4,68	-
	Dropbox	4,96	-
	Livello di soddisfazione	-	4,84
<b>In riferimento al servizio Help Desk informatico</b>	L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,67	-
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,65	-
	Livello di soddisfazione	-	4,71
<b>In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?</b>		4,36	4,30



## Ambito Biblioteche

		<b>Valutazione Polito</b>	<b>Media Atenei</b>
<b>Operazioni online</b>	Livello di soddisfazione	4,53	4,61

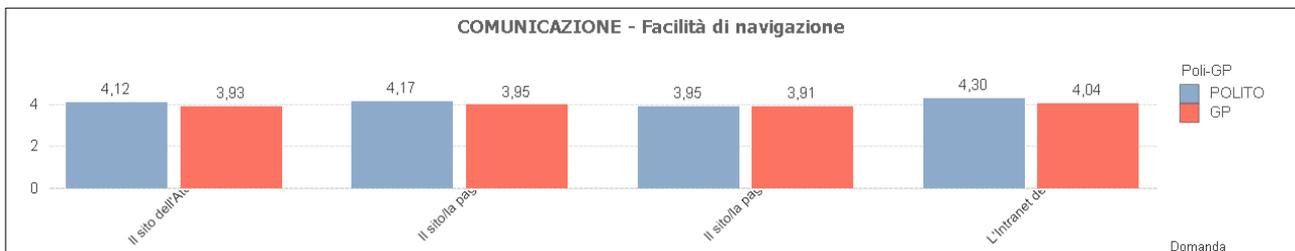


## PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO

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

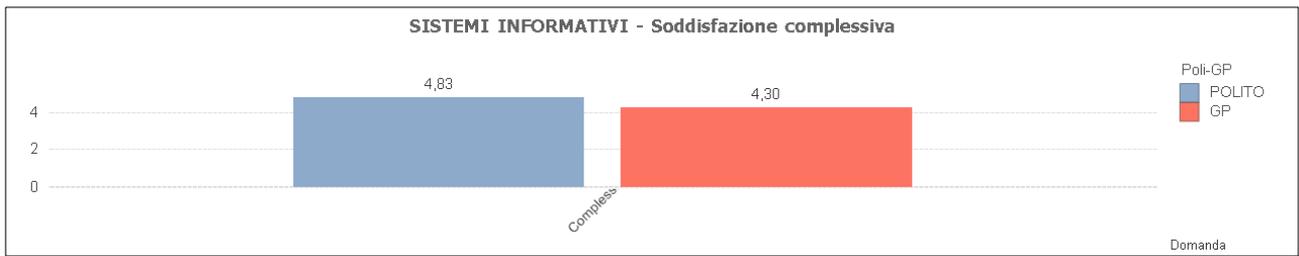
### Ambito Comunicazione

		<b>Valutazione Polito</b>	<b>Media Atenei</b>
<b>In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:</b>	Il sito dell'Ateneo	4,12	3,93
	Il sito/la pagina di dipartimento	4,17	3,95
	Il sito/la pagina del corso di studi	3,95	3,91
	L'intranet dell'Ateneo	4,30	4,04



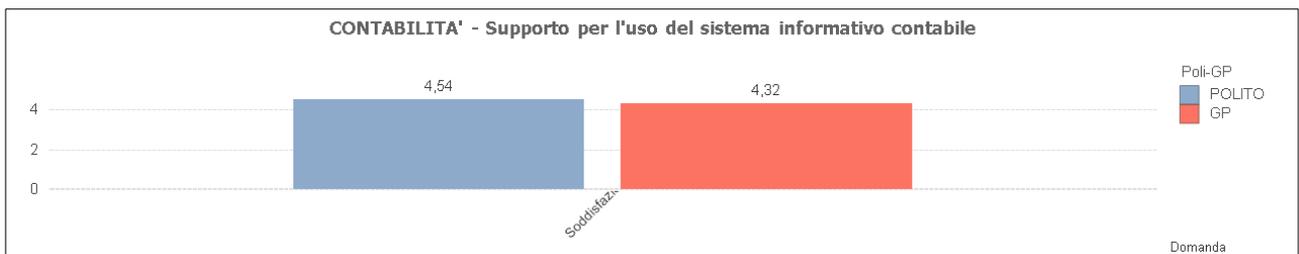
### Ambito Sistemi Informativi

		<b>Valutazione Polito</b>	<b>Media Atenei</b>
<b>In riferimento alla rete Wi-Fi</b>	Livello di soddisfazione	4,48	4,29
<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	5,08	-
	L'interfaccia web e le funzionalità sono soddisfacenti	4,79	-
	Teams, Office 365, OneDrive	4,98	-
	Dropbox	4,55	-
	Livello di soddisfazione	-	4,77
<b>In riferimento al servizio Help Desk informatico</b>	L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,98	-
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	5,02	-
	Livello di soddisfazione	-	4,50
<b>In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)</b>	Didattica (SID e Portale della Didattica)	4,52	-
	Ricerca e Biblioteche (IRIS, Open Access, ...)	4,61	-
	Personale e Risorse Umane	4,58	-
	Contabilità e Finanza (UGOV, CSA, ...)	4,42	-
	Livello di soddisfazione	-	-
<b>In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?</b>		4,83	4,30



### Ambito Contabilità

	<b>Valutazione Polito</b>	<b>Media Atenei</b>
<b>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)</b>	4,54	4,32

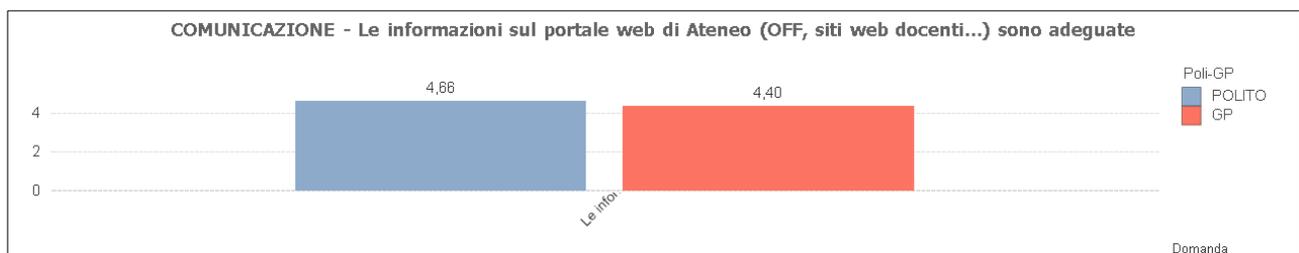


## STUDENTI DEL PRIMO ANNO

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

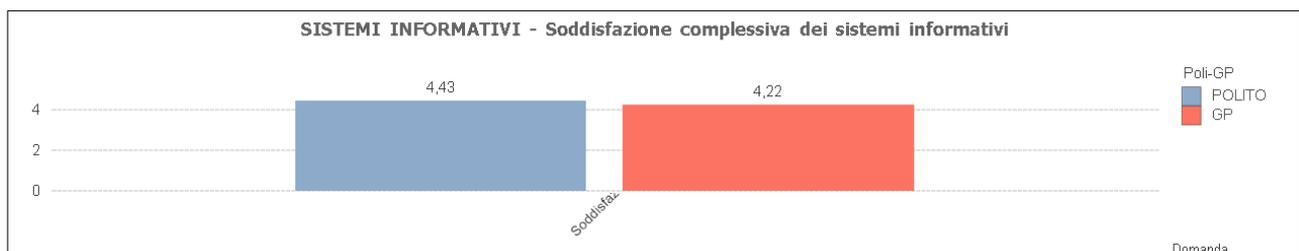
### Ambito Comunicazione

	<b>Valutazione Polito</b>	<b>Media Atenei</b>
Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti..) sono adeguate	4,66	4,40



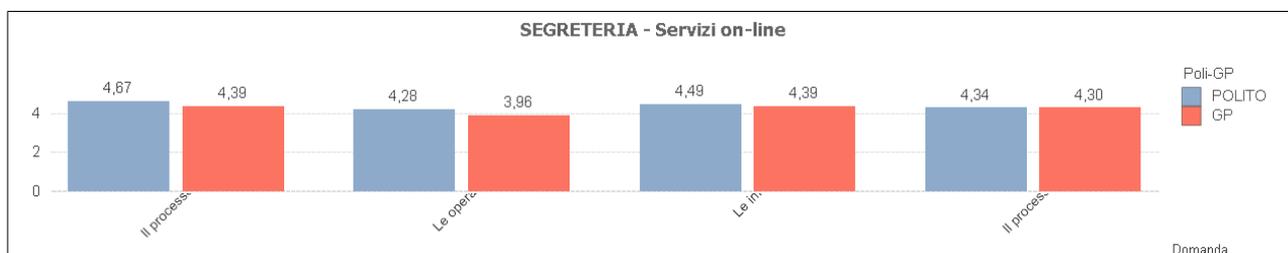
### Ambito Sistemi informativi

		<b>Valutazione Polito</b>	<b>Media Atenei</b>
<b>Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti</b>	Il portale web di ateneo è facilmente navigabile	4,46	4,13
	Gli strumenti online per le informazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	4,74	4,32
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	4,63	4,18
<b>Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica( piattaforma web lezioni online, form e blog ecc..) siano soddisfacenti</b>		4,46	4,46
<b>Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi</b>		4,43	4,22



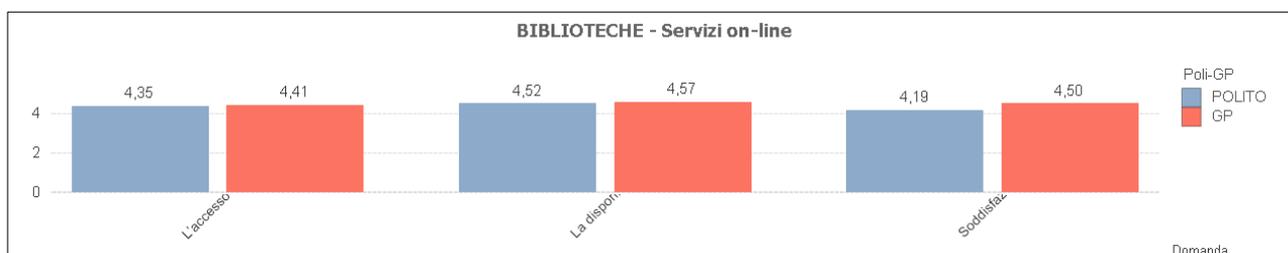
## Ambito Servizi di segreteria - servizi Online

		<b>Valutazione Polito</b>	<b>Media Atenei</b>
<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria online</b>	Il processo di immatricolazione è soddisfacente	4,67	4,39
	Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	4,28	3,96
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	4,49	4,39
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	4,34	4,30



## Ambito Servizi bibliotecari

		<b>Valutazione e Polito</b>	<b>Media Atenei</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	4,35	4,41
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati periodici elettronici e books) è ampia	4,52	4,57
<b>Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale</b>		4,19	4,50

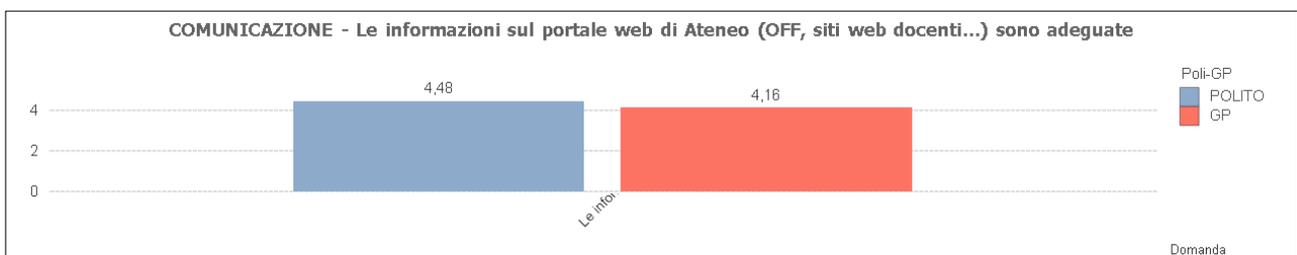


## STUDENTI DEGLI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

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

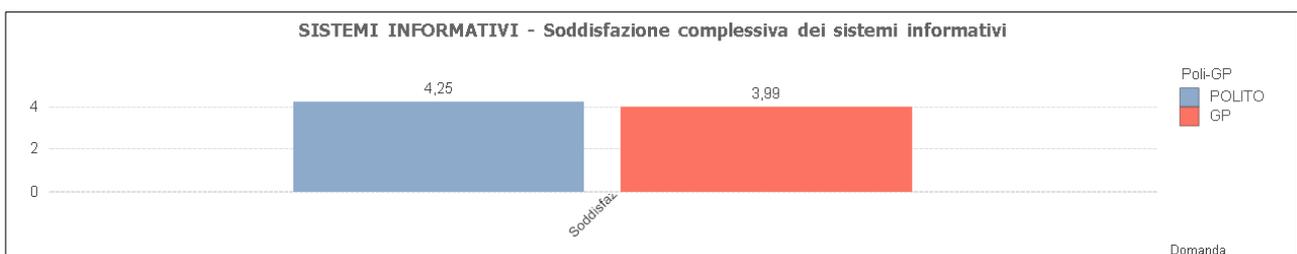
### Ambito Comunicazione

	Valutazione Polito	Media Atenei
Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti..) sono adeguate	4,48	4,16



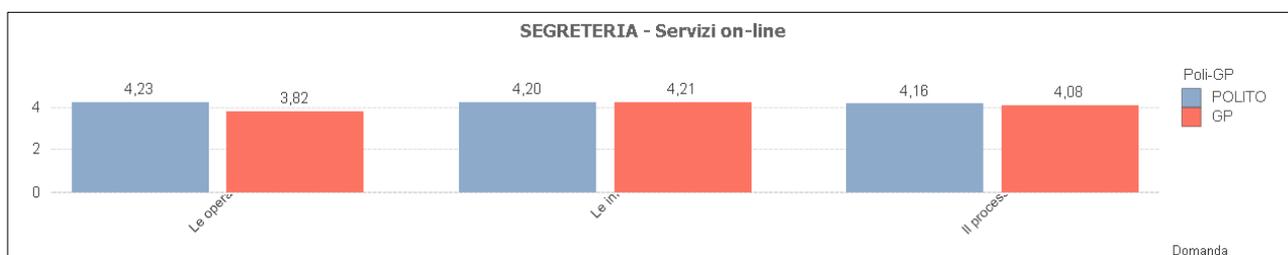
### Ambito Sistemi informativi

		Valutazione Polito	Media Atenei
<b>Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti</b>	Il portale web di ateneo è facilmente navigabile	4,38	4,00
	Gli strumenti online per le informazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	4,60	4,16
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente ) è accessibile ed adeguata	4,34	3,94
<b>Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, form e blog ecc..) siano soddisfacenti</b>		4,38	4,24
<b>Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi</b>		4,25	3,99



## Ambito Servizi di segreteria - servizi Online

		<b>Valutazione Polito</b>	<b>Media Atenei</b>
<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria online</b>	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	4,20	4,21
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	4,16	4,08



## Ambito Servizi bibliotecari

		<b>Valutazione Polito</b>	<b>Media Atenei</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	4,48	4,19
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati periodici elettronici, e-books) è ampia	4,50	4,30
<b>Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale</b>		4,58	4,30

