

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA

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

Anno 2023

Analisi dati



Indagine denominata "Rilevamento della Qualità percepita in merito ai servizi erogati e presenti in Carta dei Servizi di Ateneo Anno 2023"

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 2023

Data di fine somministrazione: 27 dicembre 2023

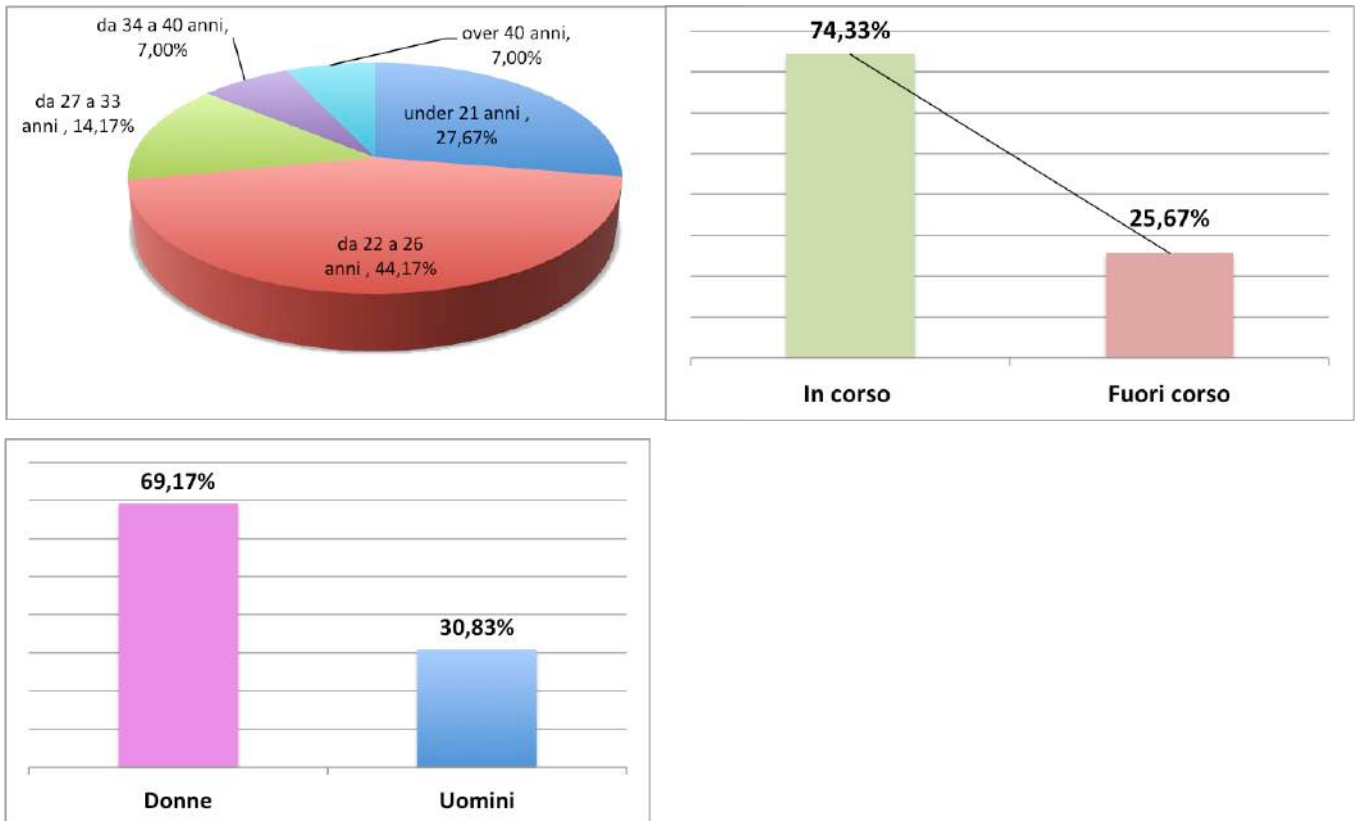
Sono stati inviati nr. 24964 inviti a partecipare all'indagine

Risposte totali nr. 1155 (di cui complete nr. 600 di cui parziali nr. 555)

Tasso di partecipazione 2,4%

Tasso di abbandono 48,05%

Analisi degli utenti che hanno completato il questionario:



- ✓ La valutazione complessiva di Unime per i servizi resi è espressa come positiva per il 74,17%. 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 76,50%. 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) Protocollo email e pec e 3) Servizi Bibliotecari Di Ateneo
- ✓ 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 71,17%
- ✓ Il 21,50% ha dato suggerimenti per il miglioramento dei servizi UNIME, l'11,33% ha indicato quali altri servizi gradirebbe che Unime erogasse (domande con risposta facoltativa) *Allegato 1*

Provincia di residenza

ME	56,50%
RC	14,67%
CT	6,50%
SR	6,17%
RG	2,50%
PA	2,17%
AG	2,00%
VV	1,50%
MI	1,33%
CZ	1,00%
TP	1,00%
CL	0,83%
EN	0,67%
BG	0,50%
CS	0,50%
altro	2,17%

Corso di Laurea frequentato

L1 MEDICINA E CHIRURGIA	6,00%
L1 GIURISPRUDENZA	5,00%
L2 SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE	4,83%
L2 INFERMIERISTICA	4,33%
LM6 MEDICINA E CHIRURGIA	2,83%
L1 SCIENZE BIOLOGICHE	2,50%
L1 LETTERE	2,33%
L2 INFORMATICA	2,00%
LM PSICOLOGIA	2,00%
L1 FARMACIA	1,83%
L1 LINGUE E LETTERATURE STRANIERE	1,83%
L2 BIOTECNOLOGIE	1,83%
LM SCIENZE PEDAGOGICHE	1,83%
L1 CHIMICA E TECNOLOGIA FARMACEUTICHE (N.O.)	1,50%
L2 FISIOTERAPIA	1,33%
L2 LETTERE	1,33%
L2 SCIENZE MOTORIE E SPORTIVE	1,33%
L2 SCIENZE MOTORIE, SPORT E SALUTE	1,33%
LM LINGUE MODERNE: LETTERATURE E TRADUZIONE	1,33%
L1 CHIMICA	1,17%
L2 TECNICHE DI LABORATORIO BIOMEDICO	1,17%
LM5 MEDICINA VETERINARIA	1,17%
L1 GIURISPRUDENZA (N.O.)	1,00%
L1 MEDICINA VETERINARIA	1,00%
L1 SCIENZE POLITICHE	1,00%
L2 LINGUE , LETTERATURE STRANIERE E TECNICHE DELLA MEDIAZIONE LINGUISTICA	1,00%
L2 SCIENZE DELL' EDUCAZIONE E DELLA FORMAZIONE	1,00%
LM SERVIZIO SOCIALE, POLITICHE SOCIALI E STUDI SOCIOLOGICI E RICERCA SOCIALE	1,00%
LM5 GIURISPRUDENZA	1,00%
L1 FARMACIA (N.O.)	0,83%
L1 SCIENZE DELL'EDUCAZIONE	0,83%
L2 ECONOMIA AZIENDALE	0,83%
L2 INGEGNERIA INDUSTRIALE	0,83%

LM SCIENZE COGNITIVE E PSICOLOGIA	0,83%
LM SCIENZE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI	0,83%
LM SCIENZE E TECNICHE DELLE ATTIVITA' MOTORIE PREVENTIVE E ADATTATE	0,83%
LS SERVIZIO SOCIALE	0,83%
L2 ECONOMIA, BANCA E FINANZA	0,67%
L2 MANAGEMENT D'IMPRESA	0,67%
L2 SCIENZE DELLA FORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE	0,67%
L2 TECNICHE DI RADIOLOGIA MEDICA, PER IMMAGINI E RADIOTERAPIA	0,67%
LC6 MEDICINA E CHIRURGIA	0,67%
LM CIVILTA' LETTERARIA DELL'ITALIA MEDIEVALE E MODERNA	0,67%
LM CONSULENZA E PROFESSIONE	0,67%
LM ECONOMIA	0,67%
LM SCIENZE COGNITIVE E TEORIE DELLA COMUNICAZIONE	0,67%
L1 INGEGNERIA ELETTRONICA	0,50%
L1 LINGUE E LETT. STRANIERE MODERNE (IND. EUROPEO)	0,50%
L1 MATEMATICA	0,50%
L1 MEDICINA VETERINARIA (N.O.)	0,50%
L2 CONSULENTE DEL LAVORO	0,50%
L2 CONSULENTE DEL LAVORO E SCIENZE DEI SERVIZI GIURIDICI	0,50%
L2 GIURISTA DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE E DI IMPRESA	0,50%
L2 INGEGNERIA ELETTRONICA E INFORMATICA	0,50%
L2 MATEMATICA	0,50%
L2 SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DELLA FORMAZIONE	0,50%
L2 SCIENZE POLITICHE, AMMINISTRAZIONE E SERVIZI	0,50%
LM BIOLOGIA	0,50%
LM SCIENZE DELLE PROFESSIONI SANITARIE TECNICHE DIAGNOSTICHE	0,50%
LM SCIENZE STORICHE: SOCIETA', CULTURE E ISTITUZIONI D'EUROPA	0,50%
LS SCIENZE BIOLOGICHE	0,50%

Altri dati omessi per evitare l'identificazione

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

SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA	42,33%
PROTOCOLLO EMAIL E PEC	34,83%
SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO	26,83%
ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA	25,17%
AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO	23,50%
WELCOME POINT	19,67%
SPORTELLI PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI	18,50%
CONCESSIONE SPAZI DI ATENEO	16,33%
RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO	13,50%
ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT	13,33%
PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	8,33%
GARANTE DEGLI STUDENTI	7,83%
SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI	7,50%
SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	7,33%
ORIENTAMENTO IN ENTRATA	6,17%
ALMALAUREA E BANCHE DATI	5,83%
RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI	4,67%
SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER	4,50%
SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO	4,50%
SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO	3,17%
SERVIZI DISABILITÀ / DSA	2,83%
CONSULENTE DI FIDUCIA	2,17%
COMMISSIONE DI GARANZIA	0,83%
COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)	0,33%

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	34,50%	9,33%	22,33%	33,83%
PROTOCOLLO EMAIL E PEC	13,00%	11,00%	46,00%	30,00%
SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENE0	13,00%	8,50%	26,83%	51,67%
CONCESSIONE SPAZI DI ATENE0	7,83%	5,50%	19,17%	67,50%
SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITA AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA	6,00%	8,00%	38,50%	47,50%
SPORTELL0 PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI	4,00%	7,50%	33,00%	55,50%
PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	3,83%	4,50%	24,67%	67,00%
RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO	2,83%	6,33%	28,67%	62,17%
WELCOME POINT	2,00%	4,50%	29,67%	63,83%
SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI	1,67%	2,00%	14,17%	82,17%
ALMALAUREA E BANCHE DATI	1,33%	3,50%	18,67%	76,50%
AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO	1,17%	1,83%	17,67%	79,33%
ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT	1,00%	0,83%	12,00%	86,17%
SERVIZI DISABILITA' / DSA	0,83%	1,67%	2,67%	94,83%
SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO	0,67%	1,17%	10,17%	88,00%
GARANTE DEGLI STUDENTI	0,50%	1,33%	10,33%	87,83%
SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO	0,33%	1,17%	9,17%	89,33%
RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI	0,17%	1,17%	11,83%	86,83%
ORIENTAMENTO IN ENTRATA	0,17%	1,00%	17,50%	81,33%
SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER	0,17%	1,00%	5,50%	93,33%
SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	0,17%	0,67%	7,17%	92,00%
CONSULENTE DI FIDUCIA	0,17%	0,67%	4,17%	95,00%
COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)	0,17%	0,50%	2,83%	96,50%
COMMISSIONE DI GARANZIA	0,00%	0,50%	2,83%	96,67%

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

	SI	NO
SPORTELLO PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI	33,67%	66,33%
PROTOCOLLO EMAIL E PEC	59,50%	40,50%
WELCOME POINT	30,83%	69,17%
SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER	4,17%	95,83%
SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	4,33%	95,67%
SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO	6,00%	94,00%
SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA	35,17%	64,83%
SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI	10,33%	89,67%
SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO	6,17%	93,83%
SERVIZI DISABILITA' / DSA	4,33%	95,67%
ALMALAUREA E BANCHE DATI	17,67%	82,33%
ORIENTAMENTO IN ENTRATA	13,00%	87,00%
AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO	14,33%	85,67%
ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT	9,33%	90,67%
RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI	8,00%	92,00%
RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO	28,00%	72,00%
CONCESSIONE SPAZI DI ATENEO	24,17%	75,83%
ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA	58,67%	41,33%
PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	21,83%	78,17%
SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO	42,17%	57,83%
GARANTE DEGLI STUDENTI	5,33%	94,67%
COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)	2,33%	97,67%
COMMISSIONE DI GARANZIA	1,83%	98,17%
CONSULENTE DI FIDUCIA	3,00%	97,00%

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
SPORTELLO PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	77,23%
PROTOCOLLO EMAIL E PEC	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Trasparenza (semplicità nell'acquisire informazioni per fruire al meglio del servizio)]	79,55%
WELCOME POINT	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	81,08%
SERVIZIO INFORMATIVO SU I MASTER	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	72,00%
SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	73,08%
SERVIZIO INFORMATIVO ESA MI DI STATO	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	66,67%
SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	72,04%
SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	72,58%
SERVIZIO INFORMATIVO SU I CORSI DI PERFEZIONAMENTO	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	78,38%
SERVIZI DISABILITA' / DSA	Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	69,23%
AL MALAUREA E BANCHE DATI	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	86,79%
ORIENTAMENTO IN ENTRATA	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	78,21%
AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	72,09%
ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	80,36%
RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	83,33%
RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	66,07%
CONCESSIONE SPAZI DI ATENEO	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	75,86%
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)]	80,97%
PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	70,99%
SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	85,38%
	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	65,63%

Commissione Customer Satisfaction dell'Università degli Studi di Messina

GARANTE DEGLI STUDENTI attesa, ecc)]

COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	64,29%
COMMISSIONE DI GARANZIA	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	81,82%
CONSULENTE DI FIDUCIA	[Trasparenza (semplicità nell'acquisire informazioni per fruire al meglio del servizio)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	77,78%

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

