

Rilevazione della soddisfazione in relazione ai servizi in rete 2023

Anche nel 2023, come lo scorso anno, i diversi utenti hanno potuto condividere la propria opinione partecipando alla rilevazione di customer satisfaction sui servizi tecnici e amministrativi di cui hanno fruito nel corso dell'anno, fornendo così un feedback utile alla valutazione dell'efficacia percepita dei processi e alla predisposizione di interventi migliorativi.

Scala

1 per nulla d'accordo	2	3	4	5	6 completamente d'accordo
-----------------------	---	---	---	---	---------------------------

Percentuali

Le percentuali di risposta, se non diversamente indicato sono riferite al totale dei rispondenti alle domande

Studenti

Partecipazione

CORSO DI STUDI	N.	%
Laurea Triennale o Laurea a Ciclo Unico	2816	76,13%
Laurea Magistrale	853	23,06%
Laurea del DM 509/1999 o del vecchio ordinamento	30	0,81%
Totale partecipanti	3.699	100,00%
Studenti iscritti a CdS dell'Ateneo	32.853	
Partecipazione (Totale partecipanti/ Studenti iscritti)		11,26%

ANNO DI CORSO	%
1	37,04%
2	28,43%
3 (solo Lauree Triennali e Lauree a ciclo unico)	19,11%
4 (solo Lauree a ciclo unico)	2,23%
5 (solo Lauree a ciclo unico)	2,15%
6 (solo Medicina e chirurgia e Odontoiatria e protesi dentaria)	0,76%
fuori corso	10,28%

SEDE	%
In sede	58,66%
Fuori sede	41,34%

FREQUENZA	%
Frequentanti	83,81%
Non frequentanti	16,19%

SEDE DELLE LEZIONI	%
Genova	90,62%
Savona	3,87%
La Spezia	3,43%
Imperia	1,51%
Chiavari	0,38%
Pietra Ligure	0,19%

Soddisfazione

SERVIZI DI SEGRETERIA	(1-6)
Immatricolazione	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,18
Le informazioni online sull'immatricolazione sono adeguate	4,07
Le modalità di erogazione del servizio (on line, sportello fisico, sportello virtuale) sono adeguate	3,86
Lo sportello è vicino alla sede delle lezioni	4,30
Gli orari di apertura dello sportello studenti sono adeguati	3,50
Iscrizione ad anno successivo	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,12
Le informazioni online sul rinnovo iscrizione sono adeguate	3,94
Le modalità di erogazione del servizio (on line, sportello fisico, sportello virtuale) sono adeguate	3,79
Lo sportello è vicino alla sede delle lezioni	4,28
Gli orari di apertura dello sportello studenti sono adeguati	3,27
Piani di studio	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	3,96
Le informazioni online sui piani di studio sono adeguate	3,71
Le modalità di erogazione del servizio (on line, sportello fisico, sportello virtuale) sono adeguate	3,77
Lo sportello è vicino alla sede delle lezioni	4,40
Gli orari di apertura dello sportello studenti sono adeguati	3,45
Trasferimenti e passaggi da altro corso di studio	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	3,69
Le informazioni online su trasferimenti e passaggi sono adeguate	3,38
Le modalità di erogazione del servizio (on line, sportello fisico, sportello virtuale) sono adeguate	3,55
Lo sportello è vicino alla sede delle lezioni	4,16
Gli orari di apertura dello sportello studenti sono adeguati	3,23
Rilascio certificati, duplicati, diploma supplement	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	3,98
Le informazioni online sul rilascio certificati, duplicati, diploma supplement sono adeguate	3,98
Le modalità di erogazione del servizio (on line, sportello fisico, sportello virtuale) sono adeguate	3,98
Lo sportello è vicino alla sede dove si svolgono le lezioni	4,09
Gli orari di apertura dello sportello studenti sono adeguati	3,44
Domanda di laurea	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,40
Le informazioni online sull'ammissione alla prova finale sono adeguate	4,14
Le modalità di erogazione del servizio (on line, sportello fisico, sportello virtuale) sono adeguate	4,04
Lo sportello è vicino alla sede delle lezioni	4,47
Gli orari di apertura dello sportello studenti sono adeguati	3,29
Servizi di segreteria soddisfazione complessiva	3,66

SERVIZI BIBLIOTECARI	(1-6)
Operazioni online	
Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	4,37
Le risorse elettroniche disponibili sono adeguate alle tue necessità di studio e ricerca	4,33
Il supporto online avviene in tempi adeguati	4,46

SERVIZI ICT	(1-6)
Genua Wi-Fi - Eduroam	
La copertura di rete è adeguata	4,24
La velocità di rete è adeguata	4,08
Servizi on line agli studenti	
I servizi studenti on line sono facilmente accessibili	4,35
La nuova interfaccia web dei servizi studenti online è efficace	4,22
Le istruzioni tecniche per la fruizione dei servizi online sono adeguate	4,05
Le operazioni che hai effettuato on line NON hanno richiesto ulteriori interventi da parte tua (richiesta informazioni agli uffici etc.)	4,17
Piattaforma di didattica a distanza	
La piattaforma sincrona Teams è adeguata	4,71
La piattaforma asincrona AulaWeb è adeguata	4,74
L'assistenza tecnica ricevuta dall'helpdesk è adeguata	3,95
Servizi ICT soddisfazione complessiva	4,17

Docenti

Partecipazione

RUOLO	N.	%
Professore/Professoressa ordinario/a o associato/a	531	70%
Ricercatore/Ricercatrice a tempo determinato	175	23%
Ricercatore/Ricercatrice a tempo indeterminato	53	7%
Non indicato	0	
Totale partecipanti	759	100%
Docenti in servizio	1.430	
Partecipazione (Totale partecipanti/Docenti in servizio)		53%

INCARICO	%
Componente di Organi di Ateneo	11%
Coordinatore/Coordinatrice di Corso di Studio	9%
Rettore, Prorettore/Prorettrice o Delegato/a del Rettore	4%
Direttore/Direttrice di Scuola di Specializzazione	2%
Coordinatore/Coordinatrice di Corso di Dottorato	2%
Direttore/Direttrice di Dipartimento	2%
Presidente o Direttore/Direttrice Centro	1%
Nessun incarico/non indicato	69%

DIPARTIMENTO	%
Dipartimento di Ingegneria civile, chimica e ambientale	7%
Dipartimento di Ingegneria navale, elettrica, elettronica e delle telecomunicazioni	6%
Dipartimento di Economia	6%
Dipartimento di Giurisprudenza	6%
Dipartimento di Informatica, bioingegneria, robotica e ingegneria dei sistemi	5%
Dipartimento di Scienze della terra, dell'ambiente e della vita	5%
Dipartimento di Ingegneria meccanica, energetica, gestionale e dei trasporti	5%
Dipartimento di Architettura e Design	5%
Dipartimento di Fisica	5%
Dipartimento di Medicina sperimentale	4%
Dipartimento di Chimica e chimica industriale	4%
Dipartimento di Scienze della formazione	4%
Dipartimento di Medicina interna e specialità mediche	4%
Dipartimento di Lingue e culture moderne	4%
Dipartimento di Antichità, filosofia e storia	4%
Dipartimento di Farmacia	3%
Dipartimento di Neuroscienze, Riabilitazione, Oftamologia, Genetica e Scienze Materno-Infantili	3%
Dipartimento di Matematica	3%
Dipartimento di Scienze Politiche e Internazionali	3%
Dipartimento di Italianistica, romanistica, antichistica, arti e spettacolo	3%
Dipartimento di Scienze della salute	2%
Dipartimento di Scienze chirurgiche e diagnostiche integrate	2%
Non indicato	8%

RESPONSABILE DI PROGETTO	%
No	46%
Sì	54%

Soddisfazione

SERVIZI BIBLIOTECARI	Ateneo (1-6)
Servizi on-line di cui ha usufruito - le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	5,11
Servizi on-line di cui ha usufruito - le risorse elettroniche disponibili sono adeguate alle esigenze della sua area disciplinare	4,76
Servizi on-line di cui ha usufruito - il supporto on-line avviene in tempi adeguati	5,09

SERVIZI ICT	Amministrazione Centrale (1-6)	Strutture Fondamentali (1-6)	Ateneo (1-6)
Rete cablata			
Rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo) - La connessione di rete è sempre disponibile			4,96
Rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo) - La velocità di rete è adeguata			5,01
Wi-Fi			
Rete Wi-Fi - La copertura di rete è adeguata			4,00
Rete Wi-Fi - La velocità di rete è adeguata			4,23
Casella di posta elettronica			
Casella di posta elettronica personale UniGe Office 365 - La dimensione della casella di posta è sufficiente			4,82
Casella di posta elettronica personale UniGe Office 365 - L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo			4,69
Casella di posta elettronica personale UniGe Office 365 - La documentazione d'uso pubblicata sul sito CeDIA è efficace			4,50
Casella di posta elettronica personale UniGe Webmail - La dimensione della casella di posta è sufficiente			2,82
Casella di posta elettronica personale UniGe Webmail - L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo			3,65
Casella di posta elettronica personale UniGe Webmail - La documentazione d'uso pubblicata sul sito CeDIA è efficace			3,96
Servizi online			
Altri servizi online (https://servizionline.unige.it/sol/personale/docenti) - I servizi on line sono facilmente accessibili			4,39
Altri servizi online (https://servizionline.unige.it/sol/personale/docenti) - L'interfaccia dei servizi online è efficace			4,13
Altri servizi online (https://servizionline.unige.it/sol/personale/docenti) - Le operazioni che ho effettuato on line non hanno richiesto ulteriori interventi da parte mia (richiesta informazioni agli uffici, CeDIA, etc.)			4,50
Supporto informatico per postazioni e software			
Supporto informatico per le postazioni e per il software - L'assistenza è stata risolutiva	4,43	4,44	4,43
Supporto informatico per le postazioni e per il software - L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,39	4,36	4,37
Piattaforma didattica a distanza			
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - La piattaforma sincrona Teams è adeguata			4,66
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - La piattaforma asincrona AulaWeb è adeguata			4,64
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - L'assistenza ricevuta è adeguata			4,68
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - Il materiale informativo relativo alla didattica a distanza pubblicato su Cedia è efficace: https://cedia.unige.it/didattica-a-distanza			4,54
Servizi di rubrica			
Servizi di rubrica (https://rubrica.unige.it/) - I servizi sono adeguati alle esigenze			4,74
Servizi di rubrica (https://rubrica.unige.it/) - I servizi sono di facile utilizzo			4,78
Servizi di rubrica (https://rubrica.unige.it/) - La ricerca "per competenze" è efficace			4,18
Servizi ICT soddisfazione complessiva			4,26

Personale Tecnico Amministrativo

Partecipazione

CATEGORIA DI INQUADRAMENTO	N.	%
B	37	6,38%
C	265	45,69%
D	202	34,83%
EP	22	3,79%
Dirigenti	4	0,69%
Non risponde	50	8,62%
Totale partecipanti	580	100,00%
Personale TABS in servizio a cui è stato distribuito il sondaggio	1226	
Partecipazione (Totale partecipanti/Personale TABS in servizio)		47,31%

SEDE DI SERVIZIO	%
Area dirigenziale - CeDIA	46,35%
Dipartimento di medicina interna e specialità mediche - DIMI	4,33%
Dipartimento di scienze della terra, dell'ambiente e della vita - DISTAV	4,09%
Biblioteca della Scuola di scienze sociali	4,09%
Dipartimento architettura e design - DAD	3,61%
Dipartimento di neuroscienze, riabilitazione, oftalmologia, genetica e scienze materno-infantili - DINOEMI	2,89%
Dipartimento di ingegneria civile, chimica e ambientale - DICCA	2,89%
Dipartimento di fisica - DIFI	2,65%
Biblioteca della Scuola di scienze umanistiche	1,92%
Dipartimento di scienze della formazione - DISFOR	1,92%
Dipartimento di medicina sperimentale - DIMES	1,92%
Dipartimento di chimica e chimica industriale - DCCI	1,68%
Dipartimento di economia	1,44%
Scuola di scienze mediche e farmaceutiche	1,44%
Dipartimento di scienze politiche e internazionali - DiSPI	1,44%
Dipartimento di informatica, bioingegneria, robotica e ingegneria dei sistemi - DIBRIS	1,44%
Centro di servizi per il Ponente ligure - CENVIS	1,44%
Dipartimento di ingegneria navale, elettrica, elettronica e delle telecomunicazioni - DITEN	1,44%
Dipartimento di ingegneria meccanica, energetica, gestionale e dei trasporti - DIME	1,20%
Scuola di scienze umanistiche	1,20%
Dipartimento di farmacia - DIFAR	1,20%
Biblioteca della Scuola politecnica	0,96%
Scuola di scienze sociali	0,96%
Dipartimento di giurisprudenza	0,96%
Scuola politecnica	0,96%
Dipartimento di scienze chirurgiche e diagnostiche integrate - DISC	0,96%
Dipartimento di scienze della salute - DISSAL	0,96%
Dipartimento di matematica - DIMA	0,72%
Biblioteca della Scuola di scienze mediche e farmaceutiche	0,72%
Dipartimento di italianistica, romanistica, antichistica, arti e spettacolo - DIRAAS	0,48%
Centro di servizio di Ateneo di simulazione e formazione avanzata - SIMAV	0,48%
Dipartimento di antichità, filosofia e storia - DAFIST	0,48%
Scuola superiore dell'Università degli Studi di Genova - IANUA	0,24%
Scuola di scienze matematiche, fisiche e naturali	0,24%
Dipartimento di lingue e culture moderne	0,24%

Soddisfazione

SERVIZI ICT	CeDIA	Dipartimento/Centro	Ateneo(1-6)
Rispetto al servizio offerto dalla struttura a cui si è prevalentemente rivolto l'assistenza ricevuta è risolutiva	4,79	4,98	4,83
Rispetto al servizio offerto dalla struttura a cui si è prevalentemente rivolto, l'assistenza avviene in tempi adeguati	4,31	4,82	4,42
Servizi on line https://servizionline.unige.it/sol/personale/ta , l'interfaccia dei servizi online è efficace			4,35
Servizi on line https://servizionline.unige.it/sol/personale/ta , i servizi on line sono facilmente accessibili			4,41
Rete cablata, la connessione di rete è sempre disponibile			5,24
Rete cablata, la velocità di rete è adeguata			5,14
Rete Genua Wi-fi - Eduroam, la copertura di rete è adeguata			4,24
Rete Genua Wi-fi - Eduroam, la velocità di rete è adeguata			4,41
Posta elettronica personale Unige Office 365, la dimensione della casella di posta è sufficiente			5,05
Posta elettronica personale Unige Office 365, l'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo			4,78
Posta elettronica personale Unige Office 365, la documentazione d'uso pubblicata sul sito CeDIA è efficace: https://cedia.unige.it/email			4,81
Posta elettronica personale Unige WEBMAIL, la dimensione della casella di posta è sufficiente			3,60
Posta elettronica personale Unige WEBMAIL, l'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo			4,11
Posta elettronica personale Unige WEBMAIL, la documentazione d'uso pubblicata sul sito CeDIA è efficace: https://cedia.unige.it/email			4,22
Servizi on line https://servizionline.unige.it/sol/personale/ta , le operazioni che ho effettuato on line non hanno richiesto ulteriori interventi da parte mia (richiesta informazioni agli uffici, CeDIA, etc.)			4,46
In relazione agli strumenti di aggiornamento delle pagine web di competenza dell'ufficio, l'assistenza ricevuta è risolutiva			4,54
In relazione agli strumenti di aggiornamento delle pagine web di competenza dell'ufficio, l'assistenza avviene in tempi adeguati			4,48
In riferimento alla piattaforma per il lavoro a distanza, la piattaforma è adeguata			4,85
In riferimento alla piattaforma per il lavoro a distanza, la piattaforma è di facile utilizzo			4,83
In riferimento alla piattaforma per il lavoro a distanza, il materiale informativo pubblicato su Cedia è efficace: https://cedia.unige.it/didattica-a-distanza			4,63
In riferimento al supporto informatico per gli applicativi (Segreterie Studenti, U-Gov, CSA, IRIS, REF Building, WebMonitor, UNIGEDIDATTICA, Servizi on line, etc.), l'assistenza ricevuta è risolutiva			4,82
In riferimento al supporto informatico per gli applicativi (Segreterie Studenti, U-Gov, CSA, IRIS, REF Building, WebMonitor, UNIGEDIDATTICA, Servizi on line, etc.) l'assistenza avviene in tempi adeguati			4,75
In riferimento ai Servizi di rubrica (https://rubrica.unige.it/), i servizi sono di facile utilizzo			4,92
In riferimento ai Servizi di rubrica (https://rubrica.unige.it/), la ricerca "per competenze" è efficace			4,36
servizi ICT soddisfazione complessiva			4,46