



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)	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)	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:

SODDISFAZIONE DDA DETTAGLIO	2017		2016
DOMANDA	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	valore assoluto (1-6)
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:

SODDISFAZIONE DDA DETTAGLIO	2017		2016
DOMANDA	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	valore assoluto (1-6)
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:

SODDISFAZIONE PTA DETTAGLIO	2017		2016
DOMANDA	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	valore assoluto (1-6)
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:

SODDISFAZIONE PTA 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]	277	3,93	3,31

Comunicazione:

SODDISFAZIONE PTA 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]	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:

SODDISFAZIONE PTA 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]	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