

Statistiche di utilizzo dei servizi in rete e risultati delle rilevazioni sulla soddisfazione, da parte degli utenti rispetto alla qualità della procedura online per la compilazione e l'invio della richiesta benefici a.a. 2022/2023

Periodo di riferimento: *Dal 15/6/2022 all'1/8/2022*

Sito web: *Portale dei servizi online*

<https://studenti.ersupalermo.it/>

Dal 15/6/2022 e fino alle ore 14:00 dell'1/8/2022 è stata attivata e resa disponibile nella pagina personale del portale dei servizi online dell'Ente, raggiungibile dal seguente link <https://studenti.ersupalermo.it/>, la procedura online per la compilazione e l'invio della richiesta benefici per l'a.a. 2022/2023.

Si riporta, di seguito, sintetico report (*Data rilevazione del 2/8/2022*):

Dato oggetto di rilevamento (02/08/2022)	Eventuale specificità di dettaglio	N.	Note
1. Richieste valide, pervenute ed acquisite al protocollo		13.036	
1.1 Distribuzione per anno di corso	primo anno	5.179	
	anni successivi	7.857	
1.2 Distribuzione per genere	maschi	4.628	
	femmine	8.408	
2. Richieste valide, pervenute ed acquisite al protocollo, per servizio abitativo		4.999	
2.1 posto letto		1.811	
2.2 contributo alloggio		3.188	
3. Richieste rimaste non convalidate, in attesa di OTP (limitatamente a coloro i quali non hanno effettuato accesso al portale con SPID o CIE)		12	
4. Ticket gestiti mediante OTRS		1.028	
4.1 Supporto tecnico		132	nel 2021 sono stati 463
4.2 Borse		896	nel 2021 sono stati 1.922
5. Ticket gestiti mediante contact center (callbell)		Circa 4.000	
6. Indice di gradimento*		4,37/5,00	7.076 votanti, vedasi allegato

*Report sul gradimento:

Punteggio	Numero votanti	Percentuale
1	442	6,25%
2	116	1,64%
3	448	6,33%
4	1467	20,73%
5	4603	65,05%

Il voto medio ottenuto è pari a 4,37