



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

SINTESI DEGLI ESITI DELLE INDAGINI DI SODDISFAZIONE PER I SERVIZI IN RETE

Aggiornata il 22 maggio 2024

Presentazione

Il presente rapporto mostra i valori medi (in scala crescente da 1 a 6) della soddisfazione manifestata dagli utenti dei servizi dell'Ateneo erogati in modalità telematica, riferita agli anni 2019-2023. Le opinioni sono state raccolte mediante la somministrazione dei questionari on-line contenenti i sondaggi sull'efficacia percepita in merito ai servizi tecnico-amministrativi erogati dall'Ateneo, eseguiti nell'ambito delle edizioni del Progetto Good Practice 2019/20 – 2023/24.

Gli utenti sono stati classificati in base alla tipologia di appartenenza (personale TA, personale docente-ricercatore-dottorandi-assegnisti di ricerca, studenti). A ciascuna tipologia è stato somministrato uno specifico questionario.

L'invito alla compilazione ha avuto luogo, per ciascun anno, mediante l'invio a tutte le strutture dell'Ateneo di apposite note a firma del Direttore Generale e/o del Magnifico Rettore, contenenti le informazioni relative ai sondaggi e i relativi link, unitamente alla distribuzione dello stesso invito a tutti i potenziali intervistati mediante e-mail diffuse attraverso le liste di distribuzione di Ateneo.

Le tabelle che seguono mostrano i risultati riferiti agli anni 2019-2023^(*), suddivisi per ciascuna tipologia di utente, nel seguente ordine:

- Tabella 1: risultati relativi alla soddisfazione espressa dal personale tecnico amministrativo in servizio nell'anno di riferimento;
- Tabella 2: risultati relativi alla soddisfazione espressa dal personale docente e ricercatore, dagli assegnisti di ricerca e dagli iscritti ai corsi di dottorato, in servizio o con carriera attiva nell'anno di riferimento;
- Tabella 3: risultati relativi alla soddisfazione espressa dagli studenti iscritti ai corsi di laurea nell'anno accademico di riferimento, suddivisi in iscritti al primo anno e iscritti agli anni successivi.

I questionari hanno subito evoluzioni nei diversi anni, seguendo le variazioni che hanno coinvolto tanto i servizi erogati che le esigenze di rilevazione; l'eventuale conseguente assenza di uno specifico dato in uno degli anni oggetto di indagine viene segnalata colorando di grigio lo sfondo della relativa cella.

^(*) I risultati relativi agli studenti si fermano all'anno 2022, in quanto il sondaggio relativo all'anno 2023 non è ancora stato erogato.

Tabella 1: risultati relativi alla soddisfazione espressa dal personale tecnico amministrativo in servizio nell'anno di riferimento

		2020 (GP2019)	2021 (GP2020)	2022 (GP2021)	2023 (GP2022)	2024 (GP2023)
Tasso di risposta		25%	33%	22%	26.40%	23,86%
Servizi informatici	La connessione della rete cablata è sempre disponibile?	4,18	4,34			
	La velocità della rete cablata è adeguata?	4,23	4,20			
	La copertura della rete Wi-Fi è adeguata?	3,55	3,67			
	E' soddisfatto della rete Wi-Fi?			3,55	3,55	3,39
	La velocità della rete Wi-Fi è adeguata?	3,69	3,77			
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo?	4,21	4,21			
	La dimensione della casella di posta elettronica è sufficiente?	3,79	3,53			
	L'interfaccia web della casella di posta elettronica è di facile utilizzo?	4,21	4,21			
	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata?	4,04	4,14			
	E' soddisfatto della casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)?			3,89	4,05	4,09
	Frequenza di utilizzo degli applicativi gestionali: GIORNALIERA	63%	69%	60%	63%	63%
	Frequenza di utilizzo degli applicativi gestionali: MENSILE	17%	15%	14%	18%	16%
	Frequenza di utilizzo degli applicativi gestionali: ANNUALE	1%	4%	4%	1%	3%
	Frequenza di utilizzo degli applicativi gestionali: MAI	19%	12%	22%	18%	18%

	La connessione agli applicativi gestionali è sempre disponibile?	3,88	4,09			
	La velocità di risposta degli applicativi gestionali è adeguata?	3,74	3,94			
	E' soddisfatto degli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)			4,20	4,08	4,02
	Le procedure di utilizzo degli applicativi gestionali sono chiare?	3,92	4,14			
	La funzionalità degli applicativi gestionali è adeguata alle esigenze?	3,81	4,04			
	Frequenza di utilizzo del servizio Help-Desk informatico: GIORNALIERA	15%	16%	18%	17%	17%
	Frequenza di utilizzo del servizio Help-Desk informatico: MENSILE	37%	41%	40%	37%	38%
	Frequenza di utilizzo del servizio Help-Desk informatico: ANNUALE	22%	25%	18%	19%	19%
	Frequenza di utilizzo del servizio Help-Desk informatico: MAI	26%	18%	24%	27%	26%
	In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi il livello di soddisfazione	4,00	4,28	3,83	3,91	3,85
	L'assistenza dell'Help-Desk informatico avviene in tempi adeguati?	3,63	3,98			
	E' soddisfatto del servizio Help-Desk informatico?	4,00	4,28	3,83	3,91	3,89
	L'intranet di Ateneo è facilmente navigabile?	4,16	4,16	4,00	3,93	3,84
Comunicazione	Facilità di navigazione del sito dell'Ateneo	4,27	4,27	4,17	4,15	3,92
	Facilità di navigazione del sito/la pagina di Dipartimento	4,09	4,19	4,20	4,18	3,94
	Facilità di navigazione del sito/la pagina del Corso di Studi	4,05	4,18	4,10	4,07	3,97
	Facilità di navigazione dell'Intranet dell'Ateneo	4,16	4,16	4,00	3,93	3,84

Tabella 2: risultati relativi alla soddisfazione espressa dal personale docente e ricercatore, dagli assegnisti di ricerca e dagli iscritti ai corsi di dottorato, in servizio o con carriera attiva nell'anno di riferimento

		2020 (GP2019)	2021 (GP2020)	2022 (GP2021)	2023 (GP2022)	2024 (GP2023)
Tasso di risposta		15%	15%	18%	13%	15,17%
Servizi informatici	La connessione della rete cablata è sempre disponibile?	3,72	4,00			
	La velocità della rete cablata è adeguata?	3,83	4,09			
	La copertura della rete Wi-Fi è adeguata?	3,02	3,24			
	La velocità della rete Wi-Fi è adeguata?	3,29	3,45			
	E' soddisfatto della rete Wi.Fi?			3,29	3,12	3,25
	La dimensione della casella di posta elettronica è sufficiente?	2,95	2,98			
	L'interfaccia web della casella di posta elettronica è di facile utilizzo?	3,69	3,50			
	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata?	3,33	3,47			
	E' soddisfatto della casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) ?			3,14	3,48	3,77
	Frequenza di utilizzo del servizio Help-Desk informatico: GIORNALIERA	3%	4%	3%	3%	3%
	Frequenza di utilizzo del servizio Help-Desk informatico: MENSILE	17%	17%	15%	16%	16%
Frequenza di utilizzo del servizio Help-Desk informatico: ANNUALE	46%	39%	38%	32%	32%	
Frequenza di utilizzo del servizio Help-Desk informatico: MAI	34%	40%	44%	49%	49%	
L'assistenza ricevuta dall'Help-Desk informatico è risolutiva?	3,73	3,80				
L'assistenza dell'Help-Desk informatico avviene in tempi adeguati?	3,43	3,44				
Servizi bibliotecari	Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare?	4,07	3,82			
	Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili?	4,20	3,99			

	Le risorse elettroniche disponibili sono complete?	3,69	3,62			
	Il supporto per le operazioni online avviene in tempi adeguati?	3,77	3,52			
Servizi per la didattica	Il supporto per l'utilizzo di strumenti di e-learning è soddisfacente?	3,52	3,75	3,69	3,35	3,54
Comunicazione	L'intranet di Ateneo è facilmente navigabile?	3,39	3,40	3,33	3,26	3,33
	Facilità di navigazione del sito dell'Ateneo	3,62	3,60	3,59	3,45	3,52
	Facilità di navigazione del sito/la pagina di Dipartimento	3,63	3,69	3,59	3,66	3,68
	Facilità di navigazione del sito/la pagina del Corso di Studi	3,62	3,75	3,58	3,57	3,64

Tabella 3: risultati relativi alla soddisfazione espressa dagli studenti iscritti ai corsi di laurea nell'anno accademico di riferimento, suddivisi in iscritti al primo anno e iscritti agli anni successivi

		2020 (GP2019)		2021 (GP2020)		2022 (GP2021)		2023 (GP2022)	
		Iscritti I anno	Iscritti anni ss.	Iscritti I anno	Iscritti anni ss.	Iscritti I anno	Iscritti anni ss.	Iscritti I anno	Iscritti anni ss.
Tasso di risposta		1%	1%	1%	1%	1%	1%	0,8%	1,7%
Servizi informatici	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile?	3,65	3,62	3,53	3,41	3,41	3,31	3,16	2,98
	Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati?	3,82	3,61	3,72	3,49	3,35	3,22	3,16	2,93
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata?	3,53	3,62	3,78	3,28	3,56	3,27	3,44	3,13
	Gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, ecc.) sono soddisfacenti?	4,04	3,95	4,25	3,89	3,79	3,54	3,54	3,45
	Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate?	4,07	3,92	4,04	3,62	4,01		3,86	
Servizi per la didattica	Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo?	3,86	3,64	3,60	3,36	3,57	3,39	3,41	3,16
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, tasse) sono adeguate?	4,28	4,33	4,24	3,84	4,08	3,85	4,01	3,74
	Il processo di immatricolazione è soddisfacente?	3,93		3,9		3,97		3,9	
	Hai utilizzato i servizi di segreteria on-line nell'anno accademico corrente?? Sì	77%	74%	80%	79%	78%	72%	77%	76%
Servizi bibliotecari	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?	4,17	3,82	3,97	3,66	4,33	3,80	4,44	4,01
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?	4,67	3,96	3,75	3,73	4,67	3,70	4,50	4,13
	Ti ritieni soddisfatto del servizio di biblioteca digitale?	4,50	3,79	3,88	3,69	4,67	3,69	4,56	3,73
	Hai utilizzato nell'ultimo anno i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books)? NO	89%	78%	86%	80%	92%	81%	91%	82%

