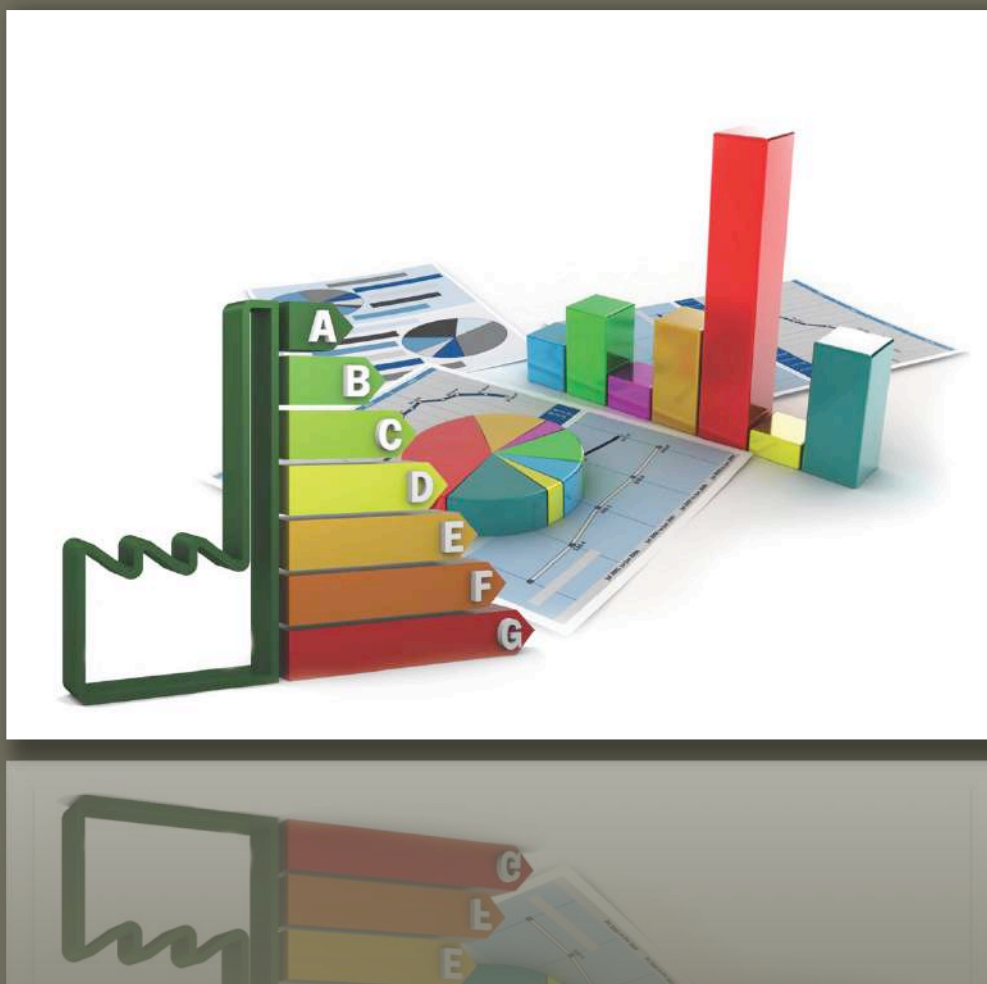


UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA

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

Anno 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

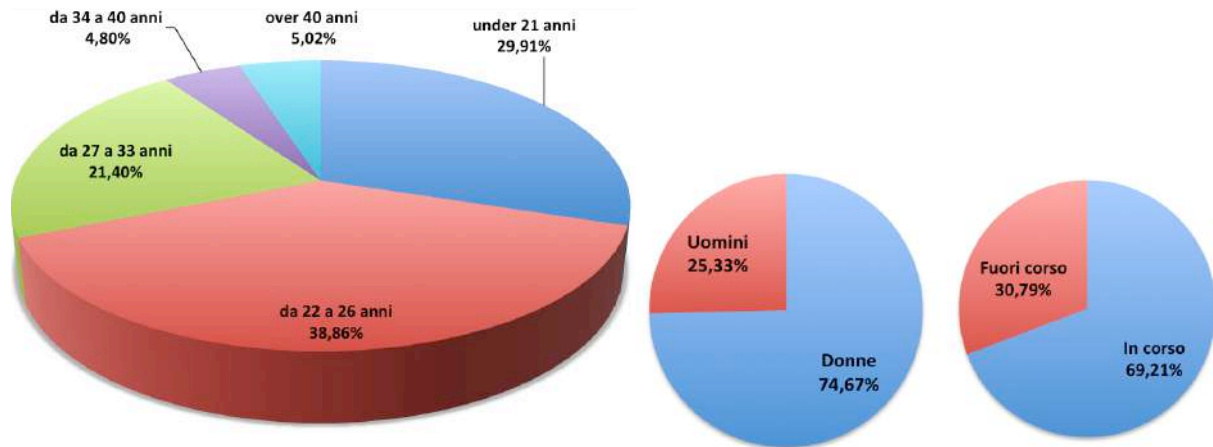
Sono stati inviati nr. 22534 inviti a partecipare all'indagine

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

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 %

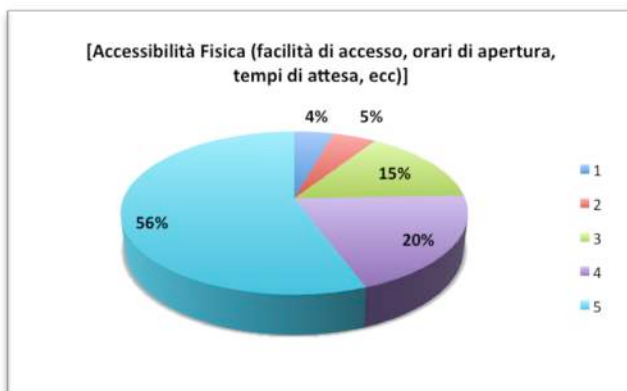
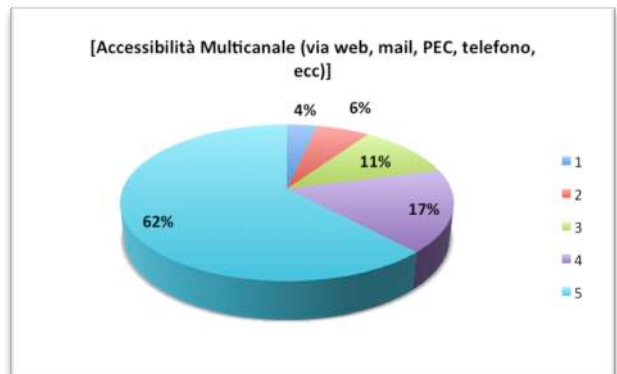
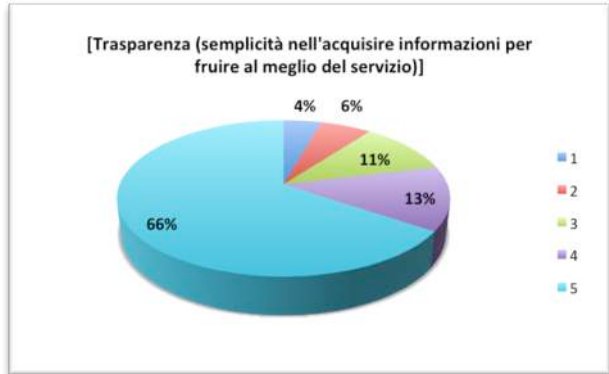
Corso di Laurea frequentato

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 %

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	26,86%	10,92%	24,67%	37,55%
PROTOCOLLO EMAIL E PEC	7,86%	8,52%	41,92%	41,70%
PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	1,75%	4,59%	19,87%	73,80%

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.

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%
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%