

Servizi in rete

L'Università Iuav di Venezia partecipa da anni al Progetto Good Practice (GP), coordinato dal Politecnico di Milano con l'obiettivo di misurare e comparare le prestazioni di costo e qualità dei servizi di supporto tecnico-amministrativo di tutto l'Ateneo (Amministrazione Generale e strutture decentrate). La struttura del GP prevede tre ambiti di analisi: efficienza, efficacia oggettiva ed efficacia percepita. Di seguito sono riportati i risultati di Customer Satisfaction, rilevati nell'ambito dell'efficacia percepita, relativi alla somministrazione dei questionari del Progetto Good Practice per gli anni 2019, 2020, 2021 e 2022.

I tassi di risposta calcolati in percentuale sul totale sono riportati in tabella 1.

Tabella1: Copertura delle indagini nei 4 anni

Questionari	2019	2020	2021	2022
Docenti	49%	44%	44%	49,4%
Personale tecnico amministrativo	60%	58%	45%	51,4%
Studenti 1 ^a anno	38%*	34%	31%	26,9%
Studenti anni successivi	20%	20%	20%	19,5%

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

Docenti

Il grado di soddisfazione dei servizi di rete è ricondotto agli ambiti: Comunicazione, Sistemi informativi, Supporto alla ricerca, Biblioteche.

Tabella 2: Comunicazione

		2019	2020	2021	2022
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione di:	Il sito dell'ateneo	2,86	3,18	3,05	3,02
	Il sito/la pagina di dipartimento	2,81	3,08	2,40	2,88
	Il sito/la pagina del corso di studio	2,88	3,06	2,90	2,87
	L'intranet dell'ateneo	2,93	3,18	3,12	2,95
In riferimento ai servizi di comunicazione	Si ritiene complessivamente soddisfatto?	3,19	3,57	3,67	3,51

Tabella 3: Sistemi informativi

		2019	2020	2021	2022
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):	La connessione di rete è sempre disponibile	4,27	4,24		
	La velocità di rete è adeguata	4,32	4,28		
In riferimento alla rete Wi-Fi:	La copertura di rete è adeguata	3,21	3,28	4,03*	3,82*
	La velocità di rete è adeguata	3,42	3,26		
In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale:	La dimensione della casella di posta è sufficiente	5,29	5,09	4,84*	4,74*
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	5,08	5,10		
In riferimento al servizio di Help-Desk (assistenza CeSIA):	L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,76	4,61	4,58*	4,98*
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,73	4,67		
	In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto?	4,06	3,77		

*Le domande del questionario Goodpractice sono cambiate e prevedono una valutazione complessiva del servizio.

Tabella 4: Supporto alla ricerca

		2019	2020	2021	2022
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca	Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	4,3	4,33		
	Il supporto avviene in tempi adeguati	4,28	4,46		

Tabella 5: Biblioteche

		2019	2020	2021	2022
Operazione on-line	Le procedure di accesso al prestito sono chiare	4,83	4,74	4,47*	4,90*
	Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	4,53	4,48		
	Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili	4,78	4,52		
	Le risorse elettroniche disponibili sono complete	4,33	4,03		
	Il supporto on-line avviene in tempi adeguati	4,81	5,03		

*Le domande del questionario Goodpractice sono cambiate e prevedono una valutazione complessiva del servizio.

Personale tecnico amministrativo

Il grado di soddisfazione dei servizi di rete è ricondotto agli ambiti: Comunicazione interna, Sistemi informativi, Contabilità.

Tabella 6: Comunicazione interna

		2019	2020	2021	2022
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione di:	Il sito dell'ateneo	3,45	3,56	3,08	3,10
	Il sito/la pagina di dipartimento	3,40	3,51	3,05	2,98
	Il sito/la pagina del corso di studio	3,44	3,48	2,92	3,04
	L'intranet dell'ateneo	3,75	3,91	3,49	3,56
In riferimento ai servizi di comunicazione	Si ritiene complessivamente soddisfatto?	3,62	3,81	3,54	3,69

Tabella 7: Sistemi informativi

		2019	2020	2021	2022
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):	La connessione di rete è sempre disponibile	4,63	4,77		
	La velocità di rete è adeguata	4,54	4,82		
In riferimento alla rete Wi-Fi:	La copertura di rete è adeguata	3,38	3,80	3,91*	4,08*
	La velocità di rete è adeguata	3,50	3,98		
In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale:	La dimensione della casella di posta è sufficiente	5,01	5,11	4,63*	4,75*
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo?	4,89	5,03		
In riferimento al servizio di Help-Desk (assistenza CeSIA):	L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,86	4,99	4,52*	4,68*
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,87	4,97		
	In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto?	4,27	4,36		

*Le domande del questionario Goodpractice sono cambiate e prevedono una valutazione complessiva del servizio.

Tabella 8: Contabilità

		2019	2020	2021	2022
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?	3,69	3,86	4,00	4,37

Studenti I anno

Il grado di soddisfazione dei servizi di rete è ricondotto agli ambiti: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

Tabella 9: Comunicazione

		2019	2020	2021	2022
Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto ai seguenti aspetti:	Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate	4,21	4,17	4,07	3,87

Tabella 10: Sistemi informativi

		2019	2020	2021	2022
Ti ritieni soddisfatto dei servizi informativi rispetto ai seguenti aspetti:	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	3,43	3,47	3,21	3,01
	Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	4,04	4,01	3,90	3,70
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	4,47	4,76	4,68	4,41
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.		4,40	4,56	4,26	3,73
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?		4,13	4,22	3,95	3,81

Tabella 11: Servizi segreteria on-line

		2019	2020	2021	2022
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:	Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	3,65	3,22	3,58	3,49
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	4,28	3,78	4,02	3,84

Tabella 12: Servizi bibliotecari

		2019	2020	2021	2022
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	3,73	3,70	3,97	4,42
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	4,27	4,53	4,29	4,53
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?		4,06	4,16	4,19	4,47

Studenti anni successivi

Il grado di soddisfazione dei servizi di rete è ricondotto agli ambiti: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi bibliotecari.

Tabella 13: Comunicazione

	2019	2020	2021	2022
Ritiene adeguato il portale di ateneo per i servizi personalizzati (gestione carriera, iscrizione, esami...)	4,09	3,96	3,32	3,61

Tabella 14: Sistemi informativi

	2019	2020	2021	2022
Ritiene adeguata la copertura della rete WI-FI all'interno dell'ateneo	3,68	4,19	4,34	3,59

Tabella 15: Servizi bibliotecari

	2019	2020	2021	2022
Se ha utilizzato le risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici) , si ritiene soddisfatto relativamente a questa tipologia di servizio?	4,39	4,32	4,17	4,55