UNIVERSITÀ degli STUDI di CATANIA

RAPPORTO STATISTICO SUI RISULTATI DELLE INGADINI DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI DIRITTO ALLO STUDIO DELL'UNIVERSITÁ DEGLI STUDI DI CATANIA

Anno 2022

RISULTATI INDAGINI PROGETTO "GOOD PRACTICE – 2021/22" E CONFRONTO CON I RISULTATI EDIZIONI 2019/20 E 2020/21

UO Programmazione strategica, performance e valutazione – AM e SU

Dicembre 2022

Il presente rapporto presenta i risultati dell'indagine di efficacia percepita (Customer satisfaction) sui servizi di diritto allo studio erogati dall'Università degli Studi di Catania, svolta nei confronti degli studenti iscritti al I anno e agli anni successivi al primo, nell'ambito della partecipazione dell'Ateneo al Progetto "Good practice" edizione 2021/22 (anno di rilevazione 2022).
Sono considerati i risultati rilevati dagli Atenei aderenti al progetto impegnati nei moduli CS studenti, pari a 39 per le rilevazioni di studenti iscritti al I anno e 40 per gli studenti iscritti agli anni successivi al I.. Di seguito è riportato l'elenco degli Atenei aderenti al modulo oggetto del presente rapporto.

I risultati dell'indagine 2021/22 sono presentati confrontando per ciascun item proposto:

- il punteggio ottenuto con riferimento al grado di soddisfazione espresso presso l'Ateneo di Catania (**UNiCT**);
- la media dei punteggi ottenuti all'interno del cluster "mega Atenei" (**Media mega**) e del cluster "grandi Atenei" (**Media grandi**);
- la media complessiva (**Media atenei**) e il punteggio massimo (**Max**) e minimo (**Min**) registrato dell'intera distribuzione (tutti gli Atenei partecipanti a ciascuna indagine, a prescindere dalla dimensione).

É altresì riportato il confronto dei risultati registrati dall'Ateneo di Catania nelle tre ultime edizioni del progetto (GP 2019/20, GP 2020/21 e GP 2021/22), con riferimento alle indagini svolte nei confronti degli studenti (CS studenti iscritti al I anno e CS studenti iscritti agli anni successivi al I).

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.

Sono considerati i risultati rilevati dagli Atenei aderenti al progetto, pari a 40 per l'edizione in corso, variamente impegnati nei diversi moduli, così come riportati nell'elenco seguente.

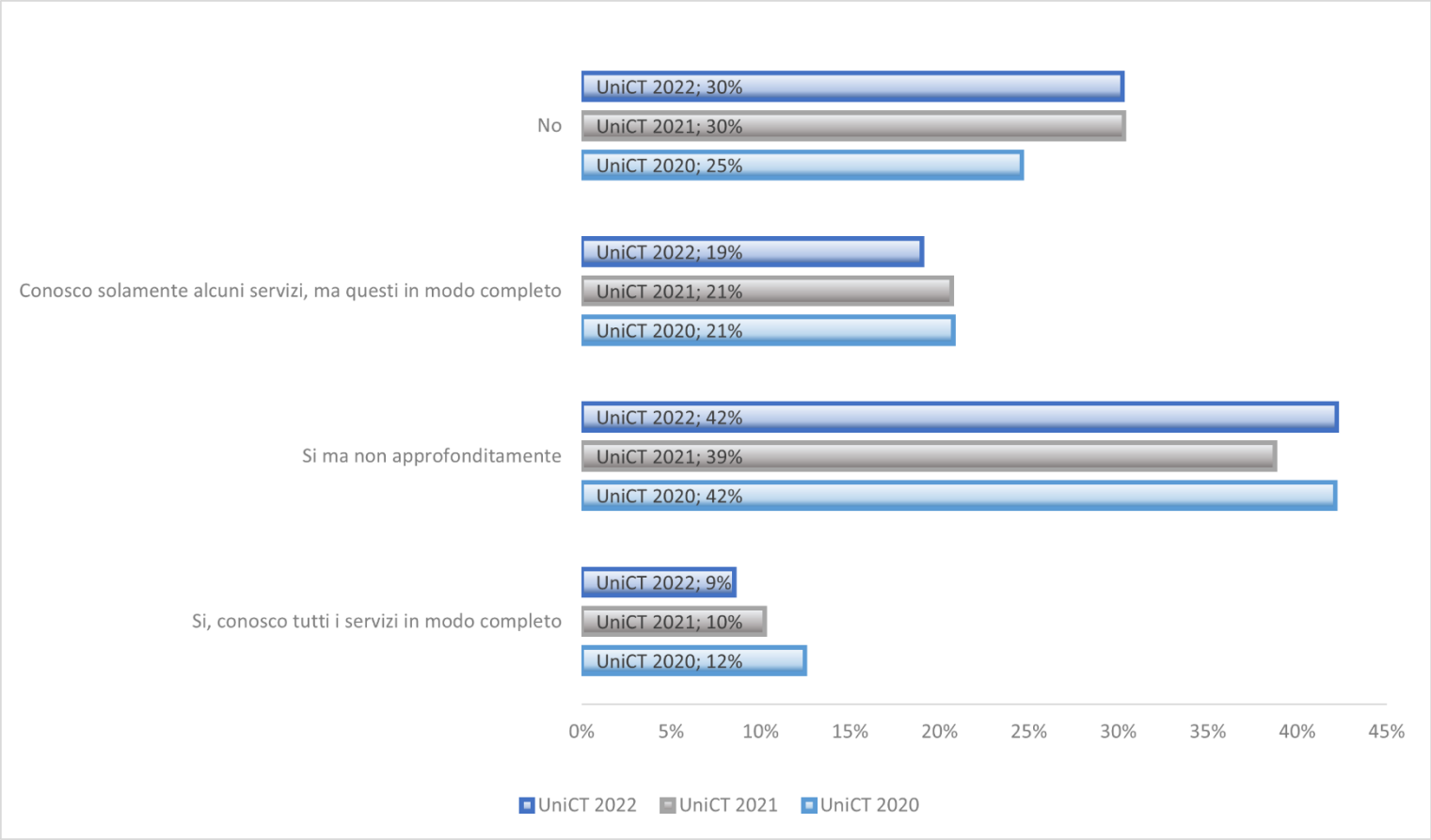
Tasso di risposta

Rilevazione CS Studenti iscritti al I anno	
GP 2021/22	26%
GP 2020/21	26%
GP 2019/20	38%
Rilevazione CS Studenti iscritti agli anni successivi al I anno	
GP 2021/22	16%
GP 2020/21	16%
GP 2019/20	15%

Edizione GP 2021/22 – Atenei aderenti	Efficacia - CS studenti I ANNO	Efficacia - CS studenti ANNI SUCCESSIVI AL I
BERGAMO	✓	✓
BOLOGNA (M)	✓	✓
BRESCIA	✓	✓
CALABRIA	✓	✓
CAMERINO	✓	✓
CASSINO		
CATANIA (M)	✓	✓
CHIETI	✓	✓
FEDERICO II (M)	✓	✓
FERRARA	✓	✓
FIRENZE (M)	✓	✓
INSUBRIA	✓	✓
IUAV	✓	✓
LUM	✓	✓
MACERATA	✓	✓
MESSINA	✓	✓
MILANO BICOCCA	✓	✓
MILANO STATALE (M)	✓	✓
PADOVA (M)	✓	✓
PALERMO (M)	✓	✓
PARMA	✓	✓
PARTHENOPE	✓	✓
PAVIA	✓	✓
PERUGIA STRANIERI	✓	✓
PIEMONTE ORIENTALE	✓	✓
POLIBA	✓	✓
POLIMARCHE	✓	✓
POLIMI (M)		✓
POLITO	✓	✓
SALENTO	✓	✓
SALERNO	✓	✓
SANNIO	✓	✓
SASSARI	✓	✓
SIENA	✓	✓
TORINO (M)	✓	✓
TRENTO	✓	✓
UDINE	✓	✓
UNIMORE	✓	✓
URBINO	✓	✓
VENEZIA	✓	✓
VERONA	✓	✓
TOTALE	**39**	**40**

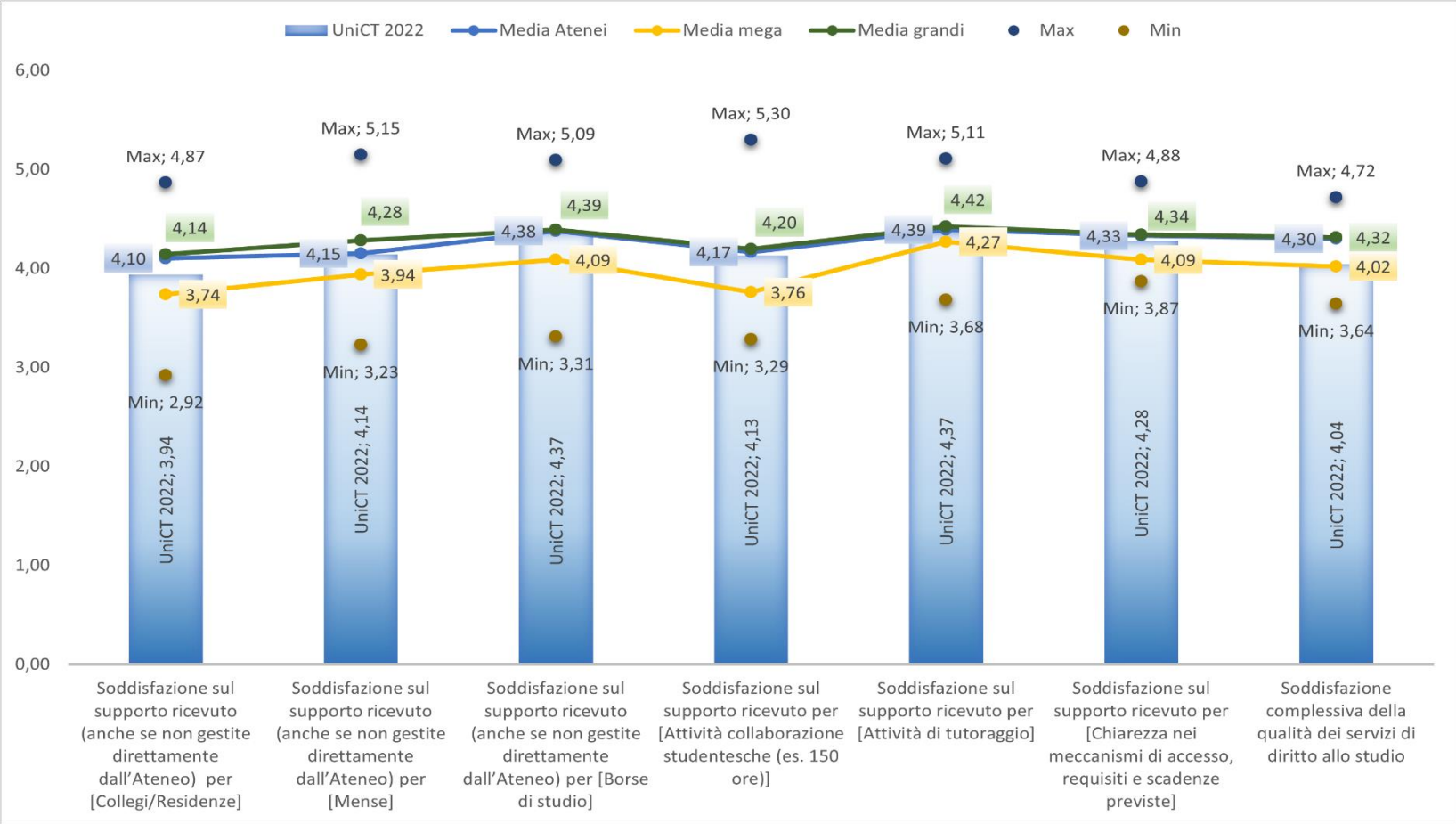
Conoscenza dei servizi di diritto allo studio – UniCT
Confronto edizioni GP 2019/20 – GP 2020/21 e GP 2021/22

Rilevazione CS Studenti iscritti al primo anno



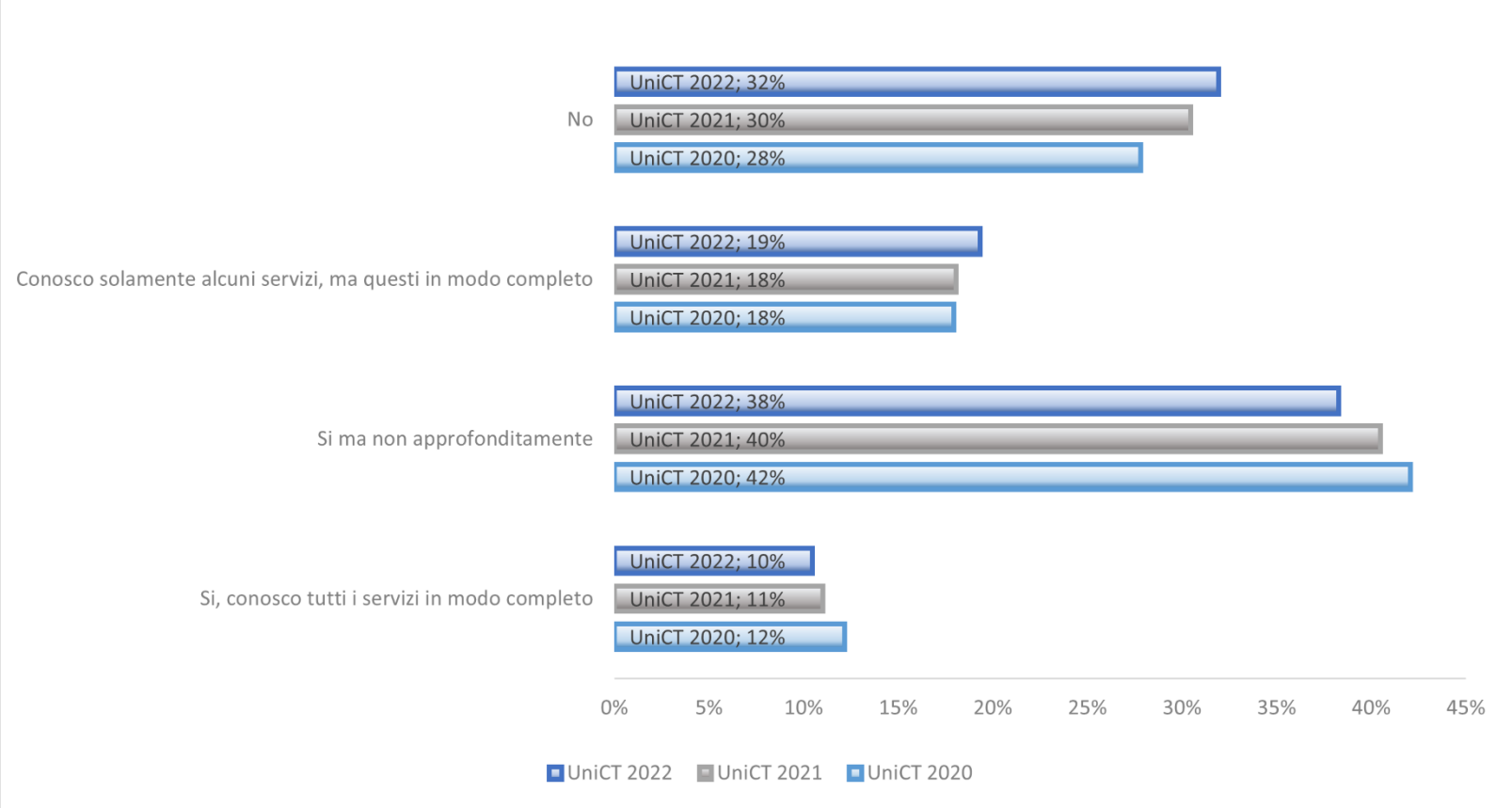
Soddisfazione sui servizi di diritto allo studio
GP 2021/22 – benchmark

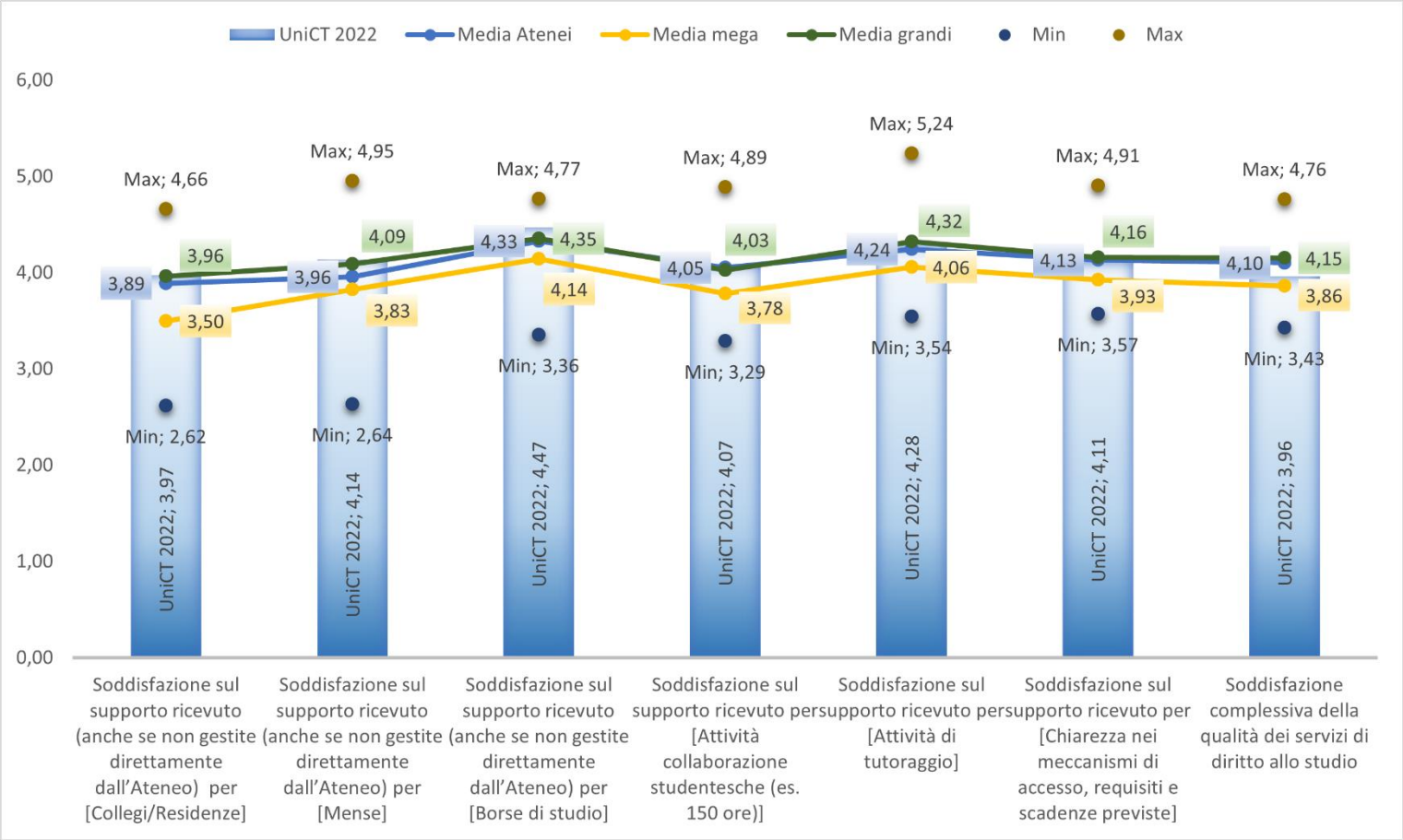
Rilevazione CS Studenti iscritti al primo anno



Conoscenza dei servizi di diritto allo studio – UniCT
Confronto edizioni GP 2019/20 – GP 2020/21 e GP 2021/22

Rilevazione CS Studenti iscritti agli anni successivi al primo



Soddisfazione sui servizi di diritto allo studio
GP 2021/22 – confronto con medie atenei partecipanti al progetto

Rilevazione CS Studenti iscritti agli anni successivi al primo