

UNIVERSITÀ
degli STUDI
di CATANIA

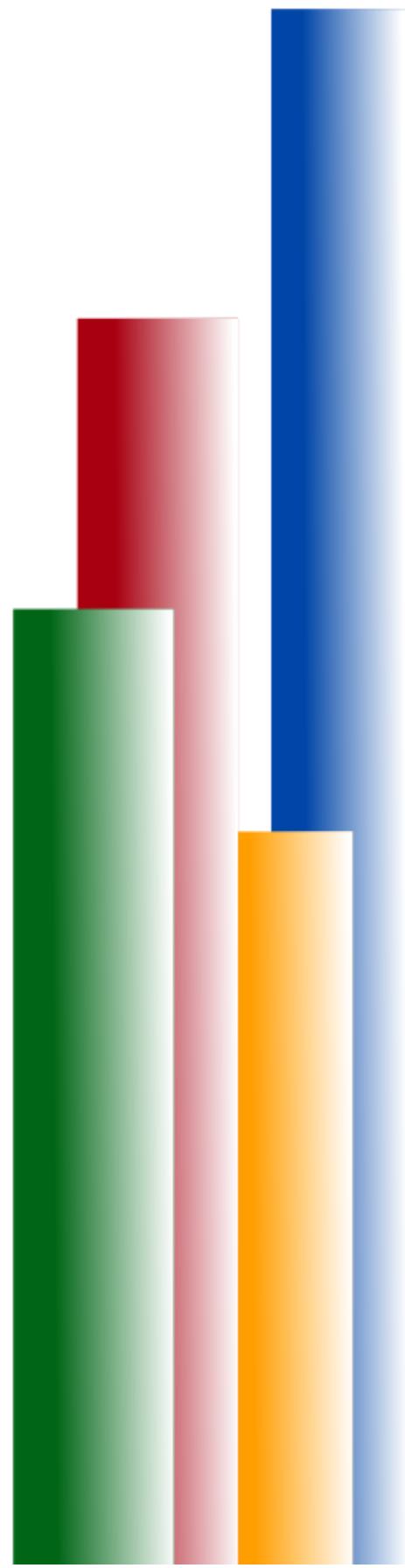
RISULTATI DELLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
PROGETTO "GOOD PRACTICE" 2022/23
E CONFRONTO CON I RISULTATI DELLE EDIZIONI
PRECEDENTI

Grado di soddisfazione complessiva espresso sui servizi
amministrativi erogati dall'Università degli Studi di Catania
Anni 2021-2022-2023

UO Programmazione strategica, performance e valutazione

Ripartizione Funzioni strategiche e pianificazione integrata

Marzo 2024



Il rapporto presenta i risultati delle indagini di efficacia percepita (Customer satisfaction) sui servizi amministrativi condotte nei confronti degli utenti interni ed esterni dell'Università degli Studi di Catania, nell'ambito della partecipazione dell'Ateneo al Progetto "Good practice" edizione 2022/23, coordinato dal MIP-Politecnico di Milano.

Sono considerati i risultati relativi alle indagini svolte in 51 Atenei aderenti al progetto, variamente impegnati nelle rilevazioni di customer satisfaction rivolte a docenti, dottorandi e assegnisti (CS DDA), al personale tecnico amministrativo (CS PTA), 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).. Il coinvolgimento dei campioni intervistati è illustrato in Tabella 1.

I **grafici 1-4** presentano il confronto dei risultati conseguiti dall'Ateneo di Catania (**UniCT**) nell'edizione 2022/23 (anno di rilevazione 2023), con i risultati delle edizioni 2021/22 (anno di rilevazione 2022) e 2020/21 (anno di rilevazione 2021).

Viene riportata, inoltre, la variazione in termini percentuali dei punteggi conseguiti per ciascun servizio nell'ultima indagine (GP 2022/23) rispetto alla precedente (GP 2022/21).

I grafici **5-13** propongono i risultati dell'indagine GP 2022/23 e sono presentati confrontando, per ciascun servizio:

- il punteggio ottenuto con riferimento al grado di soddisfazione complessiva espresso dagli utenti dell'Ateneo di Catania (**UniCT**);
- la media dei punteggi ottenuti all'interno del cluster "grandi Atenei" (**Media grandi**) e del cluster "mega Atenei (**Media mega**);
- la media complessiva (**Media atenei**) dei punteggi dell'intera distribuzione (tutti gli Atenei partecipanti a ciascuna indagine, a prescindere dalla dimensione);
- i punteggi minimo (**Min**) e massimo (**Max**) dell'intera distribuzione (tutti gli Atenei partecipanti a ciascuna indagine, a prescindere dalla dimensione).
-

I grafici **14-17** propongono l'importanza che viene attribuita ai servizi che sono forniti tramite l'indagine GP 2022/23 e sono presentati confrontando, per ciascun servizio:

- la percentuale di importanza del servizio espresso dagli utenti dell'Ateneo di Catania (**UniCT**);
- i punteggi minimo (**Min**) e massimo (**Max**) dell'intera distribuzione (tutti gli Atenei partecipanti a ciascuna indagine, a prescindere dalla dimensione).
- la media delle percentuali complessive (**Media atenei**) dei punteggi dell'intera distribuzione (tutti gli Atenei partecipanti a ciascuna indagine, a prescindere dalla dimensione);
- la media delle percentuali complessive ottenute all'interno del cluster "grandi Atenei" (**Media grandi**), del cluster "mega Atenei (**Media Mega**), del cluster "Medi Atenei (**Media Medi**), del cluster "piccoli Atenei (**Media Piccoli**);

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.

Tabella 1 - Università e campioni intervistati - Progetto Good Practice 2022/2023

| Edizione GP 2022/23 - Atenei aderenti | Efficacia - CS docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca (DDA) | Efficacia - CS Personale TA (PTA) | Efficacia - CS studenti I ANNO | Efficacia - CS studenti ANNI SUCCESSIVI AL I |
|---------------------------------------|--|-----------------------------------|--------------------------------|--|
| AQUILA | | | ✓ | ✓ |
| BASILICATA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| BERGAMO | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| BICOCCA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| BIO-MEDICO | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| BOLOGNA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| BRESCIA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| CALABRIA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| CAMERINO | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| CASSINO | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| CATANIA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| CATTOLICA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| CHIETI | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| FEDERICO II | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| FERRARA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| FIRENZE | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| INSUBRIA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| IUAV | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| LIUC | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| LUM | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| LUMSA | ✓ | | ✓ | ✓ |
| MACERATA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| MESSINA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| MILANO STATALE | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| MODENA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| MOLISE | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| PADOVA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| PALERMO | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| PARMA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| PARTHENOPE | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| PAVIA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| PERUGIA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| PIEMONTE | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| POLIBA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| POLIMARCHE | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| POLIMI | ✓ | ✓ | | ✓ |
| POLITO | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| REGGIOC | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| SALENTO | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| SALERNO | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| SANNIO | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| SASSARI | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| SIENA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| TORINO | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| TRENTO | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| TRIESTE | | | ✓ | ✓ |
| UDINE | | | ✓ | ✓ |
| UER | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| URBINO | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| VENEZIA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| VERONA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| TOTALE | 48 | 47 | 50 | 51 |

Legenda:

| | | | |
|----------------|-------------|---------------|-------------|
| PICCOLI ATENEI | MEDI ATENEI | GRANDI ATENEI | MEGA ATENEI |
|----------------|-------------|---------------|-------------|

Tassi di risposta

Indagine svolta nei confronti dei docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca (DDA) dell'Università degli Studi di Catania

| | |
|---|-----|
| Rilevazione CS DDA (docenti, dottorandi e assegnisti) | |
| GP 2022/23 | 34% |
| GP 2021/22 | 47% |
| GP 2020/21 | 48% |

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

| | |
|---|-----|
| Rilevazione CS PTA (personale tecnico-amministrativo) | |
| GP 2022/23 | 35% |
| GP 2021/22 | 47% |
| GP 2020/21 | 47% |

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 2022/23 | 21% |
| GP 2021/22 | 26% |
| GP 2020/21 | 26% |
| Rilevazione CS Studenti iscritti agli anni successivi al I anno | |
| GP 2022/23 | 14% |
| GP 2021/22 | 16% |
| GP 2020/21 | 16% |

Soddisfazione complessiva sui servizi amministrativi – risultati UniCT

Confronto risultati edizioni GP – 2020/21 – 2021/22 – 2022/23

Grafico 1: Rilevazione CS DDA

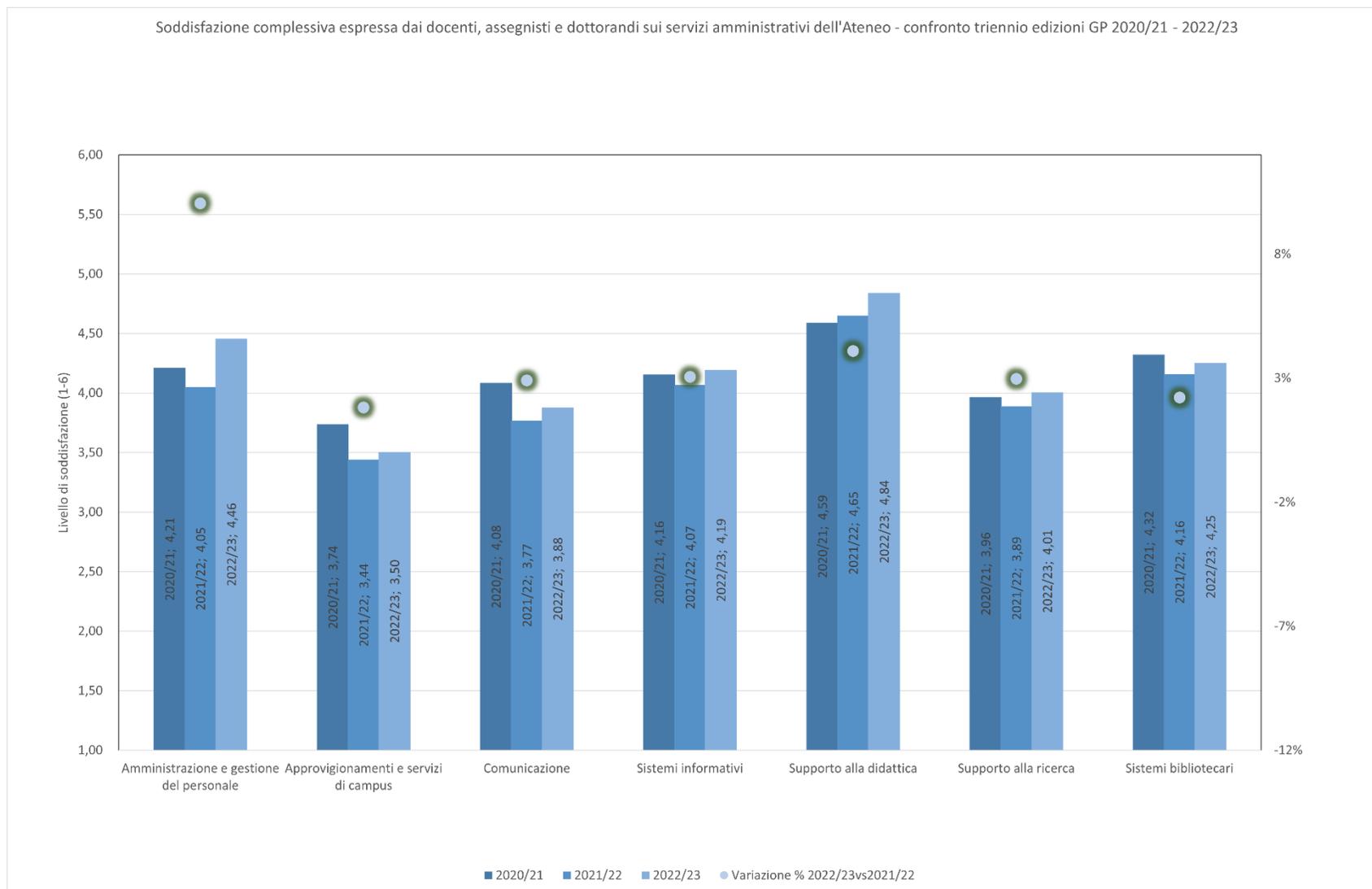


Grafico 2: Rilevazione CS PTA

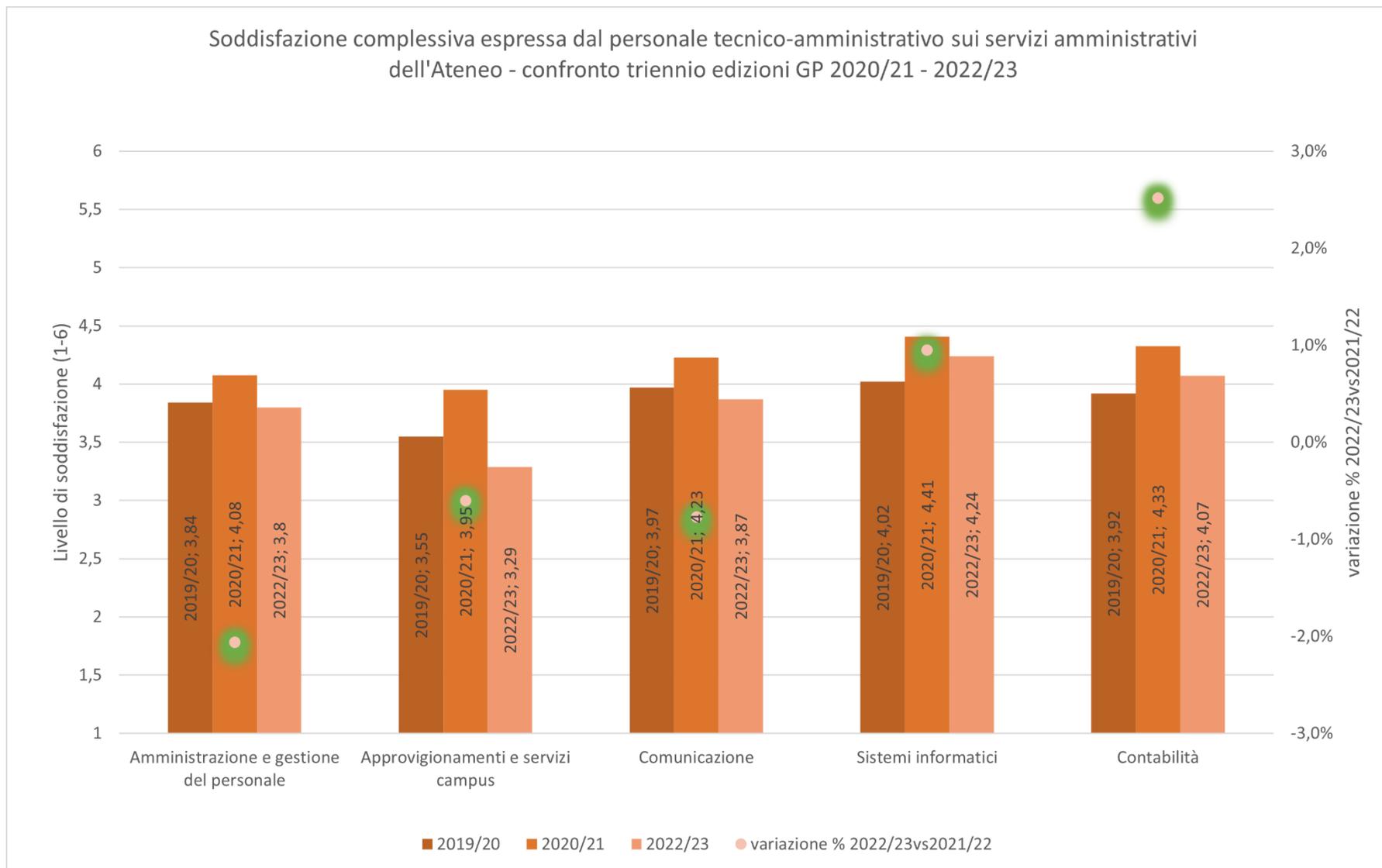


Grafico 3: Rilevazione CS studenti iscritti al I anno

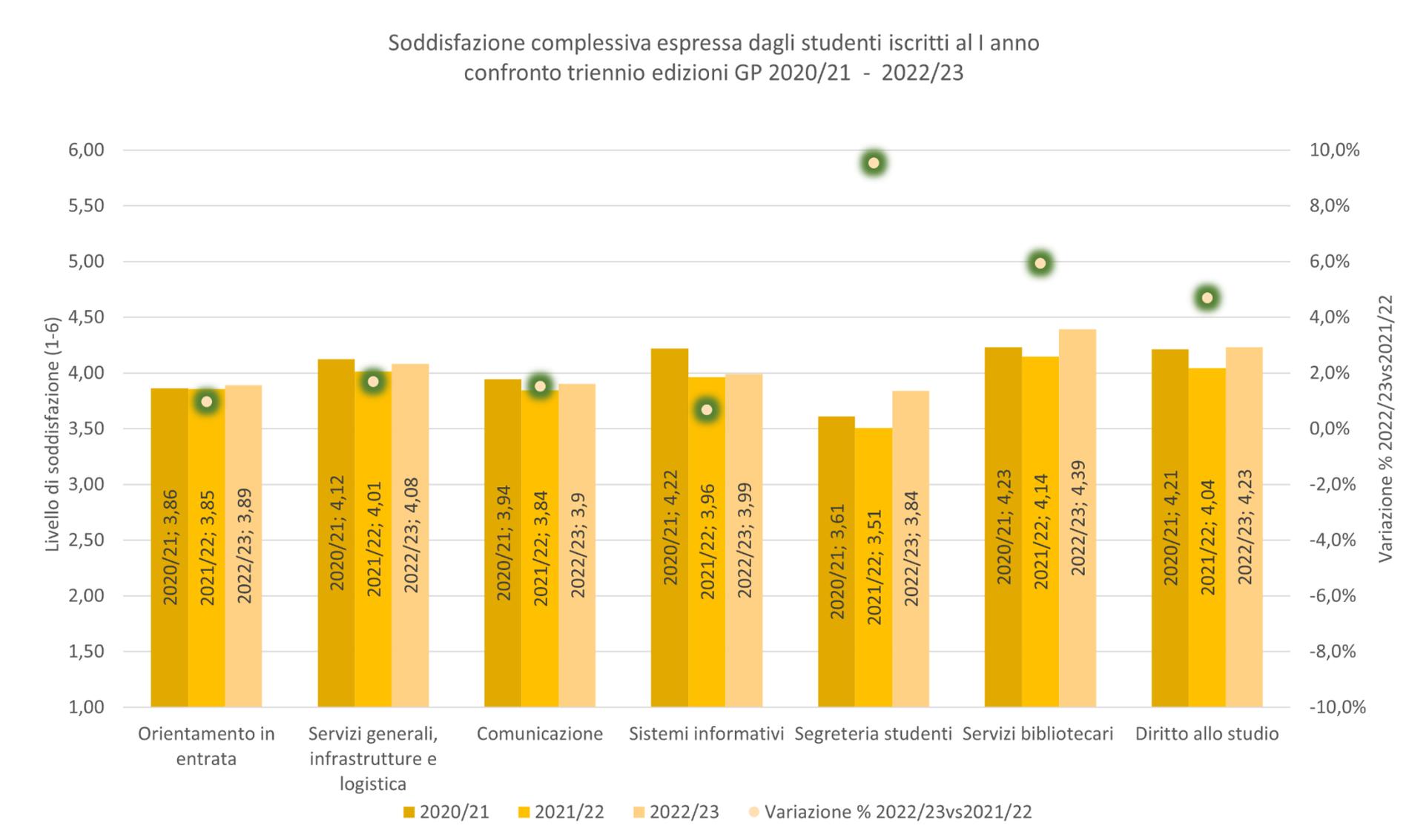


Grafico 4: Rilevazione CS studenti iscritti agli anni successivi al primo



Confronto risultati edizione GP 2022/23: confronto UniCT con benchmark Atenei per servizio

Grafico 5: Soddisfazione complessiva espressa sui servizi di gestione amministrativa e gestione del personale – Rilevazioni CS DDA e CS PTA

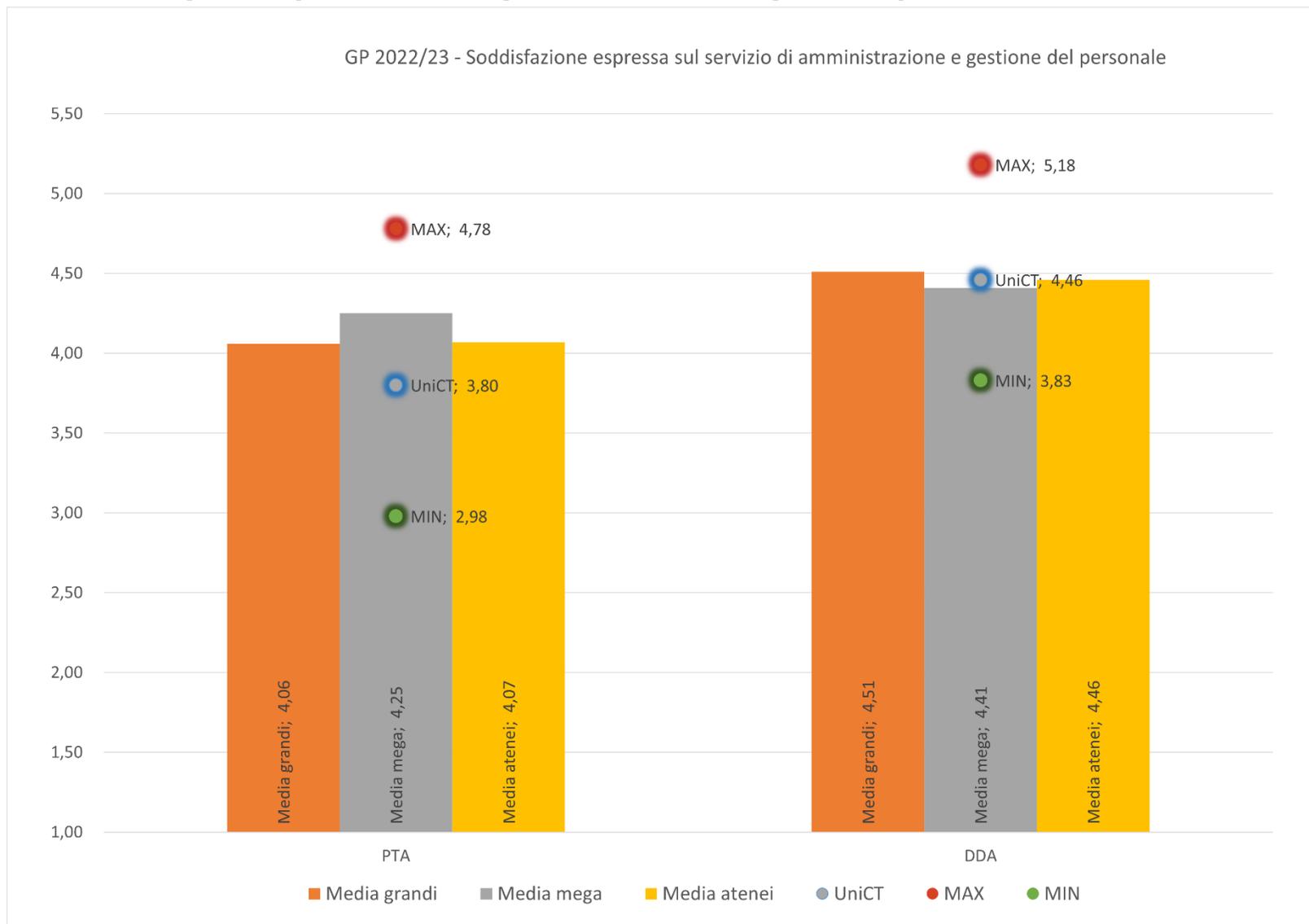


Grafico 6: Soddisfazione complessiva espressa sui servizi generali, infrastrutture e logistica (rilevazione CS studenti I anno e successivi) e sui servizi di approvvigionamento e logistici (rilevazioni CS DDA e CS PTA)

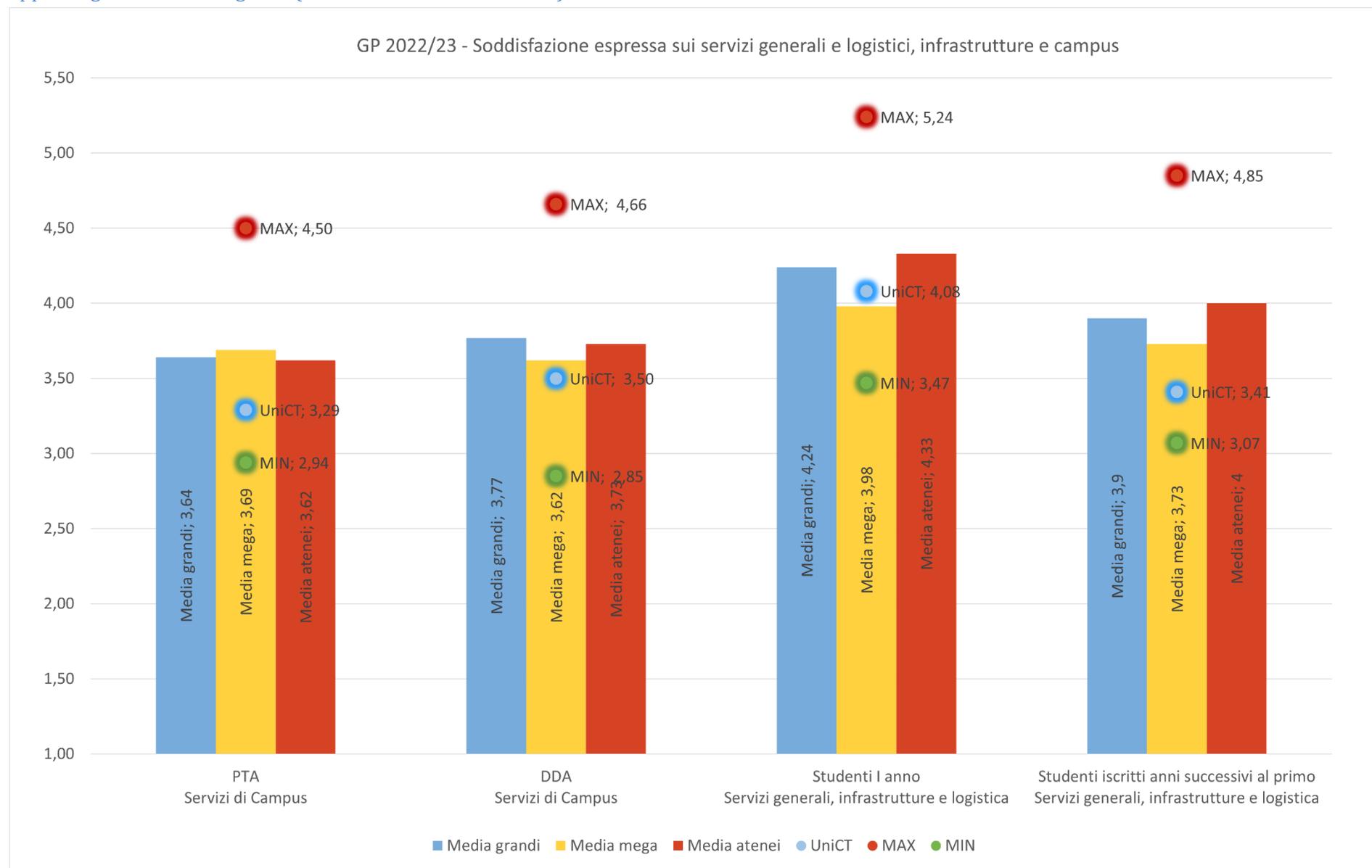


Grafico 7: Soddisfazione complessiva espressa sul servizio di contabilità - rilevazione CS PTA

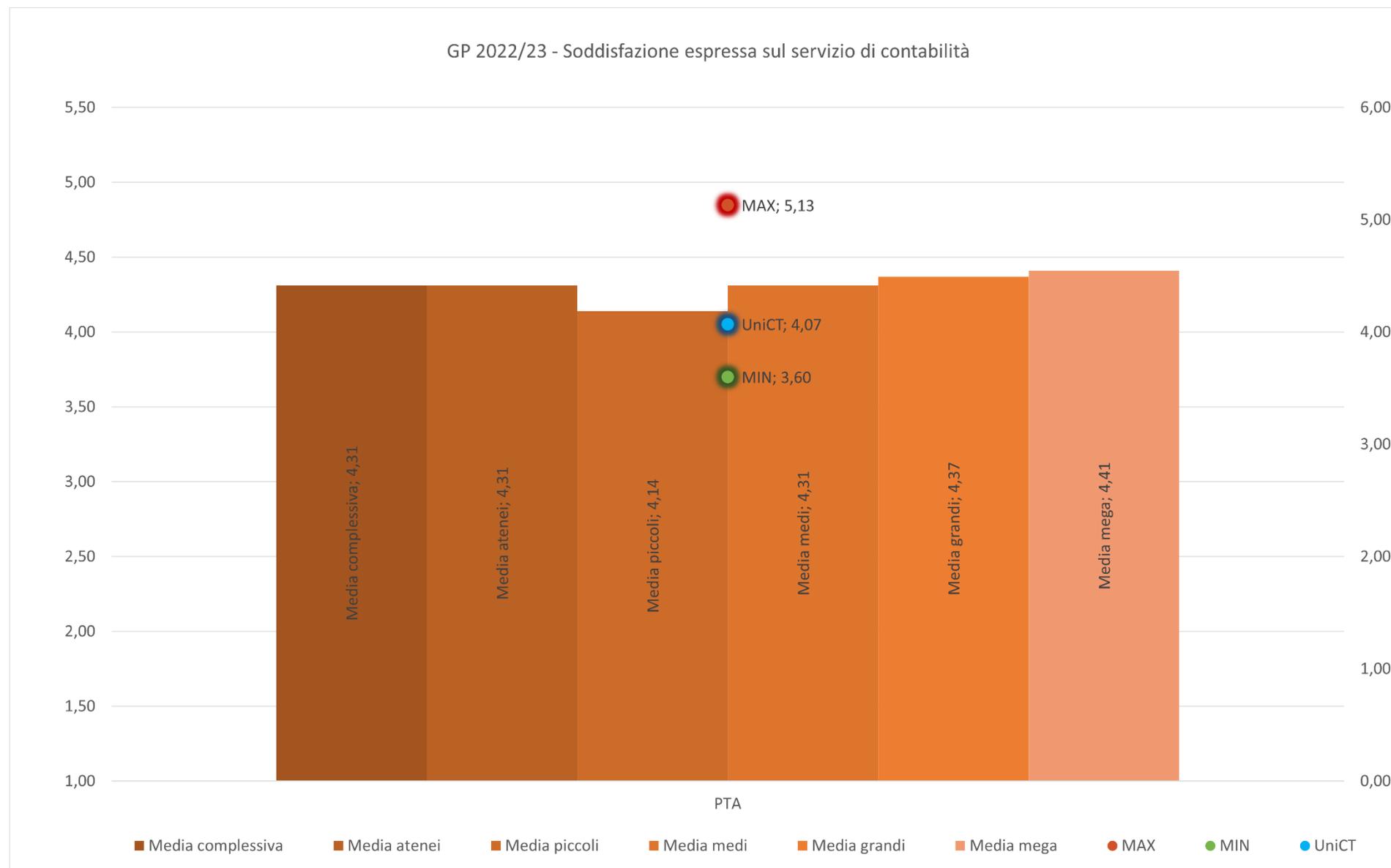


Grafico 8: Soddisfazione complessiva espressa sui servizi di comunicazione, portale e social media - rilevazioni CS DDA, CS PTA e CS studenti

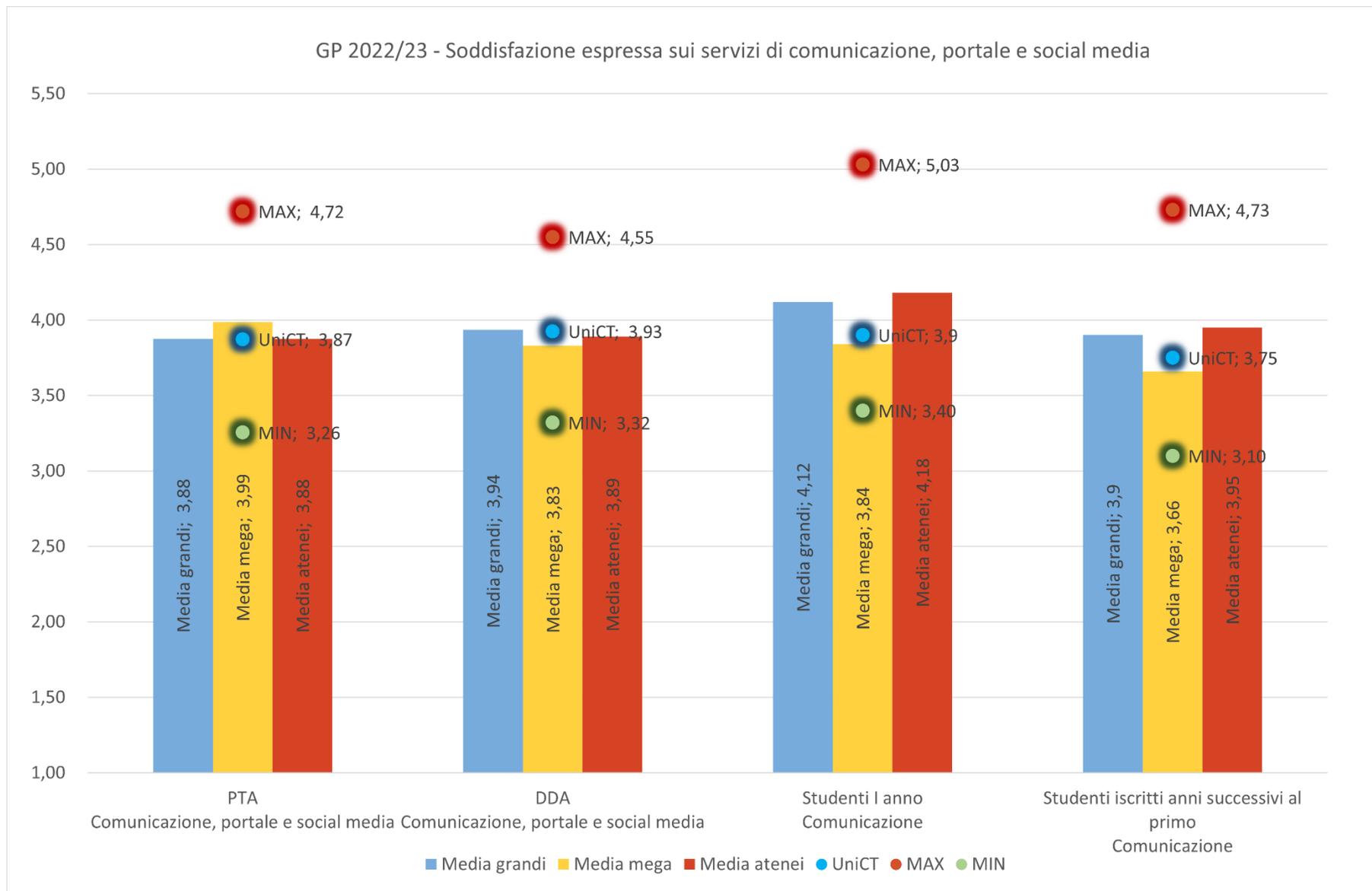


Grafico 9: Soddisfazione complessiva espressa sui servizi informatici e informativi - rilevazioni CS DDA, CS PTA e CS studenti

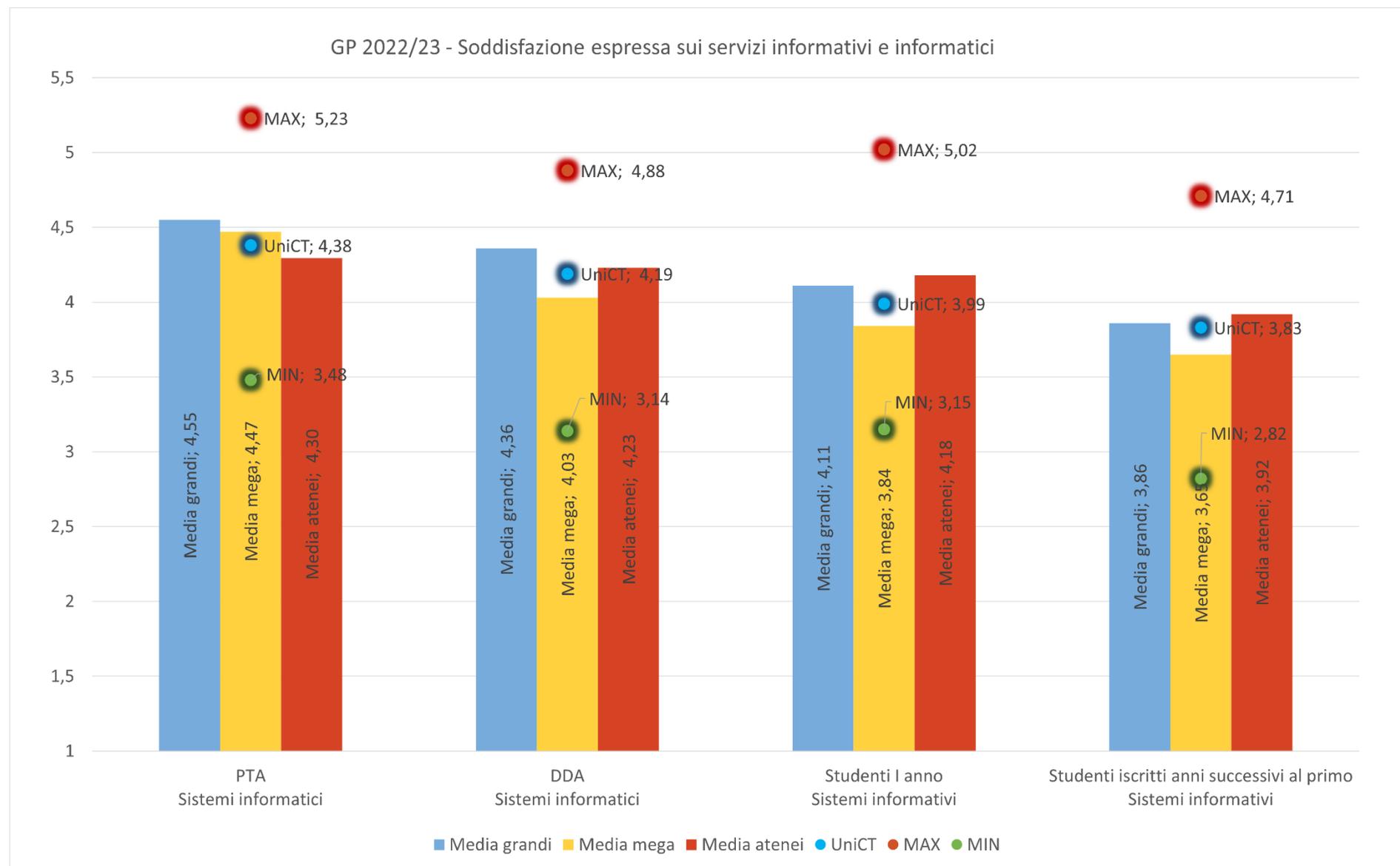


Grafico 10: Soddisfazione complessiva espressa sui servizi di supporto alla didattica e alla ricerca - Rilevazione CS DDA

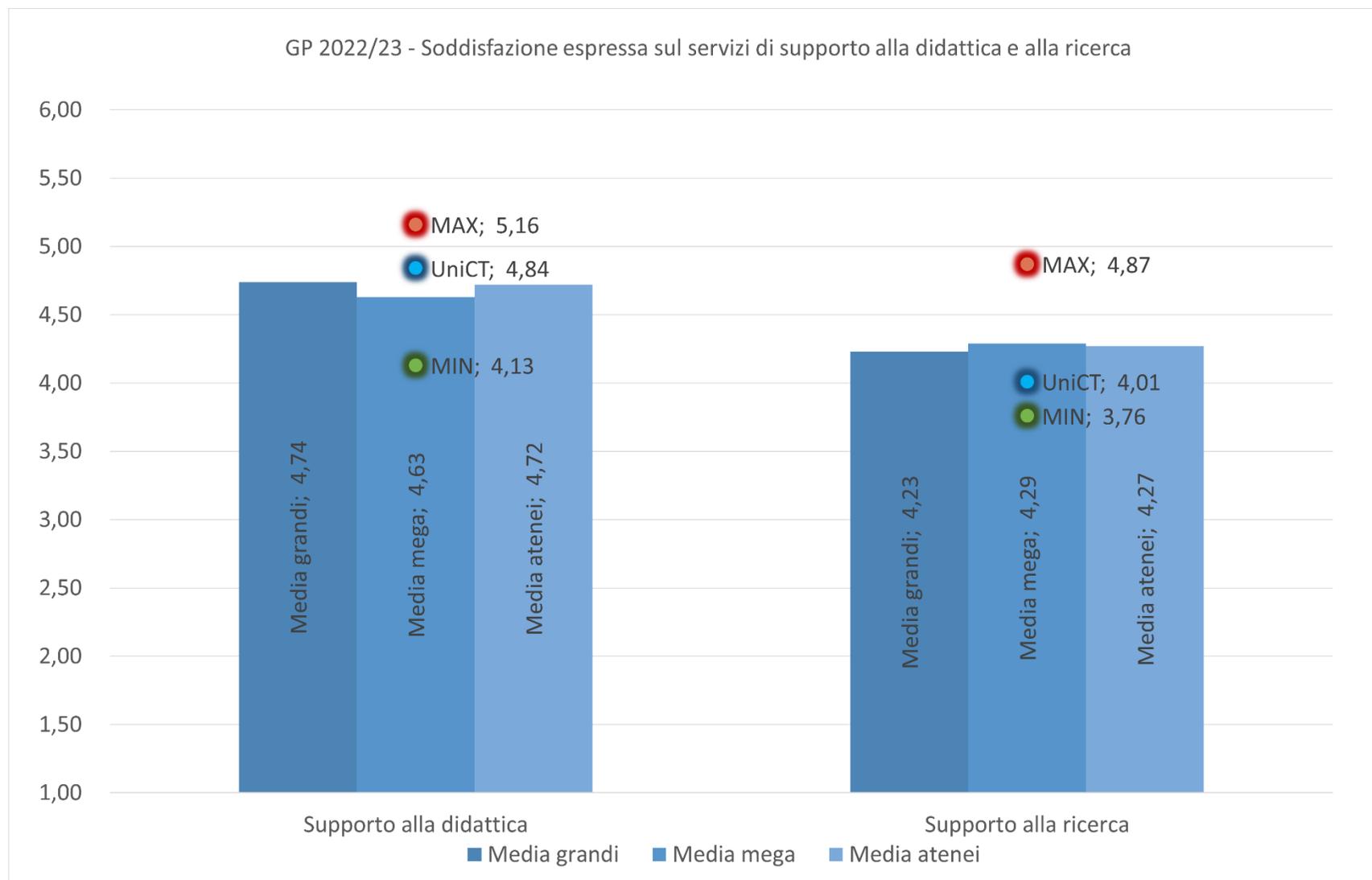


Grafico 11: Soddisfazione complessiva espressa sui servizi a supporto del diritto allo studio, internazionalizzazione, orientamento in entrata e job placement – rilevazione CS studenti

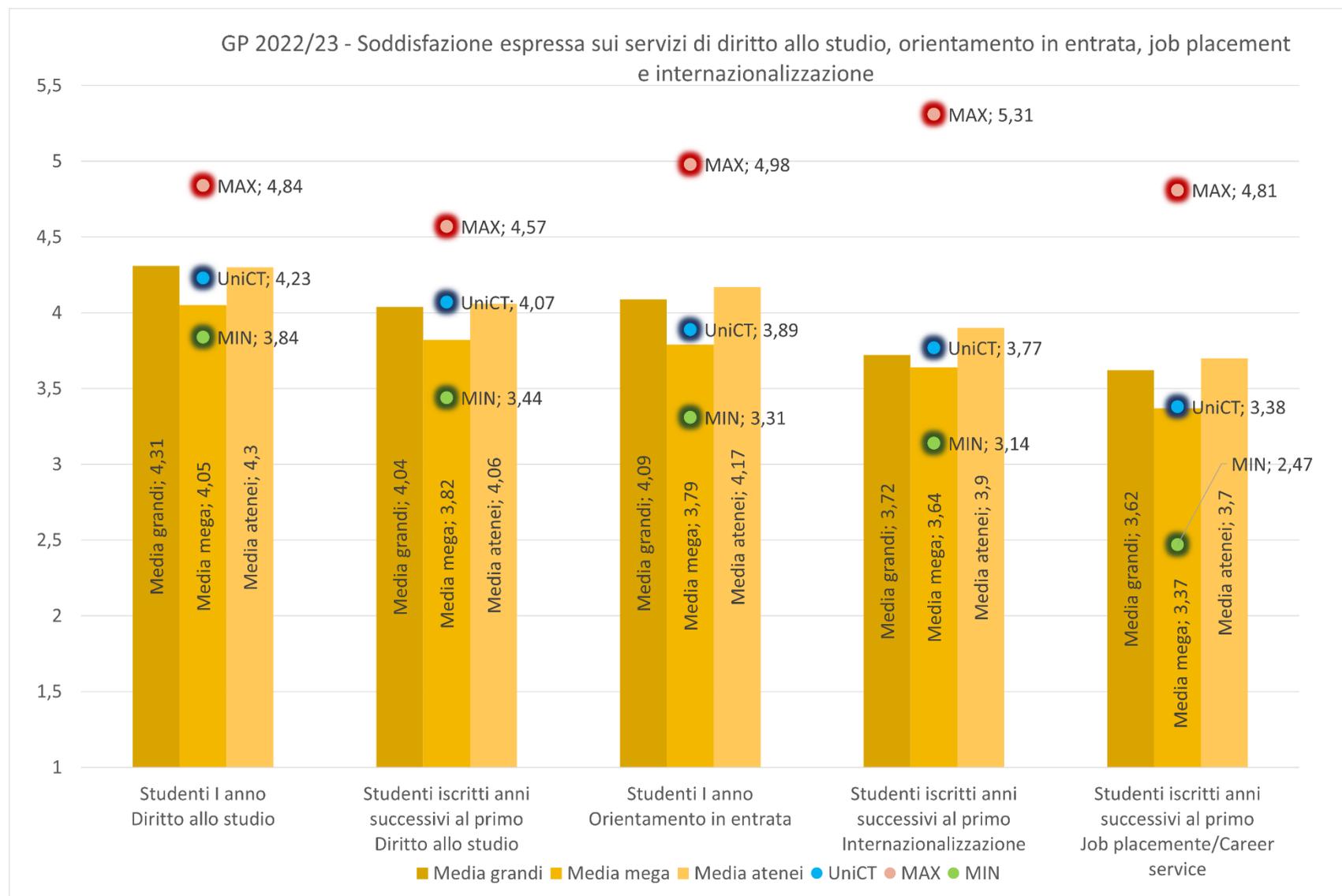


Grafico 12: Soddisfazione complessiva espressa sui servizi di segreteria - Rilevazione CS studenti

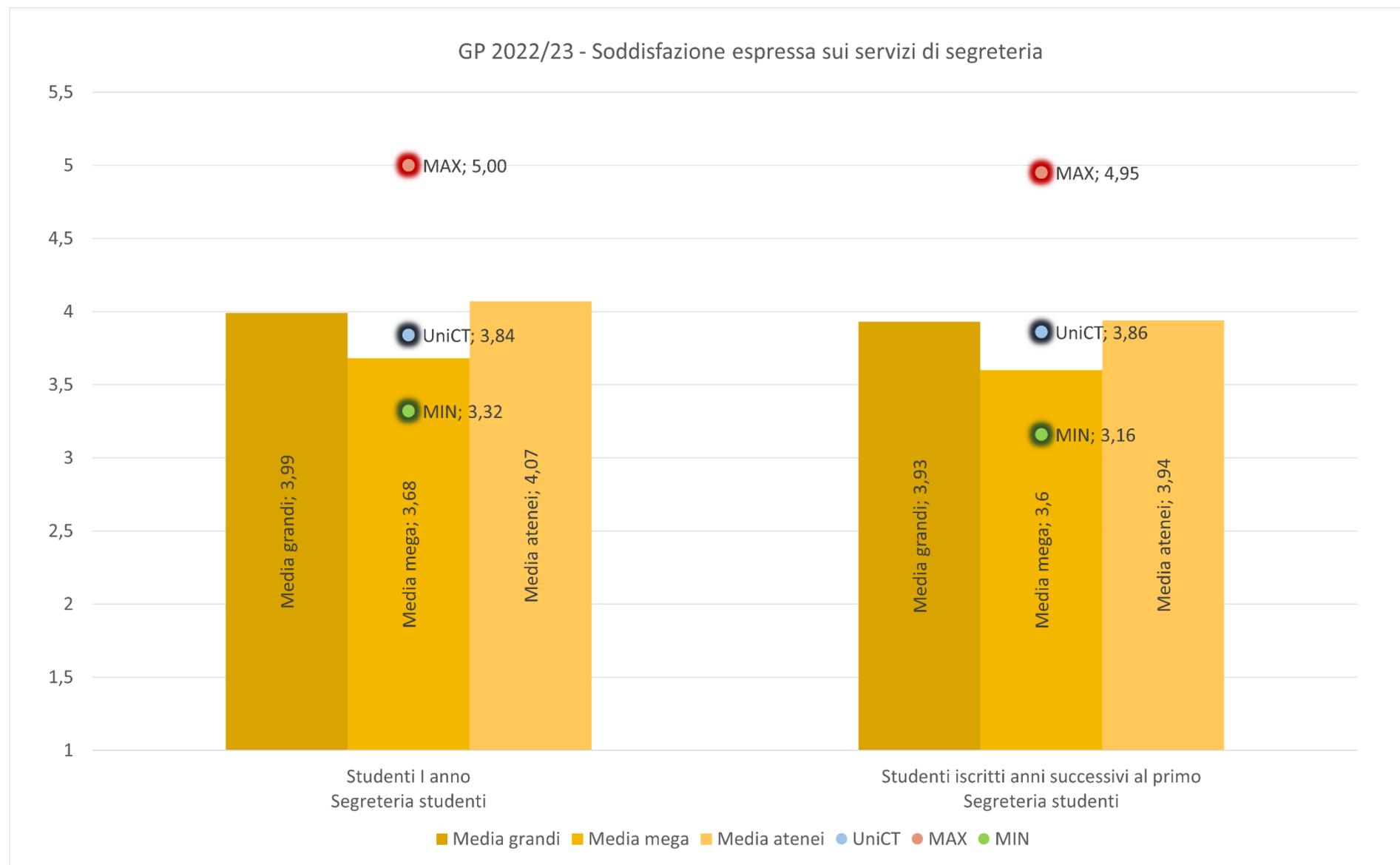
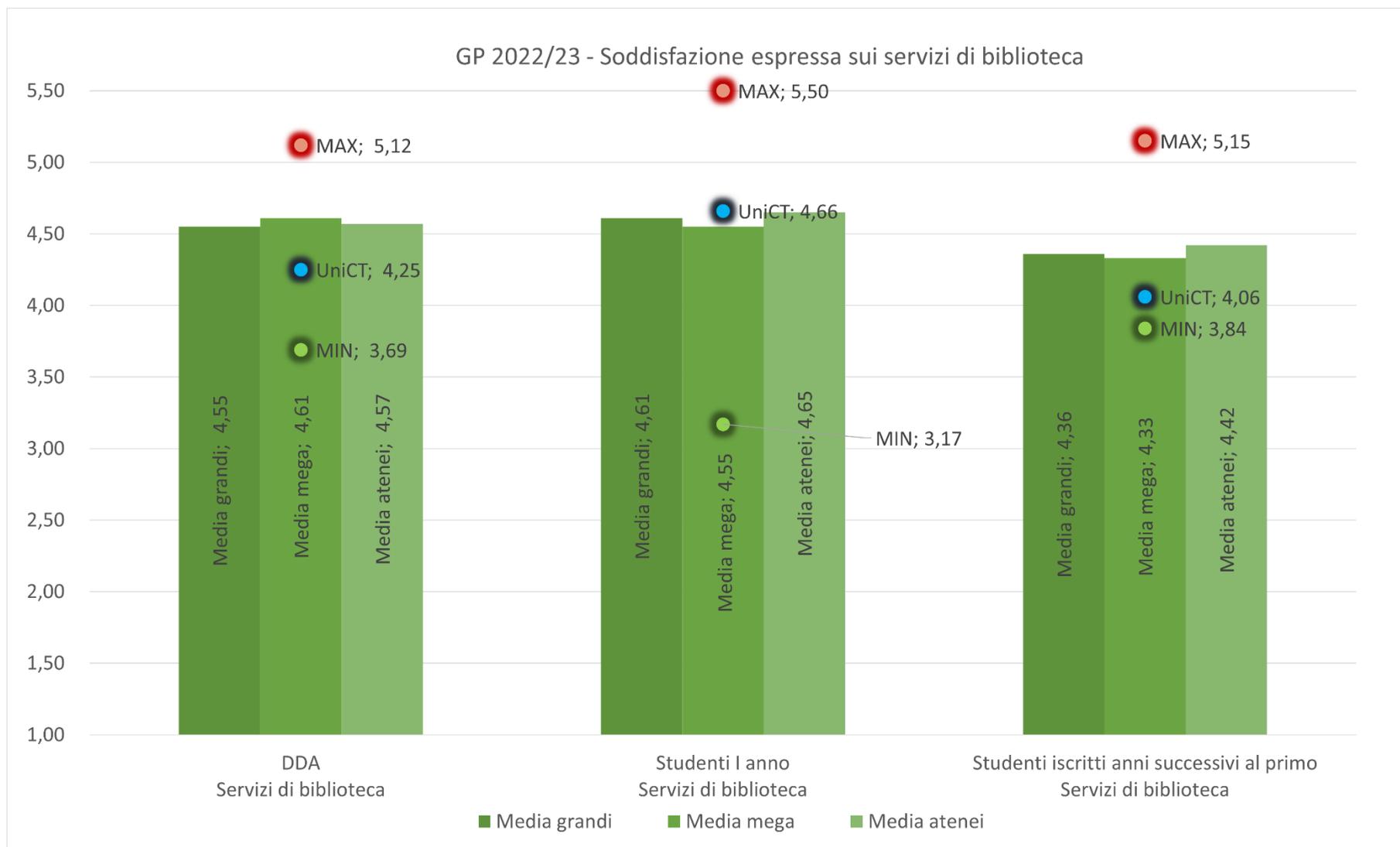


Grafico 13: Soddisfazione complessiva espressa sui servizi di biblioteca - rilevazioni CS DDA e CS studenti



Confronto risultati edizione GP 2022/23: confronto UniCT con benchmark Atenei per importanza dei servizi

Grafico 14: Importanza complessiva espressa sui servizi – Rilevazioni CS DDA

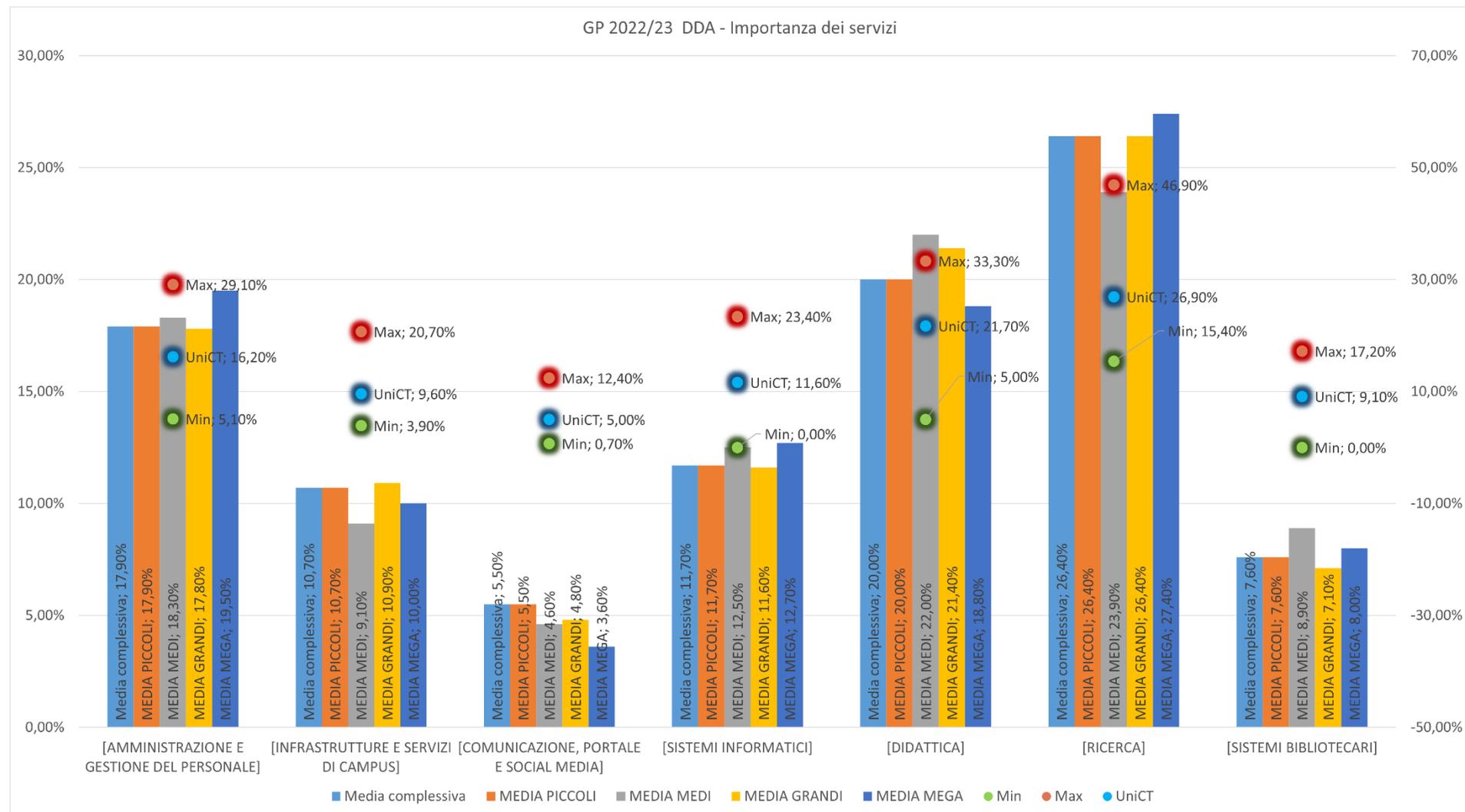


Gráfico 15: Importanza complessiva espressa sui servizi – Rilevazioni CS PTA

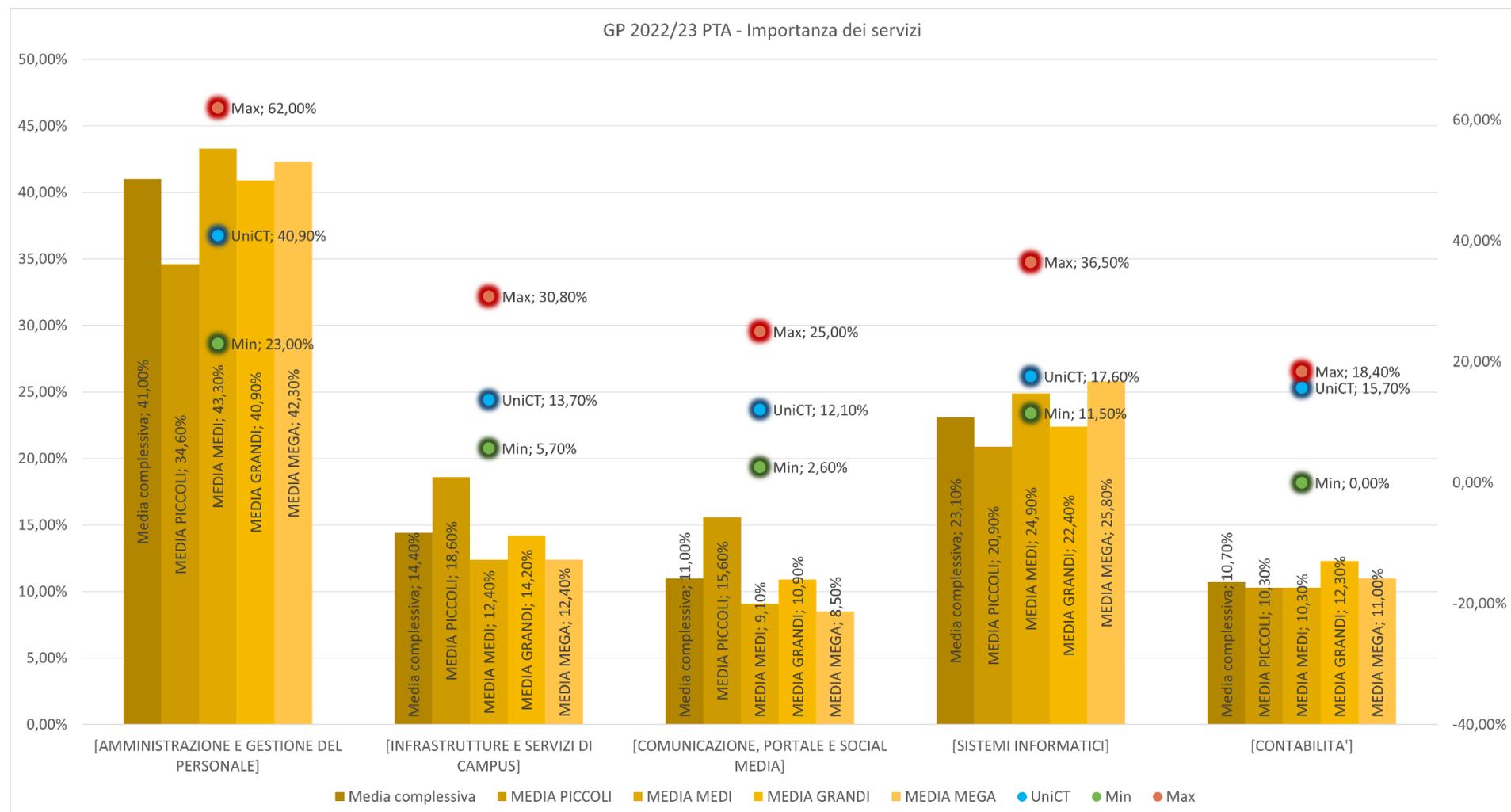


Grafico 16: Importanza complessiva espressa sui servizi – Rilevazioni CS Studenti iscritti al primo anno

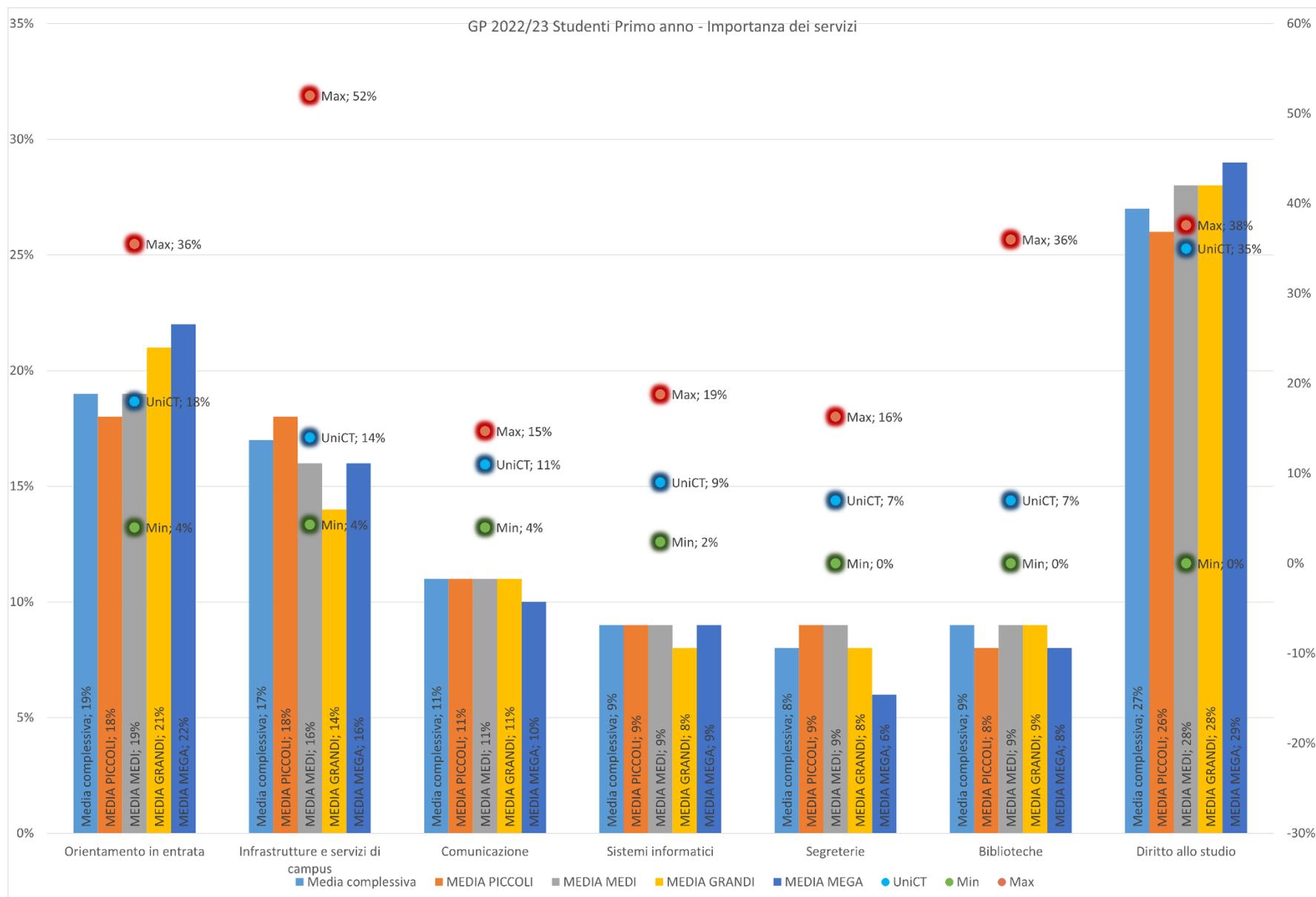


Grafico 17: Importanza complessiva espressa sui servizi – Rilevazioni CS Studenti iscritti agli anni successivi al primo

