

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

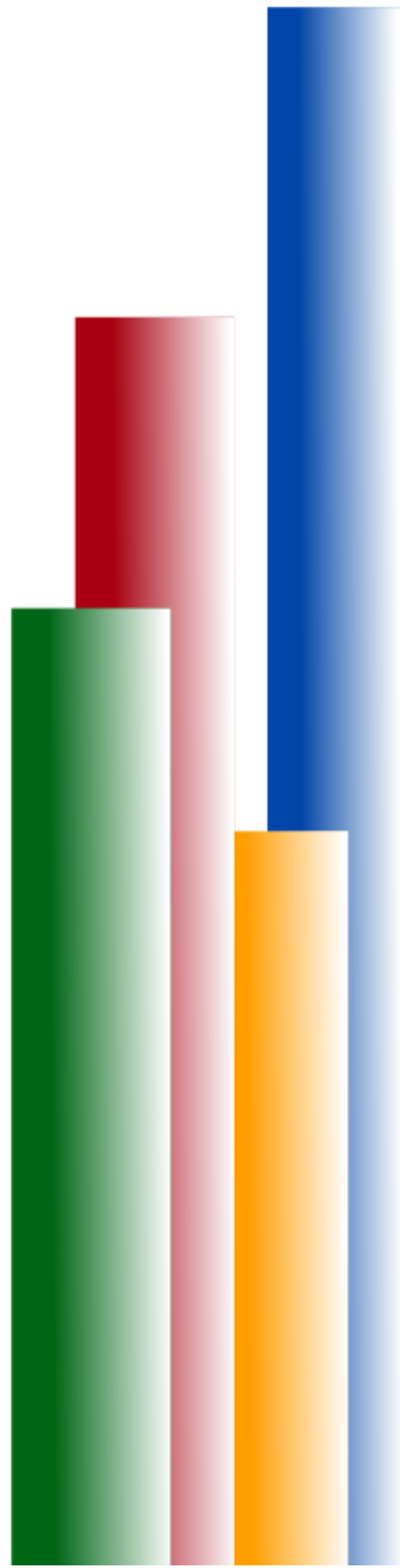
Anno 2023

RISULTATI INDAGINI PROGETTO "GOOD PRACTICE - 2022/23"
E CONFRONTO CON I RISULTATI EDIZIONI 2020/21 E 2021/22

UO Programmazione strategica, performance e valutazione

Ripartizione Funzioni strategiche e pianificazione integrata

Marzo 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 2022/23 (anno di rilevazione 2023).

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 risultati dell'indagine 2022/23 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 2020/21, GP 2021/22 e GP 2022/23), 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 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%

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

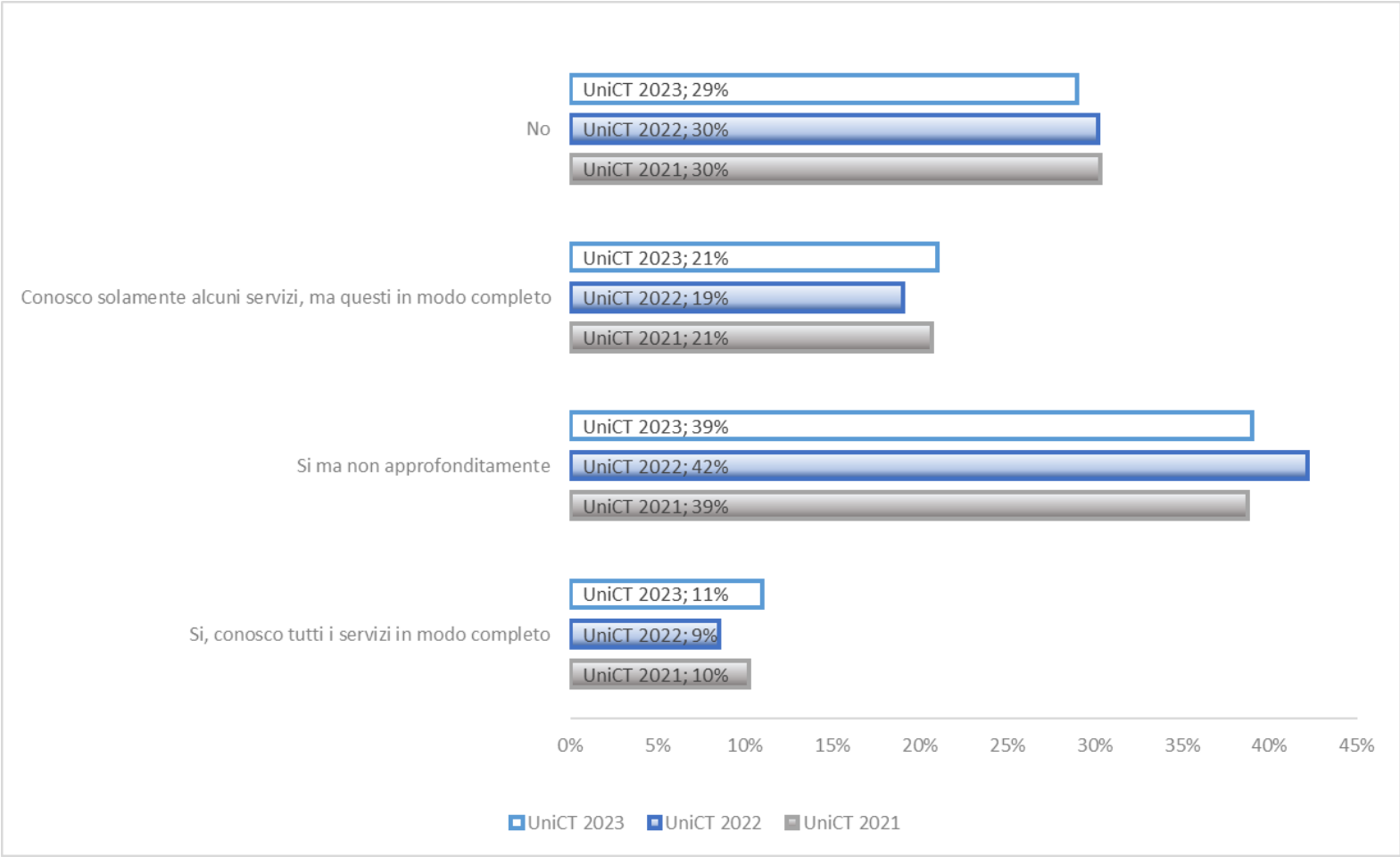
Edizione GP 2022/23 – Atenei aderenti	Efficacia - CS studenti I ANNO	Efficacia - CS studenti ANNI SUCCESSIVI AL I
AQUILA	✓	✓
BASILICATA	✓	✓
BERGAMO	✓	✓
BICOCCA	✓	✓
BIO-MEDICO	✓	✓
BOLOGNA	✓	✓
BRESCIA	✓	✓
CALABRIA	✓	✓
CAMERINO	✓	✓
CASSINO	✓	✓
CATANIA	✓	✓
CATTOLICA	✓	✓
CHIETI	✓	✓
FEDERICO II	✓	✓
FERRARA	✓	✓
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	50	51

Legenda:

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

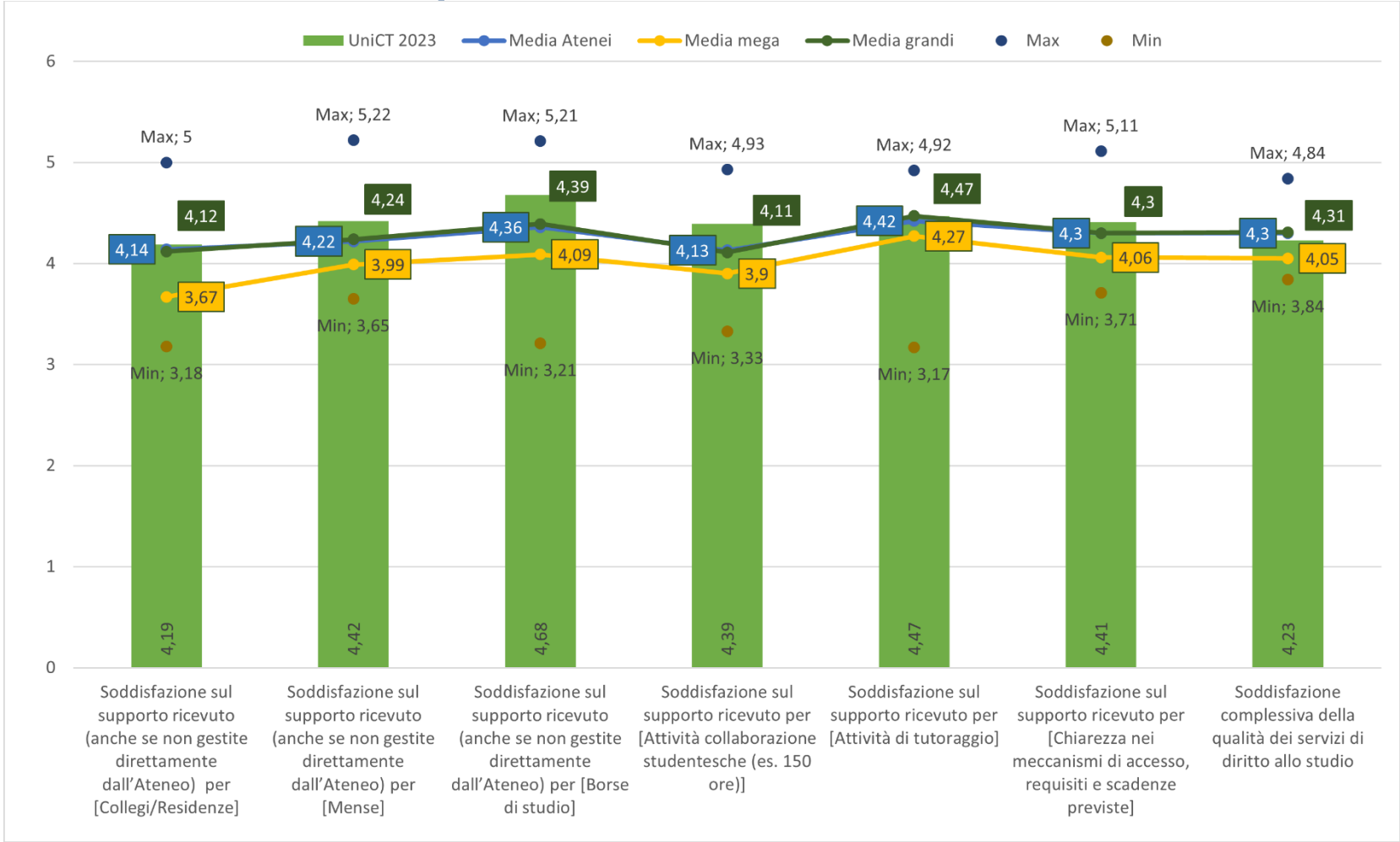
Conoscenza dei servizi di diritto allo studio – UniCT
Confronto edizioni GP 2020/21 – GP 2021/22 e GP 2022/23

Rilevazione CS Studenti iscritti al primo anno



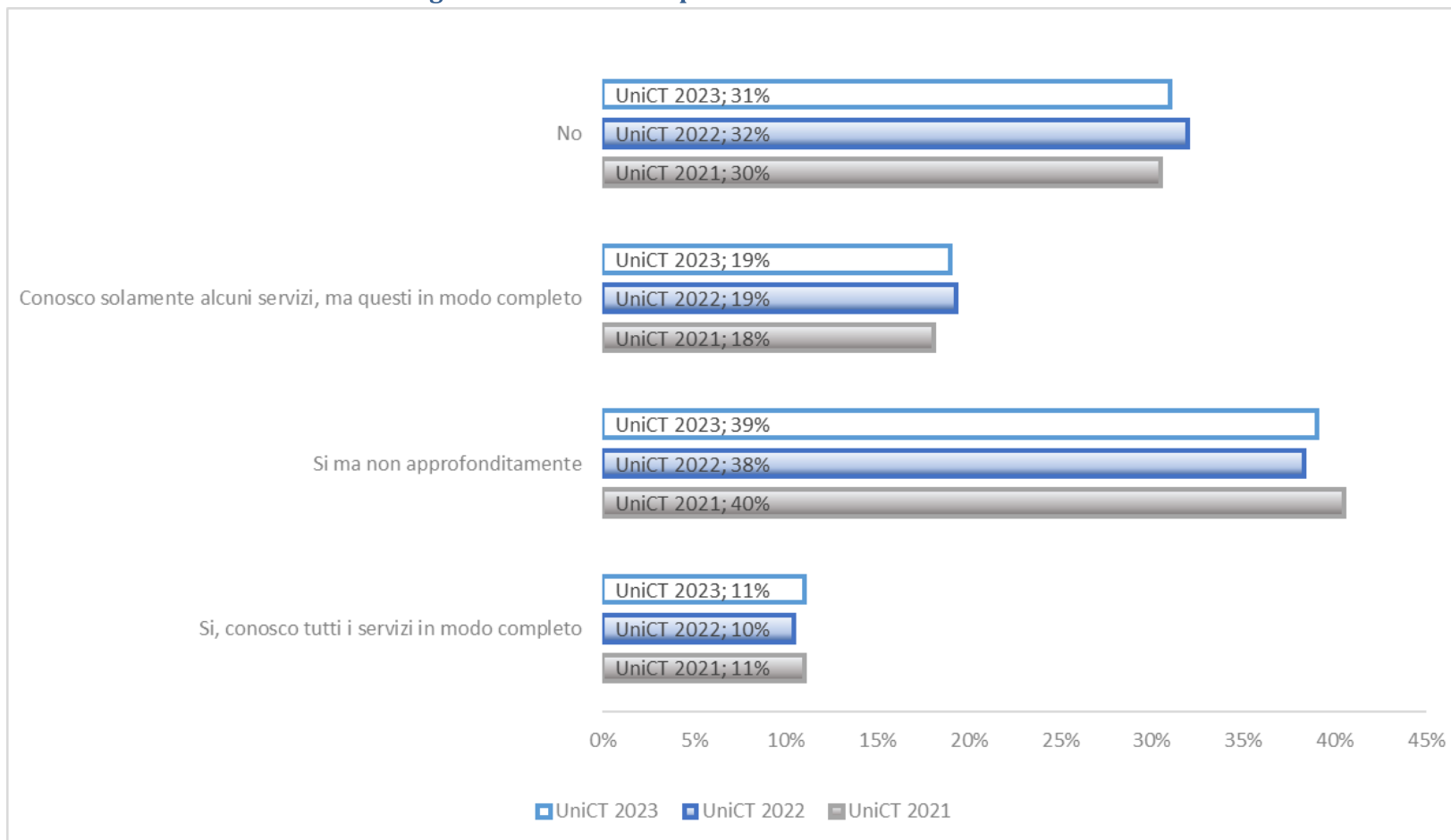
Soddisfazione sui servizi di diritto allo studio
GP 2022/23 – benchmark

Rilevazione CS Studenti iscritti al primo anno



Conoscenza dei servizi di diritto allo studio – UniCT
Confronto edizioni GP 2020/21 – GP 2022/23 e GP 2022/23

Rilevazione CS Studenti iscritti agli anni successivi al primo



Soddisfazione sui servizi di diritto allo studio
GP 2022/23 – confronto con medie atenei partecipanti al progetto

Rilevazione CS Studenti iscritti agli anni successivi al primo

