

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA

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

Anno 2020

Analisi dati



Indagine denominata "Rilevamento della Qualità percepita in merito ai servizi erogati e presenti in Carta dei Servizi di Ateneo Anno 2020"

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 novembre 2020

I° reminder il 14 dicembre 2020

Data di fine somministrazione: 28 dicembre 2020

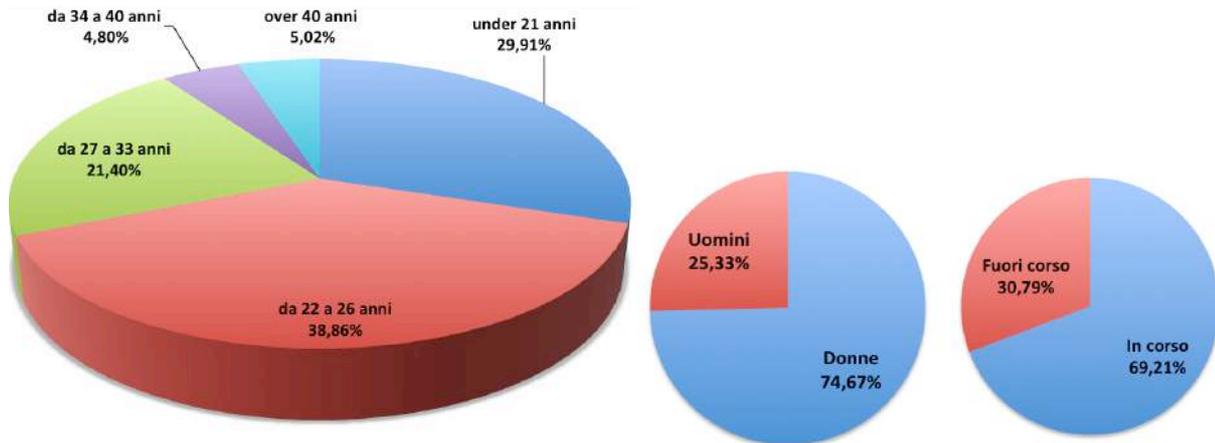
Sono stati inviati nr. 22534 inviti a partecipare all'indagine

Risposte totali nr. 836 (di cui complete nr. 458 di cui parziali nr. 378)

Tasso di partecipazione 2%

Tasso di abbandono 45,2%

Analisi degli utenti che hanno completato il questionario:



- ✓ La valutazione complessiva di Unime per i servizi resi è espressa come positiva per il 74,67%. 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 76,20%. 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) **Infopoint** - servizio informazioni di carattere generale di primo livello, 2) **Supporto agli Studenti** in relazione ad attività amministrative inerenti ai corsi di laurea 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 72,49%
- ✓ Il 20,09% ha dato suggerimenti per il miglioramento dei servizi UNIME, il 9,61% ha indicato quali altri servizi gradirebbe che Unime erogasse (domande con risposta facoltativa) *Allegato 1*

Provincia di residenza

ME	55,02 %
RC	18,12 %
SR	7,21 %
CT	6,33 %
VV	2,40 %
RG	2,18 %
PA	1,75 %
AG	1,31 %
CL	0,87 %
EN	0,87 %

Corso di Laurea frequentato

L1 GIURISPRUDENZA	11,35 %
L1 MEDICINA E CHIRURGIA	6,77 %
L2 SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE	5,68 %
Altro	4,15 %
L2 INFERMIERISTICA	3,71 %
L1 GIURISPRUDENZA (N.O.)	2,40 %
L1 SCIENZE DELL'EDUCAZIONE	2,40 %
LM SCIENZE PEDAGOGICHE	2,40 %
L1 CHIMICA E TECNOLOGIA FARMACEUTICHE (N.O.)	2,18 %
L1 SCIENZE BIOLOGICHE	2,18 %
LM6 MEDICINA E CHIRURGIA	2,18 %
L1 ECONOMIA E COMMERCIO	1,75 %
L2 SCIENZE DEL SERVIZIO SOCIALE	1,75 %
L2 SCIENZE MOTORIE, SPORT E SALUTE	1,75 %
L1 LETTERE	1,53 %
L1 LINGUE E LETTERATURE STRANIERE	1,53 %
L2 MANAGEMENT D'IMPRESA	1,53 %
L1 CHIMICA	1,31 %
L1 FARMACIA	1,31 %
L1 INGEGNERIA CIVILE	1,31 %
L2 ECONOMIA AZIENDALE	1,31 %
L2 LINGUE , LETTERATURE STRANIERE E TECNICHE DELLA MEDIAZIONE LINGUISTICA	1,31 %
L2 SCIENZE POLITICHE E DELLE RELAZIONI INTERNAZIONALI	1,31 %
LM PSICOLOGIA	1,31 %
L2 BIOTECNOLOGIE	1,09 %
L2 INFORMATICA	1,09 %
L2 INGEGNERIA INDUSTRIALE	1,09 %
L2 SCIENZE BIOLOGICHE	1,09 %
L2 SCIENZE DELLA FORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE	1,09 %

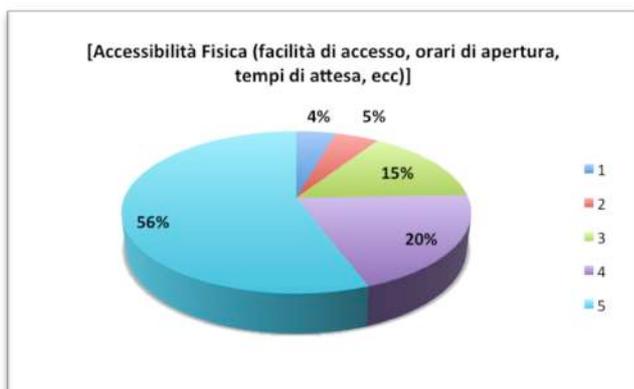
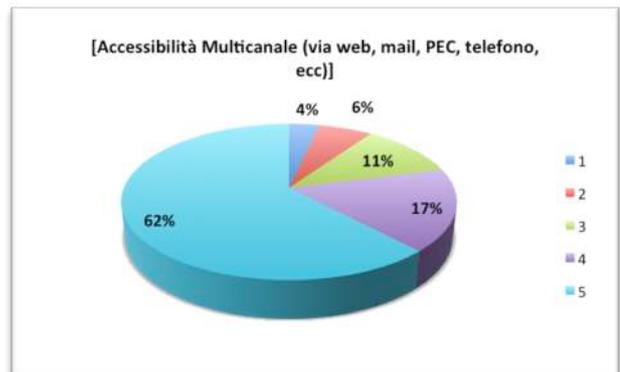
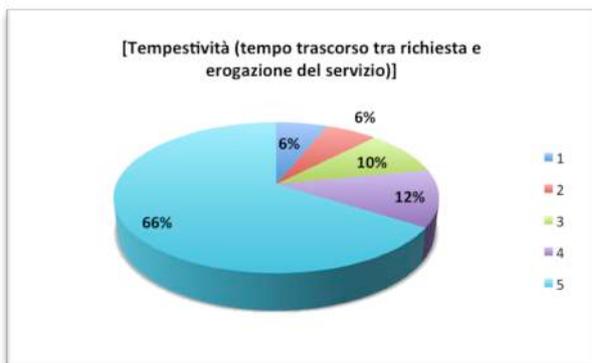
I principali servizi di mio interesse tra quelli elencati (indicare max tre servizi)

INFOPOINT - SERVIZIO INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE DI PRIMO LIVELLO	44,32 %
SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA	37,34 %
SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO	23,14 %
PROTOCOLLO EMAIL E PEC	22,71 %
ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA	19,00 %
AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO	18,12 %
SPORTELLI PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI	13,32 %
TRASPORTO TRAMITE BUS NAVETTA PER I POLI UNIVERSITARI "ANNUNZIATA" E "PAPARDO"	12,23 %
RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO	12,23 %
PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	12,23 %
CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE	10,04 %
GARANTE DEGLI STUDENTI	8,73 %
CONVENZIONAMENTO	8,30 %
ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT	8,08 %
CORSI DI FORMAZIONE PER LE LINGUE STRANIERE	7,21 %
FRONT OFFICE ORIENTAMENTO E PLACEMENT	5,90 %
SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER E CORSI DI PERFEZIONAMENTO	5,24 %
CONCESSIONE SPAZI DI ATENEO	5,24 %
SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA	4,59 %
SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI	4,59 %
SERVIZI ALMALAUREA E ALTRE BANCHE DATI	4,15 %
RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI	3,93 %
SERVIZI DISABILITA' / DSA	2,84 %
ORIENTAMENTO IN ENTRATA	2,84 %
SERVIZIO INFORMATIVO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE NON MEDICHE ED ESAMI DI STATO	2,40 %
COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)	1,09 %
ATTIVITÀ DI TRADUZIONE	0,22 %

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	26,86%	10,92%	24,67%	37,55%
TRASPORTO TRAMITE BUS NAVETTA PER I POLI UNIVERSITARI "ANNUNZIATA" E "PAPARDO"	13,76%	4,37%	15,50%	66,38%
PROTOCOLLO EMAIL E PEC	7,86%	8,52%	41,92%	41,70%
SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENE0	7,21%	5,68%	27,29%	59,83%
INFOPOINT - SERVIZIO INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE DI PRIMO LIVELLO	6,33%	15,07%	52,18%	26,42%
CONCESSIONE SPAZI DI ATENE0	5,02%	3,93%	16,81%	74,24%
SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA	4,80%	6,99%	34,72%	53,49%
RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO	4,37%	5,02%	31,88%	58,73%
SPORTELLO PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI	1,97%	4,59%	35,81%	57,64%
PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	1,75%	4,59%	19,87%	73,80%
FRONT OFFICE ORIENTAMENTO E PLACEMENT	1,53%	3,49%	17,69%	77,29%
AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO	1,31%	2,40%	17,47%	78,82%
CONVENZIONAMENTO	1,31%	1,53%	21,62%	75,55%
SERVIZI ALMALAUREA E ALTRE BANCHE DATI	0,87%	2,40%	17,03%	79,69%
CORSI DI FORMAZIONE PER LE LINGUE STRANIERE	0,87%	1,97%	11,79%	85,37%
RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI	0,87%	1,09%	10,04%	87,99%
SERVIZI DISABILITA' / DSA	0,87%	0,87%	3,49%	94,76%
SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI	0,66%	2,40%	18,12%	78,82%
SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER E CORSI DI PERFEZIONAMENTO	0,66%	1,31%	10,92%	87,12%
SERVIZIO INFORMATIVO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE NON MEDICHE ED ESAMI DI STATO	0,66%	0,44%	8,30%	90,61%
ATTIVITA' DI TRADUZIONE	0,44%	1,31%	3,28%	94,98%
CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE	0,44%	1,09%	13,54%	84,93%
SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA	0,44%	0,66%	5,90%	93,01%
ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT	0,22%	1,75%	8,95%	89,08%
ORIENTAMENTO IN ENTRATA	0,22%	1,53%	13,76%	84,50%
GARANTE DEGLI STUDENTI	0,22%	1,31%	11,14%	87,34%
COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)	0,00%	0,66%	6,11%	93,23%

Indichi quanto è importante ognuno di questi aspetti (da **1 = per niente importante** a **5 = molto importante**)



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.

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

	SI	NO
INFOPOINT - SERVIZIO INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE DI PRIMO LIVELLO	62,01%	37,99%
ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENE0 E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA	53,06%	46,94%
PROTOCOLLO EMAIL E PEC	46,51%	53,49%
SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENE0	33,84%	66,16%
SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA	29,91%	70,09%
TRASPORTO TRAMITE BUS NAVETTA PER I POLI UNIVERSITARI "ANNUNZIATA" E "PAPARDO"	29,04%	70,96%
SPORTELL0 PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI	28,17%	71,83%
RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO	27,73%	72,27%
CONCESSIONE SPAZI DI ATENE0	16,38%	83,62%
CONVENZIONAMENTO	15,07%	84,93%
PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	14,85%	85,15%
FRONT OFFICE ORIENTAMENTO E PLACEMENT	14,63%	85,37%
SERVIZI ALMALAUREA E ALTRE BANCHE DATI	14,19%	85,81%
AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO	12,66%	87,34%
SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI	11,57%	88,43%
ORIENTAMENTO IN ENTRATA	11,14%	88,86%
CORSI DI FORMAZIONE PER LE LINGUE STRANIERE	8,95%	91,05%
CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE	7,64%	92,36%
SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER E CORSI DI PERFEZIONAMENTO	6,99%	93,01%
ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT	6,99%	93,01%
RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI	6,33%	93,67%
GARANTE DEGLI STUDENTI	5,68%	94,32%
SERVIZI DISABILITA' / DSA	4,59%	95,41%
SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA	3,49%	96,51%
SERVIZIO INFORMATIVO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE NON MEDICHE ED ESAMI DI STATO	3,49%	96,51%
ATTIVITA' DI TRADUZIONE	3,06%	96,94%
COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)	2,40%	97,60%

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
SPORTELLI E SERVIZI POSTALI	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	72,87%
PROTOCOLLO EMAIL E PEC	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	73,71%
GARANTE DEGLI STUDENTI	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	73,08%
COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	81,82%
INFOPOINT - SERVIZIO INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE DI PRIMO LIVELLO	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	73,24%
SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER E CORSI DI PERFEZIONAMENTO	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	78,13%
SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	87,50%
SERVIZIO INFORMATIVO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE NON MEDICHE ED ESAMI DI STATO	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	81,25%
SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	67,15%
SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI	Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	73,58%
TRASPORTO TRAMITE BUS NAVETTA PER I POLI UNIVERSITARI "ANNUNZIATA" E "PAPARDO"	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	72,18%
SERVIZI DISABILITA' / DSA	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	71,43%
SERVIZI ALMALAUREA E ALTRE BANCHE DATI FRONT OFFICE	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	81,54%
ORIENTAMENTO PLACEMENT	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	74,63%
ORIENTAMENTO IN ENTRATA	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	66,67%
AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	67,24%
ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	65,63%

RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	68,97%
CONVENZIONAMENTO	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	71,01%
RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO	[Trasparenza (semplicità nell'acquisire informazioni per fruire al meglio del servizio)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	66,93%
CONCESSIONE SPAZI DI ATENEO	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	73,33%
ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	79,01%
CORSI DI FORMAZIONE PER LE LINGUE STRANIERE	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	78,05%
ATTIVITA' DI TRADUZIONE	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	78,57%
CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	[Tempestività (tempo trascorso tra richiesta e erogazione del servizio)]	60%
PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	[Efficacia (rispondenza del servizio alle proprie esigenze)]	[Accessibilità Fisica (facilità di accesso, orari di apertura, tempi di attesa, ecc)]	63,24%
SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO	[Trasparenza (semplicità nell'acquisire informazioni per fruire al meglio del servizio)]	[Accessibilità Multicanale (via web, mail, PEC, telefono, ecc)]	81,94%