



UNIVERSITÀ  
degli STUDI  
di CATANIA

RISULTATI DELLE INGADINI DI CUSTOMER SATISFACTION  
SUI SERVIZI IN RETE E ON LINE EROGATI  
DALL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CATANIA  
Anno 2020

(RISULTATI INDAGINI PROGETTO "GOOD PRACTICE - 2019/20"  
E CONFRONTO RISULTATI EDIZIONI PRECEDENTI)

Ufficio programmazione, pianificazione e valutazione organizzativa - AM

Dicembre 2020

Il rapporto presenta i risultati dell'indagine di efficacia percepita (Customer satisfaction) sui servizi in rete e on line erogati dall'Ateneo, rivolta agli utenti interni ed esterni dell'Università degli Studi di Catania, nell'ambito della partecipazione al Progetto "Good practice" - edizione 2019/20, condotto dal MIP-Politecnico di Milano.

I risultati dell'indagine 2019/20 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", al quale appartiene l'Università degli Studi di Catania (**Media mega**);
- la media complessiva (**Media atenei**) e il punteggio massimo (**Max**) 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 2017/18, GP 2018/19, GP 2019/20), con riferimento alle indagini svolte nei confronti dei docenti, assegnisti e dottorandi (CS DDA), del personale tecnico amministrativo (CS PTA) e 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.

Sono considerati i risultati rilevati dagli Atenei aderenti al progetto, pari a 34 per l'edizione in corso, variamente impegnati nei diversi moduli, così come riportati nell'elenco seguente.

<b>Edizione GP 2019/20 - Atenei partecipanti</b>	<b>Efficacia - CS docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca(DDA)</b>	<b>Efficacia - CS Personale TA (PTA)</b>	<b>Efficacia - CS studenti I ANNO</b>	<b>Efficacia - CS studenti ANNI SUCCESSIVI AL I</b>
Bergamo	✓	✓	✓	✓
Bologna (M)	✓	✓	✓	✓
Calabria	✓	✓	✓	✓
Cassino	✓	✓		
Catania (M)	✓	✓	✓	✓
Chieti	✓	✓	✓	✓
Federico II (M)	✓	✓	✓	✓
Ferrara	✓	✓	✓	✓
Firenze (M)	✓	✓		
Genova	✓	✓	✓	✓
Insubria	✓	✓	✓	✓
IUAV	✓	✓	✓	✓
Macerata			✓	✓
Messina	✓	✓	✓	✓
Milano Bicocca	✓	✓	✓	✓
Milano Statale (M)	✓	✓	✓	✓
Padova (M)	✓	✓	✓	✓
Palermo (M)	✓	✓	✓	✓
Parma	✓	✓	✓	✓
Parthenope	✓	✓	✓	✓
Pavia	✓	✓	✓	✓
Perugia	✓	✓	✓	✓
Piemonte	✓	✓	✓	✓
Poliba	✓	✓	✓	✓
Polimi (M)	✓	✓	✓	✓
Polito	✓	✓	✓	✓
Salento	✓	✓	✓	✓
Salerno	✓	✓	✓	✓
Sapienza (M)	✓	✓	✓	✓
Sassari	✓	✓	✓	✓
Siena	✓	✓		
Torino (M)	✓	✓	✓	✓
Udine	✓	✓	✓	✓
Urbino	✓	✓	✓	✓
Venezia	✓	✓	✓	✓
Verona	✓	✓	✓	✓
	34	34	33	33

(M): mega Ateneo

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

**Tassi di risposta**

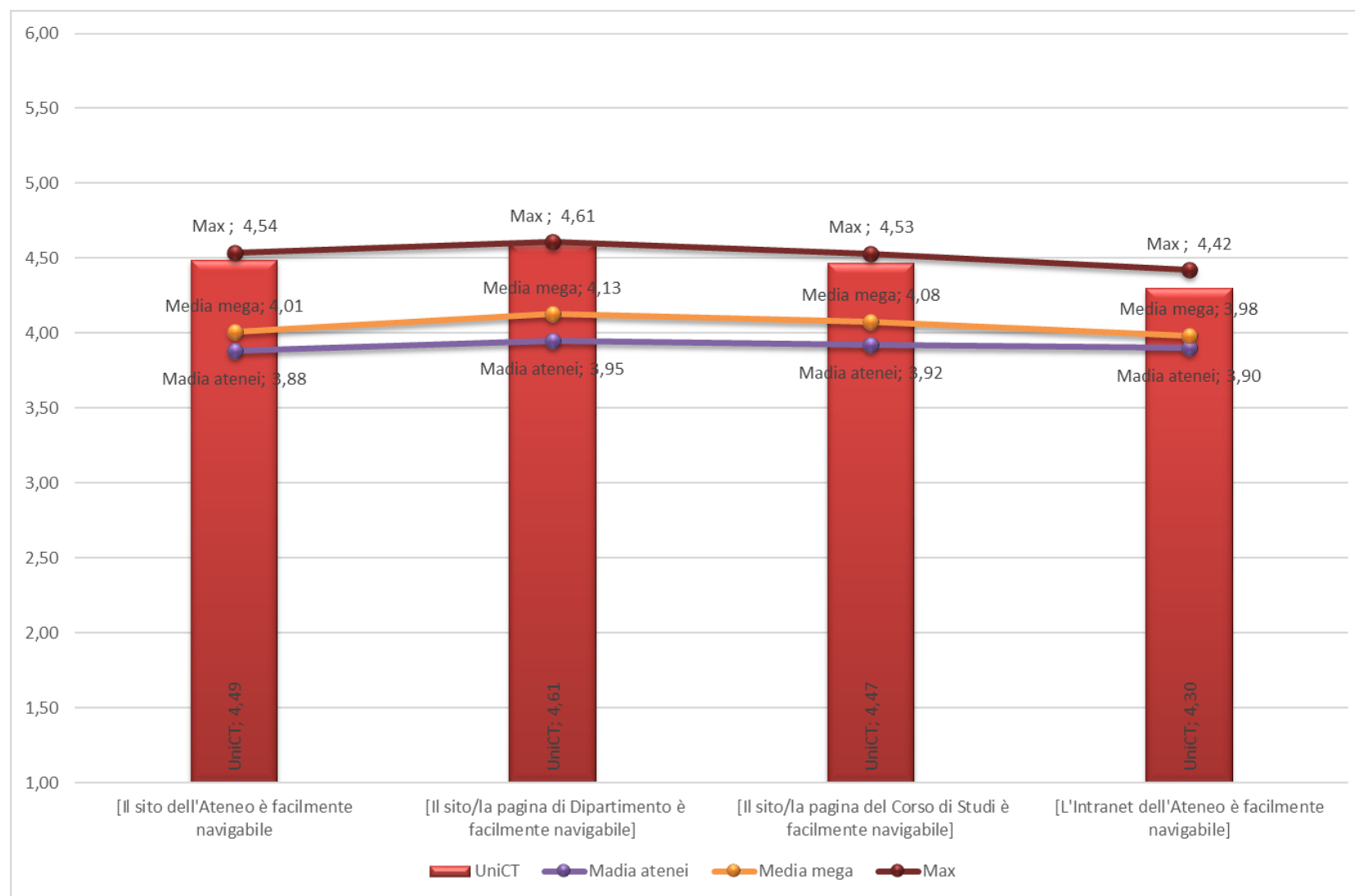
Rilevazione CS DDA (docenti, dottorandi e assegnisti)

GP 2019/20	22%
GP 2018/19	30%
GP 2017/18	48%

Distribuzione dei rispondenti (CS DDA 2019/20)

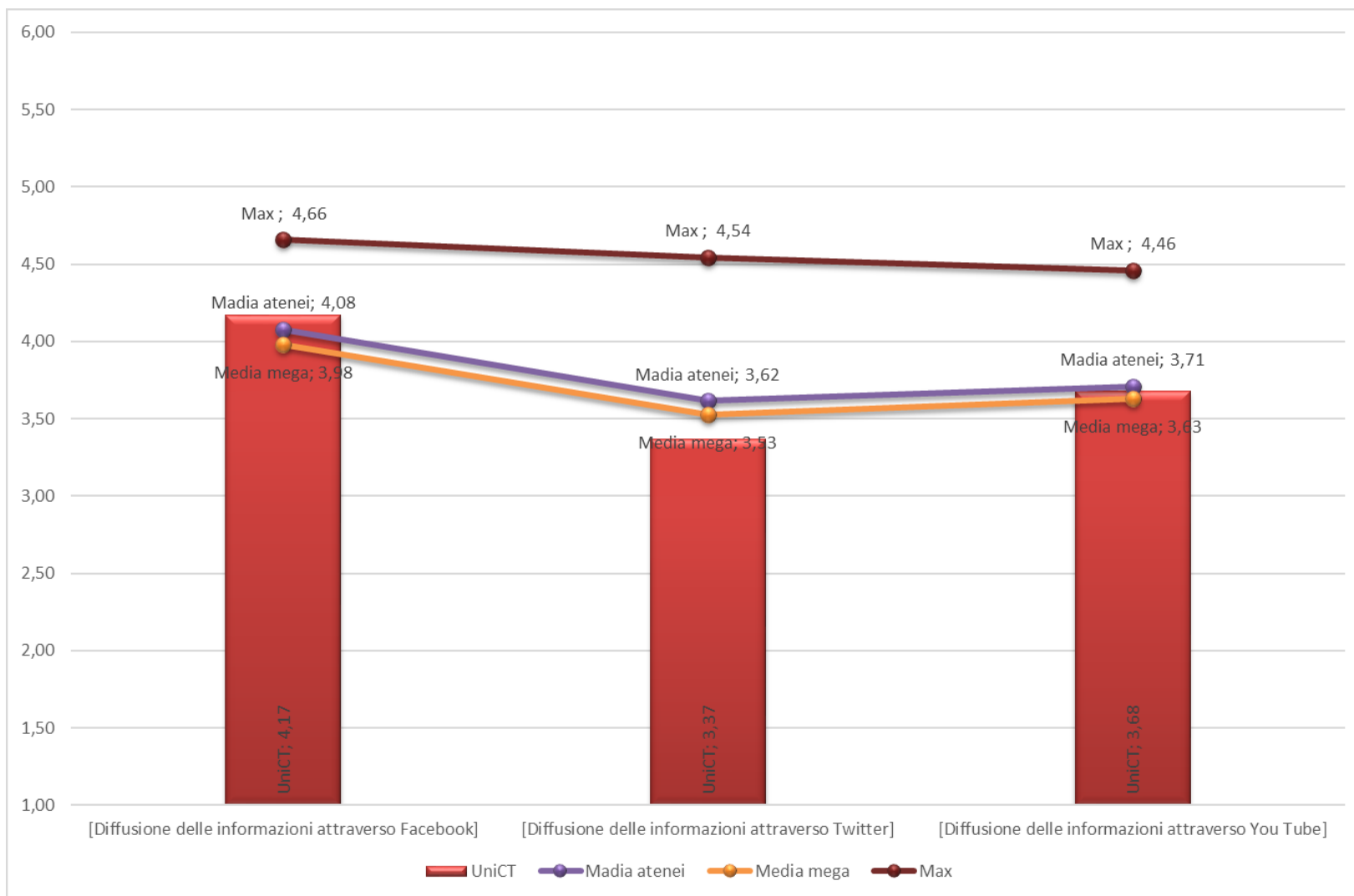
Assegnista di ricerca	9%
Dottorando	29%
Professore ordinario o associato	38%
Ricercatore di ruolo e TD	24%

Livello di soddisfazione espresso rispetto alla navigabilità del sito di Ateneo e dell'intranet – GP 2019/20 benchmark



Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

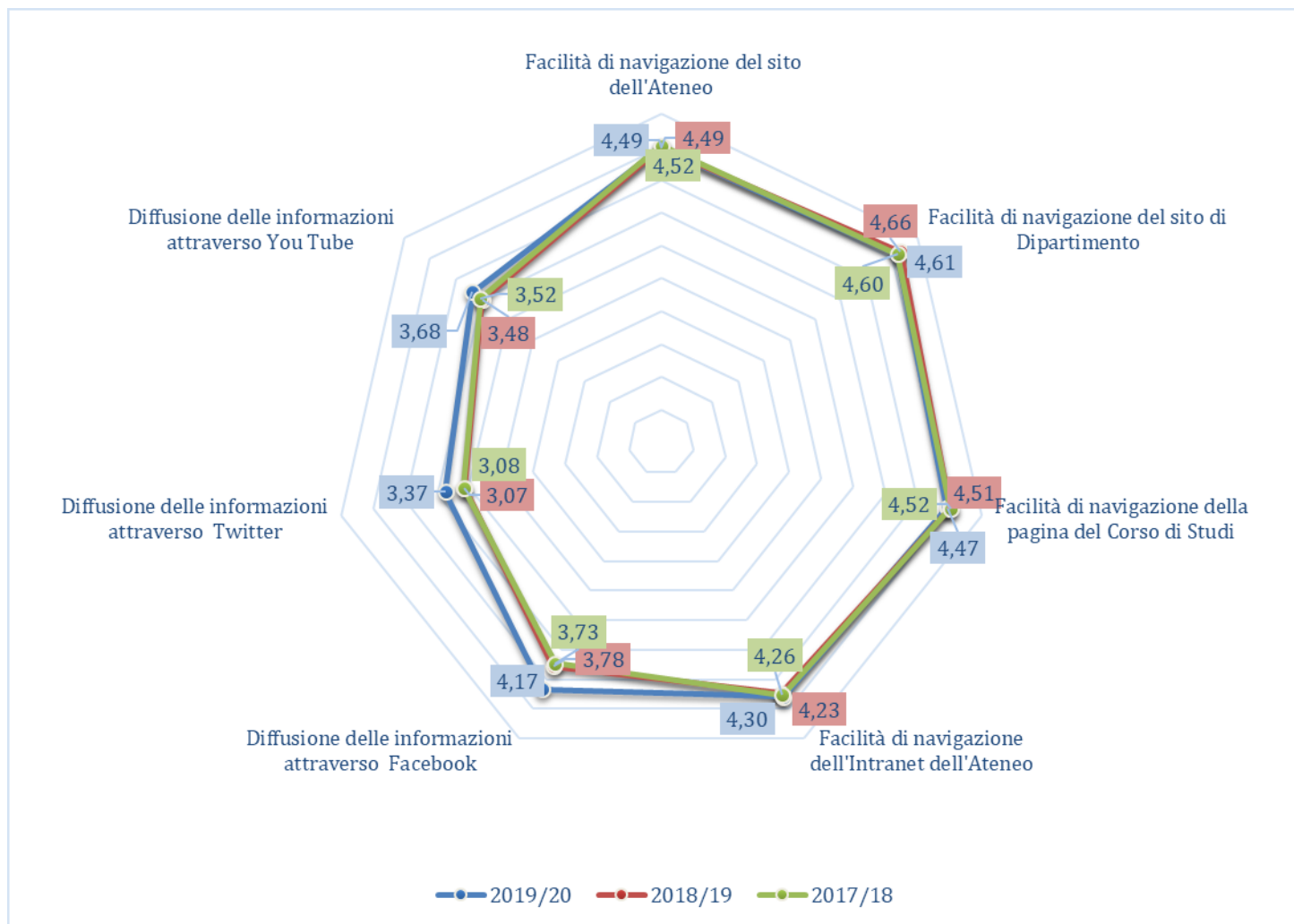
Livello di soddisfazione relativo alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social network – GP 2018/19 benchmark



Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

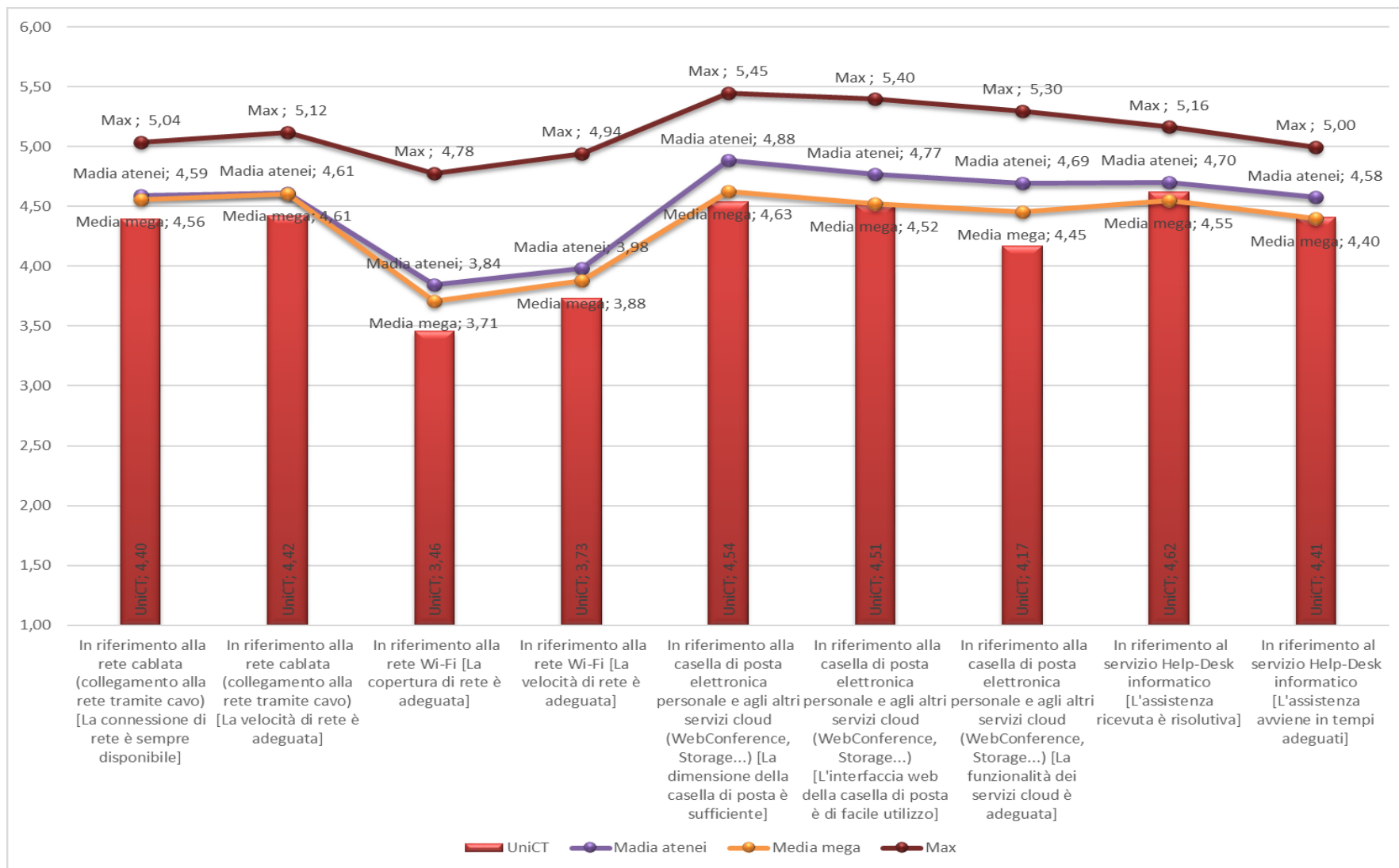
Livello di soddisfazione espresso sulla navigabilità del sito di Ateneo, dell'intranet e relativo alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social network

Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18 - 2018/19 - 2019/20



Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo ai servizi informatici – GP 2019/20 benchmark



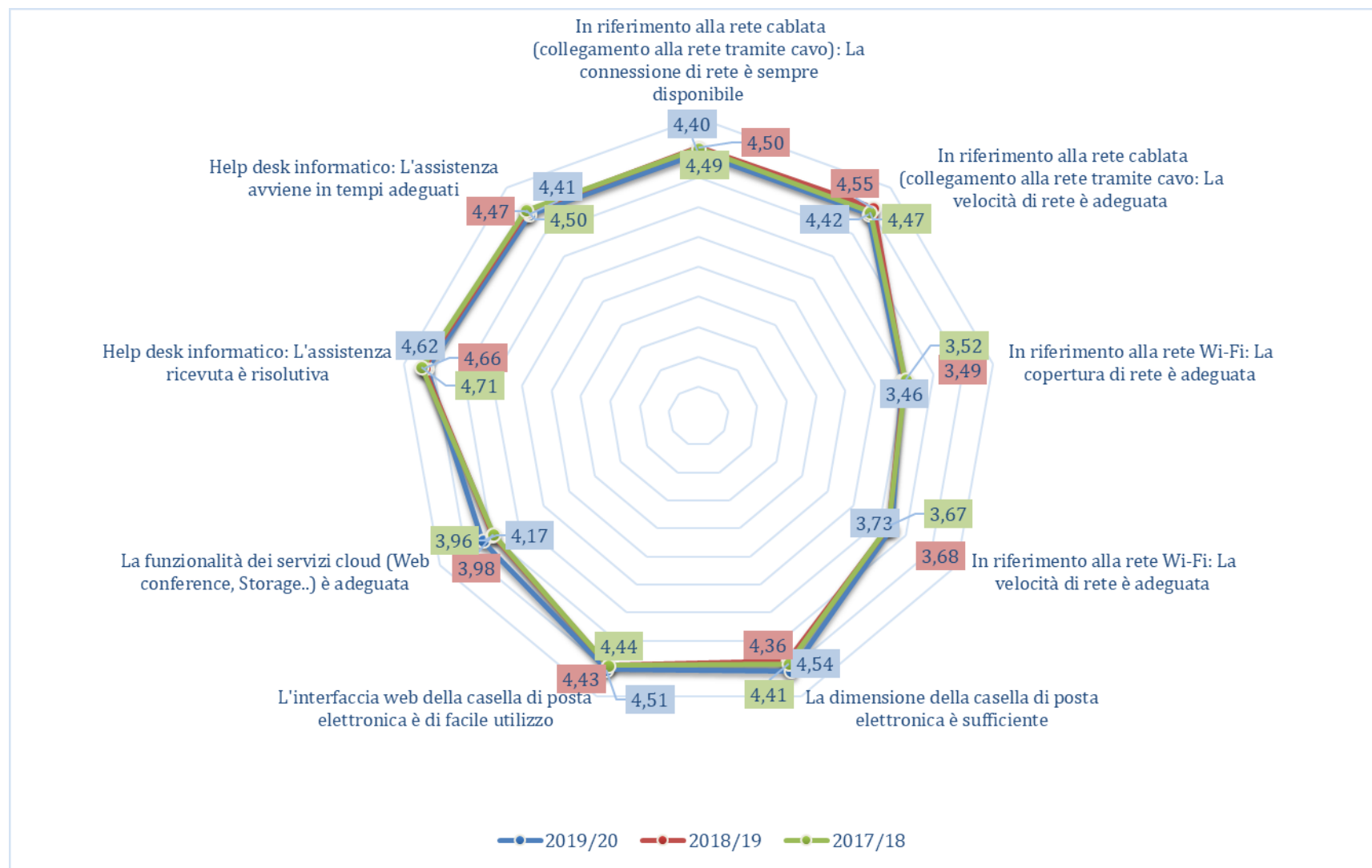
Range di risposta 1-6

1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo

6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

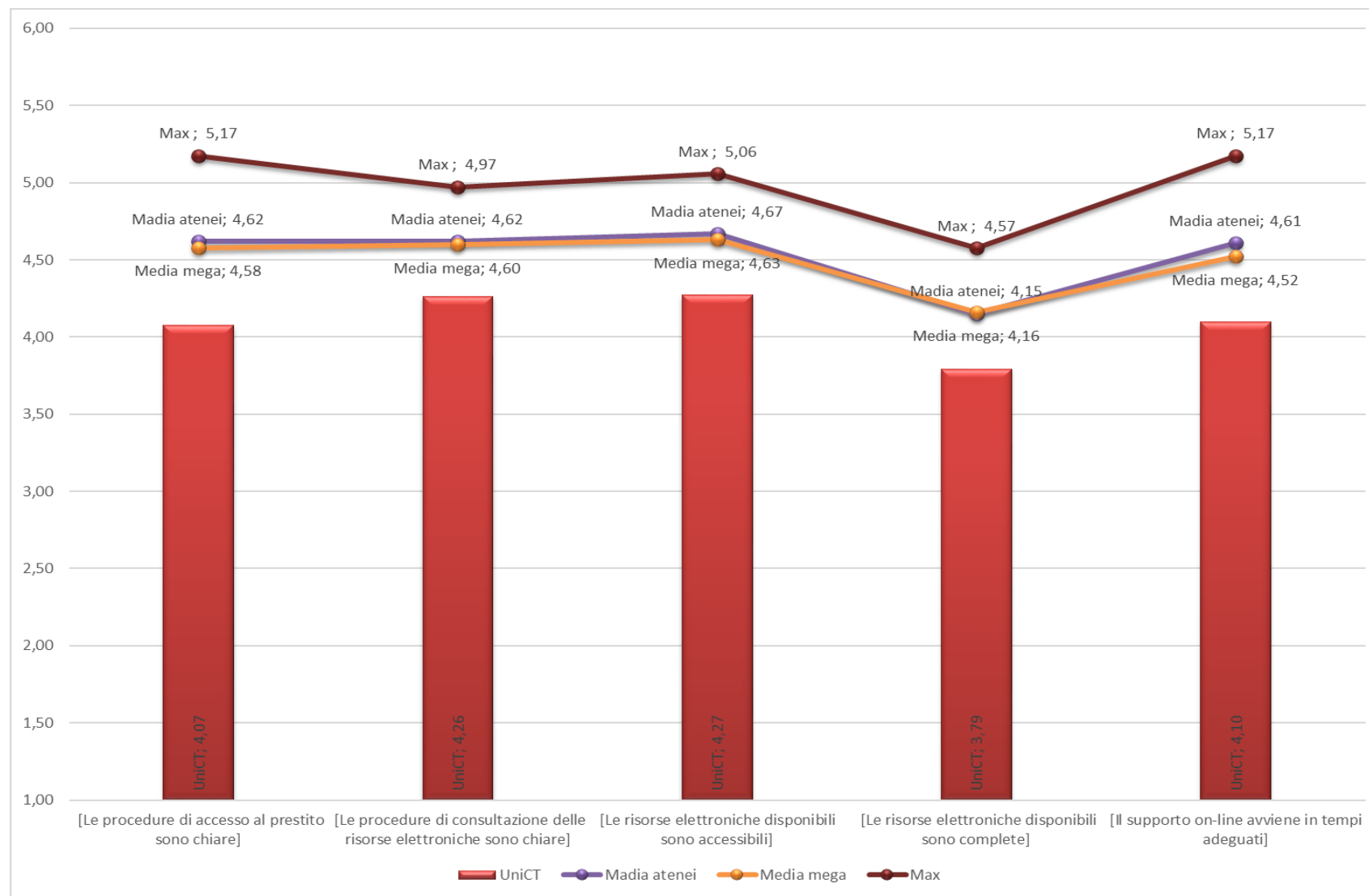


Livello di soddisfazione relativo alla gestione dei servizi informatici - Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione espresso rispetto ai servizi bibliotecari on line- GP 2019/20 benchmark

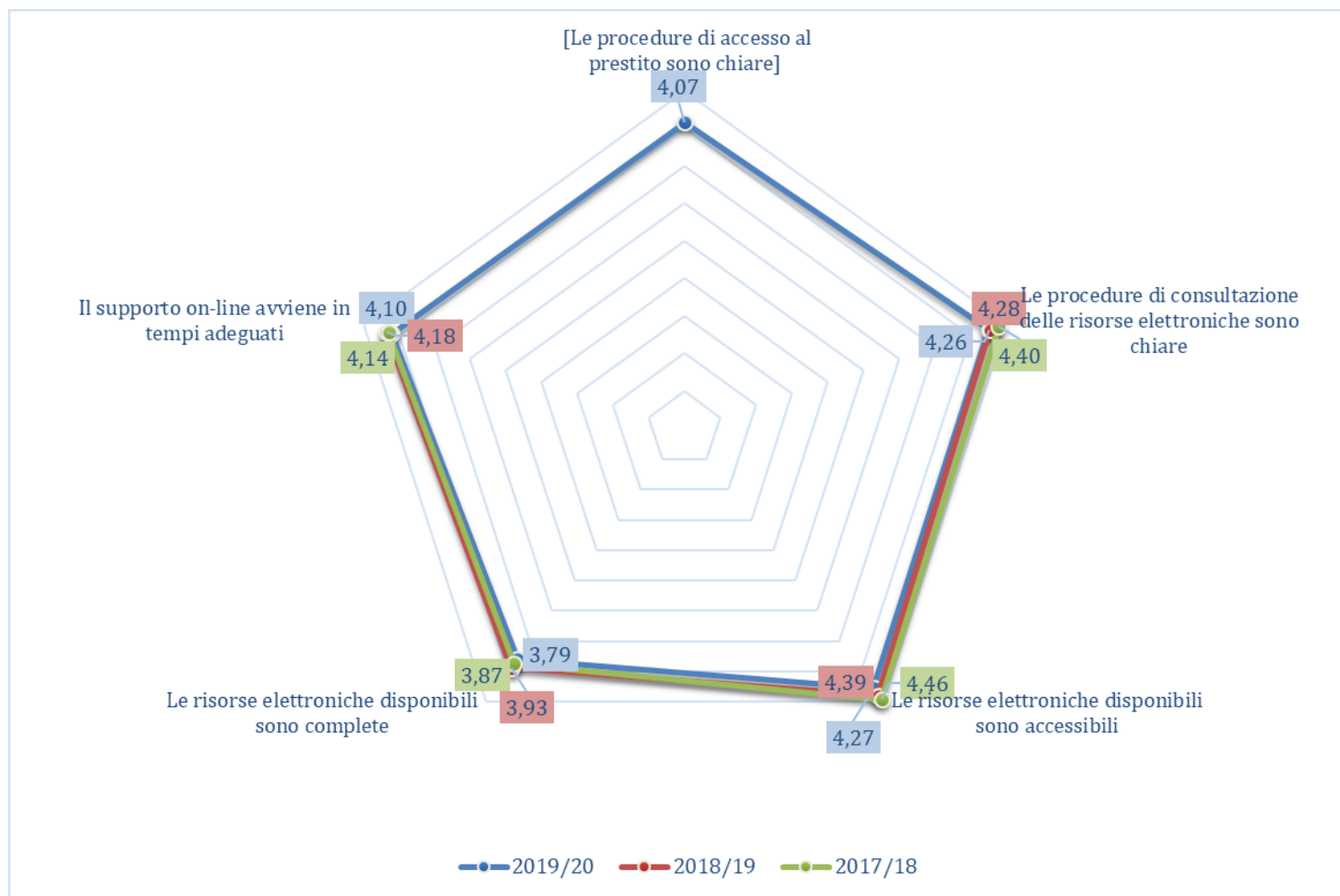


Range di risposta 1-6

1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo

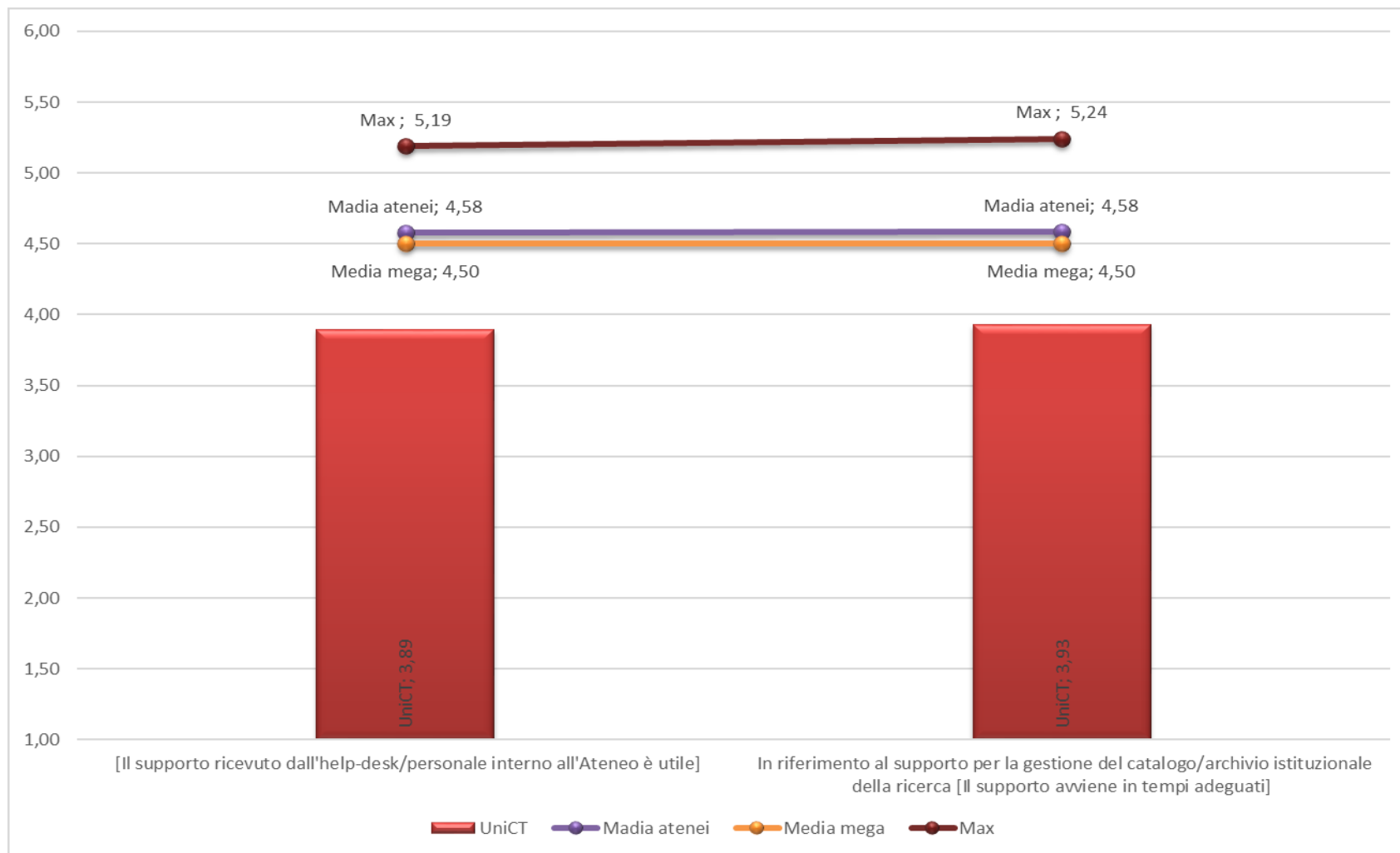
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione espresso rispetto ai servizi bibliotecari on line-  
 Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



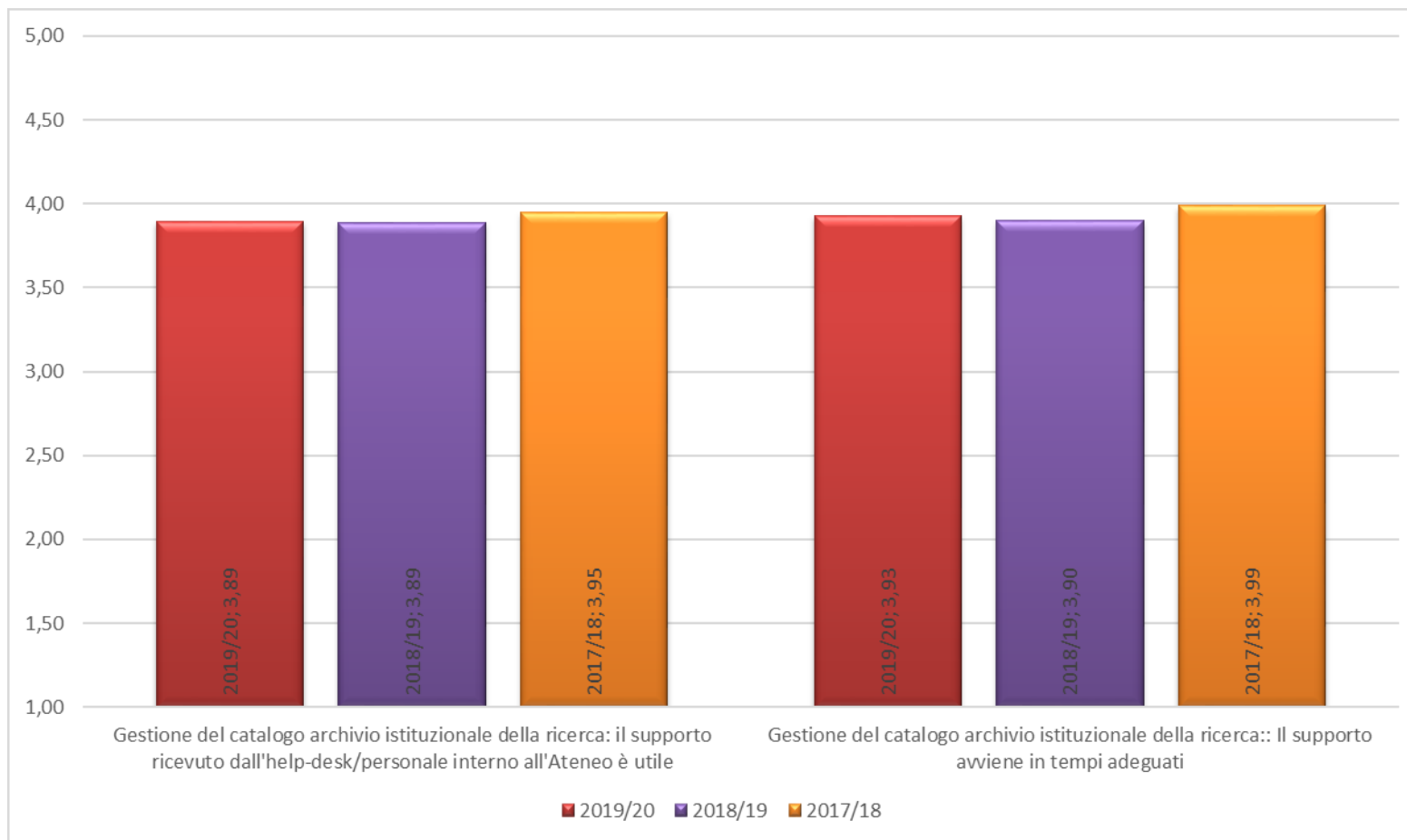
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione espresso rispetto al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca-  
GP 2019/20 benchmark



Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione espresso rispetto aila gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca-  
 Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



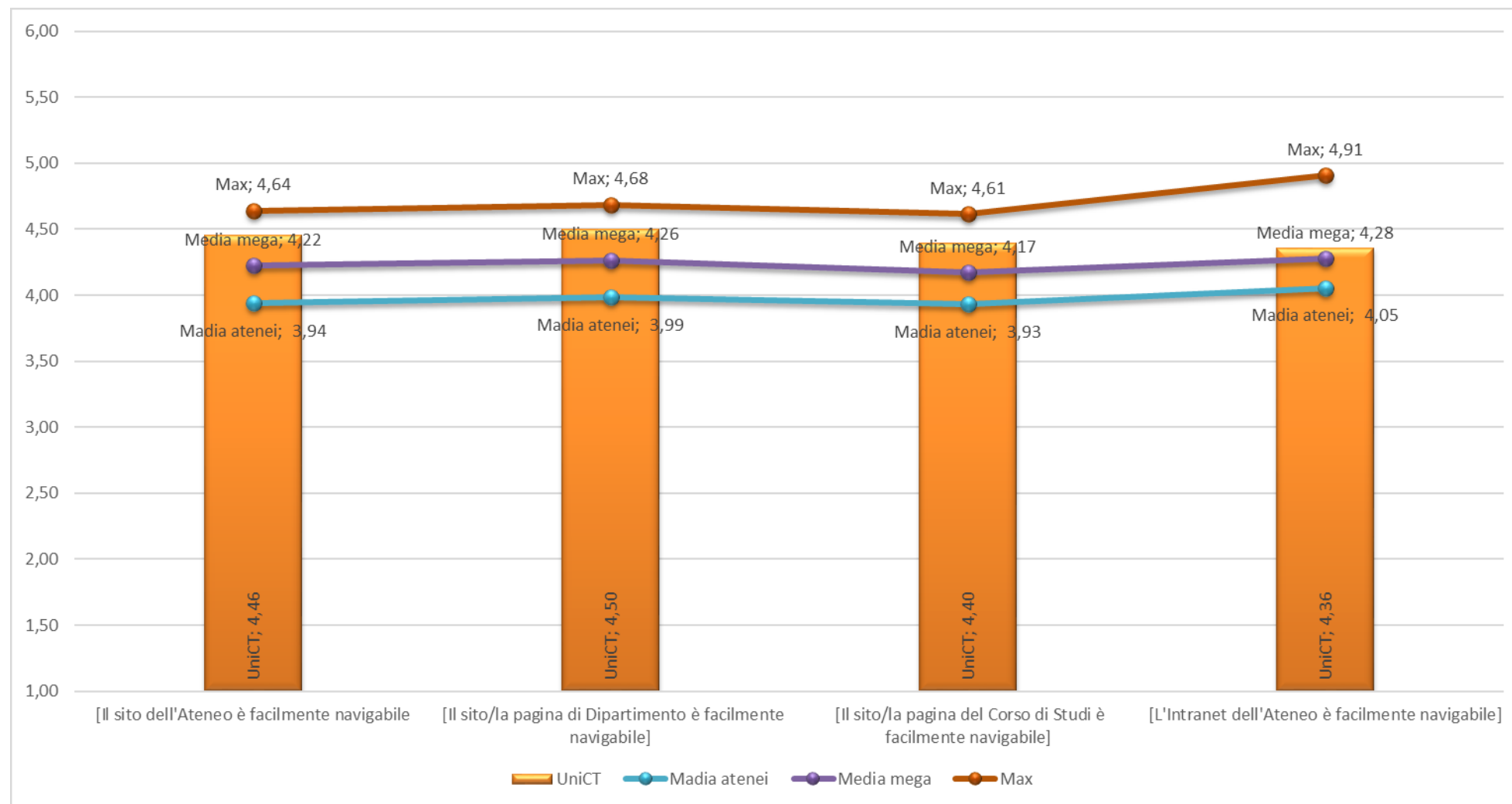
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

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

**Tassi di risposta**

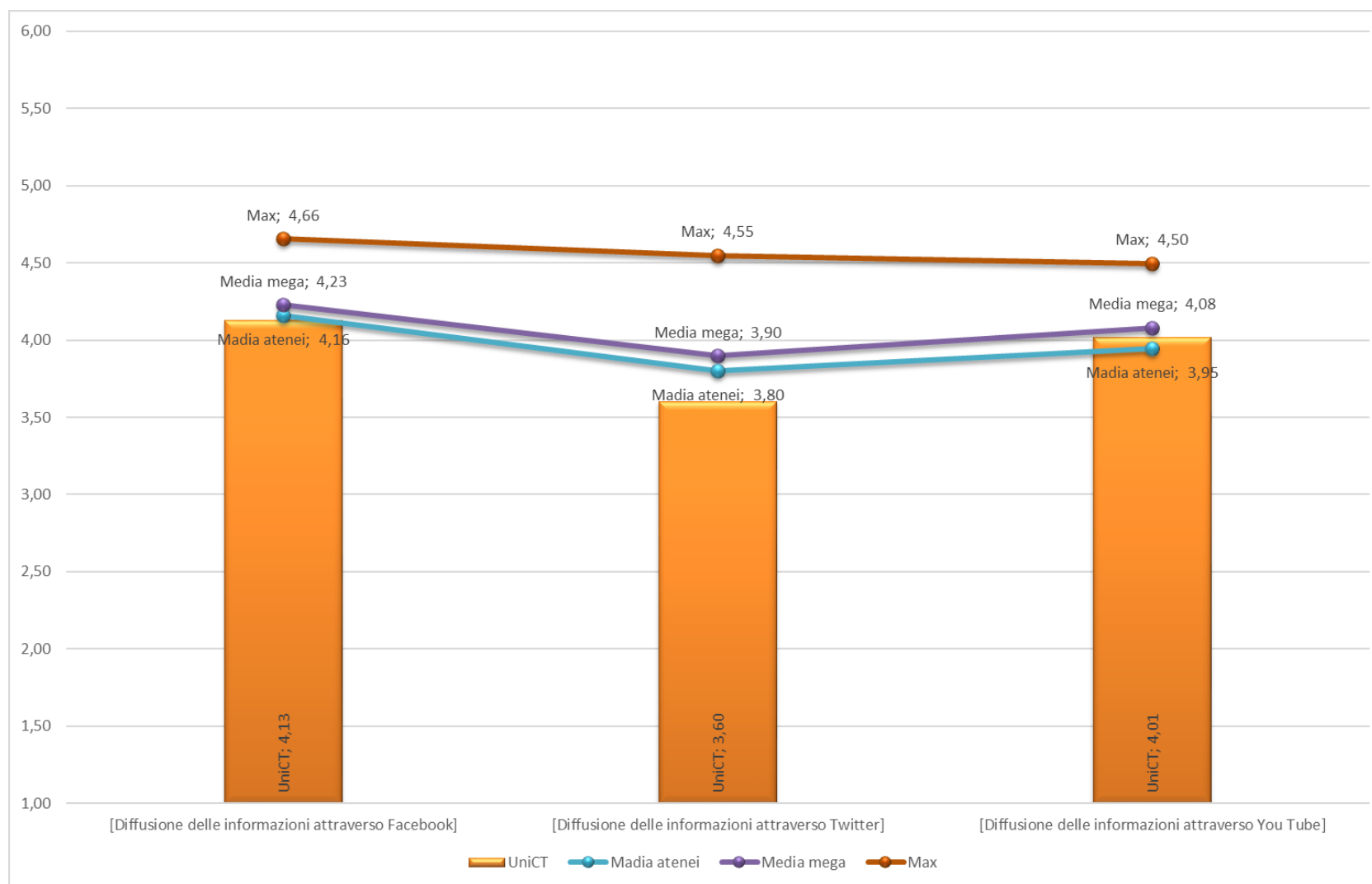
Rilevazione CS PTA (personale tecnico-amministrativo)	
GP 2019/20	54%
GP 2018/19	46%
GP 2017/18	49%

Livello di soddisfazione espresso rispetto alla navigabilità del sito di Ateneo e dell'intranet-  
GP 2019/20 benchmark



Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

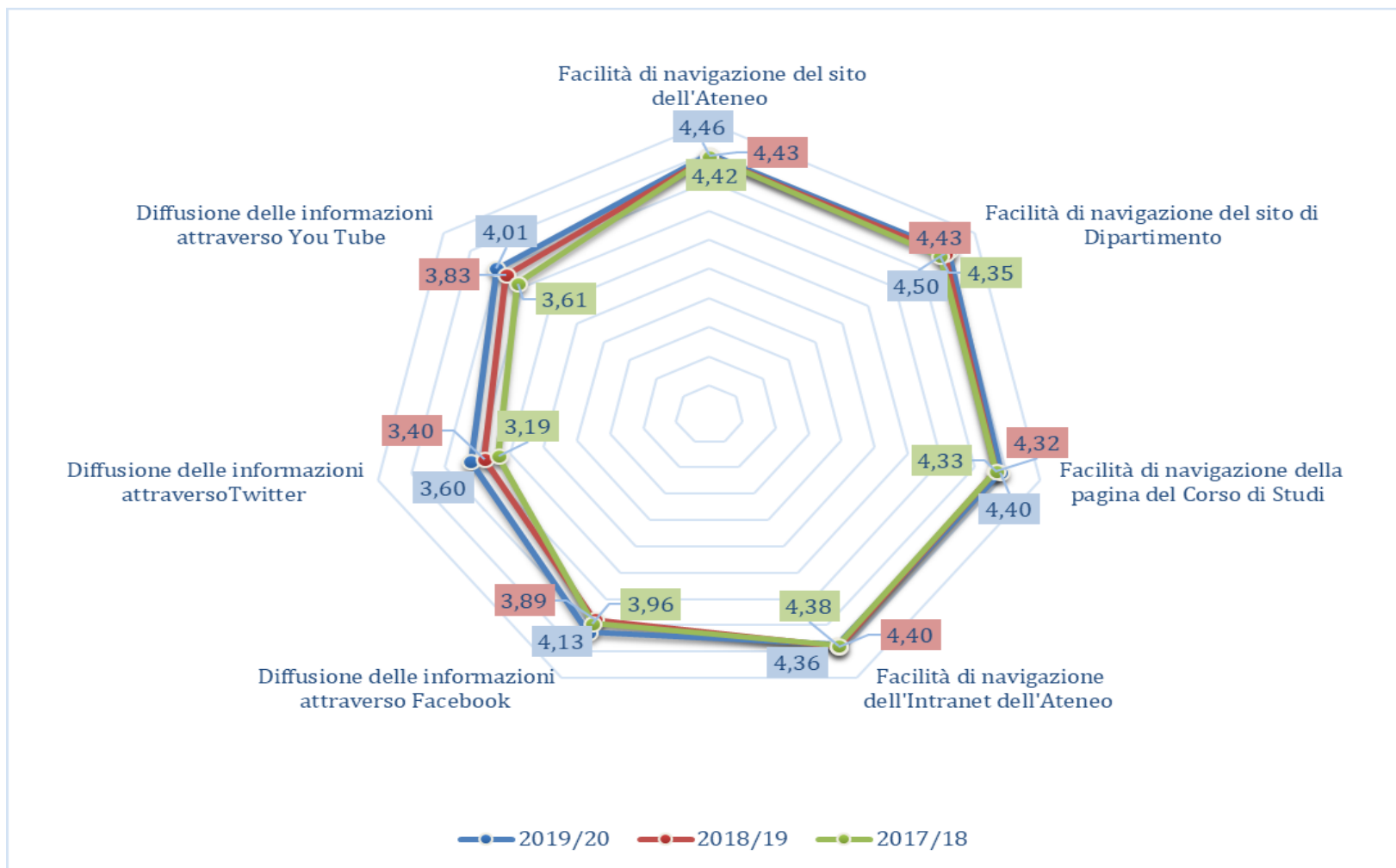
Livello di soddisfazione relativo alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social network- GP 2019/20 benchmark



Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

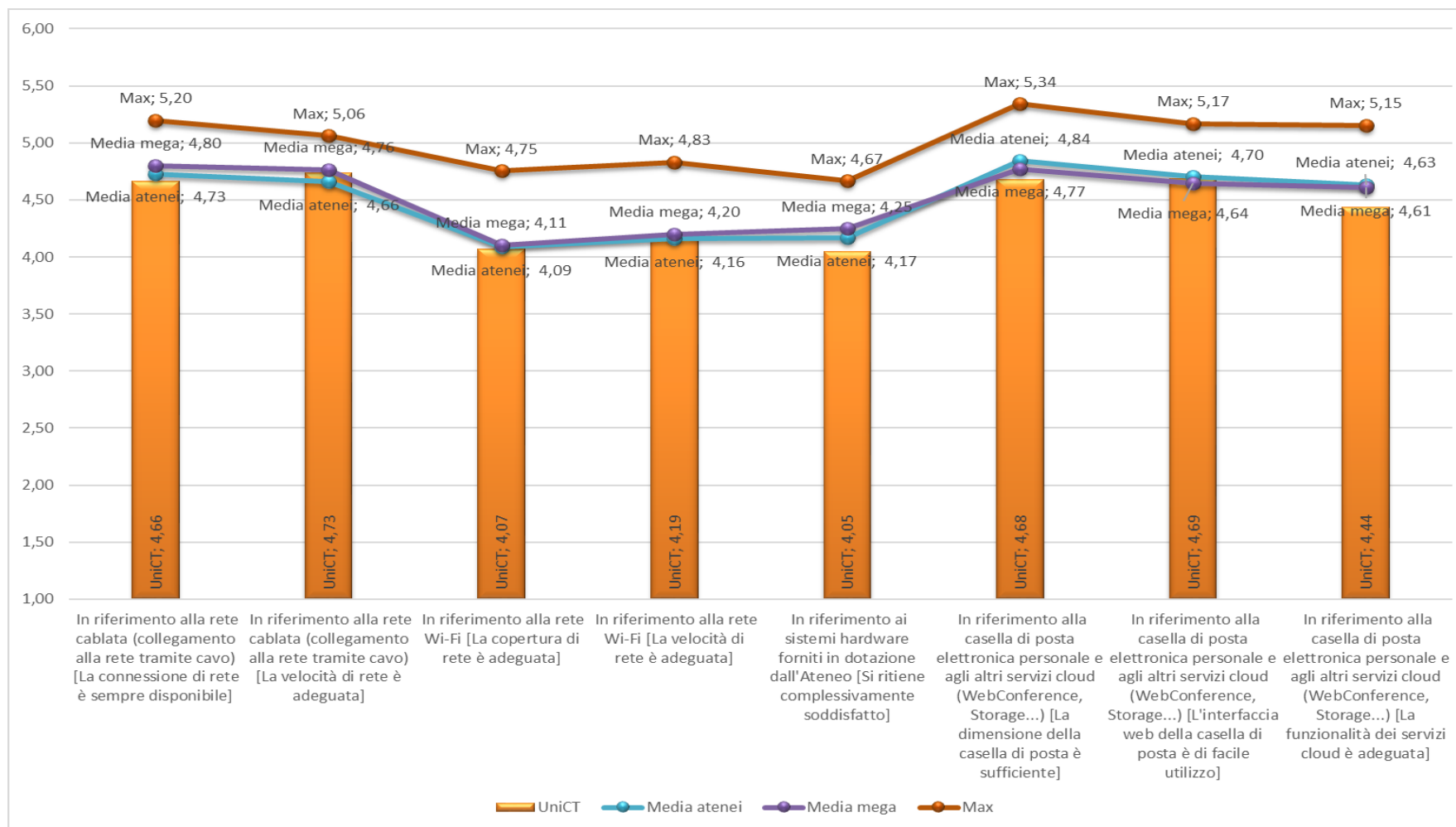


Livello di soddisfazione espresso sulla navigabilità del sito di Ateneo, dell'intranet e relativo alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social network  
 Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



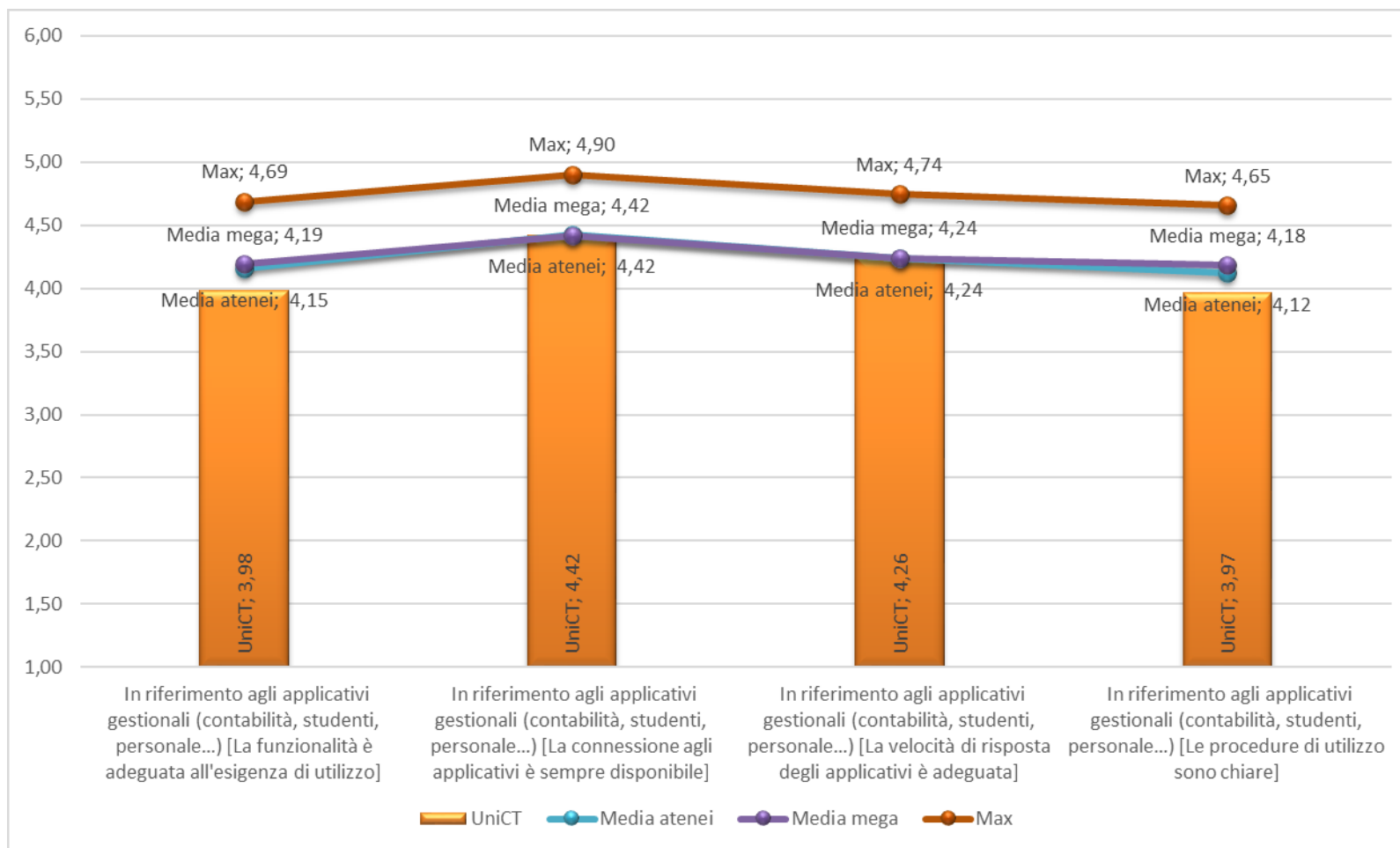
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo ai servizi di rete, ai sistemi hardware e al servizio di posta elettronica - GP 2019/20 benchmark



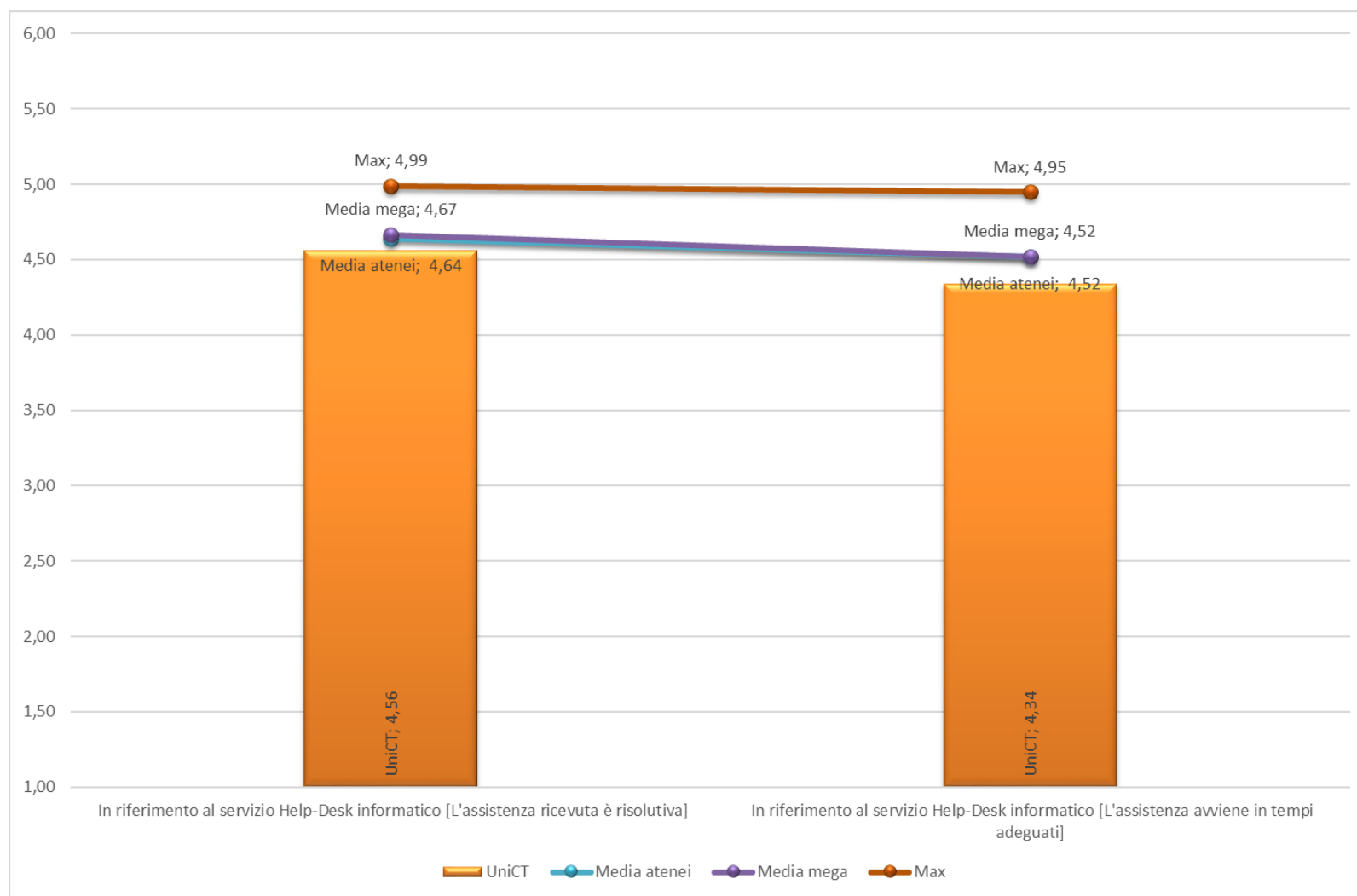
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo all'uso degli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)-  
GP 2019/20 benchmark



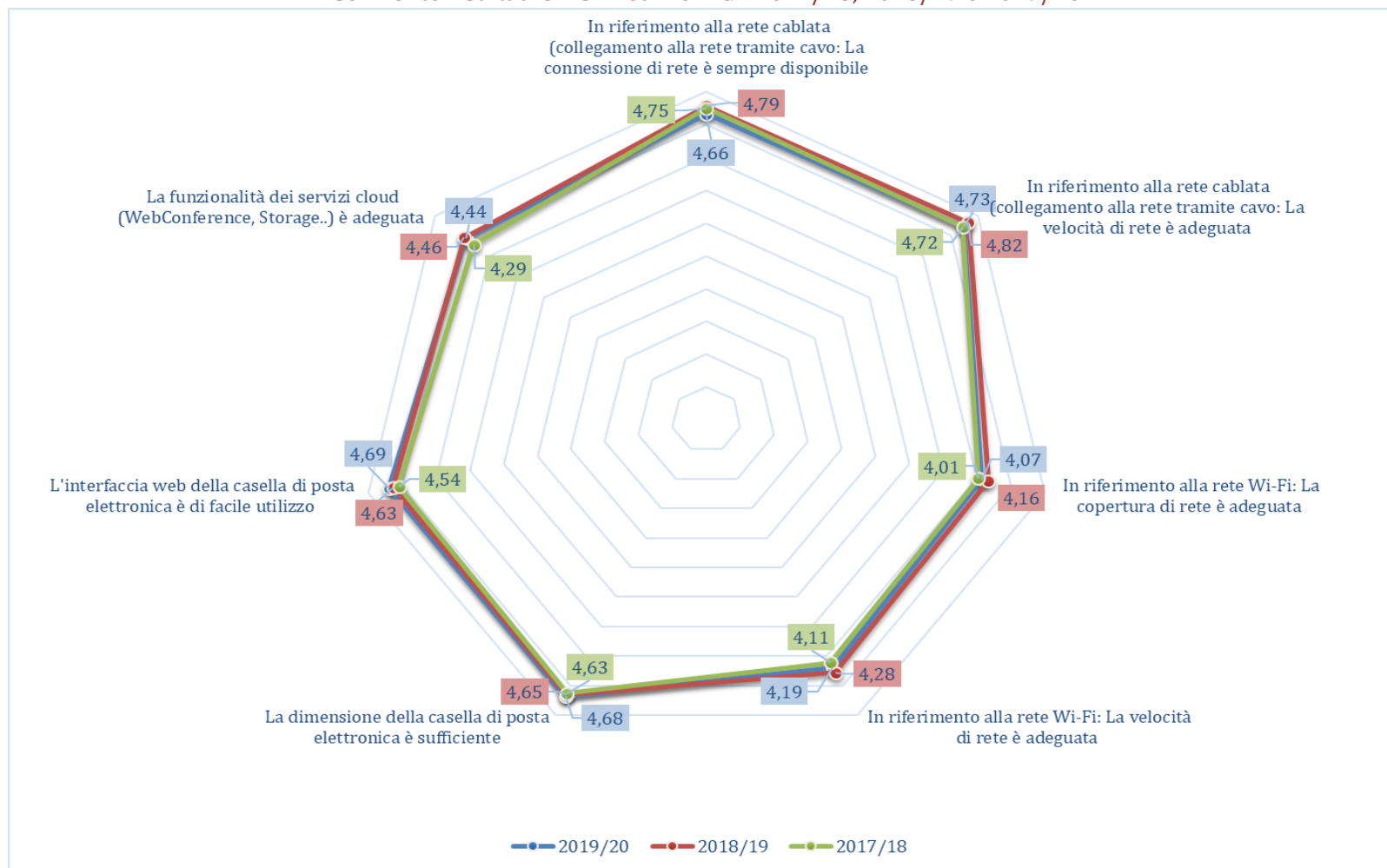
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione espresso rispetto al servizio di Help desk informatico-  
GP 2019/20 benchmark



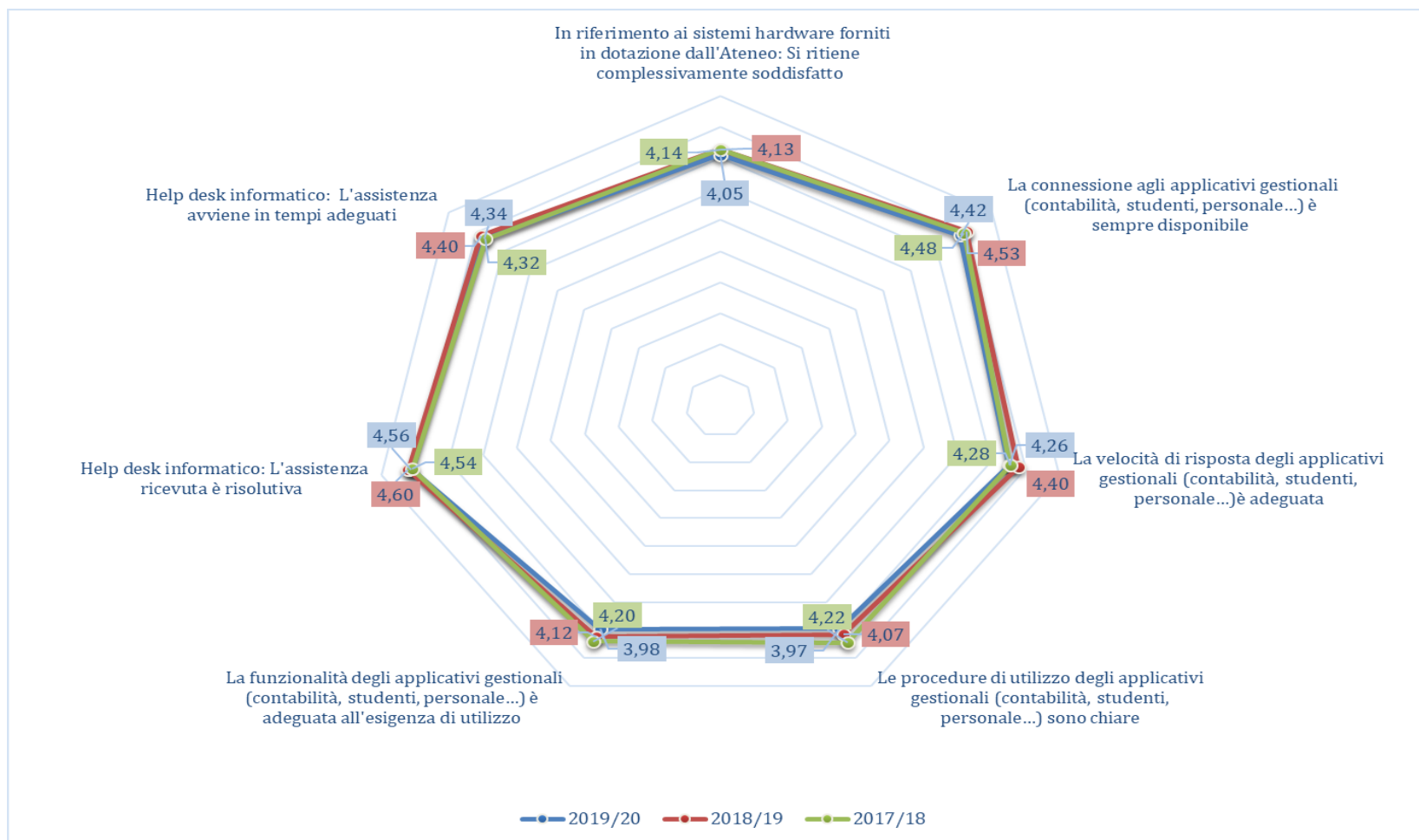
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo alla copertura della rete cablata e wifi e al servizio di posta elettronica  
 Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



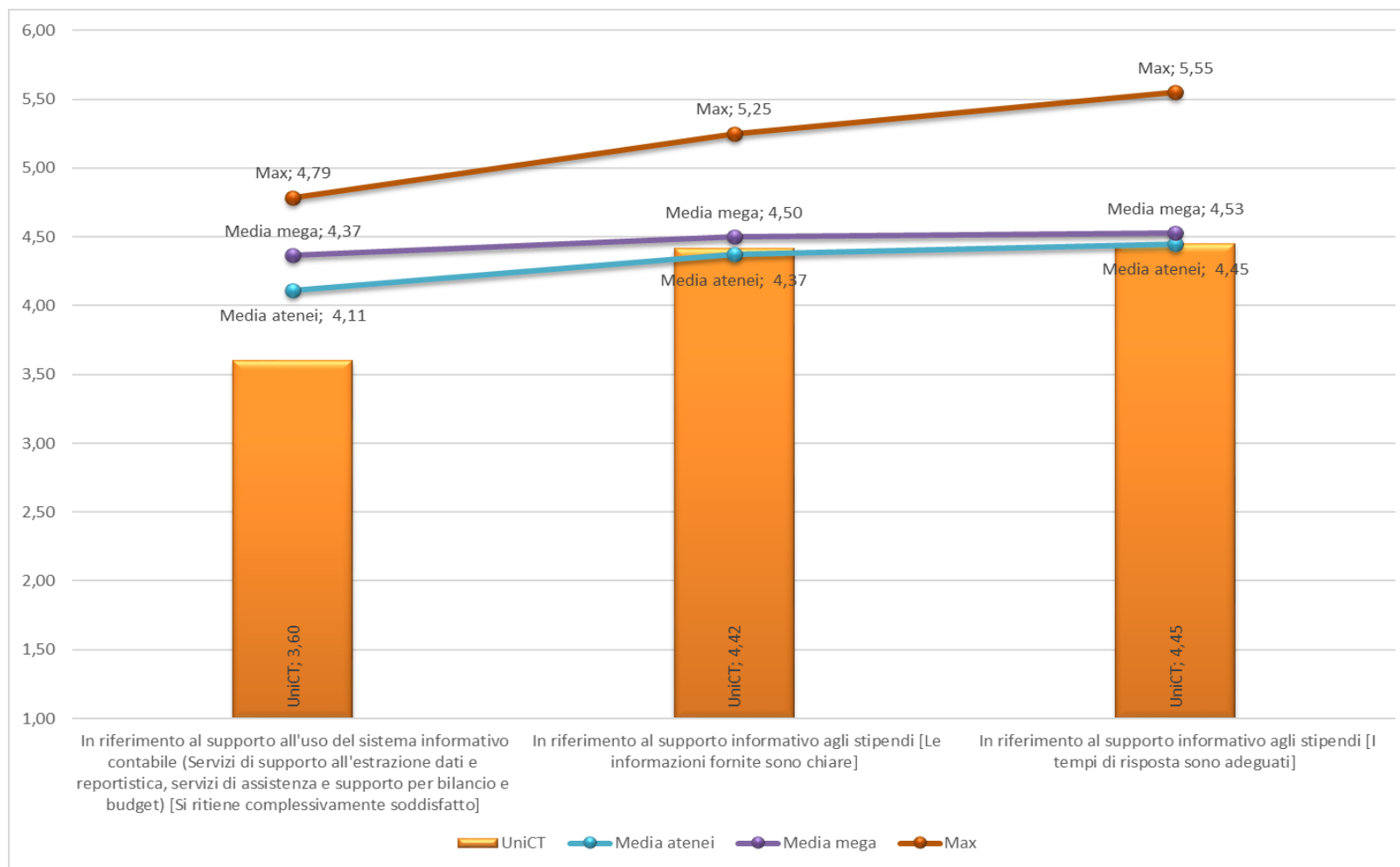
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo alla gestione del servizio di Help desk informatico, dei sistemi hardware e dei principali applicativi gestionali in uso  
 Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



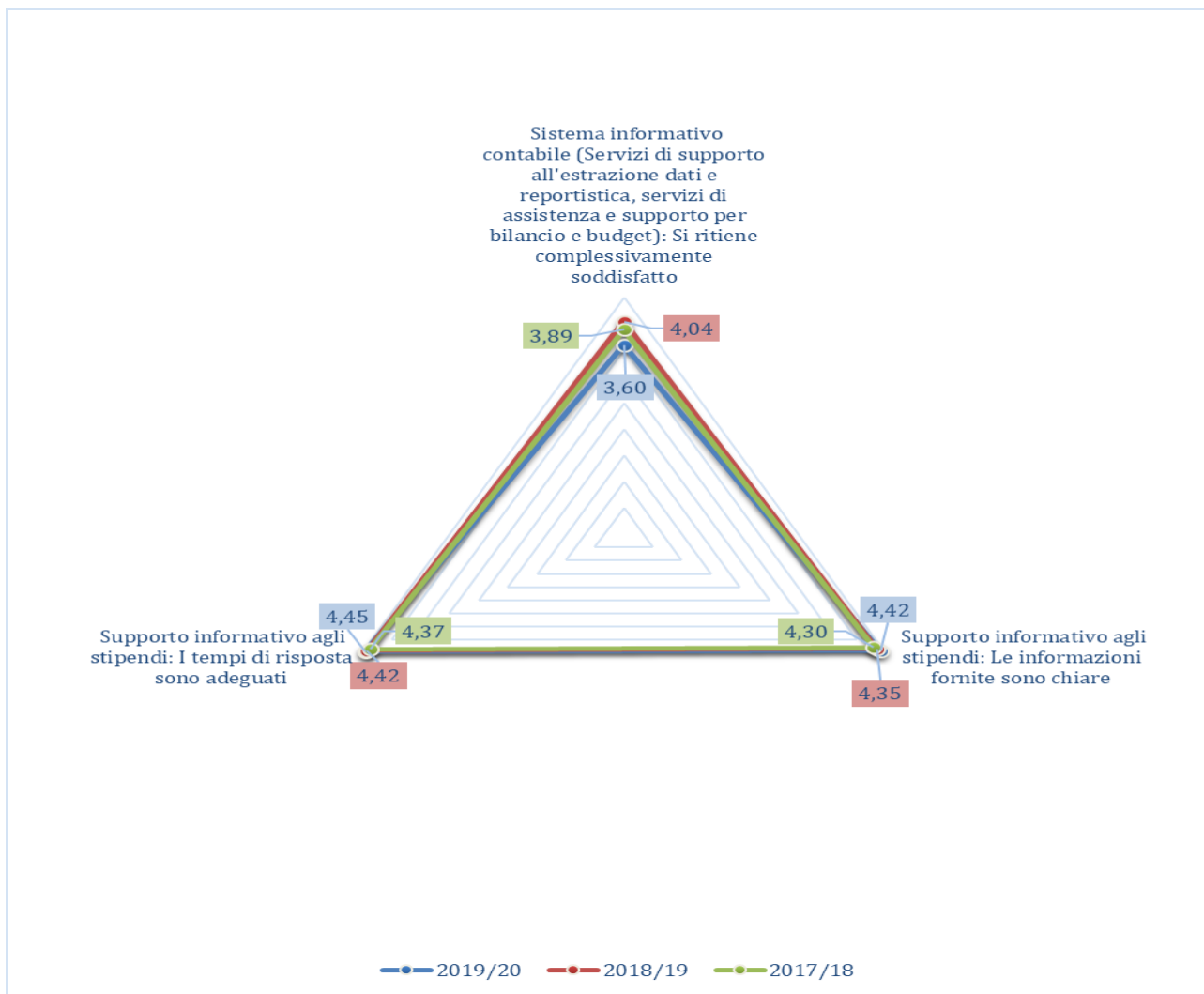
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione rispetto al supporto all'uso del sistema informativo contabile e degli stipendi-  
GP 2019/20 benchmark



Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo alla gestione del servizio informativo contabilità  
 Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo



**Indagine svolta nei confronti degli studenti iscritti al I anno e agli studenti iscritti agli successivi dell'Università degli Studi di Catania**

**Tasso di risposta**

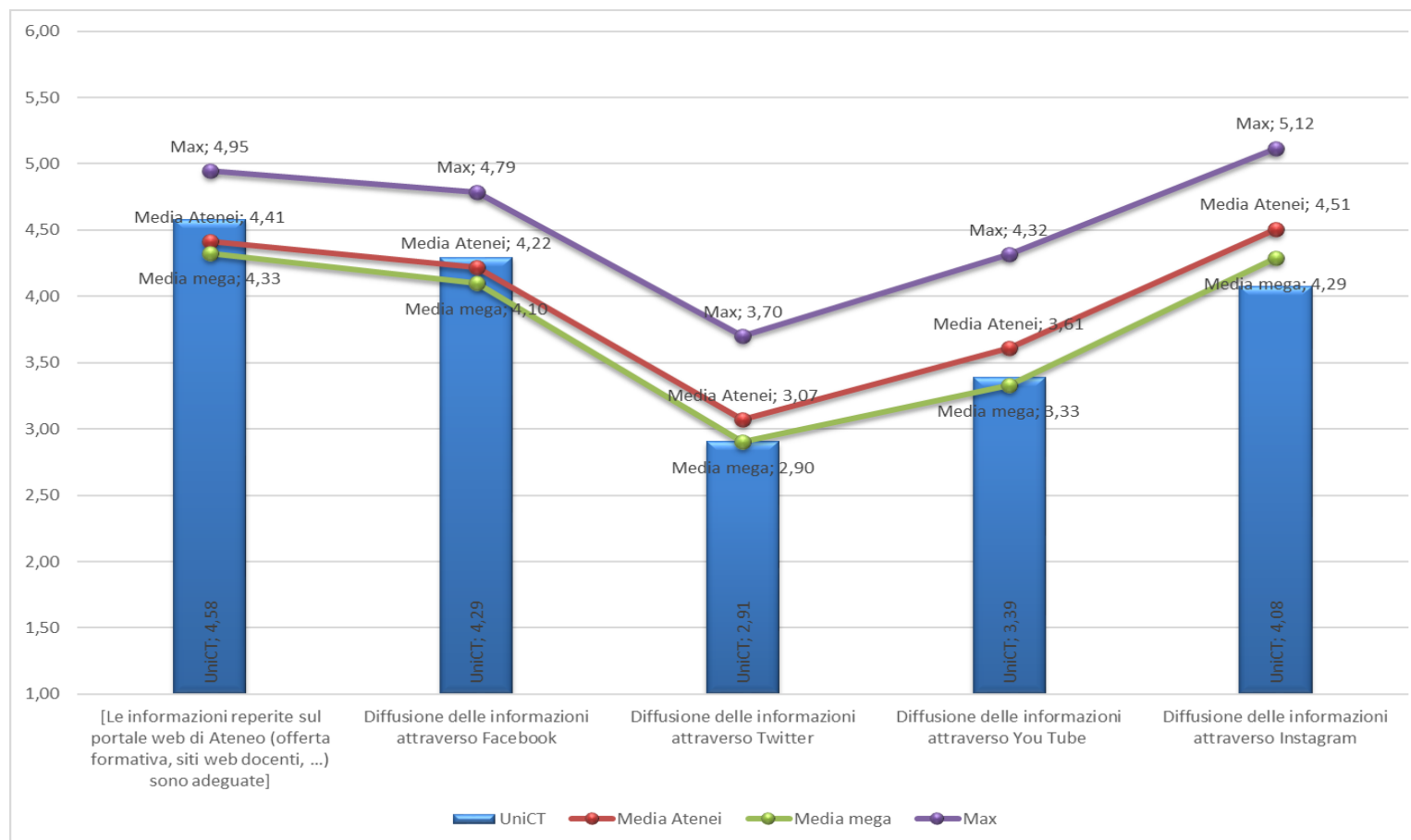
Rilevazione CS Studenti iscritti al I anno

GP 2019/20	38%
GP 2018/19	5%
GP 2017/18	33%

Rilevazione CS Studenti iscritti agli anni successivi al I anno

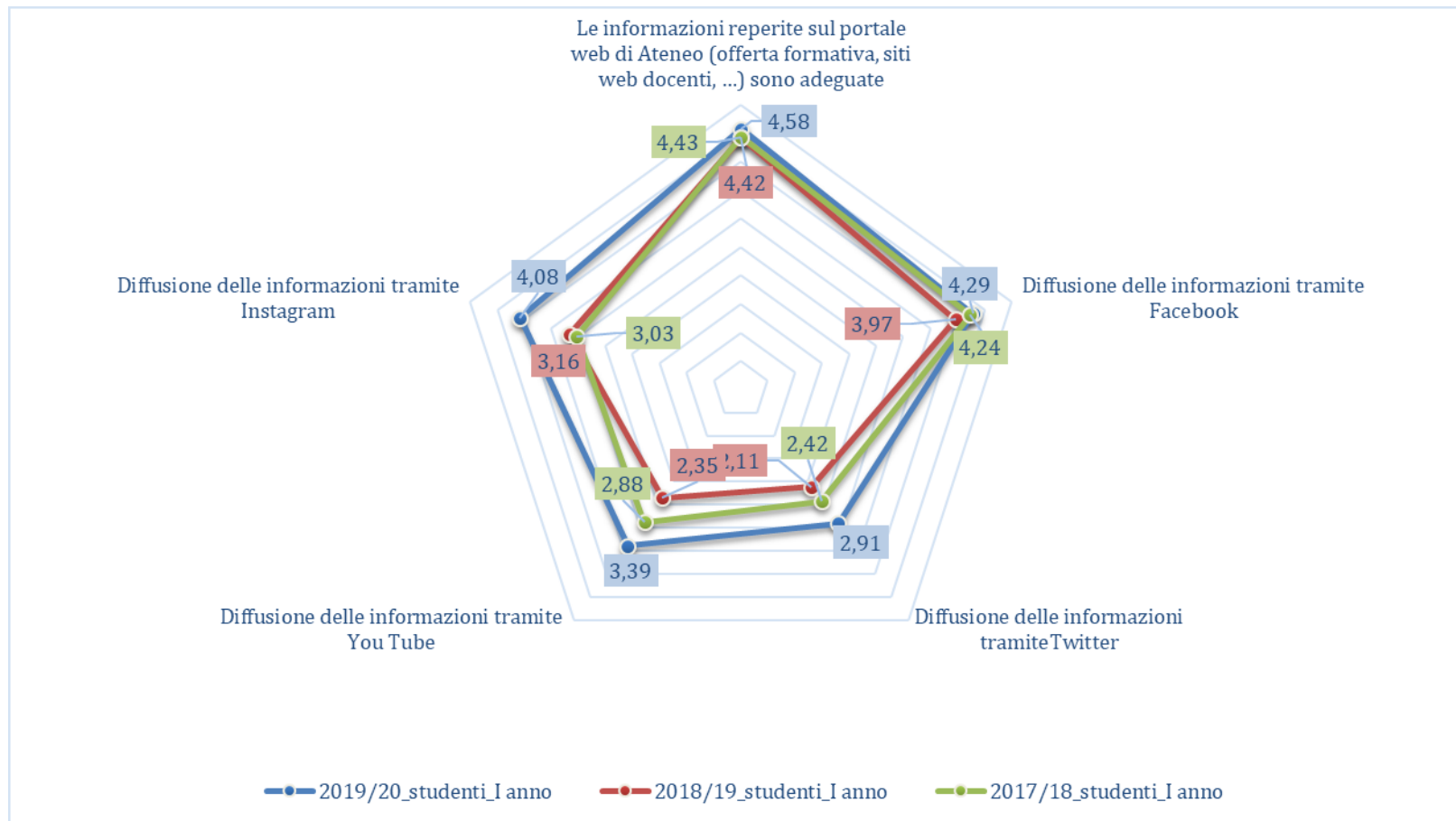
GP 2019/20	15%
GP 2018/19	7%
GP 2017/18	35%

Livello di soddisfazione relativo alla diffusione delle informazioni sul portale e tramite le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network  
GP 2019/20 benchmark



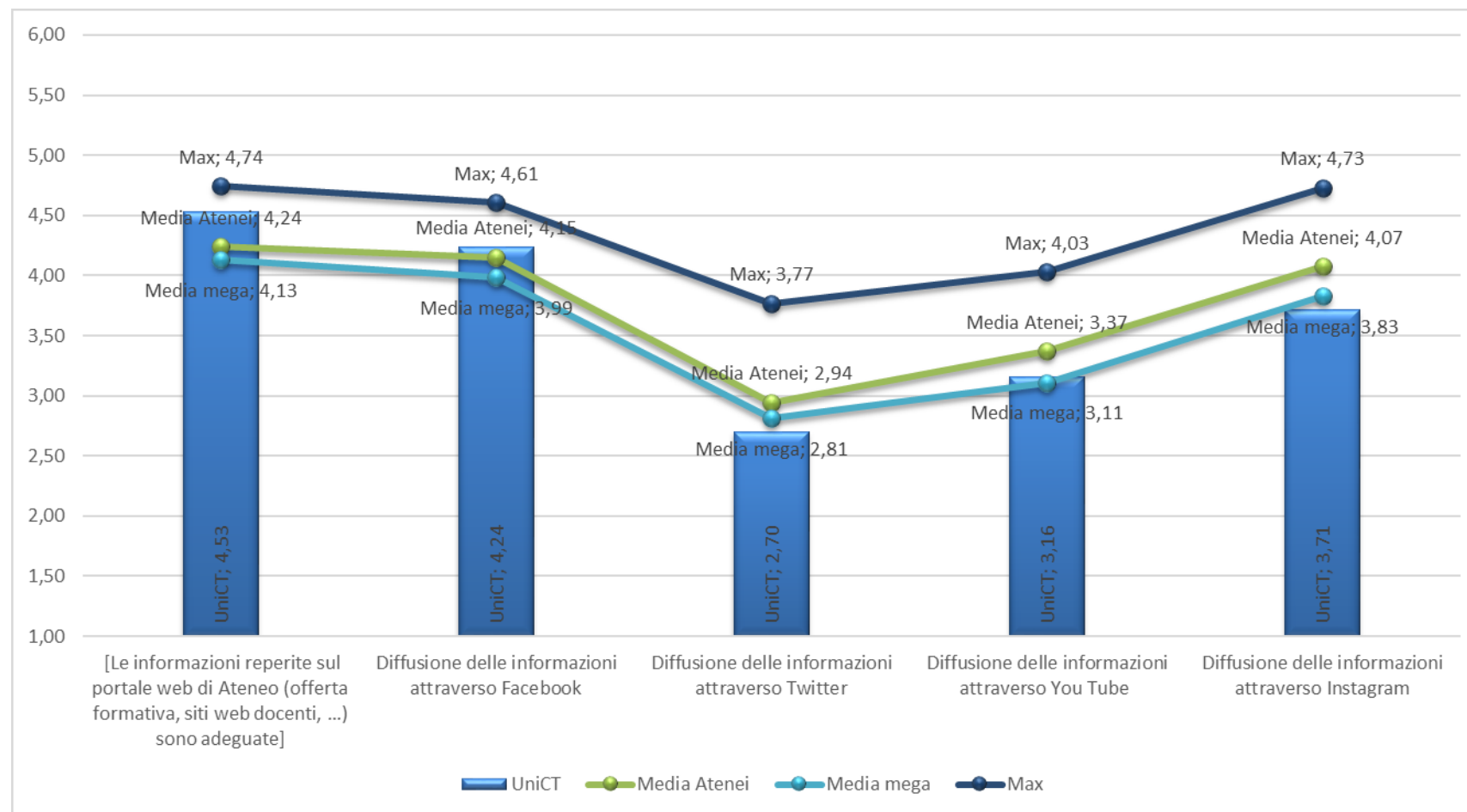
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo alla diffusione delle informazioni sul portale e tramite le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network  
 Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



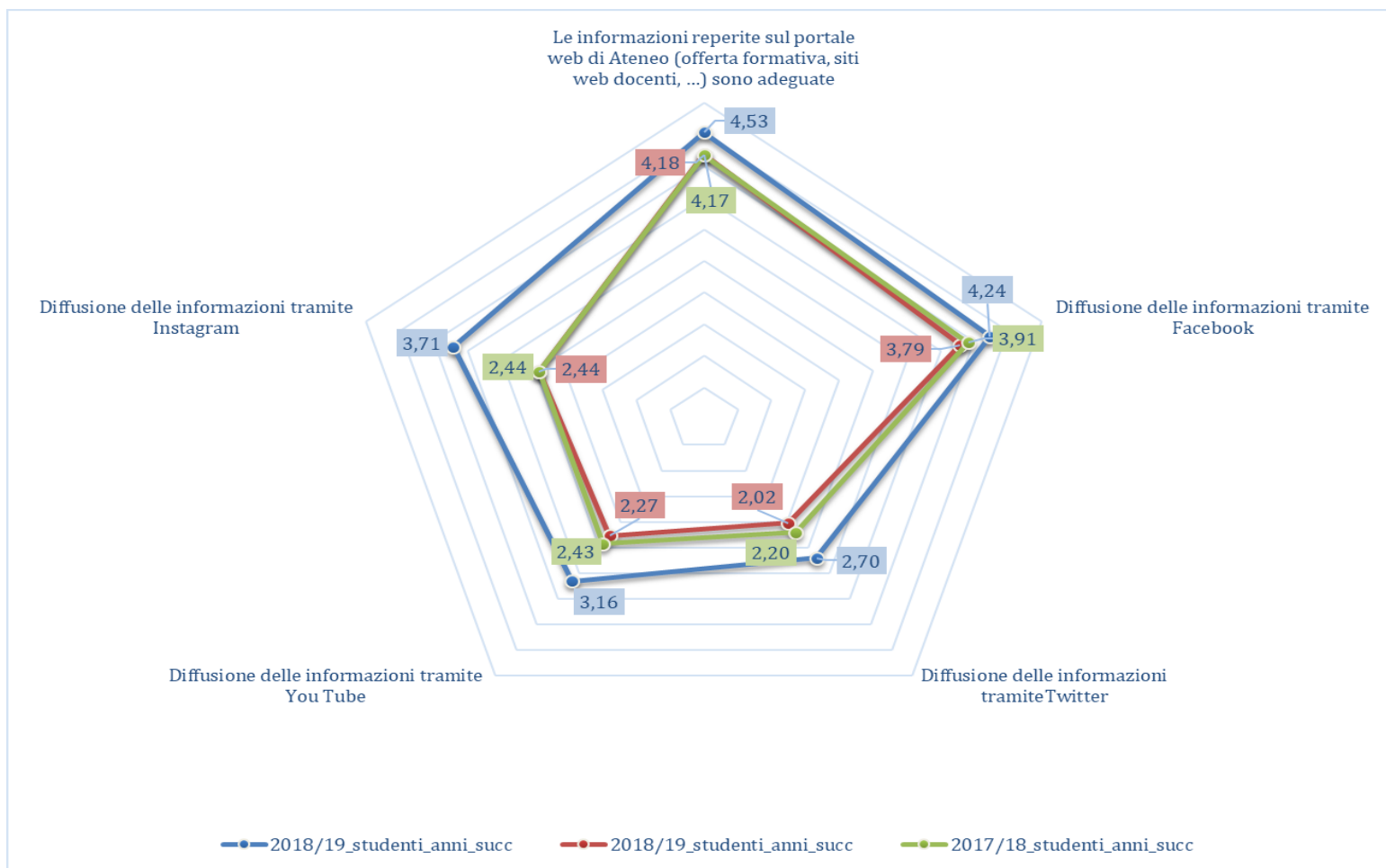
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo alla diffusione delle informazioni sul portale e tramite le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network  
GP 2019/20 benchmark



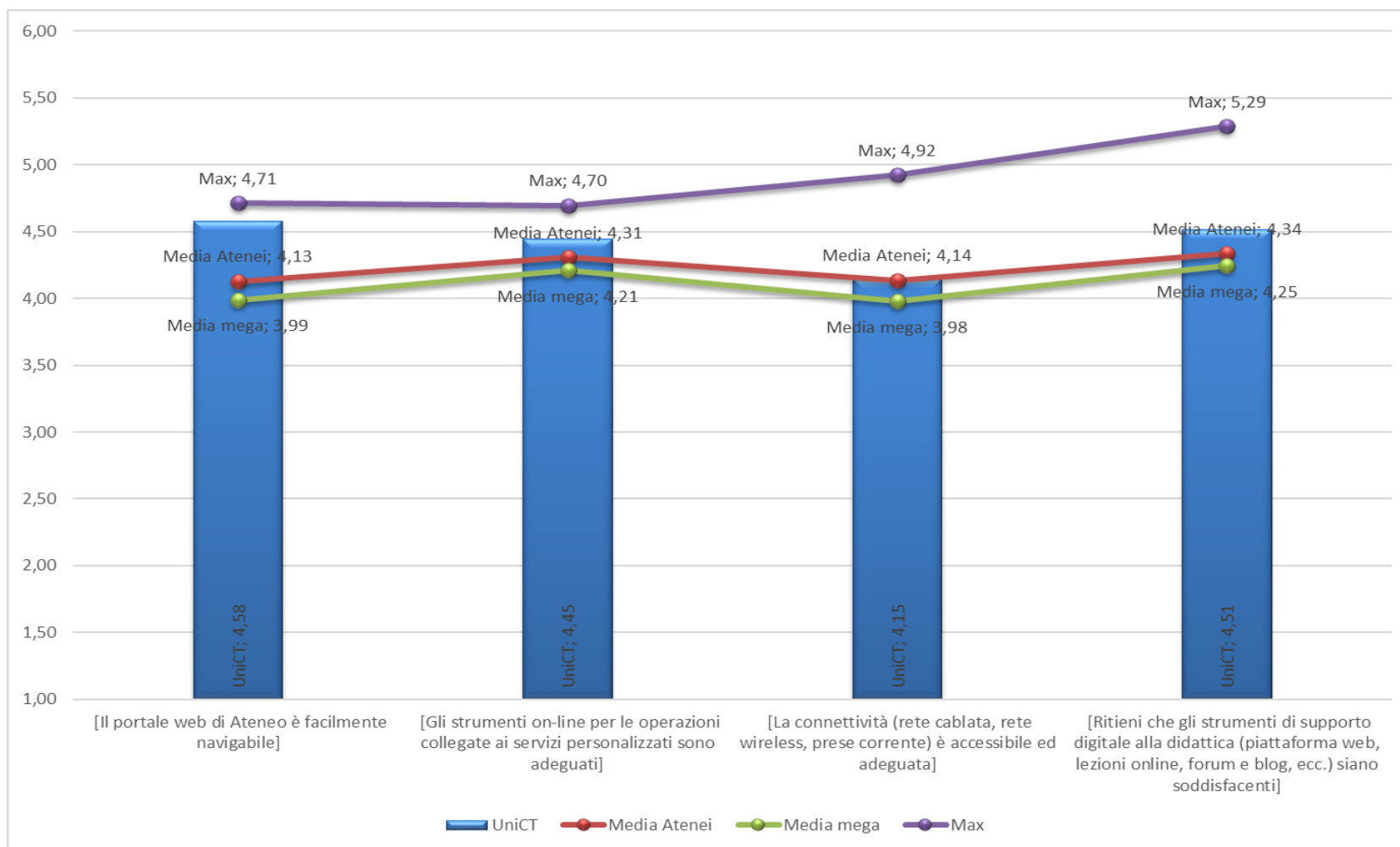
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo alla diffusione delle informazioni sul portale e tramite le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network  
 Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



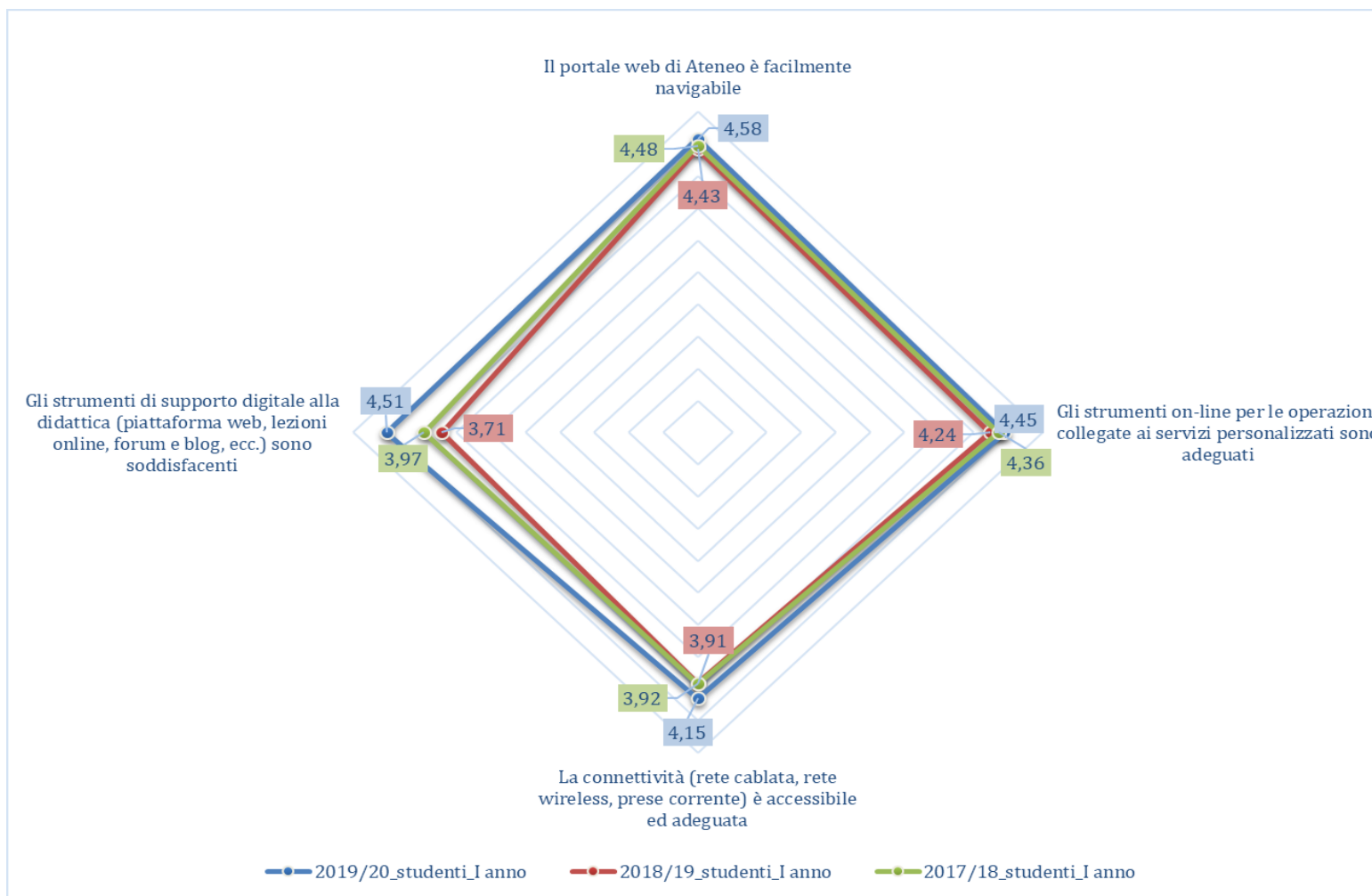
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo ai sistemi informativi-  
GP 2019/20 benchmark



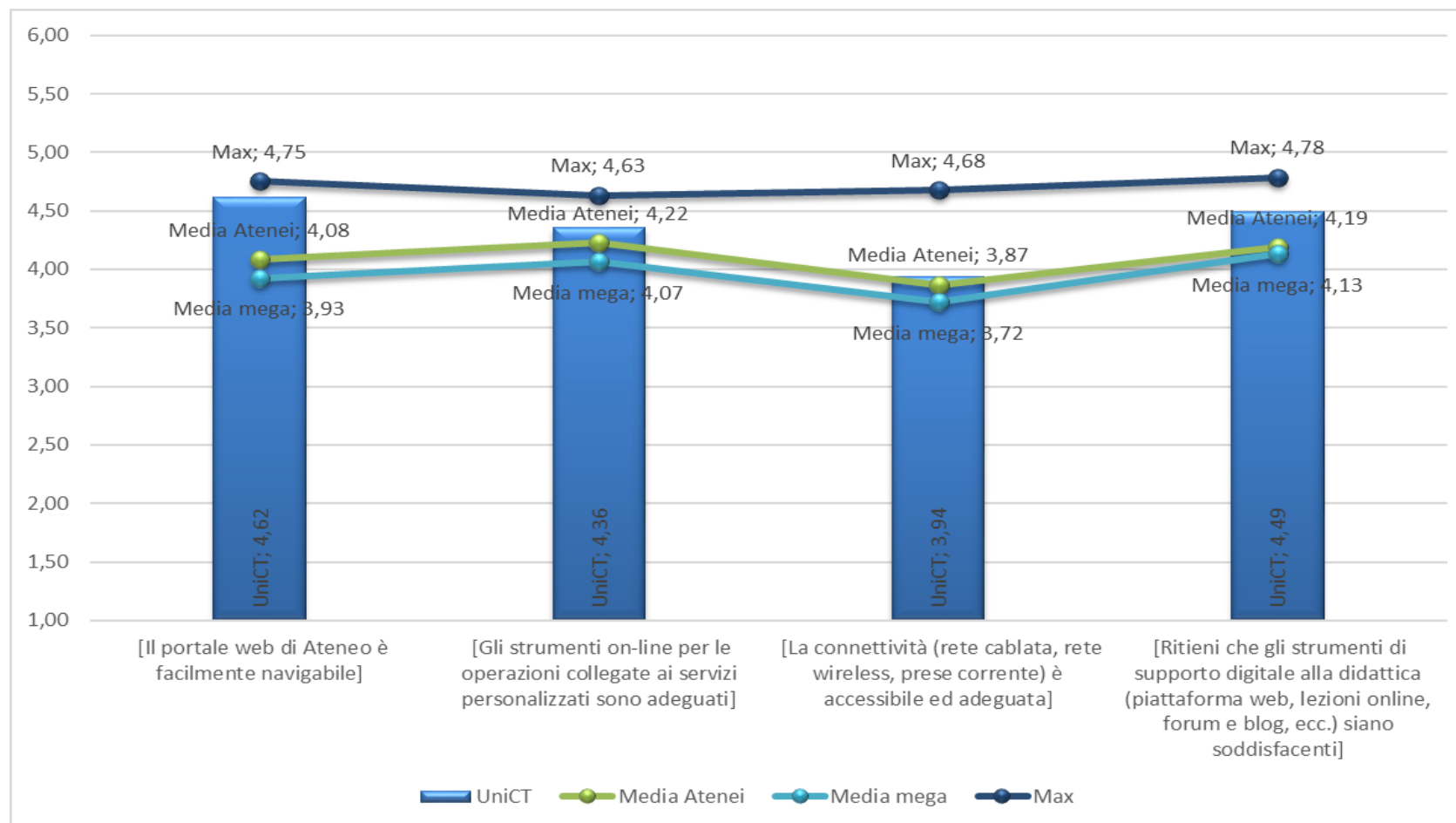
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo ai servizi informativi  
 Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo ai sistemi informativi-  
GP 2019/20 benchmark



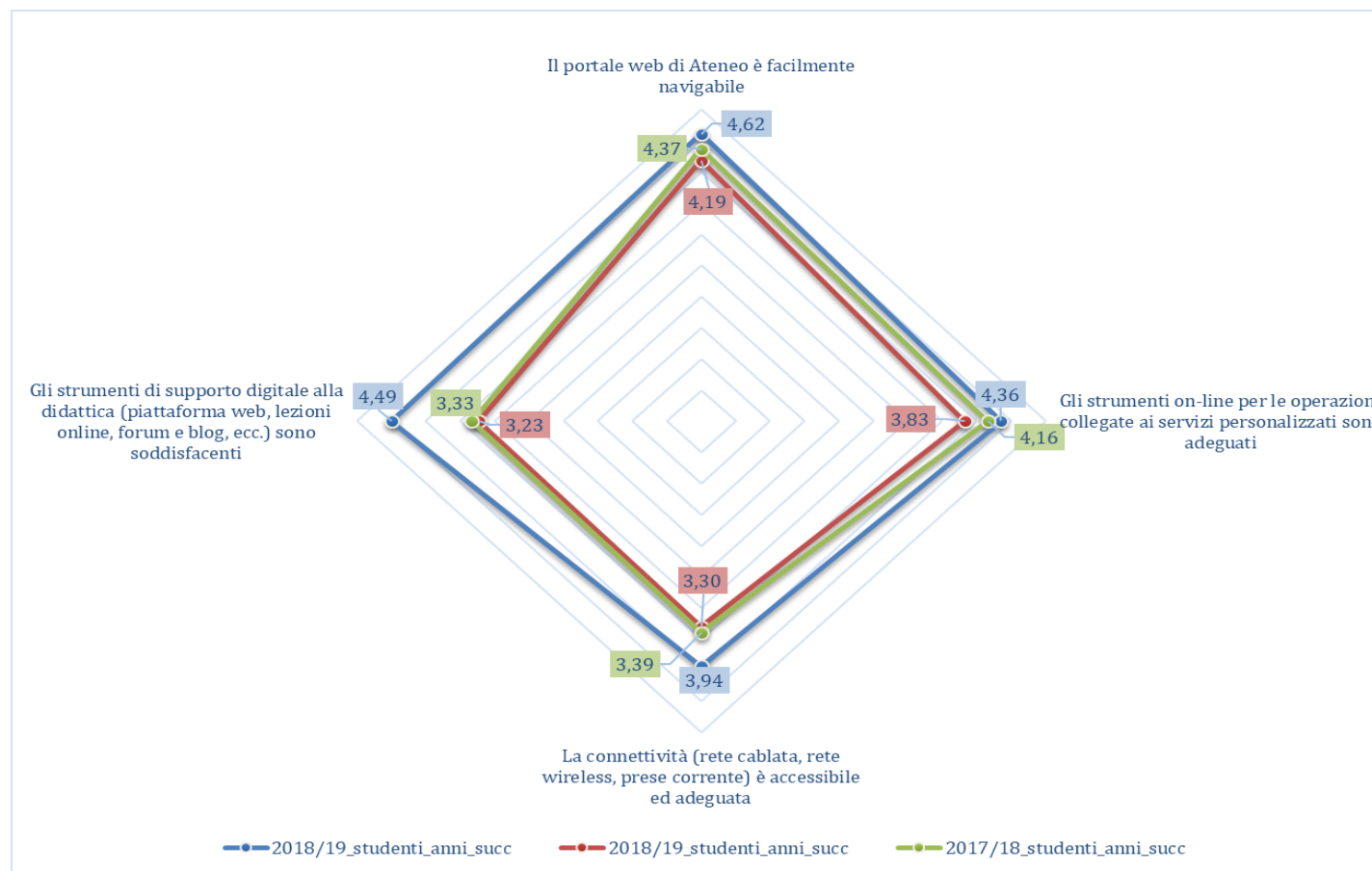
Range di risposta 1-6

1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo

6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

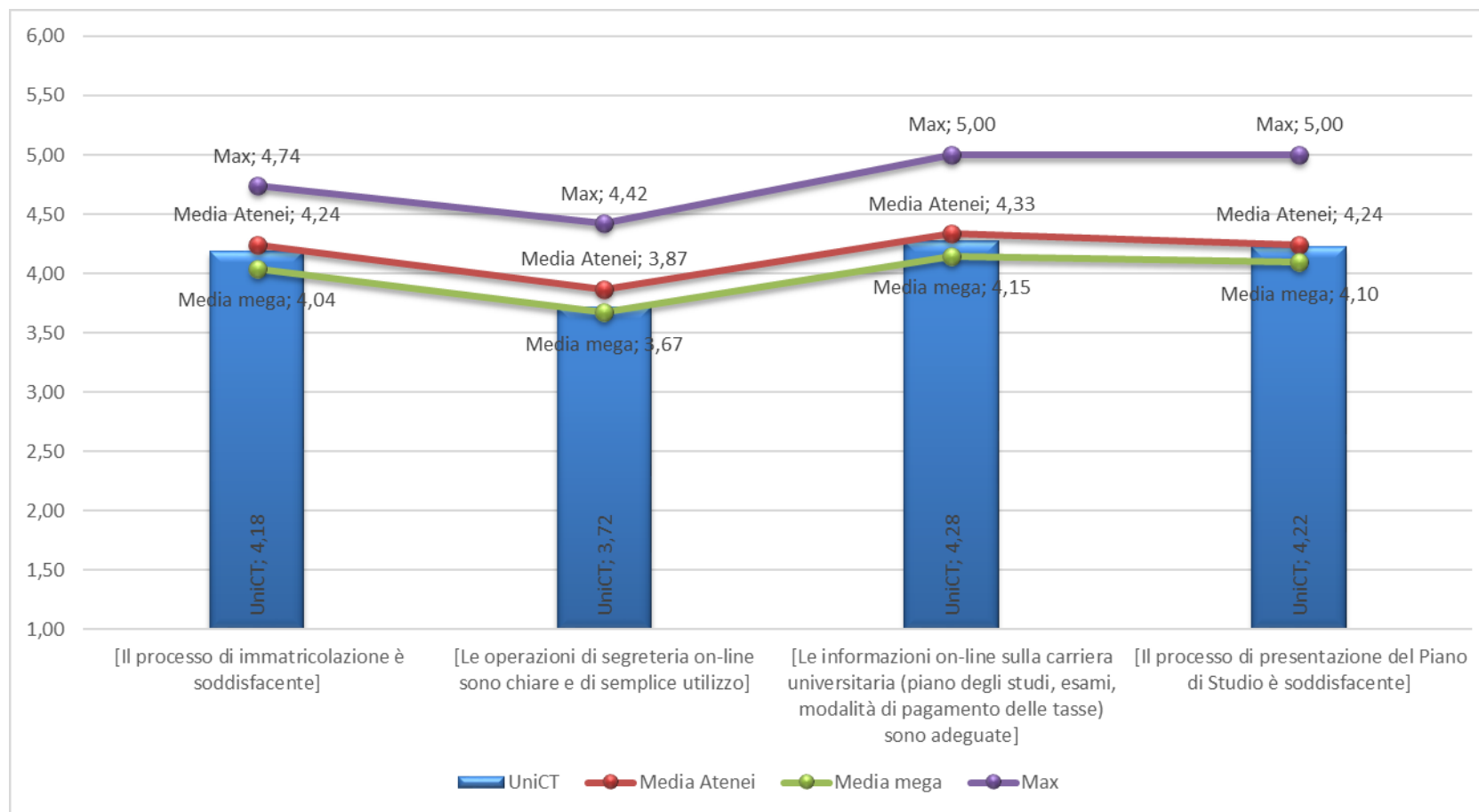


Livello di soddisfazione relativo ai servizi informativi  
 Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



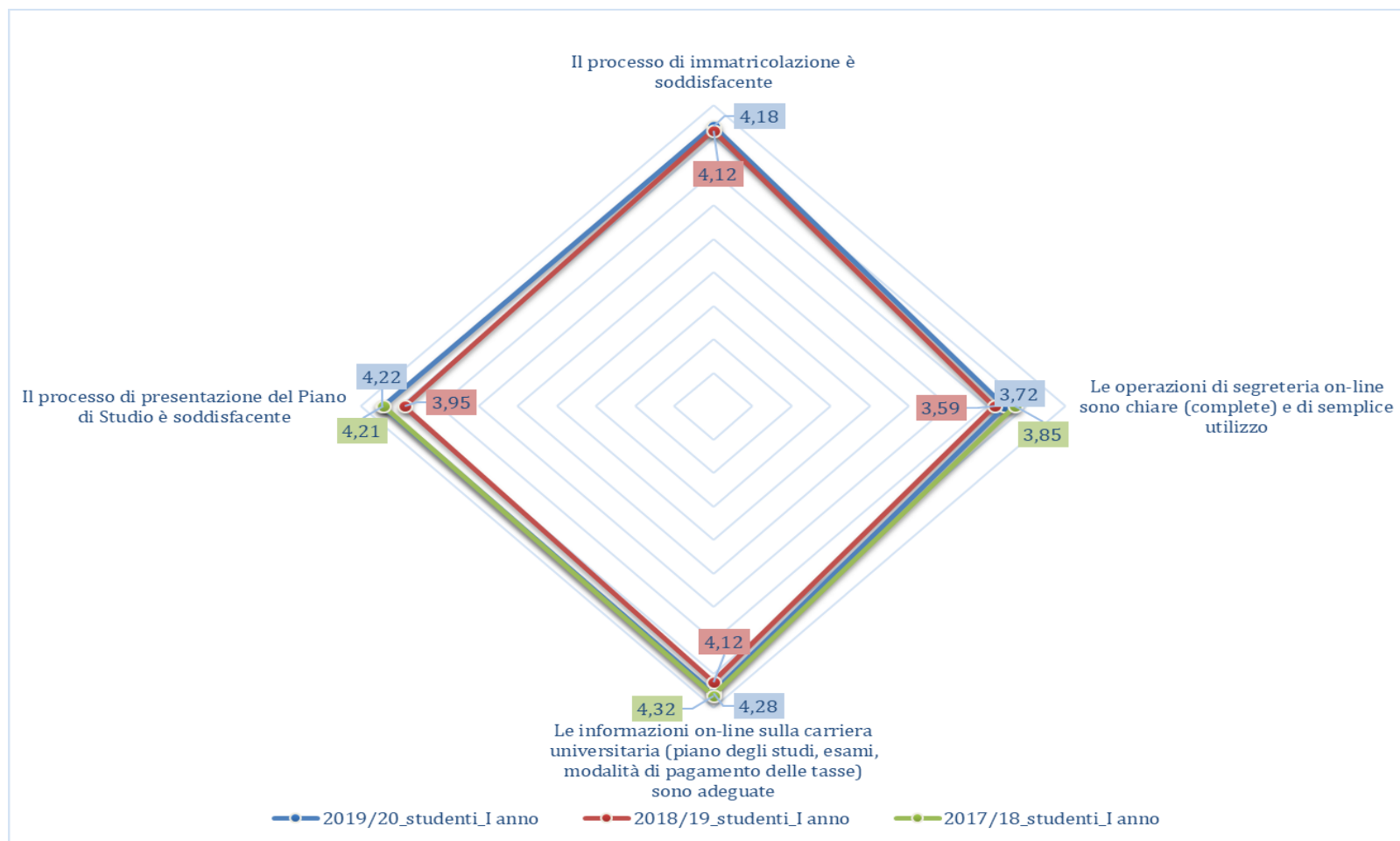
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo ai servizi di segreteria on line-  
GP 2019/20 benchmark



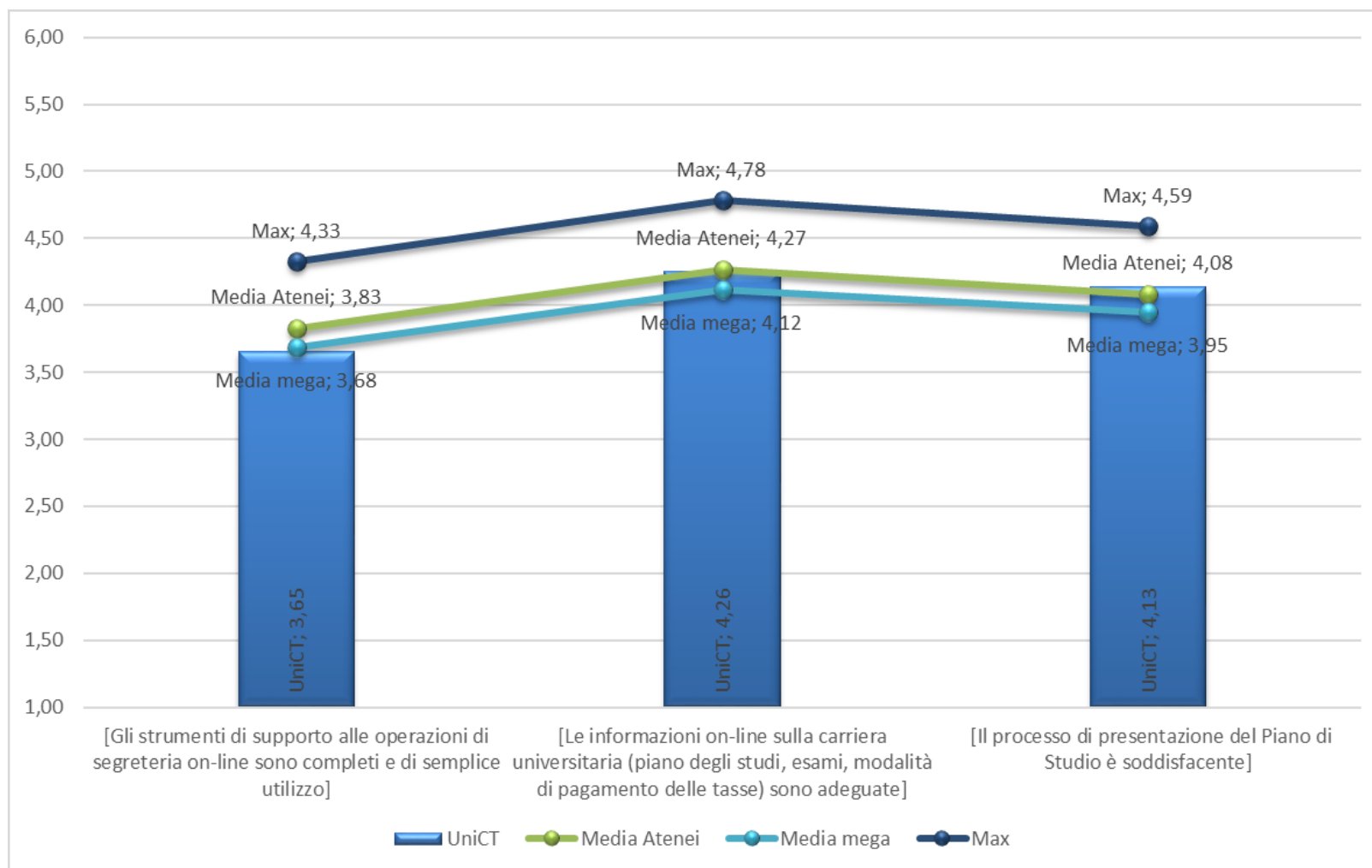
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo ai servizi di segreteria on line-  
Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



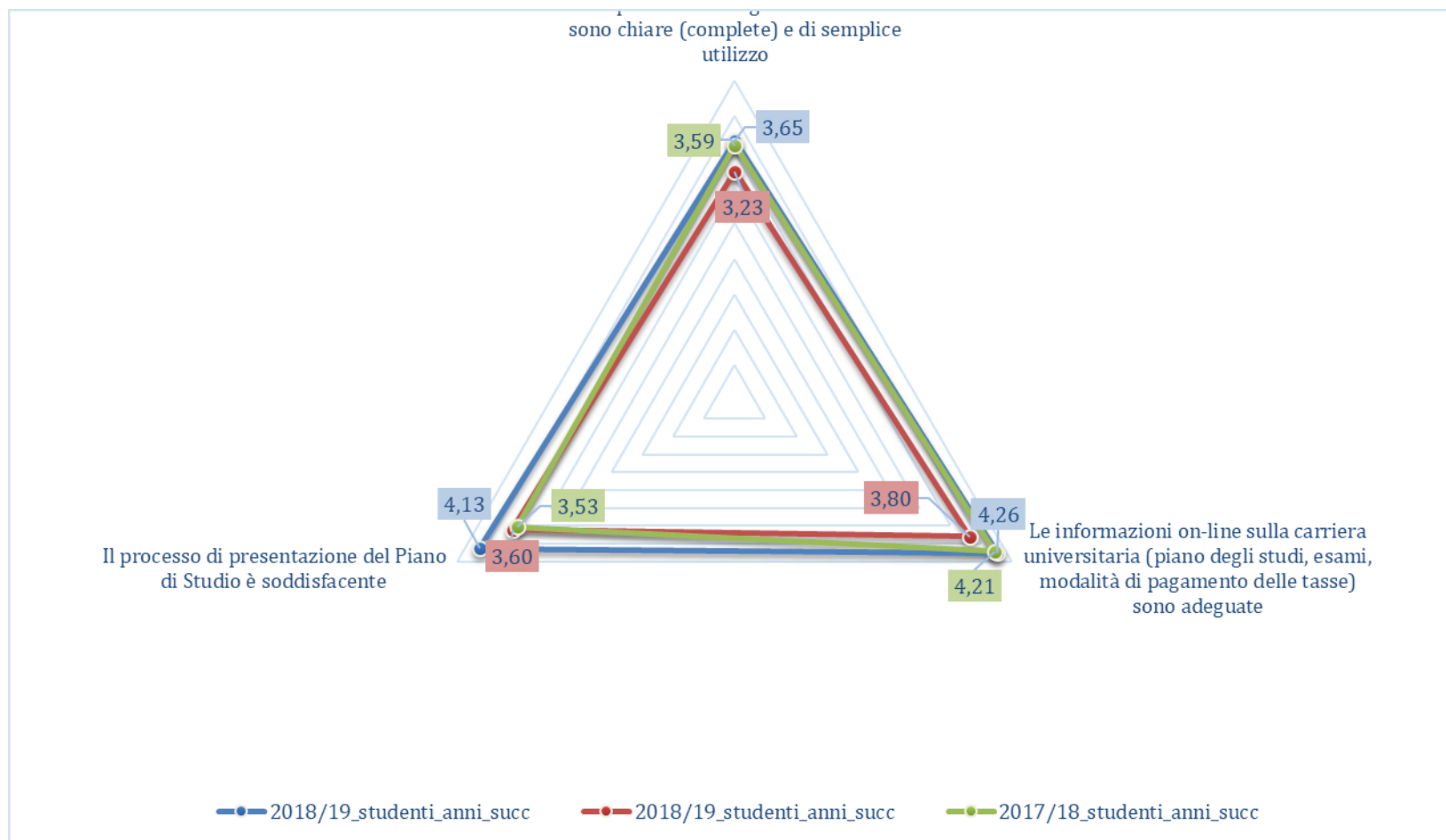
Range di risposta 1-6  
1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo ai servizi di segreteria on line-  
GP 2019/20 benchmark



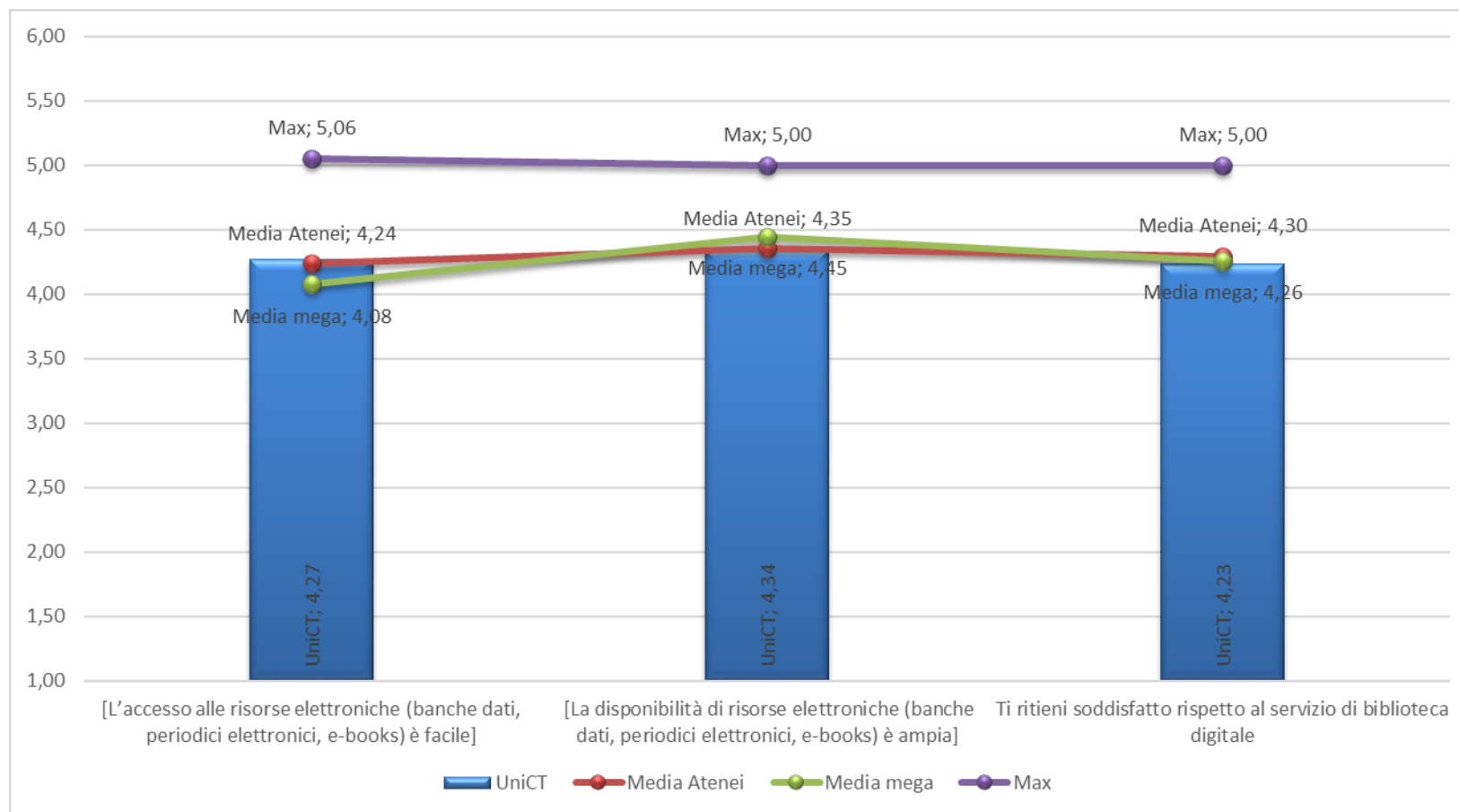
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo ai servizi di segreteria on line-  
 Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



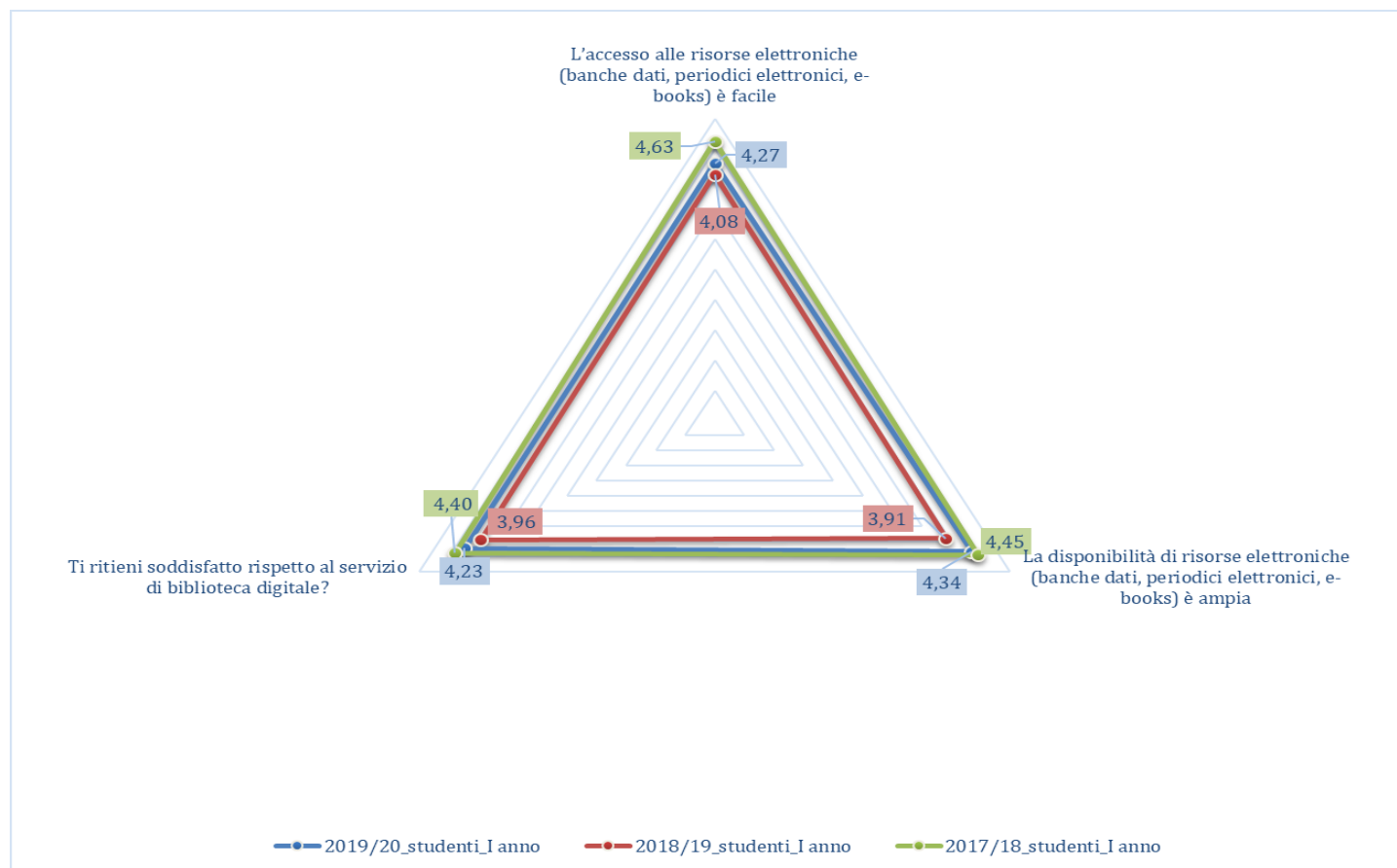
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo ai servizi di biblioteca digitale-  
GP 2019/20 benchmark



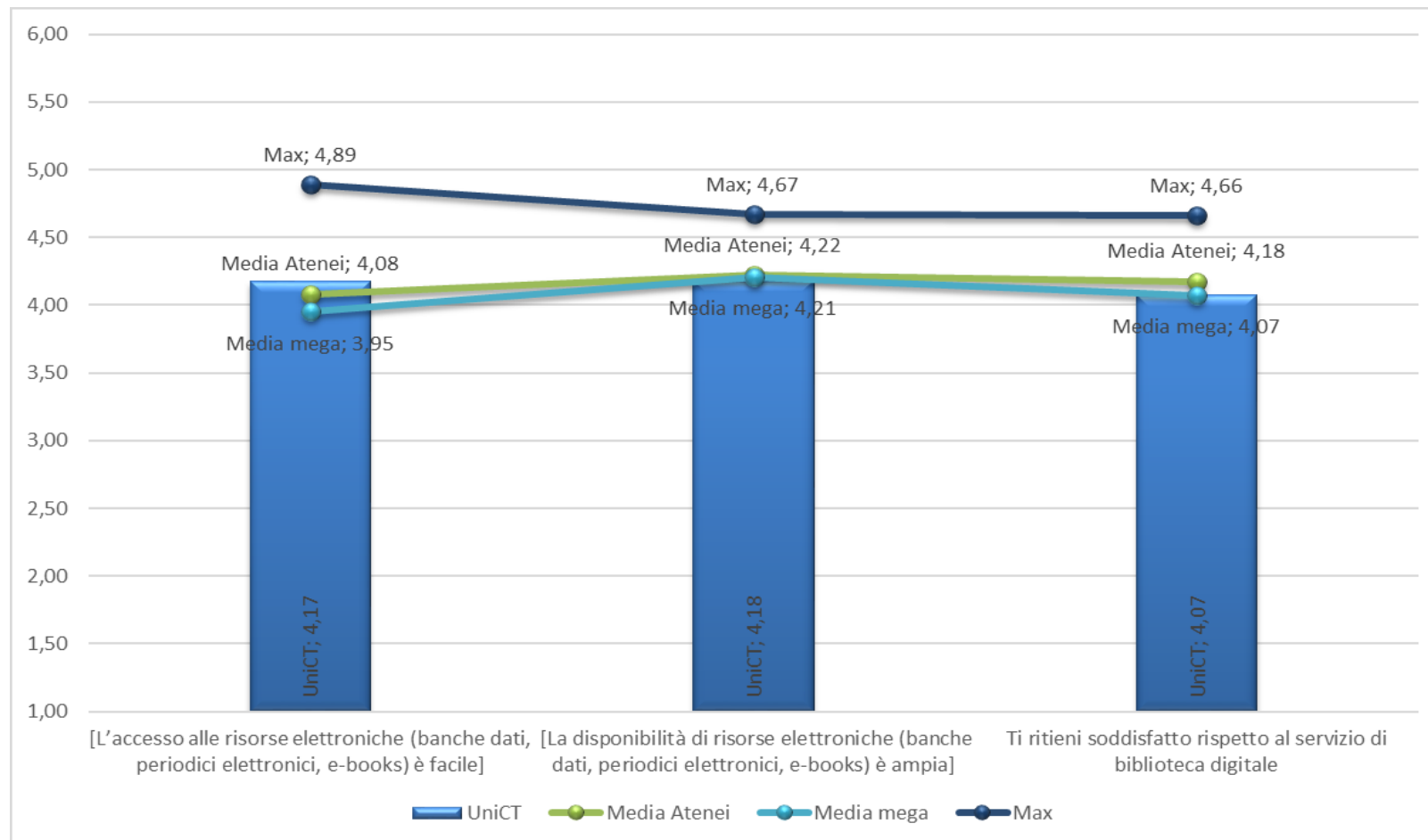
Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

Livello di soddisfazione relativo ai servizi di biblioteca digitale-  
 Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo

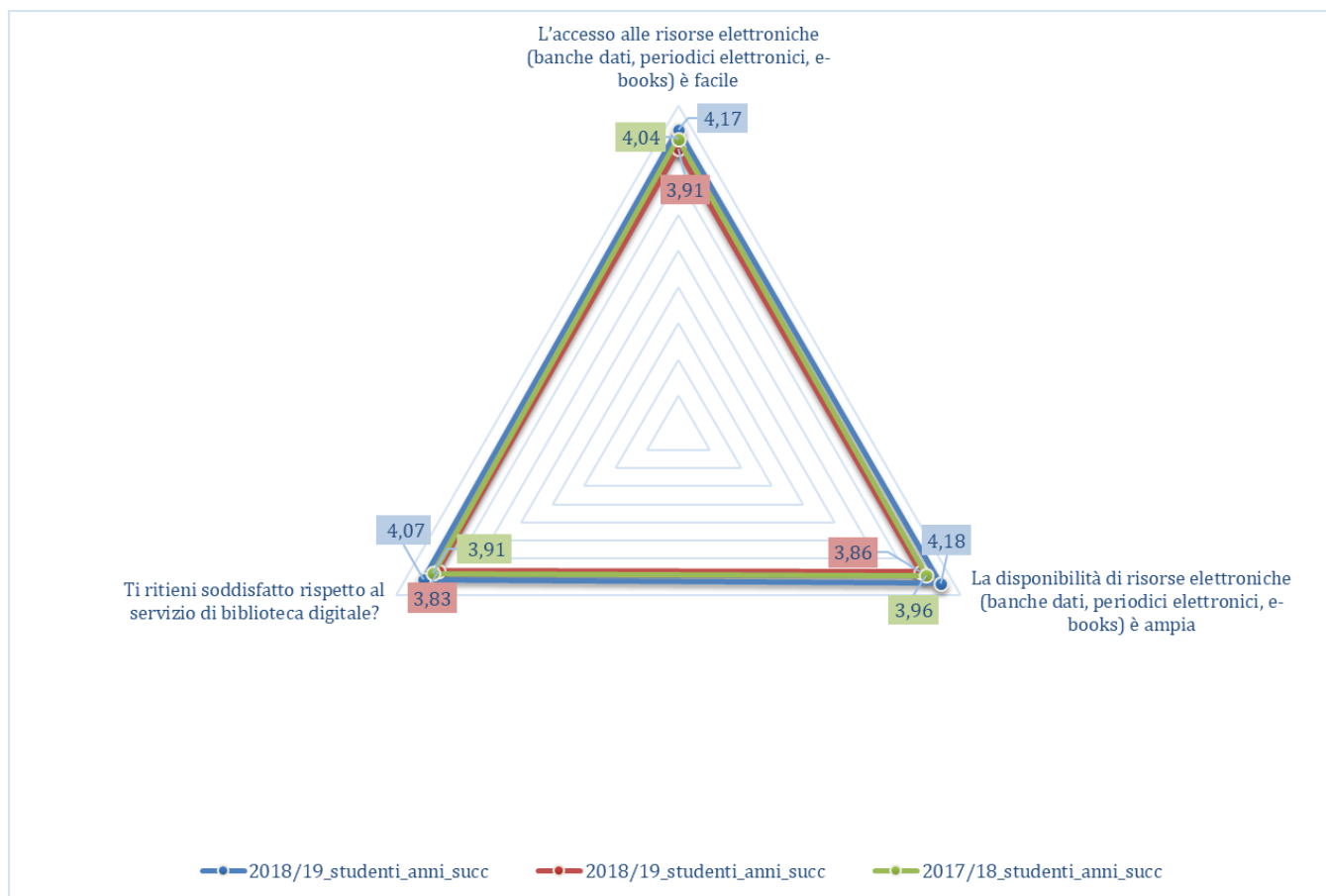
Livello di soddisfazione relativo ai servizi di biblioteca digitale-  
GP 2019/20 benchmark



Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo



Livello di soddisfazione relativo ai servizi di biblioteca digitale-  
 Confronto risultati UniCT - edizioni GP 2017/18, 2018/19 e 2019/20



Range di risposta 1-6  
 1: del tutto insoddisfatto – in disaccordo  
 6: del tutto soddisfatto – completamente d'accordo