



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

## SERVIZI IN RETE

L'Ateneo partecipa da anni al Progetto Good Practice (GP), coordinato dal Politecnico di Milano con l'obiettivo di misurare e comparare le prestazioni di costo e qualità dei servizi di supporto tecnico-amministrativo di tutto l'Ateneo (Amministrazione Generale e strutture decentrate).

La struttura del GP prevede i seguenti ambiti di analisi: efficienza ed efficacia percepita.

Di seguito sono riportati i risultati di *Customer Satisfaction*, rilevati nell'ambito dell'efficacia percepita, relativi alla somministrazione dei questionari del Progetto Good Practice 2019/20.

I questionari agli studenti iscritti al primo anno e agli studenti iscritti agli anni successivi al primo sono stati somministrati dall'11 giugno al 17 luglio 2020; al personale Docente, dottorandi e assegnisti e al Personale tecnico amministrativo dal 3 giugno al 3 luglio 2020.

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

- 16% Studenti iscritti al primo anno<sup>1</sup>
- 12% Studenti iscritti agli anni successivi al primo<sup>2</sup>
- 28% Docenti, dottorandi e assegnisti<sup>3</sup>
- 42% Personale Tecnico Amministrativo<sup>4</sup>

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

### Studenti iscritti al primo Anno

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

#### Comunicazione

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:</b>	Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate?	4,95	4,43

#### Sistemi informativi

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:</b>	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile?	4,70	4,15
	Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati?	4,70	4,33
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata?	4,35	4,12

1 Iscritti delle lauree triennali, magistrali e magistrali a ciclo unico

2 Iscritti delle lauree triennali, magistrali e magistrali a ciclo unico

3 Docenti di prima e seconda fascia, ricercatori, assegnisti e dottorandi al momento di somministrazione dei questionari;

4 Personale a tempo indeterminato e determinato al momento di somministrazione dei questionari

<i>Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?</i>		4,65	4,35
<i>Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</i>		4,61	4,18

#### Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:</i>	Il processo di immatricolazione è soddisfacente	4,48	4,24
	Le operazioni di segreteria online sono chiare e di semplice utilizzo	4,05	3,89
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate?	4,55	4,33
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	4,61	4,28

#### Servizi bibliotecari

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:</i>	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?	3,78	4,26
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?	4,57	4,37
<i>Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?</i>		4,39	4,31

#### Studenti iscritti agli anni successivi al primo

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

#### Comunicazione

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:</i>	Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate?	4,71	4,23

## Sistemi informativi

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:</b>	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile?	4,49	4,08
	Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati?	4,55	4,22
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata?	4,14	3,86
<b>Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?</b>		4,53	4,19
<b>Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</b>		3,89	3,84

## Servizi segreteria: Servizi di segreteria on-line

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:</b>	Le operazioni di segreteria online sono chiare e di semplice utilizzo	3,81	3,85
	Le informazioni online sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate	4,36	4,28
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	4,14	4,10

## Servizi bibliotecari

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</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?	3,70	4,11
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?	4,34	4,22
<b>Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?</b>		4,18	4,18

### Docenti, dottorandi e assegnisti

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

#### Comunicazione

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<b><i>In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:</i></b>	Il sito dell'Ateneo	4,54	3,91
	Il sito/la pagina di dipartimento	4,49	3,97
	Il sito/la pagina del corso di studi	4,53	3,94
	L'intranet dell'Ateneo	4,37	3,94

#### Supporto alla ricerca

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<b><i>In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca</i></b>	Il supporto ricevuto dell'help-desk è utile?	4,86	4,92
	Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,62	4,64

#### Supporto alla didattica

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<b><i>In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog), si ritiene soddisfatto:</i></b>		4,57	4,36

#### Sistemi informativi

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<b><i>In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):</i></b>	La connessione di rete è sempre disponibile	5,04	4,61
	La velocità di rete è adeguata	5,00	4,63
<b><i>In riferimento alla rete Wi-Fi:</i></b>	La copertura di rete è adeguata	4,23	3,81
	La velocità di rete è adeguata	4,41	3,99
<b><i>In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale:</i></b>	La dimensione della casella di posta è sufficiente?	5,07	4,94
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo?	4,77	4,81
	La sincronizzazione di tablet/smartphone per i servizi di web mail è adeguata	4,88	-
<b><i>In riferimento al servizio Help-Desk (assistenza CeSIA):</i></b>	Il servizio è sempre disponibile	4,82	-
	L'assistenza ricevuta è risolutiva?	4,87	4,72
	L'assistenza avviene in tempi adeguati?	4,75	4,60

<i>In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?</i>		4,71	4,26
---	--	------	------

#### Biblioteche

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<b>Operazioni online:</b>	Le procedure di accesso al prestito sono chiare?	4,89	4,66
	Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare?	4,64	4,65
	Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili?	4,76	4,71
	Le risorse elettroniche disponibili sono complete?	4,14	4,21
	Il supporto on line avviene in tempi adeguati?	4,77	4,66

#### Personale Tecnico Amministrativo

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

#### Comunicazione

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<b>In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:</b>	Il sito dell'Ateneo ( <a href="https://www.unibo.it">https://www.unibo.it</a> )	4,64	3,93
	Il sito di dipartimento	4,36	3,98
	Il sito del corso di studi	4,41	3,93
	L'intranet dell'Ateneo ( <a href="https://intranet.unibo.it">https://intranet.unibo.it</a> )	4,59	4,05

#### Sistemi informativi

		<b>Valutazione Unibo</b>	<b>Valutazione Atenei partecipanti al GP</b>
<b>In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):</b>	La connessione di rete è sempre disponibile	5,14	4,75
	La velocità di rete è adeguata	4,92	4,69
<b>In riferimento alla rete Wi-Fi:</b>	La copertura di rete è adeguata	4,40	4,10
	La velocità di rete è adeguata	4,52	4,18
<b>In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale:</b>	La dimensione della casella di posta è sufficiente?	5,03	4,87
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo?	4,68	4,74
<b>In riferimento al servizio Help-Desk (assistenza CeSIA):</b>	L'assistenza ricevuta è risolutiva?	4,94	4,63
	L'assistenza avviene in tempi adeguati?	4,78	4,50
<b>In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)</b>	La connessione agli applicativi è sempre disponibile?	4,76	4,46
	La velocità di risposta degli applicativi è adeguata?	4,44	4,27

	Le procedure di utilizzo sono chiare?	4,39	4,14
	La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo?	4,43	4,17
<b><i>In riferimento ai sistemi hardware (attrezzature informatiche) forniti in dotazione dall'Ateneo</i></b>	Si ritiene complessivamente soddisfatto	4,28	4,18
<b><i>In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?</i></b>		4,63	4,26

#### Contabilità

		<b><i>Valutazione Unibo</i></b>	<b><i>Valutazione Atenei partecipanti al GP</i></b>
<b><i>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):</i></b>	Si ritiene complessivamente soddisfatto	4,76	4,11