UNIVERSITÀ degli STUDI di CATANIA

RAPPORTO STATISTICO SUI RISULTATI DELLE INGADINI DI CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO DI INTERNAZIONALIZZAZIONE 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) sul servizio di internazionalizzazione dell'Università degli Studi di Catania, svolta nei confronti degli studenti iscritti agli anni successivi al primo, nell'ambito della partecipazione dell'Ateneo al Progetto "Good practice" edizione 2021/22 (anno di rilevazione 2022).

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.

Tassi di risposta

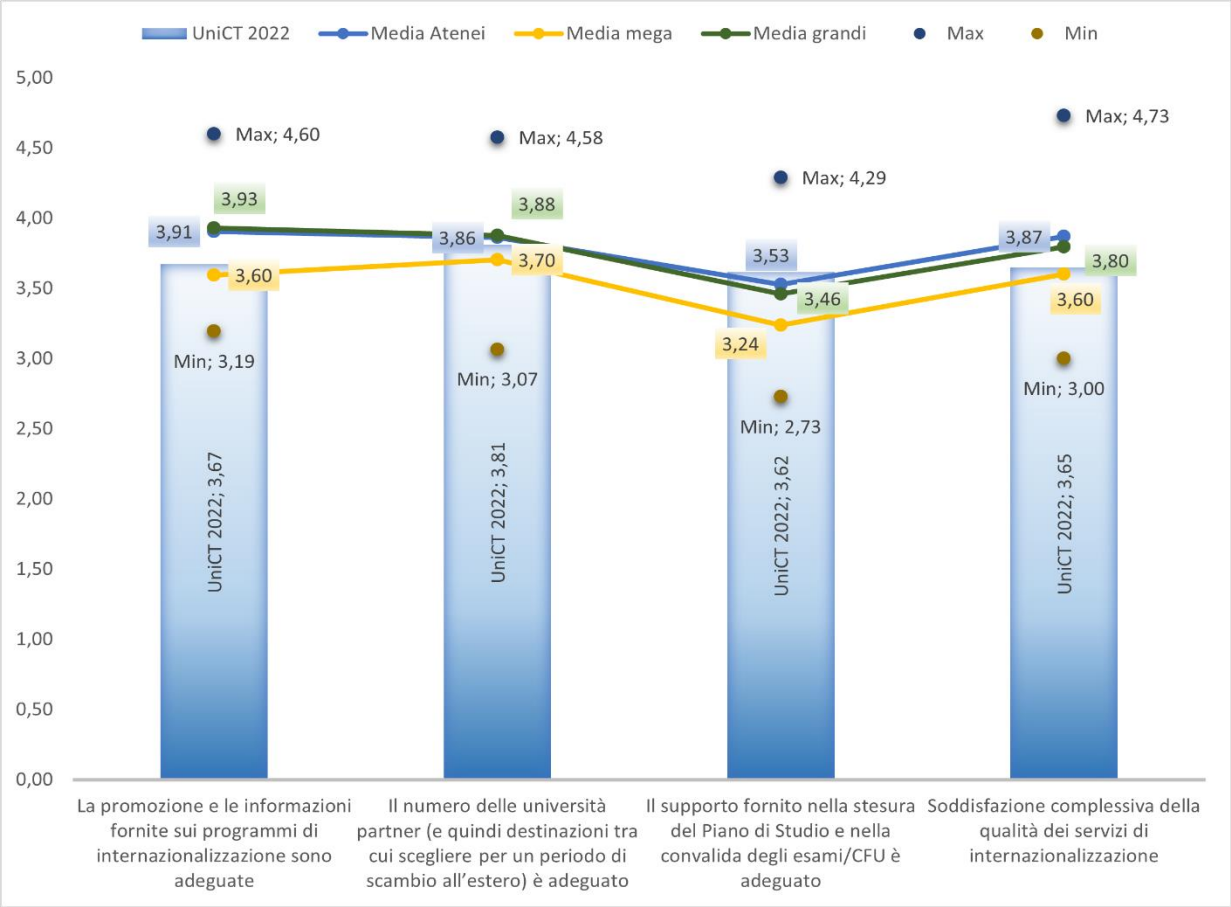
Rilevazione CS Studenti iscritti agli anni successivi al I anno	
GP 2021/22	16%
GP 2020/21	16%
GP 2019/20	15%

Edizione GP 2021/22 – Atenei aderenti	Efficacia - CS studenti 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	**40**

Utilizzo dei servizi di internazionalizzazione – UniCT
Confronto edizioni GP 2019/20 –GP 2020/21 e GP 2021/22

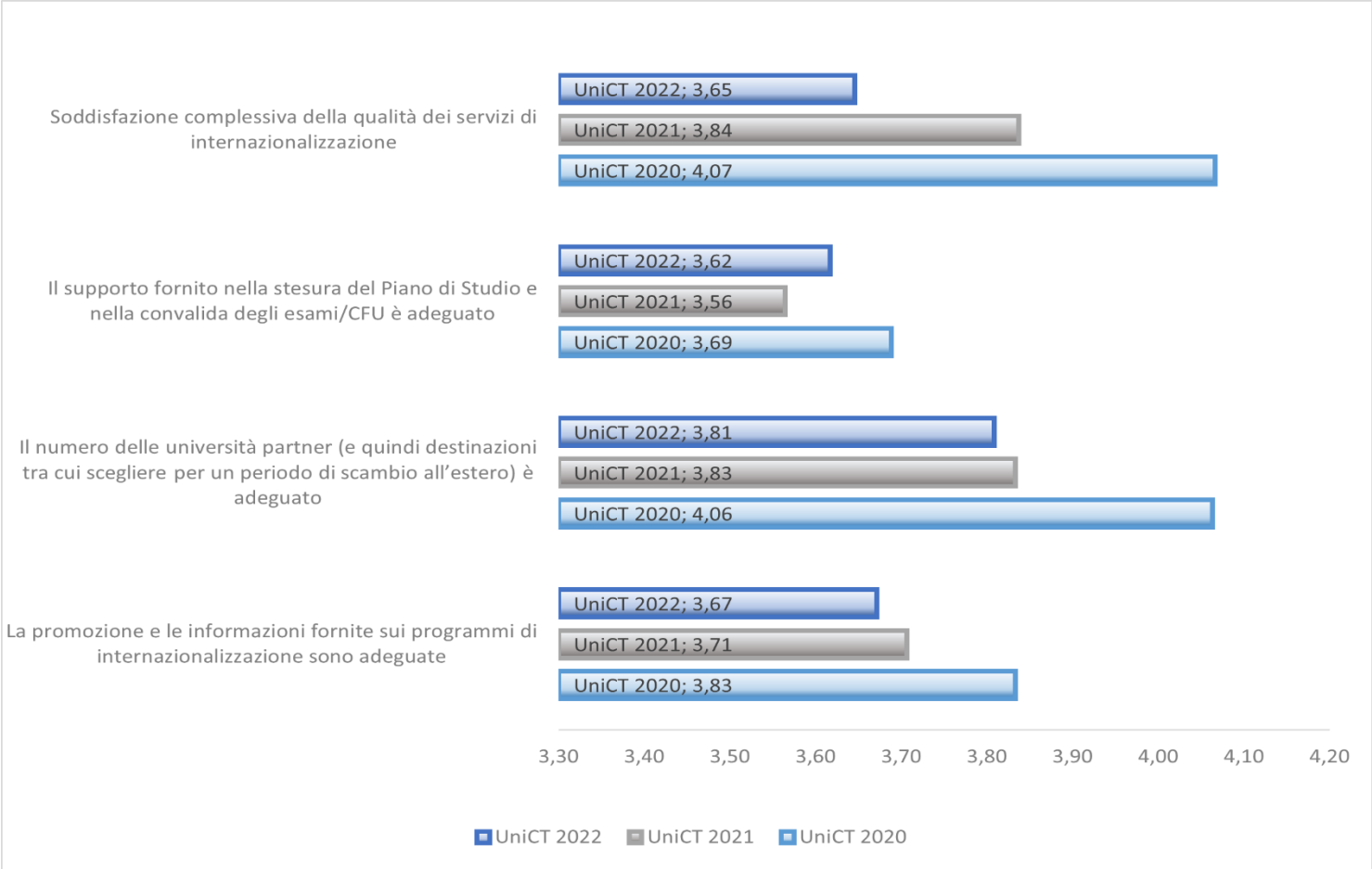
Edizioni GP	Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione (es. Erasmus)?	
	Si	No
UniCT_2022	5%	95%
UniCT_2021	5%	95%
UniCT_2020	6%	94%

Soddisfazione sul servizio di internazionalizzazione
GP 2021/22 – Benchmark



Range risposta 1-6
1: totale disaccordo con l'affermazione o del tutto insoddisfatto della prestazione
6: totale accordo con l'affermazione o pienamente soddisfatto della prestazione.

Soddisfazione sul servizio di internazionalizzazione
Confronto UniCT – edizioni GP 2018/19 - GP 2019/20 e GP 2020/21



Range risposta 1-6
1: totale disaccordo con l'affermazione o del tutto insoddisfatto della prestazione
6: totale accordo con l'affermazione o pienamente soddisfatto della prestazione.