

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 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

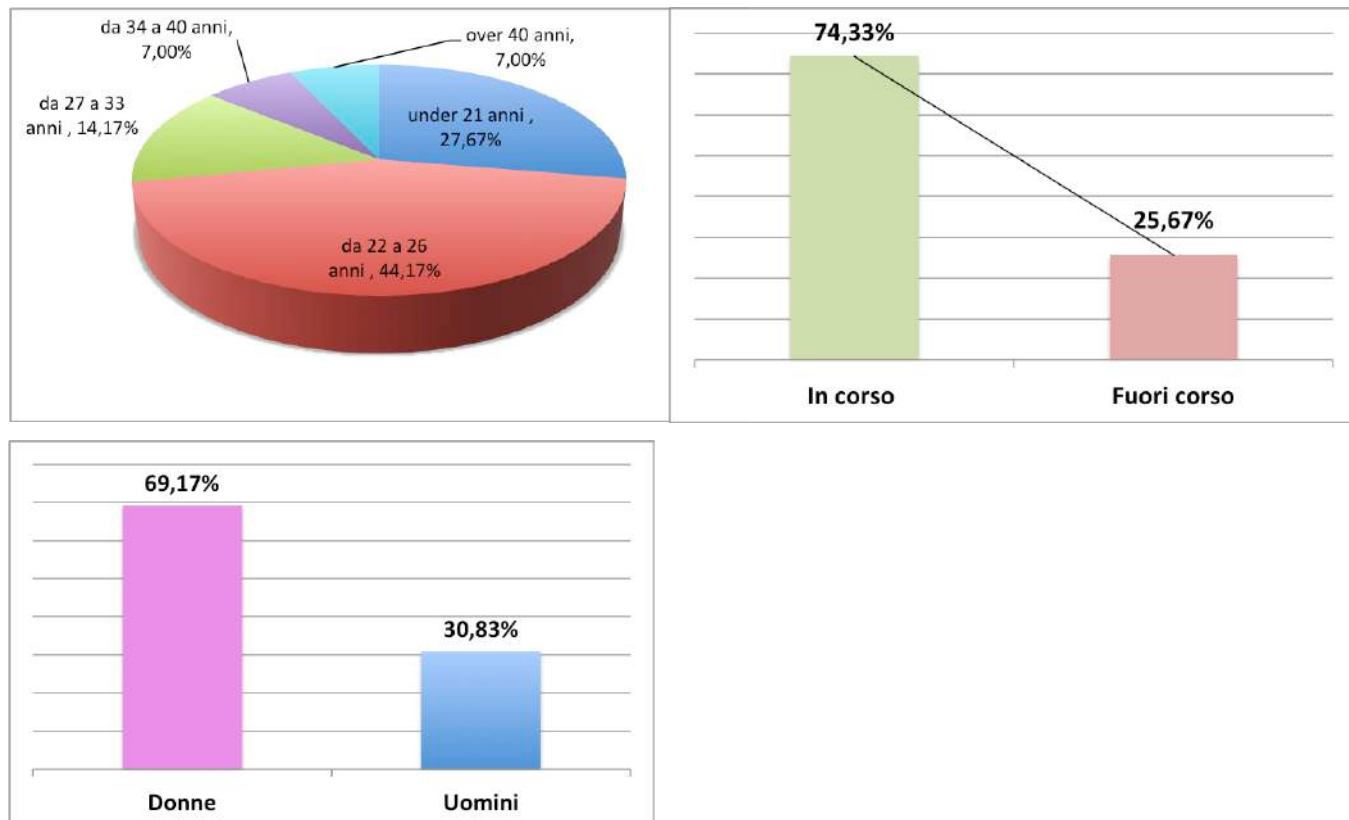
Sono stati inviati nr. 24964 inviti a partecipare all'indagine

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%.

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

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 | 34,50% | 9,33% | 22,33% | 33,83% |
| PROTOCOLLO EMAIL E PEC | 13,00% | 11,00% | 46,00% | 30,00% |
| PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.) | 3,83% | 4,50% | 24,67% | 67,00% |

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 |
|--|--|--|--|
| 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% |
| ACCESSO ALLA RETE WIFI 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% |

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

