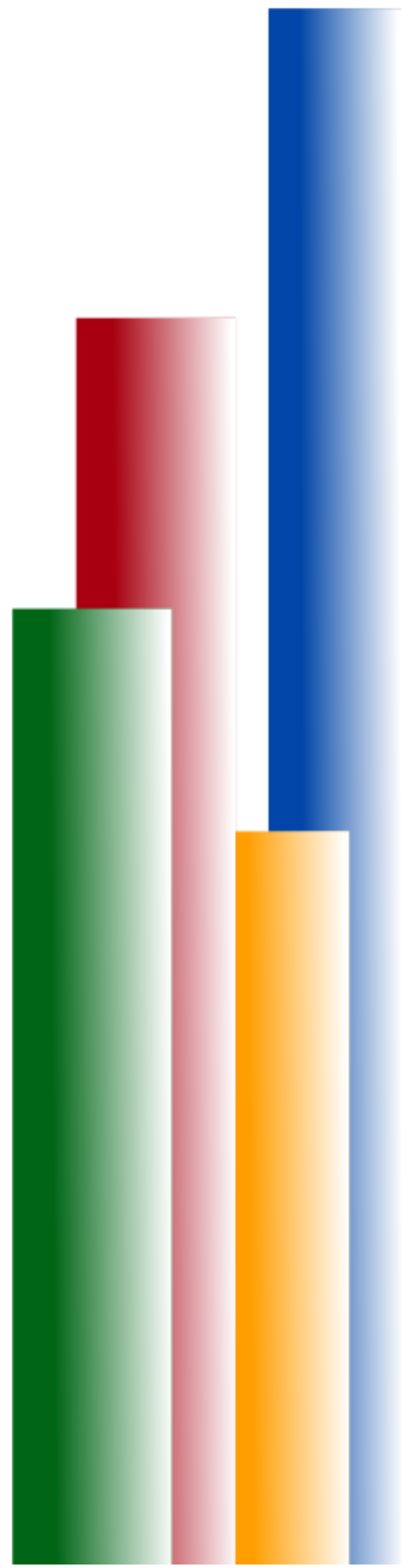


UNIVERSITÀ  
degli STUDI  
di CATANIA

RAPPORTO STATISTICO SUI RISULTATI DELLE INGADINI DI  
CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO DI ORIENTAMENTO IN  
ENTRATA 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 presente rapporto presenta i risultati dell'indagine di efficacia percepita (Customer satisfaction) sul servizio di orientamento in entrata erogato dall'Università degli Studi di Catania, svolta nei confronti degli studenti iscritti al primo anno, 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 iscritti al I anno.

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

Rilevazione CS Studenti iscritti al I anno

GP 2022/23	21%
GP 2021/22	26%
GP 2020/21	26%

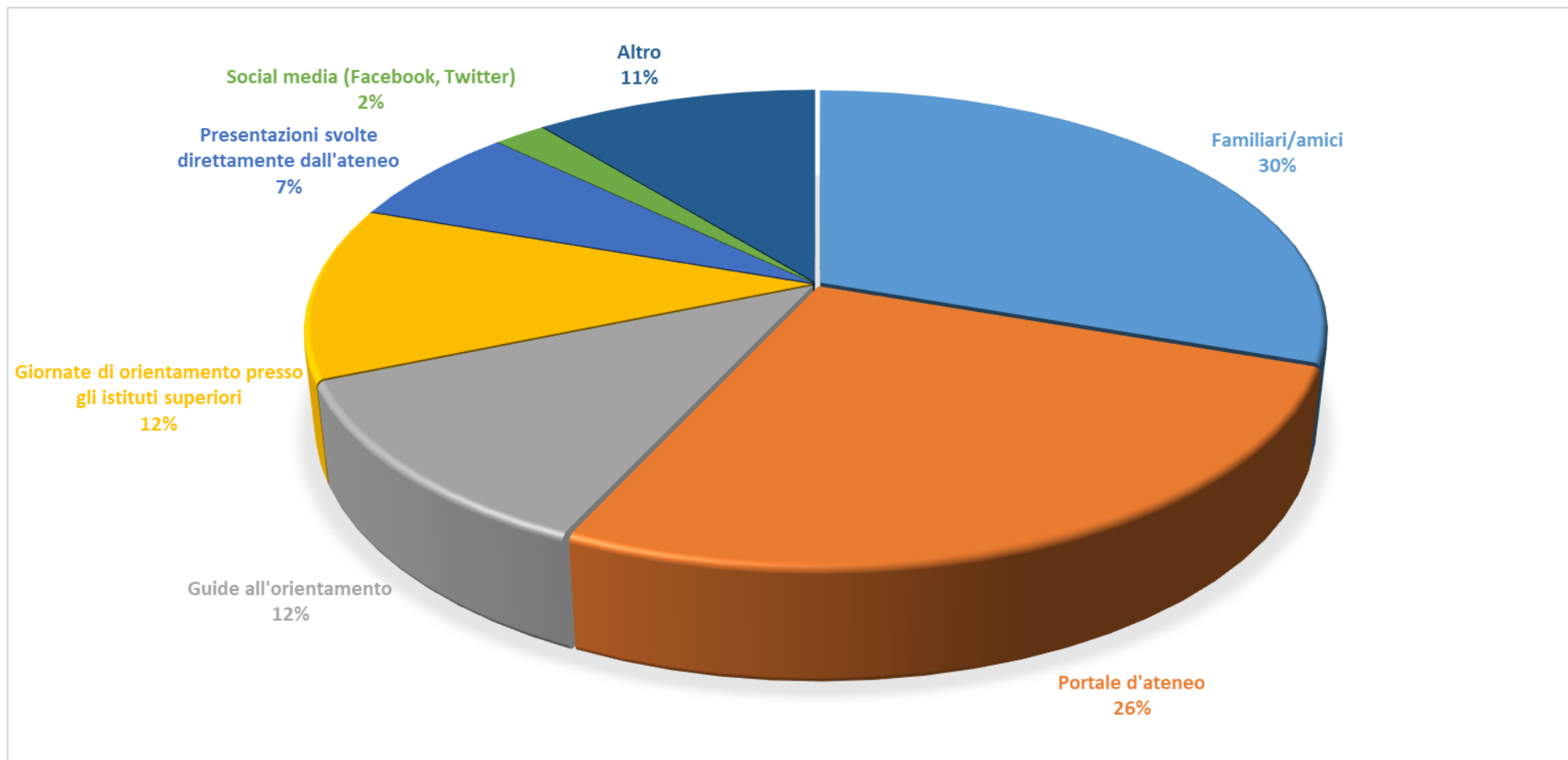
Tabella 1 - Università e campioni intervistati - Progetto Good Practice 2022/2023

Edizione GP 2022/23 - Atenei aderenti	Efficacia - CS studenti I ANNO
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	✓
<b>TOTALE</b>	<b>50</b>

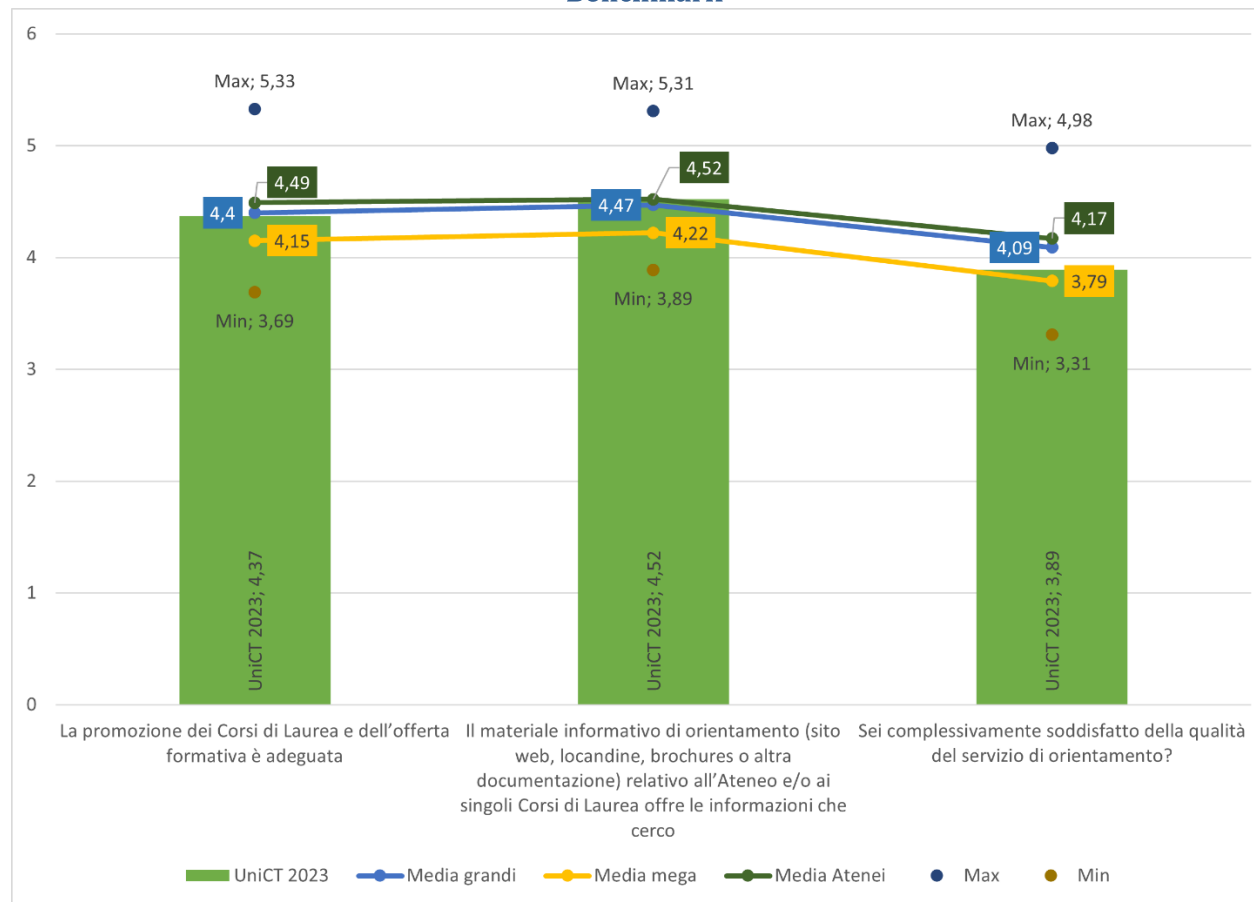
**Legenda:**

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

Mezzo attraverso il quale lo studente è venuto a conoscenza dell'offerta formativa dell'Ateneo - GP 2022/23



Soddisfazione sul servizio di orientamento in entrata GP 2022/23  
Benchmark



Soddisfazione sul servizio di orientamento in entrata  
 Confronto UniCT – edizioni GP 2020/21 – GP 2021/22 e GP 2022/23

