

## 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 **2021** (rilevazione 2022).

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
<b>Portale e Social media</b>		
In riferimento alla facilità di navigazione del sito dell'Ateneo	4,03	3,84
In riferimento alla facilità di navigazione del sito/la pagina di Dipartimento	4,19	4,13
In riferimento alla facilità di navigazione del sito/la pagina del Corso di Studi	4,05	4,02
In riferimento alla facilità di navigazione dell'Intranet dell'Ateneo	4,15	4,03
In riferimento alla qualità complessiva dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	4,19	4,03
<b>Sistemi informatici</b>		
In riferimento alla rete Wi-Fi	4,09	4,30
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	-	4,46
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud	5,02	4,81
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	4,64	4,29
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale,...)	-	4,24
In riferimento ai sistemi informatici, si ritiene complessivamente soddisfatto	4,47	4,40
<b>Biblioteche</b>		
In riferimento alle operazioni on-line	4,99	-
In riferimento ai servizi inter bibliotecari	5,18	-
In riferimento ai servizi bibliotecari si ritiene complessivamente soddisfatto	5,02	

Ambito di indagine	DDA	PTA
<b>Supporto alla ricerca</b>		
In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca	5,10	-
In riferimento al supporto alla ricerca, si ritiene complessivamente soddisfatto	4,61	-
<b>Contabilità</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), si ritiene complessivamente soddisfatto	-	4,57
In riferimento al supporto alla contabilità, si ritiene complessivamente soddisfatto	-	4,49

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
<b>Comunicazione</b>		
Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	4,37	4,24
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?	4,26	4,15
<b>Sistemi informativi</b>		
Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	3,81	3,89
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	4,22	4,20
La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	3,92	3,87
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	4,74	4,66
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	4,40	4,29
<b>Servizi di segreteria on line</b>		
Il processo di immatricolazione è soddisfacente	4,40	-
Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	4,08	4,06
Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate	4,35	4,35
Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	4,17	4,18
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di segreteria?	4,22	4,11
<b>Servizi bibliotecari</b>		
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	4,32	4,26
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	4,52	4,54
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	4,42	4,52