



INDAGINE CUSTOMER
SATISFACTION 2015

RISULTATI

APIC | AREA PIANIFICAZIONE
CONTROLLO DIREZIONALE



Due questionari: uno per gli studenti iscritti al I anno delle lauree triennali e a ciclo unico e uno per tutti gli altri

SEZIONI COMUNI

1. Informazioni di contesto
2. Servizi generali, infrastrutture e logistica
3. Sistemi informativi
4. Comunicazione
5. Servizi segreteria
6. Servizi bibliotecari
7. Diritto allo studio
8. Organizzazione del Corso di Studio
9. Management didattico
10. Progetto *Agiata-mente*
11. Tutorato
12. Mobilità Internazionale
13. Soddisfazione complessiva

SEZIONI SPECIFICHE

Orientamento

(questionario studenti iscritti I anno)

Servizi di job placement/career service

(questionario studenti iscritti > I anno)

Scala di valutazione ordinale:

Decisamente SI

Più NO che SI

Più SI che NO

Decisamente SI

Periodo: 18 maggio – 17 giugno 2015

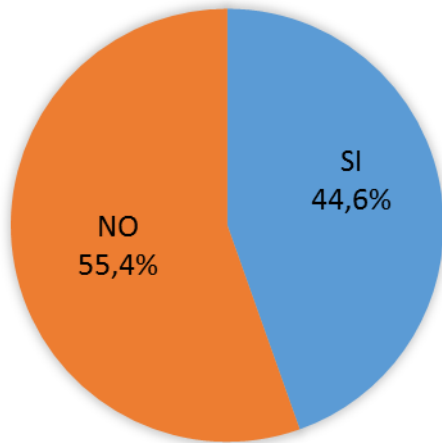
Strumento: esse3, obbligatorio al momento del login

Numeri:

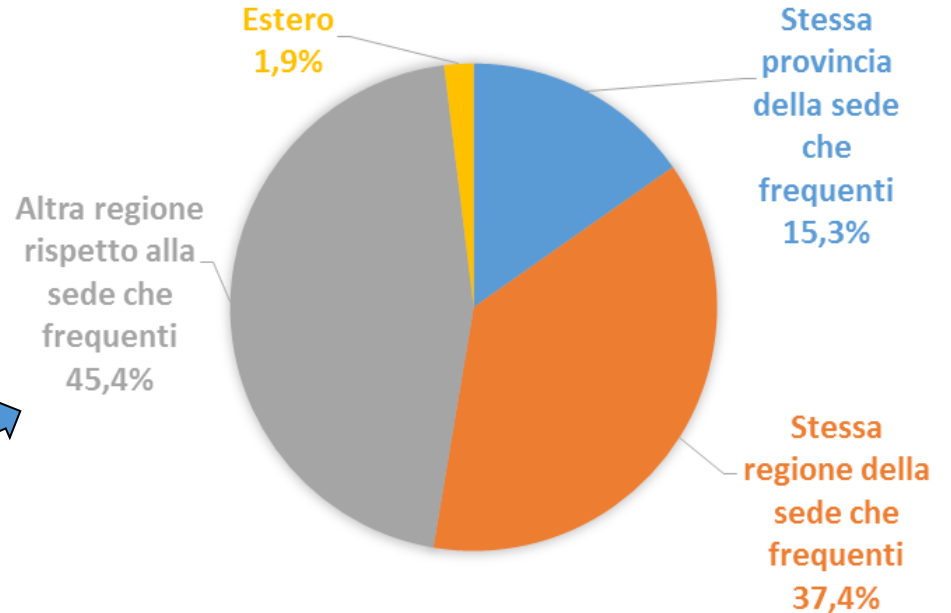
- **13.699** studenti hanno compilato i **questionari**, pari all'**89,3%** degli iscritti all'a.a. 2014/15:
 - **3.000 (84,8%)** studenti iscritti al I anno (10,6% a.a. 2013/14 e 19,4% a.a. 2012/13)
 - **10.699 (90,5%)** studenti iscritti agli anni successivi al I anno (11,7% a.a. 2013/14 e 16,0% a.a. 2012/13)
- **6.108 commenti**
 - **22,9% didattica**
 - **10,1% docenti**
 - **7,2% appelli d'esame**
 - **6,1% infrastrutture**



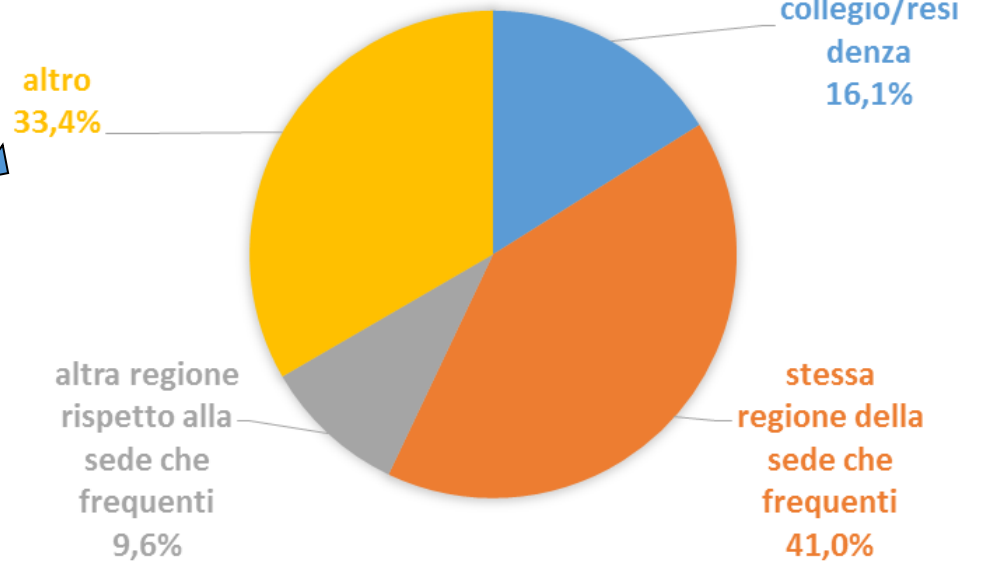
Sei uno studente «fuori sede»?



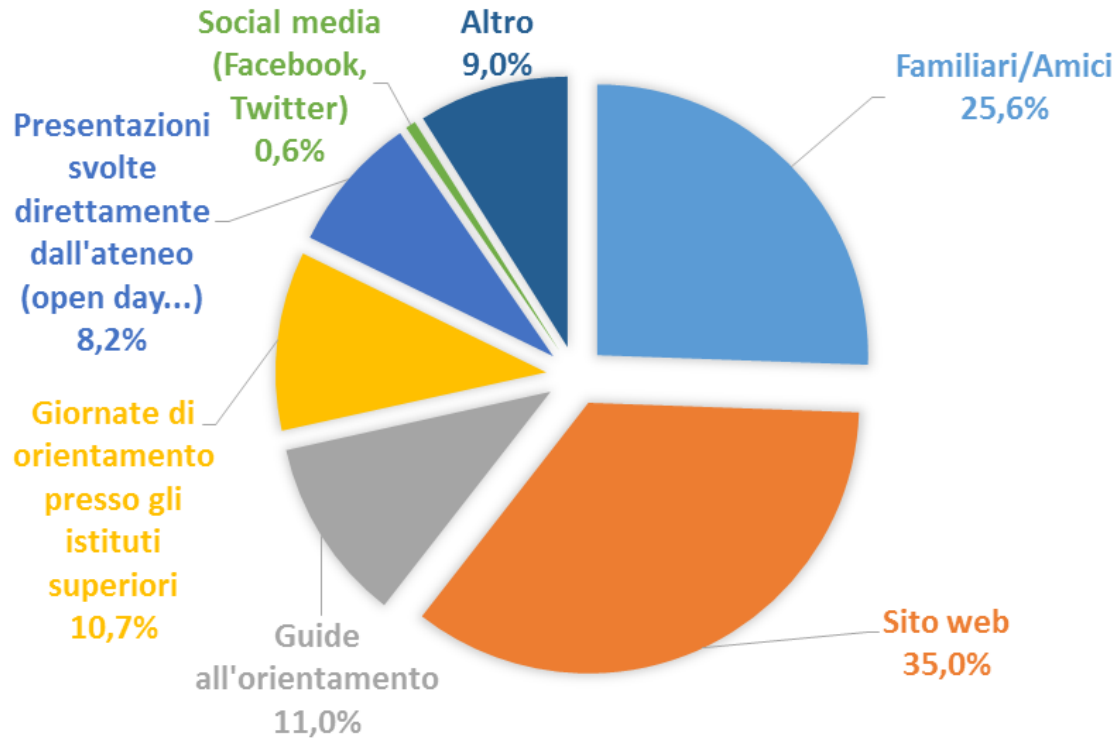
Se SI, provieni da:



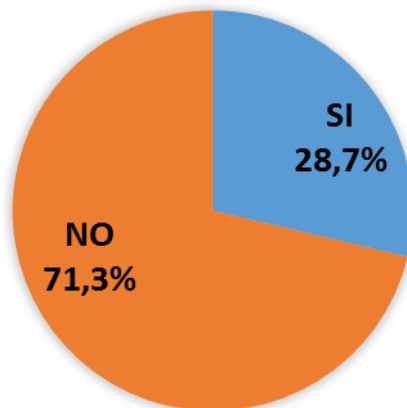
Se SI, alloggi:



Quale è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto a conoscenza dell'offerta didattica dell'Ateneo che ora frequenti?



L'Ateneo che ora frequenti è venuto a presentare la sua offerta formativa nel tuo istituto superiore?



Se SI, hai ritenuto utile questa esperienza?

3,0

Valore medio espresso dagli studenti. Scala di valutazione 1-4

Domanda	Valore medio
Ti ritieni soddisfatto della promozione dei corsi di laurea e dell'offerta formativa?	2,8
Il Materiale Informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli corsi di laurea ti soddisfa?	3,0
Ritieni adeguato il supporto fornito dal personale dell'Ateneo nella fase di pre-iscrizione?	2,8
Ritieni adeguato il supporto ricevuto nella fase di iscrizione e svolgimento del test di ammissione al corso di laurea (nel caso in cui tu l'abbia sostenuto)?	3,0
Ritieni che l'Ateneo abbia una buona immagine confrontata con le altre università?	3,0
Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?	2,8

MAX: 3,0
MIN: 2,8

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Domanda	Struttura	Valore medio
Numerosità	Aule Didattiche	3,0
	Laboratori	2,7
	Aule e/o spazi studio	2,6
Sedie, banchi e arredi in generale	Aule Didattiche	2,7
	Laboratori	2,8
	Aule e/o spazi studio	2,7
Illuminazione	Aule Didattiche	3,1
	Laboratori	3,0
	Aule e/o spazi studio	3,0
Pulizia	Aule Didattiche	3,1
	Laboratori	3,0
	Aule e/o spazi studio	3,0
Percezione di sicurezza personale (furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studi	Aule Didattiche	3,1
	Laboratori	3,0
	Aule e/o spazi studio	3,0
Percezione di sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di aule, laboratori e spazi studio	Aule Didattiche	3,1
	Laboratori	3,0
	Aule e/o spazi studio	3,0
Accessibilità (facilità di accesso)	Aule Didattiche	3,2
	Laboratori	3,0
	Aule e/o spazi studio	3,1
Temperatura	Aule Didattiche	2,6
	Laboratori	2,9
	Aule e/o spazi studio	2,8
Segnaletica d'Ateneo	Aule Didattiche	2,9
	Laboratori	2,8
	Aule e/o spazi studio	2,8

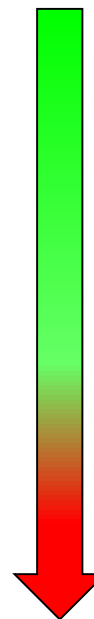


MAX: 3,2 MIN: 2,6

Ti ritieni soddisfatto della TEMPERATURA delle AULE DIDATTICHE?

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

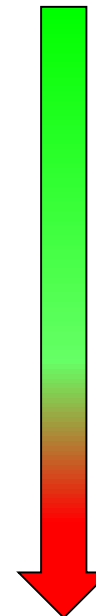
	N. risposte	Valore medio
Gorizia Santa Chiara	532	3,0
Gorizia - Palazzo Alvarez	172	2,9
Via Margreth	1.033	2,9
Rizzi - Aule Nuove	547	2,8
Altre sedi	292	2,8
Gemona - Casa dello Studente	252	2,8
Pordenone - via Prasecco	815	2,8
Viale Ungheria - Seminario Arcivescovile	381	2,7
Aule di Via Colugna	316	2,7
Viale Ungheria - Aule ERDISU	114	2,7
Via Tomadini - Grandi Aule	924	2,7
Via Gervasutta	69	2,6
Palazzo Antonini	1.597	2,6
Piazzale Kolbe	279	2,6
Via Caccia	205	2,5
Via Tomadini	1.423	2,5
Rizzi	4.748	2,5



Ti ritieni soddisfatto della NUMEROSITA' delle AULE E/O SPAZI STUDIO?

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

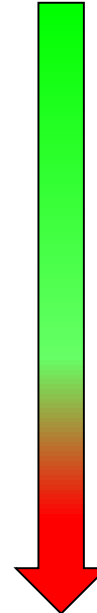
	N. risposte	Valore medio
Pordenone - via Prasecco	815	3,1
Aule di Via Colugna	316	2,9
Viale Ungheria - Aule ERDISU	114	2,8
Viale Ungheria - Seminario Arcivescovile	381	2,8
Via Tomadini - Grandi Aule	924	2,8
Gemona - Casa dello Studente	252	2,8
Via Caccia	205	2,8
Altre sedi	292	2,7
Palazzo Antonini	1.597	2,7
Gorizia - Palazzo Alvarez	172	2,6
Via Tomadini	1.423	2,6
Piazzale Kolbe	279	2,6
Via Gervasutta	69	2,6
Rizzi - Aule Nuove	547	2,6
Gorizia Santa Chiara	532	2,5
Via Margreth	1.033	2,4
Rizzi	4.748	2,4



Ti ritieni soddisfatto della NUMEROSITA' dei LABORATORI?

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

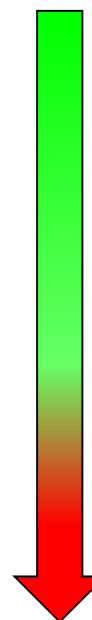
	N. risposte	Valore medio
Viale Ungheria - Aule ERDISU	114	3,1
Via Gervasutta	69	3,0
Aule di Via Colugna	316	2,9
Viale Ungheria - Seminario Arcivescovile	381	2,9
Altre sedi	292	2,9
Pordenone - via Prasecco	815	2,9
Via Tomadini - Grandi Aule	924	2,9
Via Caccia	205	2,9
Piazzale Kolbe	279	2,9
Via Margreth	1.033	2,8
Gorizia - Palazzo Alvarez	172	2,8
Via Tomadini	1.423	2,8
Gorizia Santa Chiara	532	2,7
Rizzi - Aule Nuove	547	2,7
Palazzo Antonini	1.597	2,7
Rizzi	4.748	2,7
Gemona - Casa dello Studente	252	2,4



Ti ritieni soddisfatto delle SEDIE, dei BANCHI e degli ARREDI in generale delle AULE DIDATTICHE?

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

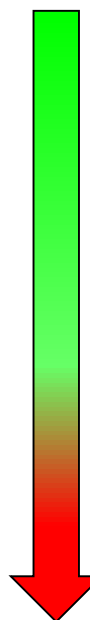
	N. risposte	Valore medio
Aule di Via Colugna	316	3,1
Via Tomadini - Grandi Aule	924	3,0
Pordenone - via Prasecco	815	3,0
Viale Ungheria - Seminario Arcivescovile	381	3,0
Viale Ungheria - Aule ERDISU	114	2,9
Gorizia - Palazzo Alvarez	172	2,9
Gorizia Santa Chiara	532	2,9
Via Gervasutta	69	2,8
Rizzi - Aule Nuove	547	2,7
Via Tomadini	1.423	2,7
Altre sedi	292	2,7
Palazzo Antonini	1.597	2,6
Rizzi	4.748	2,6
Piazzale Kolbe	279	2,5
Via Caccia	205	2,5
Via Margreth	1.033	2,5
Gemona - Casa dello Studente	252	2,3



Ti ritieni soddisfatto delle SEDIE, dei BANCHI e degli ARREDI in generale dei LABORATORI?

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

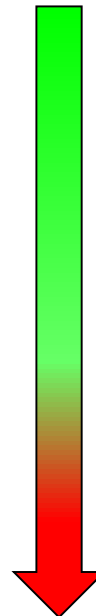
	N. risposte	Valore medio
Via Gervasutta	69	3,1
Viale Ungheria - Aule ERDISU	114	3,1
Altre sedi	292	3,0
Aule di Via Colugna	316	3,0
Piazzale Kolbe	279	2,9
Pordenone - via Prasecco	815	2,9
Via Tomadini - Grandi Aule	924	2,9
Viale Ungheria - Seminario Arcivescovile	381	2,8
Gorizia - Palazzo Alvarez	172	2,8
Gorizia Santa Chiara	532	2,8
Via Caccia	205	2,8
Via Tomadini	1.423	2,8
Rizzi - Aule Nuove	547	2,8
Via Margreth	1.033	2,7
Rizzi	4.748	2,7
Palazzo Antonini	1.597	2,7
Gemona - Casa dello Studente	252	2,4



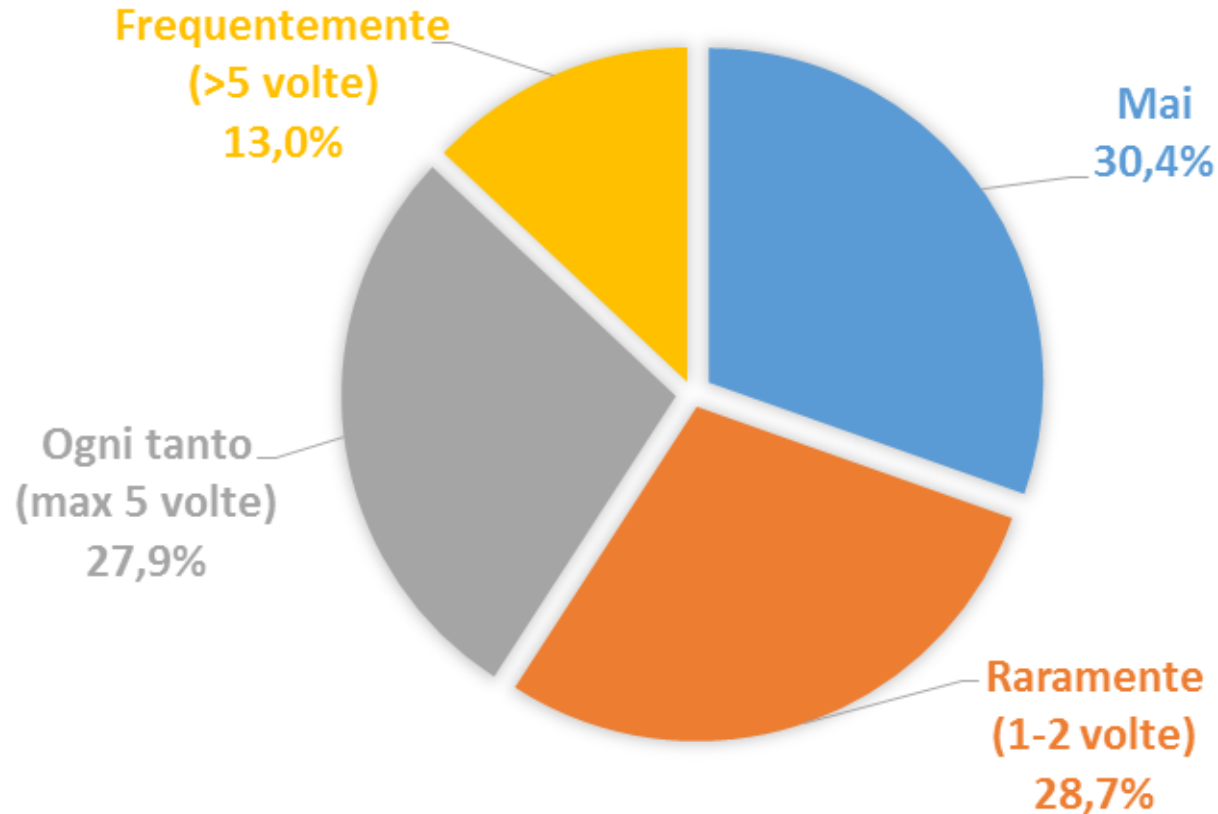
Ti ritieni soddisfatto delle SEDIE, dei BANCHI e degli ARREDI in generale delle AULE e degli SPAZI STUDIO?

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

	N. risposte	Valore medio
Aule di Via Colugna	316	3,1
Pordenone - via Prasecco	815	3,0
Viale Ungheria - Aule ERDISU	114	3,0
Viale Ungheria - Seminario Arcivescovile	381	2,9
Via Tomadini - Grandi Aule	924	2,9
Via Caccia	205	2,9
Altre sedi	292	2,9
Palazzo Antonini	1.597	2,9
Via Gervasutta	69	2,8
Via Tomadini	1.423	2,8
Piazzale Kolbe	279	2,8
Gorizia Santa Chiara	532	2,7
Gemona - Casa dello Studente	252	2,7
Gorizia - Palazzo Alvarez	172	2,7
Rizzi - Aule Nuove	547	2,7
Via Margreth	1.033	2,6
Rizzi	4.748	2,5



Ti è capitato nell'ultimo anno di non trovare posto nelle aule per la didattica?



Domanda	Valore medio
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	2,9

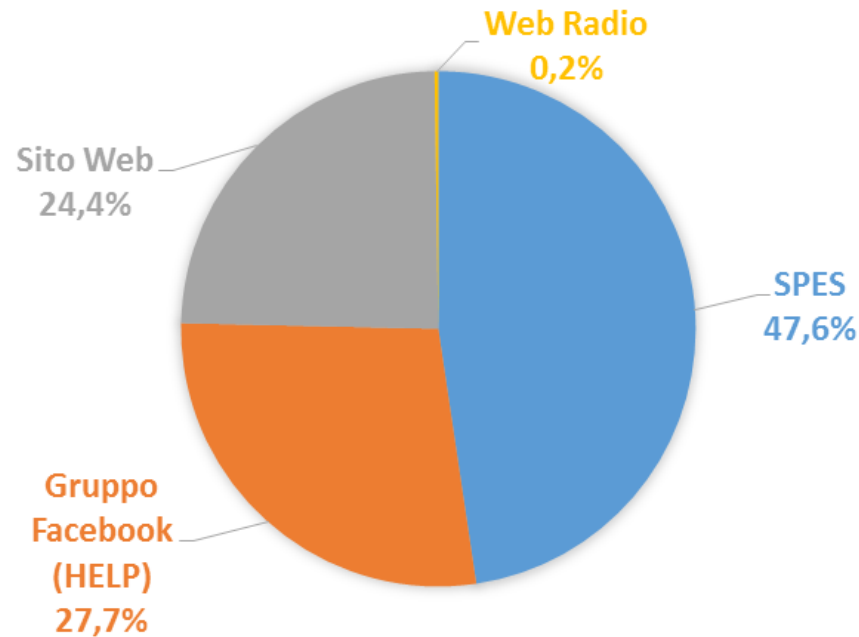
Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Domanda	Valore medio
Completezza ed esaustività delle informazioni contenute nel portale web di ateneo per i servizi personalizzati (gestione carriera, iscrizioni esami, ...)	2,8
Chiarezza delle informazioni contenute nel portale web di ateneo per i servizi personalizzati (gestione carriera, iscrizioni esami, ...)	2,7
Facilità di navigazione del portale web di ateneo	2,4
Accessibilità e adeguatezza connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente)	2,6
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	2,7

MAX: 2,8
MIN: 2,4

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Quali strumenti sono più utili tra:



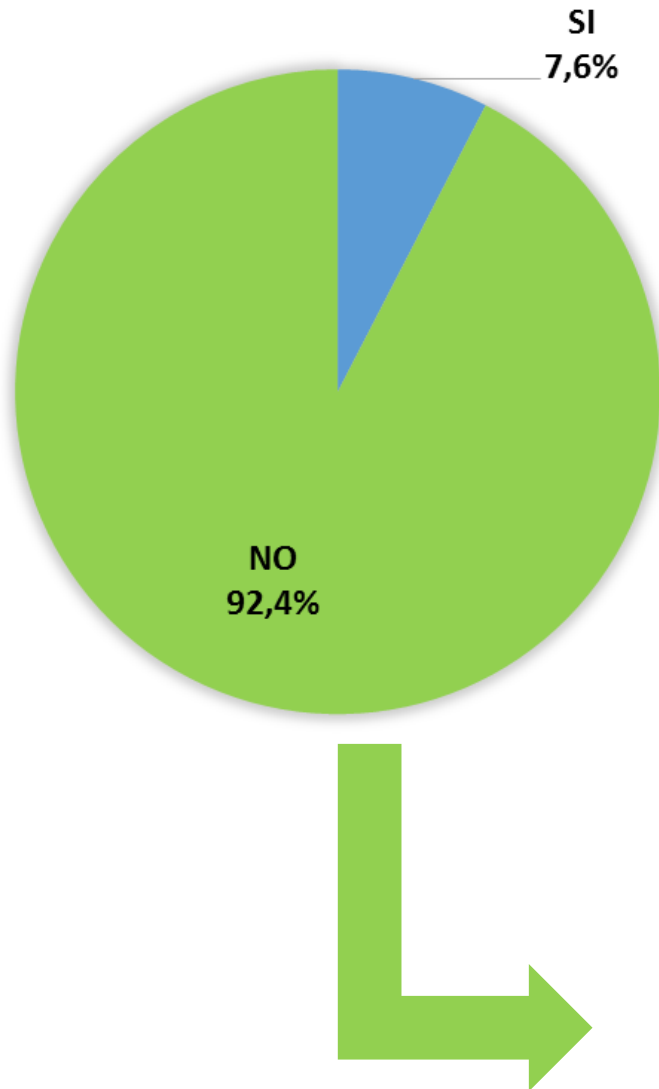
Note: la domanda dava la possibilità di indicare due risposte. Il numero totale di risposte, tra studenti del «Primo Anno» e quelli degli «Anni successivi» è stato di 18.868.

Domanda	Valore Medio
Utilità delle informazioni reperite sul portale web di ateneo	2,7
Completezza delle informazioni reperite sul portale web di ateneo	2,7
Immagine esterna dell'ateneo	2,8
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	2,7

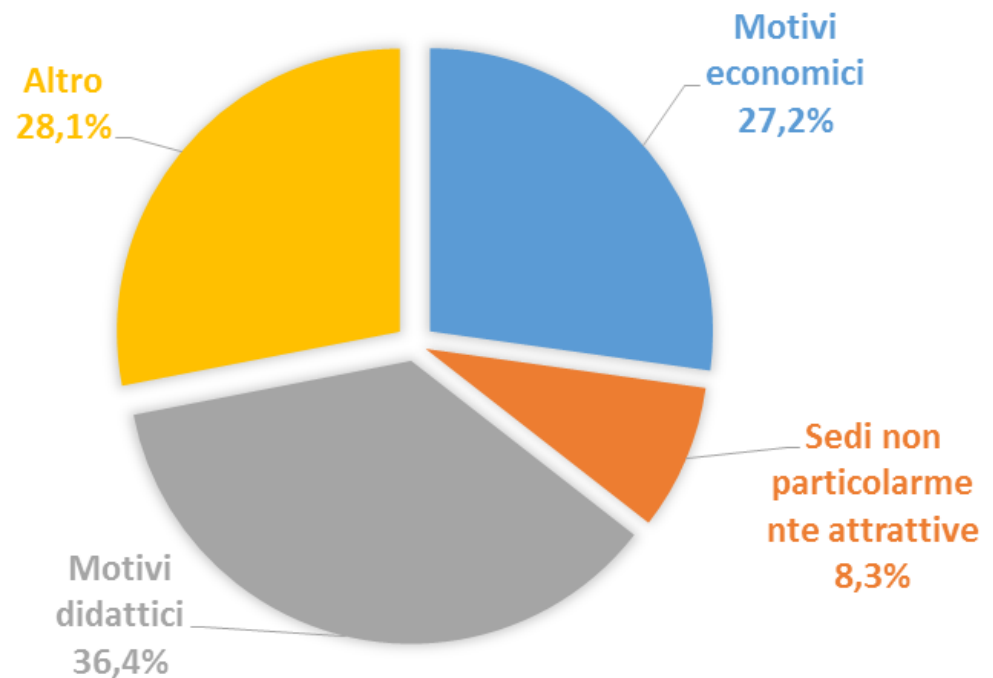
MAX: 2,8
MIN: 2,7

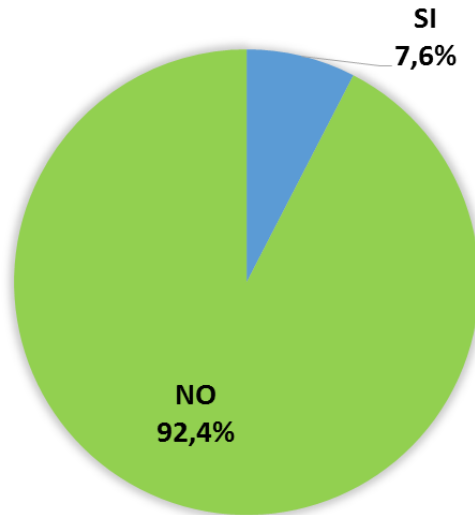
Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione?



Perché NON hai partecipato?



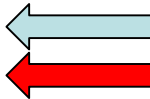


Il 7,6% degli studenti che hanno dichiarato di aver partecipato a Programmi di Internazionalizzazione si è espresso come segue:



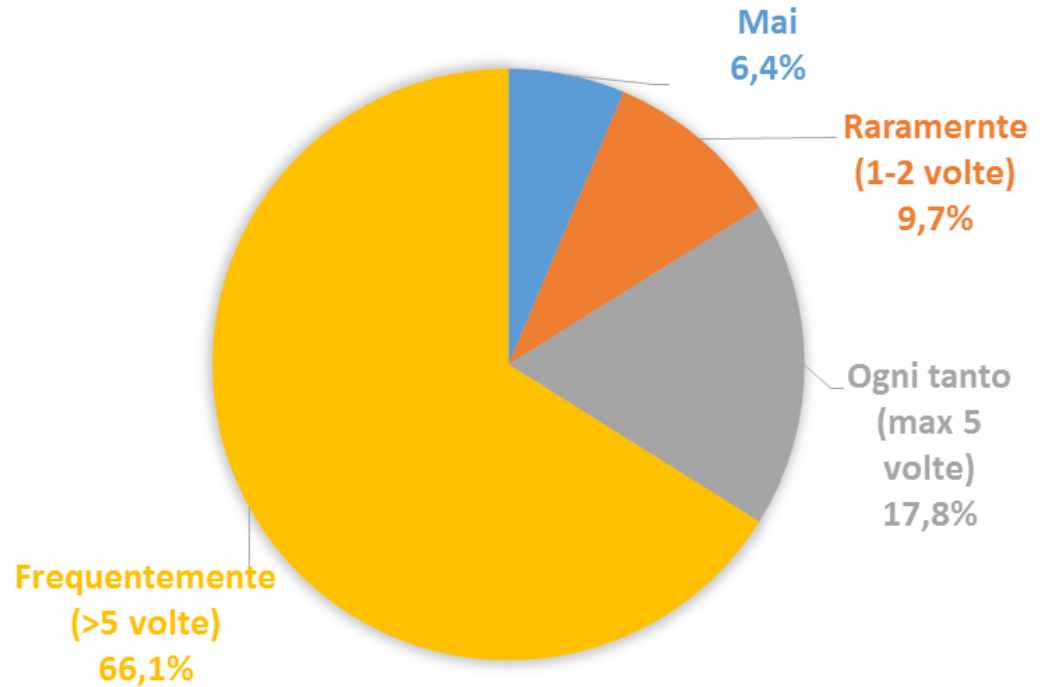
MAX: 3,6
MIN: 1,8

Domanda	Valore Medio
Se SI, Ritieni adeguato il supporto che ti è stato fornito complessivamente dal tuo ateneo lungo le diverse fasi del programma (ammissione, periodo di scambio nell'università partner, rientro)?	2,6
Sei rimasto soddisfatto dell'esperienza?	3,6
Hai riscontrato delle difficoltà a sostenere gli esami all'estero?	1,8
Ti ritieni soddisfatto dell'utilità delle informazioni sui programmi di internazionalizzazione]	2,8
Ti ritieni soddisfatto della completezza delle informazioni sui programmi internazionalizzazione	2,6
Ti ritieni soddisfatto del numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero)]	2,6
Ritieni soddisfacente la disponibilità e cortesia degli addetti?	2,6
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	2,8



Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Con quale frequenza hai utilizzato i servizi di segreteria on-line (ESSE3) nell'ultimo anno?



Gli studenti che hanno utilizzato ESSE3, si sono espressi come segue:

Domanda	Valore Medio
Ritieni completi gli strumenti on line (ESSE3) per le diverse operazioni collegate alla carriera (immatricolazioni, esami, prova finale)?	3,2
Ritieni che gli strumenti on line (ESSE3) per le diverse operazioni collegate alla carriera (immatricolazioni, esami, prova finale) siano semplici da utilizzare?	3,2
Sei soddisfatto della Reperibilità delle informazioni on line (ESSE3)?	3,0
Sei soddisfatto della comprensibilità delle informazioni on line (ESSE3)?	3,1

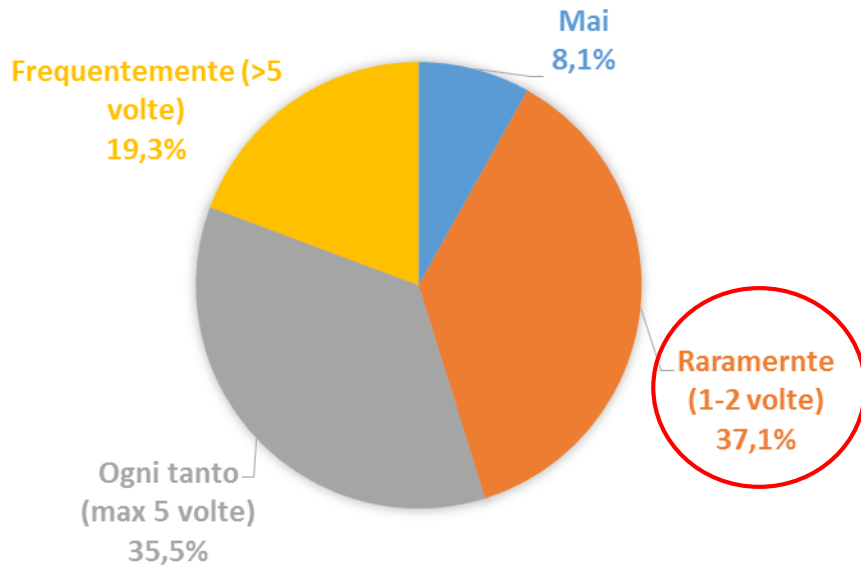


MAX: 3,2
MIN: 3,0

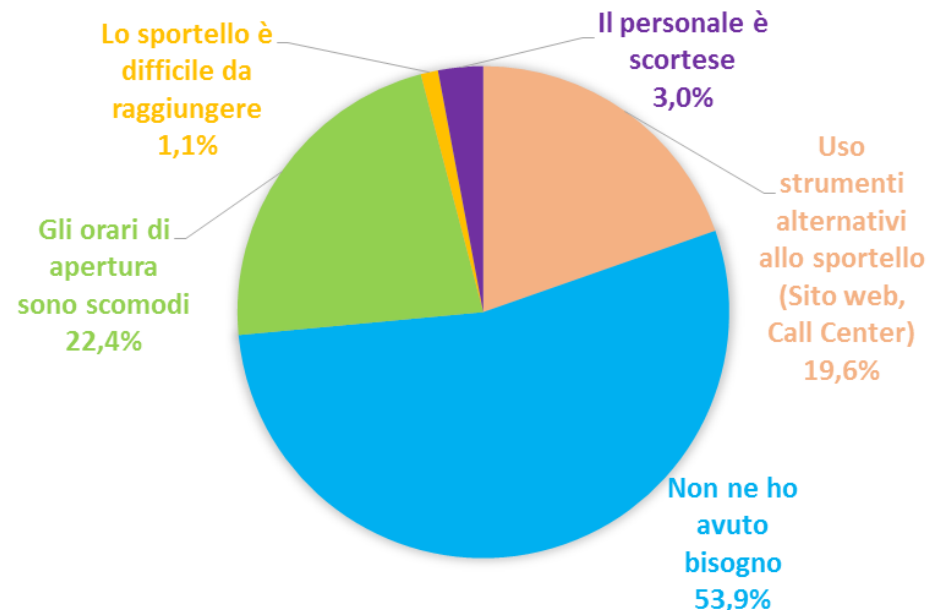


Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

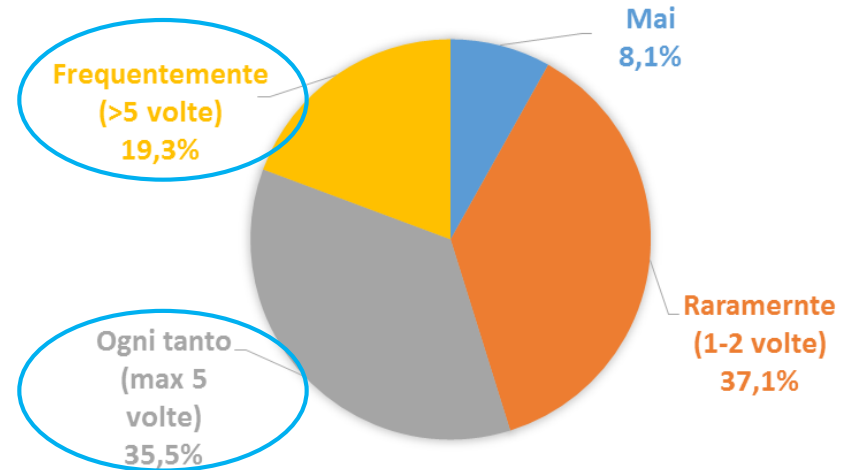
Con quale frequenza ti sei recato presso gli sportelli della segreteria studenti dall'iscrizione ad oggi?



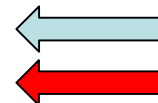
Nel caso **NON** ti fossi recato presso gli sportelli della segreteria studenti più di 1-2 volte nel corso degli ultimi tre anni, qual è la ragione principale?



Gli studenti che hanno utilizzato «ogni tanto» e «frequentemente» i servizi segreteria allo sportello, si sono espressi come segue:



Domanda	Valore Medio
Ritieni cortese il personale della segreteria studenti?	3,0
Ritieni adeguati gli orari di apertura dello sportello?	2,4
Come giudichi l'attesa allo sportello del servizio di segreteria?	2,9
Ti ritieni soddisfatto della Qualità delle informazioni ricevute (rispetto a informazioni errate o incomplete)?	2,9
In generale le informazioni reperite in altri luoghi dell'ateneo (strutture didattiche, sito web, guida dello studente, manifesti) sono coerenti con quelle fornite dalla segreteria studenti?	2,8
Come giudichi i tempi richiesti per lo svolgimento delle pratiche del servizio di segreteria allo sportello?	2,9
Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	2,8



MAX: 3,0
MIN: 2,4

Gli studenti che hanno utilizzato «ogni tanto» e «frequentemente» i servizi segreteria allo sportello, si sono espressi come segue:

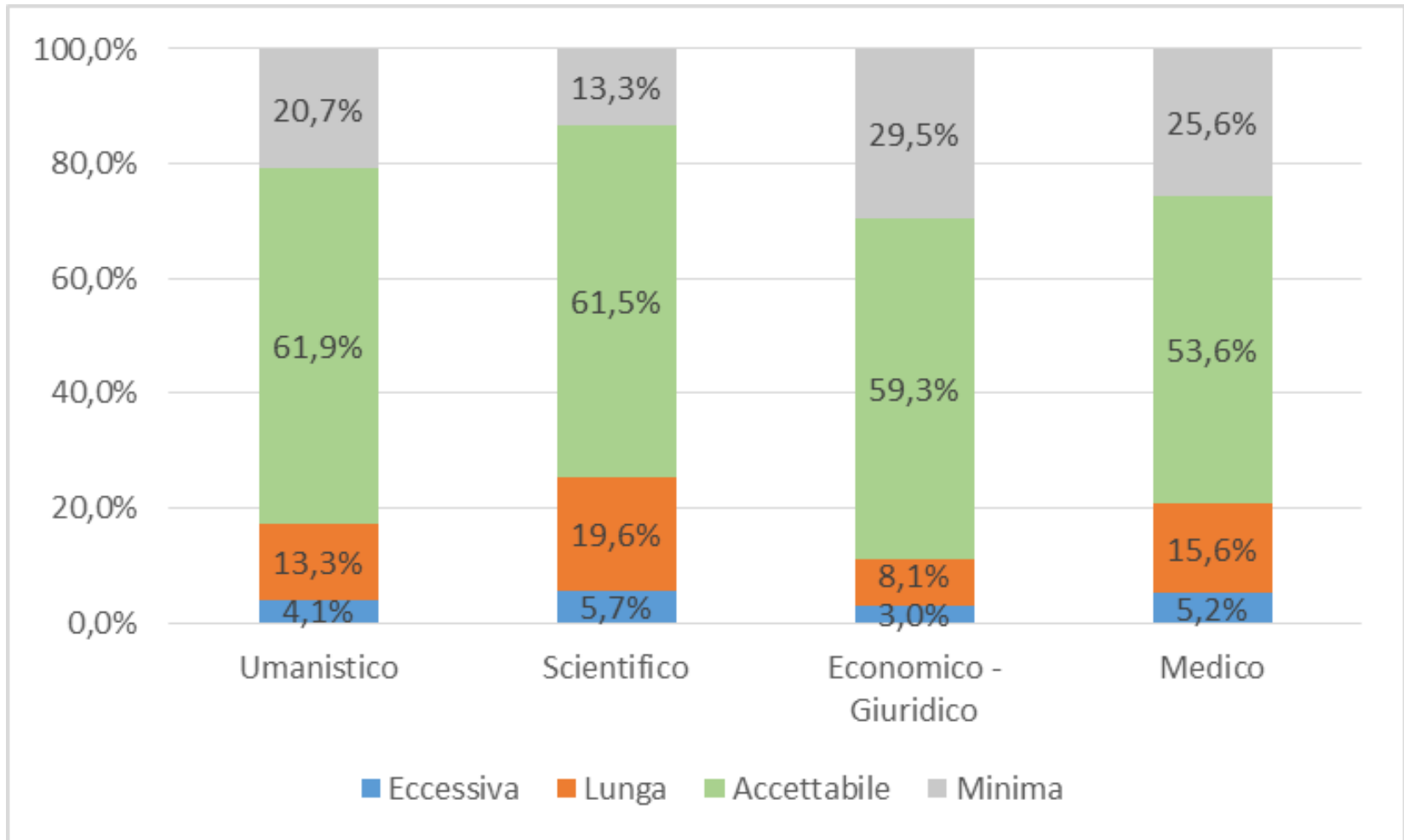
Domanda	Polo	Valore medio
Ritieni cortese il personale della segreteria studenti?	Umanistico	3,0
	Scientifico	3,0
	Economico - Giuridico	2,8
	Medico	3,1
Ritieni adeguati gli orari di apertura dello sportello?	Umanistico	2,4
	Scientifico	2,4
	Economico - Giuridico	2,4
	Medico	2,3
Ti ritieni soddisfatto della Qualità delle informazioni ricevute (rispetto a informazioni errate o incomplete)?	Umanistico	2,9
	Scientifico	2,8
	Economico - Giuridico	2,8
	Medico	2,9



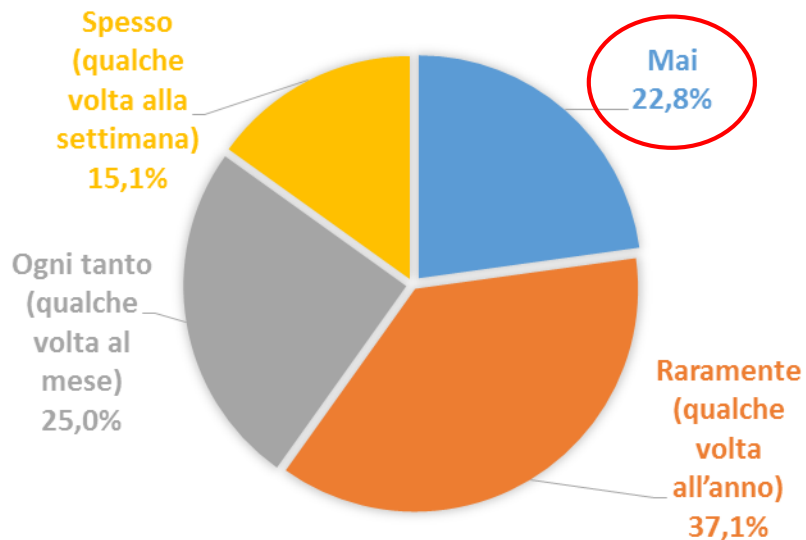
Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

MAX: 3,1
MIN: 2,3

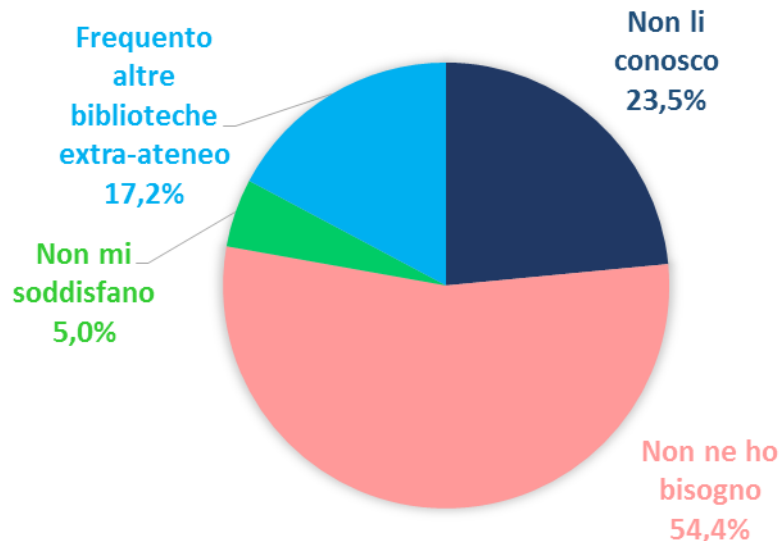
Gli studenti che hanno utilizzato «ogni tanto» e «frequentemente» i servizi segreteria allo sportello, si sono espressi come segue in merito alla domanda:
«Come giudichi l'attesa allo sportello del servizio di segreteria?»



Con quale frequenza hai utilizzato i servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc.)?

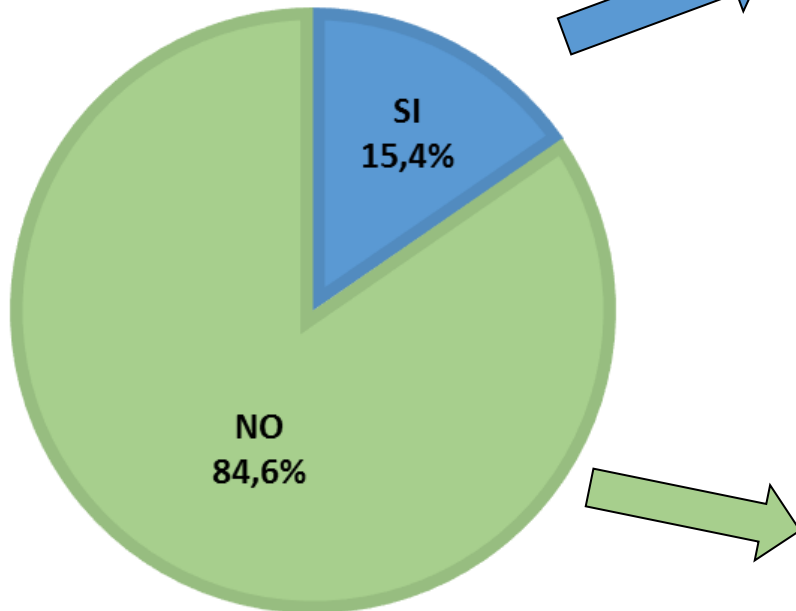


Nel caso non avessi MAI usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo, quali sono le regioni principali?





Hai utilizzato nell'ultimo anno i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, ebooks)?

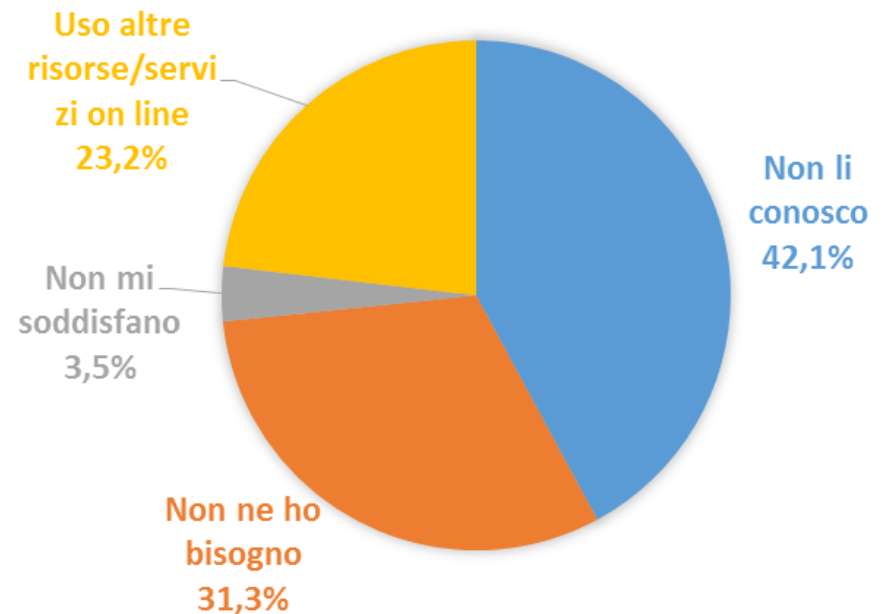


Se SI, ti ritieni soddisfatto rispetto a questi servizi?

3,0

Valore medio espresso dagli studenti. Scala di valutazione 1-4

Se NO, quali sono le ragioni principali?

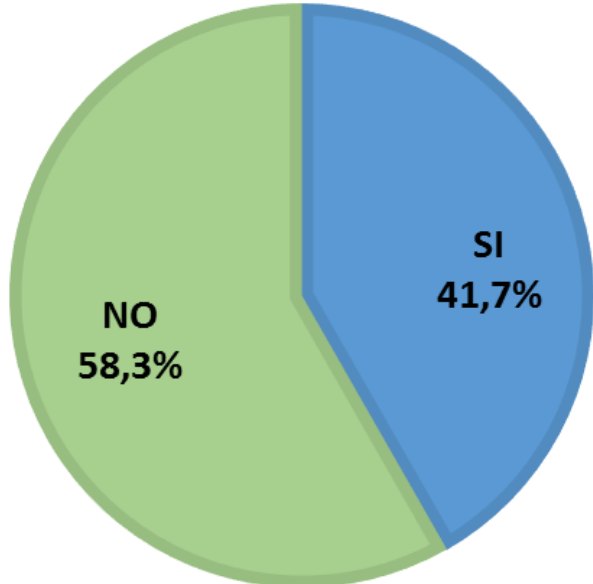


Domanda	Valore Medio
Ritieni cortese e competente il personale delle biblioteche?	3,2
Sei soddisfatto dell'ampiezza degli orari di apertura delle biblioteche?	2,9
Sei soddisfatto della disponibilità di volumi e riviste delle biblioteche?	3,0
Ritieni adeguati gli spazi della biblioteca che frequenti?	2,9



MAX: 3,2
MIN: 2,9

Hai utilizzato nell'ultimo anno il servizio Prestito libri?



Se SI, ti ritieni soddisfatto rispetto a questi servizi?

3,3

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

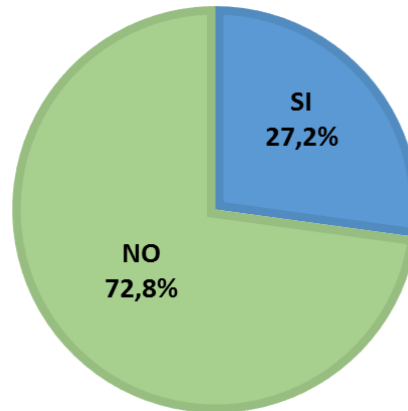
Domanda	Polo	Valore medio
Ritieni cortese e competente il personale delle biblioteche?	Umanistico	3,1
	Scientifico	3,2
	Economico - Giuridico	3,2
	Medico	3,2
Sei soddisfatto dell'ampiezza degli orari di apertura delle biblioteche?	Umanistico	3,0
	Scientifico	3,1
	Economico - Giuridico	2,7
	Medico	2,9
Sei soddisfatto della disponibilità di volumi e riviste delle biblioteche?	Umanistico	3,0
	Scientifico	3,0
	Economico - Giuridico	3,0
	Medico	3,0
Ritieni adeguati gli spazi della biblioteca che frequenti?	Umanistico	2,8
	Scientifico	3,1
	Economico - Giuridico	2,8
	Medico	3,0



MAX: 3,2
MIN: 2,7

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

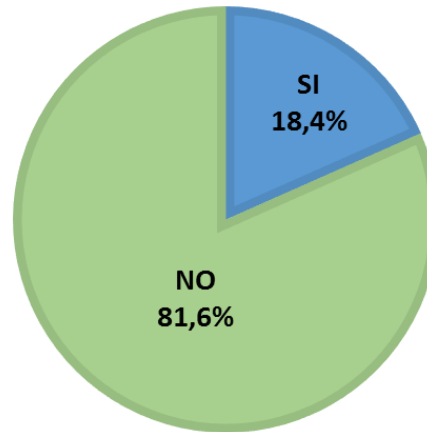
*Hai utilizzato nell'ultimo anno il servizio
Informazione e assistenza
alla ricerca bibliografica (in
presenza, via mail, on line)?*



*Se SI, ti ritieni soddisfatto
rispetto a questi servizi?*

3,1

*Hai utilizzato nell'ultimo anno il servizio Servizi
interbibliotecari (fornitura di
libri e articoli da altre
biblioteche)?*



*Se SI, ti ritieni soddisfatto
rispetto a questi servizi?*

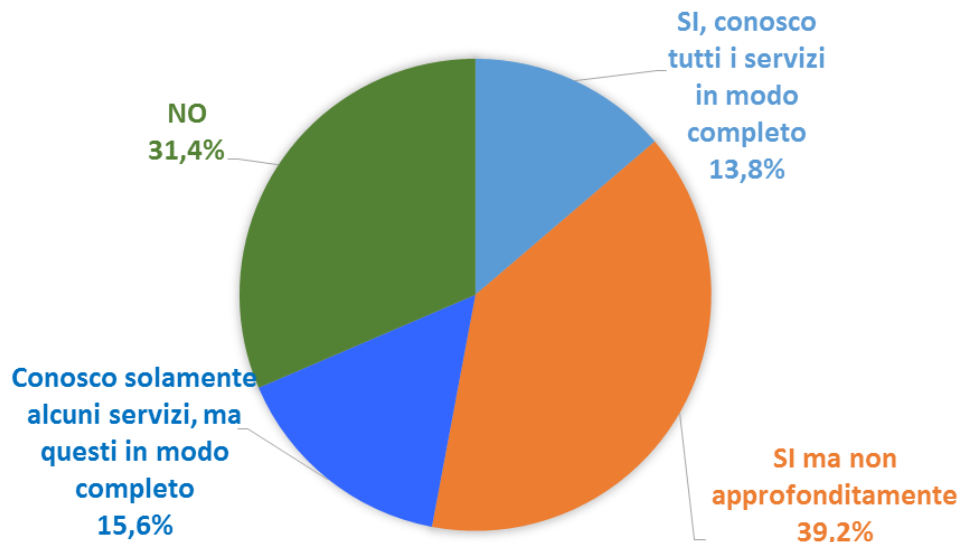
3,1

Domanda	Valore Medio
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di ateneo?	3,0

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?



Ritieni adeguato il supporto che hai ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto a:	Valore Medio
Collegi/Residenze	2,7
Mense	2,9
Borse di studio	2,7
Attività collaborazioni studentesche (150 ore)	2,7
Attività di tutoraggio	2,7
Attività culturali	2,7
Bandi regionali e nazionali	2,6
Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	2,7

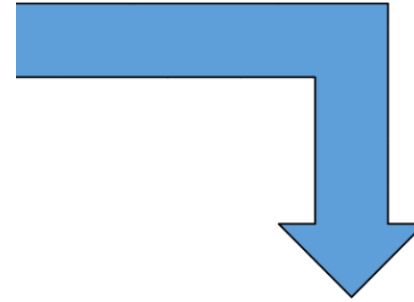
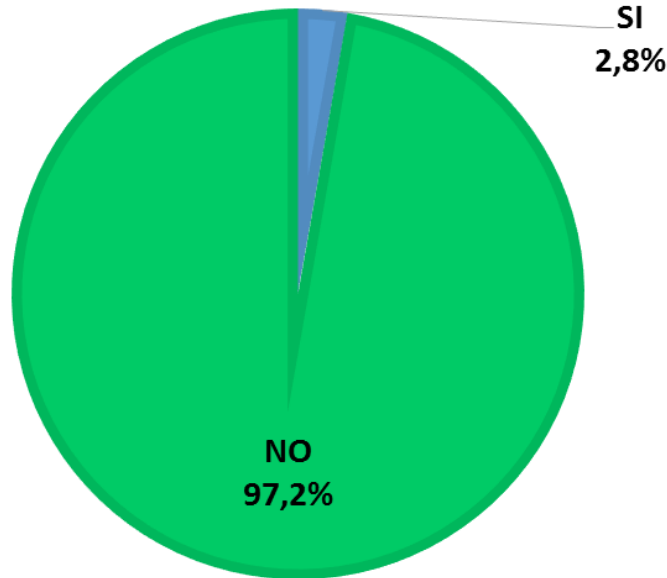
←

MAX: 2,9
MIN: 2,6



Domanda	Valore Medio
Ritieni soddisfacente la disponibilità e la cortesia degli addetti?	3,0
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	2,8

Hai usufruito nell'ultimo anno del servizio di job placement/career service fornito dall'ateneo?



Il 2,8% degli studenti che ha usufruito del servizio, si è così espresso:

Domanda	Valore Medio
Ti ritieni soddisfatto della chiarezza delle risposte?	2,8
Ti ritieni soddisfatto della tempestività delle risposte?	2,9
Ti ritieni soddisfatto della cortesìa del personale?	3,0
Ritieni comprensibile la modulistica del servizio di job placement?	2,9
Ritieni sia utile il servizio di job placement per la ricerca di tirocini curriculari?	2,9
Ritieni utili i servizi di job placement per la Ricerca di opportunità lavorative e tirocini extra-curriculari	2,9
Sei complessivamente soddisfatto della qualità del job placement?	2,9



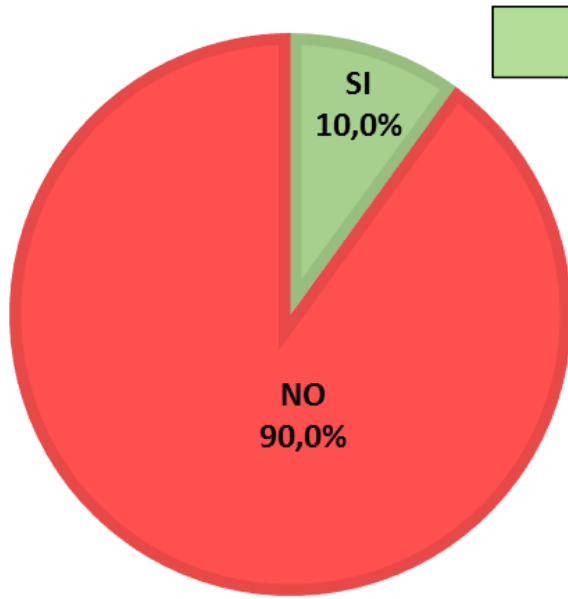
MAX: 3,0
MIN: 2,8

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

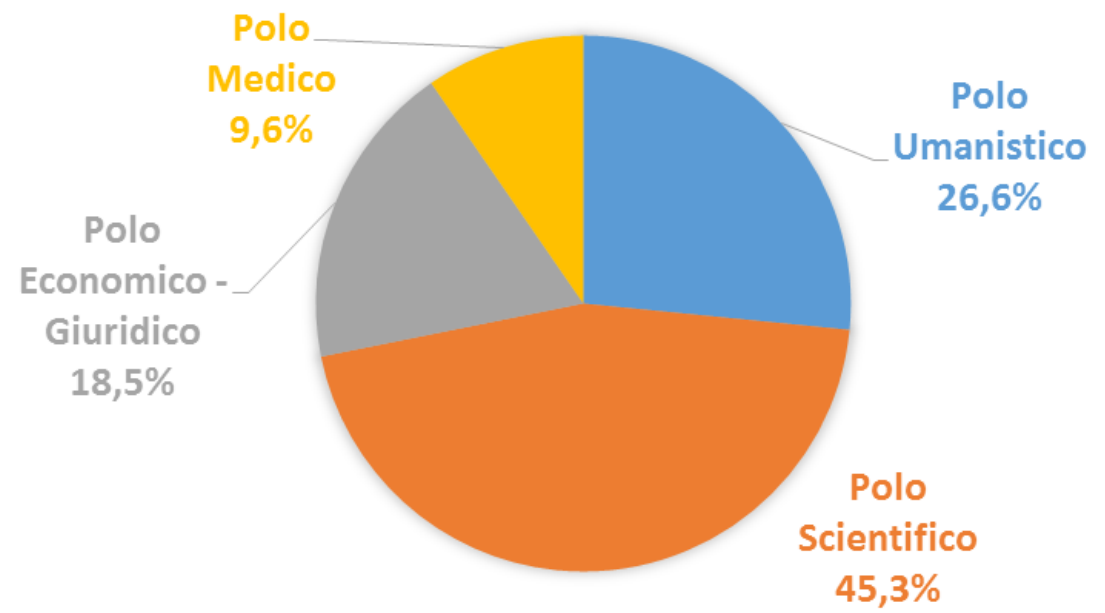
Domanda	Valore medio
Il carico di lavoro complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?	2,7
L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?	2,5
Il sito web del corso di studio risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?	2,7

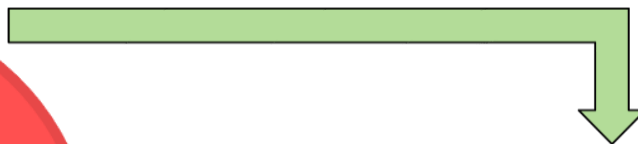
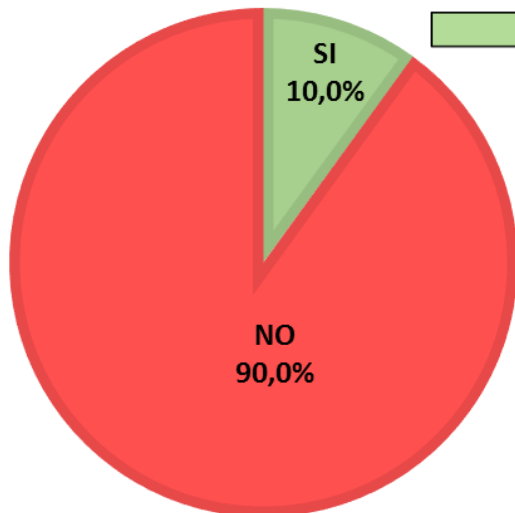
Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Ti sei rivolto al Manager Didattico?



Il 10% degli studenti che si è rivolto al Manager Didattico è così suddiviso:





Il 10% degli studenti che si è rivolto al Manager Didattico, si è così espresso:

Domanda	Valore medio
Le informazioni ricevute sono state chiare, esaurienti e tempestive?	3,1
Ritieni soddisfacente la disponibilità e la cortesia del Manager Didattico?	3,2
Sei complessivamente soddisfatto del servizio di Management Didattico?	3,1

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

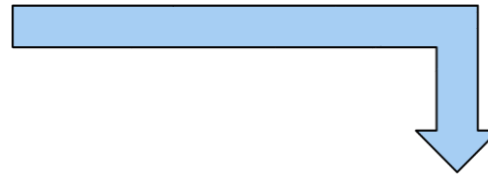
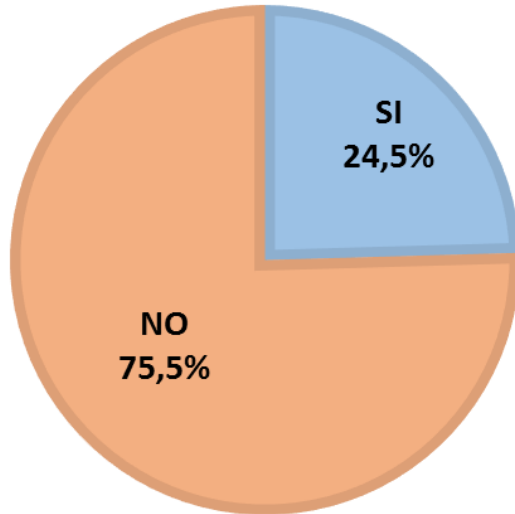
Domanda	Polo	Valore medio
Le informazioni ricevute sono state chiare, esaurienti e tempestive?	Umanistico	3,3
	Scientifico	3,0
	Economico - Giuridico	3,1
	Medico	2,9
Ritieni soddisfacente la disponibilità e la cortesia del Manager Didattico?	Umanistico	3,4
	Scientifico	3,2
	Economico - Giuridico	3,2
	Medico	3,1
Sei complessivamente soddisfatto del servizio di Management Didattico?	Umanistico	3,4
	Scientifico	3,0
	Economico - Giuridico	3,1
	Medico	2,9

MAX: 3,4
MIN: 2,9



Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Sai che l'Ateneo ha attivato un servizio finalizzato al benessere dello studente che prevede laboratori sulla gestione dell'ansia, sul metodo di studio, sulla comunicazione efficace, ...?

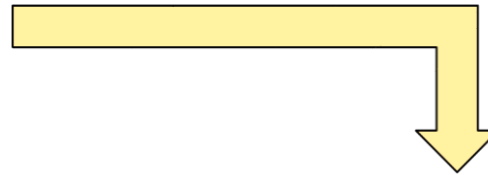
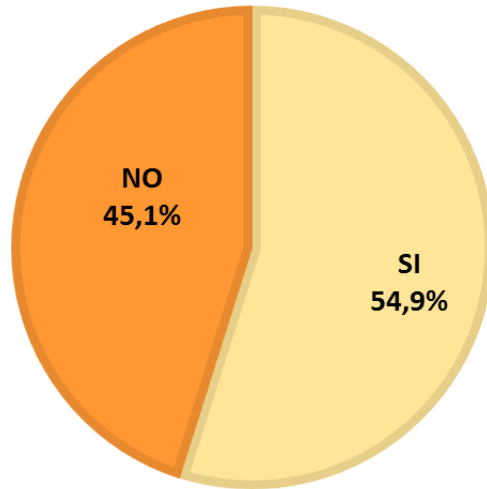


Il 24,5% degli studenti che conosce il servizio, si è così espresso:

Domanda	Valore medio
Ritieni soddisfacente la reperibilità e la qualità delle informazioni relative ai servizi offerti?	2,8
Ritieni soddisfacente la disponibilità e cortesia degli addetti?	3,0
Sei complessivamente soddisfatto del servizio?	2,9

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Sai che esiste un servizio di Tutorato Informativo per ogni corso di studio?

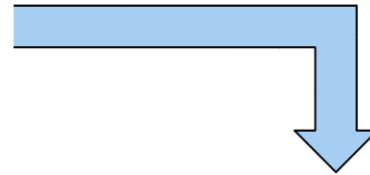
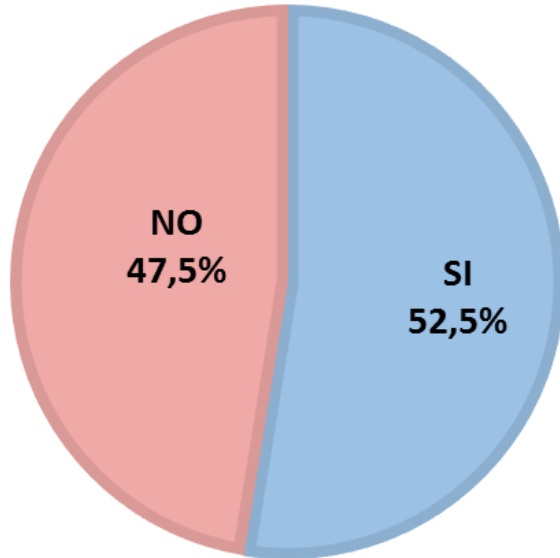


Il 54,9% degli studenti che conosce il servizio, si è così espresso:

Domanda	Valore medio
Ritieni soddisfacente la qualità del servizio di Tutorato Informativo offerto?	3,0
Ritieni soddisfacente la disponibilità e competenza del tuo Tutor?	3,1
Sei complessivamente soddisfatto del servizio di Tutorato Informativo?	3,0

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Sai che esiste un servizio di Tutorato Didattico?

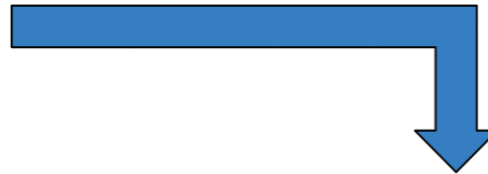
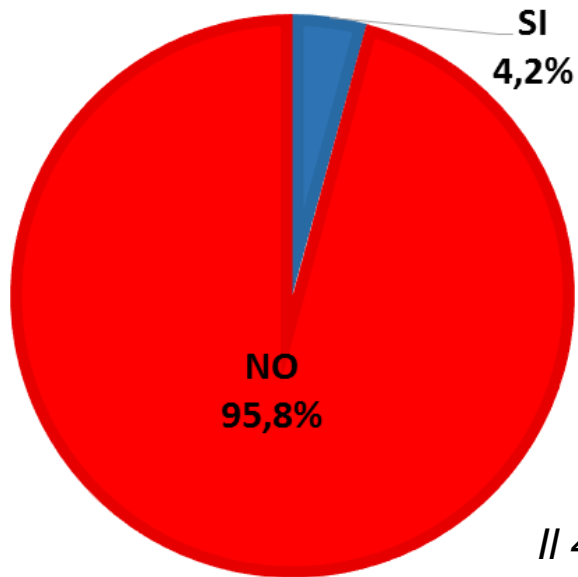


Il 52,5% degli studenti che conosce il servizio, si è così espresso:

Domanda	Valore medio
Ritieni soddisfacente la qualità del servizio di tutorato offerto?	3,0
Ritieni soddisfacente la disponibilità e la competenza del tuo Tutor?	3,0
Sei complessivamente soddisfatto del servizio di Tutorato?	3,0

Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI

Hai usufruito dei servizi relativi alla Mobilità Internazionale?



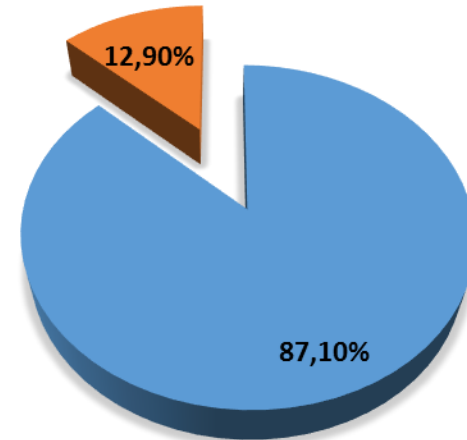
Il 4,2% degli studenti che ha usufruito del servizio, si è così espresso:

Domanda	Valore medio
Ritieni soddisfacente la reperibilità e la qualità delle informazioni relative ai servizi offerti?	2,8
Ritieni soddisfacente la disponibilità e la cortesia degli addetti?	2,9
Sei complessivamente soddisfatto del servizio di mobilità internazionale?	2,8

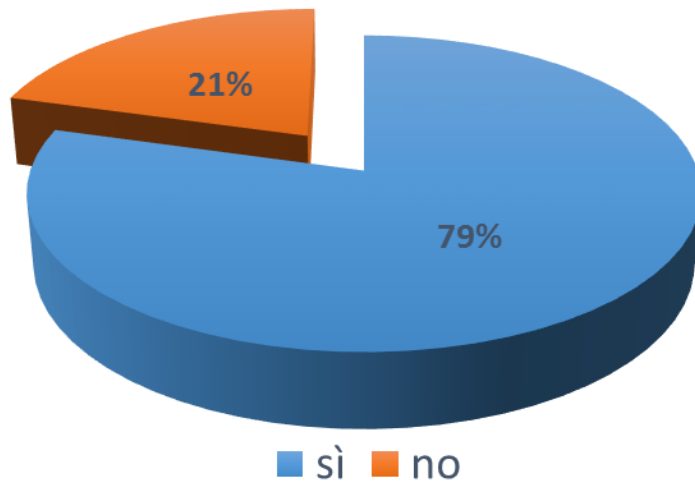
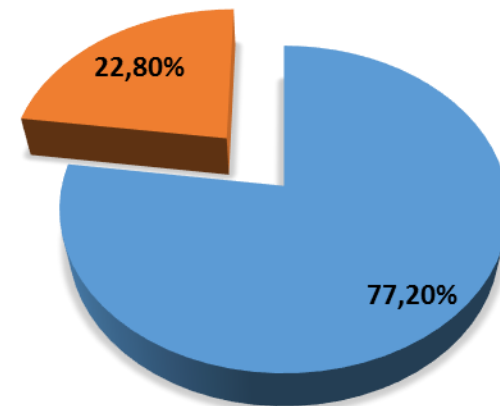
Scala di valutazione: compresa tra 1, Decisamente NO, e 4, Decisamente SI



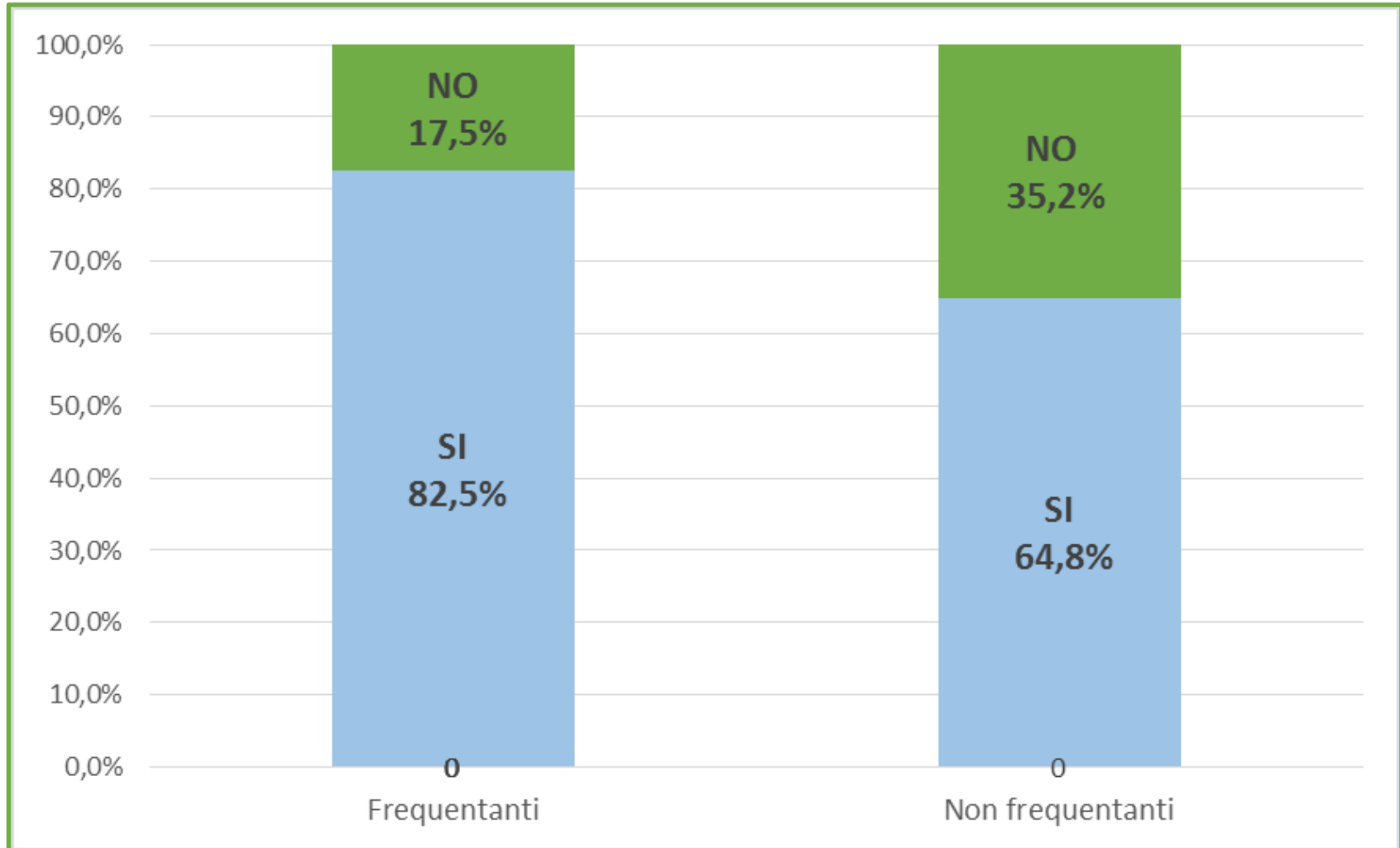
Primo anno



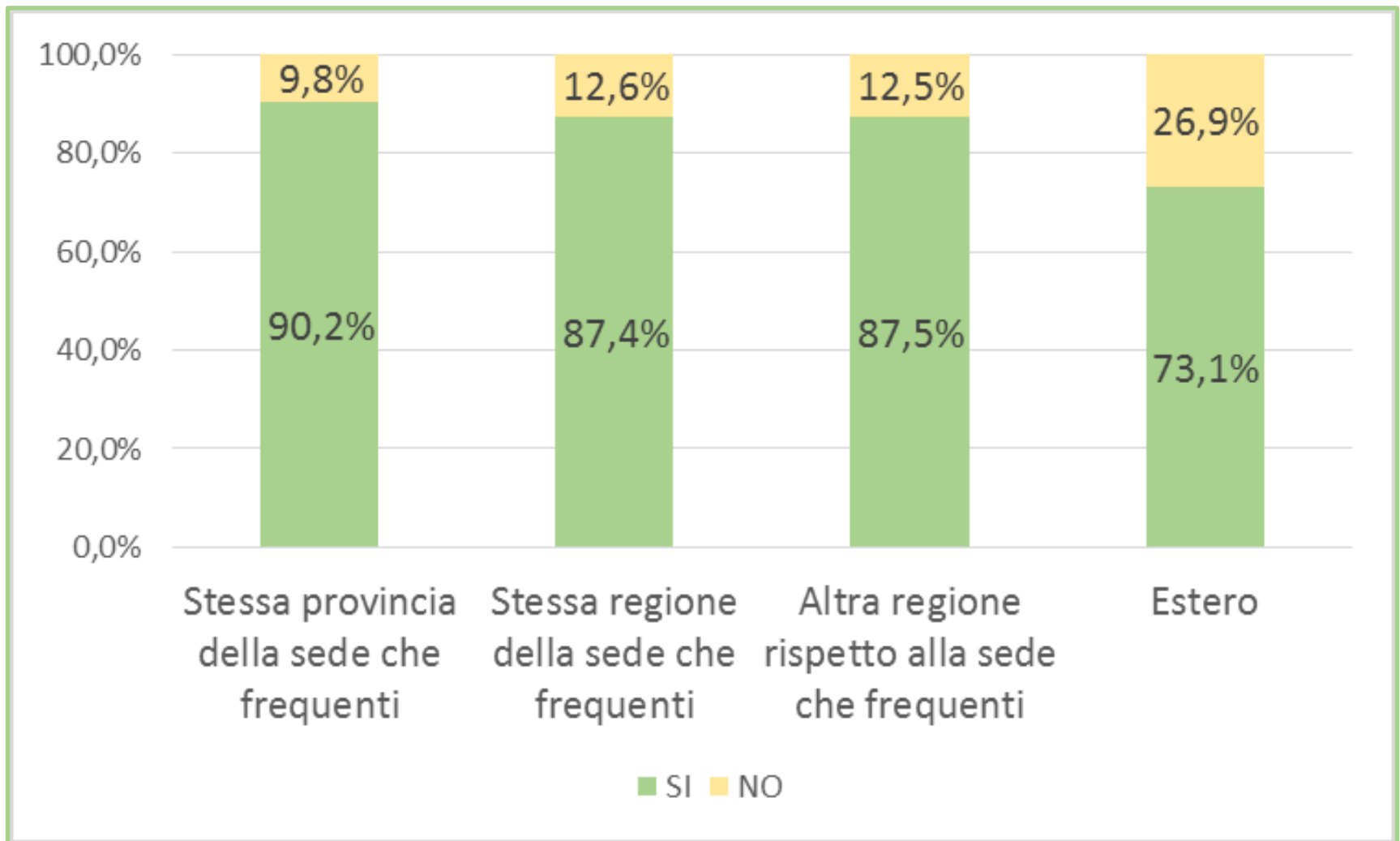
Anni successivi al primo



La *soddisfazione complessiva* percepita tra gli studenti che hanno dichiarato di frequentare mediamente più del 50% delle lezioni di ogni corso (Frequentanti) e coloro che hanno dichiarato di frequentare mediamente meno del 50% delle lezioni di ogni corso (Non Frequentanti).



Il grafico propone la soddisfazione complessiva suddivisa per la «provenienza» degli studenti che dichiarano di essere «fuori sede»:



Il 20,6% degli studenti che ha risposto NO alla domanda «*Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?*» ha poi espresso un commento.

I commenti sono stati suddivisi per «categorie» e la situazione è questa:

Categorie di riferimento	N. commenti	%
DIDATTICA	1.399	22,9%
ALTRO	1.074	17,6%
DOCENTI	617	10,1%
QUESTIONARIO SERVIZI	559	9,2%
APPELLI D'ESAME	441	7,2%
INFRASTRUTTURE	372	6,1%
AGEVOLAZIONI ECONOMICHE (TASSE, BORSE STUDIO, ETC.)	272	4,5%
COMUNICAZIONE	228	3,7%
ORGANIZZAZIONE	207	3,4%
AULE STUDIO	194	3,2%
STUDENTE LAVORATORE	162	2,7%
SEGRETERIA STUDENTI	155	2,5%
SITO WEB	155	2,5%
ORARIO LEZIONI	153	2,5%
BIBLIOTECHE	120	2,0%
TOTALE	6.108	100,0%

Categorie di riferimento	Studenti "primo anno"	
	N. commenti	%
DIDATTICA	116	17,0%
ALTRO	113	16,5%
INFRASTRUTTURE	61	8,9%
DOCENTI	55	8,0%
QUESTIONARIO SERVIZI	54	7,9%
COMUNICAZIONE	41	6,0%
ORARI LEZIONI	40	5,8%
AULE STUDIO	27	3,9%
SEGRETERIA STUDENTI	27	3,9%
APPELLI D'ESAME	26	3,8%
ORGANIZZAZIONE	26	3,8%
WI-FI	23	3,4%
AGEVOLAZIONI ECONOMICHE (TASSE, BORSE STUDIO, ETC.)	21	3,1%
SITO WEB	21	3,1%
MENSA	17	2,5%
AMBIENTE UNIVERSITARIO/VITA SOCIALE	16	2,3%
TOTALE	684	100,0%

Categorie di riferimento	Studenti anni successivi al primo	
	N. commenti	%
DIDATTICA	1.283	23,7%
ALTRO	778	14,3%
DOCENTI	562	10,4%
QUESTIONARIO SERVIZI	505	9,3%
APPELLI D'ESAME	415	7,7%
INFRASTRUTTURE	311	5,7%
AGEVOLAZIONI ECONOMICHE (TASSE, BORSE STUDIO, ETC.)	251	4,6%
COMUNICAZIONE	187	3,4%
ORGANIZZAZIONE	181	3,3%
AULE STUDIO	167	3,1%
ORARIO LEZIONI	153	2,8%
STUDENTE LAVORATORE	151	2,8%
SITO WEB	134	2,5%
SEGRETERIA STUDENTI	128	2,4%
BIBLIOTECHE	111	2,0%
SERVIZI	107	2,0%
TOTALE	5.424	100,0%