



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

SERVIZI IN RETE

L'Ateneo partecipa da anni al Progetto Good Practice, coordinato dal Politecnico di Milano con l'obiettivo di misurare e comparare le prestazioni in termini di costo e qualità dei servizi di supporto tecnico-amministrativo di tutto l'Ateneo (Amministrazione Generale e strutture decentrate).

La struttura del Progetto Good Practice prevede due ambiti di analisi tradizionale: efficienza ed efficacia percepita.

Di seguito sono riportati i risultati di *Customer Satisfaction*, relativi alla somministrazione dei questionari del Progetto Good Practice, raggruppati per i diversi *stakeholder*.

La somministrazione del questionario agli studenti iscritti al primo anno e agli studenti iscritti agli anni successivi al primo è avvenuta dal 10 luglio all'11 settembre 2023; quella al personale Docente, dottorandi e assegnisti e al Personale tecnico amministrativo dal 26 febbraio al 25 marzo 2024.

Di seguito i tassi di risposta, distinti per *stakeholder*, calcolati in percentuale sul totale dei potenziali rispondenti:

- 9,7% Studenti iscritti al primo anno¹
- 8,7% Studenti iscritti agli anni successivi al primo²
- 25% Docenti, dottorandi e assegnisti³
- 47% Personale Tecnico Amministrativo⁴

Il grado di soddisfazione è stato espresso su una scala di valutazione da 1 a 6, dove 1 indica il grado minimo e 6 il grado massimo.

Studenti iscritti al primo Anno

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

Comunicazione

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:	Le informazioni presenti sul portale di Ateneo Unibo.it (catalogo dei corsi, procedure...) sono complete?	4,52	4,42

Sistemi informativi

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile?	4,53	4,22
	I servizi online che utilizzi dopo aver effettuato login con le credenziali di Ateneo sono adeguati?	4,64	4,36
	La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata?	4,01	4,12

¹ Immatricolati a.a. 2022/2023 - considerando gli studenti in mobilità internazionale in ingresso ed i ripetenti al primo anno - a corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico nell'a.a. 2022/2023, con esclusione degli studenti che frequentano master e corsi di perfezionamento o comunque offerta formativa post-laurea;

² studenti dal 2° anno in poi della triennale e della magistrale a ciclo unico e tutti gli studenti della magistrale biennale inclusi gli specializzandi medici, con esclusione dell'offerta formativa master, e delle scuole di specializzazione non mediche;

³ Docenti di prima e seconda fascia, ricercatori, assegnisti e dottorandi al momento di somministrazione dei questionari;

⁴ Personale a tempo indeterminato e determinato al momento di somministrazione dei questionari

<i>Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?</i>	4,44	4,32
<i>Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</i>	4,37	4,19

Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:</i>	Il processo di immatricolazione è soddisfacente	4,22	4,44
	Le operazioni di segreteria online sono chiare e di semplice utilizzo	4,25	4,06
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate?	4,32	4,44
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	3,90	4,35

Servizi bibliotecari

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:</i>	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?	4,05	4,41
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?	4,73	4,51
<i>Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?</i>		4,50	4,45

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

Comunicazione

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:</i>	Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate?	4,51	4,21

Sistemi informativi

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile?	4,54	4,07
	I servizi online che utilizzi dopo aver effettuato login con le credenziali di Ateneo sono adeguati?	4,60	4,18
	La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	3,92	3,86
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?		4,25	4,06
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?		4,30	3,94

Servizi segreteria: Servizi di segreteria on-line

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:	Le operazioni di segreteria online sono chiare e di semplice utilizzo?	4,10	3,93
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	4,40	4,25
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	4,13	4,14

Servizi bibliotecari

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?	3,92	4,30
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?	4,48	4,38
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?		4,37	4,37

Docenti, dottorandi e assegnisti

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Portale e social media, Supporto alla ricerca, Sistemi informativi, Biblioteche.

Portale e social media

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:</i>	Il sito dell'Ateneo	4,52	3,84
	Il sito/la pagina di dipartimento	4,44	3,87
	Il sito/la pagina del corso di studi	4,50	3,84
	L'intranet dell'Ateneo	4,23	3,86

Supporto alla ricerca

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca</i>	Indichi il livello di soddisfazione	4,78	4,60

Supporto alla didattica

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di digital learning (piattaforma, video, etc.)</i>	Indichi il livello di soddisfazione	4,47	4,56

Sistemi informativi

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>In riferimento alla rete Wi-Fi:</i>	Indichi il livello di soddisfazione	4,13	4,03
<i>In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)</i>	Indichi il livello di soddisfazione	4,95	4,76
<i>In riferimento al servizio Help-Desk informatico (Assistenza CeSIA)</i>	Indichi il livello di soddisfazione	4,79	4,68
<i>Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione</i>		4,43	4,25

Biblioteche

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>In riferimento ai servizi online:</i>	Indichi il livello di soddisfazione	4,86	4,61

Personale Tecnico Amministrativo

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Contabilità.

Portale e social media

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:</i>	Il sito dell'Ateneo	4,44	3,86
	Il sito di dipartimento	4,22	3,87
	Il sito del corso di studi	4,29	3,86
	L'intranet dell'Ateneo	4,45	3,99

Sistemi informativi

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>In riferimento alla rete Wi-Fi</i>	Indichi il livello di soddisfazione	4,51	4,32
<i>In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)</i>	Indichi il livello di soddisfazione	5,00	4,69
<i>In riferimento al servizio Help-Desk informatico (Assistenza CeSIA)</i>	Indichi il livello di soddisfazione	4,92	4,46
<i>In riferimento agli applicativi gestionali di Ateneo (contabilità, studenti, personale, ecc...)</i>	Indichi il livello di soddisfazione	4,46	4,26
<i>In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo</i>	Indichi il livello di soddisfazione	4,48	4,32
<i>Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione</i>		4,68	4,28

Contabilità

		Valutazione Unibo	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>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):</i>	Indichi il livello di soddisfazione	4,75	4,30