

**LE OPINIONI  
DEGLI STUDENTI  
SUI  
SERVIZI AMMINISTRATIVI  
E DI SUPPORTO ALLA  
DIDATTICA**

**ANNO ACCADEMICO 2014/2015**

# Nuovo questionario: anno secondo...

- ⦿ Dall'anno accademico 2013/2014, il precedente «Questionario sulle generalità delle prestazioni didattiche, amministrative e di servizi resi dall'Ateneo» è stato sostituito dal presente **«Questionario sui servizi amministrativi e di supporto alla didattica»**.
- ⦿ Motivazioni:
  - ❖ Il Questionario ANVUR Scheda 2/4 parte A già chiede allo studente di esprimersi sugli aspetti organizzativi e logistici del corso di laurea di iscrizione;
  - ❖ Opportunità quindi di creare un questionario indipendente da ANVUR, più vicino alle esigenze dell'amministrazione.

# TEMPISTICHE E MODALITA'

FINESTRA DI COMPILAZIONE:  
**DAL 1/6/2015 AL 9/10/2015**

**Rilevazione su base volontaria,  
ma domande a risposta obbligatoria  
per chi compilava il questionario**

# L' ADESIONE DA PARTE DEGLI STUDENTI

**TOTALE questionari compilati**

**A.A. 2014/2015 = 355**

*(A.A. 2013-2014= 387)*

**TASSO DI ADESIONE sul totale degli iscritti**

**A.A. 2014/2015 = 30%** *(A.A. 2013/2014=34%)*

**TASSO DI ADESIONE SUL TOTALE DEGLI ISCRITTI IN CORSO =**

**A.A. 2014/2015 = 42%** *(A.A. 2013/2014 = 47% )*

# Il confronto con l'a.a. 2013/2014

Rispetto all'a.a. 2013/2014, il numero di questionari compilati risulta in contrazione sia in rapporto al totale degli iscritti che al totale degli iscritti in corso.

Sul totale degli iscritti, il minor numero di questionari raccolti potrebbe essere dovuto al progressivo esaurimento dei corsi istituiti ai sensi del D.M. 509/99 o precedenti (SFP vecchio ordinamento). Tali corsi infatti, pur in assenza di insegnamenti attivi registrano ancora una quota di iscritti non residuale (circa 170 studenti) .

Il calo dei rispondenti sul totale degli iscritti “in corso” potrebbe essere motivata dal progressivo aumento dei questionari on-line sul fronte della didattica, ma restano aperti eventuali ulteriori spunti di riflessione.

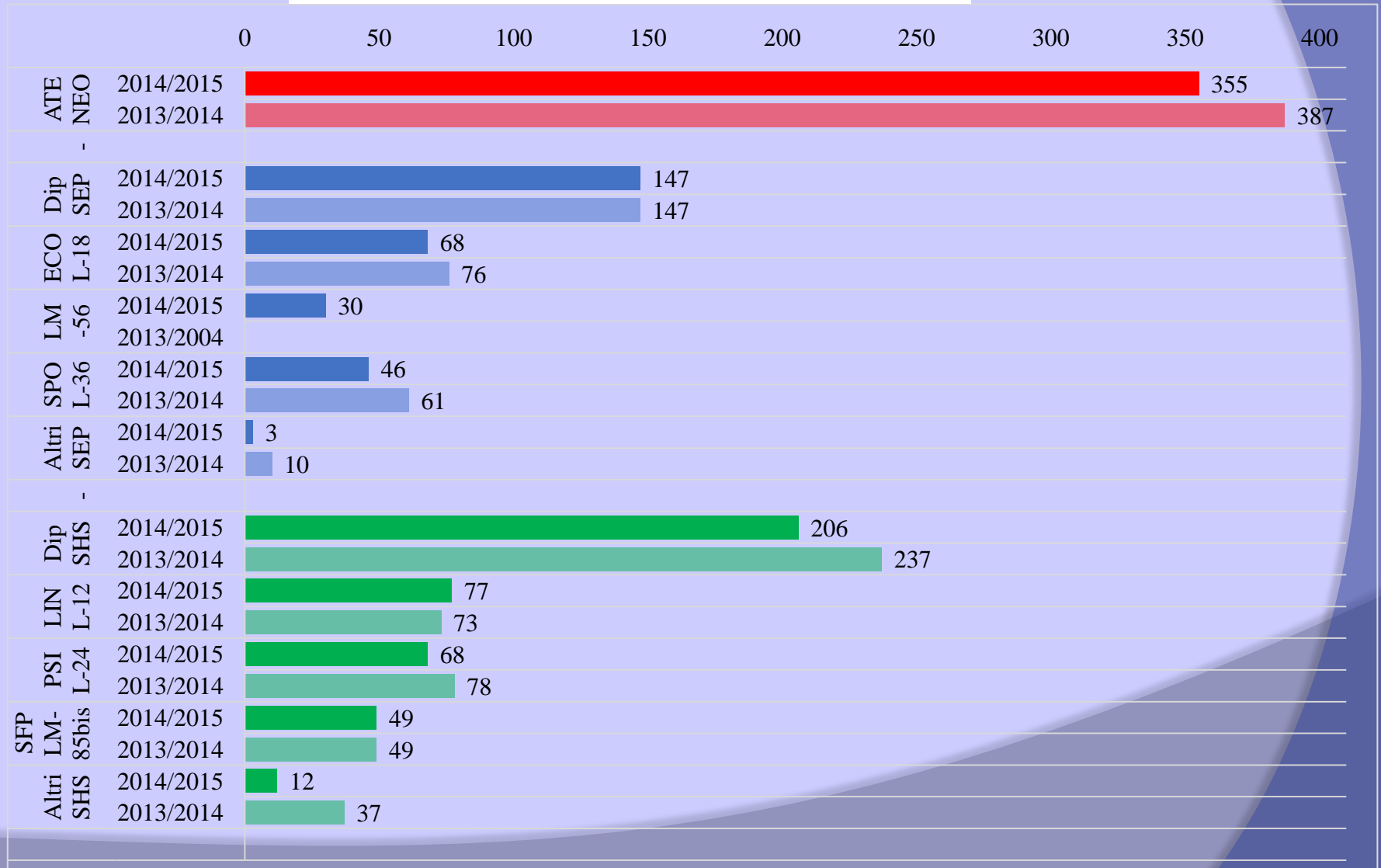
Per il dipartimento SEP, una modesta riduzione di questionari sugli altri CDS è compensata dai questionari di LM-56.

# Modalità di presentazione degli esiti dell'indagine

- Come anticipato lo scorso anno, l'a.a. 2013/2014 si è posto come “anno zero” della rilevazione.
- Dato il numero esiguo di questionario provenienti da corsi appartenenti ai precedenti ordinamenti, quest'anno l'esame e il raffronto sono circoscritti ai “nuovi ordinamenti” afferenti ad. D.M. 270/2004. Tale decisione trova riscontro anche con i suggerimenti di ANVUR e gli indicatori elaborati dal MIUR.
- Ai fini dell'analisi, è stato utilizzato il valore medio (media ponderata) delle risposte espresse (scala da 1 a 4)

# Suddivisione degli studenti per DIPARTIMENTI e CDS

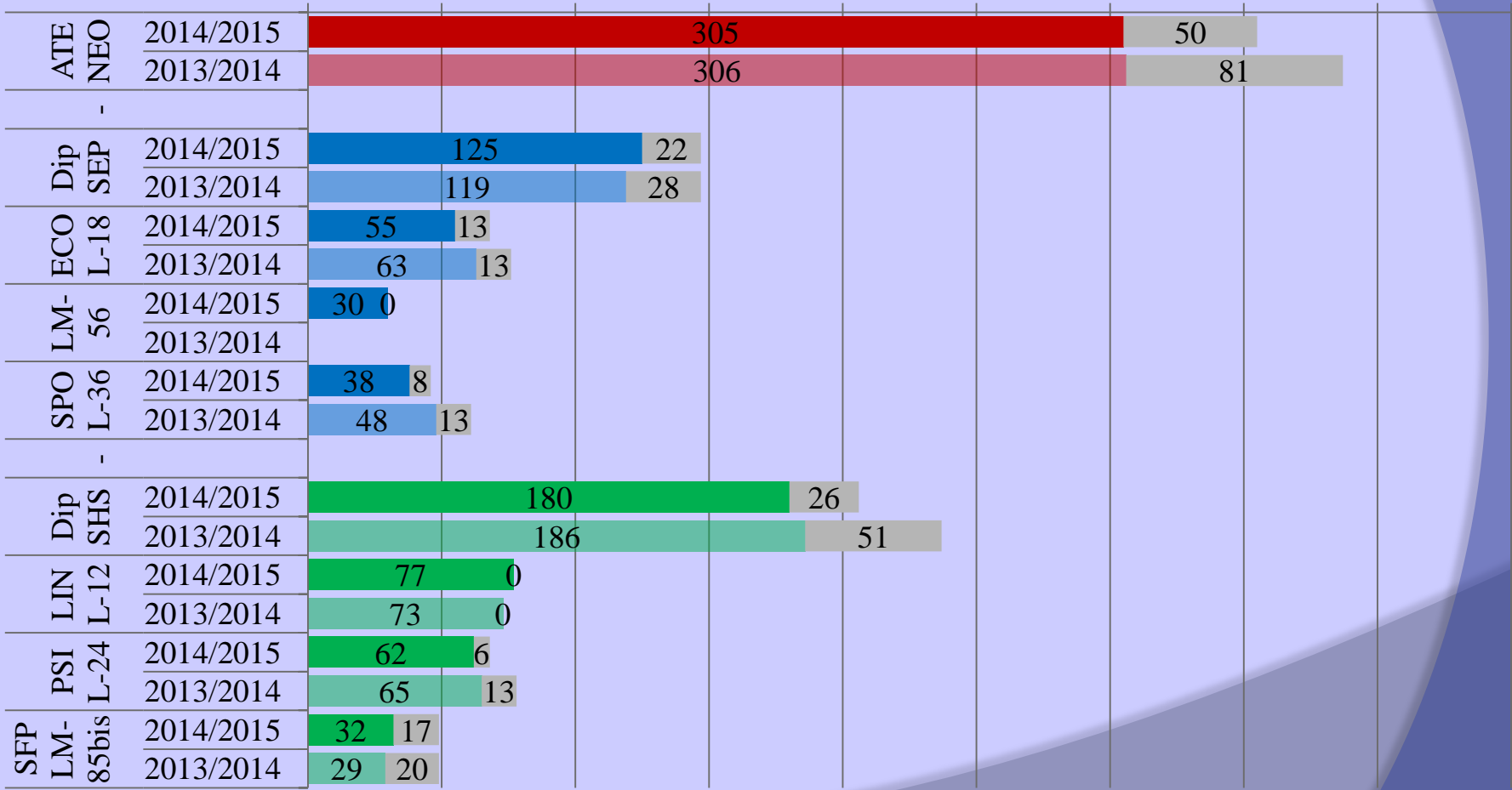
■ ATENEO   ■ Dip SEP   ■ Dip SHS



# Suddivisione per tipologia di insegnamenti frequentati prevalentemente: diurno o serale

■ ATENEIO   ■ Dip SEP   ■ Dip SHS   ■ Serale

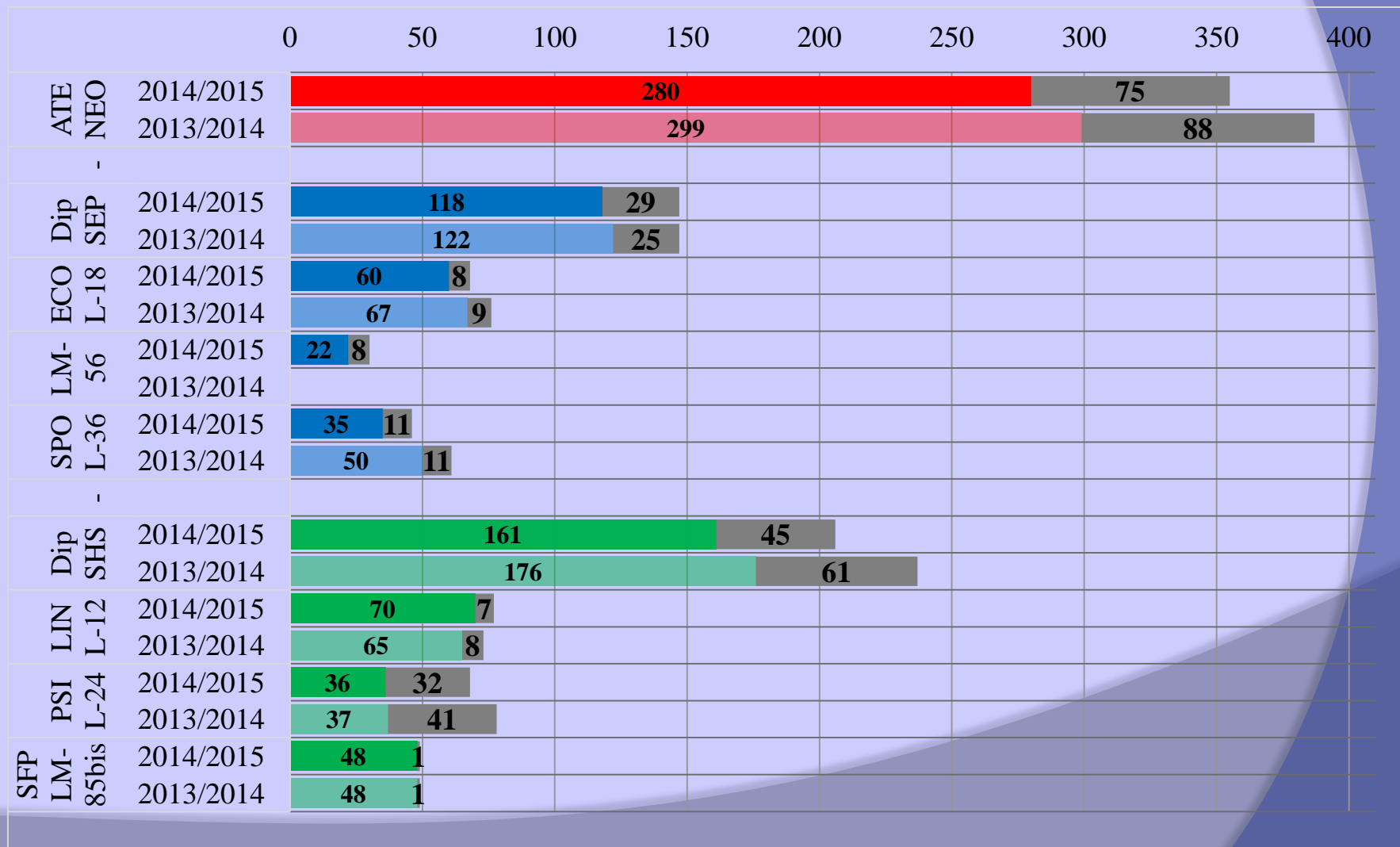
0   50   100   150   200   250   300   350   400   450





# Suddivisione per tipologia di frequenza dichiarata (Superiore al 50% o Inferiore al 50%)

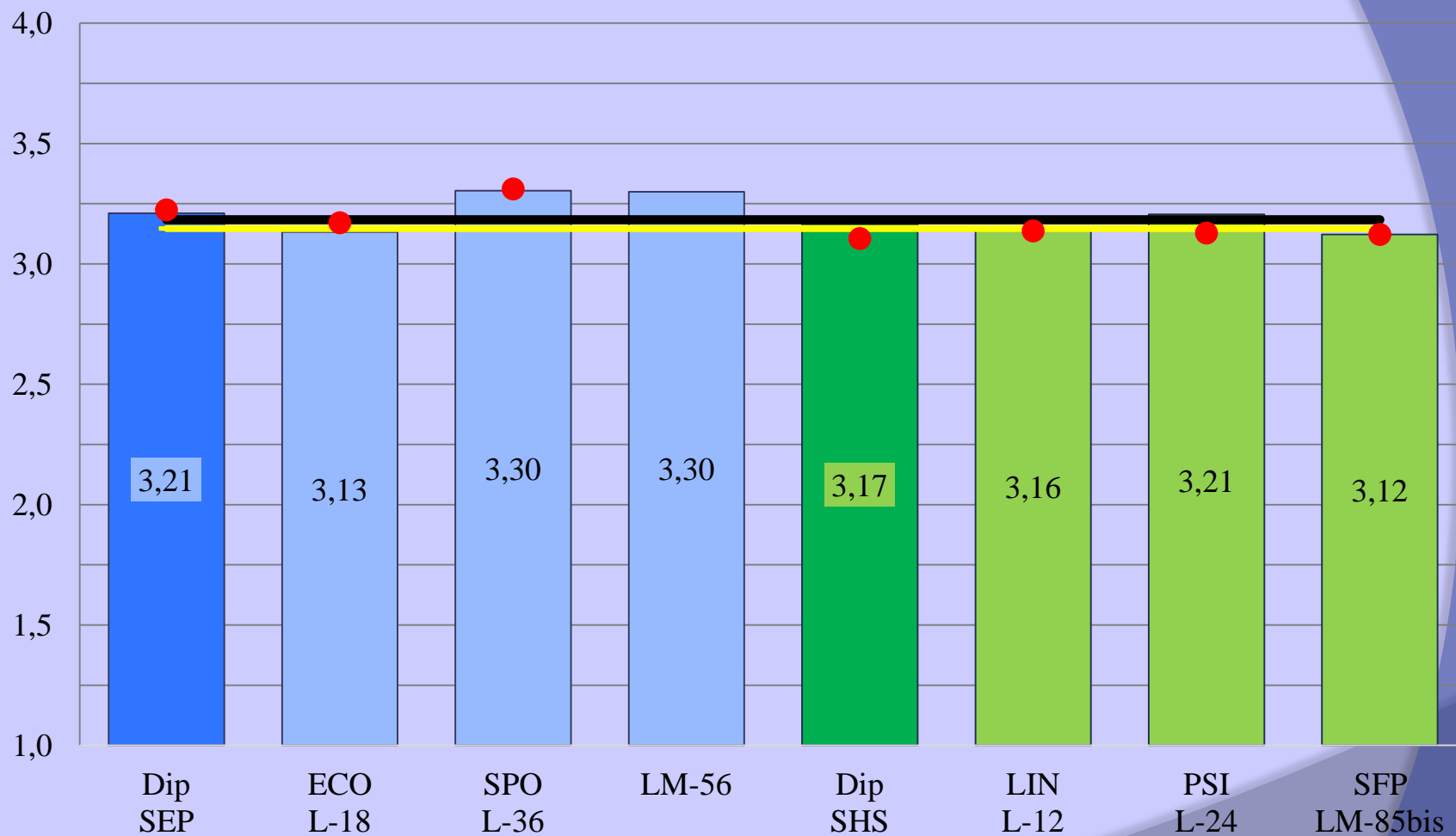
■ ATENEO ■ Dip SEP ■ Dip SHS ■ Freq inferiore 50%



# ESITI DELL'INDAGINE

Emerge una diffusa soddisfazione rappresentata dal fatto che 17 quesiti su 20 hanno registrato una media di Ateneo superiore o uguale al valore 3 (corrispondente al giudizio qualitativo “più SI che NO”). Dei quesiti rimanenti, due si attestano intorno alla media di 2,8; gli unici giudizi a scendere sotto la media del 2,5 – (2,44 per l'esattezza) - sono stati espressi dagli studenti di ECO-M per ciò che attiene alla disponibilità di ulteriori volumi presso la Biblioteca di Ateneo. Per un esame più puntuale, si rimanda alle *slides* successive relative ai singoli quesiti e ai raffronti con l'anno 2013/2014.

# 1) GLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI HANNO COMPORATATO UN IMPIEGO DI TEMPO TOLLERABILE?



SEP 2014/2015

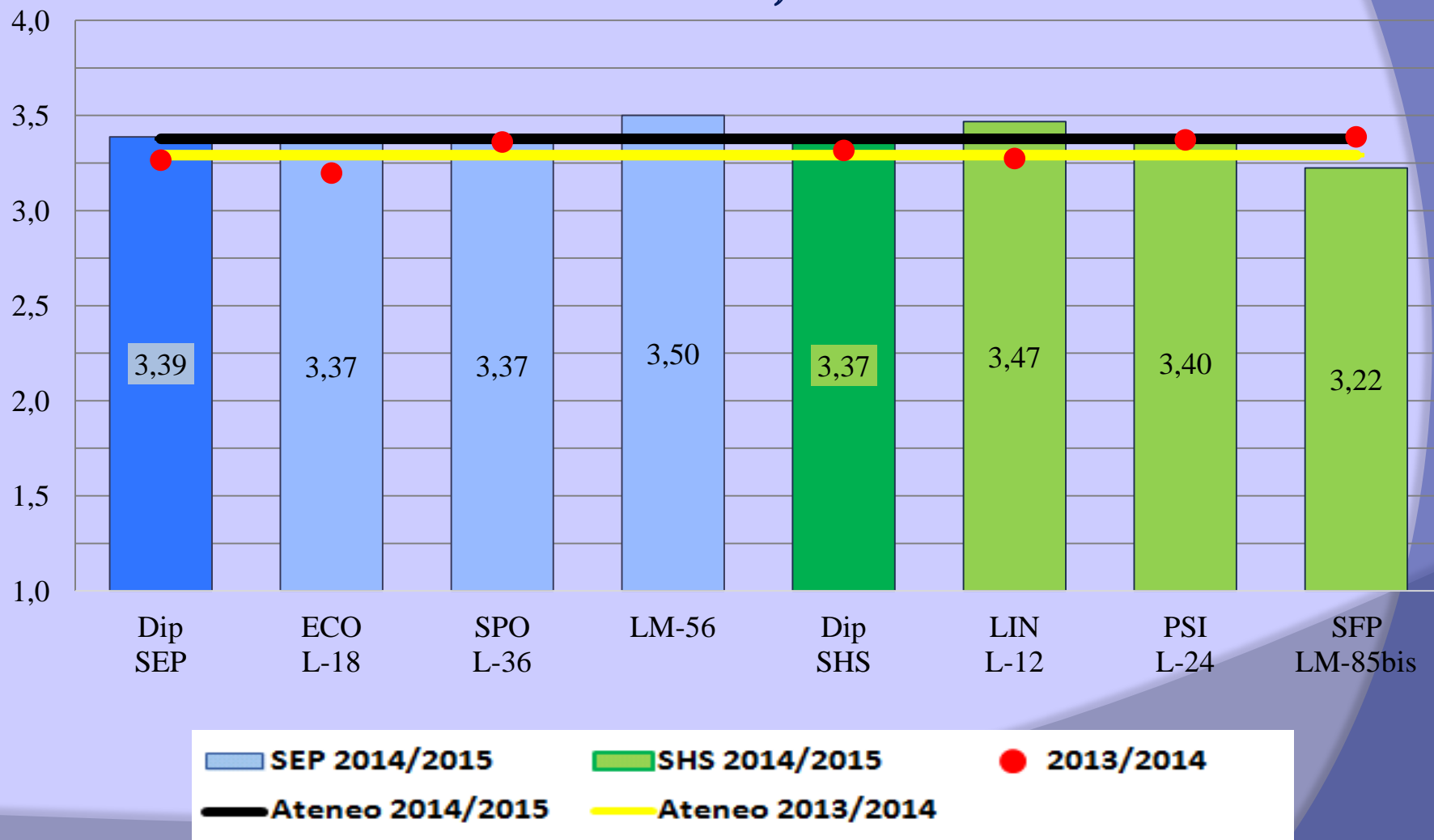
SHS 2014/2015

2013/2014

Ateneo 2014/2015

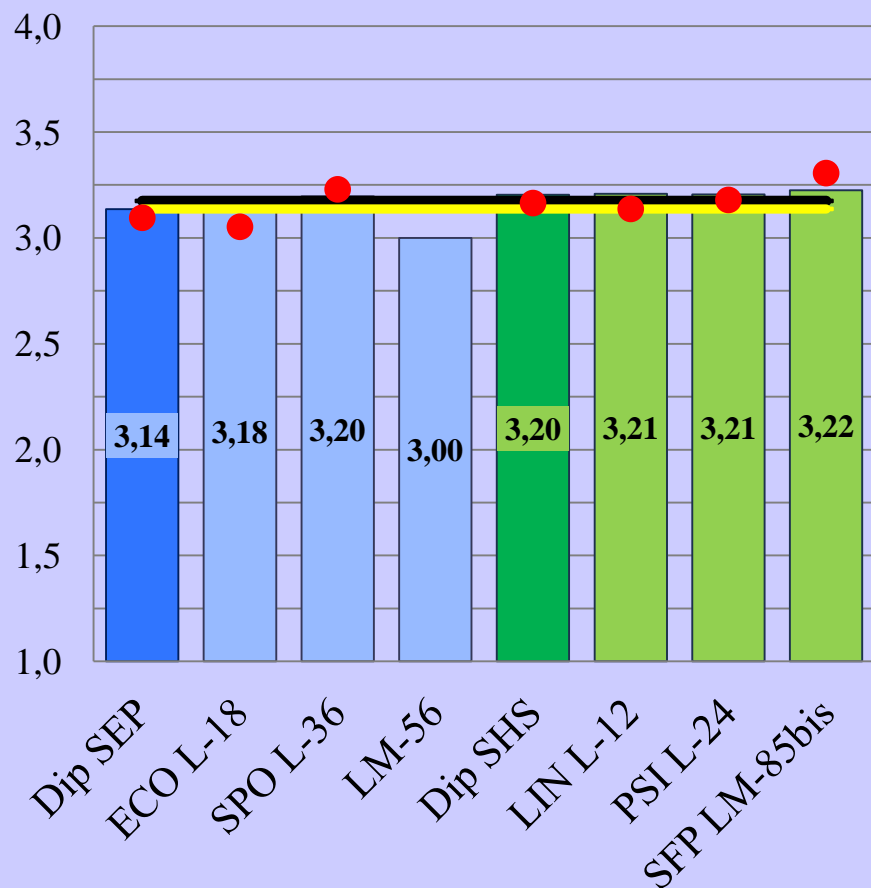
Ateneo 2013/2014

**2) L'OFFERTA DI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI SUPPORTO DELL'ATENEEO EROGATI PER VIA TELEMATICA È ADEGUATA ?**  
**(AMMISSIONI / IMM-ONLINE, SERVIZI DI "SEGRETERIA ONLINE", COMUNICAZIONI TRAMITE POSTA ELETTRONICA, ECC.)**

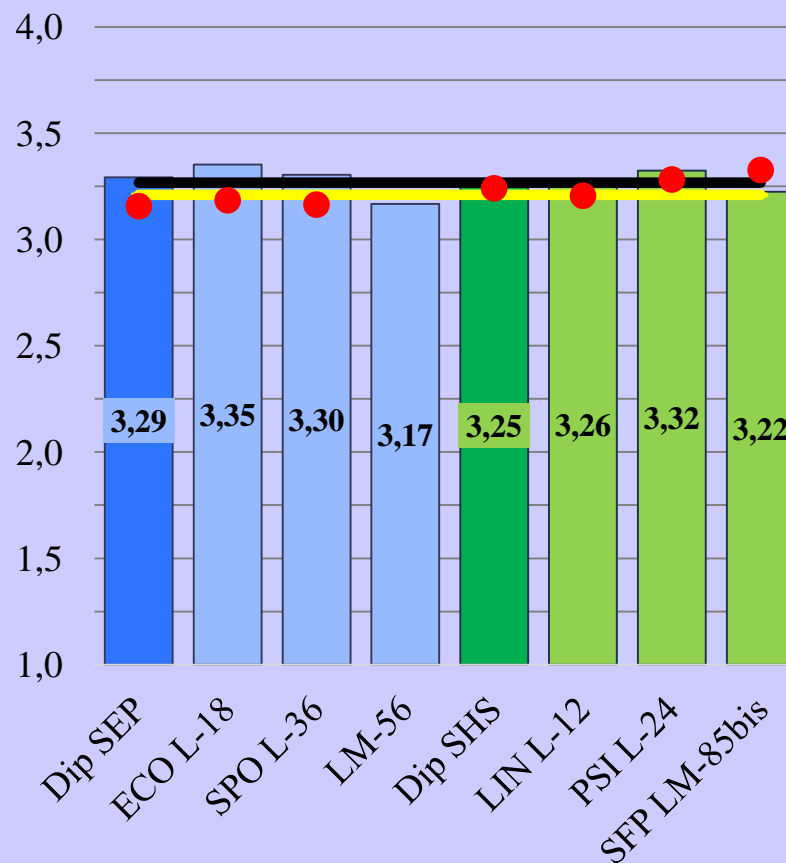


# LE INFORMAZIONI PUBBLICATE SUL SITO INTERNET DELL'ATENEO SONO.....?

## 3) CHIARE ED ESAUSTIVE?



## 4) AGGIORNATE TEMPESTIVAMENTE?



SEP 2014/2015

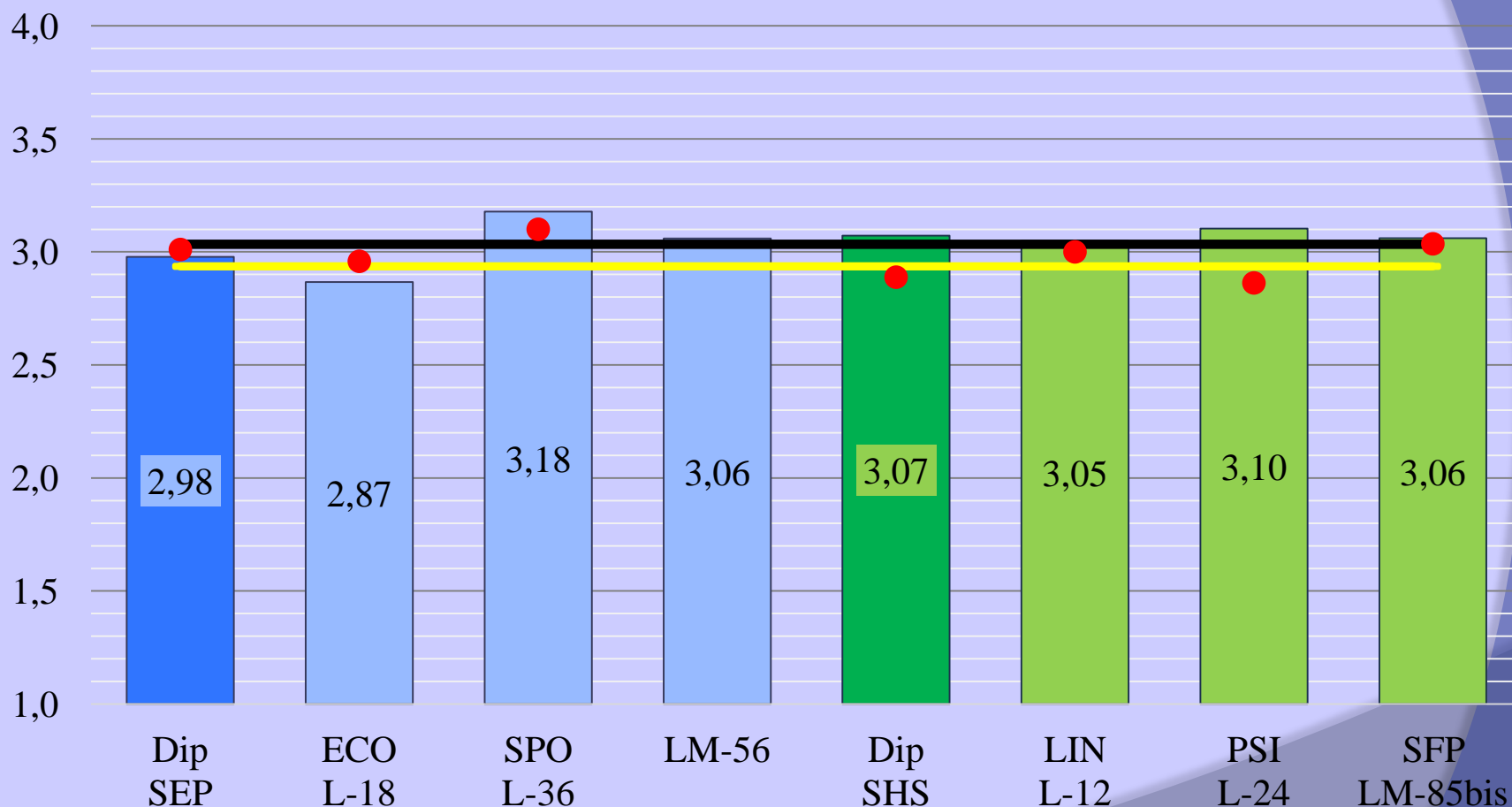
SHS 2014/2015

2013/2014

Ateneo 2014/2015

Ateneo 2013/2014

**5) RITIENE CHE GLI EVENTI DELL'ATENEO  
PROMOSI ATTRAVERSO LA PAGINA FACEBOOK  
ISTITUZIONALE ABBIANO AVUTO ADEGUATA  
VISIBILITÀ? Risposte valide a livello di Ateneo 66%**



SEP 2014/2015

SHS 2014/2015

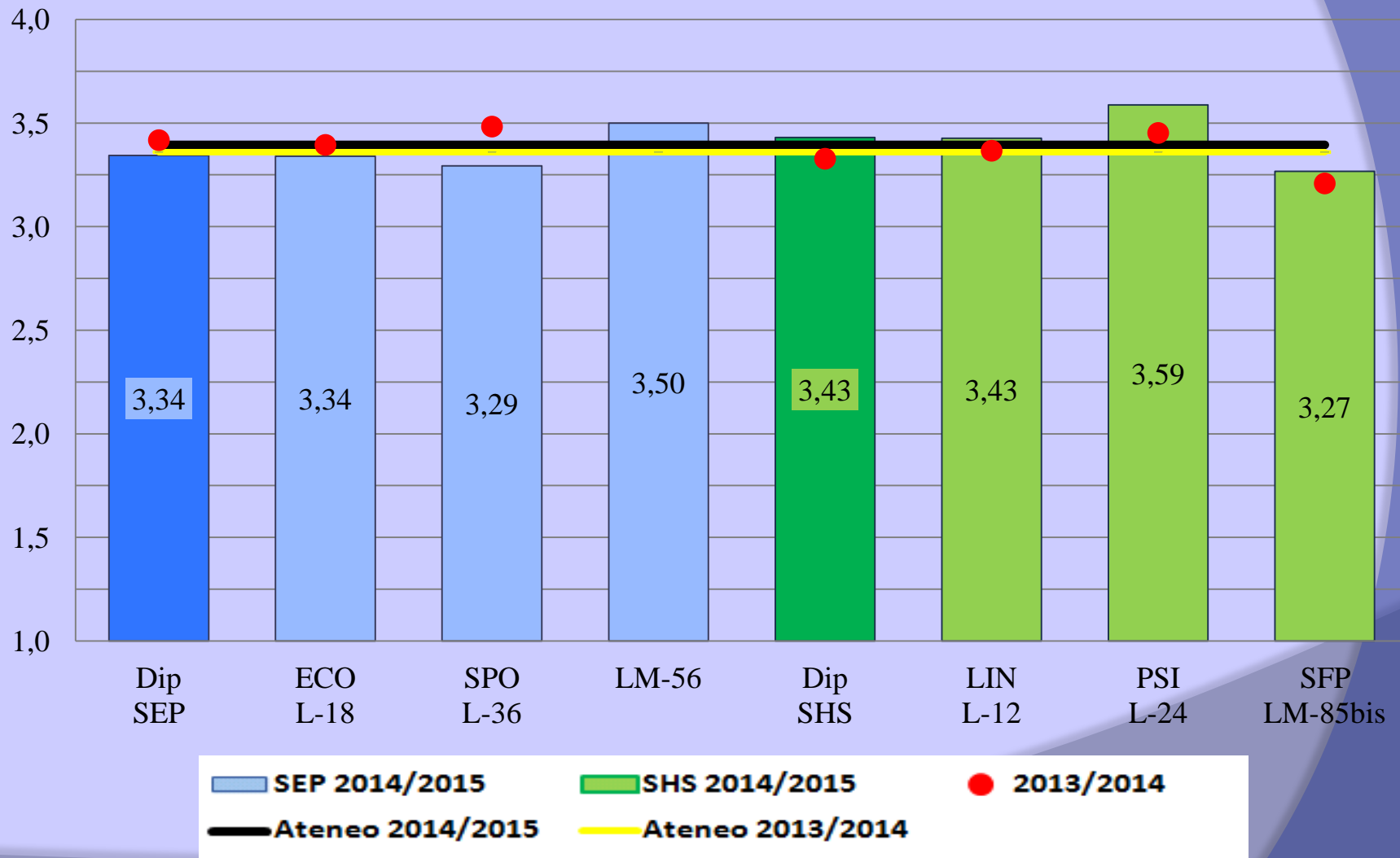
2013/2014

Ateneo 2014/2015

Ateneo 2013/2014

# 6.1) GIUDICA POSITIVAMENTE IL LIVELLO DI QUALITÀ DELL'OFFERTA DELLA *SEGRETERIA* *STUDENTI* IN TERMINI DI CORTESIA, DISPONIBILITÀ E COMPETENZA?

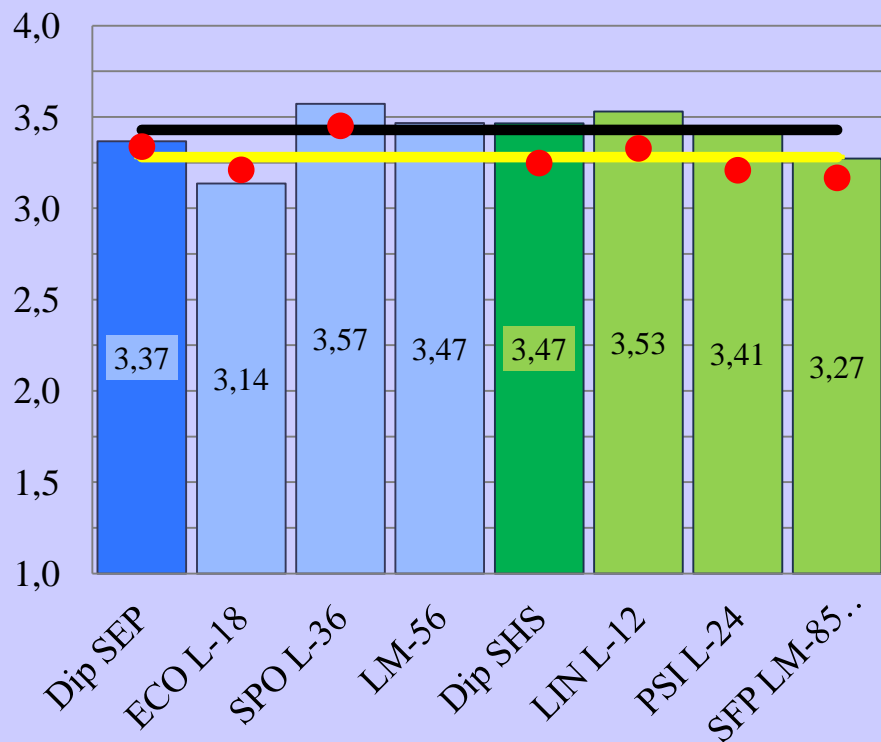
Risposte valide a livello di Ateneo: 92%



# GIUDICA POSITIVAMENTE IL LIVELLO DI QUALITÀ DELL'OFFERTA DELL'UFFICIO..... IN TERMINI DI CORTESIA, DISPONIBILITÀ E COMPETENZA?

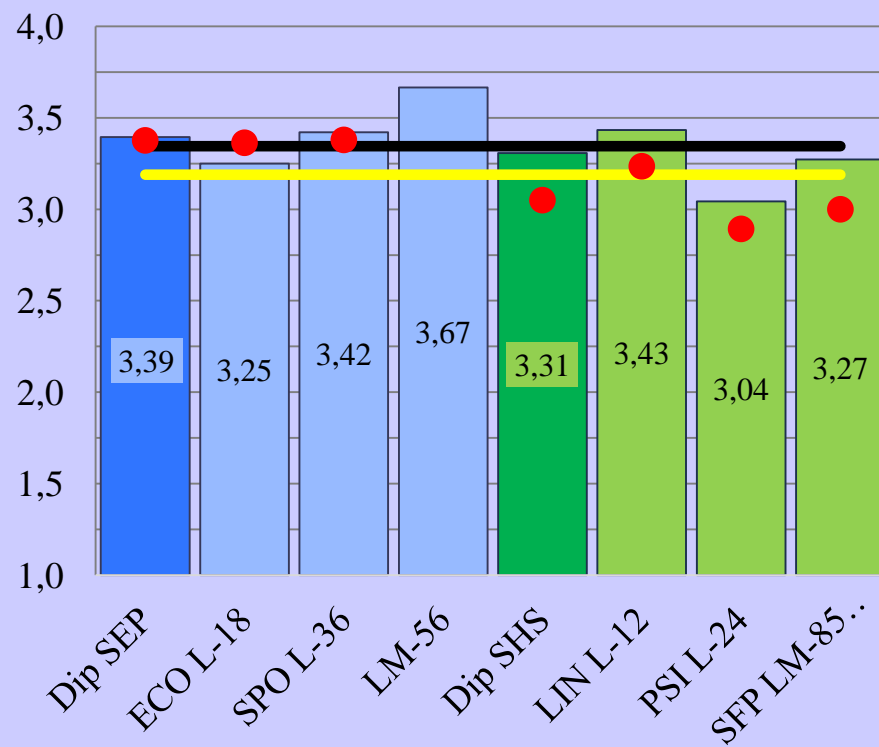
## 6.2) RELAZIONI INTERNAZIONALI

Risposte valide a livello di Ateneo: 46%



## 6.3) ORIENTAMENTO E PLACEMENT

Risposte valide a livello di Ateneo: 46%

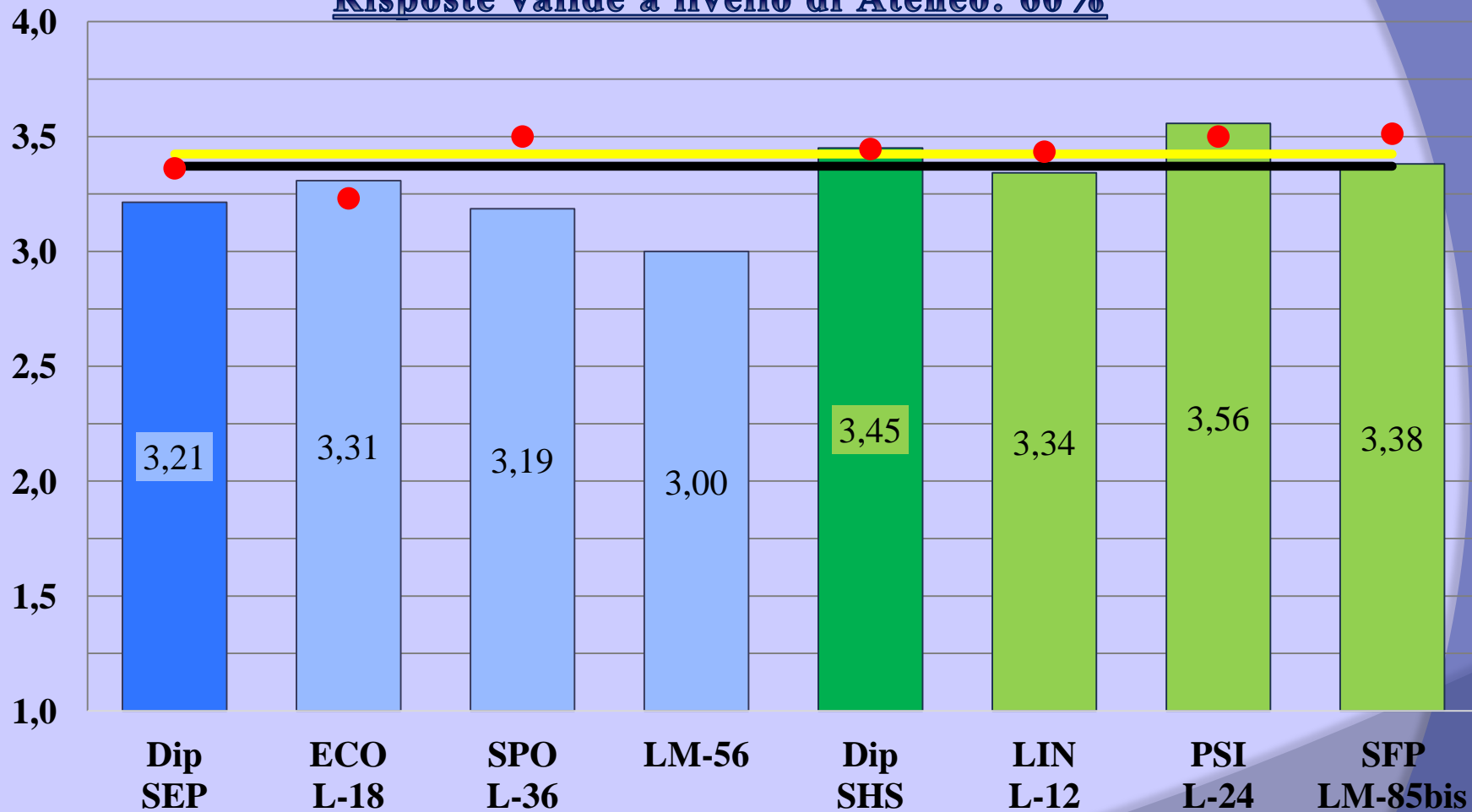


■ SEP 2014/2015      ■ SHS 2014/2015      ● 2013/2014  
 Ateneo 2014/2015       Ateneo 2013/2014



## 6.4) GIUDICA POSITIVAMENTE IL LIVELLO DI QUALITÀ DELL'OFFERTA DELLA BIBLIOTECA IN TERMINI DI CORTESIA, DISPONIBILITÀ E COMPETENZA?

Risposte valide a livello di Ateneo: 60%



SEP 2014/2015

SHS 2014/2015

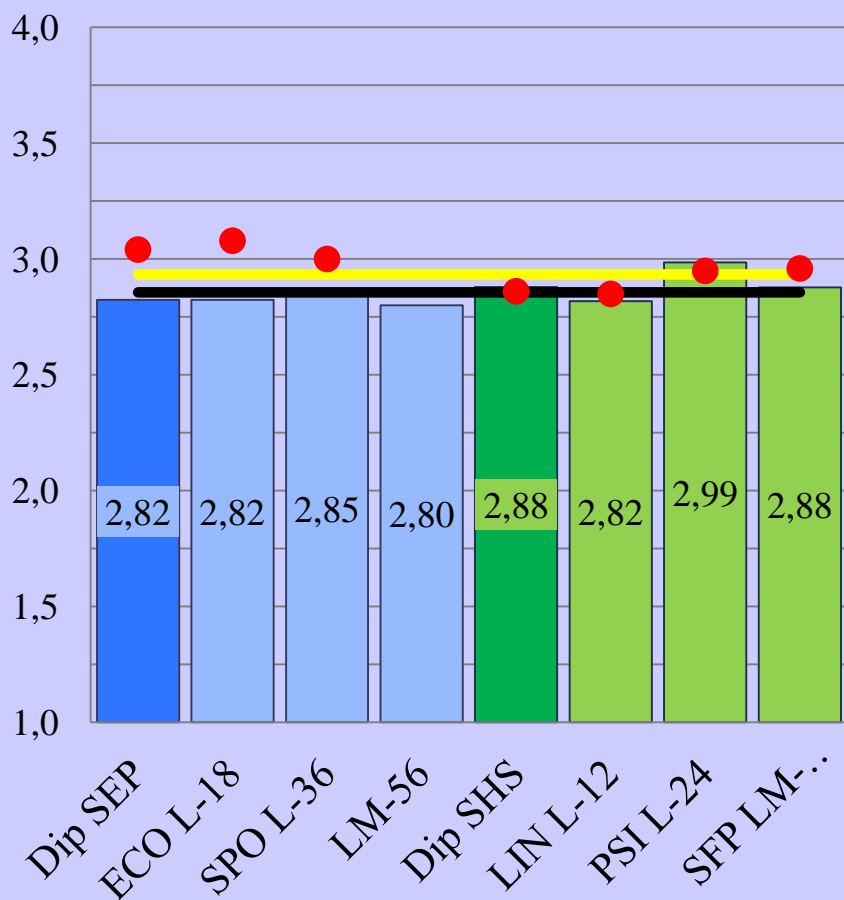
2013/2014

Ateneo 2014/2015

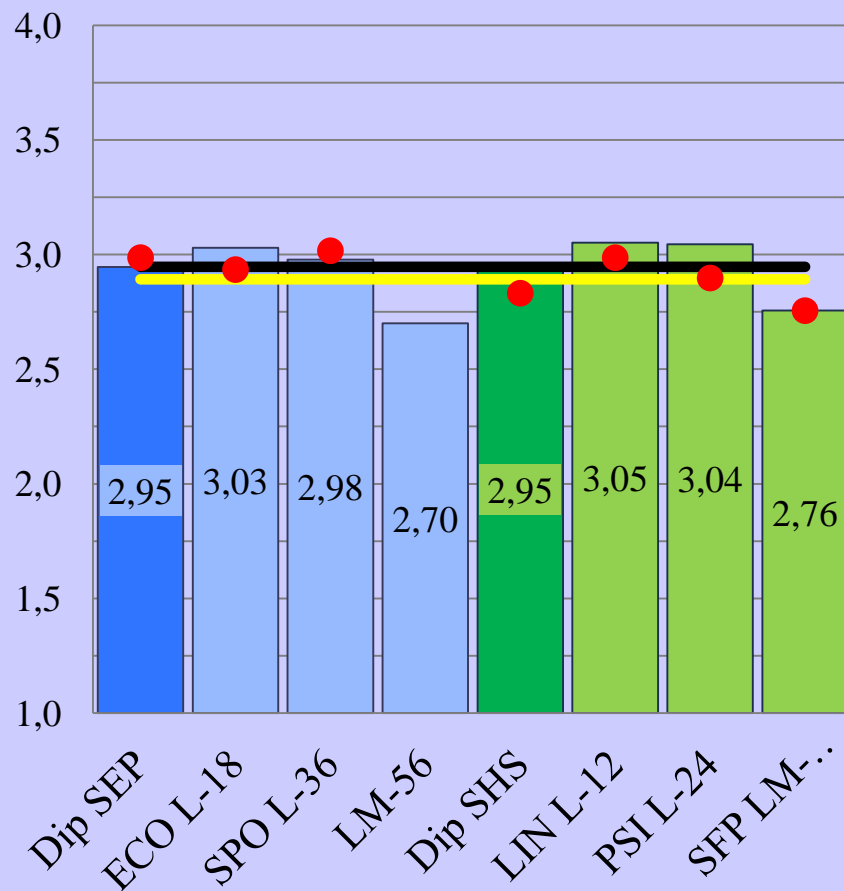
Ateneo 2013/2014

# GLI ORARI DI APERTURA... SONO RISPONDENTI ALLE SUE ESIGENZE?

## 7.1) DELLA SEGRETERIA STUDENTI

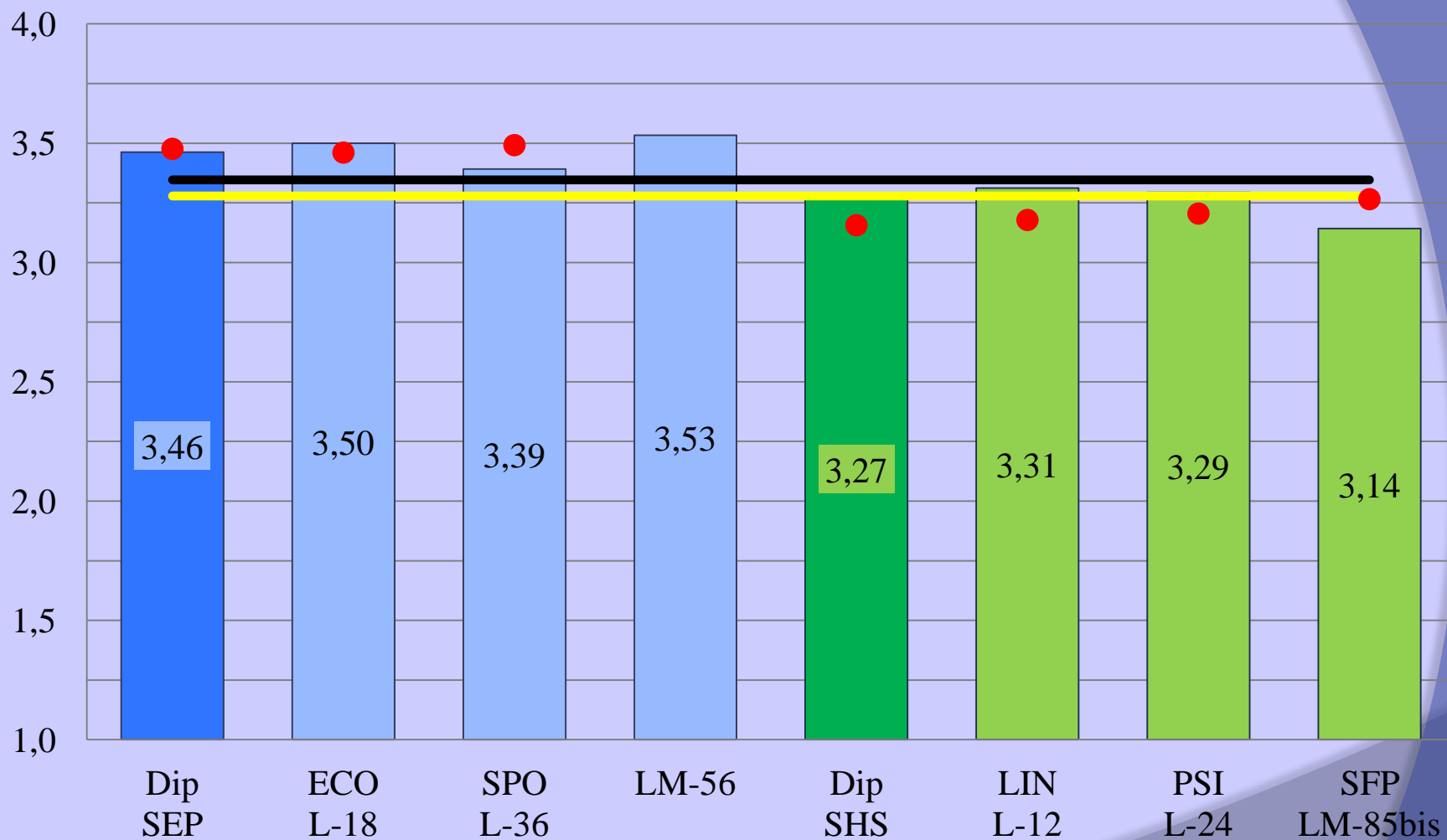


## 7.2) DELLA BIBLIOTECA



■ SEP 2014/2015      ■ SHS 2014/2015      ● 2013/2014  
— Ateneo 2014/2015      — Ateneo 2013/2014

## 8.1) GLI ORARI DI APERTURA DELLE SALE STUDIO SONO RISPONDENTI ALLE SUE ESIGENZE?



SEP 2014/2015

SHS 2014/2015

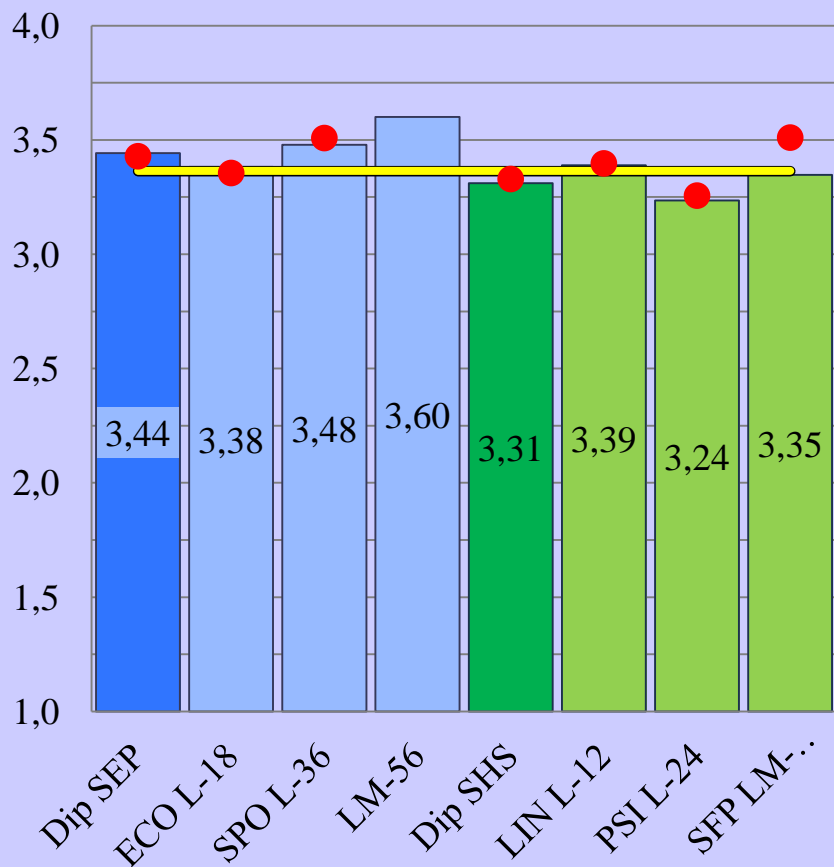
2013/2014

Ateneo 2014/2015

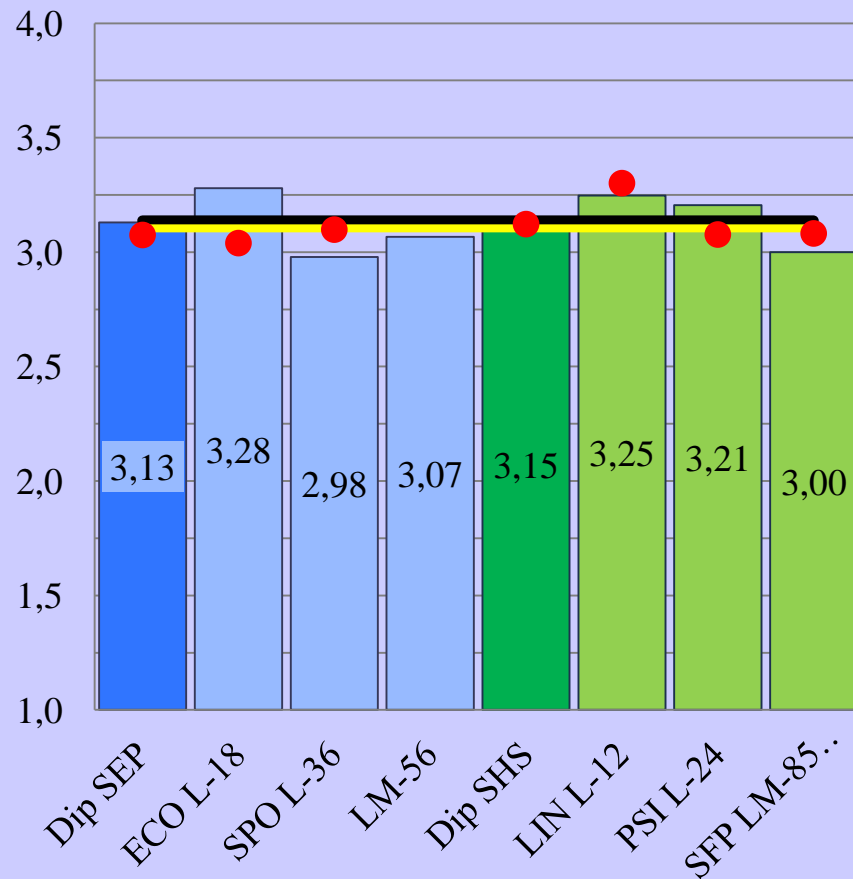
Ateneo 2013/2014

# GLI ORARI DI APERTURA... SONO RISPONDENTI ALLE SUE ESIGENZE?

## 8.2) DELL'AULA INFORMATICA



## 8.3) DEL CENTRO LINGUISTICO



SEP 2014/2015

SHS 2014/2015

● 2013/2014

— Ateneo 2014/2015

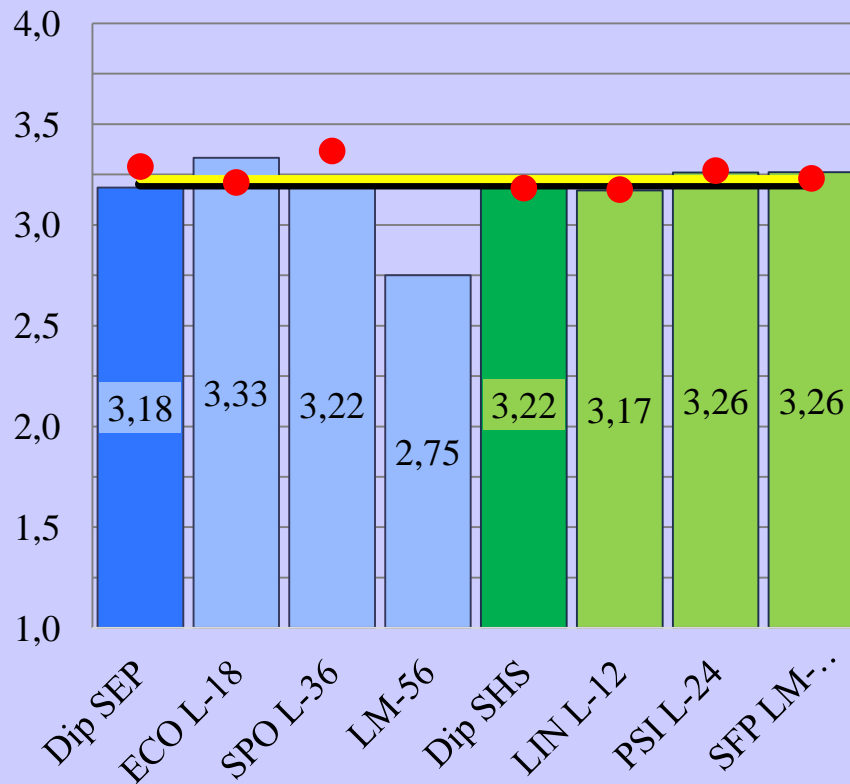
— Ateneo 2013/2014

# PRESSO LA BIBLIOTECA DI ATENEIO, GIUDICA EQUILIBRATA LA DISPONIBILITA' DI .....

## 9.1) LIBRI DI TESTO

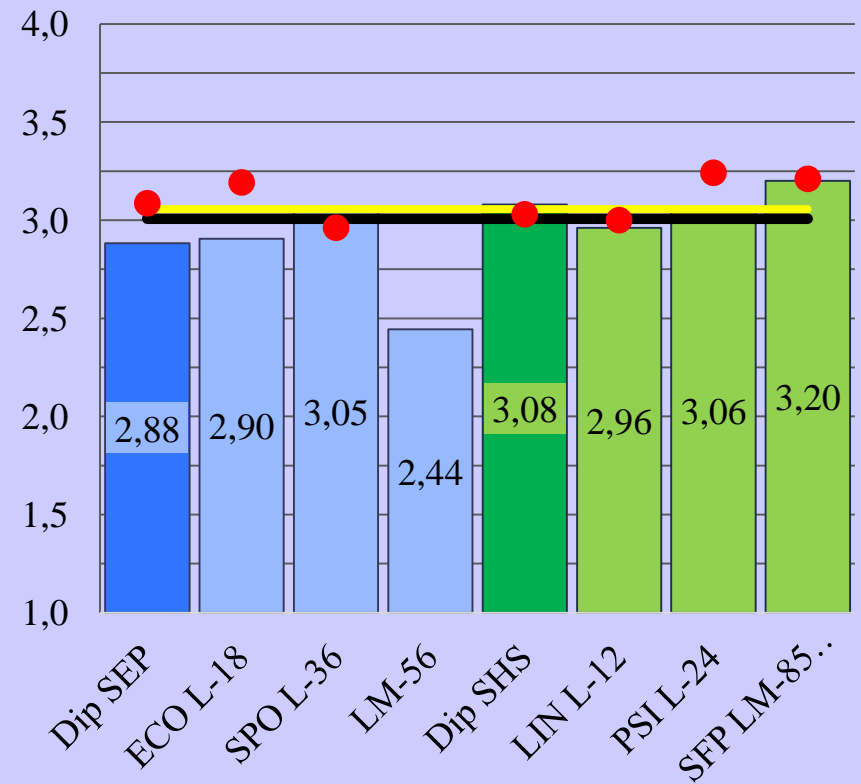
(testi di riferimento degli insegnamenti)

Risposte valide: 48%



## 9.2) ULTERIORI VOLUMI

Risposte valide: 40%



SEP 2014/2015

SHS 2014/2015

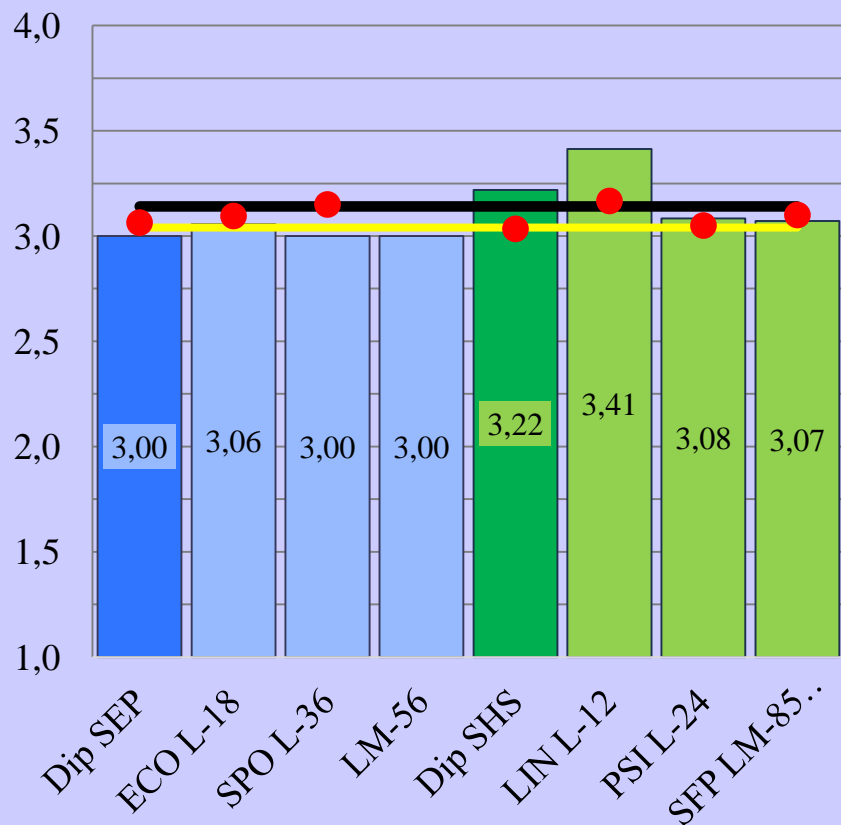
2013/2014

Ateneo 2014/2015

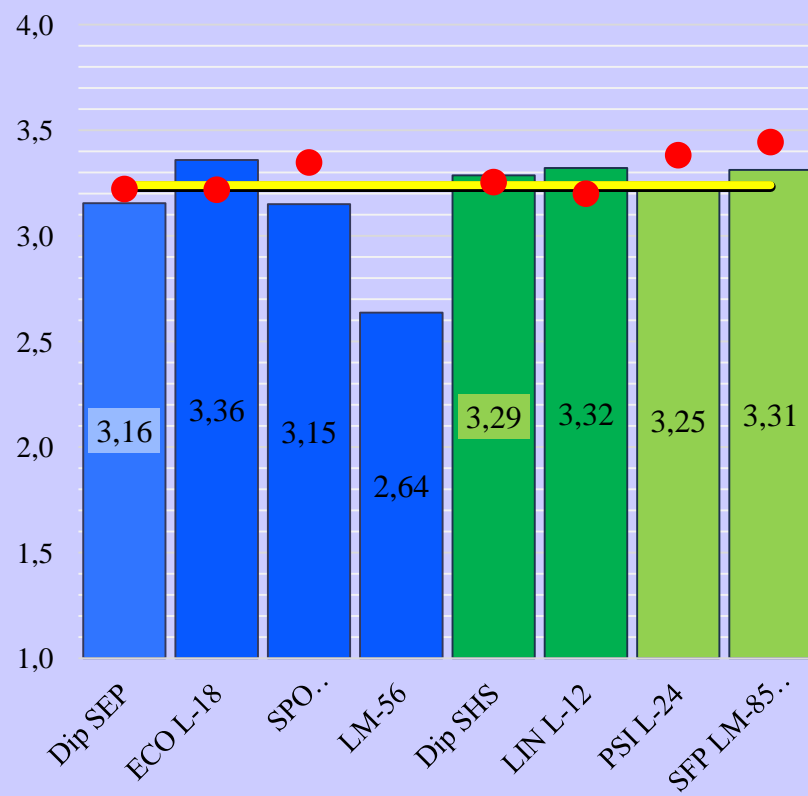
Ateneo 2013/2014

# PRESSO LA BIBLIOTECA DI ATENEO, GIUDICA EQUILIBRATA LA DISPONIBILITA' DI ...

## 9.3) RIVISTE risposte valide a livello di ateneo: 33%



## 9.4) BANCHE DATI E/O RISORSE ONLINE Risposte valide a livello di Ateneo: 42%



SEP 2014/2015

SHS 2014/2015

2013/2014

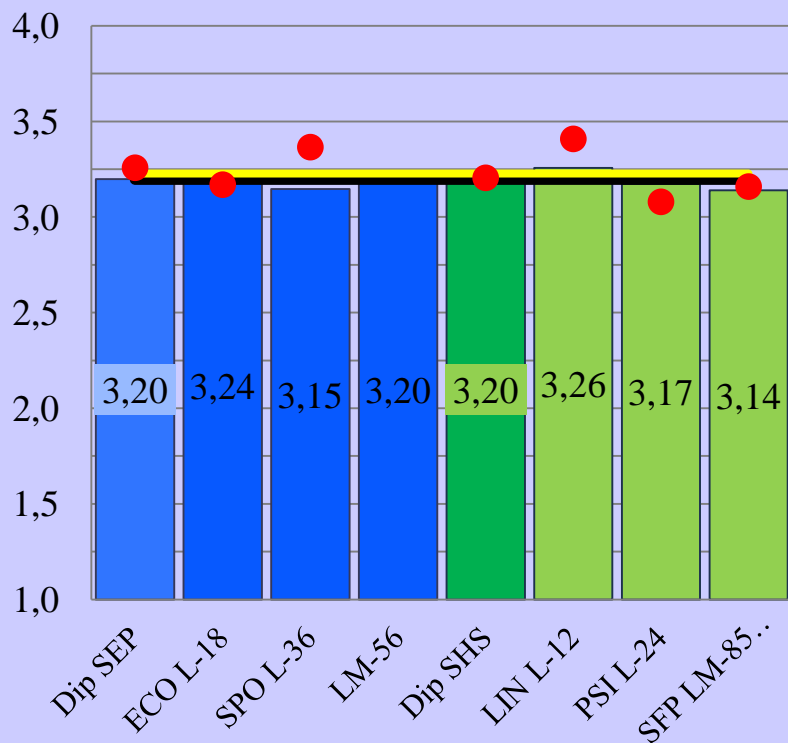
Ateneo 2014/2015

Ateneo 2013/2014

# GIUDICA ADEGUATA LA DOTAZIONE DI ATTREZZATURE .....

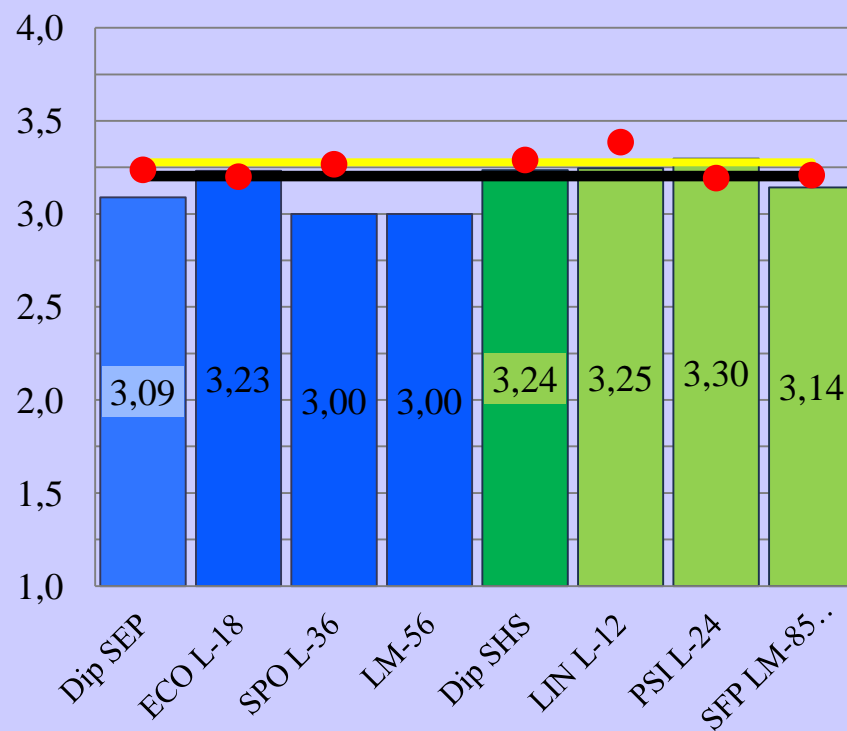
## 10.1) DELL'AULA INFORMATICA?

Risposte valide a livello di  
Ateneo: 83%



## 10.2) DEL CENTRO LINGUISTICO DI ATENEIO

Risposte valide a livello di  
Ateneo: 45%



SEP 2014/2015

SHS 2014/2015

2013/2014

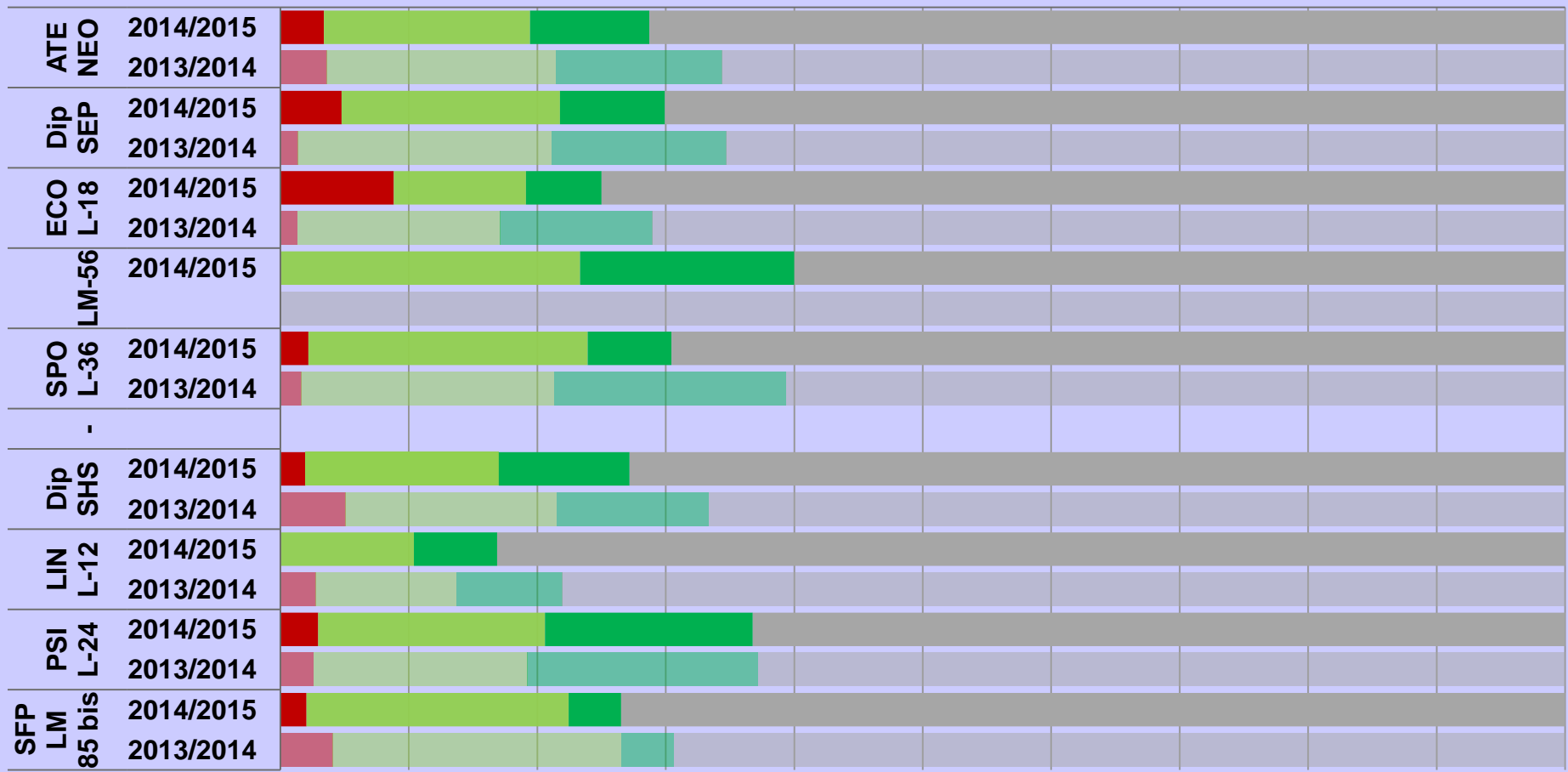
Ateneo 2014/2015

Ateneo 2013/2014

# 11) VALUTAZIONE COMPLESSIVAMENTE DELL'OFFERTA DI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI SUPPORTO DELL'UNIVERSITÀ RISPETTO AGLI ATENEI DI PROVENIENZA? (NON APPLICABILE IN ASSENZA DI PRECEDENTI ESPERIENZE)

■ Inferiore   
 ■ Superiore   
 ■ Decisamente superiore   
 ■ Non applicabile

0%                                  20%                                  40%                                  60%                                  80%                                  100%





# LE ANNOTAZIONI IN FORMA LIBERA

## Gli aspetti positivi

Sono pervenute 39 annotazioni.

Le osservazioni più frequenti vertevano su:

- Cortesia e disponibilità
- Ateneo a misura di persona
- Possibilità di espletamento delle procedure in modalità online

## Gli aspetti negativi

Sono pervenute 31 annotazioni.

Le osservazioni più frequenti vertevano su:

- Dotazioni tecnologiche e *wifi*
- Organizzazione degli orari lezioni sfavorevole per alcune tipologie di studenti (serali, lavoratori...)
- Orari di apertura e ubicazione di alcuni servizi (in particolar modo Segreteria studenti e Biblioteca)