



## SERVIZI IN RETE

L'Ateneo di Parma partecipa al progetto GoodPractice (GP), coordinato dal Politecnico di Milano, il cui obiettivo è misurare e comparare costi e qualità dei servizi amministrativi erogati dai diversi Atenei partecipanti al progetto.

Di seguito sono riportati i risultati di Customer Satisfaction, rilevati nell'ambito dell'efficacia percepita, relativi ai servizi erogati in rete.

Il grado di soddisfazione è espresso in scala 1-6 dove 1 indica il valore minimo e 6 il valore massimo di soddisfazione.

Al momento sono disponibili i dati relativi al Personale Docente e Tecnico Amministrativo.

### Personale Docente

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: approvvigionamenti e servizi logistici, comunicazione, sistemi informatici, supporto alla didattica, supporto alla ricerca e sistema bibliotecario.

#### Approvvigionamenti e servizi logistici:

| SODDISFAZIONE DDA DETTAGLIO   | 2017           |                       | 2016                  |
|---|----------------|-----------------------|-----------------------|
| DOMANDA   | N. rispondenti | valore assoluto (1-6) | valore assoluto (1-6) |
| In riferimento agli interventi di manutenzione [La procedura di segnalazione del guasto è chiara] | 495            | 3,66                  | 3,50                  |

#### Comunicazione:

| SODDISFAZIONE DDA DETTAGLIO  | 2017           |                       | 2016                  |
|--|----------------|-----------------------|-----------------------|
| DOMANDA  | N. rispondenti | valore assoluto (1-6) | valore assoluto (1-6) |
| In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito dell'Ateneo]  | 944            | 3,82                  | 3,74                  |
| In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina di Dipartimento]                          | 939            | 4,02                  | 3,76                  |
| In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina del Corso di Studi]                       | 883            | 3,94                  | 3,59                  |
| In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [L'Intranet dell'Ateneo]                                     | 704            | 3,77                  | 3,59                  |
| In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Facebook] | 306            | 3,83                  | 4,03                  |
| In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Twitter]  | 151            | 3,50                  | 3,54                  |
| In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [You Tube] | 230            | 3,68                  | 3,49                  |



## Sistemi informatici:

| SODDISFAZIONE DDA DETTAGLIO   |                | 2017                  |                       | 2016 |
|---|----------------|-----------------------|-----------------------|------|
| DOMANDA   | N. rispondenti | valore assoluto (1-6) | valore assoluto (1-6) |      |
| In riferimento alla rete Wi-Fi [La copertura di rete è adeguata]  | 885            | 3,57                  | 3,83                  |      |
| In riferimento alla rete Wi-Fi [La velocità di rete è adeguata]   | 876            | 3,78                  | 3,93                  |      |
| In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La dimensione della casella di posta è sufficiente]            | 931            | 4,75                  | 4,86                  |      |
| In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo] | 894            | 4,52                  | 4,57                  |      |
| In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La funzionalità dei servizi cloud è adeguata]                  | 601            | 4,44                  | 4,56                  |      |
| In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza ricevuta è risolutiva]   | 687            | 4,29                  | 4,17                  |      |
| In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza avviene in tempi adeguati]   | 687            | 4,02                  | 3,84                  |      |

## Supporto alla Didattica:

| SODDISFAZIONE DDA DETTAGLIO  |                | 2017                  |                       | 2016 |
|--|----------------|-----------------------|-----------------------|------|
| DOMANDA  | N. rispondenti | valore assoluto (1-6) | valore assoluto (1-6) |      |
| In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti [Le procedure sono chiare]              | 284            | 4,09                  | 3,96                  |      |
| In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti [Il supporto fornito è utile]           | 284            | 4,34                  | 4,25                  |      |
| In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti [Il supporto avviene in tempi adeguati] | 284            | 4,34                  | 4,30                  |      |
| In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) [Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato]  | 651            | 4,58                  | 4,48                  |      |
| In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) [Il supporto alla gestione dell'allocazione delle aule degli appelli d'esame è adeguato]   | 651            | 4,58                  | 4,59                  |      |
| In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) [Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato]   | 651            | 4,67                  | 4,62                  |      |
| In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog) [Indichi il livello di soddisfazione]                                 | 714            | 3,97                  | 3,93                  |      |
| In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica [Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile]  | 216            | 4,26                  | 3,89                  |      |



|  |     |      |      |
|--|-----|------|------|
| In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica [Il supporto avviene in tempi adeguati] | 216 | 4,23 | 3,93 |
|--|-----|------|------|

### Supporto alla ricerca:

| <b>SODDISFAZIONE DDA DETTAGLIO</b>  | <b>2017</b>           |                              | <b>2016</b>                  |
|---|-----------------------|------------------------------|------------------------------|
| <b>DOMANDA</b>  | <b>N. rispondenti</b> | <b>valore assoluto (1-6)</b> | <b>valore assoluto (1-6)</b> |
| 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] | 299                   | 4,26                         | 3,95                         |
| In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca [Il supporto avviene in tempi adeguati]                                    | 299                   | 4,25                         | 3,96                         |
| In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca [Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile]                       | 250                   | 4,13                         | 3,85                         |
| In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca [Il supporto avviene in tempi adeguati]  | 250                   | 4,14                         | 3,85                         |

### Sistema Bibliotecario:

| <b>SODDISFAZIONE DDA DETTAGLIO</b>  | <b>2017</b>           |                              | <b>2016</b>                  |
|---|-----------------------|------------------------------|------------------------------|
| <b>DOMANDA</b>  | <b>N. rispondenti</b> | <b>valore assoluto (1-6)</b> | <b>valore assoluto (1-6)</b> |
| In riferimento alle operazioni on-line [Le procedure di accesso al prestito sono chiare]                      | 538                   | 4,57                         | 4,57                         |
| In riferimento alle operazioni on-line [Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare] | 538                   | 4,57                         | 4,60                         |
| In riferimento alle operazioni on-line [Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili]                 | 538                   | 4,65                         | 4,74                         |
| In riferimento alle operazioni on-line [Le risorse elettroniche disponibili sono complete]                    | 538                   | 4,18                         | 4,14                         |
| In riferimento alle operazioni on-line [Il supporto on-line avviene in tempi adeguati]                        | 538                   | 4,57                         | 4,46                         |

### **Personale Tecnico Amministrativo**

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: gestione del personale, approvvigionamenti e servizi logistici, comunicazione, sistemi informatici, contabilità.

### Gestione del personale:

| <b>SODDISFAZIONE PTA DETTAGLIO</b>   | <b>2017</b>           |                              | <b>2016</b>                  |
|--|-----------------------|------------------------------|------------------------------|
| <b>DOMANDA</b>   | <b>N. rispondenti</b> | <b>valore assoluto (1-6)</b> | <b>valore assoluto (1-6)</b> |
| In riferimento al processo di valutazione del personale [Le schede di valutazione utilizzate sono chiare]                                    | 185                   | 3,43                         | 3,35                         |
| In riferimento al processo di valutazione del personale [Il processo di valutazione è chiaro]  | 185                   | 3,32                         | 2,97                         |
| In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo [I sistemi di valutazione delle prestazioni e del personale sono adeguati] | 92                    | 2,58                         | 2,55                         |



## Approvvigionamenti e servizi logistici:

| <b>SODDISFAZIONE PTA DETTAGLIO</b>  | <b>2017</b>           |                              | <b>2016</b>                  |
|---|-----------------------|------------------------------|------------------------------|
| <b>DOMANDA</b>  | <b>N. rispondenti</b> | <b>valore assoluto (1-6)</b> | <b>valore assoluto (1-6)</b> |
| In riferimento agli interventi di manutenzione [La procedura di segnalazione del guasto è chiara] | 277                   | 3,93                         | 3,31                         |

## Comunicazione:

| <b>SODDISFAZIONE PTA DETTAGLIO</b>   | <b>2017</b>           |                              | <b>2016</b>                  |
|--|-----------------------|------------------------------|------------------------------|
| <b>DOMANDA</b>   | <b>N. rispondenti</b> | <b>valore assoluto (1-6)</b> | <b>valore assoluto (1-6)</b> |
| In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito dell'Ateneo]  | 537                   | 3,93                         | 3,62                         |
| In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina di Dipartimento]                          | 475                   | 4,16                         | 3,75                         |
| In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina del Corso di Studi]                       | 391                   | 4,02                         | 3,47                         |
| In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [L'Intranet dell'Ateneo]                                     | 400                   | 4,01                         | 3,68                         |
| In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Facebook] | 219                   | 3,92                         | 3,84                         |
| In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Twitter]  | 135                   | 3,57                         | 3,04                         |
| In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [You Tube] | 195                   | 3,96                         | 3,51                         |

## Sistemi informatici:

| <b>SODDISFAZIONE PTA DETTAGLIO</b>  | <b>2017</b>           |                              | <b>2016</b>                  |
|---|-----------------------|------------------------------|------------------------------|
| <b>DOMANDA</b>  | <b>N. rispondenti</b> | <b>valore assoluto (1-6)</b> | <b>valore assoluto (1-6)</b> |
| In riferimento alla rete Wi-Fi [La copertura di rete è adeguata]  | 469                   | 3,94                         | 4,04                         |
| In riferimento alla rete Wi-Fi [La velocità di rete è adeguata]   | 466                   | 4,04                         | 4,07                         |
| In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La dimensione della casella di posta è sufficiente]            | 528                   | 4,89                         | 4,73                         |
| In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo] | 514                   | 4,62                         | 4,47                         |
| In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La funzionalità dei servizi cloud è adeguata]                  | 345                   | 4,49                         | 4,32                         |



|   |     |      |      |
|---|-----|------|------|
| In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [La connessione agli applicativi è sempre disponibile] | 432 | 4,56 | 4,48 |
| In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [La velocità di risposta degli applicativi è adeguata] | 431 | 4,33 | 4,23 |
| In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [Le procedure di utilizzo sono chiare]                 | 429 | 3,99 | 3,99 |
| In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo]  | 426 | 4,03 | 3,99 |
| In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza ricevuta è risolutiva]   | 486 | 4,29 | 3,81 |
| In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza avviene in tempi adeguati]   | 485 | 4,07 | 3,50 |

### Contabilità:

| SODDISFAZIONE PTA DETTAGLIO   | 2017           |                       |
|---|----------------|-----------------------|
|   | N. rispondenti | valore assoluto (1-6) |
| 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] | 115            | 3,75                  |