UNIVERSITÀ degli STUDI di CATANIA

RISULTATI DELLE INGADINI DI CUSTOMER SATISFACTION

SUI SERVIZI DI BIBLIOTECA EROGATI

DALL'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

U.O. Programmazione strategica, performance e valutazione – AM e SU

Dicembre 2022

Il rapporto presenta i risultati dell'indagine di efficacia percepita (Customer satisfaction) sui servizi di biblioteca erogati dall'Ateneo, rivolta agli studenti iscritti al primo anno e agli studenti iscritti agli anni successivi al primo dell'Università degli Studi di Catania, nell'ambito della partecipazione al Progetto "Good practice" - edizione 2021/22 (anno di rilevazione 2022), condotto dal MIP-Politecnico di Milano.

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

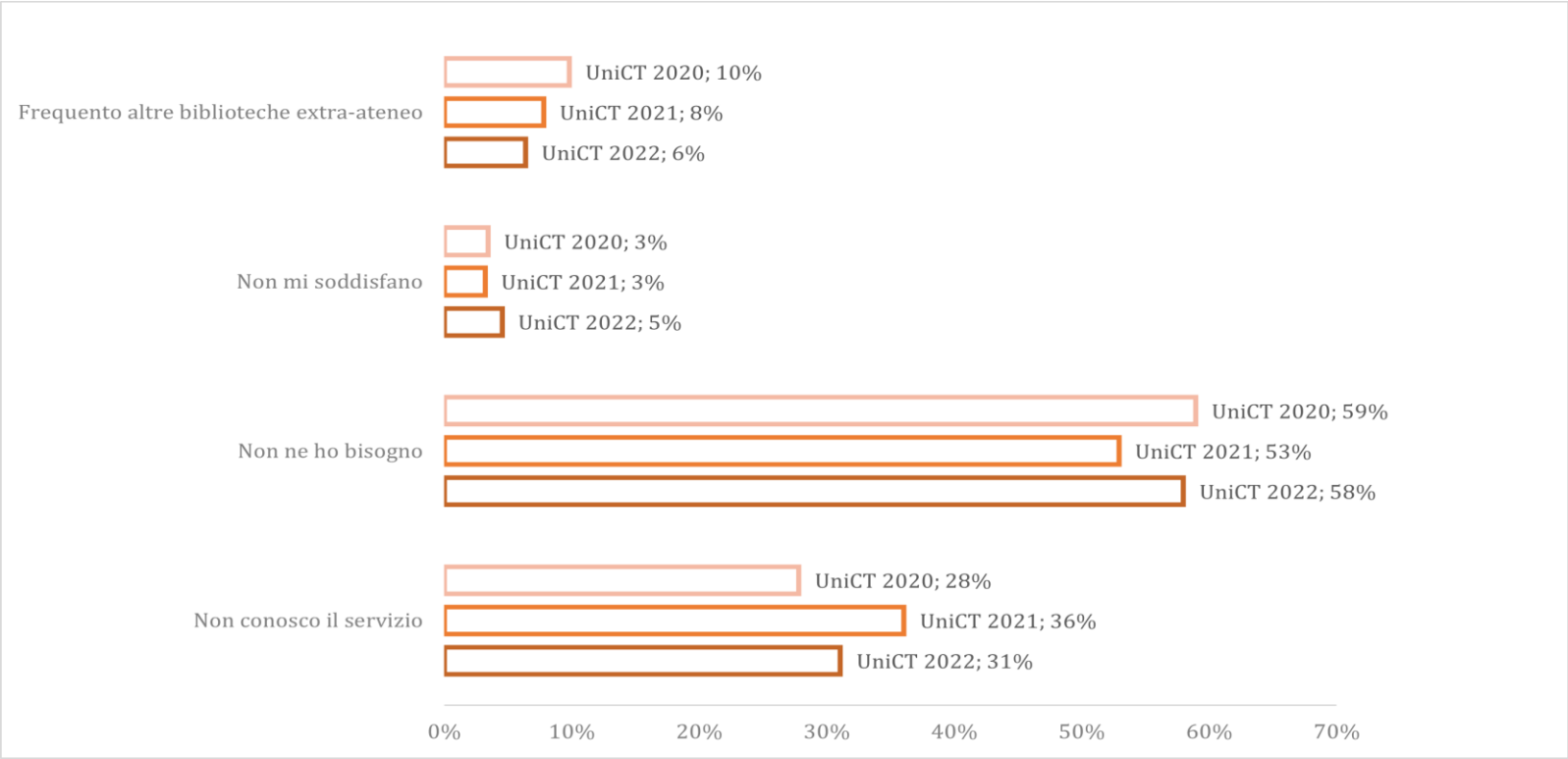
Rilevazione CS Studenti iscritti al I anno	
GP 2021/22	26%
GP 2020/21	26%
GP 2019/20	38%

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**

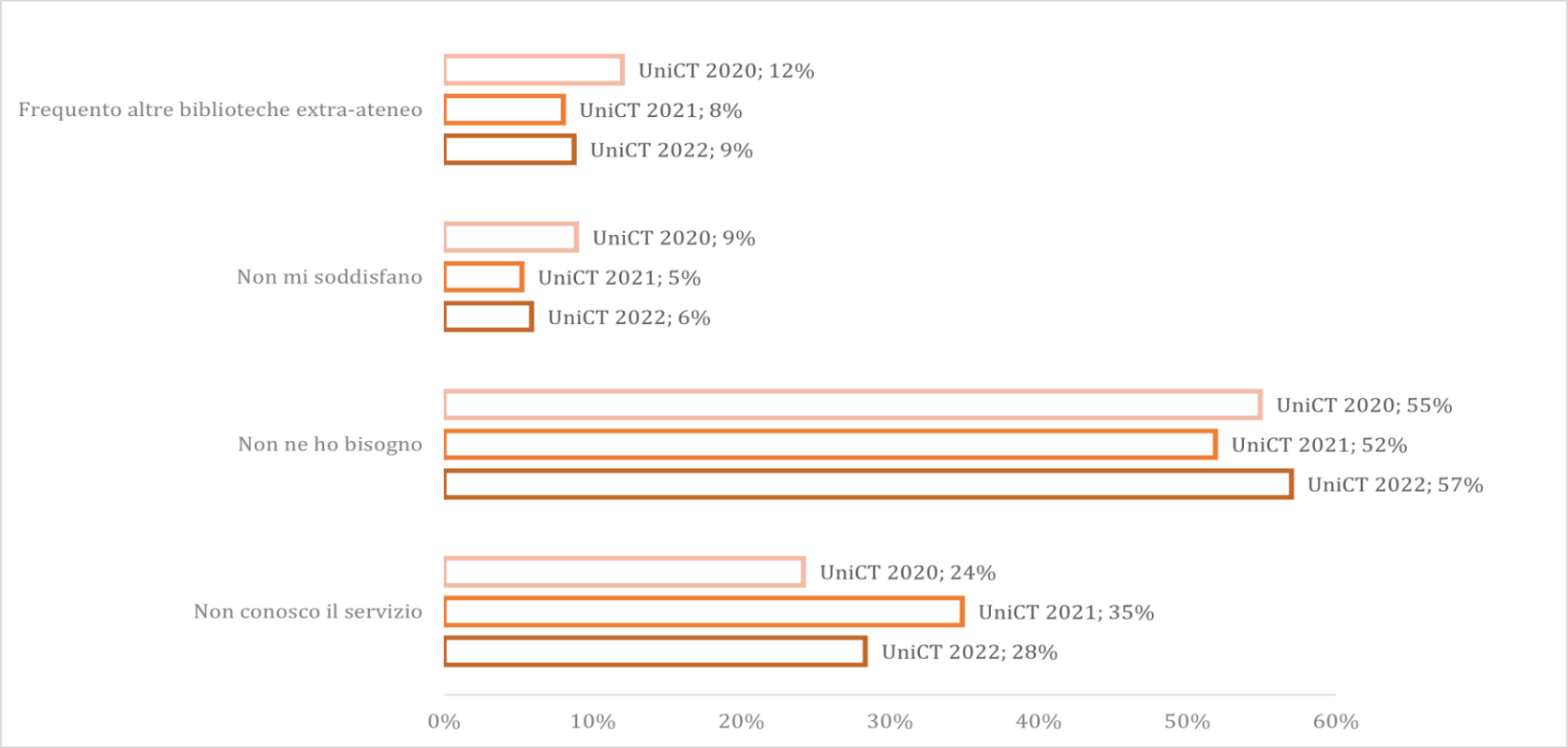
Ragioni del mancato utilizzo dei servizi di biblioteca in presenza per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente
Confronto UniCT edizioni GP 2019/20 – GP 2020/21 e GP 2021/22

% studenti del I anno che hanno risposto di non aver utilizzato i servizi bibliotecari (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente	
GP 2021/2022	88%
GP 2020/2021	91%
GP 2019/2020	82%

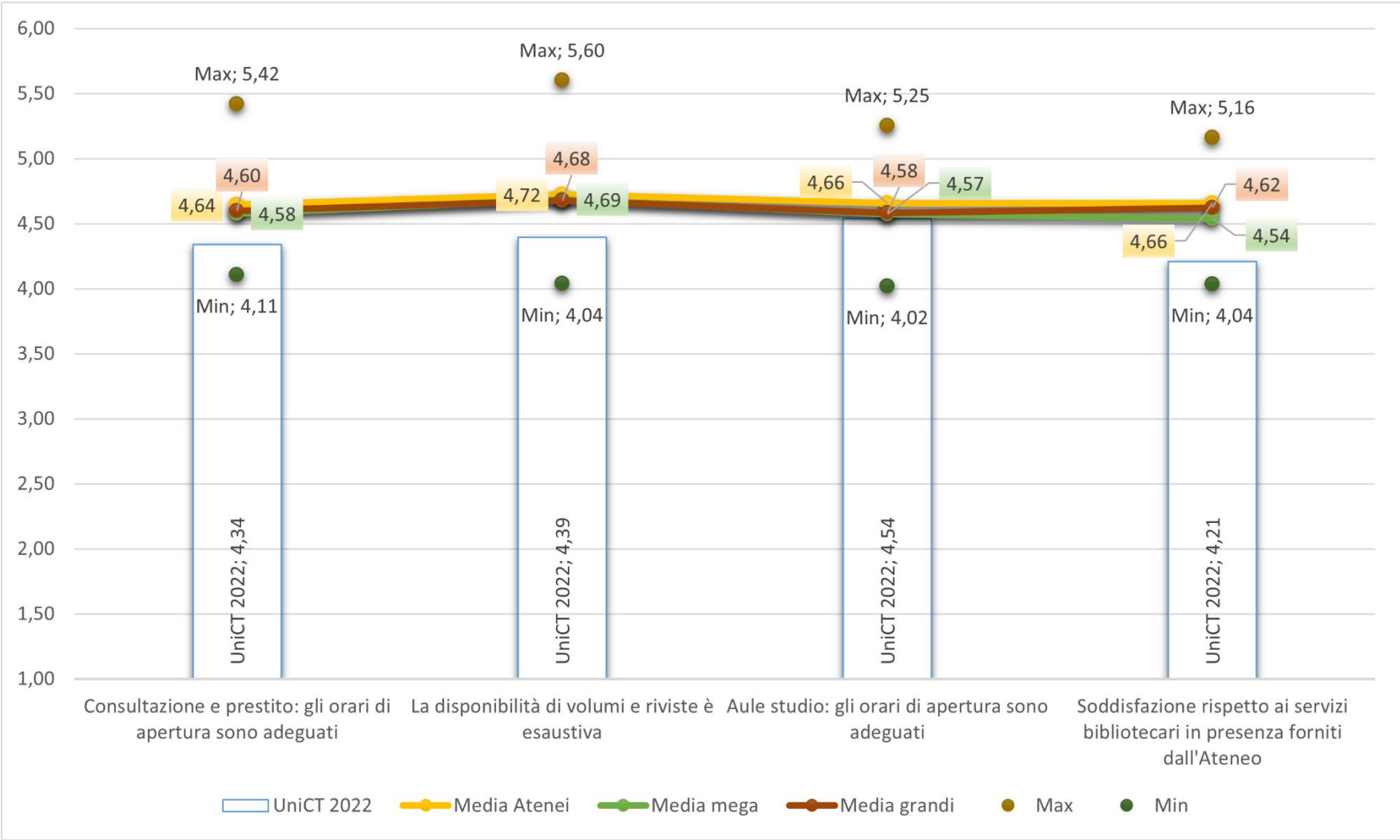


Ragioni del mancato utilizzo dei servizi di biblioteca in presenza come aule studio, nell'anno accademico corrente
Confronto risultati UniCT edizioni GP 2018/19 – GP 2019/20 e GP 2020/21

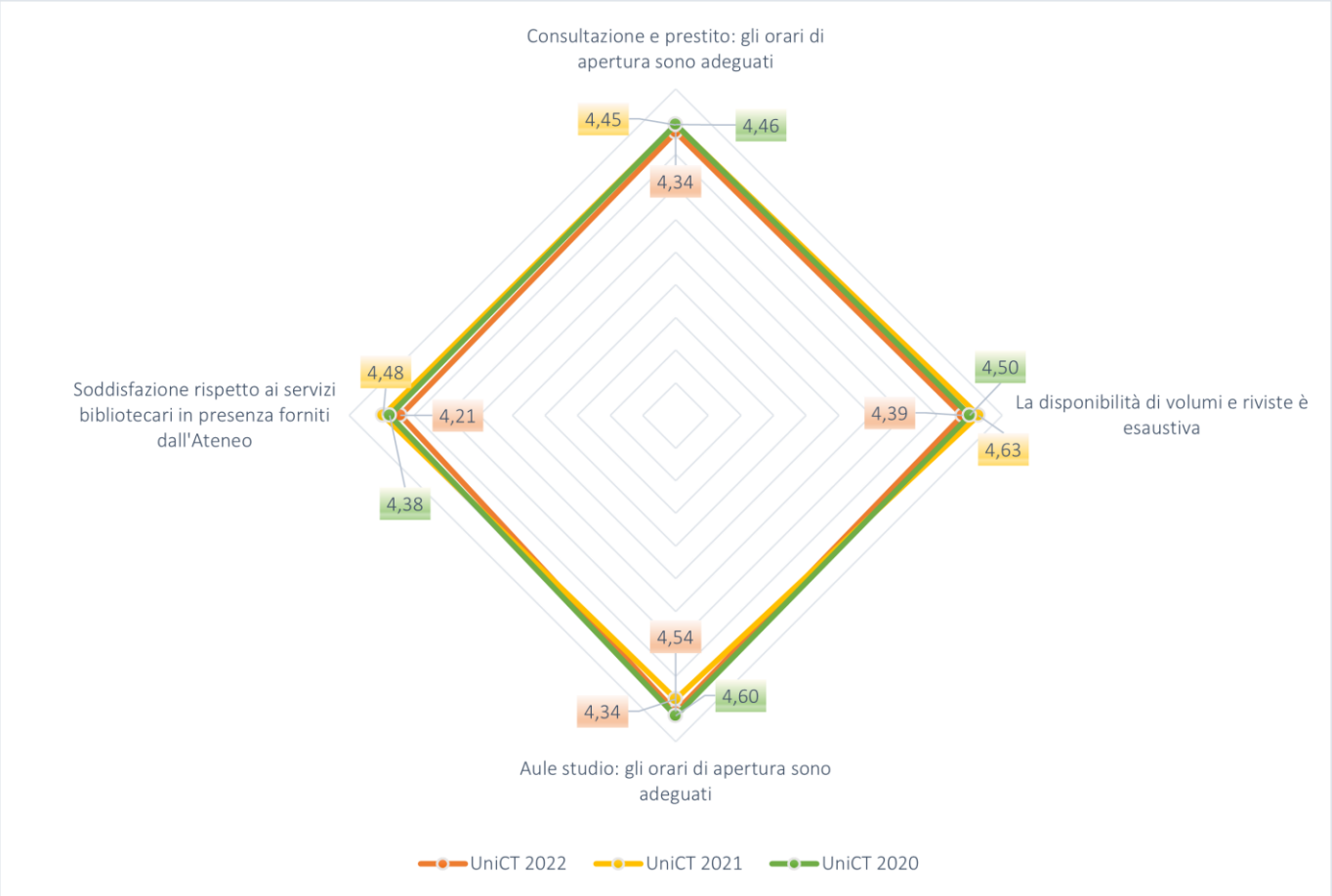
% studenti del I anno che hanno risposto di non aver utilizzato i servizi bibliotecari (in presenza) come aule studio nell'anno accademico corrente	
GP 2020/2021	58%
GP 2019/2020	87%
GP 2018/2019	47%



Livello di soddisfazione espresso sui servizi di biblioteca in presenza – GP 2021/22
Benchmark

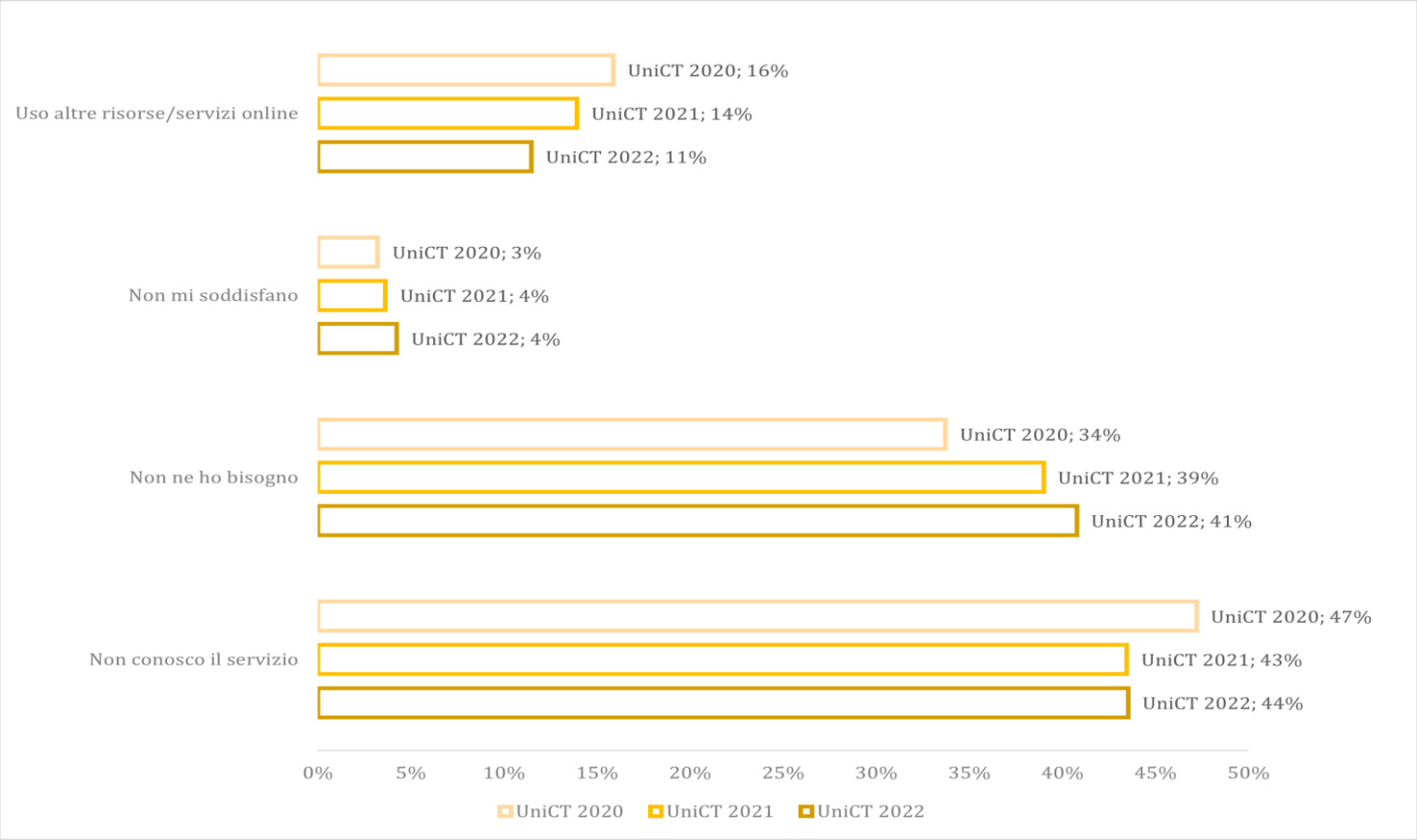


Livello di soddisfazione espresso sui servizi di biblioteca in presenza– Confronto risultati UniCT edizioni GP 2019/20 – GP 2020/21 e GP 2021/22

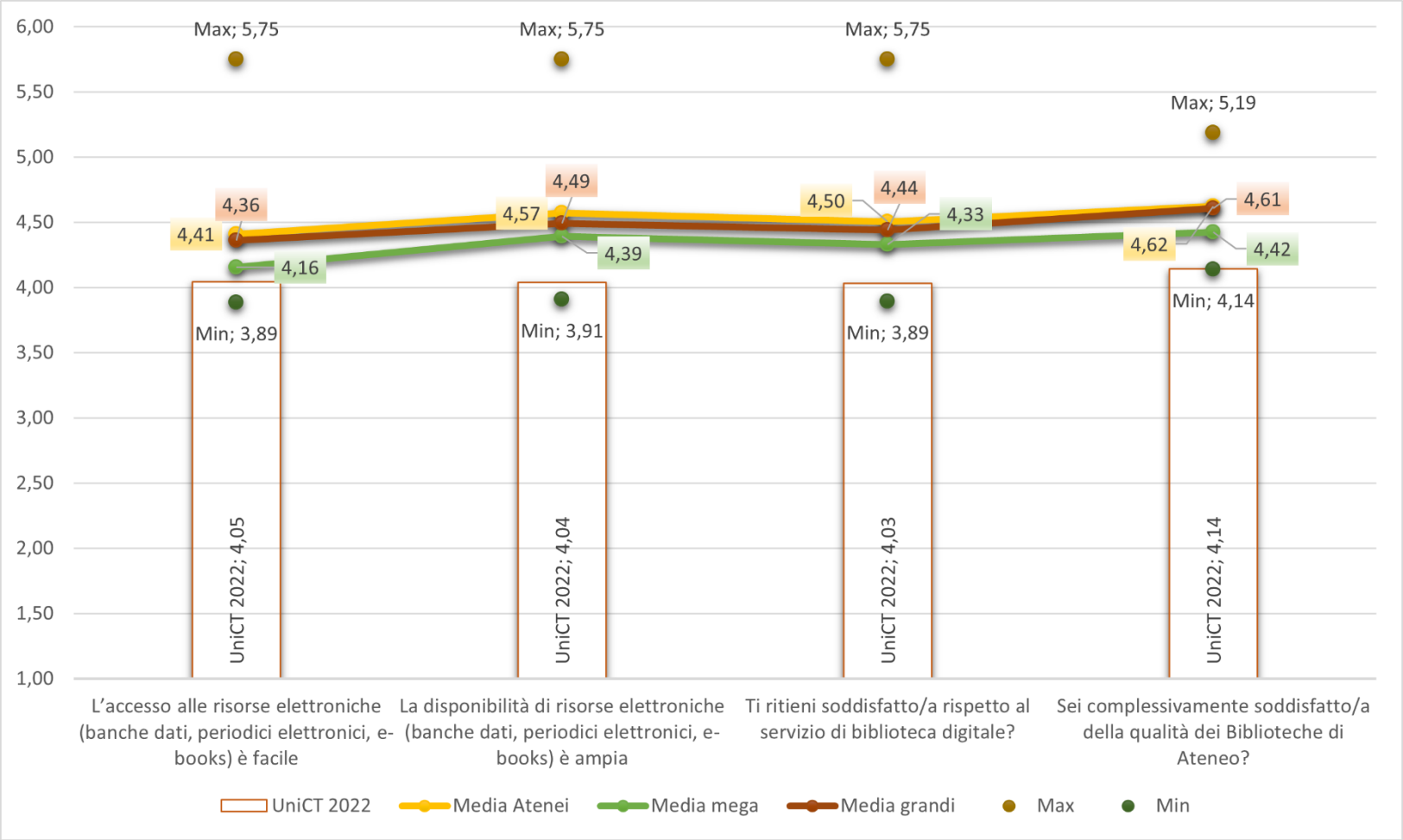


Ragioni del mancato utilizzo dei servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books), nell'anno accademico corrente
Confronto UniCT edizioni GP 2019/20 – GP 2020/21 e GP 2021/22

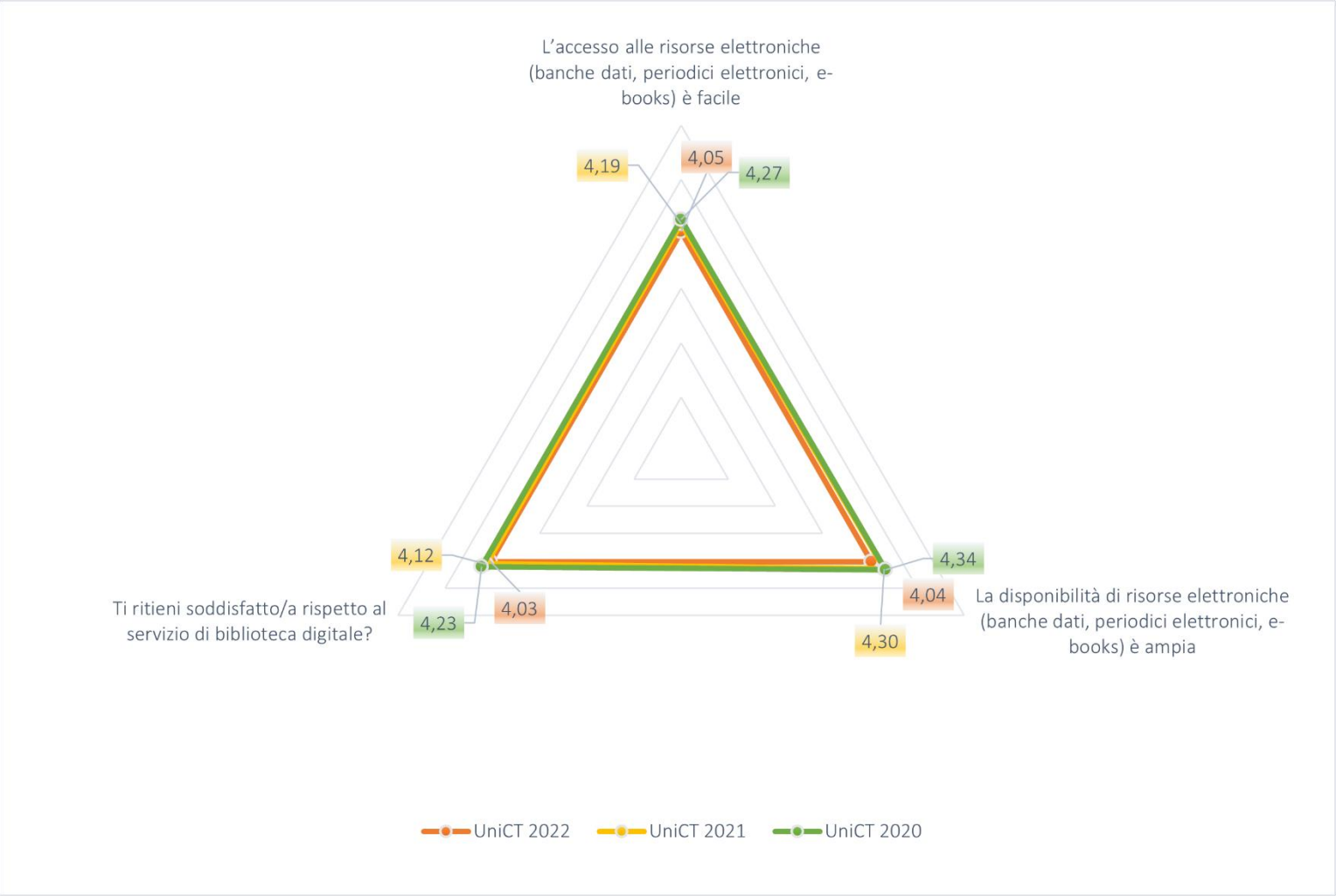
% studenti del I anno che hanno risposto di non aver utilizzato i servizi di biblioteca digitale nell'anno accademico corrente	
GP 2021/2022	87%
GP 2020/2021	84%
GP 2019/2020	85%



Livello di soddisfazione espresso sui servizi di biblioteca digitali– GP 2021/22 Benchmark

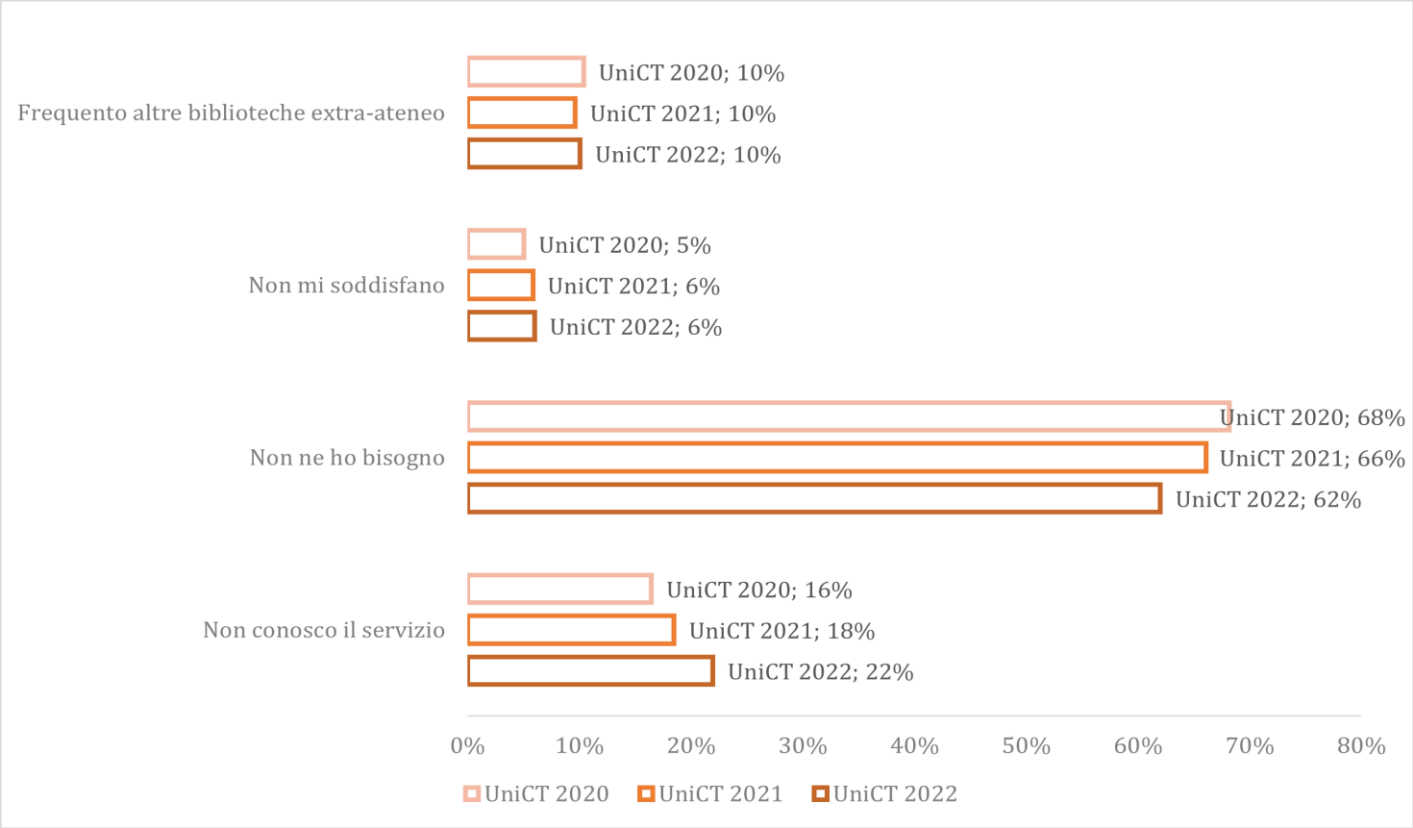


Livello di soddisfazione espresso sui servizi di biblioteca digitali– Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2019/20 – GP 2020/21 e GP 2021/22



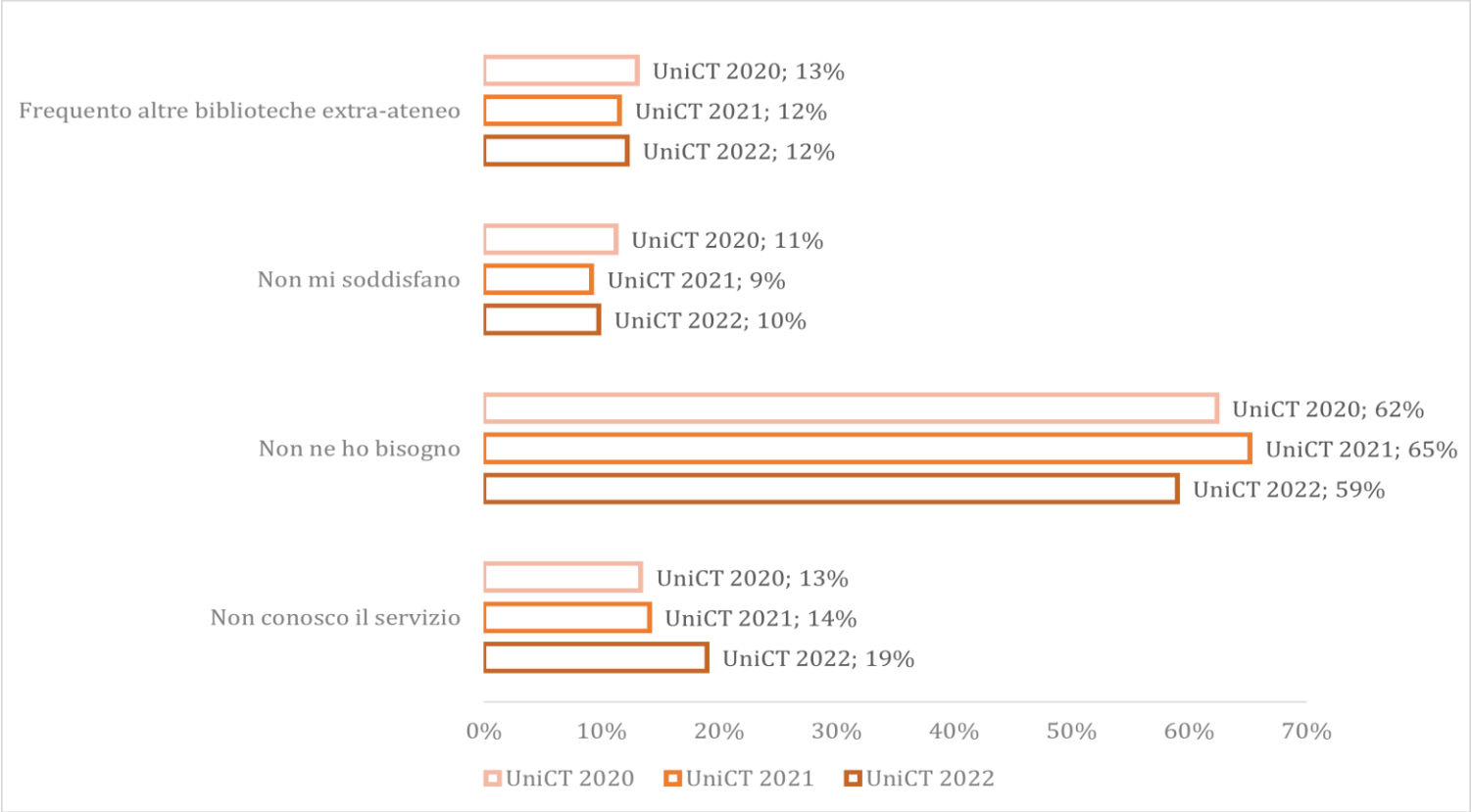
Ragioni del mancato utilizzo dei servizi di biblioteca in presenza per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente
Confronto risultati UniCT edizioni GP 2019/20 – GP 2020/21 e GP 2021/22

% studenti iscritti agli anni successivi al I che hanno risposto di non aver utilizzato i servizi bibliotecari (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente	
GP 2021/2022	85%
GP 2020/2021	86%
GP 2019/2020	74%

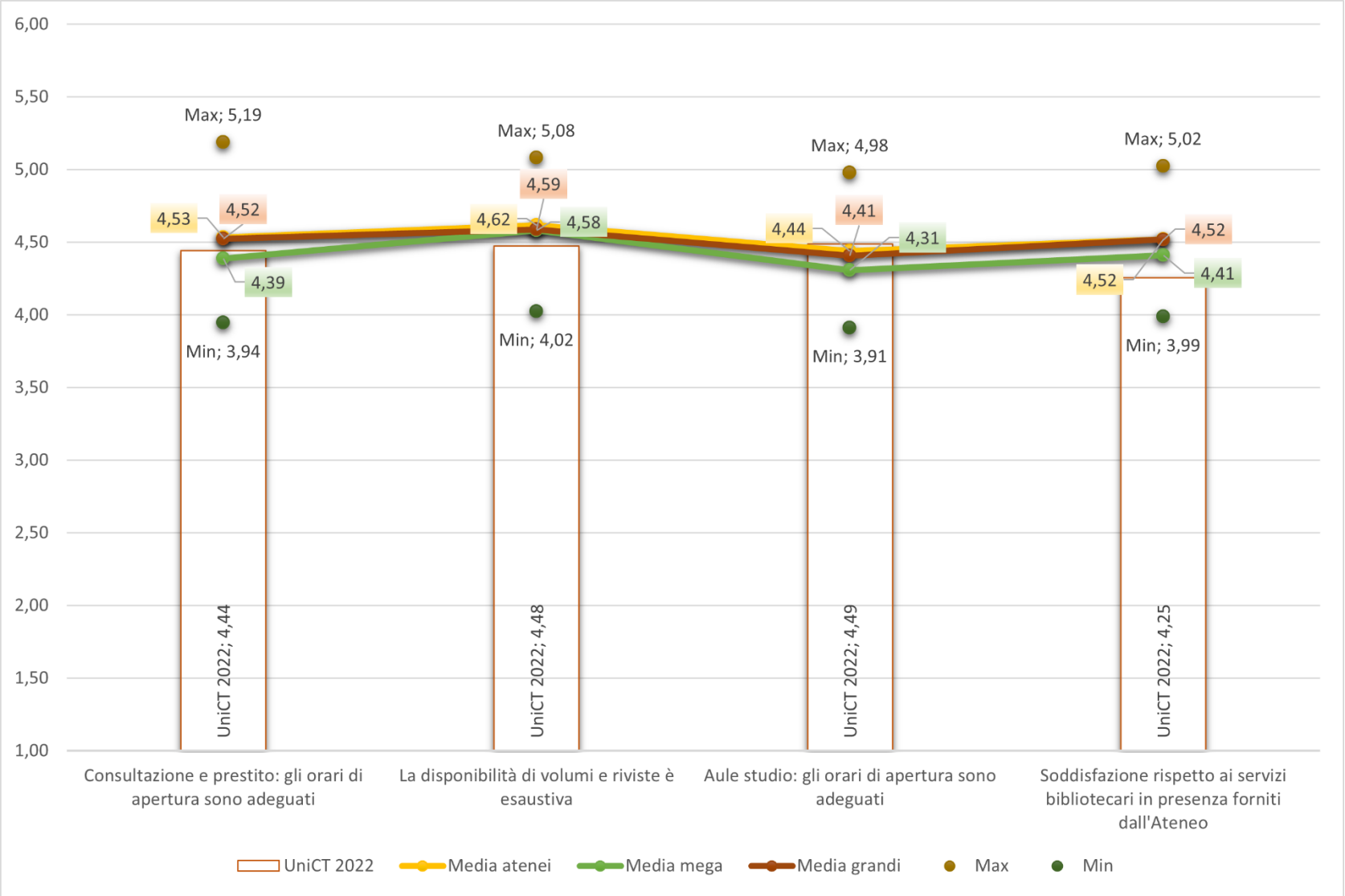


Ragioni del mancato utilizzo dei servizi di biblioteca in presenza come aule studio, nell'anno accademico corrente
Confronto risultati UniCT edizioni GP 2018/19 – GP 2019/20 e GP 2020/21

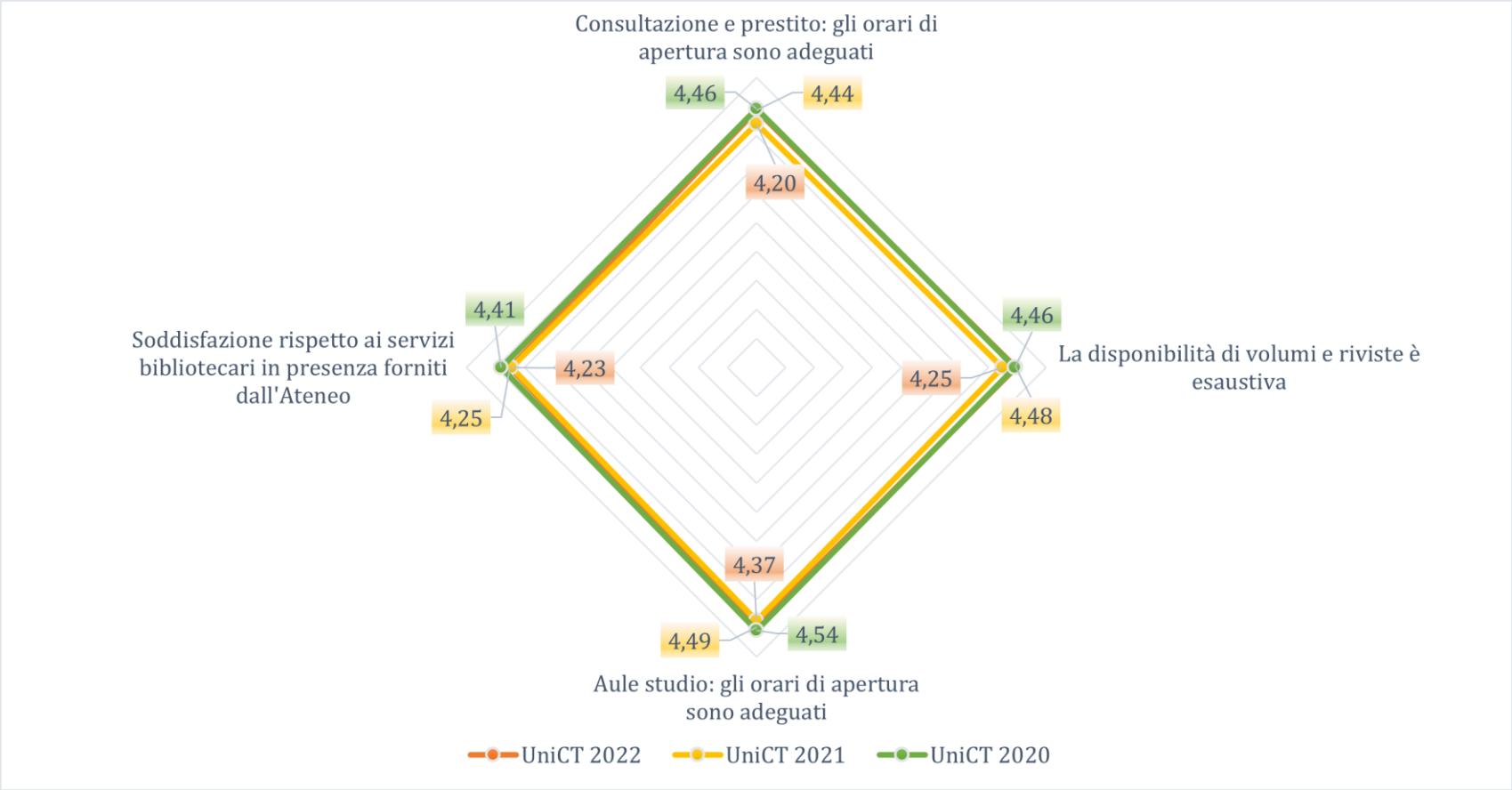
% studenti iscritti agli anni successivi al I che hanno risposto di non aver utilizzato i servizi bibliotecari (in presenza) **come aule studio** nell'anno accademico corrente	
GP 2021/2022	65%
GP 2020/2021	83%
GP 2019/2020	51%



Livello di soddisfazione espresso sui servizi di biblioteca in presenza– GP 2021/22 - Benchmark

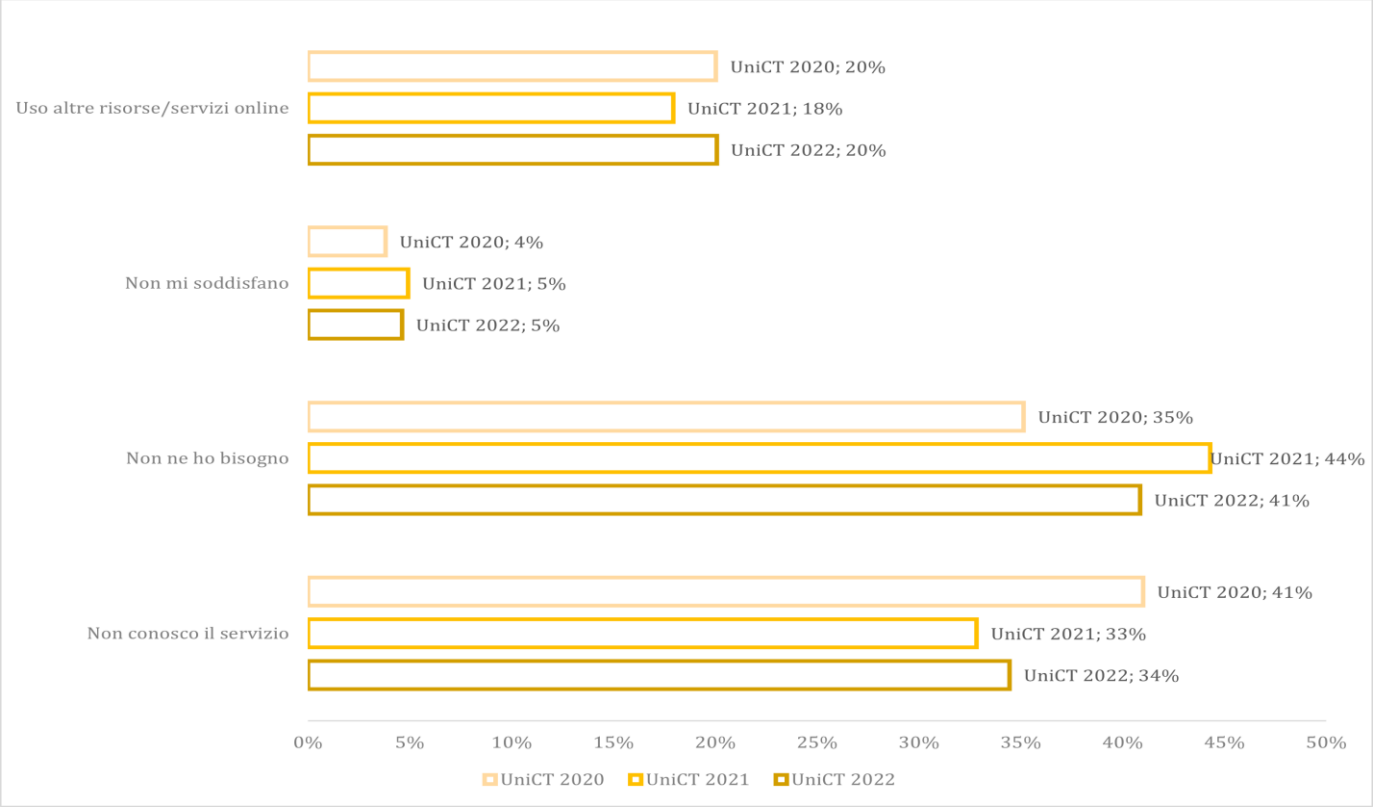


Livello di soddisfazione espresso sui servizi di biblioteca in presenza– Confronto risultati UniCT edizioni GP 2019/20 – GP 2020/21 e GP 2021/22

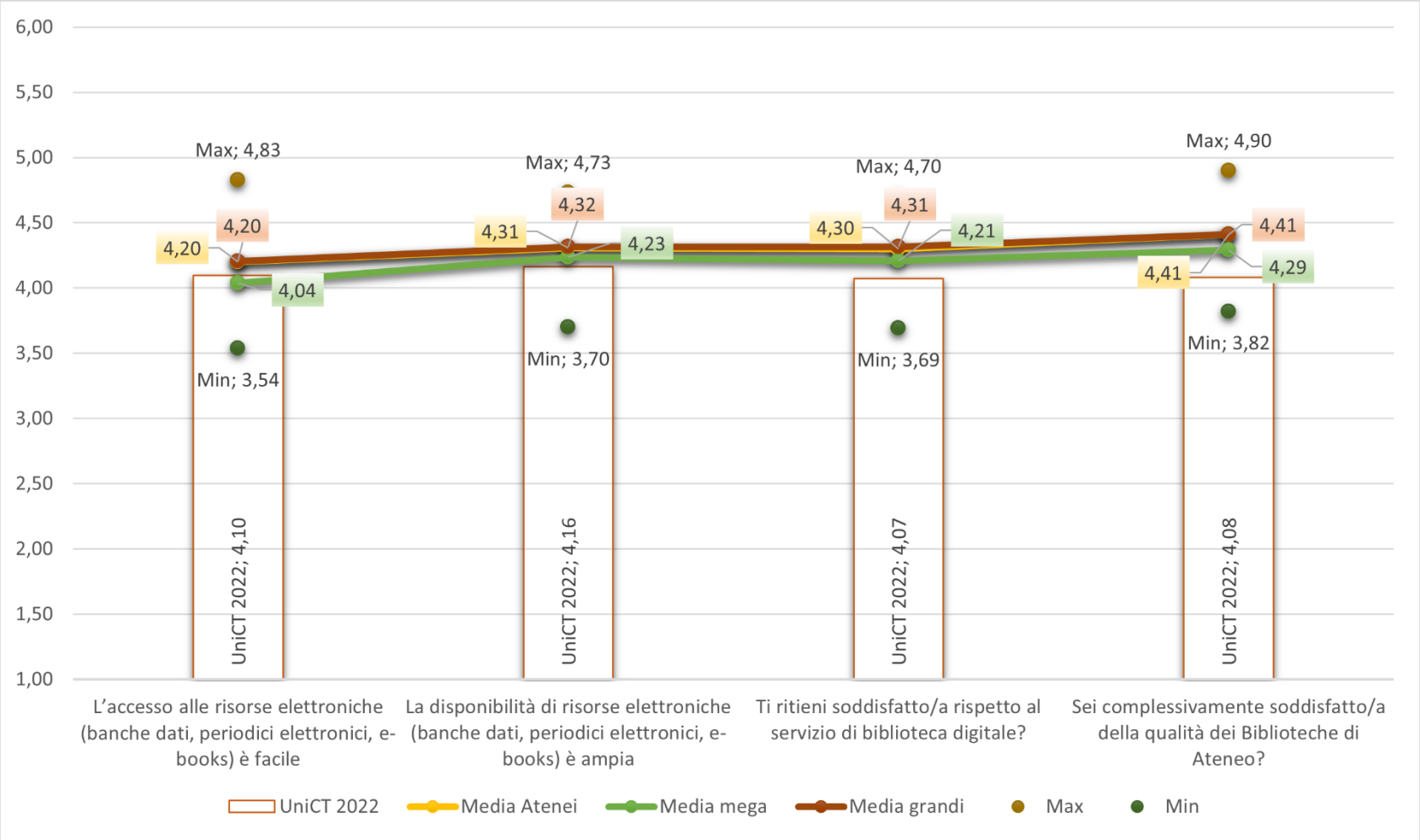
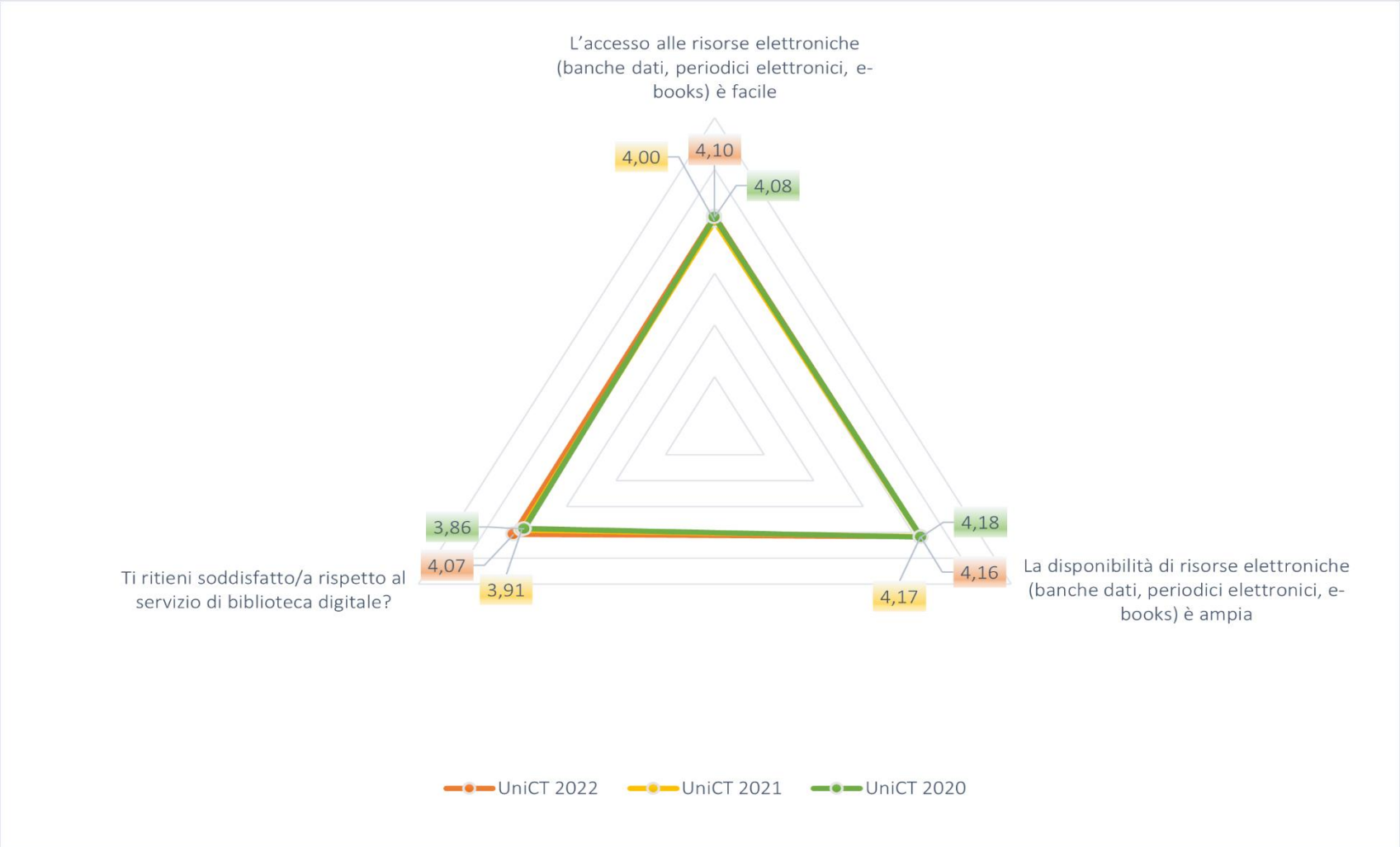


Ragioni del mancato utilizzo dei servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books), nell'anno accademico corrente
Confronto risultati UniCT edizioni GP 2019/20 – GP 2020/21 e GP 2021/22

% studenti iscritti agli anni successivi al I che hanno risposto di non aver utilizzato i servizi di biblioteca digitale nell'anno accademico corrente	
GP 2021/22	84%
GP 2020/2021	84%
GP 2019/2020	85%



Livello di soddisfazione espresso sui servizi di biblioteca digitale– GP 2021/22 confronto benchmark media atenei



Livello di soddisfazione espresso sui servizi di biblioteca digitale– Confronto risultati UniCT edizioni GP 2019/20 – GP 2020/21 e GP 2021/22