



SERVIZI IN RETE

Dal 2016 l'Ateneo di Urbino aderisce ad uno specifico progetto denominato “*Good Practice*”, a cui partecipano attualmente 37 istituzioni universitarie (33 Atenei e 4 Scuole), promosso dal 2002 in ambito universitario dalla Scuola di *Management* per le Università e gli Enti di Ricerca (SUM) del Consorzio MIP del Politecnico di Milano con l'obiettivo di analizzare i **principali servizi** offerti dalle Università, di sviluppare un **modello condiviso** per la valutazione delle attività amministrative delle Università in termini di efficienza-efficacia, di attivare un **processo di benchmarking** tra gli Atenei e di favorire la diffusione, all'interno del sistema universitario, di strumenti manageriali e soluzioni organizzative innovative nell'ambito delle attività amministrative.

L'obiettivo dell'Ateneo è quello di confrontarsi, in un'ottica di *customer satisfaction*, con il personale docente e ricercatore sul livello dei principali servizi erogati, che si concretizza annualmente in un'attività di valutazione i cui risultati rappresentano una preziosa fonte di informazioni al fine di migliorare le attività di supporto ai processi primari dell'Ateneo.

La struttura del GP prevede tre ambiti di analisi: efficienza, efficacia oggettiva ed efficacia percepita.

Le indagini condotte annualmente tramite la somministrazione dei questionari permettono di individuare gli elementi da cogliere per migliorare i servizi erogati ed importanti sono le indicazioni ricevute. Esse comprendono quattro diverse rilevazioni ed hanno la finalità di conoscere le opinioni su tutte le dimensioni che determinano la qualità dei servizi

L'indagine è condotta annualmente rispettando i seguenti principi:

- anonimato della rilevazione;
- trasparenza dei risultati;
- utilizzo di questionari condivisi tra tutte le Istituzioni universitarie partecipanti ciascun anno al Progetto *Good Practice*, strutturati in ambiti di indagine ognuno dei quali prende in considerazione alcuni degli aspetti più rappresentativi dei servizi erogati;
- questionari compilabili *on line* nella finestra di compilazione collegandosi via *web* ai server del Politecnico di Milano;
- invito alla compilazione inviato via *mail* rispettivamente a
 - Personale docente di prima e seconda fascia e ricercatore, assegnisti e dottorandi di ricerca
 - Personale tecnico-amministrativo a tempo indeterminato e determinato
 - Studenti iscritti al primo anno dei corsi di laurea triennale, magistrale e magistrale a ciclo unico
 - Studenti iscritti agli anni successivi al primo anno dei corsi di laurea triennale, magistrale e magistrale a ciclo unico

La scala di misurazione adottata per consentire la comparabilità dei risultati è la scala Likert, sulla base delle seguenti motivazioni:

- tale scala consente, al pari delle altre, la misurazione degli atteggiamenti e/o delle percezioni dei partecipanti rispetto agli ambiti di indagine;
- è una scala facilmente applicabile e, quindi, utilizzabile per qualunque modalità di distribuzione del questionario che l'amministrazione decida di utilizzare;
- l'ampiezza delle alternative rende tale scala più flessibile rispetto a quelle che prevedono soltanto una risposta dicotomica e, quindi, fornisce maggiori informazioni e dati da elaborare.



Il formato delle singole domande della scala Likert è rappresentato da una serie di affermazioni per ognuna delle quali l'intervistato deve rispondere se e in che misura è d'accordo. Nella scelta operata si è optato per l'utilizzo di un numero di risposte pari (6), con esclusione, quindi, di un elemento centrale, al fine di favorire la polarizzazione delle risposte. A ciascuna opzione di risposta è assegnato a priori un numero crescente che consente di determinare il punteggio. 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. Il questionario consente anche di poter esprimere una posizione di "incertezza".

I risultati dell'indagine sono illustrati dal Direttore generale a tutti i responsabili degli uffici amministrativi. Le indicazioni ottenute dalla rilevazione sono utilizzate per individuare azioni correttive, ove nelle leve dell'amministrazione dell'Ateneo.

Dall'analisi dei risultati degli ultimi tre anni è emerso che **si è alzata la percentuale di coloro che hanno partecipato alla rilevazione**, a riprova dell'innalzamento del livello di consapevolezza del personale circa **l'importanza dell'indagine**.

In pressoché tutte le dimensioni analizzate si è riscontrato un *trend* di miglioramento della percezione da parte dei diversi utenti (v. sintesi nelle tabelle sotto riportate).

Di seguito sono riportati i risultati di *Customer Satisfaction* riguardanti i servizi in rete erogati dall'Ateneo, rilevati nell'ambito dell'efficacia percepita tramite la somministrazione dei questionari del Progetto *Good Practice* negli anni 2017, 2018 e 2019.

Nell'anno 2019 i tassi di risposta, calcolati in percentuale sul totale dei potenziali rispondenti, alla data del presente documento risultano essere come segue:

- Personale docente di prima e seconda fascia e ricercatore, assegnisti e dottorandi di ricerca **34,6%**
- Personale tecnico-amministrativo **54,69%**
- Studenti iscritti al primo anno dei corsi di laurea triennale, magistrale e magistrale a ciclo unico **8,10%**
- Studenti iscritti agli anni successivi al primo anno dei corsi di laurea triennale, magistrale e magistrale a ciclo unico **5,64%**

Urbino, 11 ottobre 2019



Personale docente e ricercatore, dottorandi ed assegnisti di ricerca

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

Comunicazione

		<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2018</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2017</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2016</i>
<i>In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:</i>	Il sito dell'Ateneo	4,41	4,18	4,15
	Il sito/la pagina di dipartimento	4,08	3,81	3,89
	Il sito/la pagina del corso di studi	4,19	4,08	4,07
	L'intranet dell'Ateneo	4,38	4,30	4,13

Sistemi informativi

		<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2018</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2017</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2016</i>
<i>In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):</i>	La connessione di rete è sempre disponibile	4,37	4,06	4,10
	La velocità di rete è adeguata	4,37	4,02	4,08
<i>In riferimento alla rete Wi-Fi:</i>	La copertura di rete è adeguata	3,85	3,40	3,43
	La velocità di rete è adeguata	4,02	3,57	3,56
<i>In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale:</i>	La dimensione della casella di posta è sufficiente?	5,40	5,34	5,39
	L'interfaccia <i>web</i> della casella di posta è di facile utilizzo?	5,24	5,16	5,22
	La funzionalità dei servizi <i>cloud</i> è adeguata?	5,13	4,92	5,06
<i>In riferimento al servizio help-desk</i>	L'assistenza ricevuta è risolutiva?	4,67	4,67	4,70
	L'assistenza avviene in tempi adeguati?	4,68	4,38	4,56
<i>In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?</i>		4,20	4,09	4,05



Supporto alla ricerca

		<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2018</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2017</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2016</i>
Supporto alla gestione del catalogo della ricerca:	Il supporto ricevuto dell' <i>help-desk</i> è utile?	4,33	4,06	3,84
	Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,27	4,20	3,92

Biblioteche

		<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2018</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2017</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2016</i>
Operazioni online:	Le procedure di accesso al prestito sono chiare?	4,87	4,81	4,77
	Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare?	4,82	4,74	4,68
	Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili?	4,86	4,81	4,75
	Le risorse elettroniche disponibili sono complete?	4,14	4,15	4,25
	Il supporto <i>on line</i> avviene in tempi adeguati?	4,81	4,77	4,70



Personale tecnico-amministrativo a tempo indeterminato e determinato

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

Comunicazione

		Valutazione servizi in rete erogati nel 2018	Valutazione servizi in rete erogati nel 2017	Valutazione servizi in rete erogati nel 2016
<i>In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:</i>	Il sito dell'Ateneo	4,46	4,38	4,27
	Il sito/la pagina di dipartimento	4,32	4,15	4,19
	Il sito/la pagina del corso di studi	4,36	4,24	4,22
	L'intranet dell'Ateneo	4,60	4,46	4,56

Sistemi informativi

		Valutazione servizi in rete erogati nel 2018	Valutazione servizi in rete erogati nel 2017	Valutazione servizi in rete erogati nel 2016
<i>In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):</i>	La connessione di rete è sempre disponibile	4,65	4,44	4,51
	La velocità di rete è adeguata	4,67	4,51	4,52
<i>In riferimento alla rete wi-fi:</i>	La copertura di rete è adeguata	4,27	3,98	4,04
	La velocità di rete è adeguata	4,47	4,00	4,04
<i>In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale:</i>	La dimensione della casella di posta è sufficiente?	5,23	5,17	5,23
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo?	5,08	5,05	5,25
	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	4,96	4,96	5,02
<i>In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale ...)</i>	La connessione agli applicativi è sempre disponibile?	4,52	4,17	4,36
	La velocità di risposta degli applicativi è adeguata?	4,30	3,90	4,18
	Le procedure di utilizzo sono chiare?	4,24	4,01	4,08
	La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo?	4,28	3,95	4,15
<i>In riferimento al servizio help-desk</i>	L'assistenza ricevuta è risolutiva?	4,84	4,70	4,66
	L'assistenza avviene in tempi adeguati?	4,76	4,49	4,46
<i>In riferimento ai sistemi informativi si ritiene complessivamente soddisfatto?</i>		4,42	4,21	4,24



Contabilità

		<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2018</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2017</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2016</i>
<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>	Le informazioni fornite sono chiare?	n.d	n.d.	3,86
	Le informazioni fornite sono utili?	n.d	n.d.	4,00
	Il supporto avviene in tempi adeguati?	n.d	n.d.	4,14
	Si ritiene complessivamente soddisfatto?	4,42	3,97	n.d.



Studenti iscritti al primo anno delle lauree triennali e magistrali a ciclo unico

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

Comunicazione

		Valutazione servizi in rete erogati nel 2018	Valutazione servizi in rete erogati nel 2017	Valutazione servizi in rete erogati nel 2016
<i>Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto ai seguenti aspetti?</i>	Le informazioni reperite sul portale <i>web</i> di Ateneo (offerta formativa, siti <i>web</i> docenti, ...) sono adeguate?	4,44	4,53	4,30

Sistemi informativi

		Valutazione servizi in rete erogati nel 2018	Valutazione servizi in rete erogati nel 2017	Valutazione servizi in rete erogati nel 2016
<i>Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?</i>	Il portale <i>web</i> di Ateneo è facilmente navigabile?	4,15	4,21	3,83
	Gli strumenti <i>on-line</i> per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati?	4,30	4,28	4,14
	La connettività (rete cablata, rete <i>wireless</i> , prese corrente) è accessibile ed adeguata?	3,44	3,67	3,44
<i>Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?</i>		4,20	4,14	3,99
<i>Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</i>		3,97	4,11	3,76



Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line

		<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2018</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2017</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2016</i>
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:</i>	Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria <i>on-line</i> sono chiare e di semplice utilizzo?	3,61	4,11	3,73
	Le informazioni <i>on-line</i> sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate?	4,10	4,62	4,31

Servizi bibliotecari

		<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2018</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2017</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2016</i>
<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, <i>e-books</i>) è facile?	4,45	4,50	3,89
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, <i>e-books</i>) è ampia?	4,27	4,25	3,75
<i>Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?</i>		4,36	4,50	3,62



Studenti iscritti agli anni successivi al primo anno dei corsi di laurea triennale e dei corsi di laurea magistrale a ciclo unico ed iscritti e/o immatricolati ai corsi di laurea magistrale

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

Comunicazione

		Valutazione servizi in rete erogati nel 2018	Valutazione servizi in rete erogati nel 2017	Valutazione servizi in rete erogati nel 2016
<i>Ti ritieni soddisfatto del servizio comunicazione rispetto ai seguenti aspetti?</i>	Le informazioni reperite sul portale <i>web</i> di Ateneo (offerta formativa, siti <i>web</i> docenti, ...) sono adeguate?	4,27	4,17	4,04

Sistemi informativi

		Valutazione servizi in rete erogati nel 2018	Valutazione servizi in rete erogati nel 2017	Valutazione servizi in rete erogati nel 2016
<i>Ti ritieni soddisfatto dei sistemi informativi rispetto ai seguenti aspetti?</i>	Il portale <i>web</i> di Ateneo è facilmente navigabile?	4,15	3,84	3,70
	Gli strumenti <i>on-line</i> per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati?	4,29	4,10	4,06
	La connettività (rete cablata, rete <i>wireless</i> , prese corrente) è accessibile ed adeguata?	3,40	3,29	3,19
<i>Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?</i>		4,07	3,94	3,62
<i>Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</i>		3,81	3,67	3,41



Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line

		<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2018</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2017</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2016</i>
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:</i>	Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line sono completi e di semplice utilizzo?	3,71	3,82	3,70
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate?	4,41	4,40	4,28

Servizi bibliotecari

		<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2018</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2017</i>	<i>Valutazione servizi in rete erogati nel 2016</i>
<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, <i>e-books</i>) è facile?	4,26	4,13	3,65
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, <i>e-books</i>) è ampia?	4,30	4,29	3,90
<i>Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?</i>		4,35	4,37	3,76