

## 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 a studenti, personale da diversi Atenei partecipanti al progetto. La struttura del progetto GP prevede i seguenti principali ambiti di analisi: efficienza ed efficacia percepita. I risultati relativi all'efficienza sono pubblicati in: amministrazione trasparente- servizi erogati – costi contabilizzati.

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

### Personale docente (include docenti, dottorandi e assegnisti) -DDA

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.

<b><u>Approvvigionamenti e Servizi Logistici</u></b>	<b>Numero Destinatari</b>					
	<b>1907</b>		<b>1716</b>		<b>1604</b>	
	<b>Anno 2023 (GP 2024)</b>		<b>Anno 2022 (GP 2023)</b>		<b>Anno 2021 (GP 2022)</b>	
<b>DOMANDA</b>	<b>N. rispondenti</b>	<b>valore assoluto (1-6)</b>	<b>N. rispondenti</b>	<b>valore assoluto (1-6)</b>	<b>N. rispondenti</b>	<b>valore assoluto (1-6)</b>
In riferimento agli interventi di manutenzione [La procedura di segnalazione del guasto è chiara]	281	3,04	336	3,26	296	3,59
In riferimento agli interventi di manutenzione [Gli interventi sono risolutivi]						
In riferimento agli interventi di manutenzione [Gli interventi avvengono in tempi adeguati]						



## Comunicazione

SODDISFAZIONE DDA DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	valore assoluto (1-6)	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito dell'Ateneo]	887	3,90	800	3,85	757	3,89
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina di Dipartimento]	893	4,02	804	3,99	760	4,07
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina del Corso di Studi]	871	4,03	769	4,03	732	4,06
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [L'Intranet dell'Ateneo]	631	3,84	563	3,84	534	4,00
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]	299	4,06	267	4,12	281	4,28
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]	158	3,60	133	3,68	135	3,93
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [LinkedIn]	308	4,09	258	4,03	213	4,01
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Instagram]	312	4,18	215	4,11	204	4,18



Sistemi informatici

SODDISFAZIONE DDA DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	AMBITO	DOMANDA	N. rispondenti
In riferimento alla rete Wi-Fi [La copertura di rete è adeguata]	874	3,95	778	4,22	743	4,42
In riferimento alla rete Wi-Fi [La velocità di rete è adeguata]						
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La dimensione della casella di posta è sufficiente]	896	4,75	804	4,80	765	5,01
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]						
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La funzionalità dei servizi cloud è adeguata]						
In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza ricevuta è risolutiva]	750	4,65	684	4,55	635	4,79
In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza avviene in tempi adeguati]						



Supporto alla didattica

SODDISFAZIONE DDA DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	AMBITO	DOMANDA	N. rispondenti
Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti [Le procedure sono chiare]						
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]	74	4,85	202	4,68	212	5,04
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]						
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]						
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]	155	5,07	514	5,14	480	5,17
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]						
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]	228	4,53	211	4,54	285	4,70
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica [Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile]						
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica [Il supporto avviene in tempi adeguati]	55	4,75	162	4,94	176	4,86



Supporto alla Ricerca

SODDISFAZIONE DDA DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	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]	198	4,62	212	4,64	234	4,87
In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca [Il supporto avviene in tempi adeguati]						
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca [Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile]					92	4,57
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca [Il supporto avviene in tempi adeguati]						

Sistema Bibliotecario

SODDISFAZIONE DDA DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)
In riferimento alle operazioni on-line [Le procedure di accesso al prestito sono chiare]	435	4,73	498	4,68	490	4,84
In riferimento alle operazioni on-line [Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare]						
In riferimento alle operazioni on-line [Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili]						
In riferimento alle operazioni on-line [Le risorse elettroniche disponibili sono complete]						
In riferimento alle operazioni on-line [Il supporto on-line avviene in tempi adeguati]						

## Personale Tecnico Amministrativo - PTA

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	Numero Destinatari					
	971		910		847	
DOMANDA	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)
In riferimento al processo di valutazione del personale [Le schede di valutazione utilizzate sono chiare]					68	4,31
In riferimento al processo di valutazione del personale [Il processo di valutazione è chiaro]	286	4,13	235	3,99	232	4,16
In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo [I sistemi di valutazione delle prestazioni e del personale sono adeguati]	12	4,25	36	3,94		

### Servizi logistici

SODDISFAZIONE PTA DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
DOMANDA	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)
In riferimento agli interventi di manutenzione [La procedura di segnalazione del guasto è chiara]	186	3,59	266	3,70	232	3,94
In riferimento agli interventi di manutenzione [Gli interventi avvengono in tempi adeguati]						
In riferimento agli interventi di manutenzione [Gli interventi sono risolutivi]						



## **Comunicazione**

SODDISFAZIONE PTA DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito dell'Ateneo]	622	3,91	561	3,81	496	4,05
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina di Dipartimento]	535	4,07	470	4,04	421	4,21
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [Il sito/la pagina del Corso di Studi]	441	4,07	402	4,02	345	4,15
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de: [L'Intranet dell'Ateneo]	463	4,01	448	3,98	366	4,11
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]	257	4,21	242	4,19	221	4,52
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]	104	3,82	136	3,83	120	4,12
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [LinkedIn]	153	4,08	159	3,96	135	4,26
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a: [Instagram]	226	4,32	212	4,18	176	4,44

## **Sistemi informatici**



SODDISFAZIONE PTA DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	DOMANDA	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti
In riferimento alla rete Wi-Fi [La copertura di rete è adeguata]	570	4,23	517	4,41	450	4,54
In riferimento alla rete Wi-Fi [La velocità di rete è adeguata]						
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La dimensione della casella di posta è sufficiente]	616	4,82	562	4,84	493	4,84
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]						
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) [La funzionalità dei servizi cloud è adeguata]						
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [La connessione agli applicativi è sempre disponibile]	528	4,23	488	4,35	273	3,92
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [La velocità di risposta degli applicativi è adeguata]						
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [Le procedure di utilizzo sono chiare]						
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) [La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo]						
In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza ricevuta è risolutiva]	591	4,38	530	4,40	470	4,53
In riferimento al servizio Help-Desk informatico [L'assistenza avviene in tempi adeguati]						



## Contabilità

SODDISFAZIONE PTA DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	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]	106	4,58	227	4,30	223	4,43

## Studenti primo anno

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

### Servizi dei sistemi informativi

SODDISFAZIONE STUDENTI I ANNO DETTAGLIO	Numero Destinatari					
	7037		7476		7766	
DOMANDA	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)
[Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	562	4,17	611	4,15	1446	4,11
[Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati]	520	4,39	587	4,36	1384	4,48
[La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata]	527	4,17	575	2,95	1337	4,63
[Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?]	523	4,23	582	3,93	1422	4,58



### **Servizi di segreteria**

SODDISFAZIONE STUDENTI I ANNO DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)
[Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate]	453	4,49	394	4,36	751	4,56
[Il processo di immatricolazione è soddisfacente]	453	4,34	394	4,29	751	4,49
[Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo]	453	3,95	394	3,90	751	4,18
[Il processo di definizione del Piano di Studio è soddisfacente]	453	4,58	394	4,38	751	4,60

### **Servizi bibliotecari di Ateneo**

SODDISFAZIONE STUDENTI I ANNO DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)
[L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile]	65	4,43	60	4,47	120	4,53
[La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia]	65	4,52	60	4,62	120	4,43
[Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?]	65	4,55	60	4,57	120	4,42



## Studenti anni successivi

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

### Comunicazione

SODDISFAZIONE STUDENTI ANNI SUCCESSIVI DETTAGLIO	Numero Destinatari					
	22684		22029		22192	
	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
DOMANDA	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a: [Facebook]	283	3,81	418	3,91	1065	4,04
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a: [Twitter]	153	3,02	215	3,03	458	3,24
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a: [LinkedIn]	259	3,91	339	3,90	644	3,83
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a: [YouTube]	336	3,99	444	4,03	885	4,04
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a: [Instagram]	829	4,67	1012	4,56	2141	4,66



**Servizi dei sistemi informativi**

SODDISFAZIONE STUDENTI ANNI SUCCESSIVI DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati]	1190	4,42	1445	4,32	3160	4,38
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata]	1170	3,77	1436	3,05	3035	4,43
In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica: [Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?]	1186	4,04	1499	3,88	3258	4,41

**Servizi di segreteria**

SODDISFAZIONE STUDENTI ANNI SUCCESSIVI DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)
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]	897	3,91	858	3,88	1808	4,02
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate]	897	4,43	858	4,41	1808	4,49
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente]	897	4,28	858	4,28	1808	4,35

**Servizi bibliotecari di Ateneo**

SODDISFAZIONE STUDENTI ANNI SUCCESSIVI DETTAGLIO	Anno 2023 (GP 2024)		Anno 2022 (GP 2023)		Anno 2021 (GP 2022)	
	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)	N. rispondenti	valore assoluto (1-6)
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]	203	4,39	260	4,41	522	4,33
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale: [La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia]	203	4,50	260	4,55	522	4,58
In riferimento agli aspetti considerati: [Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?]	203	4,56	260	4,55	522	4,50