

Servizi erogati on-line – Soddisfazione dell'utenza

L'Università degli Studi di Padova rende noti *“i risultati delle rilevazioni sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità dei servizi in rete resi all'utente, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, statistiche di utilizzo dei servizi in rete”* in linea con la Delibera A.N.AC. n. 1310/2016 e in ottemperanza all'art. 7 del D.Lgs. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale). Nelle tabelle successive sono riportati i punteggi medi del grado di soddisfazione degli utenti rilevati attraverso i questionari somministrati all'interno del più ampio progetto Good Practice. I dati si riferiscono all'anno **2022** (rilevazione 2023).

Di seguito si riportano i risultati relativi esclusivamente ai servizi erogati on line. I questionari sono strutturati in modo da rilevare la soddisfazione considerando i servizi effettivamente usufruiti da specifiche utenze.

- Docenti (docenti di prima e seconda fascia, assegnisti e dottorandi)
- Personale tecnico amministrativo
- Studenti iscritti al I anno
- Studenti iscritti ad anni successivi

Ai partecipanti viene richiesto di esprimere il livello di soddisfazione attraverso una scala da 1 (minima soddisfazione) a 6 (massima soddisfazione).

Tabella 1: Punteggi medi della soddisfazione servizi erogati online – Docenti, dottorandi, assegnisti (DDA) e Personale tecnico amministrativo (PTA)

Ambito di indagine	DDA	PTA
Portale e Social media		
In riferimento alla facilità di navigazione del sito dell'Ateneo	4,06	3,87
In riferimento alla facilità di navigazione del sito/la pagina di Dipartimento	4,13	4,06
In riferimento alla facilità di navigazione del sito/la pagina del Corso di Studi	4,02	3,96
In riferimento alla facilità di navigazione dell'Intranet dell'Ateneo	4,13	3,96
In riferimento alla qualità complessiva dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	4,19	4,07
Sistemi informatici		
In riferimento alla rete Wi-Fi	4,07	4,31
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	-	4,44
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud	4,99	4,78
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	4,64	4,24
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale,...)	-	4,08
In riferimento ai sistemi informatici, si ritiene complessivamente soddisfatto	4,49	4,25
Biblioteche		
In riferimento alle operazioni on-line	4,96	-
In riferimento ai servizi inter bibliotecari	5,16	-
In riferimento ai servizi bibliotecari si ritiene complessivamente soddisfatto	5,02	-

Ambito di indagine	DDA	PTA
Supporto alla ricerca		
In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca	5,13	-
In riferimento al supporto alla ricerca, si ritiene complessivamente soddisfatto	4,65	-
Contabilità		
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), si ritiene complessivamente soddisfatto	-	4,54
In riferimento al supporto alla contabilità, si ritiene complessivamente soddisfatto	-	4,50

Tabella 2: Punteggi medi della soddisfazione servizi erogati online – Studenti iscritti al I anno e Studenti iscritti ad anni successivi

Ambito di indagine	I anno	Anni successivi
Comunicazione		
Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	4,11	4,05
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?	4,03	3,99
Sistemi informativi		
Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	3,57	3,72
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	3,98	4,03
La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	3,75	3,76
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	4,39	4,22
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	4,11	4,02
Servizi di segreteria on line		
Il processo di immatricolazione è soddisfacente	4,18	-
Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	3,86	3,89
Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate	4,14	4,18
Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	3,95	4,01
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di segreteria?	4,04	3,94
Servizi bibliotecari		
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	4,34	4,32
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	4,28	4,49
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	4,38	4,47