



**UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI UDINE**  
hic sunt futura

# **Risultati questionario servizi agli studenti**

## Rilevazione a.a. 2021-2022 e confronto con i valori a livello di Ateneo

**Corso di Laurea (DM 270) in**

**LETTERE (L-10)**

## LETTERE

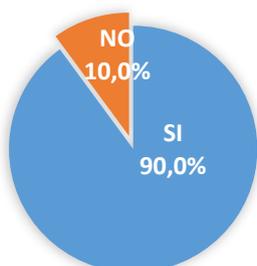
## Note:

- I questionari sono stati compilati via *web* tramite Esse3 dal 25 maggio al 28 giugno 2022;
- La scala di valutazione va da 1 a 6: 1 corrisponde a completamente in disaccordo/completamente insoddisfatto/a e 6 a completamente d'accordo/soddisfatto/a.

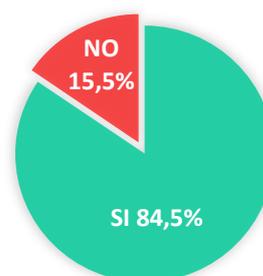
**Soddisfazione complessiva**

		CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	SI	90,0%	84,5%
	NO	10,0%	15,5%

## CORSO DI STUDIO



## ATENEEO

**Informazioni generali**

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Sei frequentante o non frequentante?	Frequentante (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso)	275	78,8%	9.772	74,7%
	Non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)	74	21,2%	3.318	25,3%
Sede delle lezioni (indicare quella prevalente)	Palazzo Toppo Wassermann (Via Gemona)	230	65,9%	[Pattern]	
	Palazzo Antonini	100	28,7%		
	Altre sedi	19	5,4%		

## Informazioni generali

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Da quanti anni sei iscritto a questo Ateneo?	1	0	0,0%	889	8,7%
	2	96	41,4%	3.408	33,4%
	3	80	34,5%	2.777	27,2%
	4	31	13,4%	1.274	12,5%
	5	14	6,0%	669	6,6%
	6 o più	11	4,7%	1.174	11,5%
Sei uno studente fuorisede?	SI	132	37,8%	6.649	50,8%
	NO	217	62,2%	6.441	49,2%
Se SI, provieni da:	Stessa provincia della sede che frequenti	32	24,2%	864	13,0%
	Stessa regione della sede che frequenti	61	46,2%	2.624	39,5%
	Altra regione rispetto alla sede che frequenti	39	29,5%	3.061	46,0%
	Eestero	0	0,0%	100	1,5%

## Scelta universitaria

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Prima di fare la tua scelta, per orientarti, attraverso quali canali hai cercato informazioni sulle varie università presenti in Italia? (massimo 3 risposte)	Familiari, amici, conoscenti	40	34,2%	1.276	44,0%
	Insegnanti delle scuole superiori	20	17,1%	425	14,7%
	Portali/siti degli Atenei	68	58,1%	1.473	50,8%
	Guide all'orientamento	16	13,7%	423	14,6%
	Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	7	6,0%	331	11,4%
	Presentazioni svolte direttamente dagli Atenei (open day...)	18	15,4%	502	17,3%
	Social media (Facebook, Twitter...)	9	7,7%	216	7,5%
	Altro	0	0,0%	33	1,1%
	Non ho cercato informazioni, sapevo già che volevo iscrivermi in quest'Ateneo	15	12,8%	419	14,5%
Quando hai scelto a che corso di studi iscriverti?	Prima dell'ultimo anno di scuola superiore	18	15,4%	433	14,9%
	Durante l'ultimo anno di scuola superiore	35	29,9%	922	31,8%
	Durante l'estate successiva all'esame di maturità	35	29,9%	981	33,8%
	Durante l'autunno successivo all'esame di maturità	29	24,8%	563	19,4%

**Scelta universitaria**

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Scegli tra le seguenti variabili quelle che più hanno influito sulla tua scelta universitaria (massimo 3 risposte)	Costo della vita	29	8,3%	1.326	10,1%
	Distanza dalla città di residenza	237	67,9%	8.009	61,2%
	Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	76	21,8%	3.167	24,2%
	Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	122	35,0%	4.350	33,2%
	Offerta formativa	231	66,2%	7.535	57,6%
	Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)	24	6,9%	1.639	12,5%
	Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	83	23,8%	3.272	25,0%
	Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento)	35	10,0%	937	7,2%
	Qualità della vita (servizi pubblici, etc.)	31	8,9%	1.011	7,7%
	Notorietà di alcuni corsi di laurea/di alcuni docenti	18	5,2%	1.034	7,9%
	Possibilità di Internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	11	3,2%	898	6,9%
	Opportunità lavorative offerte dalle relazioni dell'università con il tessuto imprenditoriale	9	2,6%	1.263	9,6%
	Presenza di specifici corsi di studi (non presenti in altri Atenei o di qualità superiore)	111	31,8%	3.526	26,9%
	Scelta di amici	15	4,3%	880	6,7%
	Sostenibilità ambientale del campus	1	0,3%	133	1,0%
Quali altri Atenei/Scuole hai analizzato prima di scegliere questo Ateneo?	Altri Atenei a livello nazionale	163	46,7%	6.549	50,0%
	Altri Atenei a livello internazionale	5	1,4%	323	2,5%
	Nessun altro Ateneo/Scuola	181	51,9%	6.218	47,5%
Quali dei seguenti soggetti hanno influenzato maggiormente la tua scelta: (possibili 3 risposte)	Compagni di classe delle scuole superiori	5	4,3%	152	5,2%
	Amici che già frequentano quest'Ateneo	8	6,8%	320	11,0%
	Altri amici (non compagni di classe né studenti di quest'Ateneo)	4	3,4%	116	4,0%
	Genitori	7	6,0%	259	8,9%
	Familiari, parenti, amici di famiglia	17	14,5%	424	14,6%
	Insegnanti delle scuole superiori	10	8,5%	131	4,5%
	Docenti universitari che hanno presentato l'Ateneo nell'incontro di orientamento	4	3,4%	107	3,7%
	Social Network	3	2,6%	62	2,1%
	Altri	9	7,7%	93	3,2%
	Nessuno	50	42,7%	1.235	42,6%

## Orientamento

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata?	4,2	4,1
Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco?	4,2	4,1
Le informazioni nel portale dell'Ateneo dedicate ai futuri studenti (orientamento su corsi di laurea, programmi, piani di studio..) sono facilmente reperibili e user friendly?	4,0	4,0
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di orientamento?	4,0	4,0

## Servizi generali, infrastrutture e logistica

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato?	Aule didattiche	192	55,0%	8.052	61,5%
	Laboratori	25	7,2%	3.334	25,5%
	Spazi studio	232	66,5%	8.117	62,0%
	Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo	51	14,6%	1.786	13,6%

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
AULE DIDATTICHE	La numerosità è adeguata	4,6	4,5
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	4,0	3,9
	Gli ambienti sono puliti	5,0	4,7
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	5,0	4,8
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,9	4,8
	La temperatura è confortevole	4,0	3,8
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	4,7	4,6
	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	4,2	4,2
LABORATORI	La numerosità è adeguata	4,0	4,3
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	3,9	4,3
	Gli ambienti sono puliti	4,7	4,8
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	4,4	4,8
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,8	4,7
	La temperatura è confortevole	4,1	4,2
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	4,4	4,4
	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	4,4	4,5
SPAZI STUDIO	La numerosità è adeguata	4,0	3,9
	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	4,3	4,1
	Gli ambienti sono puliti	4,9	4,7
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) è assicurata	4,9	4,6
	Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,8	4,7
	La temperatura è confortevole	4,1	4,0
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	4,6	4,5

## Servizi generali, infrastrutture e logistica

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Ti è capitato recentemente di non trovare posto nelle aule per la didattica?	Mai	116	38,9%	5.235	46,1%
	Raramente (1-2 volte)	85	28,5%	2.745	24,2%
	Ogni tanto (massimo 5 volte)	55	18,5%	1.736	15,3%
	Frequentemente (oltre 5 volte)	20	6,7%	730	6,4%
	Non so	22	7,4%	916	8,1%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	4,5	4,3

## Comunicazione

	Valore medio		
	CdS	Ateneo	
Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate?	4,2	4,1	
Il sito web del corso di studio è reperibile, chiaro e comprensibile?	4,1	4,0	
Il sito web di Ateneo è facilmente navigabile?	3,8	3,8	
La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente?	4,1	4,0	
La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente?	3,8	3,8	
La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è soddisfacente?	4,4	4,2	
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a: (possibili più risposte)	Facebook	4,0	4,0
	Twitter	3,0	3,5
	LinkedIn	3,2	3,7
	Instagram	4,2	4,2
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?	4,1	4,0	

## Sistemi Informativi

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati (gestione carriera, iscrizioni esami, ...) sono adeguati?	4,4	4,4
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	4,3	4,2
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	4,3	4,2

## Internazionalizzazione

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate?	3,9	3,9

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione (es. Erasmus Studio, Placement o Altri Programmi di Mobilità)?	SI	7	3,0%	661	6,5%
	NO	225	97,0%	9.530	93,5%
Se NO, perché non hai partecipato?	Motivi economici	48	21,3%	1.992	20,9%
	Sedi non particolarmente attrattive	14	6,2%	653	6,9%
	Motivi didattici	25	11,1%	1.800	18,9%
	Altro	138	61,3%	5.085	53,4%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Se SI, sei rimasto soddisfatto/a dell'esperienza?	4,7	4,8

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai riscontrato delle difficoltà a sostenere gli esami all'estero?	SI	2	28,6%	155	23,4%
	NO	5	71,4%	506	76,6%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato?	3,4	3,9
Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato?	3,5	4,0
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	4,0	4,3

## Servizi segreteria

### *Servizi di segreteria on-line (ESSE3)*

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai utilizzato i servizi di segreteria on-line nell'anno accademico corrente? (ESSE3)	SI	173	49,6%	5.193	39,7%
	NO	176	50,4%	7.897	60,3%

**Servizi di segreteria on-line (ESSE3)**

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Le operazioni di segreteria on-line (ESSE3) sono chiare e di semplice utilizzo?	4,2	4,2
Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate?	4,5	4,5
Il processo di presentazione del Piano di Studi è soddisfacente? (ESSE3)	4,1	4,2

**Servizi di segreteria allo sportello**

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Ti sei rivolto/a agli sportelli della segreteria studenti nell'anno accademico corrente?	SI, a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)	65	18,6%	1.785	13,6%
	SI, in presenza	57	16,3%	1.677	12,8%
	NO	227	65,0%	9.628	73,6%
Nel caso non avessi mai utilizzato i servizi di segreteria allo sportello, qual è la ragione principale?	Gli orari di apertura non sono adeguati	8	3,5%	562	5,8%
	Il personale non è cortese	5	2,2%	296	3,1%
	Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	5	2,2%	145	1,5%
	Non ne ho avuto bisogno	172	75,8%	7.581	78,7%
	Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help desk)	37	16,3%	1.044	10,8%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi?	4,4	4,1
Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati?	3,8	3,6
La qualità delle informazioni ricevute (rispetto a informazioni errate o incomplete) è soddisfacente?	4,3	4,1
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	4,1	4,1

**Servizi bibliotecari**

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Quale polo bibliotecario frequenti?	Economico e Giuridico	2	0,6%	2.156	16,5%
	Medico	2	0,6%	1.651	12,6%
	Scientifico e Tecnologico	1	0,3%	4.590	35,1%
	Umanistico e della Formazione	306	87,7%	2.139	16,3%
	Umanistico e della Formazione - sede di via Margreth	30	8,6%	900	6,9%
	Sede Gorizia	5	1,4%	811	6,2%
	Sede Pordenone	3	0,9%	843	6,4%
Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo, in presenza, per prestito e consultazione di volumi e riviste?	SI	140	40,1%	2.786	21,3%
	NO	209	59,9%	10.304	78,7%

## Servizi bibliotecari

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per prestito e consultazione?	Non li conosco	32	15,3%	1.483	14,4%
	Non ne ho bisogno	113	54,1%	7.081	68,7%
	Non mi soddisfano	5	2,4%	310	3,0%
	Frequento altre biblioteche extra-Ateneo	59	28,2%	1.430	13,9%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva?	4,8	4,6
Il servizio di "Discovery Tool Primo" è efficace?	4,7	4,5
Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi bibliotecari, in presenza, forniti dall'Ateneo?	4,9	4,7

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?	SI	66	18,9%	2.090	16,0%
	NO	283	81,1%	11.000	84,0%
Nel caso non avessi usufruito dei servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books), quali sono le ragioni principali?	Non li conosco	73	25,8%	2.655	24,1%
	Non ne ho bisogno	131	46,3%	5.916	53,8%
	Non mi soddisfano	6	2,1%	343	3,1%
	Uso altre risorse/servizi on line	73	25,8%	2.086	19,0%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?	4,2	4,2
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?	4,4	4,4
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	4,4	4,4
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	4,7	4,6

## Servizi ARIDS

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto in merito ai servizi offerti dall'Agenzia Regionale per il Diritto allo Studio (ARDIS) con riguardo a:	Collegi/residenze	4,0	4,0
	Mense	4,1	4,1
	Borse di studio	4,6	4,3

## Attività di tutoraggio

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto riguardo a:	Attività di tutoraggio	4,0	4,0
	Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	4,0	3,9

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Sei a conoscenza che esiste una forma di iscrizione agevolata per studenti che non possono garantire una frequenza alle lezioni a tempo pieno ed è soggetta ad un diverso regime di tassazione?	Sì, ma non mi interessa	140	40,1%	5.257	40,2%
	No	151	43,3%	5.746	43,9%
	Sì, la utilizzo	24	6,9%	681	5,2%
	Sì, ma non la utilizzo perchè non mi sembra conveniente	34	9,7%	1.406	10,7%

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle attività di tutoraggio?		4,0	3,9

## Servizi di Tirocinio

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai recentemente usufruito dei servizi di Tirocinio forniti dall'Ateneo?	SI	57	24,6%	2.251	22,1%
	NO	175	75,4%	7.940	77,9%

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Il supporto ricevuto nella ricerca del Tirocinio è adeguato?		3,7	3,9
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di Tirocinio?		3,9	4,1

### Servizi di job placement/career service

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai recentemente usufruito del servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo?	SI	1	0,4%	189	1,9%
	NO	231	99,6%	10.002	98,1%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato?	0,0	3,9
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di job placement?	0,0	4,0

### Centro Linguistico di Ateneo (CLA)

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Che livello di lingua inglese hai raggiunto?	C1 e oltre	17	4,9%	1.180	9,0%
	B2	80	22,9%	3.678	28,1%
	tra B1 e B2	78	22,3%	3.171	24,2%
	B1	116	33,2%	3.360	25,7%
	A2	17	4,9%	465	3,6%
	Nessuna conoscenza	33	9,5%	940	7,2%
	Non so	8	2,3%	296	2,3%
La risposta alla domanda precedente, sul livello di lingua inglese raggiunto, è basata su:	Certificazione Internazionale o altro test linguistico	72	20,6%	2.992	22,9%
	Test linguistico CLA	141	40,4%	5.383	41,1%
	Autovalutazione	136	39,0%	4.715	36,0%
Hai frequentato un corso di lingua organizzato dal Centro Linguistico di Ateneo (CLA)?	SI	37	10,6%	1.794	13,7%
	NO	312	89,4%	11.296	86,3%
Se NO, perché non hai frequentato?	Non ne ero a conoscenza	43	13,8%	1.808	16,0%
	Avevo già il livello richiesto	118	37,8%	4.225	37,4%
	Motivi di orario	68	21,8%	2.570	22,8%
	Ho intenzione di frequentare un corso in seguito	76	24,4%	2.263	20,0%
	Altro	7	2,2%	430	3,8%

## Centro Linguistico di Ateneo (CLA)

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Esprimi la tua preferenza sulle modalità di organizzazione dei corsi di lingue del CLA	In presenza	119	34,1%	3.866	29,5%
	Totalmente a distanza	110	31,5%	4.633	35,4%
	Mista (parte in presenza, parte a distanza)	113	32,4%	4.362	33,3%
	Altro	7	2,0%	229	1,7%
Saresti interessato/a ad uno di questi corsi di lingua inglese? (possibili più risposte)	Academic writing	97	27,8%	2.031	15,5%
	Bussiness English	36	10,3%	3.603	27,5%
	CV & job interview	45	12,9%	2.575	19,7%
	Altro	3	0,9%	144	1,1%
	Non sono interessato/a	213	61,0%	7.243	55,3%

## Conclusioni

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
In riferimento a tutti i servizi considerati, come reputi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Peggior	16	6,9%	785	7,7%
	Uguale	135	58,2%	5.677	55,7%
	Migliore	62	26,7%	2.297	22,5%
	Non so	19	8,2%	1.432	14,1%