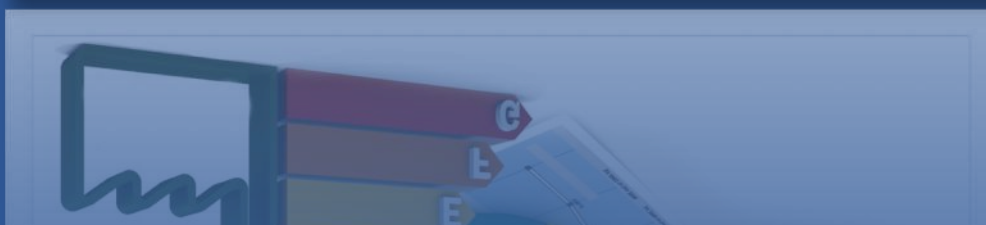
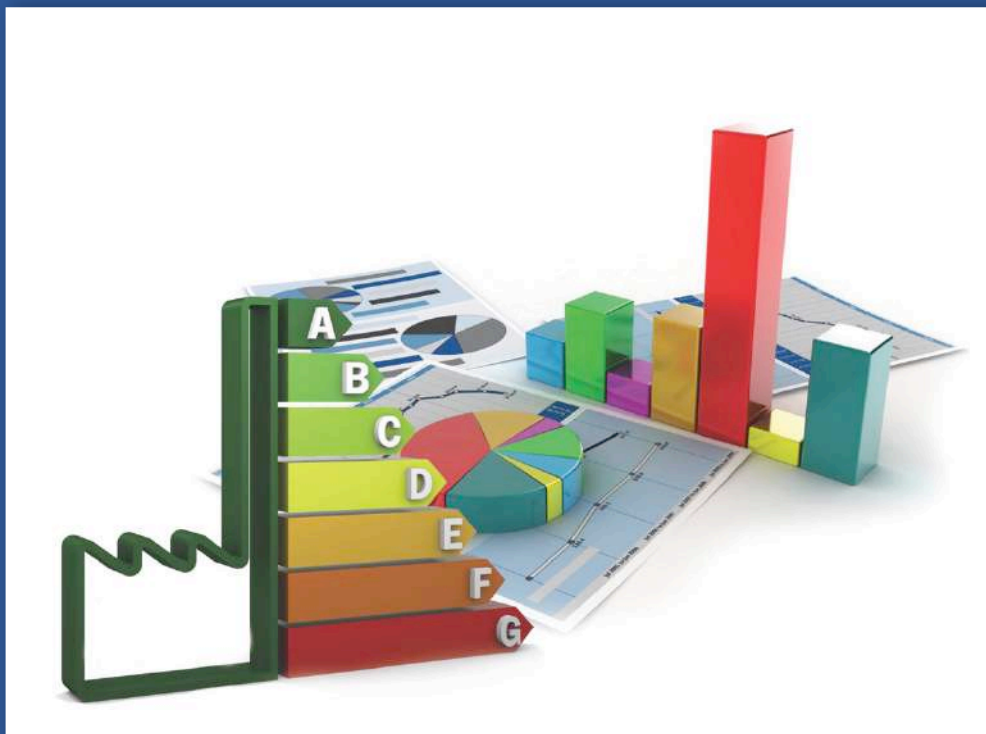


UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA

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

Anno 2022

Analisi dati



**Indagine denominata "Rilevamento della Qualità percepita in merito ai servizi erogati e presenti in Carta dei Servizi di Ateneo Anno 2022"**

**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:** 06 dicembre 2022

**Data di fine somministrazione:** 21 dicembre 2022

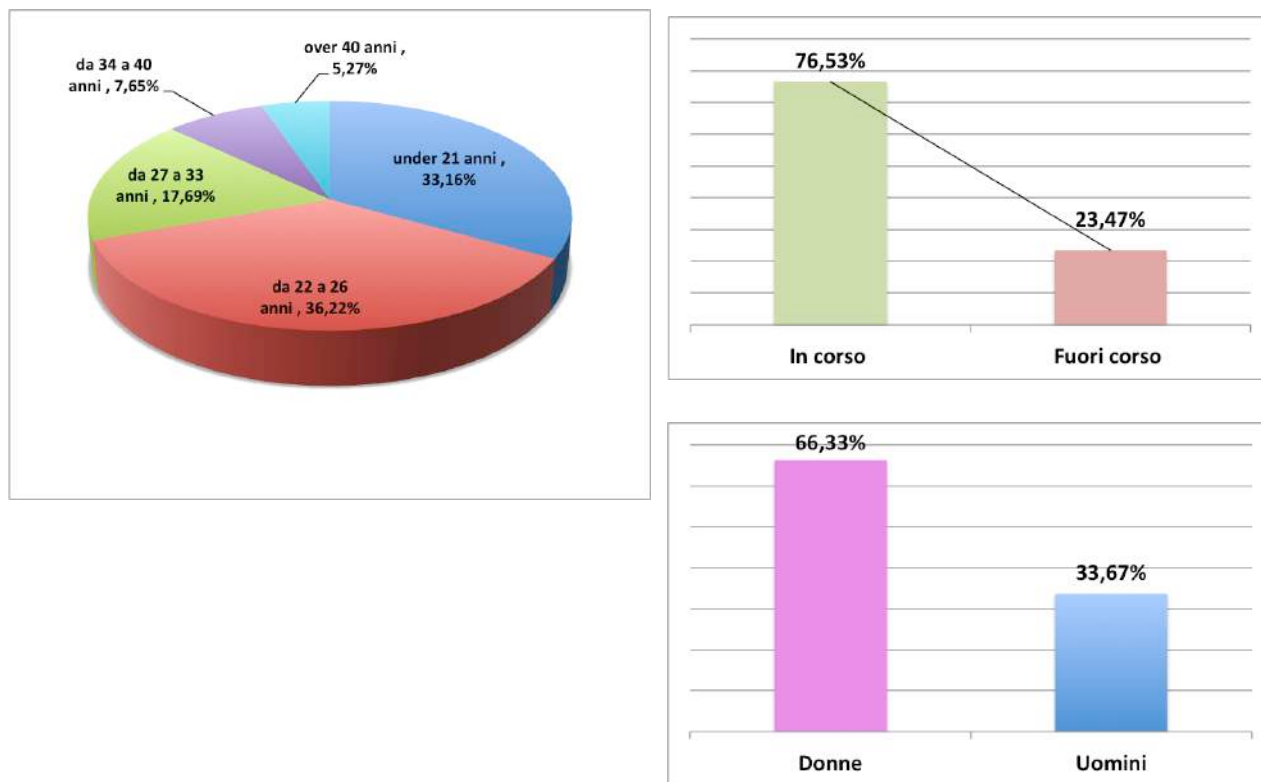
Sono stati inviati nr. 23896 inviti a partecipare all'indagine

Risposte totali nr. 1167 (di cui complete nr. 588 di cui parziali nr. 579)

Tasso di partecipazione 2,5%

Tasso di abbandono 49,6%

## Analisi degli utenti che hanno completato il questionario:



- ✓ La valutazione complessiva di Unime per i servizi resi è espressa come positiva per il 70,75%. 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 74,15%. Pertanto, dal confronto delle due percentuali, si evidenzia la necessità di agire sulla percezione dell'immagine dell'Ateneo che ha l'utenza
- ✓ I tre servizi di maggiore interesse sono: 1) Supporto agli studenti in relazione ad attività amministrative inerenti ai corsi di laurea, 2) Azioni per favorire il successo universitario e 3) Protocollo email e pec
- ✓ L'aspetto concernente i servizi percepito come molto importante è "l'efficacia" intesa come rispondenza del servizio alle proprie esigenze. Tale scelta fa notare la necessità di fornire servizi sempre più specifici e mirati alle diverse esigenze espresse dall'utenza.
- ✓ Il presente questionario è ritenuto utile dal 69,56%
- ✓ Il 22,11% ha dato suggerimenti per il miglioramento dei servizi UNIME, il 12,76% ha indicato quali altri servizi gradirebbe che Unime erogasse (domande con risposta facoltativa) *Allegato 1*

## Provincia di residenza

<b>ME</b>	<b>55,61%</b>
<b>RC</b>	<b>13,61%</b>
<b>CT</b>	<b>8,50%</b>
<b>SR</b>	<b>5,78%</b>
<b>RG</b>	<b>3,06%</b>
<b>AG</b>	<b>2,38%</b>
<b>PA</b>	<b>1,70%</b>
<b>CZ</b>	<b>1,53%</b>
<b>CL</b>	<b>1,36%</b>
<b>VV</b>	<b>1,36%</b>
<b>EN</b>	<b>0,68%</b>
<b>CS</b>	<b>0,51%</b>
<b>Altro</b>	<b>3,91%</b>

## Corso di Laurea frequentato

<b>L1 MEDICINA E CHIRURGIA</b>	<b>7,31%</b>
<b>L1 GIURISPRUDENZA</b>	<b>5,27%</b>
<b>L2 SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE</b>	<b>4,08%</b>
<b>L1 SCIENZE BIOLOGICHE</b>	<b>2,89%</b>
<b>L2 INFERMIERISTICA</b>	<b>2,89%</b>
<b>L1 LETTERE</b>	<b>2,21%</b>
<b>L1 CHIMICA</b>	<b>1,87%</b>
<b>L1 FARMACIA</b>	<b>1,87%</b>
<b>L2 INFORMATICA</b>	<b>1,70%</b>
<b>L2 SCIENZE MOTORIE, SPORT E SALUTE</b>	<b>1,70%</b>
<b>LM PSICOLOGIA</b>	<b>1,70%</b>
<b>L1 LINGUE E LETTERATURE STRANIERE</b>	<b>1,53%</b>
<b>L2 BIOTECNOLOGIE</b>	<b>1,53%</b>
<b>L2 TERAPIA DELLA NEURO E PSICOMOTRICITA' DELL'ETA' EVOLUTIVA</b>	<b>1,36%</b>
<b>LM6 MEDICINA E CHIRURGIA</b>	<b>1,36%</b>
<b>L2 ECONOMIA, BANCA E FINANZA</b>	<b>1,19%</b>
<b>L2 INGEGNERIA ELETTRONICA E INFORMATICA</b>	<b>1,19%</b>
<b>L2 LINGUE , LETTERATURE STRANIERE E TECNICHE DELLA MEDIAZIONE LINGUISTICA</b>	<b>1,19%</b>
<b>L2 MANAGEMENT D'IMPRESA</b>	<b>1,19%</b>
<b>L2 SCIENZE BIOLOGICHE</b>	<b>1,19%</b>
<b>L1 ECONOMIA E COMMERCIO</b>	<b>1,02%</b>
<b>L2 CONSULENTE DEL LAVORO E SCIENZE DEI SERVIZI GIURIDICI</b>	<b>1,02%</b>
<b>L2 ECONOMIA AZIENDALE</b>	<b>1,02%</b>
<b>L2 FISIOTERAPIA (</b>	<b>1,02%</b>
<b>L2 SCIENZE DELLA FORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE</b>	<b>1,02%</b>
<b>LM LINGUE MODERNE: LETTERATURE E TRADUZIONE</b>	<b>1,02%</b>
<b>LM SCIENZE E TECNICHE DELLE ATTIVITA' MOTORIE PREVENTIVE E ADATTATE</b>	<b>1,02%</b>
<b>LM SERVIZIO SOCIALE, POLITICHE SOCIALI E STUDI SOCIOLOGICI E RICERCA SOCIALE</b>	<b>1,02%</b>
<b>LM5 MEDICINA VETERINARIA</b>	<b>1,02%</b>
<b>L1 CHIMICA E TECNOLOGIA FARMACEUTICHE (N.O.)</b>	<b>0,85%</b>

<b>L1 GIURISPRUDENZA (N.O.)</b>	0,85%
<b>L1 INGEGNERIA CIVILE</b>	0,85%
<b>L1 LINGUE E LETT. STRANIERE MODERNE (IND. EUROPEO)</b>	0,85%
<b>L1 MATEMATICA</b>	0,85%
<b>L1 SCIENZE DELL'EDUCAZIONE</b>	0,85%
<b>L2 INGEGNERIA INDUSTRIALE</b>	0,85%
<b>L2 LETTERE</b>	0,85%
<b>LM SCIENZE PEDAGOGICHE</b>	0,85%
<b>L1 INGEGNERIA ELETTRONICA</b>	0,68%
<b>L1 SCIENZE POLITICHE</b>	0,68%
<b>L2 ECON. ED AMM.NE DELLE IMPRESE</b>	0,68%
<b>L2 SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DELLA FORMAZIONE</b>	0,68%
<b>L2 SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DELLA FORMAZIONE</b>	0,68%
<b>L2 SCIENZE MOTORIE E SPORTIVE</b>	0,68%
<b>L2 SCIENZE POLITICHE E DELLE RELAZIONI INTERNAZIONALI</b>	0,68%
<b>L2 TECNICHE DELLA PREVENZIONE NELL'AMBIENTE E NEI LUOGHI DI LAVORO</b>	0,68%
<b>LM CHIMICA</b>	0,68%
<b>LM INGEGNERIA E SCIENZE INFORMATICHE</b>	0,68%
<b>LM SCIENZE RIABILITATIVE DELLE PROFESSIONI SANITARIE</b>	0,68%
<b>LM5 GIURISPRUDENZA</b>	0,68%
<b>LS INFORMATICA</b>	0,68%

il 9,86% indica la voce altro

Altri dati omessi per evitare l'identificazione

I principali servizi di mio interesse tra quelli elencati ( indicare max tre servizi)

<b>SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA</b>	47,28%
<b>AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO</b>	27,72%
<b>PROTOCOLLO EMAIL E PEC</b>	27,04%
<b>SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENE0</b>	26,19%
<b>ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENE0 E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA</b>	22,45%
<b>SPORTELL0 PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI</b>	16,84%
<b>CONCESSIONE SPAZI DI ATENE0</b>	14,80%
<b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO</b>	14,63%
<b>PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)</b>	12,07%
<b>WELCOME POINT</b>	11,39%
<b>ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT</b>	11,39%
<b>GARANTE DEGLI STUDENTI</b>	9,69%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE</b>	8,16%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI</b>	7,99%
<b>RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI</b>	7,31%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER</b>	6,46%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO</b>	5,61%
<b>ALMALAUREA E BANCHE DATI</b>	5,61%
<b>ORIENTAMENTO IN ENTRATA</b>	4,93%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO</b>	4,59%
<b>SERVIZI DISABILITA' / DSA</b>	3,06%
<b>CONSULENTE DI FIDUCIA</b>	2,89%
<b>COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)</b>	1,02%
<b>COMMISSIONE DI GARANZIA</b>	0,85%

I servizi che ho utilizzato nell'ultimo anno sono

	oltre 6	da 4 a 6 volte	da 1 a 3 volte	mai
ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENE0 E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA	31,63%	8,33%	22,11%	37,93%
PROTOCOLLO EMAIL E PEC	10,37%	11,90%	43,54%	34,18%
SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENE0	8,84%	4,93%	26,87%	59,35%
CONCESSIONE SPAZI DI ATENE0	7,31%	6,12%	21,94%	64,63%
SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA	5,61%	8,67%	40,82%	44,90%
RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO	4,59%	6,63%	28,57%	60,20%
PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	4,42%	4,93%	26,19%	64,46%
SPORTELL0 PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI	3,40%	5,78%	33,50%	57,31%
ALMALAUREA E BANCHE DATI SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI	1,70%	1,36%	15,99%	80,95%
SERVIZI DISABILITA' / DSA	1,70%	0,00%	5,61%	92,69%
AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO	1,53%	2,21%	19,73%	76,53%
WELCOME POINT	1,36%	2,72%	25,85%	70,07%
ORIENTAMENTO IN ENTRATA SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO	0,85%	0,85%	17,69%	80,61%
ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT	0,68%	1,19%	13,78%	84,35%
RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI	0,68%	1,02%	13,10%	85,20%
GARANTE DEGLI STUDENTI SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO	0,51%	1,02%	10,03%	88,44%
SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	0,51%	0,17%	10,03%	89,29%
SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER	0,34%	0,34%	7,65%	91,67%
COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)	0,34%	0,34%	4,76%	94,56%
CONSULENTE DI FIDUCIA	0,17%	0,68%	4,25%	94,90%
COMMISSIONE DI GARANZIA	0,17%	0,17%	4,25%	95,41%

Quale di questi servizi ha utilizzato e quindi può esprimere un giudizio (in caso di risposta affermativa le verrà chiesta una valutazione)

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>SPORTELLO PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI</b>	30,95%	69,05%
<b>PROTOCOLLO EMAIL E PEC</b>	57,48%	42,52%
<b>WELCOME POINT</b>	21,94%	78,06%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER</b>	4,08%	95,92%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE</b>	6,12%	93,88%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO</b>	5,61%	94,39%
<b>SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA</b>	38,44%	61,56%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI</b>	11,39%	88,61%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO</b>	4,42%	95,58%
<b>SERVIZI DISABILITA' / DSA</b>	5,27%	94,73%
<b>ALMALAUREA E BANCHE DATI</b>	17,01%	82,99%
<b>ORIENTAMENTO IN ENTRATA</b>	12,76%	87,24%
<b>AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO</b>	15,82%	84,18%
<b>ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT</b>	9,35%	90,65%
<b>RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI</b>	9,01%	90,99%
<b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO</b>	28,40%	71,60%
<b>CONCESSIONE SPAZI DI ATENEO</b>	25,34%	74,66%
<b>ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA</b>	52,21%	47,79%
<b>PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)</b>	22,45%	77,55%
<b>SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO</b>	33,50%	66,50%
<b>GARANTE DEGLI STUDENTI</b>	5,61%	94,39%
<b>COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)</b>	2,55%	97,45%
<b>COMMISSIONE DI GARANZIA</b>	2,55%	97,45%
<b>CONSULENTE DI FIDUCIA</b>	3,06%	96,94%



## 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
<b>SPORTELLO PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI</b>	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	71,98%
<b>PROTOCOLLO EMAIL E PEC</b>	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	76,04%
<b>WELCOME POINT</b>	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Trasparenza (semplicità nell'acquisire informazioni per fruire al meglio del servizio)]	75,97%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER</b>	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	58,33%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE</b>	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	72,22%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO</b>	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	66,67%
<b>SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA</b>	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Trasparenza (semplicità nell'acquisire informazioni per fruire al meglio del servizio)]	64,60%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI</b>	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	55,22%
<b>SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO</b>	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	65,38%
<b>SERVIZI DISABILITA' / DSA</b>	Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	67,74%
<b>ALMALAUREA E BANCHE DATI</b>	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	82,00%
<b>ORIENTAMENTO IN ENTRATA</b>	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	69,33%
<b>AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO</b>	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	62,37%
<b>ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT</b>	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	70,91%
<b>RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI</b>	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	71,70%
<b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO</b>	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	59,88%
<b>CONCESSIONE SPAZI DI ATENE0</b>	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	77,18%
<b>ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENE0 E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA</b>	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	77,52%
<b>PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)</b>	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	66,67%
<b>SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENE0</b>	[Trasparenza (semplicità nell'acquisire informazioni per fruire al meglio del servizio)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	76,14%
<b>GARANTE DEGLI STUDENTI</b>	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	57,58%

<b>COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)</b>	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	66,67%
<b>COMMISSIONE DI GARANZIA</b>	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	86,67%
<b>CONSULENTE DI FIDUCIA</b>	[Trasparenza (semplicità nell'acquisire informazioni per fruire al meglio del servizio)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	61,11%

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

