

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 **2020** (rilevazione 2021).

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 usati 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
Comunicazione		
La facilità di navigazione del sito dell'Ateneo	3,98	3,91
La facilità di navigazione del sito/la pagina di Dipartimento	4,14	4,12
La facilità di navigazione del sito/la pagina del Corso di Studi	4,00	4,09
La facilità di navigazione dell'Intranet dell'Ateneo	4,14	4,10
In riferimento alla comunicazione si ritiene complessivamente soddisfatto	4,24	4,22
Sistemi informativi		
La connessione di rete è sempre disponibile	4,83	4,97
La velocità di rete è adeguata	4,86	4,91
In riferimento alla rete Wi-Fi, la copertura di rete è adeguata	3,93	4,18
In riferimento alla rete Wi-Fi, la velocità di rete è adeguata	4,07	4,27
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud, la dimensione della casella di posta è sufficiente	5,20	5,08
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud, l'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	4,80	4,60
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud, la funzionalità dei servizi è adeguata	4,87	4,75
In riferimento al servizio Help-Desk, l'assistenza ricevuta è risolutiva	4,72	4,48
In riferimento al servizio Help-Desk, l'assistenza avviene in tempi adeguati	4,61	4,41
In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto/a	4,40	4,42
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale,...), la connessione agli applicativi è sempre disponibile	-	4,63
In riferimento agli applicativi gestionali la velocità di risposta degli applicativi è adeguata	-	4,26
In riferimento agli applicativi gestionali le procedure di utilizzo sono chiare	-	4,20
In riferimento agli applicativi gestionali la funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo	-	4,26
Biblioteche		
Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	4,71	-
Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili	4,91	-
Le risorse elettroniche disponibili sono complete	4,48	-
Il supporto on-line avviene in tempi adeguati	4,84	-

Supporto alla ricerca		
In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca, il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	5,13	-
In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca, il supporto avviene in tempi adeguati	5,18	-
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca, il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	5,04	-
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca, il supporto avviene in tempi adeguati	5,08	-
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	-	4,33
In riferimento al supporto alla contabilità si ritiene complessivamente soddisfatto	-	4,44

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 adeguate	4,40	4,27
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?	4,36	4,24
Sistemi informativi		
Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	3,66	3,84
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	4,22	4,16
La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	4,11	3,91
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	4,85	4,57
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	4,48	4,29
Servizi di segreteria on line		
Il processo di immatricolazione è soddisfacente	4,27	-
Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	3,91	3,94
Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate	4,27	4,20
Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	4,21	4,05
Servizi bibliotecari		
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	4,24	3,94
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	4,49	4,26
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	4,54	4,17