

Rilevazione della soddisfazione in relazione ai servizi in rete 2022

Nel 2022, al fine di rilevare la qualità dei servizi erogati, gli stakeholder hanno potuto condividere la propria opinione partecipando alle rilevazioni di customer satisfaction su servizi tecnici e amministrativi di cui hanno fruito.

Al contrario che negli scorsi anni, l'Ateneo ha condotto la principale rilevazione a livello centrale con un questionario annuale rivolto a studenti, docenti e personale tecnico amministrativo.

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

Campione

CORSO DI STUDI	N.	%
Laurea Triennale o Laurea a Ciclo Unico	3.661	75,45%
Laurea Magistrale	1.160	23,91%
Laurea del DM 509/1999 o del vecchio ordinamento	31	0,64%
Totale Partecipanti	4.852	100,00%
Studenti iscritti a CdS dell'Ateneo	32.853	
Partecipazione (Totale partecipanti/ Studenti iscritti)		14,77%

ANNO DI CORSO	%
1	34,13%
2	27,49%
3 (solo Lauree Triennali e Lauree a ciclo unico)	22,11%
4 (solo Lauree a ciclo unico)	2,14%
5 (solo Lauree a ciclo unico)	2,16%
6 (solo Medicina e chirurgia e Odontoiatria e protesi dentaria)	1,11%
Fuori corso	10,84%

SEDE	%
In sede	58,18%
Fuori sede	41,82%

FREQUENZA	%
Frequentanti	84,17%
Non frequentanti	15,83%

SEDE DELLE LEZIONI	%
Chiavari	0,41%
Genova	90,89%
Imperia	1,34%
La Spezia	3,07%
Pietra Ligure	0,23%
Savona	4,06%

Risultati

SERVIZI DI SEGRETERIA STUDENTI	(1-6)
Servizi di segreteria online	
I servizi di segreteria online sono facilmente accessibili (tempi di caricamento, compatibilità con le diverse periferiche)	3,58
Le operazioni di segreteria online sono di veloce utilizzo (autenticazione, navigazione etc.)	3,63
Le informazioni online sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate	3,85
Le operazioni che hai effettuato online non hanno richiesto ulteriori interventi da parte tua (richiesta informazioni agli uffici etc.)	3,50

SERVIZI ICT	(1-6)
Wi-Fi	
La copertura di rete è adeguata	4,18
La velocità di rete è adeguata	3,99
Casella di posta elettronica	
La dimensione della casella di posta è sufficiente	4,30
L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	4,18
Piattaforma di didattica a distanza	
La piattaforma sincrona Teams è adeguata	4,75
La piattaforma asincrona AulaWeb è adeguata	4,65
L'assistenza tecnica ricevuta dall'helpdesk è adeguata	3,92
Servizi ICT soddisfazione complessiva	4,25

SERVIZI BIBLIOTECARI	(1-6)
Servizi online	
Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	4,31
Le risorse elettroniche disponibili sono adeguate alle tue necessità di studio e ricerca	4,31
Il supporto online avviene in tempi adeguati	4,34

Docenti

Campione

RUOLO	N.	%
Professore/Professoressa ordinario/a o associato/a	552	70,68%
Ricercatore/Ricercatrice a tempo determinato	175	22,41%
Ricercatore/Ricercatrice a tempo indeterminato	54	6,91%
Non indicato	33	
Totale partecipanti	814	100,00%
Docenti in servizio	1.381	
Partecipazione (Totale partecipanti/Docenti in servizio)		58,94%

INCARICO	%
Componente di Organi di Ateneo	4,33%
Coordinatore/Coordinatrice di Corso di Dottorato	3,33%
Coordinatore/Coordinatrice di Corso di Studio	9,98%
Direttore/Direttrice di Dipartimento	1,83%
Direttore/Direttrice di Scuola di Specializzazione	2,66%
Preside di Scuola	0,17%
Presidente o Direttore/Direttrice Centro	1,66%
Rettore, Prorettore/Prorettrice o Delegato/a del Rettore	4,83%
Nessun incarico	71,21%

DIPARTIMENTO	%
Dipartimento di Antichità, filosofia e storia	3,81%
Dipartimento di Architettura e Design	4,91%
Dipartimento di Chimica e chimica industriale	3,93%
Dipartimento di economia - DIEC	5,04%
Dipartimento di Farmacia	3,81%
Dipartimento di Fisica	4,30%
Dipartimento di giurisprudenza - DIGI	5,04%
Dipartimento di Informatica, bioingegneria, robotica e ingegneria dei sistemi	5,65%
Dipartimento di Ingegneria civile, chimica e ambientale	5,53%
Dipartimento di Ingegneria meccanica, energetica, gestionale e dei trasporti	5,28%
Dipartimento di Ingegneria navale, elettrica, elettronica e delle telecomunicazioni	5,16%
Dipartimento di Italianistica, romanistica, antichistica, arti e spettacolo	2,95%
Dipartimento di Lingue e culture moderne	3,81%
Dipartimento di Matematica	3,32%
Dipartimento di Medicina interna e specialità mediche	2,70%
Dipartimento di Medicina sperimentale	4,67%
Dipartimento di Neuroscienze, Riabilitazione, Oftalmologia, Genetica e Scienze Materno-Infantili	2,83%
Dipartimento di Scienze chirurgiche e diagnostiche integrate	2,58%
Dipartimento di Scienze della formazione	4,30%
Dipartimento di Scienze della salute	2,83%
Dipartimento di Scienze della terra, dell'ambiente e della vita	5,77%
Dipartimento di Scienze Politiche e Internazionali	3,32%
Non indicato	8,48%

RESPONSABILE DI PROGETTO	%
No	50,49%
Sì	49,51%

Soddisfazione

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			4,92
Rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo) - La velocità di rete è adeguata			4,95
Wi-Fi			
Rete Wi-Fi - La copertura di rete è adeguata			3,96
Rete Wi-Fi - La velocità di rete è adeguata			4,19
Casella di posta elettronica personale UniGe classica - La dimensione della casella di posta è sufficiente			3,16
Casella di posta elettronica			
Casella di posta elettronica personale UniGe classica - L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo			3,79
Casella di posta elettronica personale UniGe classica - Ha ricevuto un adeguato supporto			4,09
Casella di posta elettronica personale UniGe Office 365 - La dimensione della casella di posta è sufficiente			4,73
Casella di posta elettronica personale UniGe Office 365 - L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo			4,62
Casella di posta elettronica personale UniGe Office 365 - Ha ricevuto un adeguato supporto			4,72
Servizi online			
Altri servizi online			
(https://servizionline.unige.it/personale/docenti) - I servizi sono di facile utilizzo			4,35
Altri servizi online			
(https://servizionline.unige.it/personale/docenti) - Ha ricevuto un adeguato supporto			4,40
Supporto informatico per le postazioni e per il software	4,57	4,69	4,65
Supporto informatico per le postazioni e per il software - L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,60	4,54	4,56
Piattaforma didattica a distanza			
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - La piattaforma sincrona Teams è adeguata			4,68
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - La piattaforma asincrona AulaWeb è adeguata			4,59
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - L'assistenza ricevuta è adeguata			4,70
Servizi ICT soddisfazione complessiva			
			4,32

Personale tecnico-amministrativo

Campione¹

CATEGORIA DI INQUADRAMENTO	N.	%
B	47	7,82%
C	266	44,26%
D	182	30,28%
Dirigente	27	0,67%
EP	4	4,49%
Non risponde	75	12,48%
Totale partecipanti	601	100%
Personale TABS in servizio	1.194	
Partecipazione (Totale partecipanti/Personale TABS in servizio)		50,34%

SEDE DI SERVIZIO	%
Area dirigenziale - CeDIA	46,09%
Scuola - Dipartimento - Centro - Biblioteca	53,91%

¹ Non si presenta il risultato relativo al convenzionamento con il SSN, in quanto si ritiene che la domanda sia stata compresa da coloro che hanno risposto in quanto il numero di risposte positive supera il numero totale di dipendenti convenzionati.

SEDE DI SERVIZIO	%
Area dirigenziale - CeDIA	46,09%
Dipartimento di medicina interna e specialità mediche - DIMI	2,83%
Dipartimento di medicina sperimentale - DIMES	1,83%
Dipartimento di scienze della terra, dell'ambiente e della vita - DISTAV	1,83%
Dipartimento di neuroscienze, riabilitazione, oftalmologia, genetica e scienze materno-infantili - DINOEMI	1,50%
Biblioteca della Scuola di scienze sociali	1,33%
Dipartimento di ingegneria meccanica, energetica, gestionale e dei trasporti - DIME	1,33%
Dipartimento di ingegneria navale, elettrica, elettronica e delle telecomunicazioni - DITEN	1,33%
Dipartimento di scienze della formazione - DISFOR	1,33%
Dipartimento di fisica - DIFI	1,16%
Scuola politecnica	1,16%
Biblioteca della Scuola di scienze umanistiche	1,00%
Dipartimento di chimica e chimica industriale - DCCI	1,00%
Dipartimento di economia - DIEC	1,00%
Dipartimento di scienze chirurgiche e diagnostiche integrate - DISC	1,00%
Dipartimento architettura e design - DAD	0,83%
Dipartimento di informatica, bioingegneria, robotica e ingegneria dei sistemi - DIBRIS	0,83%
Dipartimento di ingegneria civile, chimica e ambientale - DICCA	0,83%
Dipartimento di scienze della salute - DISSAL	0,83%
Centro di Servizi per Il Ponente Ligure	0,67%
Dipartimento di antichità, filosofia e storia - DAFIST	0,67%
Dipartimento di farmacia - DIFAR	0,67%
Scuola di scienze mediche e farmaceutiche	0,67%
Centro di servizio di Ateneo di simulazione e formazione avanzata - SIMAV	0,50%
Scuola di scienze matematiche, fisiche e naturali	0,50%
Scuola di scienze sociali	0,50%
Scuola di scienze umanistiche	0,50%
Biblioteca della Scuola politecnica	0,33%
Dipartimento di giurisprudenza - DIGI	0,33%
Centro italiano di eccellenza sulla logistica, i trasporti e le infrastrutture - CIELI	0,17%
Dipartimento di italianistica, romanistica, antichistica, arti e spettacolo - DIRAAS	0,17%
Dipartimento di lingue e culture moderne	0,17%
Dipartimento di matematica - DIMA	0,17%
Dipartimento di scienze politiche e internazionali - DiSPI	0,17%
Altre Strutture Fondamentali	24,79%

Risultati

SERVIZI ICT	Area dirigenziale - CeDIA (1-6)	Scuola - Dipartimento - Centro - Biblioteca (1-6)	Ateneo (1-6)
Rete cablata			
Rete cablata, la connessione di rete è sempre disponibile			5,09
Rete cablata, la velocità di rete è adeguata			5,02
Wi-Fi			
Rete Wi-Fi, La velocità di rete è adeguata			4,32
Rete Wi-Fi, la copertura di rete è adeguata			4,20
Casella di posta elettronica			
Casella di posta elettronica personale UniGe classica, la dimensione della casella di posta è sufficiente			3,78
Casella di posta elettronica personale UniGe classica, l'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo			4,33
Casella di posta elettronica personale UniGe classica, ha ricevuto un adeguato supporto			4,44
Casella di posta elettronica personale UniGe Office 365, la dimensione della casella di posta è sufficiente			4,78
Casella di posta elettronica personale UniGe Office 365, l'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo			4,74
Casella di posta elettronica personale UniGe Office 365, ha ricevuto un adeguato supporto			4,76
Servizi online			
Servizi online https://servizionline.unige.it/personale/ta , i servizi sono di facile utilizzo			4,54
Servizi online https://servizionline.unige.it/personale/ta , ha ricevuto un adeguato supporto			4,55
Sito web			
Strumenti di aggiornamento delle pagine web di competenza dell'ufficio, l'assistenza avviene in tempi adeguati			4,92
Strumenti di aggiornamento delle pagine web di competenza dell'uffici, l'assistenza ricevuta è risolutiva			4,84
Piattaforma per il lavoro a distanza			
Piattaforma per il lavoro a distanza, la piattaforma è adeguata			4,81
Piattaforma per il lavoro a distanza, l'assistenza ricevuta è adeguata			4,73
Supporto per gli applicativi			
Supporto informatico per gli applicativi (Segreterie Studenti, UniGe Didattica, U-Gov, CSA, IRIS, etc.), l'assistenza ricevuta è risolutiva			4,95
Supporto informatico per gli applicativi (Segreterie Studenti, UniGe Didattica, U-Gov, CSA, IRIS, etc.), l'assistenza avviene in tempi adeguati			4,91
Supporto per le postazioni di lavoro			
Supporto informatico per le postazioni e il software offerto dalla struttura a cui si è prevalentemente rivolto, l'assistenza ricevuta è risolutiva	4,77	4,67	4,75
Supporto informatico per le postazioni e il software offerto dalla struttura a cui si è prevalentemente rivolto, l'assistenza avviene in tempi adeguati	4,25	4,55	4,31
Servizi ICT soddisfazione complessiva			4,41