

### 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 2018, 2019, 2020 e 2021.

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

Tabella1: Copertura delle indagini nei 4 anni

Questionari	2018	2019	2020	2021
Docenti	36%	49%	44%	44%
Personale tecnico amministrativo	53%	60%	58%	45%
Studenti 1° anno	27%	38%*	34%	31%
Studenti anni successivi	18%	20%	20%	20%

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

		2018	2019	2020	2021
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione di:	Il sito dell'ateneo	3,30	2,86	3,18	3,05
	Il sito/la pagina di dipartimento	3,21	2,81	3,08	2,40
	Il sito/la pagina del corso di studio	3,02	2,88	3,06	2,90
	L'intranet dell'ateneo	3,33	2,93	3,18	3,12
In riferimento ai servizi di comunicazione	Si ritiene complessivamente soddisfatto?	3,44	3,19	3,57	3,67

Tabella 3: Sistemi informativi

		2018	2019	2020	2021
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):	La connessione di rete è sempre disponibile	4,17	4,27	4,24	
	La velocità di rete è adeguata	4,33	4,32	4,28	
In riferimento alla rete Wi-Fi:	La copertura di rete è adeguata	3,29	3,21	3,28	4,03*
	La velocità di rete è adeguata	3,25	3,42	3,26	
In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale:	La dimensione della casella di posta è sufficiente	5,38	5,29	5,09	4,84*
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	5,09	5,08	5,10	
In riferimento al servizio di Help-Desk (assistenza CeSIA):	L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,49	4,76	4,61	4,58*
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,45	4,73	4,67	
	In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto?	3,76	4,06	3,77	

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

Tabella 4: Supporto alla ricerca

		2018	2019	2020	2021
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca	Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	3,07	4,3	4,33	
	Il supporto avviene in tempi adeguati	3,00	4,28	4,46	

Tabella 5: Biblioteche

		2018	2019	2020	2021
Operazione on-line	Le procedure di accesso al prestito sono chiare	5,26	4,83	4,74	4,47*
	Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	4,93	4,53	4,48	
	Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili	4,81	4,78	4,52	
	Le risorse elettroniche disponibili sono complete	4,11	4,33	4,03	
	Il supporto on-line avviene in tempi adeguati	4,96	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

		2018	2019	2020	2021
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione di:	Il sito dell'ateneo	3,40	3,45	3,56	3,08
	Il sito/la pagina di dipartimento	3,47	3,40	3,51	3,05
	Il sito/la pagina del corso di studio	3,40	3,44	3,48	2,92
	L'intranet dell'ateneo	3,80	3,75	3,91	3,49
In riferimento ai servizi di comunicazione	Si ritiene complessivamente soddisfatto?	3,56	3,62	3,81	3,54

Tabella 7: Sistemi informativi

		2018	2019	2020	2021
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo):	La connessione di rete è sempre disponibile	4,76	4,63	4,77	
	La velocità di rete è adeguata	4,67	4,54	4,82	
In riferimento alla rete Wi-Fi:	La copertura di rete è adeguata	3,55	3,38	3,80	3,91*
	La velocità di rete è adeguata	3,70	3,50	3,98	
In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale:	La dimensione della casella di posta è sufficiente	5,10	5,01	5,11	4,63*
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo?	5,04	4,89	5,03	
In riferimento al servizio di Help-Desk (assistenza CeSIA):	L'assistenza ricevuta è risolutiva	4,85	4,86	4,99	4,52*
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,82	4,87	4,97	
	In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto?	4,21	4,27	4,36	

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

Tabella 8: Contabilità

		2018	2019	2020	2021
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?	3,70	3,69	3,86	4,00

### 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

		2018	2019	2020	2021
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	3,88	4,21	4,17	4,07

Tabella 10: Sistemi informativi

		2018	2019	2020	2021
Ti ritieni soddisfatto dei servizi informativi rispetto ai seguenti aspetti:	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	3,18	3,43	3,47	3,21
	Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	3,75	4,04	4,01	3,90
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	3,70	4,47	4,76	4,68
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.		3,53	4,40	4,56	4,26
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?		3,63	4,13	4,22	3,95

Tabella 11: Servizi segreteria on-line

		2018	2019	2020	2021
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	3,56	3,65	3,22	3,58
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	4,00	4,28	3,78	4,02

Tabella 12: Servizi bibliotecari

		2018	2019	2020	2021
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	4,31	3,73	3,70	3,97
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	4,61	4,27	4,53	4,29
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?		4,5	4,06	4,16	4,19

#### Studenti anni successivi

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

Tabella 13: Comunicazione

	2018	2019	2020	2021
Ritiene adeguato il portale di ateneo per i servizi personalizzati (gestione carriera, iscrizione, esami...)	4,04	4,09	3,96	3,32

Tabella 14: Sistemi informativi

	2018	2019	2020	2021
Ritiene adeguata la copertura della rete WI-FI all'interno dell'ateneo	2,75	3,68	4,19	4,34

Tabella 15: Servizi bibliotecari

	2018	2019	2020	2021
Se ha utilizzato le risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici) , si ritiene soddisfatto relativamente a questa tipologia di servizio?	4,28	4,39	4,32	4,17