

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE IN RELAZIONE AI SERVIZI IN RETE 2019

Come negli anni precedenti, gli *stakeholder* hanno potuto condividere la propria opinione partecipando alla rilevazione di *customer satisfaction* su servizi tecnici e amministrativi di cui hanno fruito nel corso del 2019, fornendo un *feedback* utile alla valutazione dell'efficacia percepita dei processi e alla predisposizione di interventi migliorativi.

Al contrario che in passato, l'Ateneo ha somministrato i questionari nell'ambito del progetto *Good Practice*, coordinato dal Politecnico di Milano e a cui partecipano numerosi Atenei.

Tale nuova modalità, se da una parte ha reso meno completa la rilevazione, dall'altra ha consentito di effettuare un *benchmarking* rispetto alla soddisfazione percepita negli altri Atenei sugli stessi servizi.

La rilevazione, anonima, per docenti, dottorandi, assegnisti e personale tecnico amministrativo si è, invece, svolta dal 6 febbraio al 8 marzo 2020 con la seguente partecipazione:

Di seguito di fornisce la sintesi dei risultati relativi ai servizi in rete, come rilevati nell'ambito di tali questionari.

Studenti

Campione

	Numero	% Campione	% Popolazione
Iscritti al primo anno di laurea triennale o a ciclo unico	1063	36,57%	25,10%
Iscritti ad anni successivi al primo di laurea triennale o a ciclo unico a laurea magistrale	1844	63,43%	74,90%
Totale complessivo	2907	100,00%	100,00%

	% Campione
Studenti frequentanti	91,35%
Studenti non frequentanti	8,65%

Risultati

SISTEMI INFORMATIVI			
sito web		4,09	61,80%
strumenti <i>online</i>		4,25	65,00%
connettività		4,14	62,80%
didattica a distanza		4,25	65,00%
servizi informatici soddisfazione complessiva		4,03	60,60%

SEGRETERIA			
immatricolazione <i>online</i>		4,18	63,60%
servizi <i>online</i>		4,04	60,80%

Docenti

Campione

ruolo	numero	% campione	% popolazione
professore ordinario o associato	255	64,23%	66,56%
ricercatore a tempo determinato	78	19,65%	18,04%
ricercatore di ruolo	64	16,12%	15,40%
Totale complessivo	397	100,00%	100,00%

Risultati

sistemi informatici	amministrazione centrale (1-6)	strutture fondamentali (1-6)	ateneo (1-6)	ateneo (0%-100%)
rete cablata			4,803	76,06%
rete wi-fi			3,921	58,42%
posta elettronica e servizi cloud			3,921	58,42%
help-desk informatico	4,411	4,504	4,456	69,12%
servizi informatici soddisfazione complessiva			3,904	58,09%

Dottorandi e Assegnisti

Campione

rapporto	numero	% campione	% popolazione
dottorandi	198	72,79%	74,13%
assegnisti di ricerca	74	27,21%	25,87%
totale complessivo	272	100,00%	100,00%

Risultati

sistemi informatici	amministrazione centrale (1-6)	strutture fondamentali (1-6)	ateneo (1-6)	ateneo (0%-100%)
rete cablata			4,498	69,96%
rete wi-fi			3,935	58,71%

posta elettronica e servizi cloud			3,809	56,18%
help-desk informatico	4,633	4,581	4,614	72,27%
servizi informatici soddisfazione complessiva			3,853	57,06%

Personale tecnico-amministrativo

Campione categoria	numero	% campione	% popolazione
b	41	11,68%	12,65%
c	156	44,44%	56,95%
d	121	34,47%	25,69%
EP	28	7,98%	4,63%
dirigente	5	1,42%	1,02%
totale	351	100,00%	100,00%

Il campione sopra rappresenta la categoria C e i dirigenti, mentre sotto rappresenta le categorie D ed EP.

Risultati

sistemi informatici	amministrazione centrale (1-6)	strutture fondamentali (1-6)	ateneo (1-6)	ateneo (0%-100%)
rete cablata			4,752	75,03%
rete wi-fi			3,888	57,75%
sistemi hardware			3,914	58,29%
posta elettronica e servizi cloud			4,155	63,09%
applicativi gestionali			4,076	61,52%
help-desk	4,438	4,597	4,493	69,86%
sistemi informatici soddisfazione complessiva			3,927	58,53%

Personale tecnico amministrativo

Per quanto riguarda la partecipazione vi è stato un netto calo a partire dal 2017 (-16,3% rispetto all'anno precedente) recuperato solo parzialmente nel 2019 (+2,8%).

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione:

	2015	2016	2017	2018	2019
sistemi informatici	4,09	3,95	3,71	3,81	3,97