

UNIVERSITÀ  
degli STUDI  
di CATANIA

#### RISULTATI DELLE INGADINI DI CUSTOMER SATISFACTION

SUI SERVIZI A SUPPORTO DELLE AZIONI E DELLE MISURE SULLA

SOSTENIBILITÀ ENERGETICA E AMBIENTALE

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 a supporto delle azioni e delle misure sulla sostenibilità energetica e ambientale, rivolta al personale tecnico amministrativo dell'Università degli Studi di Catania, nell'ambito della partecipazione al Progetto "Good practice" - edizione 2023/24, condotto dal MIP-Politecnico di Milano.

Sono considerati i risultati relativi alle indagini svolte negli Atenei aderenti al progetto (vedi tabella 1), impegnati nelle rilevazioni di customer satisfaction rivolte al personale tecnico amministrativo.

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 statali 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).

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.

#### Tassi di risposta

#### **Indagine svolta nei confronti del personale tecnico amministrativo (PTA) dell'Università degli Studi di Catania**

Rilevazione CS PTA (personale tecnico-amministrativo)

GP 2023/24	42%
GP 2022/23	35%
GP 2021/22	47%

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

ATENEO	Efficacia - CS Personale TA (PTA)
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	✓
MILANO STATALE	✓
FEDERICO II	✓
CHIETI	✓
PARTHENOPE	✓
MACERATA	✓
CALABRIA	✓
SANNIO	✓
CAMERINO	✓
BRESCIA	✓
LUM	✓
PERUGIA	✓
MODENA	✓
POLIMARCHE	✓
ORIENTALE	✓
LIUC	✓
LUMSA	✓
BIO-MEDICO	✓
CATTOLICA	✓
MOLISE	✓
AQUILA	✓
TRIESTE	✓

Range di risposta 1-6

1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo

6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

ATENEO	Efficacia - CS Personale TA (PTA)
REGGIOC	✓
BASILICATA	✓
UER	✓
FOGGIA	✓
CAGLIARI	✓
TELEMATICA	✓
GENOVA	✓
	55

### Dimensione Atenei

PICCOLI	MEDI	GRANDI	MEGA

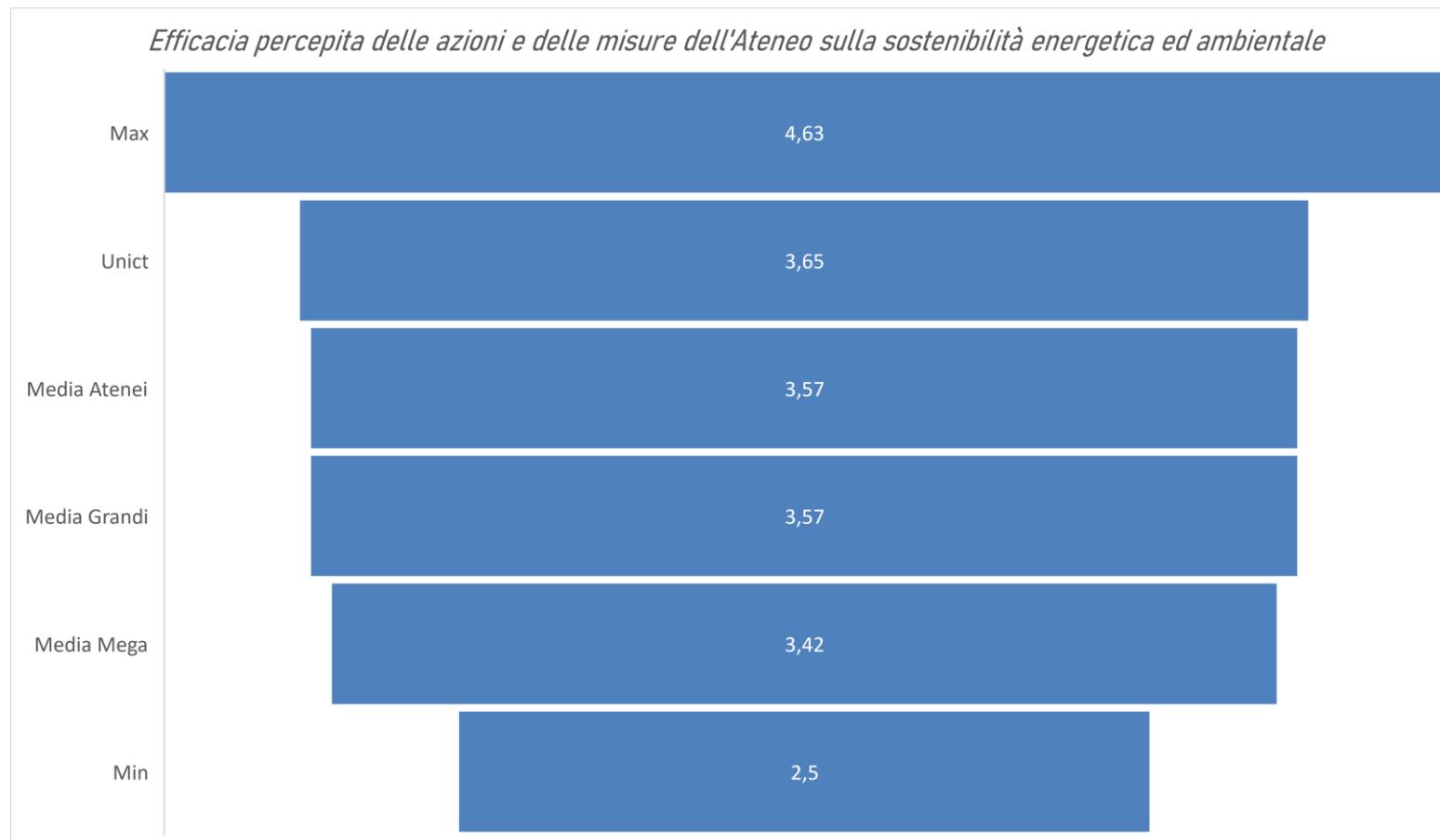
Range di risposta 1-6

1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo

6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione espresso sui servizi a supporto delle azioni e delle misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale

GP 2023/24 benchmark

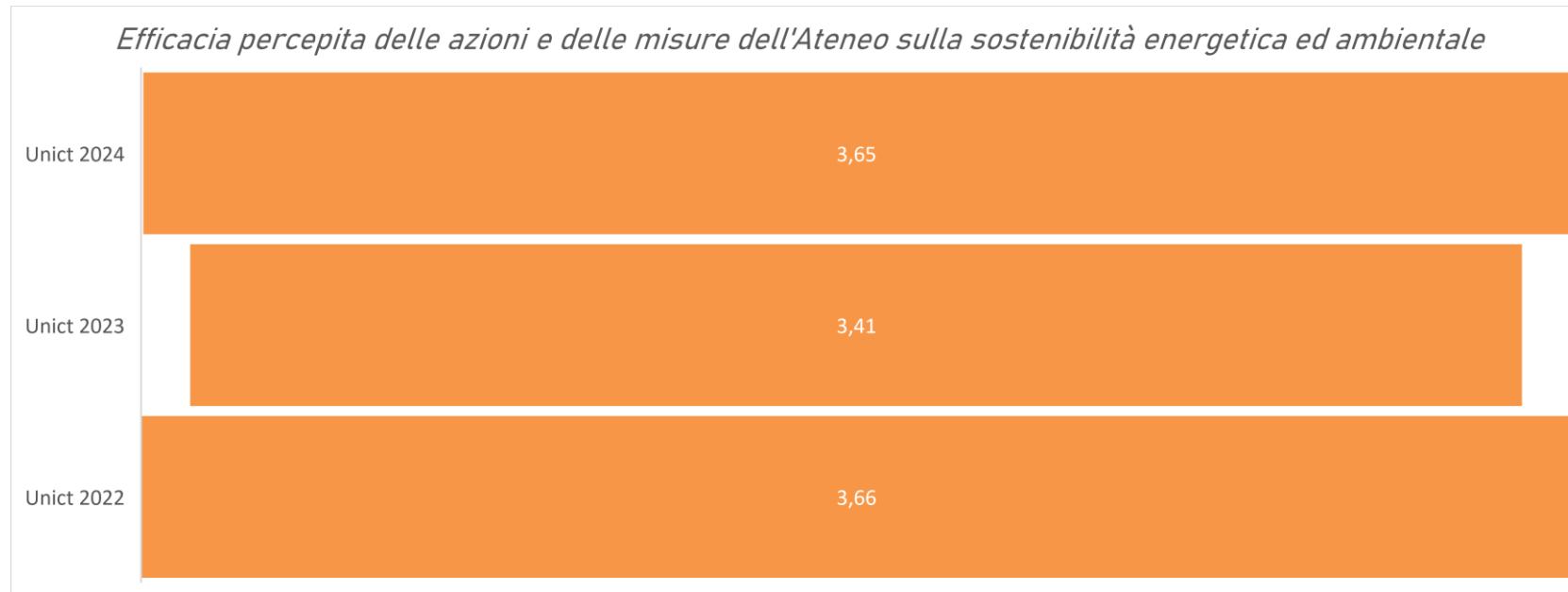


Range di risposta 1-6

1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo

6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione espresso sui servizi a supporto delle azioni e delle misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale  
Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2021/22 – GP 2022/23 e GP 2023/24



Range di risposta 1-6

1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo

6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo