

UNIVERSITÀ
degli STUDI
di CATANIA

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

Anno 2024

RISULTATI INDAGINI PROGETTO “GOOD PRACTICE – 2023/24”
E CONFRONTO CON I RISULTATI EDIZIONI 2022/23 E 2021/22

UO Pianificazione strategica, performance e valutazione
Ripartizione Funzioni strategiche e pianificazione integrata
Dicembre 2024

Il 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 2023/24 (anno di rilevazione 2024).

Sono considerati i risultati relativi alle indagini svolte negli Atenei aderenti al progetto (vedi tabella 1), impegnati nelle rilevazioni di customer satisfaction rivolte agli studenti iscritti al I anno e agli studenti iscritti ad anni successivi al primo (CS studenti iscritti al I anno e CS studenti iscritti agli anni successivi al I).

I risultati dell'indagine 2023/24 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).

È altresì riportato il confronto dei risultati registrati dall'Ateneo di Catania nelle tre ultime edizioni del progetto (GP 2023/24, GP 2022/23 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.

Tasso di risposta

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 2023/24	11%
GP 2022/23	21%
GP 2021/22	26%

Rilevazione CS Studenti iscritti agli anni successivi al I anno

GP 2023/24	8%
GP 2022/23	14%
GP 2021/22	16%

Tabella 1 – Atenei coinvolti - Progetto Good Practice 2023/2024

ATENEO	Efficacia - CS studenti I ANNO	Efficacia - CS studenti ANNI SUCCESSIVI AL I
BERGAMO	✓	✓
BOLOGNA	✓	✓
VENEZIA	✓	✓
CASSINO	✓	✓
CATANIA	✓	✓
FERRARA	✓	✓
FIRENZE	✓	✓
INSUBRIA	✓	✓
IUAV	✓	✓
MESSINA	✓	✓
PADOVA	✓	✓
PALERMO	✓	✓
PARMA	✓	✓
PAVIA	✓	✓
PIEMONTE	✓	✓
POLIBA	✓	✓
POLIMI		✓
POLITO	✓	✓
SALENTO	✓	✓
SALERNO	✓	✓
SASSARI	✓	✓
SIENA	✓	✓
TORINO	✓	✓
TRENTO	✓	✓
URBINO	✓	✓
VERONA	✓	✓
BICOCCA	✓	✓
UDINE	✓	✓
MILANO STATALE	✓	✓
FEDERICO II	✓	✓
CHIETI	✓	✓
PARTHENOPE	✓	✓
MACERATA	✓	✓
CALABRIA	✓	✓
SANNIO	✓	✓
CAMERINO	✓	✓
BRESCIA	✓	✓
PERUGIA	✓	✓
MODENA	✓	✓
POLIMARCHE	✓	✓
ORIENTALE	✓	✓
LIUC	✓	✓
LUMSA	✓	✓
BIO-MEDICO	✓	✓
MOLISE	✓	✓
AQUILA	✓	✓
TRIESTE	✓	✓
REGGIOC	✓	✓
BASILICATA	✓	✓

ATENEO	Efficacia - CS studenti I ANNO	Efficacia - CS studenti ANNI SUCCESSIVI AL I
UER	✓	✓
FOGGIA	✓	✓
CAGLIARI	✓	✓
GENOVA	✓	✓
	52	53

Dimensione Atenei

PICCOLI	MEDI	GRANDI	MEGA

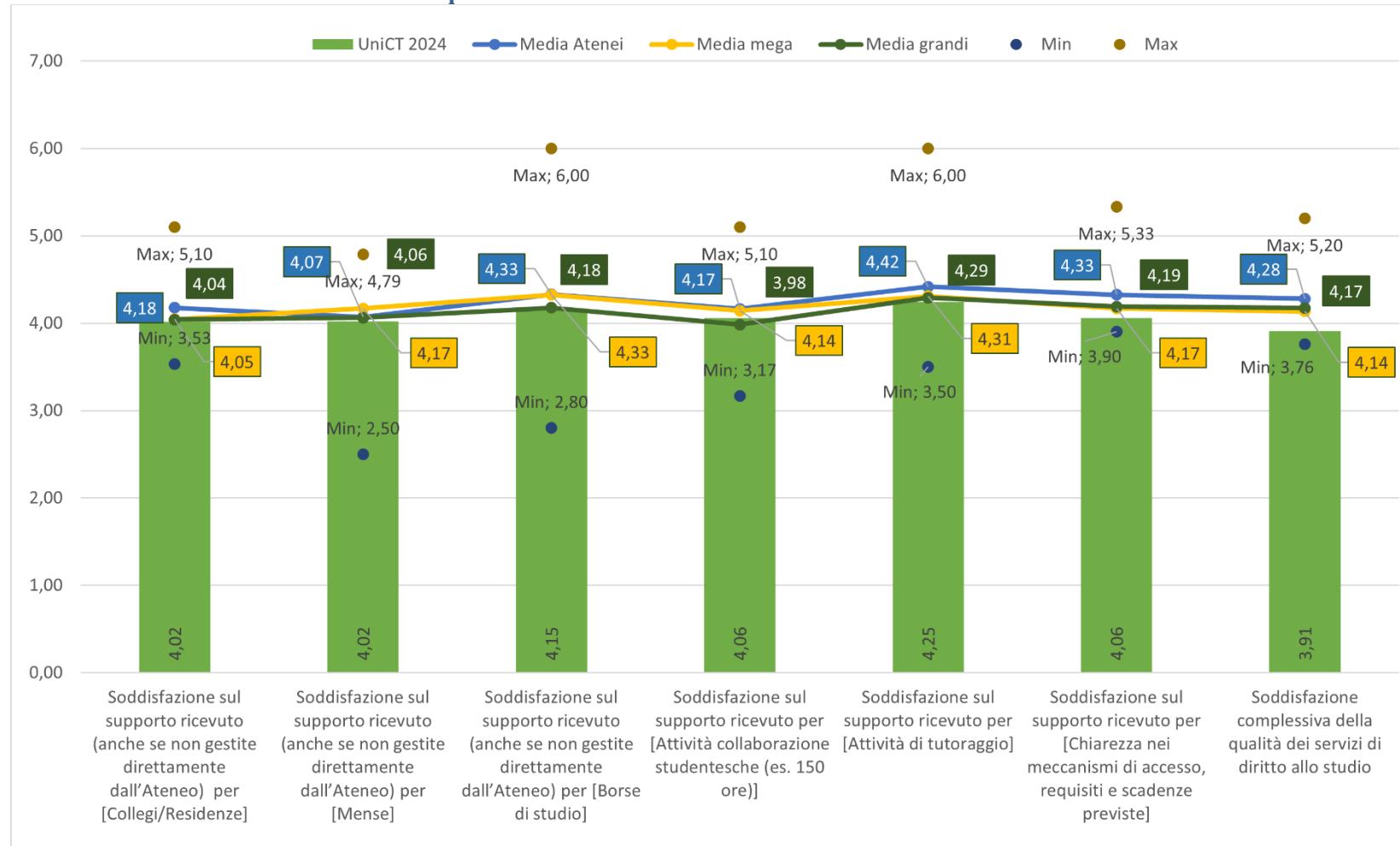
Conoscenza dei servizi di diritto allo studio – UniCT
Confronto edizioni GP 2021/22 – GP 2022/23 e GP 2023/24

Rilevazione CS Studenti iscritti al primo anno



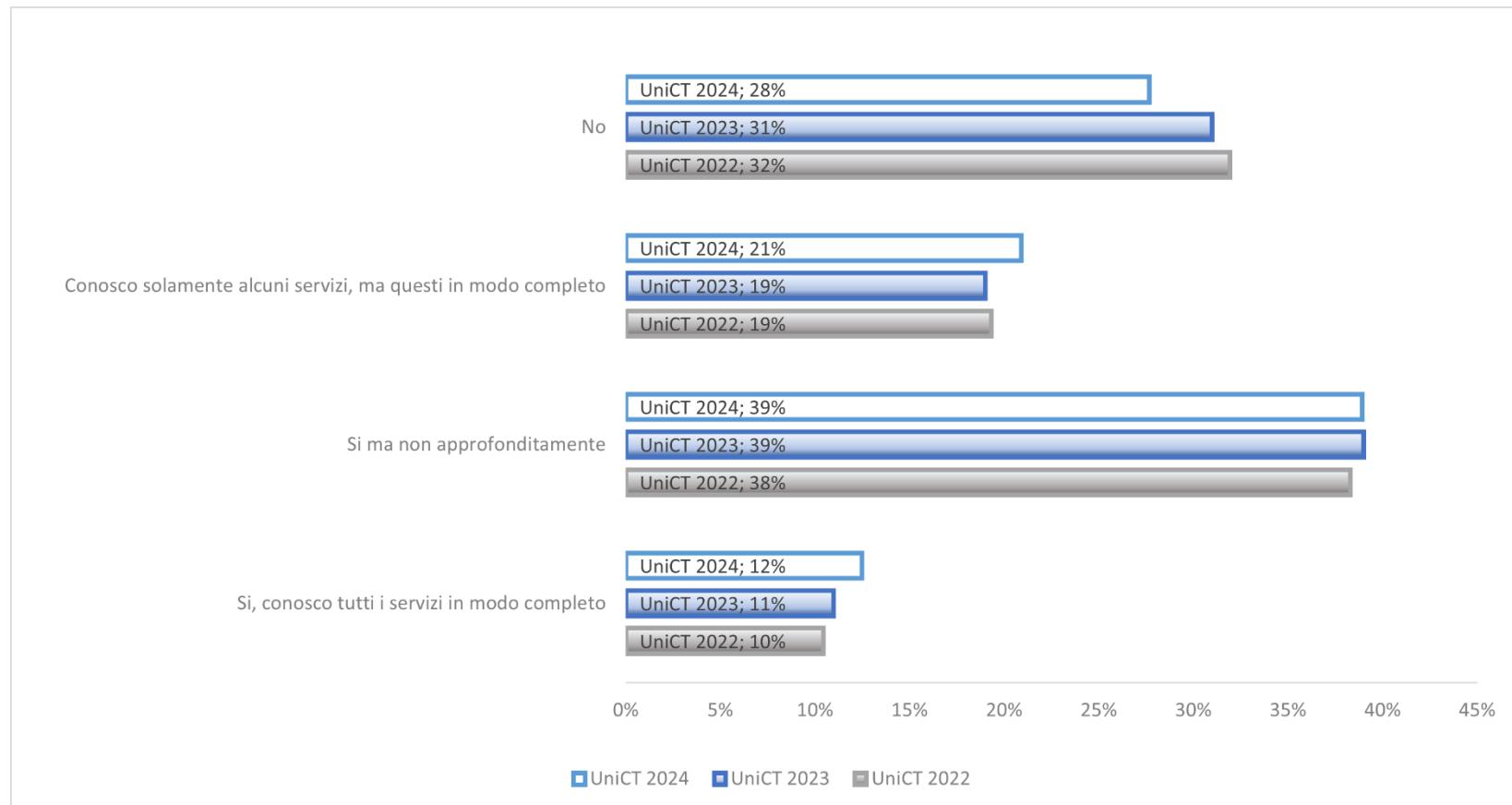
**Soddisfazione sui servizi di diritto allo studio
GP 2023/24 – benchmark**

Rilevazione CS Studenti iscritti al primo anno



Conoscenza dei servizi di diritto allo studio – UniCT
Confronto edizioni GP 2021/22 – GP 2022/23 e GP 2023/24

Rilevazione CS Studenti iscritti agli anni successivi al primo



Soddisfazione sui servizi di diritto allo studio
GP 2023/24 - confronto con medie atenei partecipanti al progetto

Rilevazione CS Studenti iscritti agli anni successivi al primo

