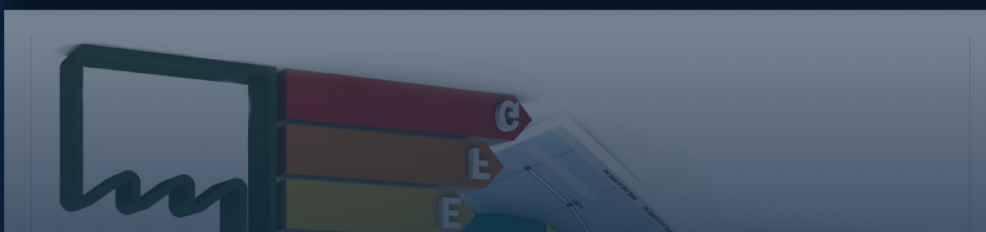
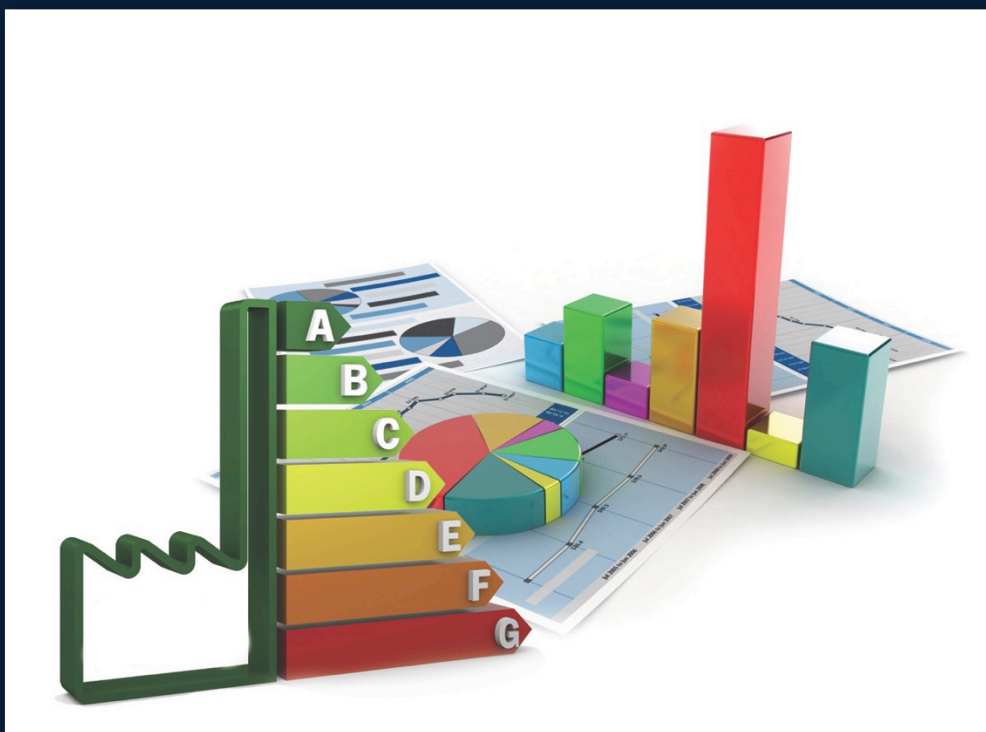


UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA

**Rilevamento della Qualità percepita in merito ai SERVIZI DI RETE erogati
e presenti in Carta dei Servizi di Ateneo**

Anno 2021

Analisi dati



Indagine denominata "Rilevamento della Qualità percepita in merito ai servizi erogati e presenti in Carta dei Servizi di Ateneo Anno 2021"

modalità di somministrazione: Piattaforma Limesurvey

modalità di partecipazione: per partecipare all'indagine il target ha ricevuto una email contenente un link di collegamento con token unico

Target: Studenti UniME

Data di inizio somministrazione: 08 novembre 2021

Data di fine somministrazione: 21 dicembre 2021

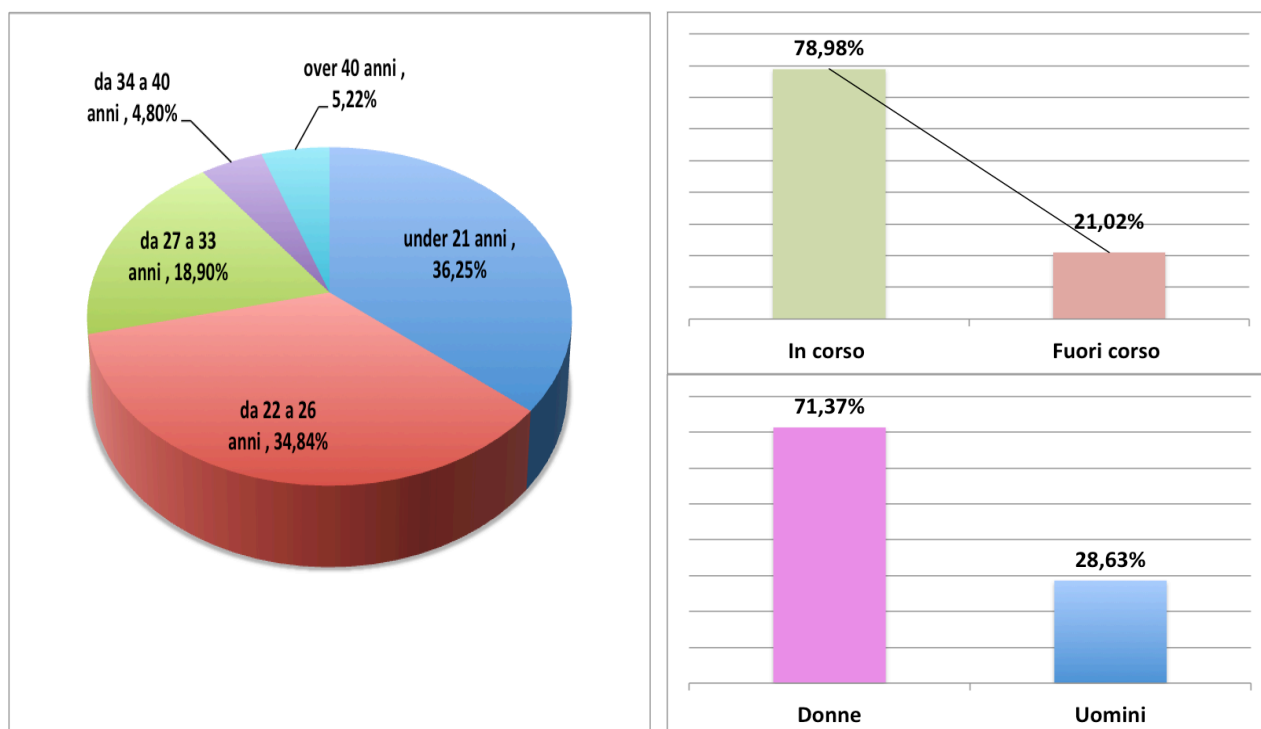
Sono stati inviati nr. 27014 inviti a partecipare all'indagine

Risposte totali nr. 1551 (di cui complete nr. 709 di cui parziali nr. 842)

Tasso di partecipazione 2,6%

Tasso di abbandono 54,3%

Analisi degli utenti che hanno completato il questionario:



- ✓ La valutazione complessiva di Unime per i servizi resi è espressa come positiva per il 66,15%. Dopo aver risposto alle domande del questionario il target reagisce alla domanda "Alla luce di quanto analizzato la mia valutazione complessiva di UniMe per i servizi resi è: " positivamente per il 69,39%. Pertanto, dal confronto delle due percentuali, si evidenzia la necessità di agire sulla percezione dell'immagine dell'Ateneo che ha l'utenza.

Provincia di residenza

ME	54,44%
RC	17,77%
SR	6,49%
CT	6,35%
RG	3,10%
AG	2,40%
PA	2,26%
CL	1,27%
VV	1,27%
CZ	0,99%
CS	0,71%
MI	0,71%

Corso di Laurea frequentato

L2 SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE	6,21%
L1 MEDICINA E CHIRURGIA	5,64%
L1 GIURISPRUDENZA	5,50%
L1 SCIENZE BIOLOGICHE	3,95%
L2 INFERMIERISTICA	3,53%
L1 LETTERE	3,10%
L1 LINGUE E LETTERATURE STRANIERE	2,68%
L2 SCIENZE MOTORIE, SPORT E SALUTE	2,26%
L1 CHIMICA E TECNOLOGIA FARMACEUTICHE (N.O.)	1,83%
LM PSICOLOGIA	1,83%
L2 FISIOTERAPIA	1,69%
L2 LINGUE , LETTERATURE STRANIERE E TECNICHE DELLA MEDIAZIONE LINGUISTICA	1,69%
L1 ECONOMIA E COMMERCIO	1,55%
L1 FARMACIA	1,55%
L2 MANAGEMENT D'IMPRESA	1,55%
L2 SCIENZE DELL' EDUCAZIONE E DELLA FORMAZIONE	1,55%
L2 SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	1,41%
L2 SCIENZE DELLA FORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE	1,41%
L2 BIOTECNOLOGIE	1,27%
L2 ECONOMIA AZIENDALE	1,27%
L2 INFORMATICA	1,13%
L2 LETTERE	1,13%
LM LINGUE MODERNE: LETTERATURE E TRADUZIONE	1,13%
LM6 MEDICINA E CHIRURGIA	1,13%

L2 SCIENZE BIOLOGICHE	0,99%
L2 SCIENZE DELL'INFORMAZIONE: COMUNICAZIONE PUBBLICA E TECNICHE GIORNALISTICHE	0,99%
LM SCIENZE PEDAGOGICHE	0,99%
L1 GIURISPRUDENZA (N.O.)	0,85%
L1 SCIENZE DELL'EDUCAZIONE	0,85%
L2 INGEGNERIA ELETTRONICA E INFORMATICA	0,85%
L2 INGEGNERIA INDUSTRIALE	0,85%
L1 INGEGNERIA CIVILE	0,71%
L1 SCIENZE POLITICHE	0,71%
L2 CONSULENTE DEL LAVORO E SCIENZE DEI SERVIZI GIURIDICI	0,71%
L2 SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DELLA FORMAZIONE	0,71%
L2 SCIENZE MOTORIE E SPORTIVE	0,71%
L2 TERAPIA DELLA NEURO E PSICOMOTRICITA' DELL'ETA' EVOLUTIVA	0,71%
LM BIOLOGIA	0,71%
L1 CHIMICA	0,56%
L1 FILOSOFIA	0,56%
L1 MATEMATICA	0,56%
L2 ECONOMIA, BANCA E FINANZA	0,56%
L2 SCIENZE DEL SERVIZIO SOCIALE	0,56%
L2 SERVIZIO SOCIALE	0,56%
LC6 MEDICINA E CHIRURGIA	0,56%
LM SCIENZE COGNITIVE E TEORIE DELLA COMUNICAZIONE	0,56%
LM SCIENZE E TECNICHE DELLE ATTIVITA' MOTORIE PREVENTIVE E ADATTATE	0,56%
LM SCIENZE ECONOMICHE E FINANZIARIE	0,56%
LM5 GIURISPRUDENZA	0,56%
LM5 MEDICINA VETERINARIA	0,56%

il 10,44% indica la voce altro (dottorato, tfa, master)

Principali servizi di rete utilizzati nel corso dell'anno:

	oltre 6	da 4 a 6 volte	da 1 a 3 volte	mai
ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA	19,89%	6,77%	26,09%	47,25%
PROTOCOLLO EMAIL E PEC	7,33%	10,01%	45,42%	37,24%
PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	4,23%	3,24%	24,54%	67,98%

Analisi dei punti di forza/debolezza e percentuale positiva di valutazione complessiva del servizio

Cosa ho apprezzato di più e cosa mi ha soddisfatto di meno dei seguenti servizi:

	Cosa ho apprezzato di più	Cosa mi ha soddisfatto di meno	% positiva di Valutazione complessiva del servizio
PROTOCOLLO EMAIL E PEC	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	65,80%
ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	66,67%
PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	60,71%

Come valuta i servizi resi in regime di smart working dall'Ateneo rispetto alla modalità "in presenza"

