



UNIVERSITÀ
degli STUDI
di CATANIA

RAPPORTO STATISTICO DEI RISULTATI DELLE INGADINI DI CUSTOMER
SATISFACTION CONDOTTE NELL'AMBITO DEL PROGETTO "GOOD
PRACTICE - 2017/18"

Grado di soddisfazione complessiva sui servizi amministrativi

Novembre 2018

Nel presente rapporto sono riportati i risultati dell'indagine di efficacia percepita (Customer satisfaction) svolta nei confronti degli utenti interni ed esterni sui servizi amministrativi erogati dall'Università degli Studi di Catania, rilevati nell'ambito della partecipazione dell'Ateneo al Progetto "Good practice" edizione 2017/18.

Sono considerati i risultati rilevati dagli Atenei aderenti al progetto, pari a 32, variamente impegnati nei diversi moduli del progetto. Di seguito è riportato l'elenco degli Atenei aderenti a ciascun modulo di efficacia.

I risultati dell'indagine sono presentati confrontando per ciascun servizio il punteggio ottenuto con riferimento al grado di soddisfazione complessiva espresso presso l'Ateneo di Catania, la media dei punteggi ottenuti all'interno del cluster "mega Atenei", al quale appartiene l'Università degli Studi di Catania, la media complessiva e il punteggio massimo registrato considerando l'intera distribuzione (tutti gli Atenei partecipanti a ciascuna indagine, a prescindere dalla dimensione).

Ateneo	Efficacia - CS docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca(DDA)	Efficacia - CS Personale TA (PTA)	Efficacia - CS studenti
BOLOGNA (M)	✓	✓	✓
CASSINO	✓	✓	
CATANIA (M)	✓	✓	✓
CHIETI-PESCARA	✓	✓	✓
FERRARA	✓	✓	✓
FIRENZE (M)	✓	✓	✓
INSUBRIA	✓	✓	✓
IUAV	✓	✓	
MESSINA	✓	✓	✓
MILANO BICOCCA	✓	✓	✓
PADOVA (M)	✓	✓	✓
PALERMO (M)	✓	✓	✓
PARMA	✓	✓	✓
PAVIA	✓	✓	✓
PERUGIA STRANIERI	✓	✓	✓
PIEMONTE ORIENTALE	✓	✓	✓
POLIBA	✓	✓	✓
POLIMI (M)	✓	✓	✓
POLITO	✓	✓	✓
ROMA SAPIENZA (M)	✓	✓	✓
ROMA TOR VERGATA			✓
SALENTO	✓	✓	✓
SALERNO	✓	✓	✓
SASSARI	✓	✓	✓
SIENA	✓	✓	✓
TORINO (M)	✓	✓	✓
TRENTO	✓	✓	
UDINE			✓
URBINO	✓	✓	✓
VENEZIA	✓	✓	✓
VERONA	✓	✓	✓
TOTALE	29	29	28

(M): mega Ateneo

Indagine svolta nei confronti dei docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca (DDA) dell'Università degli Studi di Catania

Tasso di risposta complessivo CS-DDA 47,6%

Assegnista di ricerca	56,4%
Dottorando	27,1%
Professore ordinario o associato	54,2%
Ricercatore a tempo determinato	72,6%
Ricercatore di ruolo	43,1%

Range di risposta 1-6

1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo

6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Indagine svolta nei confronti del personale tecnico amministrativo (PTA) dell'Università degli Studi di Catania

Tasso di risposta CS-PTA 48,8%

Range di risposta 1-6

1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo

6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Indagine svolta nei confronti degli studenti iscritti al I anno e agli studenti iscritti agli successivi dell'Università degli Studi di Catania

Tasso di risposta studenti I anno 33,04%

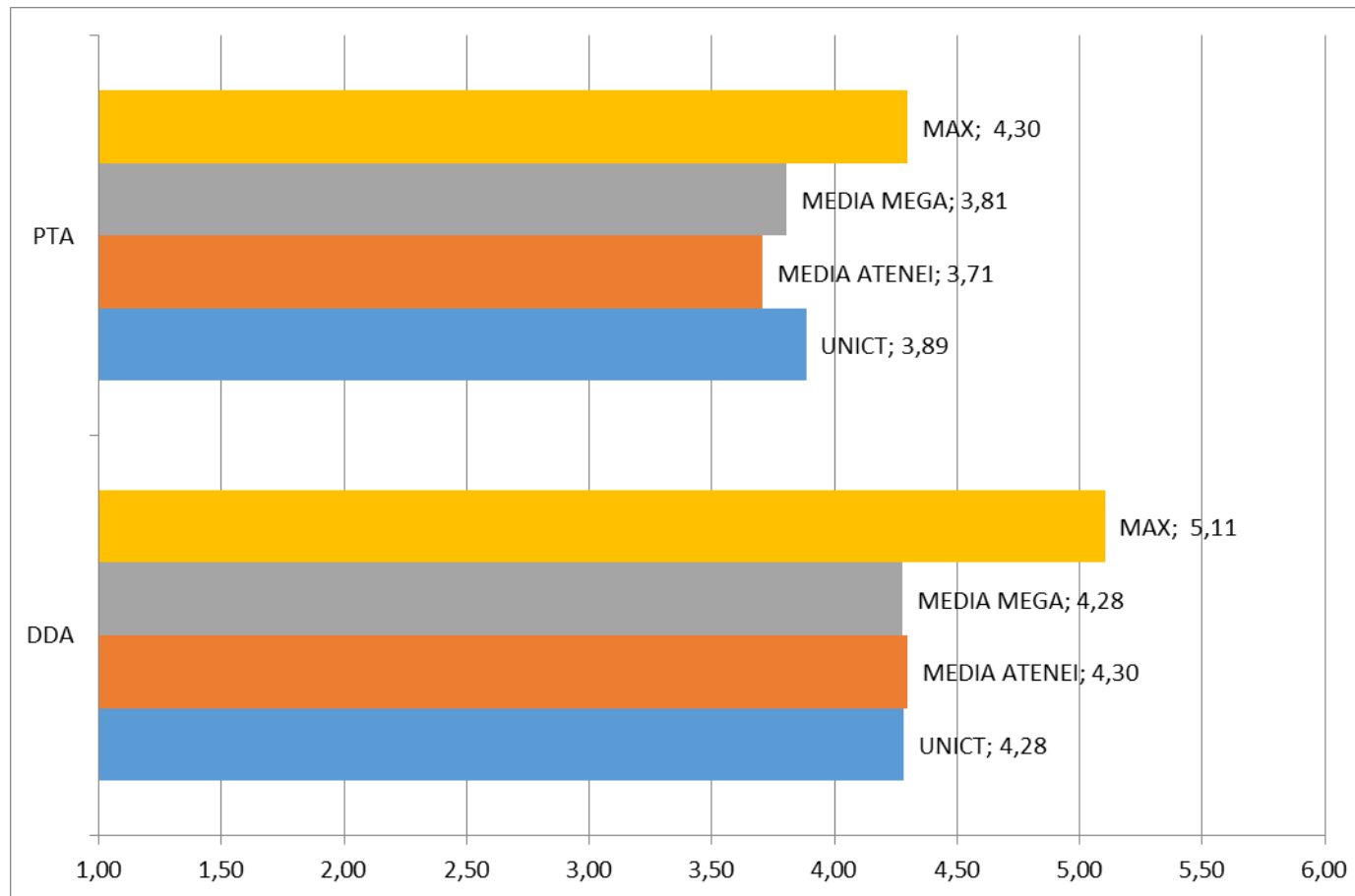
Tasso di risposta studenti iscritti agli anni successivi al primo 34,85%

Range di risposta 1-6

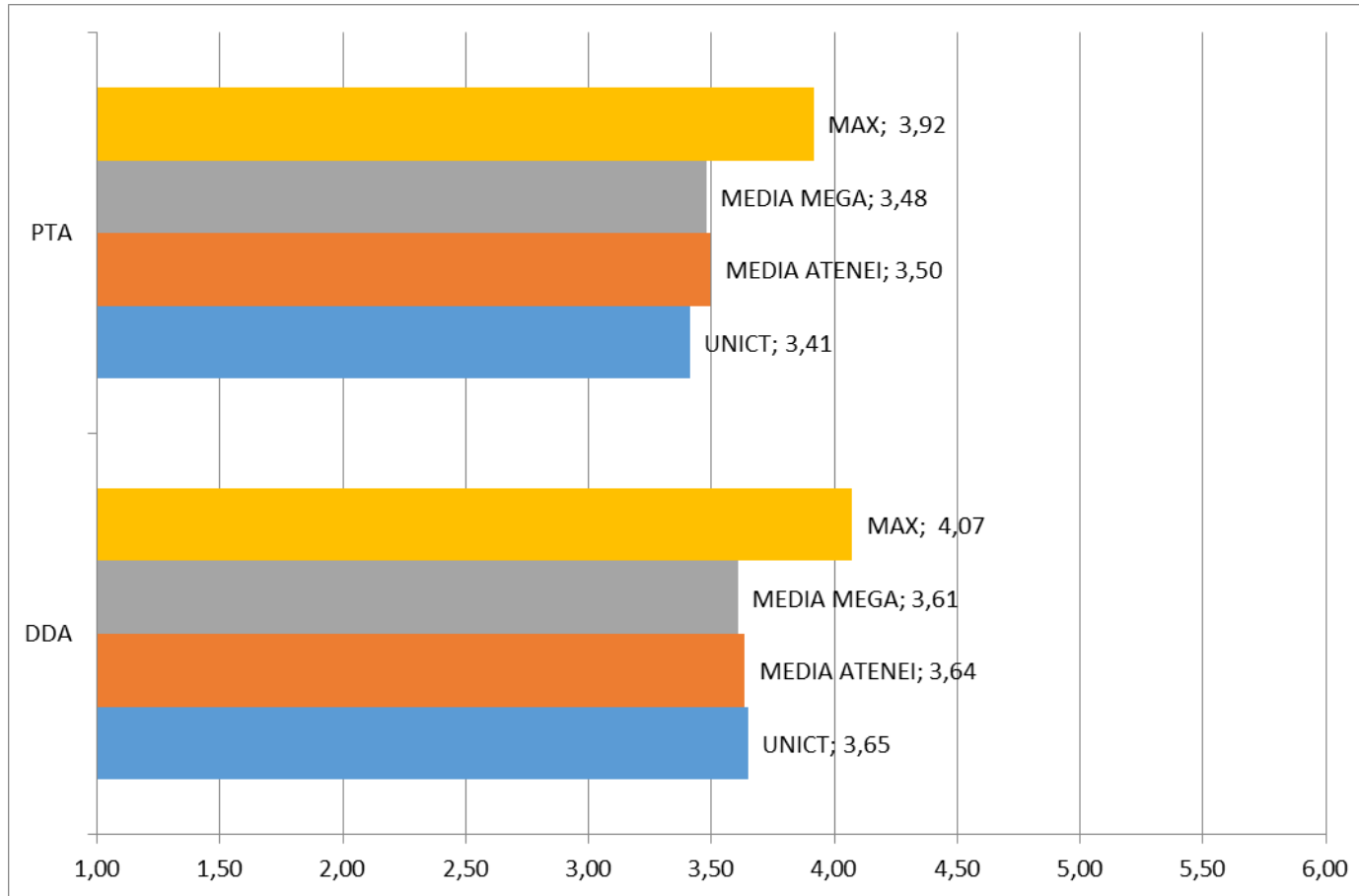
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo

6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

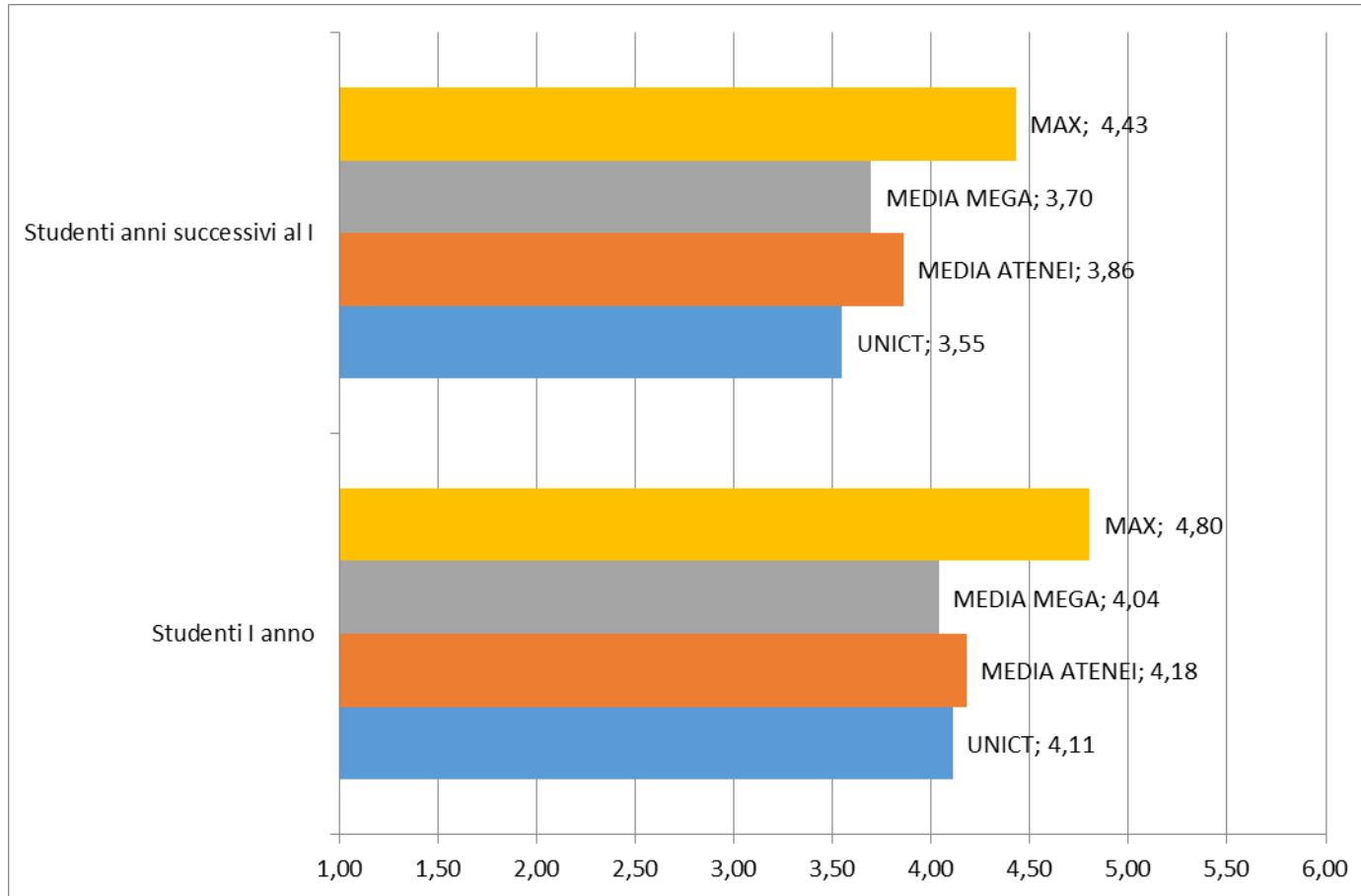
Servizi di gestione amministrativa del personale - Soddisfazione complessiva del servizio



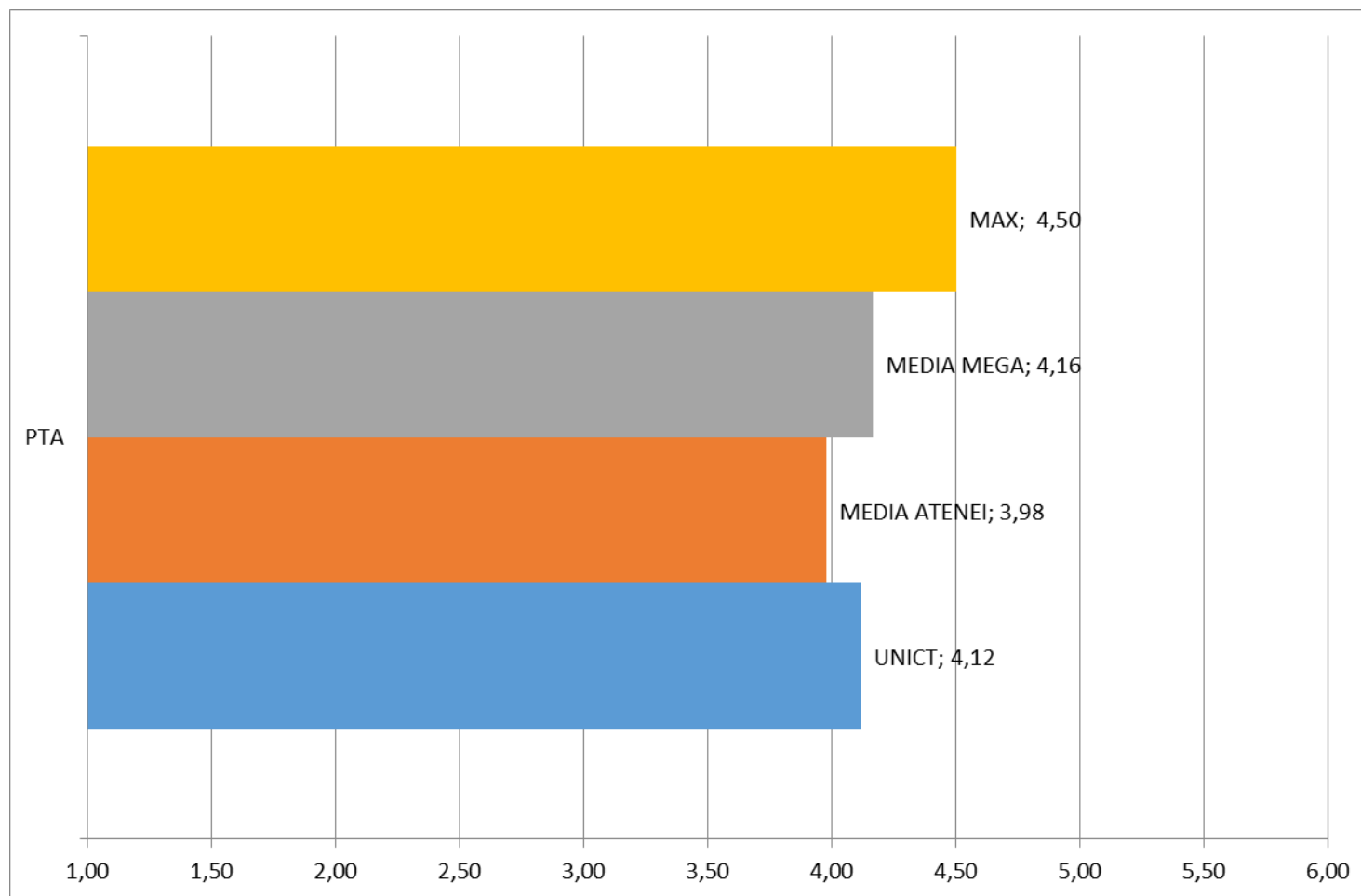
Servizi di approvvigionamento e servizi logistici- Soddisfazione complessiva del servizio



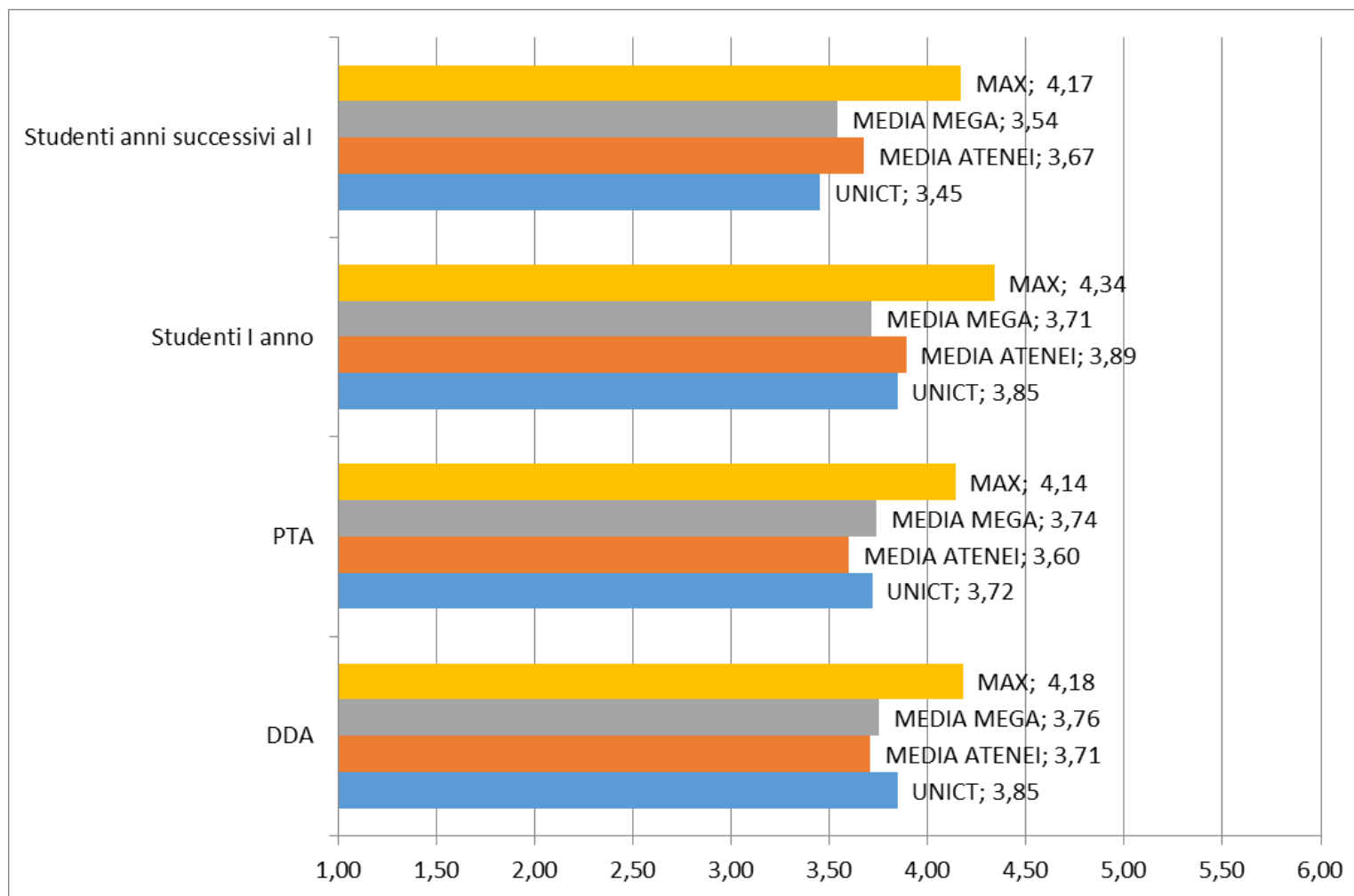
Servizi generali, infrastrutture e logistica- Soddisfazione complessiva del servizio



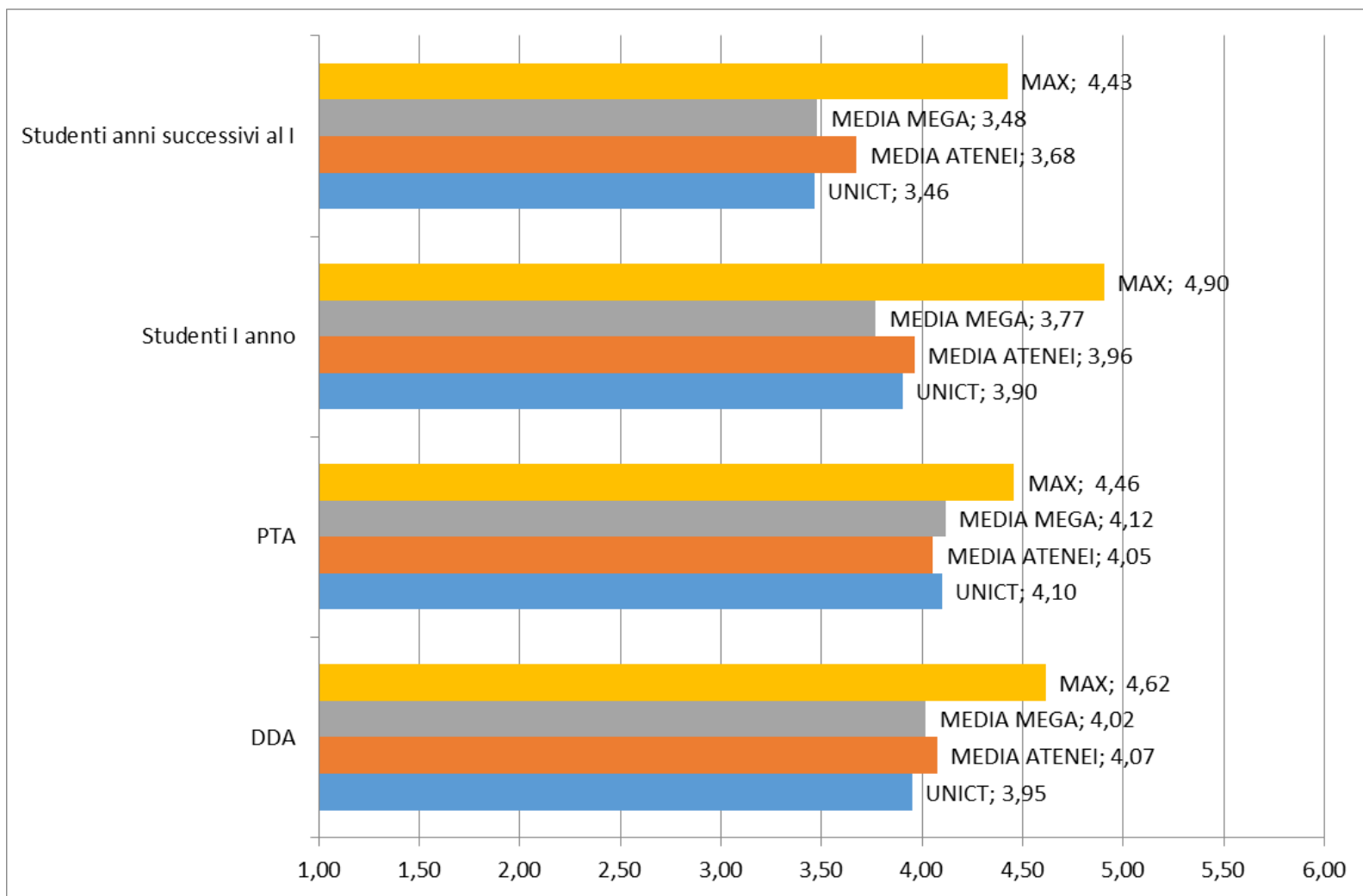
Contabilità- Soddisfazione complessiva del servizio



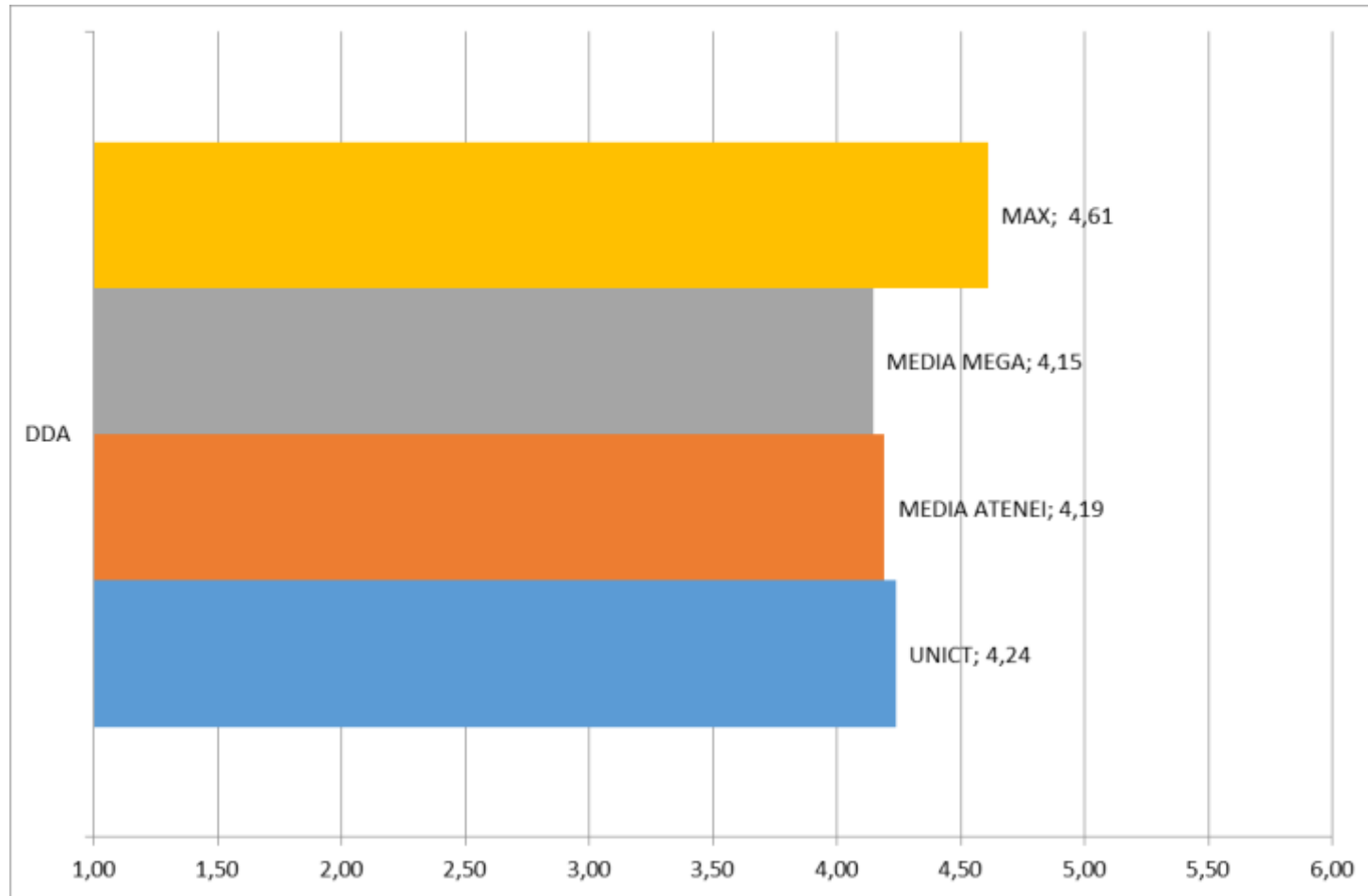
Comunicazione- Soddisfazione complessiva del servizio



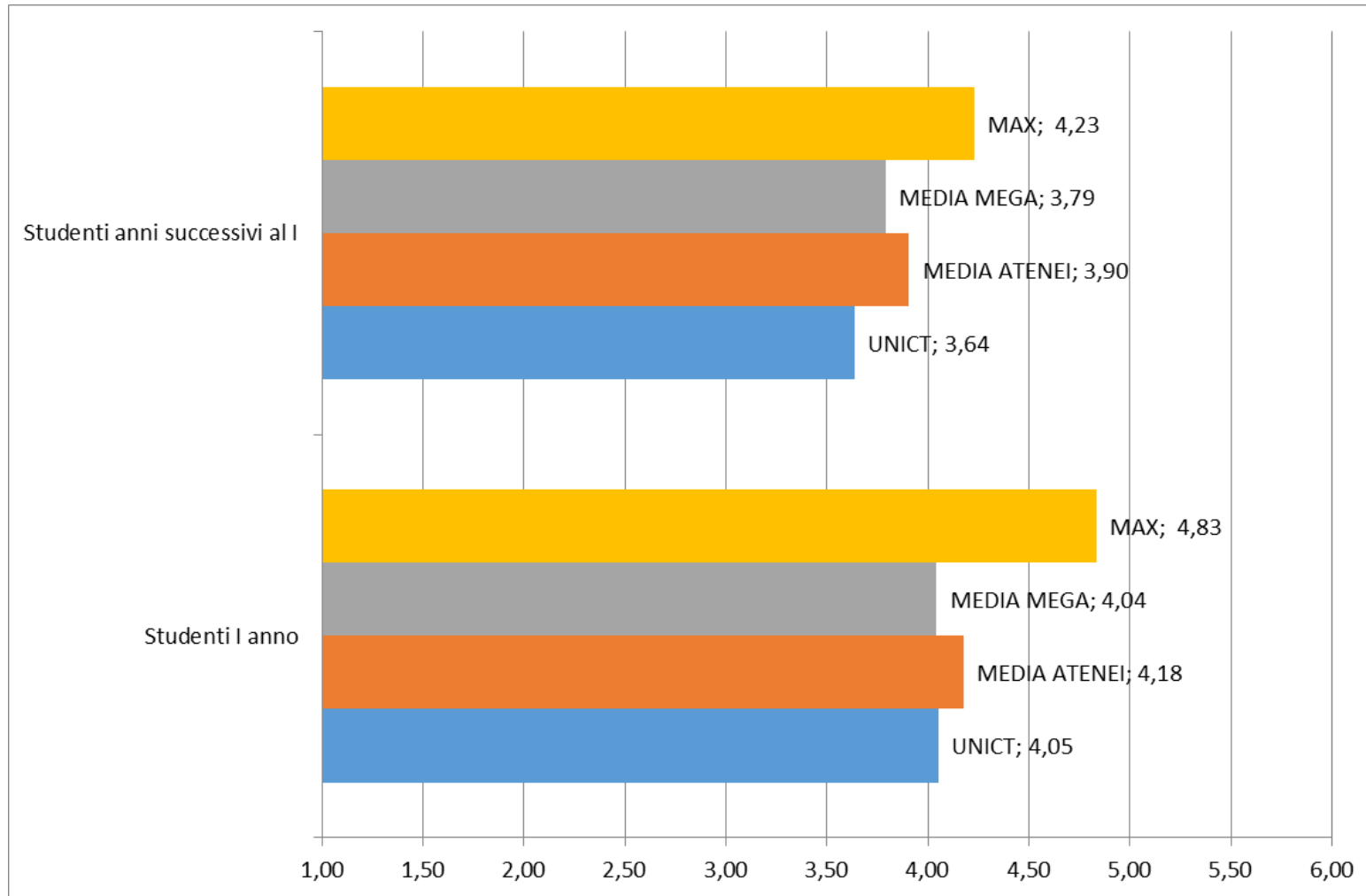
Sistemi informatici e sistemi informativi- Soddisfazione complessiva del servizio



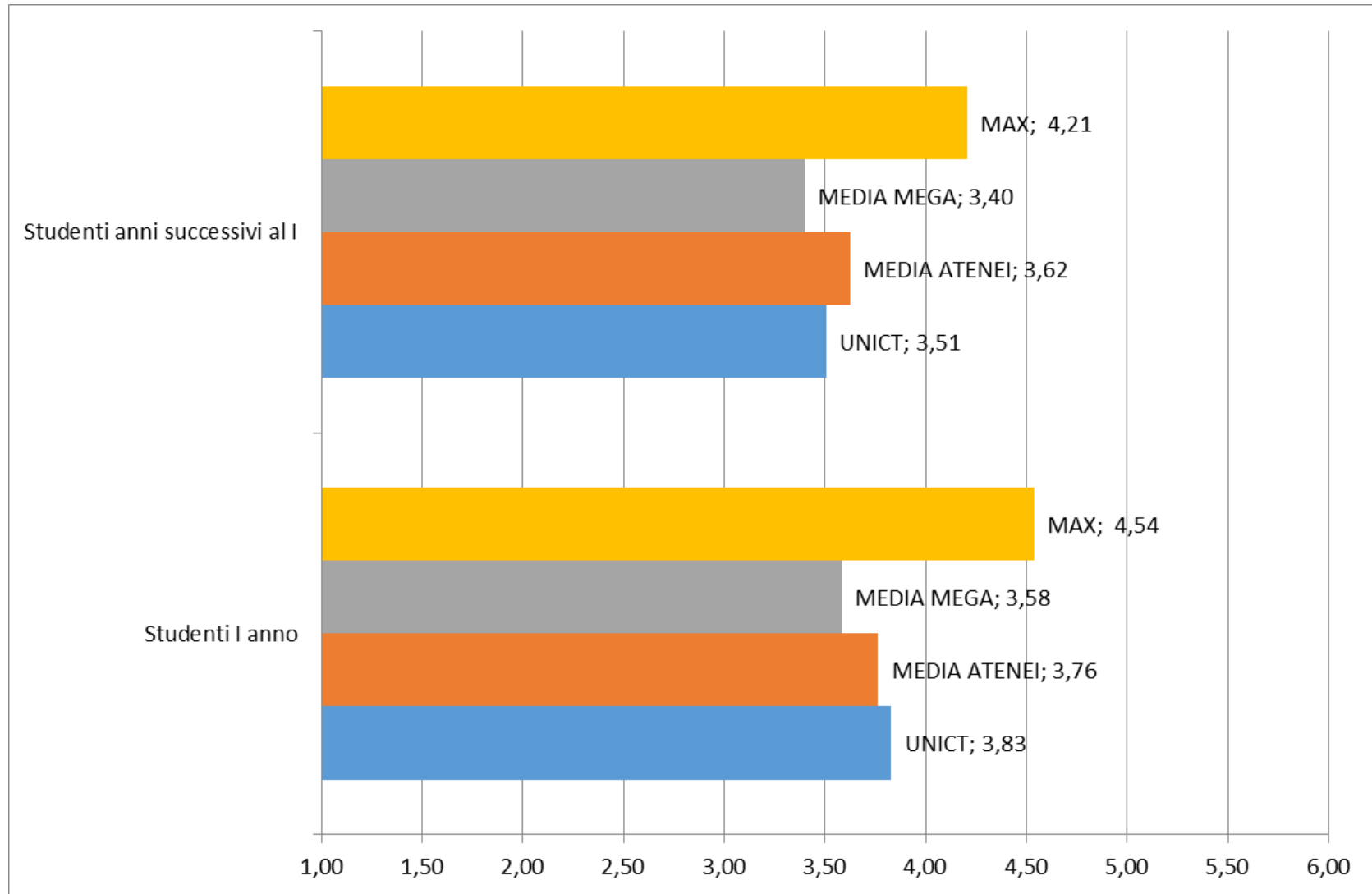
Supporto alla didattica- Soddisfazione complessiva del servizio



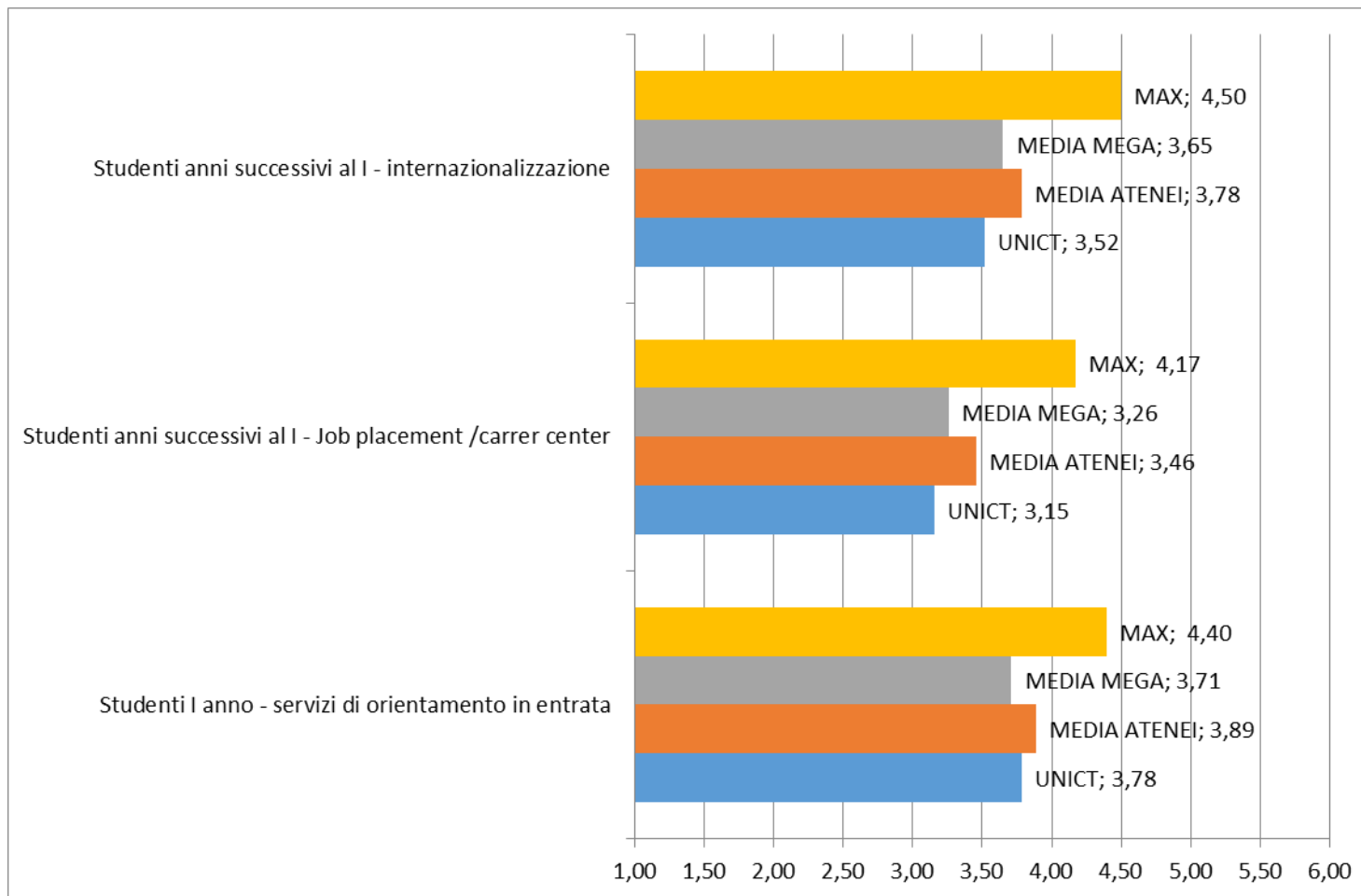
Servizi a supporto del diritto allo studio- Soddisfazione complessiva del servizio



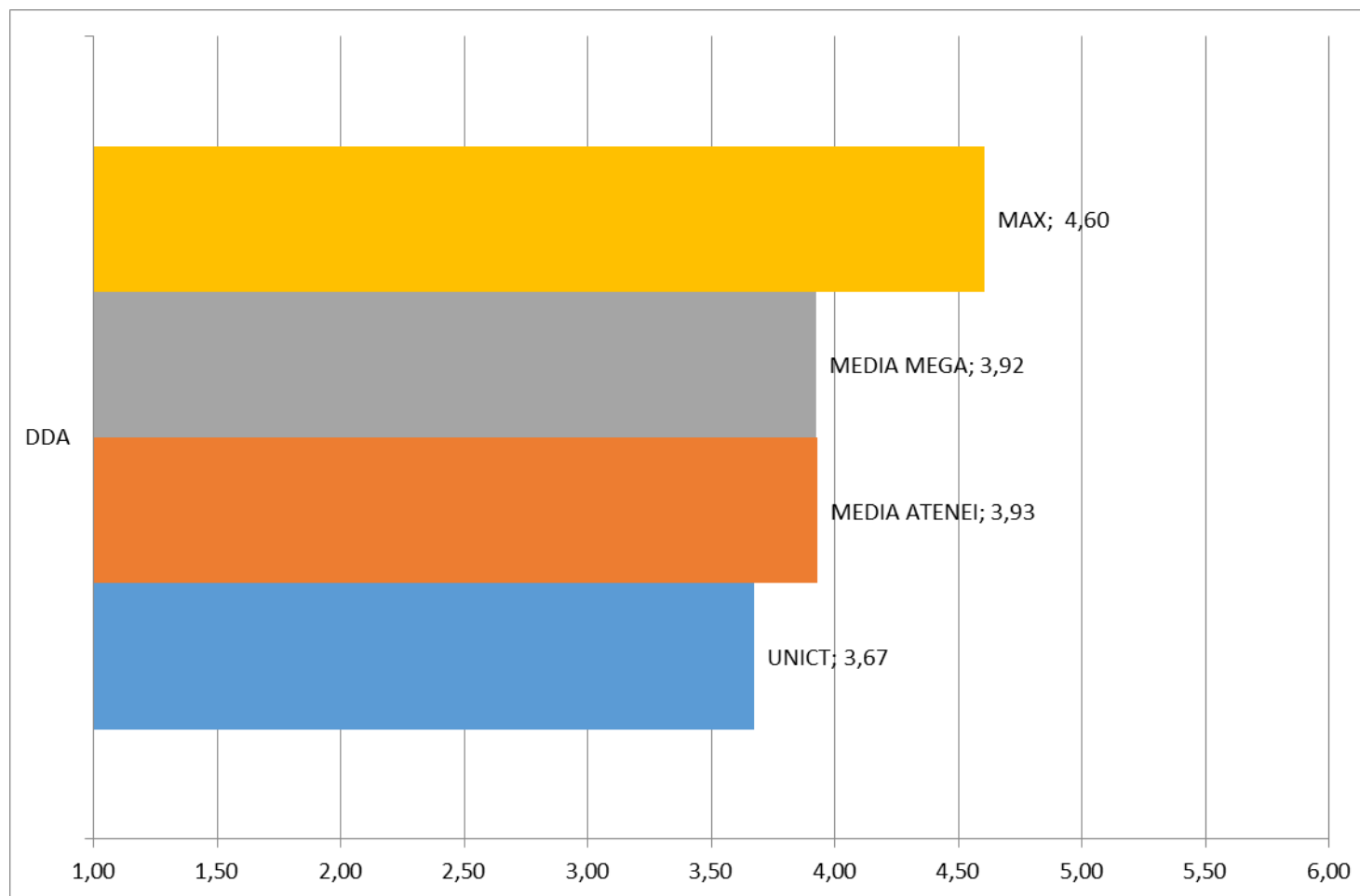
Servizi di segreteria- Soddisfazione complessiva del servizio



Servizi di orientamento in entrata; di job placement/carrer center e di internazionalizzazione- Soddisfazione complessiva del servizio



Servizi di supporto alla ricerca- Soddisfazione complessiva del servizio



Servizi bibliotecari- Soddisfazione complessiva del servizio

