UNIVERSITÀ degli STUDI di CATANIA

RISULTATI DELLE INGADINI DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI IN RETE E ON LINE 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

UO programmazione strategica, performance e valutazione – AM e SU

Dicembre 2022

Il rapporto presenta i risultati dell'indagine di efficacia percepita (Customer satisfaction) sui servizi in rete e on line erogati dall'Ateneo, rivolta agli utenti interni ed esterni dell'Università degli Studi di Catania, nell'ambito della partecipazione al Progetto "Good practice" - edizione 2020/21, 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 dei docenti, assegnisti e dottorandi (CS DDA), del personale tecnico amministrativo (CS PTA) e 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 complessivamente a 40 per l'edizione in corso, variamente impegnati nei diversi moduli, così come riportati nell'elenco seguente.

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**

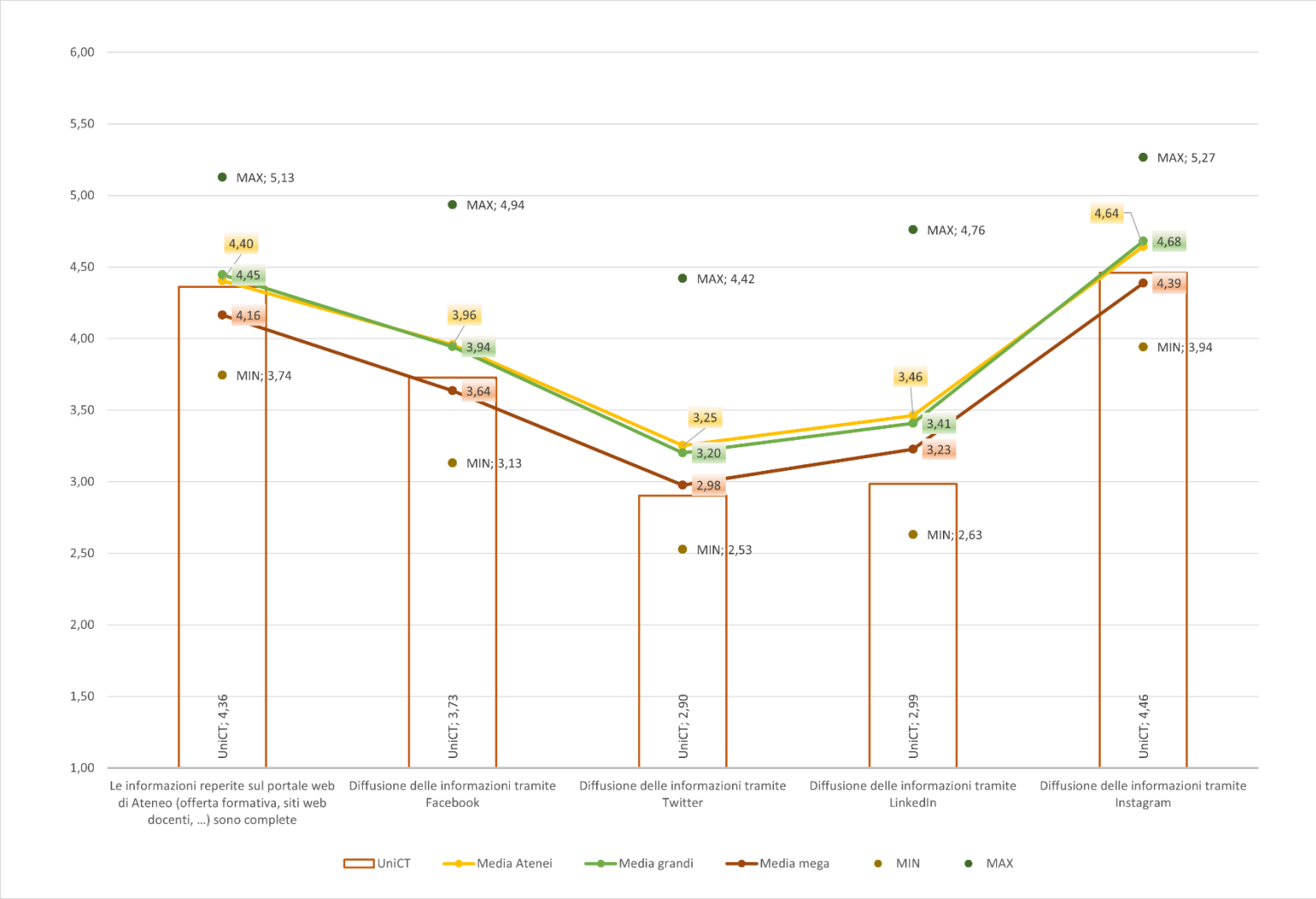
(M): mega Ateneo

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

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

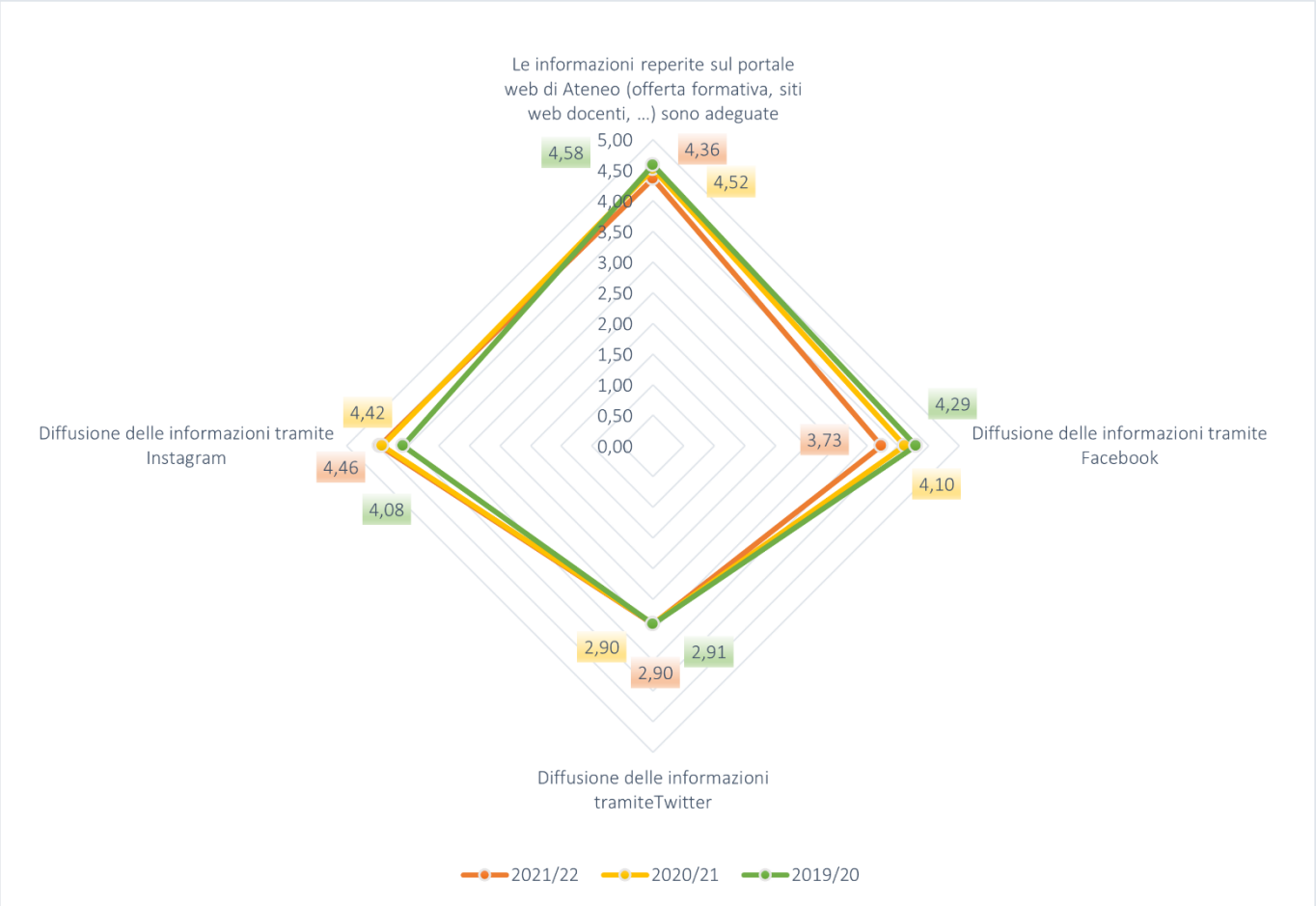
Rilevazione CS Studenti iscritti agli anni successivi al I anno	
GP 2021/22	16%
GP 2020/21	16%
GP 2019/20	15%

Livello di soddisfazione relativo alla diffusione delle informazioni sul portale e tramite le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network GP 2021/22 benchmark



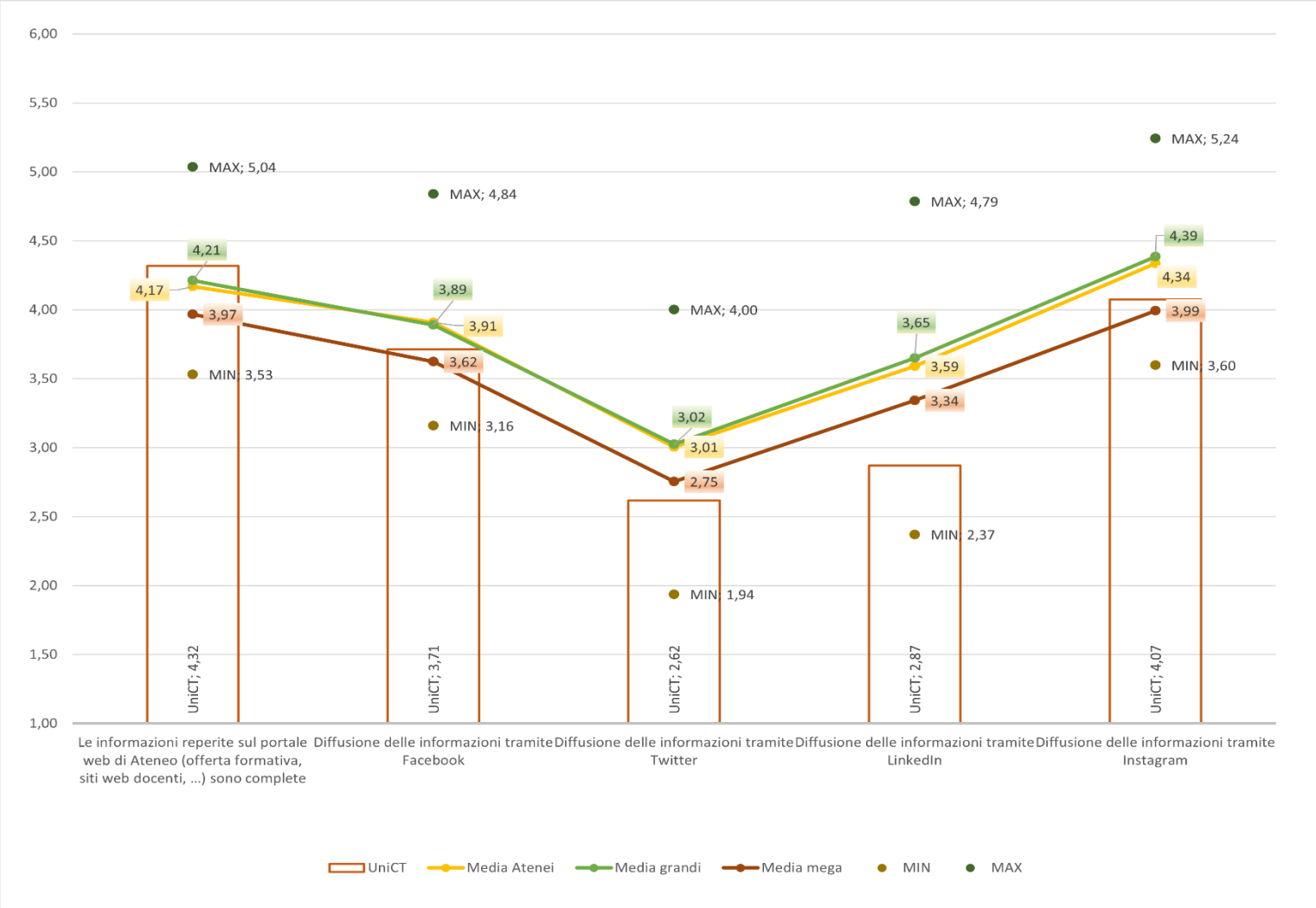
Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo alla diffusione delle informazioni sul portale e tramite le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network
Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2019/20, 2020/21 e 2021/22



Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo alla diffusione delle informazioni sul portale e tramite le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network GP 2021/22 benchmark



Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

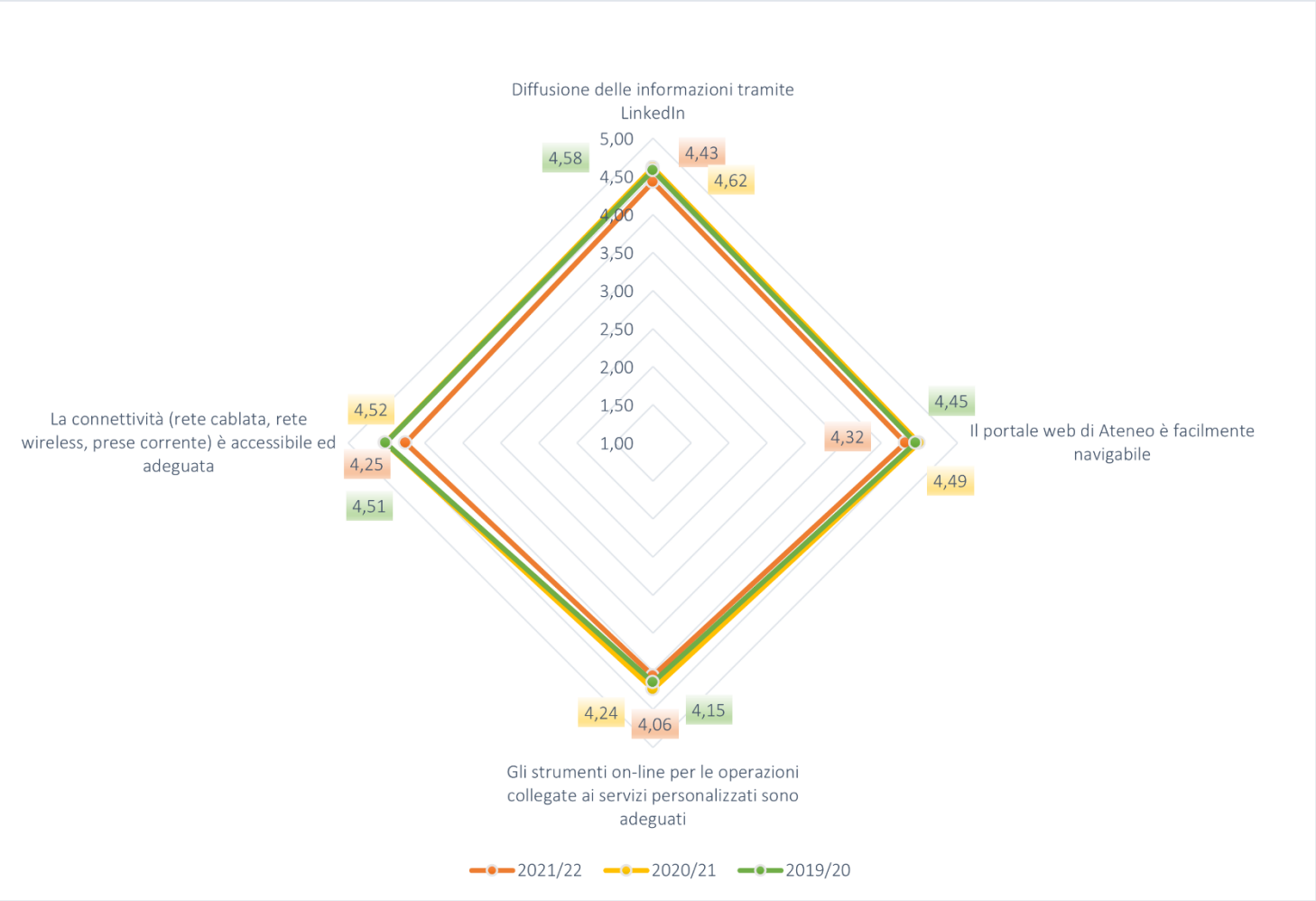
Livello di soddisfazione relativo alla diffusione delle informazioni sul portale e tramite le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network
Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2019/20, 2020/21 e 2021/22

Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione espresso sui sistemi informativi– GP 2021/22 benchmark

Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

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

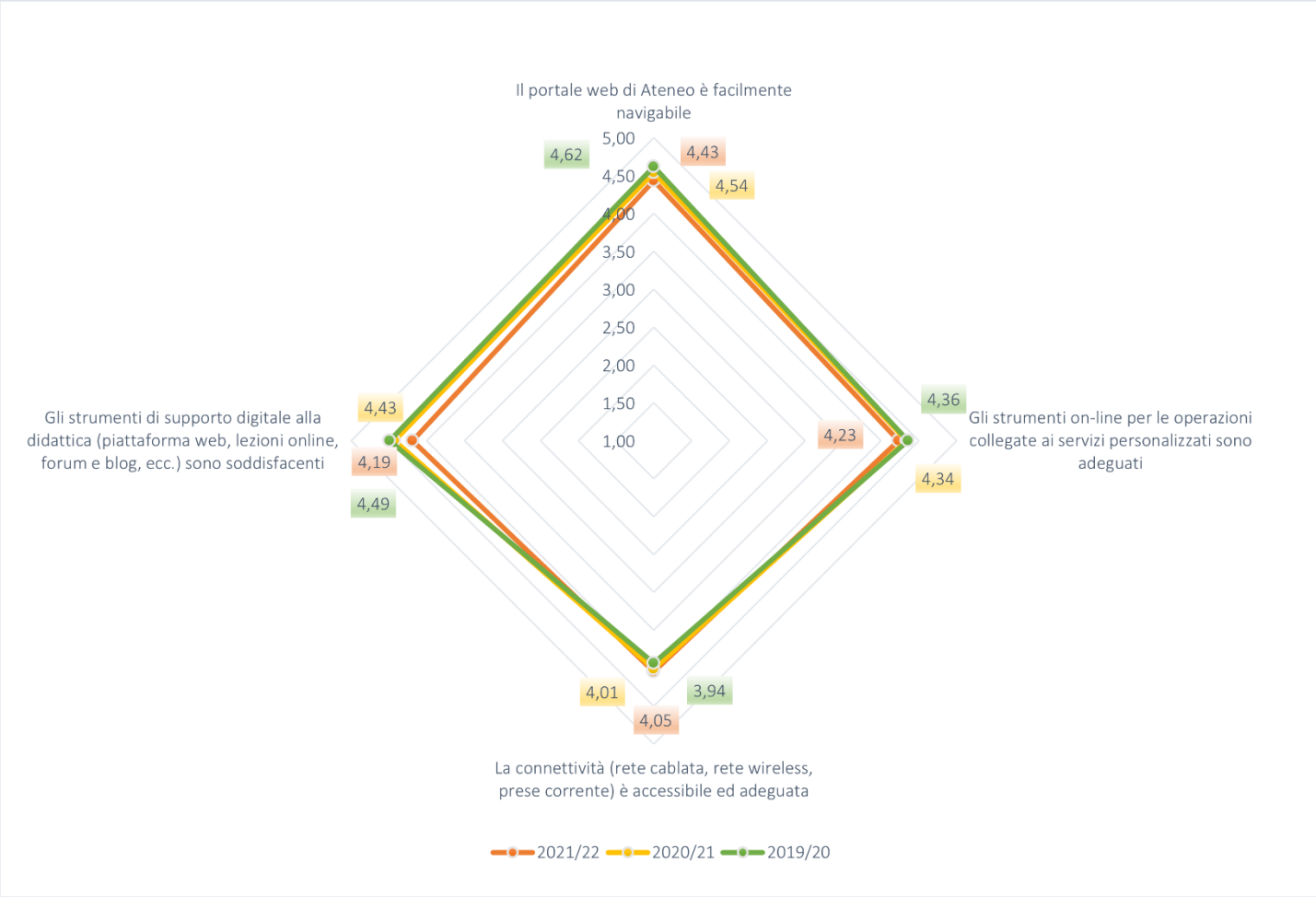


Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione espresso sui sistemi informativi– GP 2021/22 benchmark

Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

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

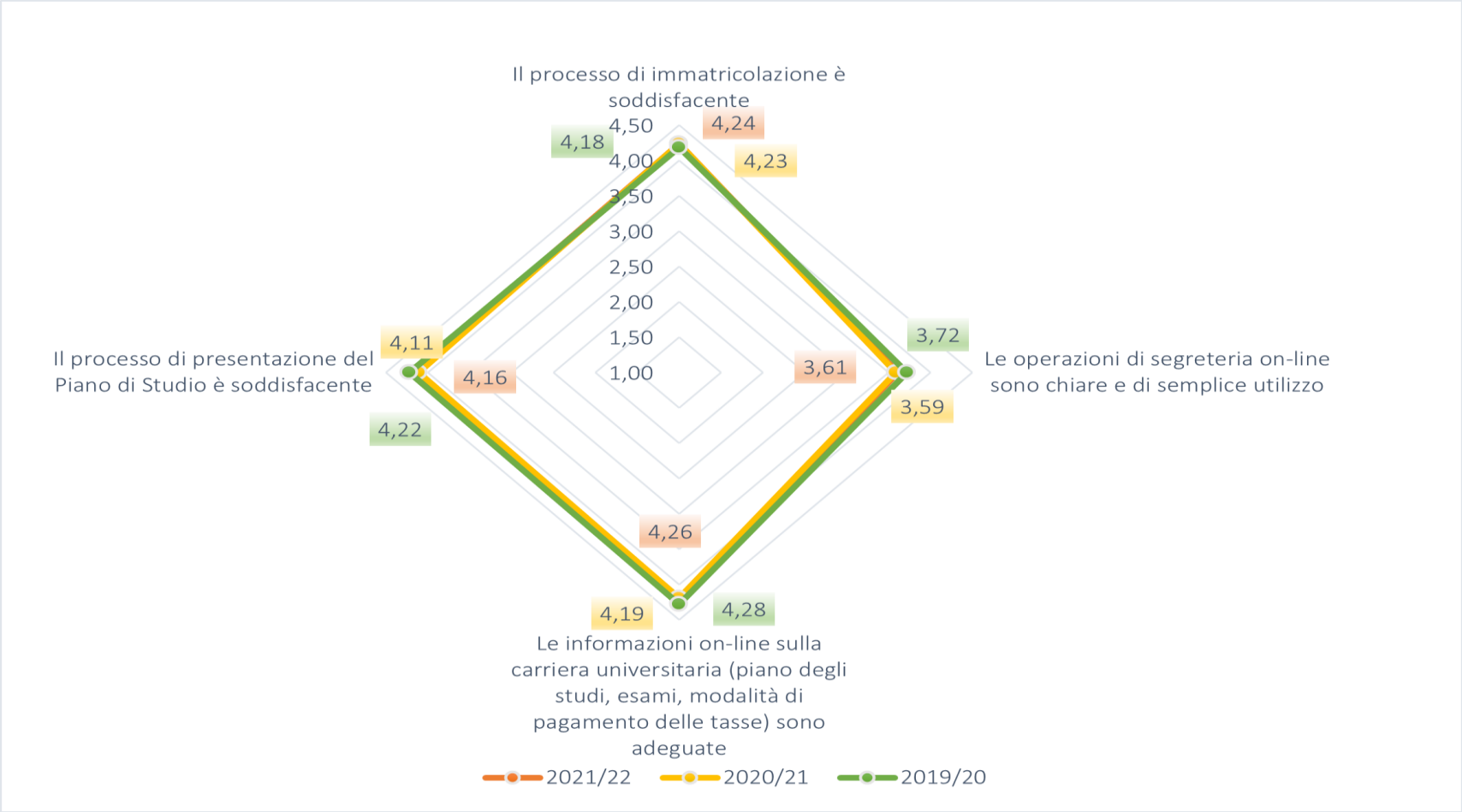


Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione espresso sui servizi di segreteria on line– GP 2021/22 benchmark

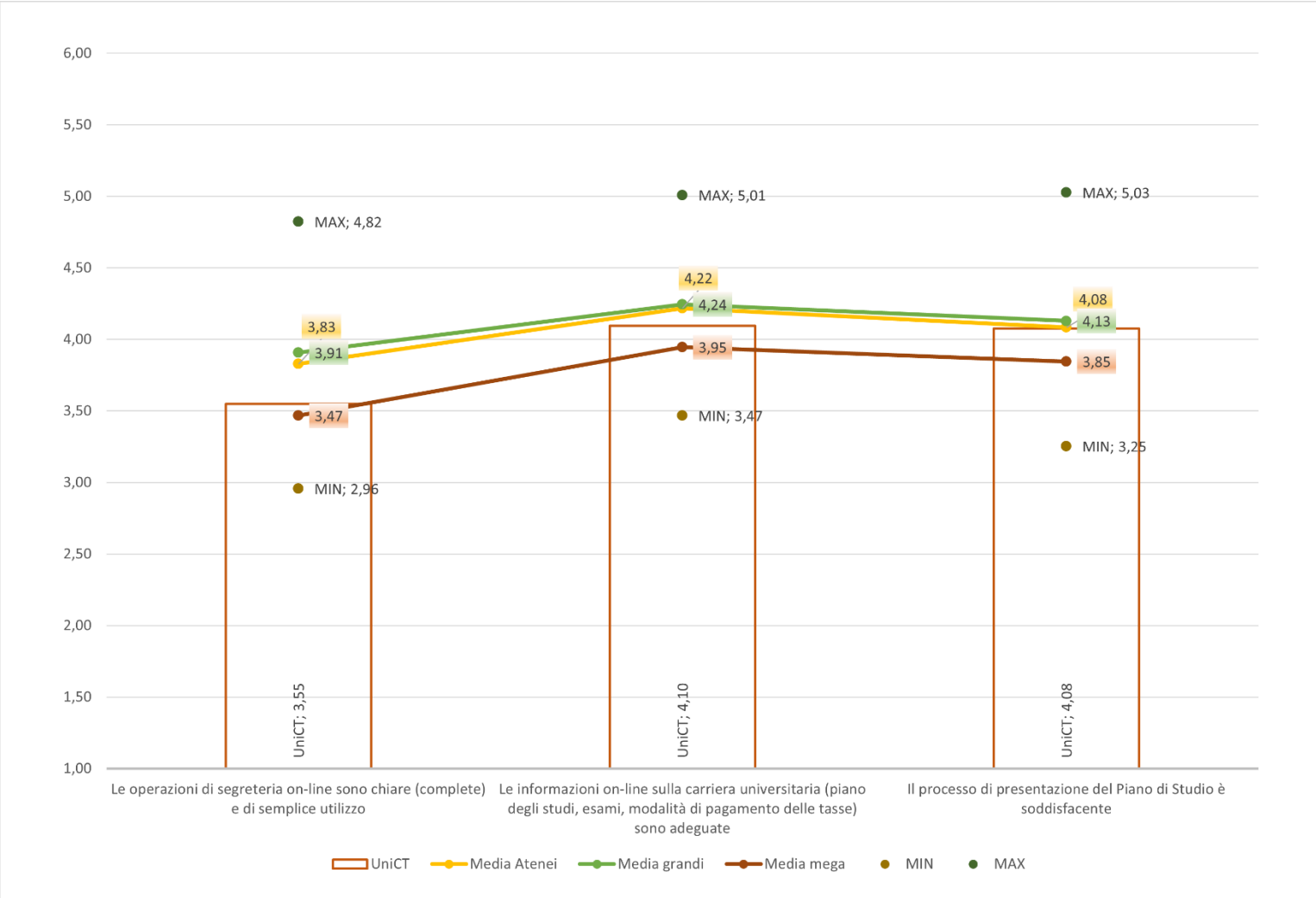
Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione espresso sui servizi di segreteria on line– Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2019/20, 2020/21 e 2021/22



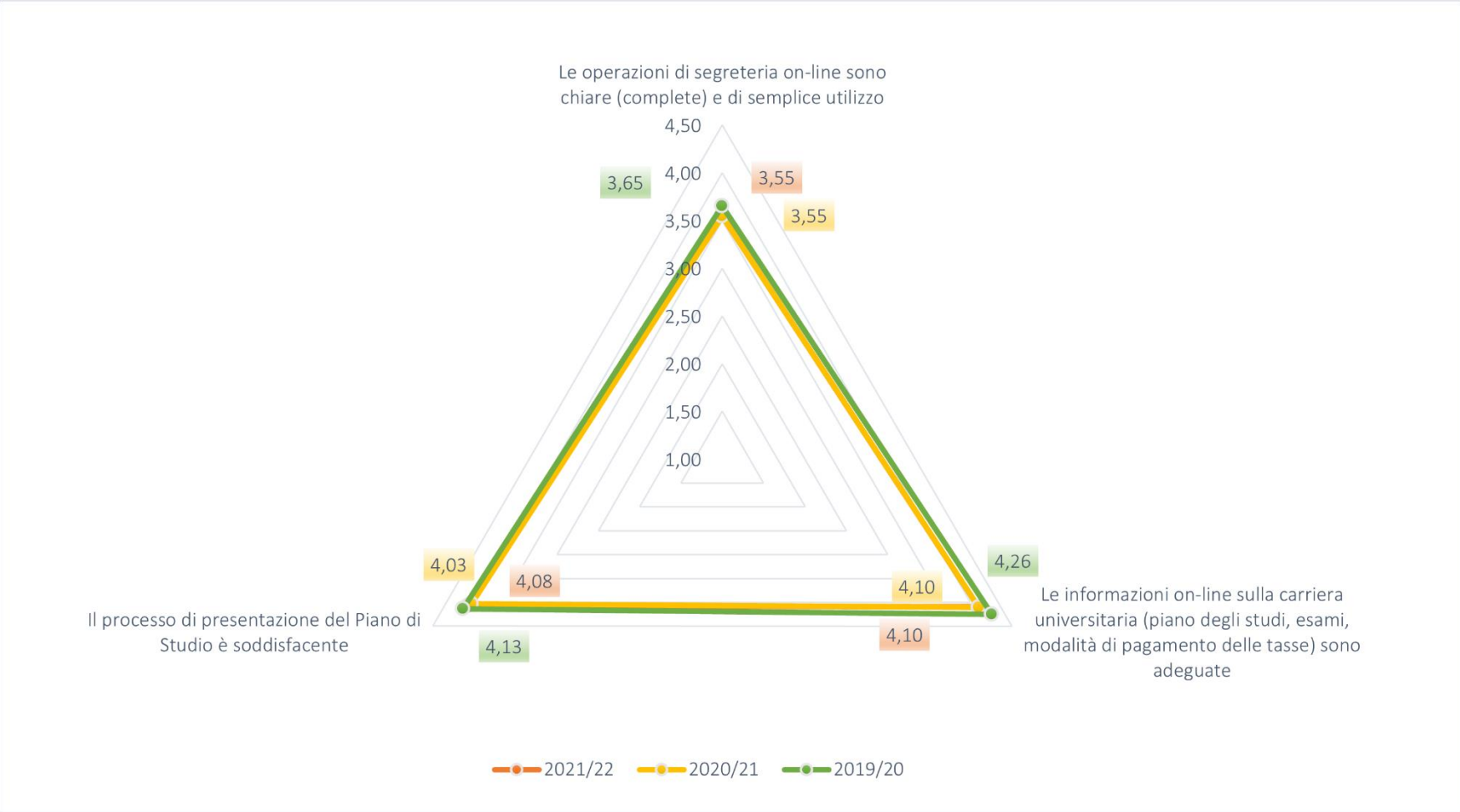
Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione espresso sui servizi di segreteria on line– GP 2021/22 benchmark



Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione espresso sui servizi di segreteria on line– Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2019/20, 2020/21 e 2021/22

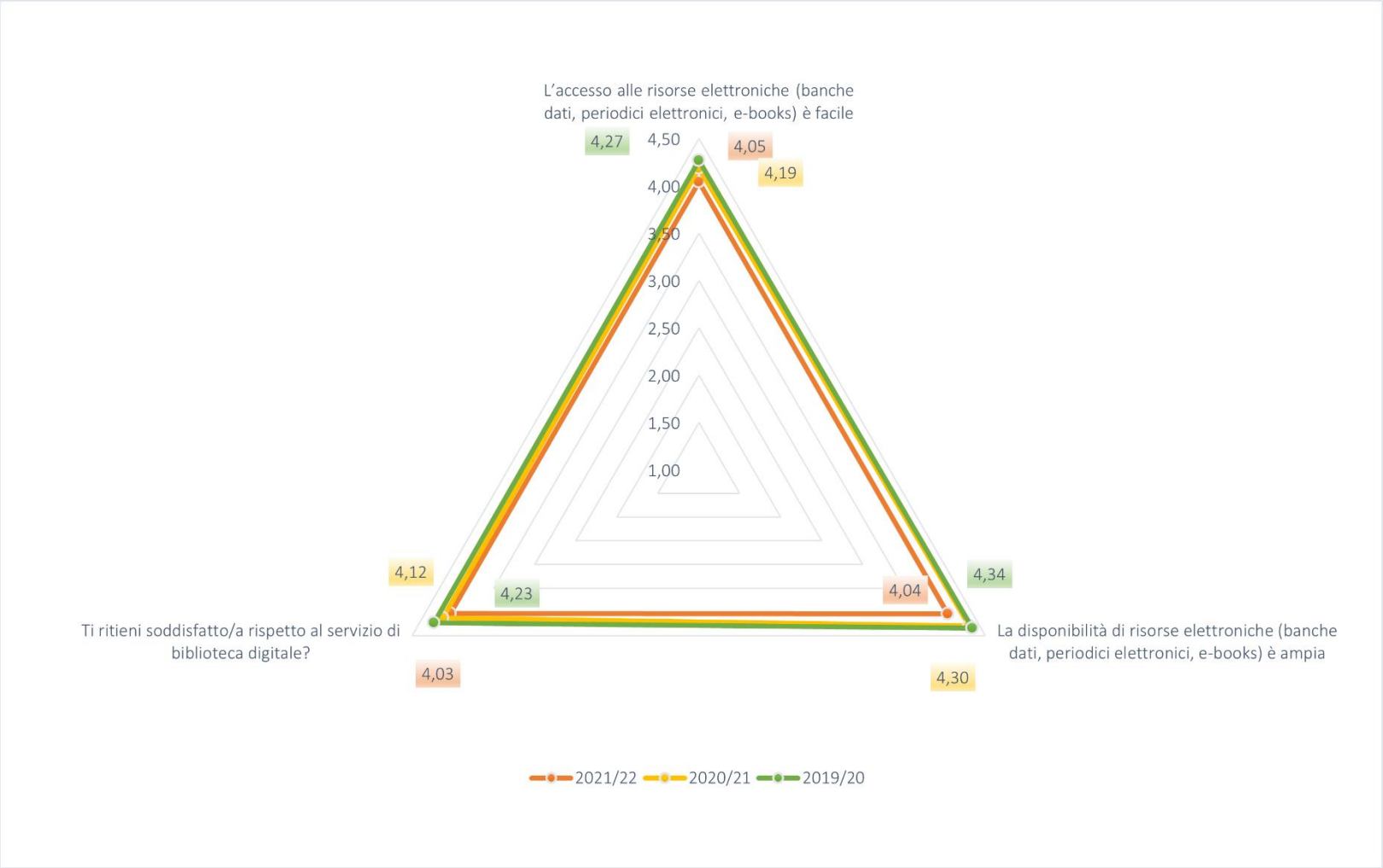


Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

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

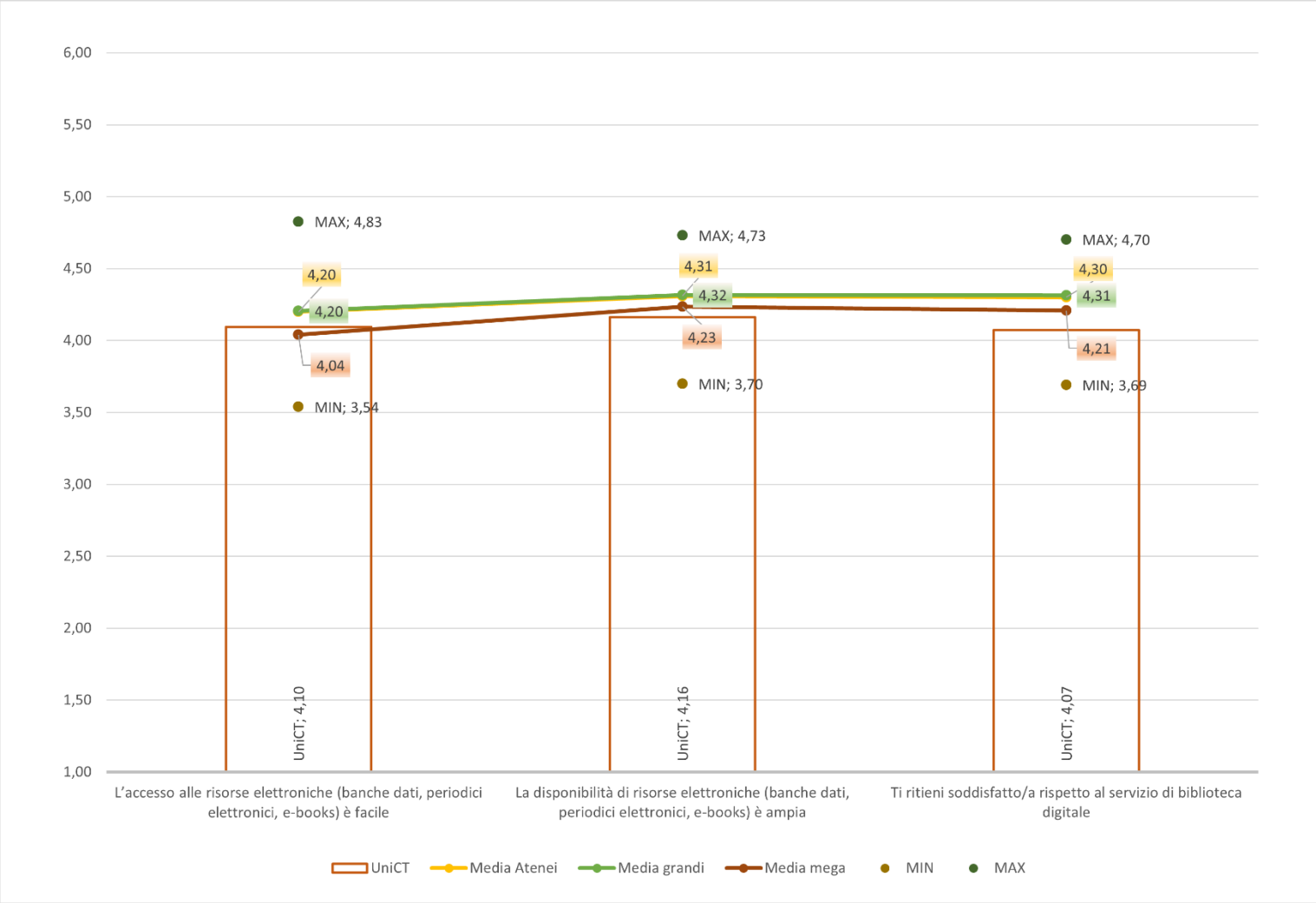
Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

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



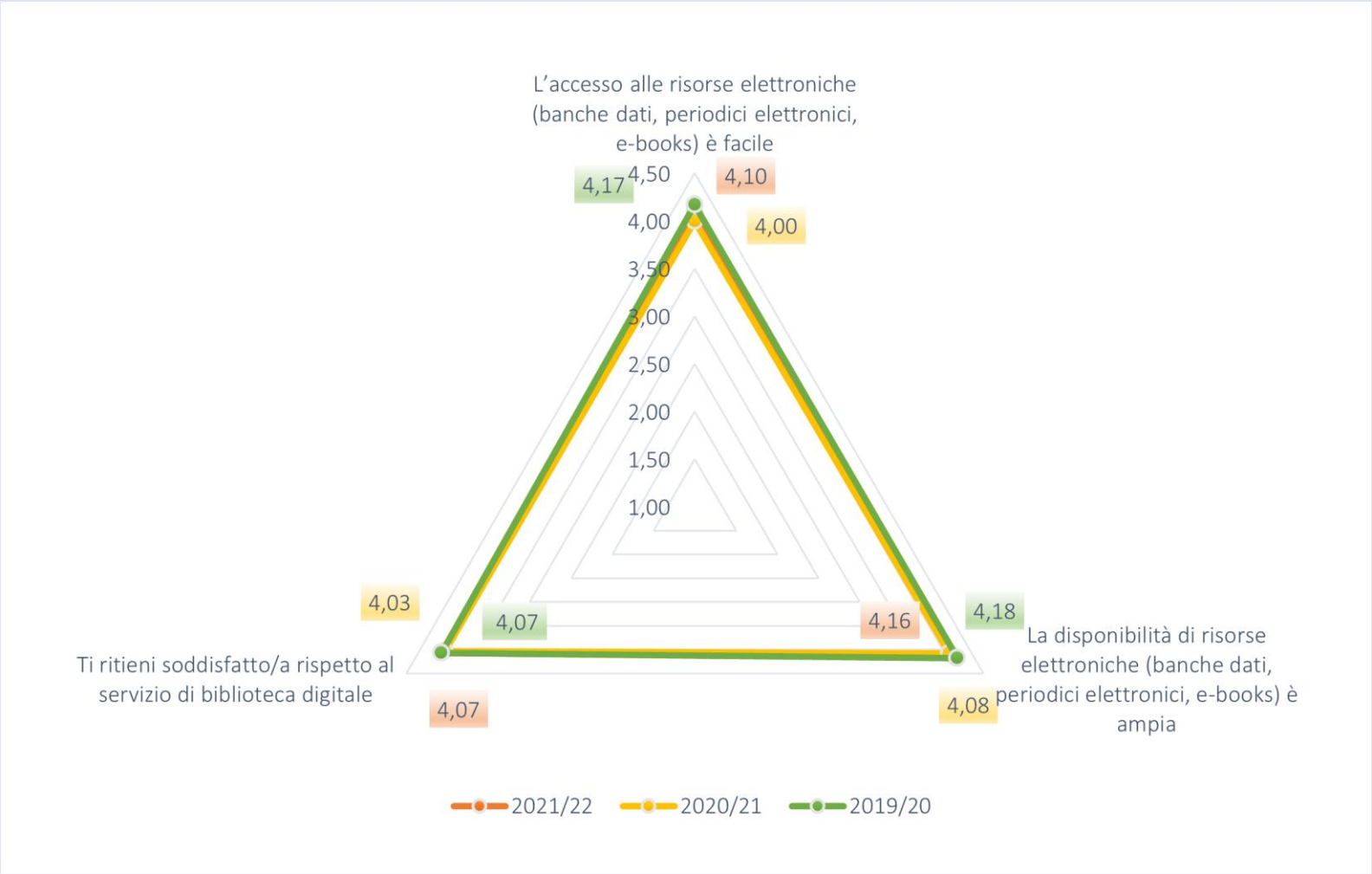
Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

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



Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

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



Range di risposta 1-6
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo