



Università di Catania

RISULTATI DELLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

PROGETTO "GOOD PRACTICE" 2024/25

E CONFRONTO CON I RISULTATI DELLE EDIZIONI PRECEDENTI

Anno 2025

Grado di soddisfazione complessiva espresso sui servizi amministrativi erogati dall'Università degli Studi di
Catania

Rilevazioni anni 2023-2024-2025

Il rapporto presenta i risultati delle indagini di efficacia percepita (Customer satisfaction) sui servizi amministrativi condotte nei confronti degli utenti interni ed esterni dell'Università degli Studi di Catania, nell'ambito della partecipazione dell'Ateneo al Progetto "Good practice" edizione 2024/25, coordinato dal MIP-Politecnico di Milano.

Sono considerati i risultati relativi alle indagini svolte negli Atenei statali aderenti al progetto (vedi tabella 1), impegnati nelle rilevazioni di customer satisfaction rivolte a docenti, dottorandi e assegnisti (DDA), al personale tecnico-amministrativo (PTA) e studenti iscritti al primo e ad anni successivi al primo. Il coinvolgimento degli Atenei nei diversi moduli del progetto è illustrato in Tabella 1.

I **grafici 1-4** presentano il confronto dei risultati conseguiti dall'Ateneo di Catania (UniCT) nell'edizione 2024/25 (anno di rilevazione 2025), con i risultati delle edizioni 2023/24 (anno di rilevazione 2024) e 2022/23 (anno di rilevazione 2023).

Viene riportata, inoltre, la variazione in termini percentuali dei punteggi conseguiti per ciascun servizio nell'ultima indagine (GP 2024/25) rispetto alla precedente (GP 2023/24).

I **grafici 5-11** propongono i risultati dell'indagine GP 2024/25 e sono presentati confrontando, per ciascun servizio:

- il punteggio ottenuto con riferimento al grado di soddisfazione complessiva espresso dagli utenti dell'Ateneo di Catania (UniCT);
- la media dei punteggi ottenuti dagli Atenei statali partecipanti al progetto e dal cluster "Grandi Atenei" in cui rientra l'Ateneo di Catania;
- il punteggio massimo e minimo registrato dal cluster d'appartenenza dell'Ateneo di Catania.

Il **grafico 12** riporta l'ordine di importanza attribuita ai servizi erogati dall'Ateneo da parte degli studenti.

Gli utenti rispondono agli items previsti nelle varie indagini esprimendo un giudizio su una scala da 1 a 6, dove 1 corrisponde all'essere in totale disaccordo con l'affermazione o del tutto insoddisfatto della prestazione, mentre 6 corrisponde all'essere in totale accordo con l'affermazione o pienamente soddisfatto della prestazione.

Tasso di risposta

Indagine svolta nei confronti dei docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca (DDA), personale tecnico-amministrativo (PTA), e studenti iscritti al primo e ad anni successivi al primo dell'Università degli Studi di Catania

Rilevazione CS DDA	
GP 2024/25	27%
GP 2023/24	41%
GP 2022/23	34%
Rilevazione CS PTA	
GP 2024/25	47%
GP 2023/24	42%
GP 2022/23	35%
Rilevazione CS studenti iscritti al primo anno	
GP 2024/25	13%
GP 2023/24	11%
GP 2022/23	21%
Rilevazione CS studenti iscritti ad anni successivi al primo	
GP 2024/25	13%
GP 2023/24	8%
GP 2022/23	14%

Tabella 1 – Atenei coinvolti – Progetto Good Practice 2024/25

Dimensione Atenei

PICCOLI	MEDI	GRANDI	MEGA
< 10.000 ISCRITTI	TRA 10.000 e 20.000 ISCRITTI	TRA 20.000 e 40.000 ISCRITTI	> 40.000 ISCRITTI

ATENEO	PTA	DDA	Studenti primo anno	Studenti anni successivi al primo
AQUILA	√	√	√	√
BASILICATA	√	√	√	√
BERGAMO	√	√	√	√
BICOCCA	√	√	√	√
BOLOGNA	√	√		
BRESCIA	√	√	√	√
CAGLIARI	√	√	√	√
CALABRIA	√	√	√	√
CAMERINO	√	√	√	√
CASSINO	√	√	√	√
CATANIA	√	√	√	√
CHIETI	√	√	√	√
FEDERICO II	√	√	√	√
FERRARA	√	√	√	√
FIRENZE	√	√	√	√
FOGGIA	√	√	√	√
GENOVA	√	√	√	√
INSUBRIA	√	√	√	√
IUAV	√	√	√	√
MACERATA	√	√	√	√
MESSINA	√	√	√	√
MODENA	√	√	√	√
MOLISE	√	√	√	√
PADOVA	√	√	√	√
PALERMO	√	√	√	√
PARMA	√	√	√	√
PARTHENOPE	√	√	√	√
PAVIA	√	√	√	√
PERUGIA	√	√	√	√
PIEMONTE	√	√	√	√
PISA	√	√		
POLIBA	√	√	√	√
POLIMARCHE	√	√	√	√
POLIMI	√	√		√
POLITO	√	√	√	√
REGGIOC	√	√	√	√
SALENTO	√	√	√	√
SALERNO	√	√	√	√
SANNIO	√	√	√	√
SASSARI	√	√	√	√
SIENA	√	√	√	√
TORINO	√	√	√	√
TRENTO	√	√	√	√
TRIESTE	√	√	√	√
URBINO	√	√	√	√
VENEZIA	√	√	√	√
VERONA	√	√	√	√
Totale	47	47	45	46

Servizi amministrativi oggetto delle rilevazioni per categoria di utenti – Progetto Good Practice 2024/25

Docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca - DDA	Personale TA - PTA	Studenti iscritti al I anno delle lauree (L) e lauree magistrali a ciclo (LMCU) - STUD I	Studenti iscritti alle lauree magistrali (LM) e agli anni successivi al I anno delle lauree (L) e delle lauree magistrali a ciclo unico (LMCU) - STUD II+
<i>Supporto alla didattica</i>		<i>Segreteria studenti (a sportello e on line)</i>	<i>Segreteria studenti (a sportello e on line)</i>
<i>Supporto alla ricerca</i>	<i>Contabilità e stipendi</i>	<i>Orientamento in entrata</i>	<i>Internazionalizzazione</i>
<i>Amministrazione e gestione del personale</i>	<i>Amministrazione e gestione del personale</i>	<i>Diritto allo Studio</i>	<i>Diritto allo studio</i>
<i>Infrastrutture, servizi generali e logistici</i>	<i>Infrastrutture, servizi generali e logistici</i>	<i>Infrastrutture e servizi di campus</i>	<i>Infrastrutture e servizi di campus</i>
<i>Servizi informatici</i>	<i>Servizi informatici</i>	<i>Servizi informativi</i>	<i>Servizi informativi</i>
<i>Comunicazione</i>	<i>Comunicazione</i>	<i>Comunicazione</i>	<i>Comunicazione</i>
<i>Portale e social media</i>	<i>Portale e social media</i>		
<i>Biblioteche</i>		<i>Biblioteche</i>	<i>Biblioteche</i>
			<i>Servizi di job placement/career service</i>

Grafico 1: Soddisfazione complessiva DOCENTI-DOTTORANDI-ASSEGNIISTI (DDA) sui servizi amministrativi

Confronto UniCT edizioni GP 2022/23 – GP 2023/24 - GP 2024/25

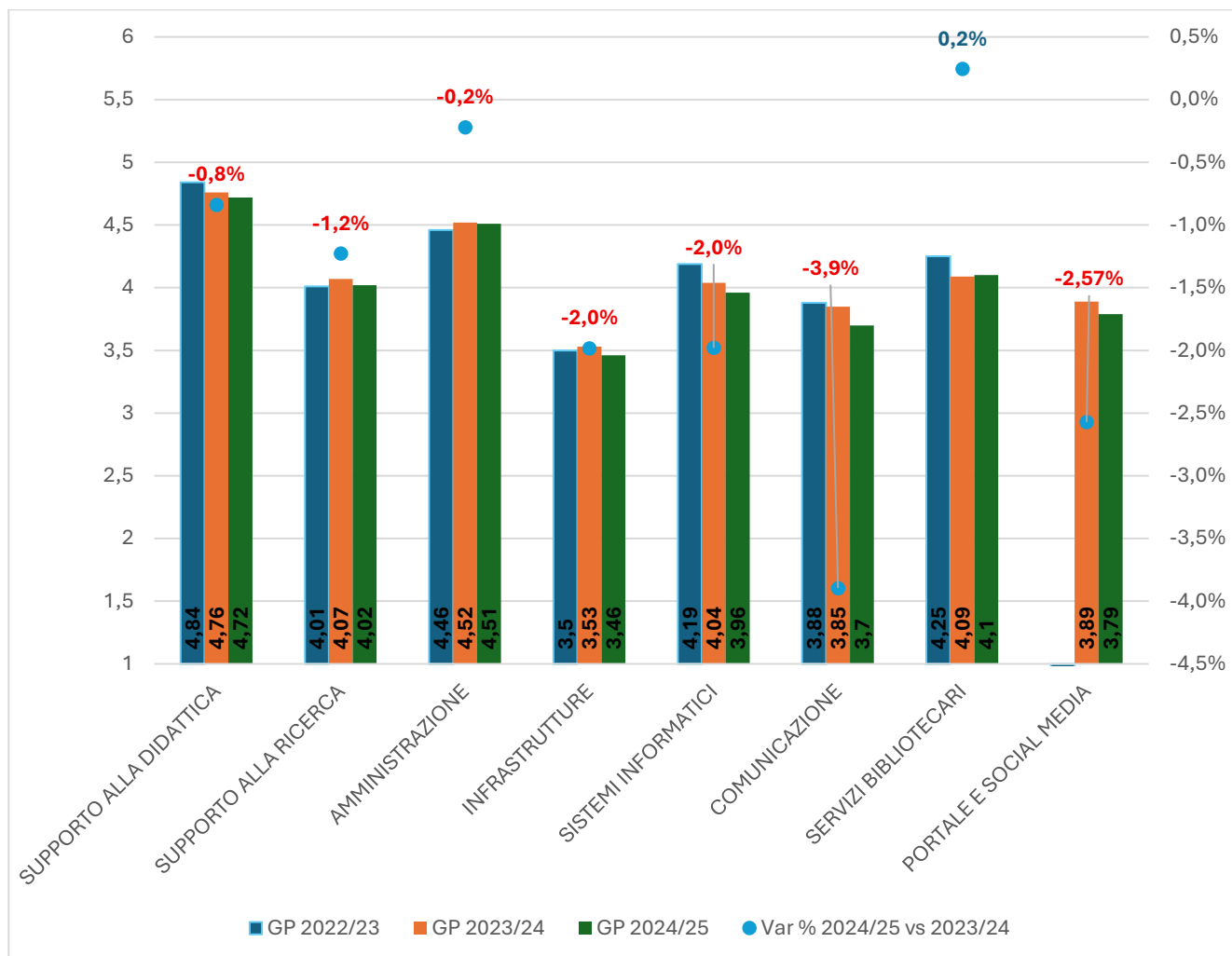


Grafico 2: Soddisfazione complessiva PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO (PTA) sui servizi amministrativi

Confronto UniCT edizioni GP 2022/23 – GP 2023/24 - GP 2024/25

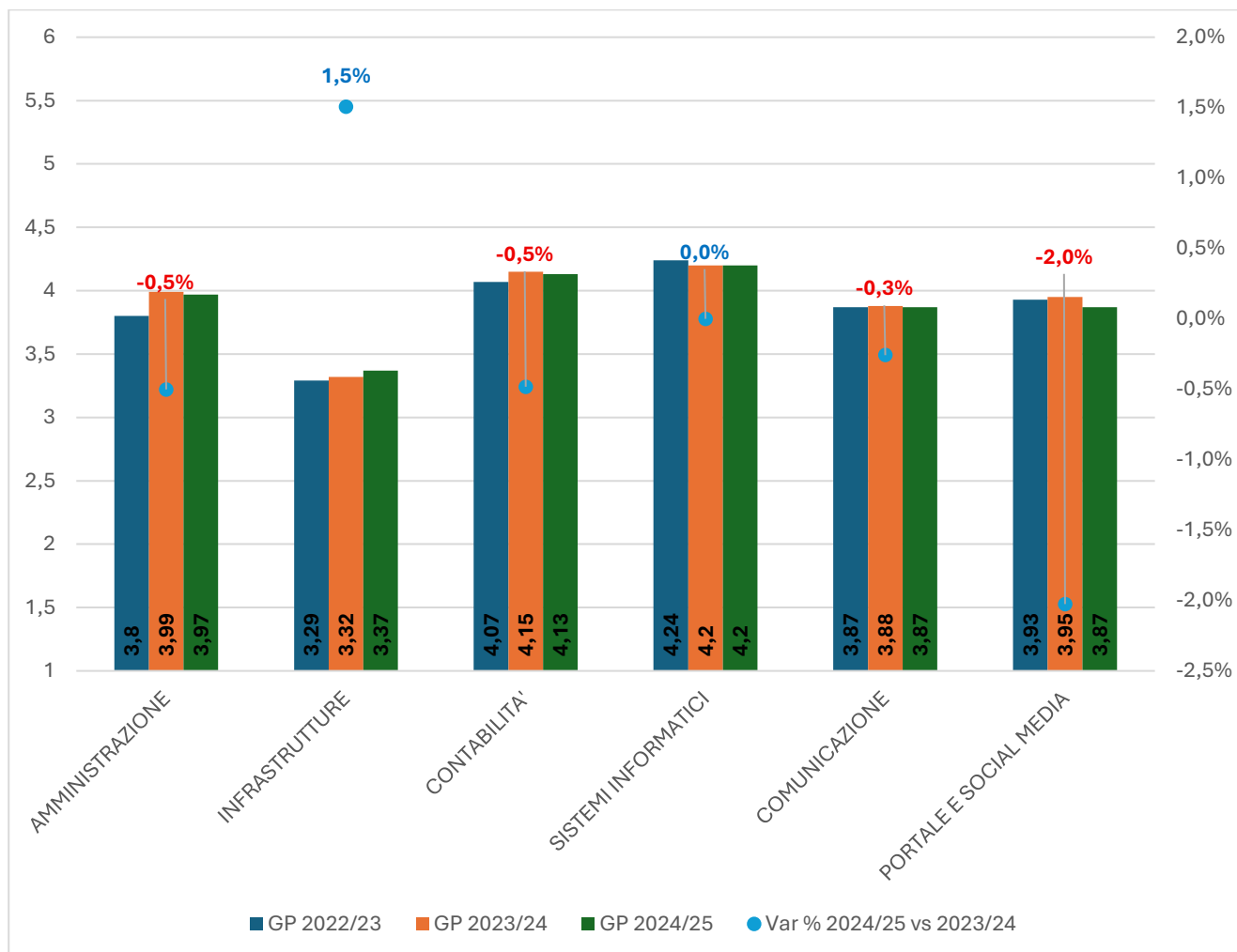


Grafico 3: Soddisfazione complessiva STUDENTI PRIMO ANNO sui servizi amministrativi
Confronto UniCT edizioni GP 2022/23 – GP 2023/24 - GP 2024/25

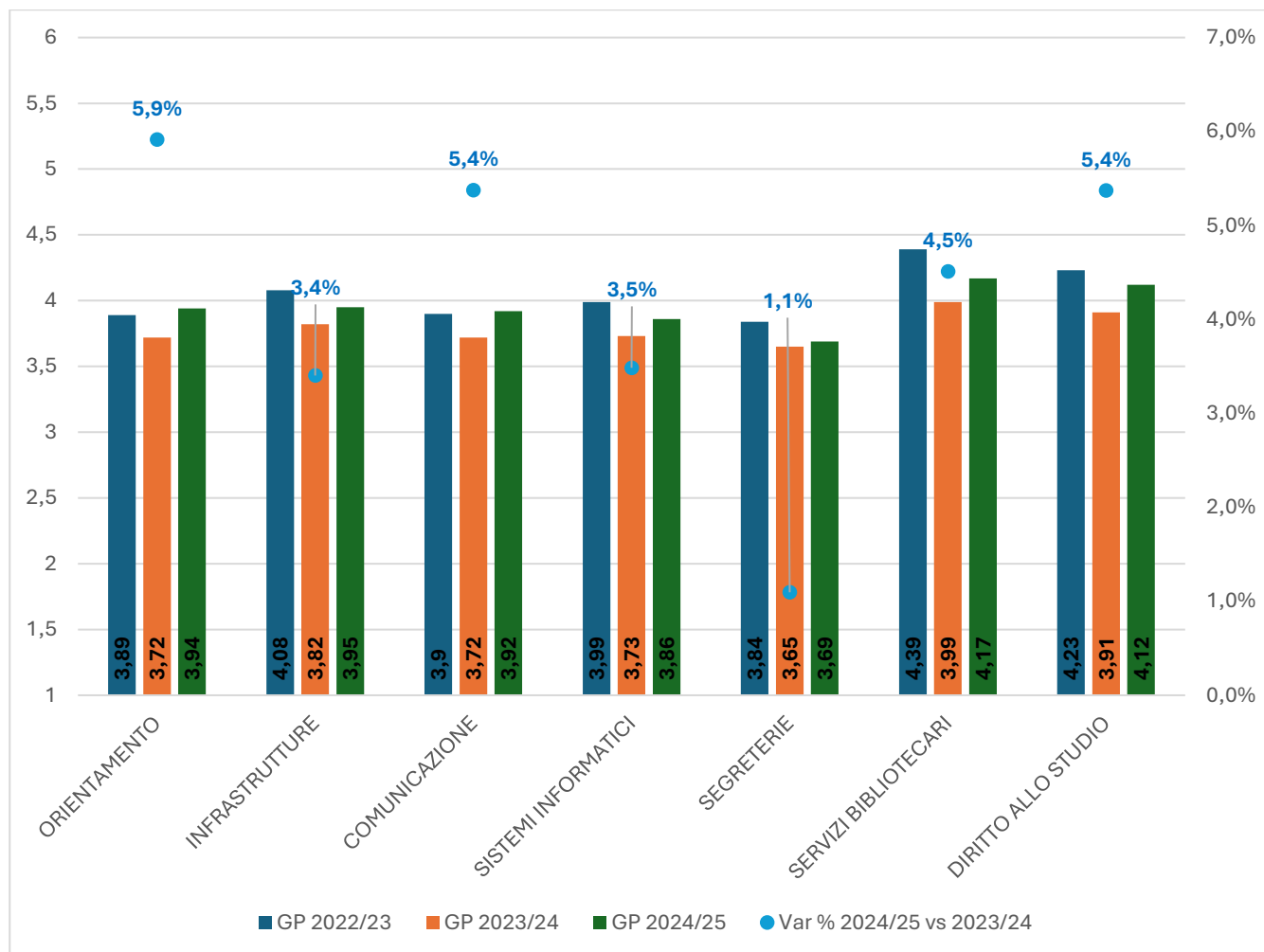
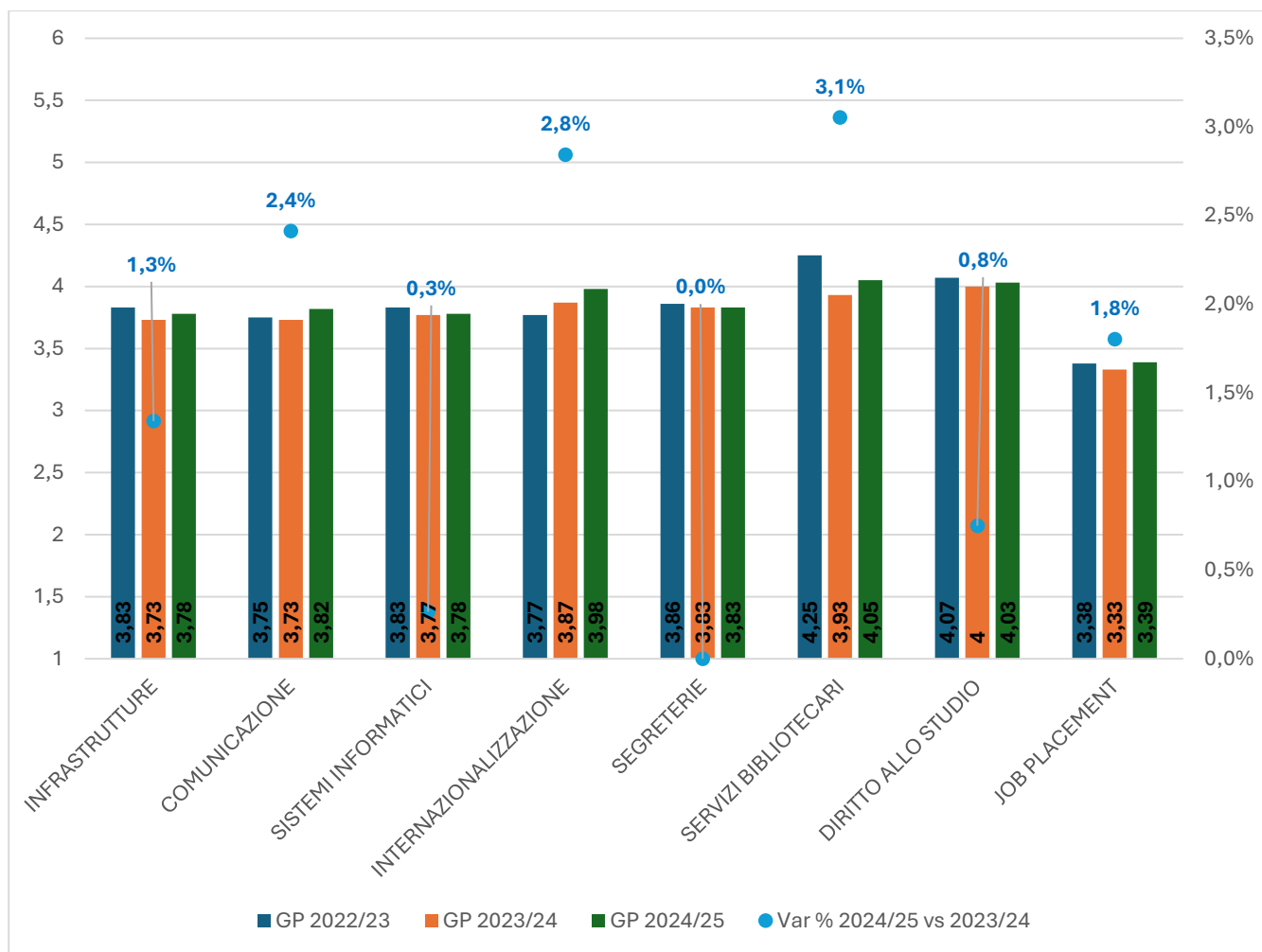


Grafico 4: Soddisfazione complessiva STUDENTI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO sui servizi amministrativi
Confronto UniCT edizioni GP 2022/23 – GP 2023/24 - GP 2024/25



**Grafico 5: Soddisfazione complessiva DDA e PTA sui servizi di gestione amministrativa e gestione del personale e sul servizio di contabilità e stipendi
GP 2024/25 – Benchmark**

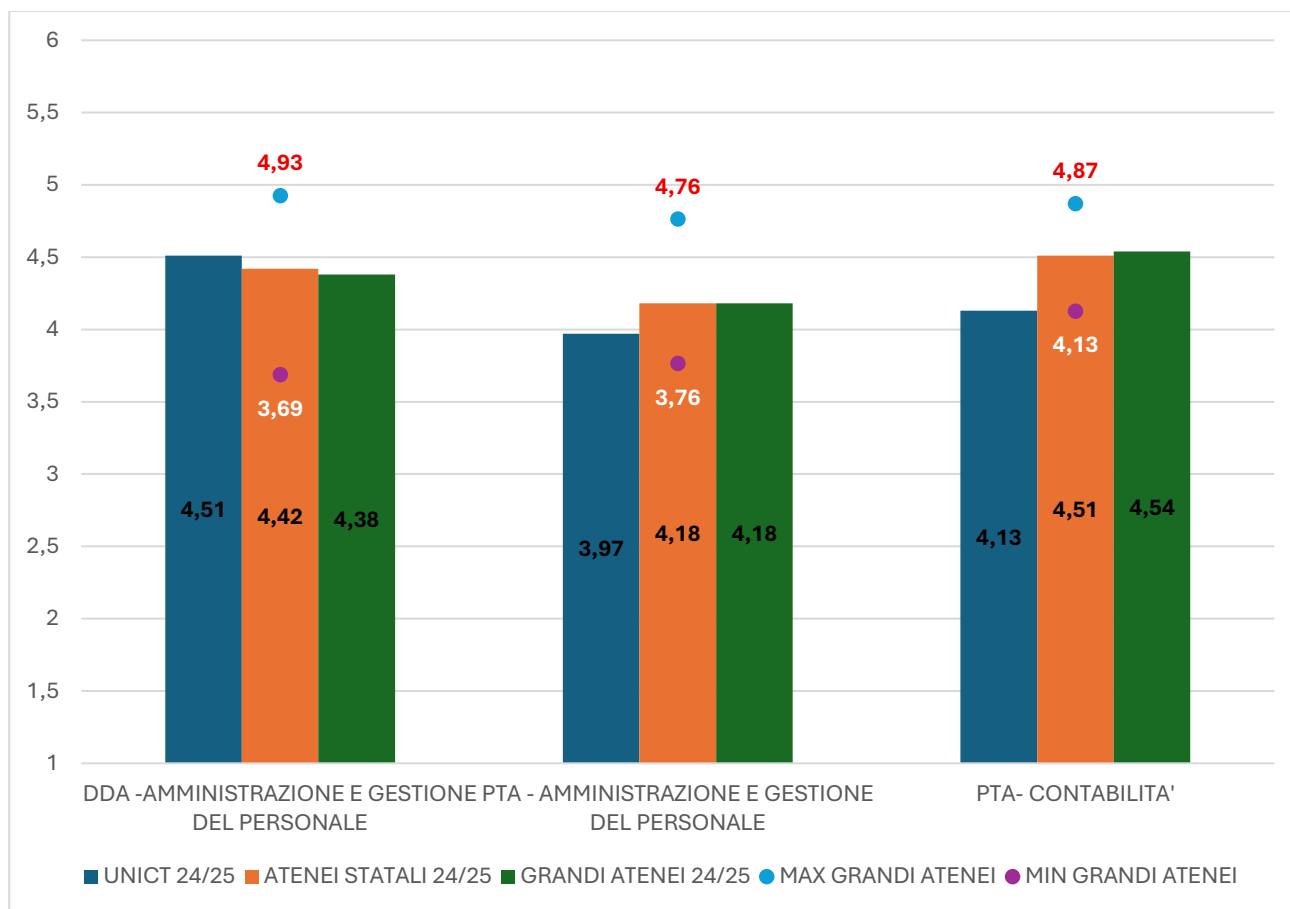
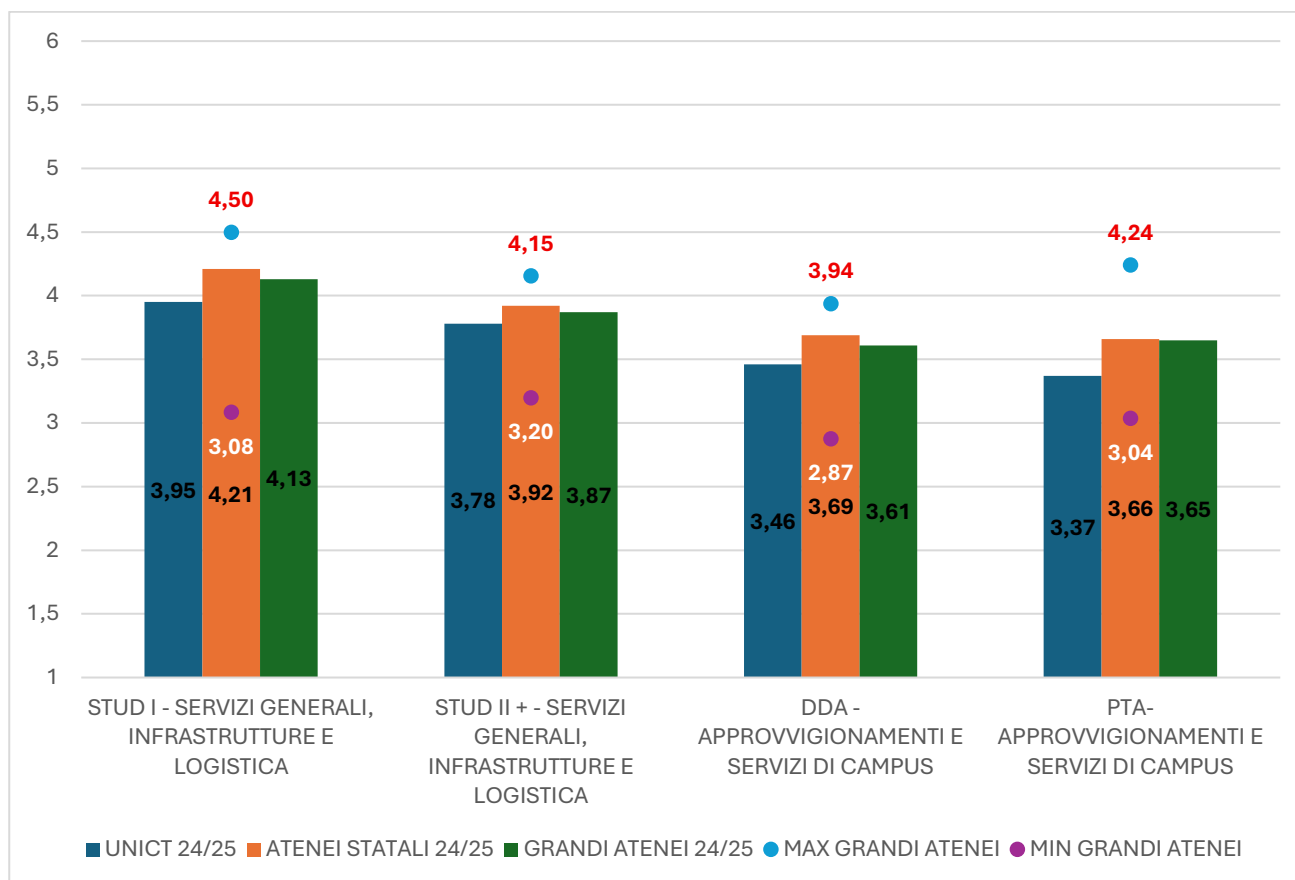


Grafico 6: Soddisfazione complessiva STUDENTI PRIMO ANNO e ANNI SUCCESSIVI sui servizi generali, infrastrutture e logistica e DDA e PTA su approvvigionamenti e servizi campus GP 2024/25 – Benchmark



**Grafico 7: Soddisfazione complessiva DDA, PTA, STUDENTI PRIMO ANNO E ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO sui servizi di comunicazione, portale e social media
GP 2024/25 – Benchmark**

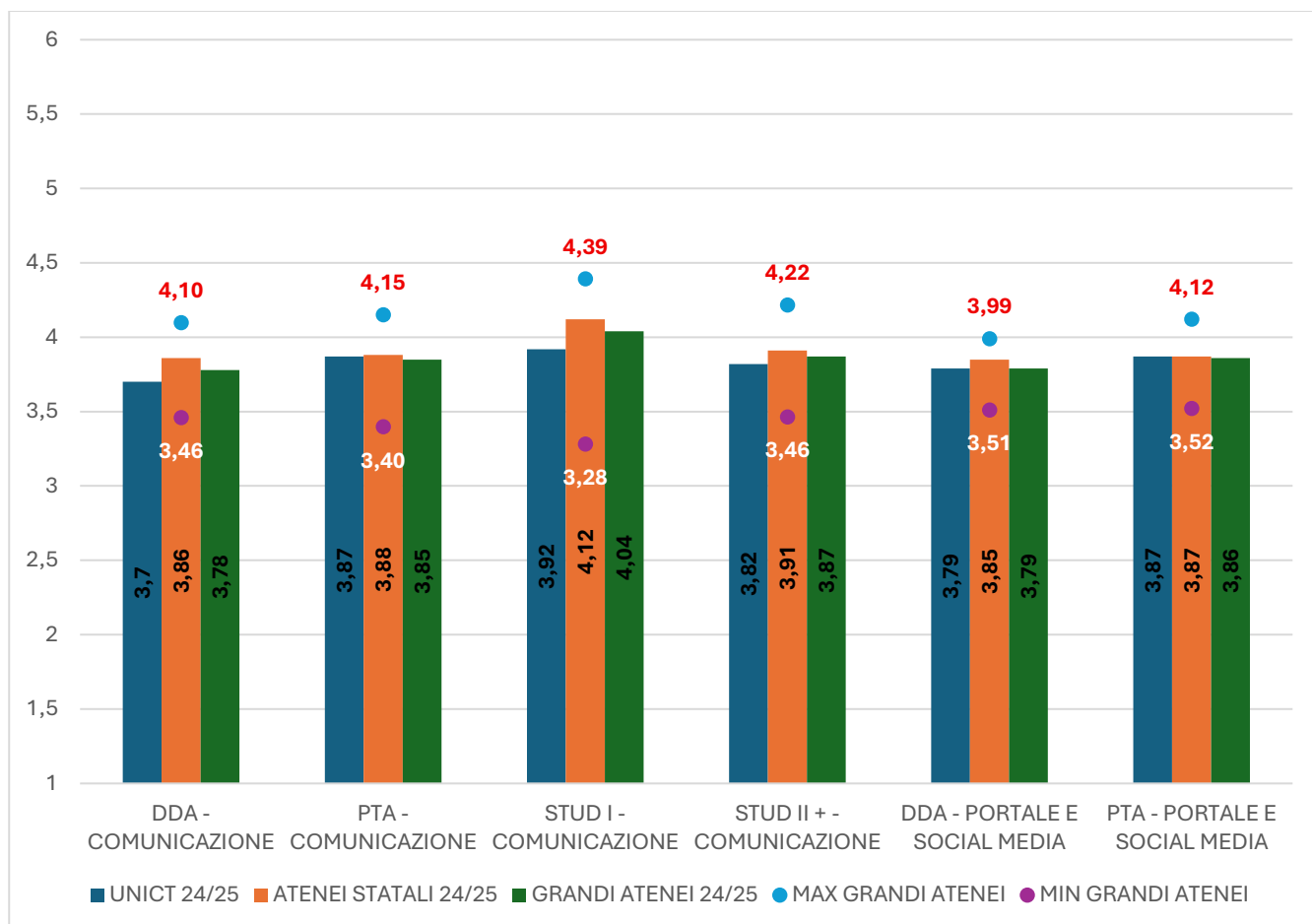
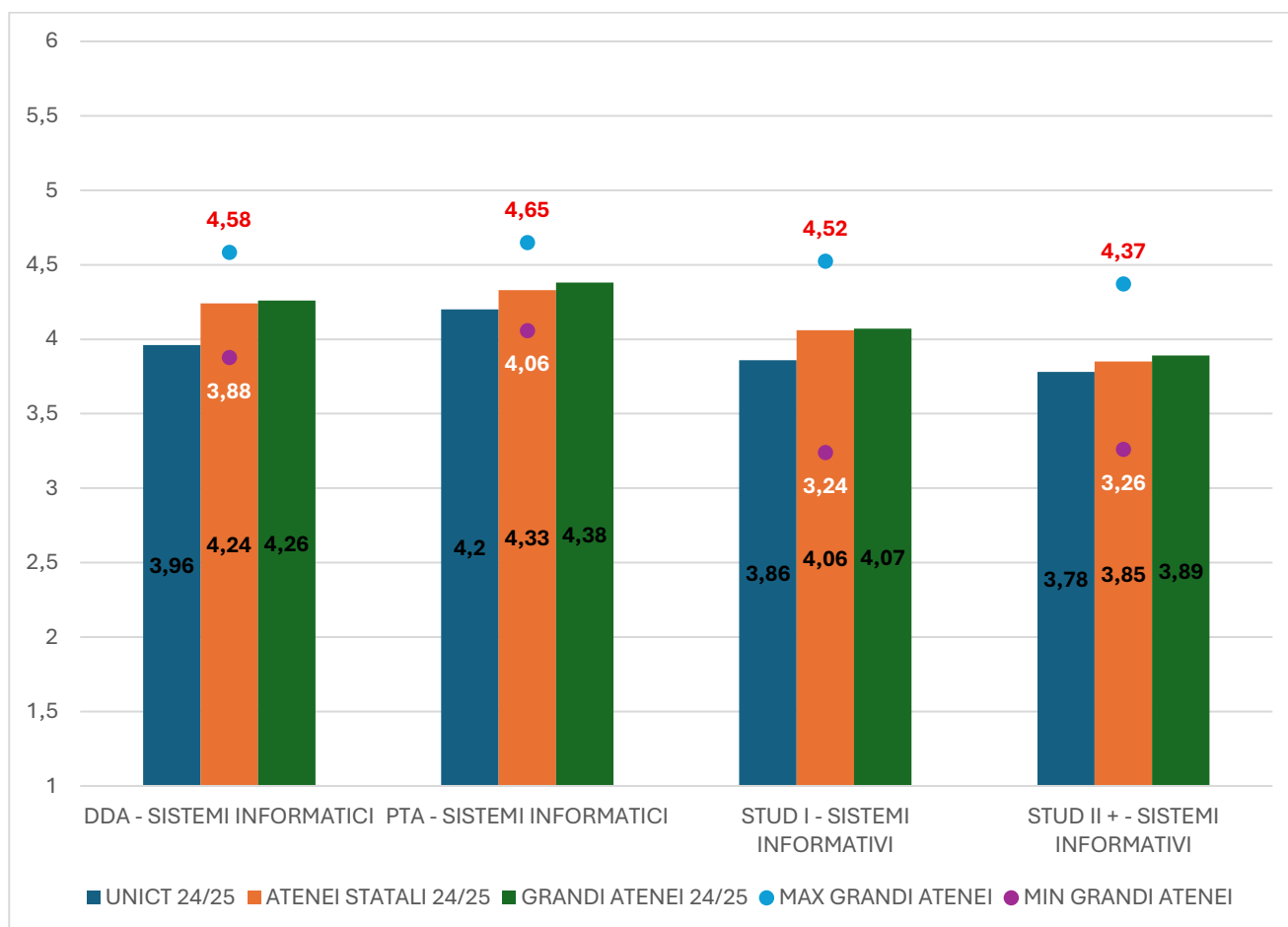


Grafico 8: Soddisfazione complessiva DDA. PTA, STUDENTI PRIMO ANNO E ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO sui servizi informatici e informativi
GP 2024/25 – Benchmark



**Grafico 9: Soddisfazione complessiva DDA sui servizi di supporto alla didattica e alla ricerca
GP 2024/25 – Benchmark**

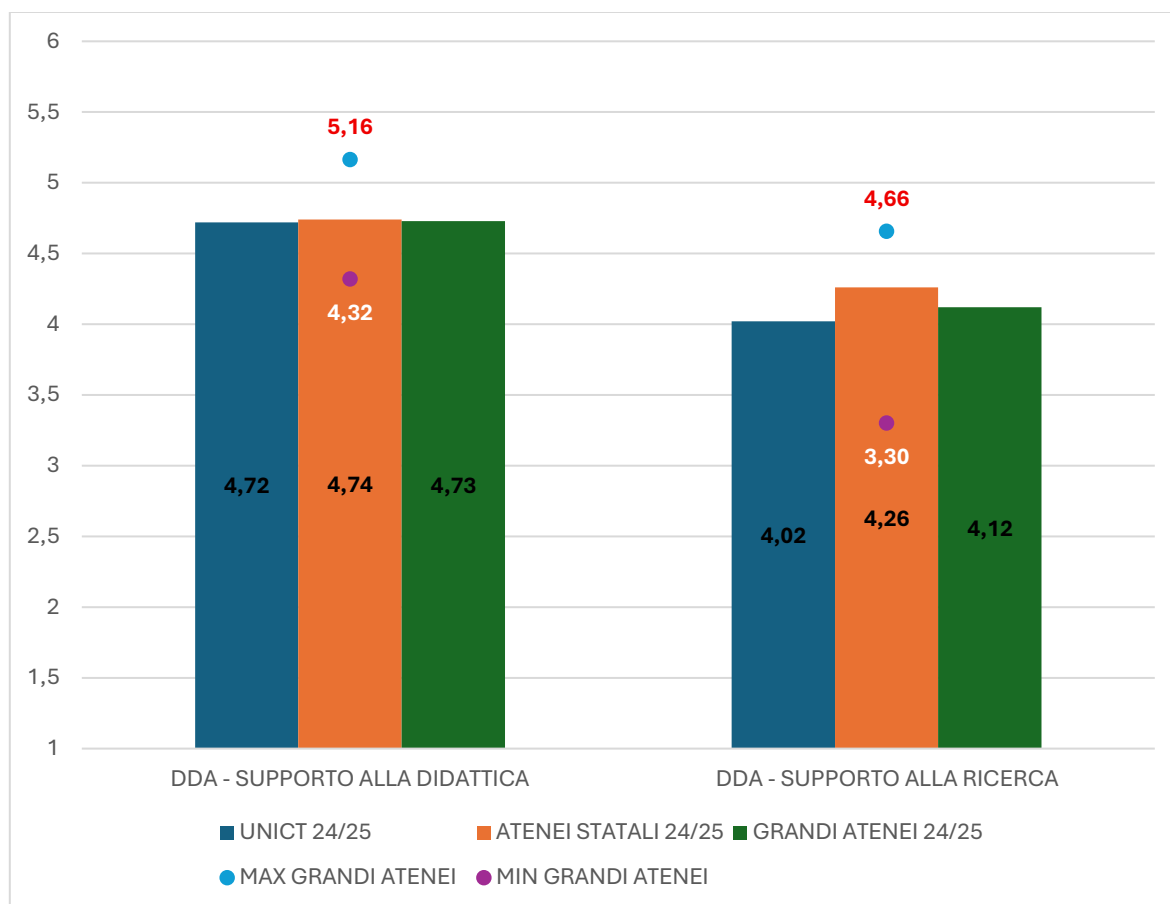
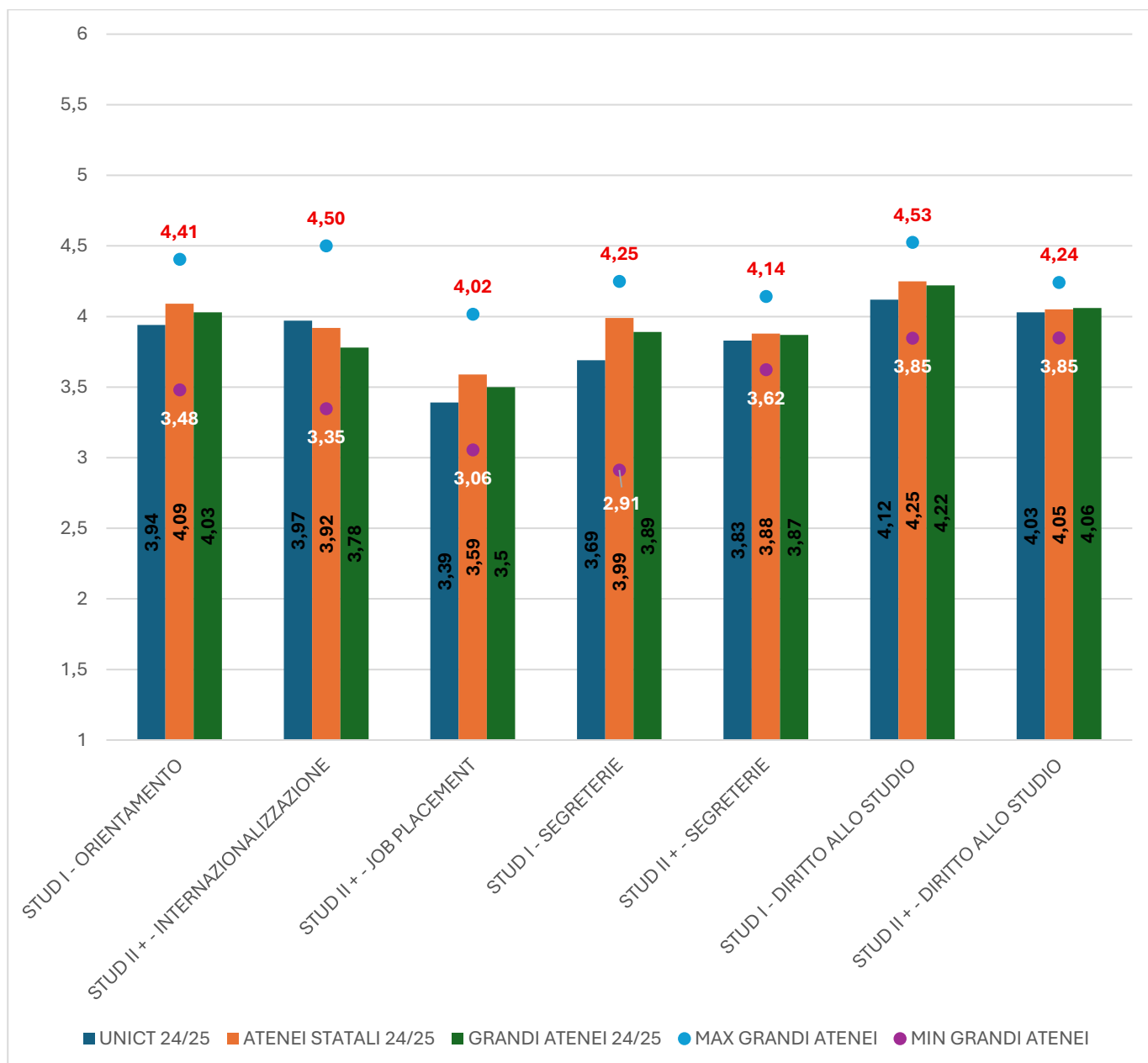


Grafico 10: Soddisfazione complessiva STUDENTI PRIMO ANNO e ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO sui servizi a supporto del diritto allo studio, internazionalizzazione, orientamento in entrata, job placement e segreterie studenti
GP 2024/25 – Benchmark



**Grafico 11: Soddisfazione complessiva DDA, STUDENTI PRIMO ANNO e ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO
sui servizi di biblioteca
GP 2024/25 – Benchmark**

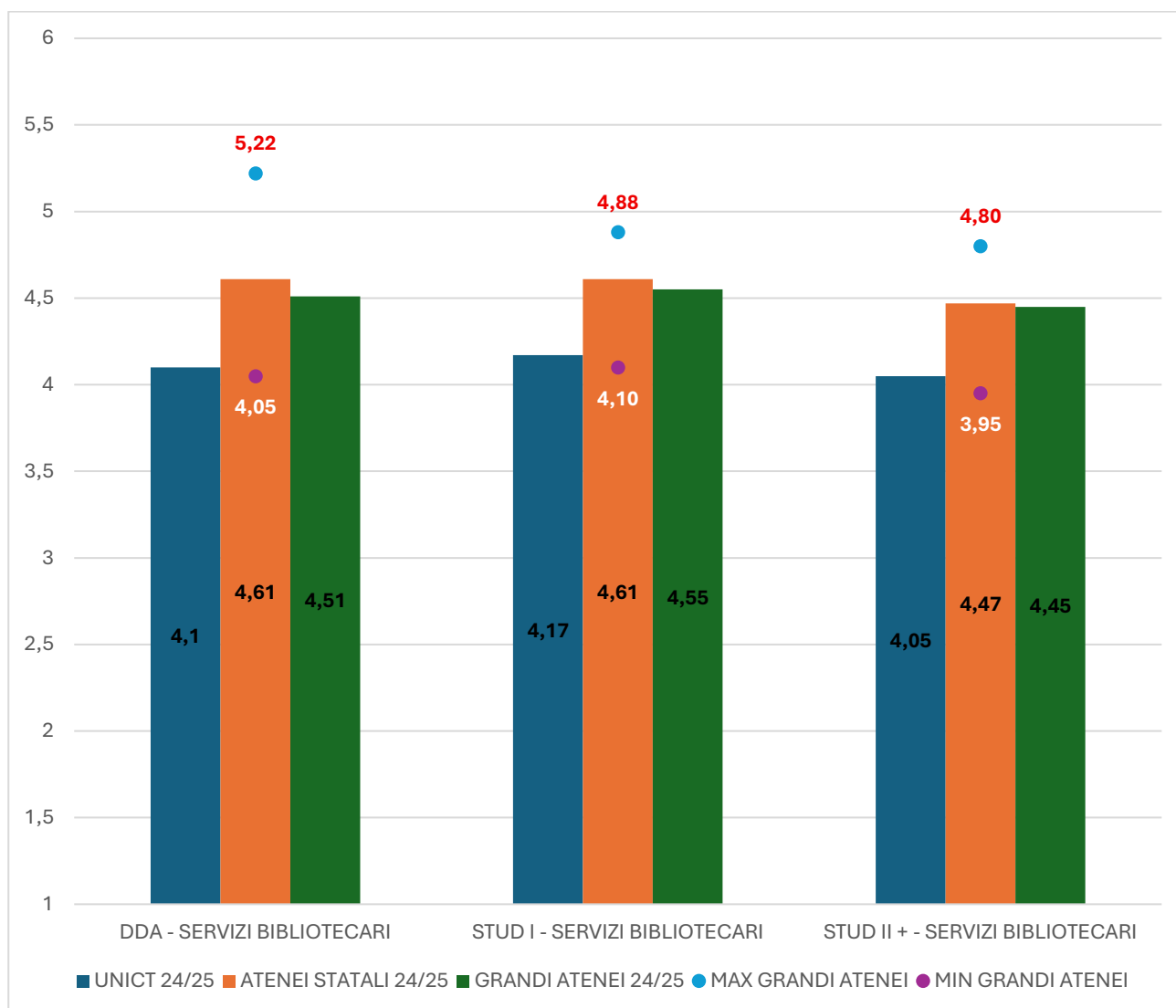
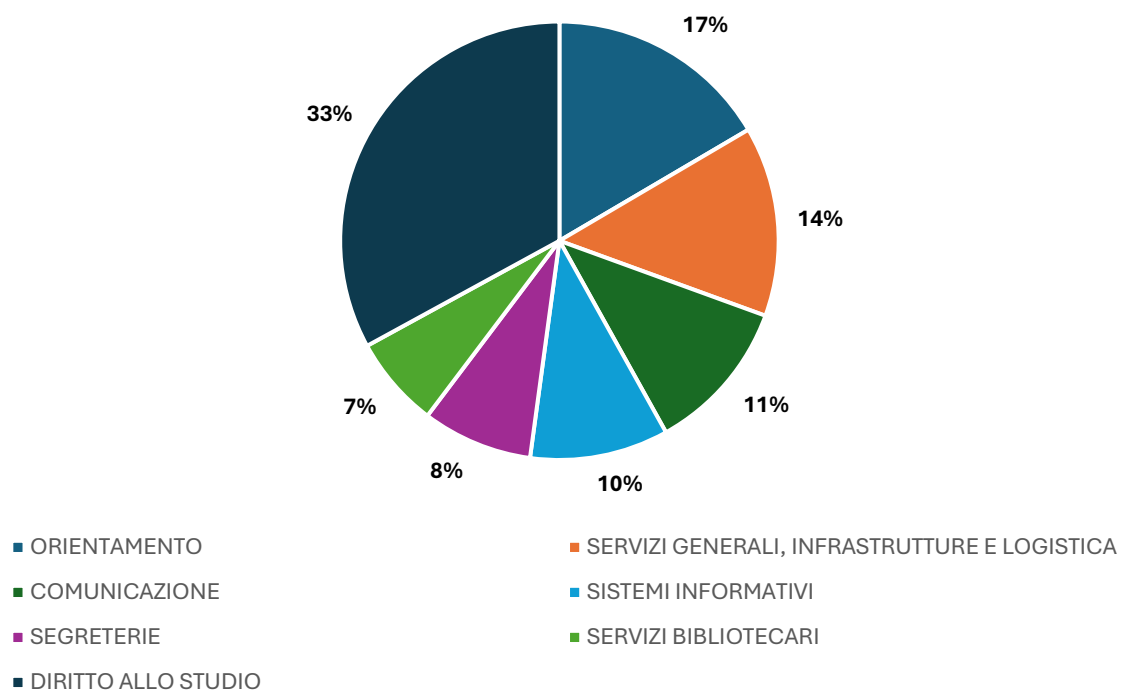


Grafico 12: Importanza complessiva espressa sui servizi dagli studenti

STUDENTI PRIMO ANNO



STUDENTI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

