

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

ANNO ACCADEMICO 2015/2016

TIPOLOGIA DI SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI

Interfaccia WEB, legata alla piattaforma
«Segreteria on-line» del sito
istituzionale www.univda.it, previo consueto
«login» da parte di studenti chiamati a compilare
il questionario.

TIPOLOGIE DI QUESITI E RISPOSTE

Il questionario prevede:

- **domande a risposta chiusa, principalmente con scala di risposta ordinale a 4 modalità bilanciate**, due positive e due negative, alle quali è stato associato un numero (da 1 - giudizio decisamente negativo - a 4 - giudizio decisamente positivo). Ove ritenuto necessario, è stata aggiunta la modalità di risposta, «non applicabile/non previsto»;
- **spazi per le annotazioni in forma libera**, per favorire la formulazione di osservazioni e suggerimenti sui diversi argomenti trattati.

TEMPISTICHE E MODALITA'

FINESTRA DI COMPILAZIONE:

DAL 2/5/2016 AL 3/10/2016

TOTALE questionari compilati: 328

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

L' ADESIONE DA PARTE DEGLI STUDENTI (1)

FINESTRA DI
COMPILAZIONE:
DAL 2/5/2016 AL 3/10/2016
TOTALE questionari compilati
A.A. 2015/2016: 328

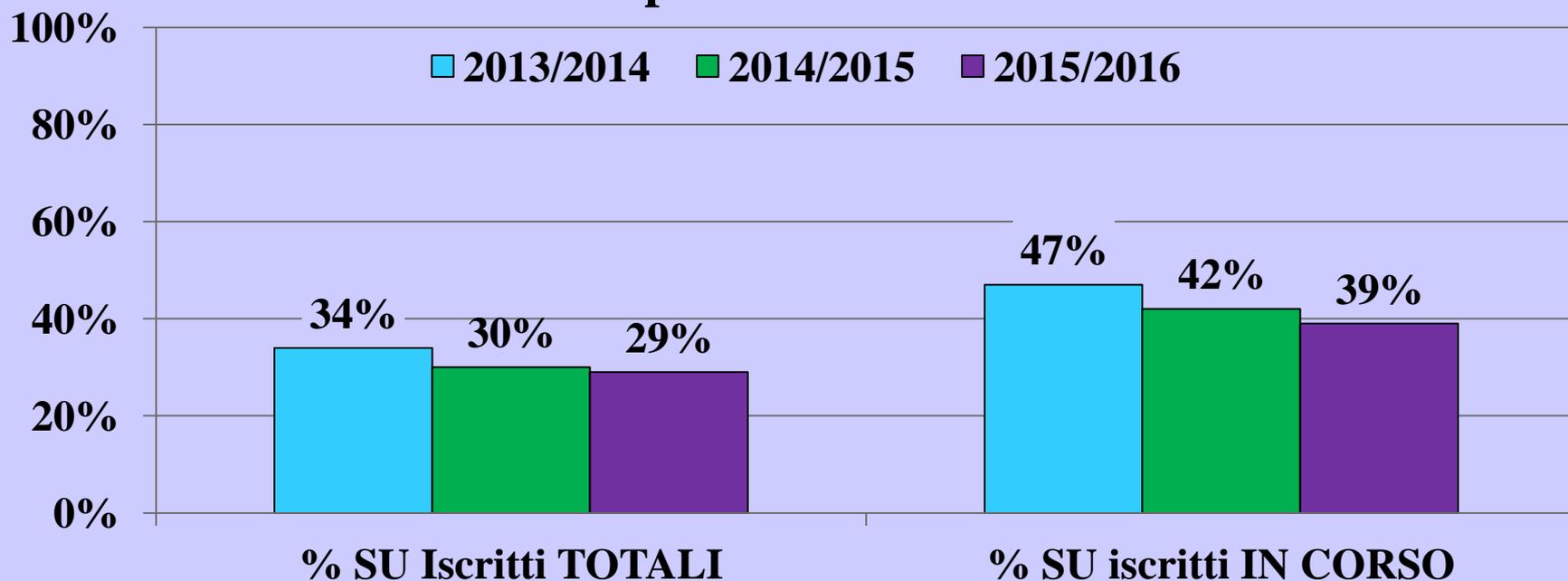
*(A.A. 2014/2015 = 355 – compilazione
dal 1/6/2015 al 9/10/2015)*

*(A.A. 2013/2014= 387 – compilazione
dal 26/5/2014 al 15/09/2014)*



L' ADESIONE DA PARTE DEGLI STUDENTI (2)

Tasso di copertura della rilevazione



Il numero di questionari compilati **risulta in contrazione** in rapporto sia al totale degli iscritti sia al totale degli iscritti in corso.

ALCUNE SPIEGAZIONI POSSIBILI ALLA CONTRAZIONE DEL TASSO DI ADESIONE

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 110 studenti).

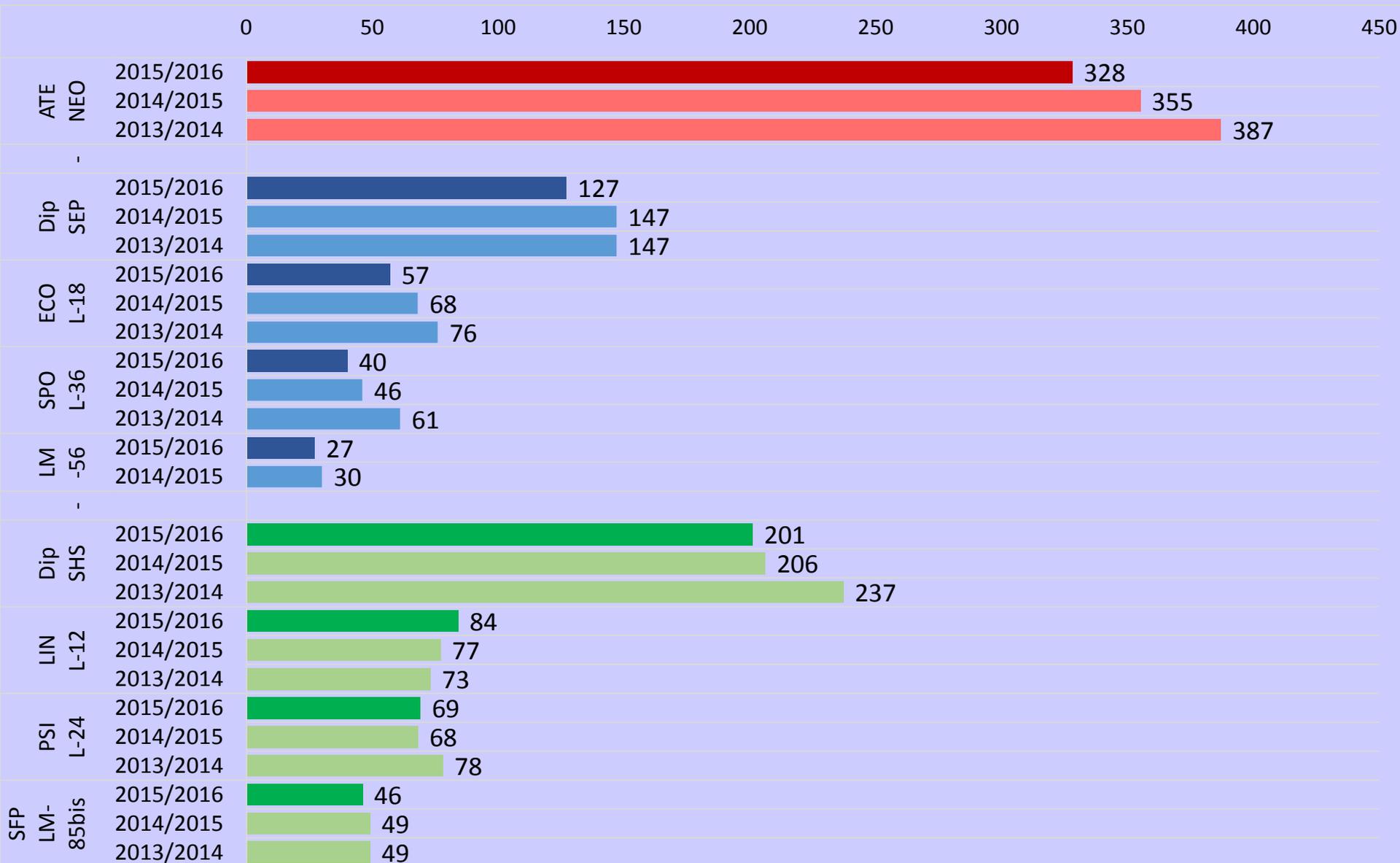
Il calo dei rispondenti sul totale degli iscritti “IN CORSO” potrebbe essere motivata dal progressivo aumento dei questionari on-line “obbligatori” sul fronte della didattica, secondo le disposizioni ANVUR vigenti.

Modalità di presentazione degli esiti dell'indagine

- Dato il numero esiguo di questionari provenienti da corsi ad esaurimento, *il raffronto tra i singoli corsi di studio è confinato ai corsi attivi.*
- Ai fini dell'analisi, è stato utilizzato il valore medio (media ponderata) delle risposte espresse: scala da 1 (valutazione decisamente negativa) a 4 (valutazione decisamente positiva).

Suddivisione degli studenti per DIPARTIMENTI e CDS

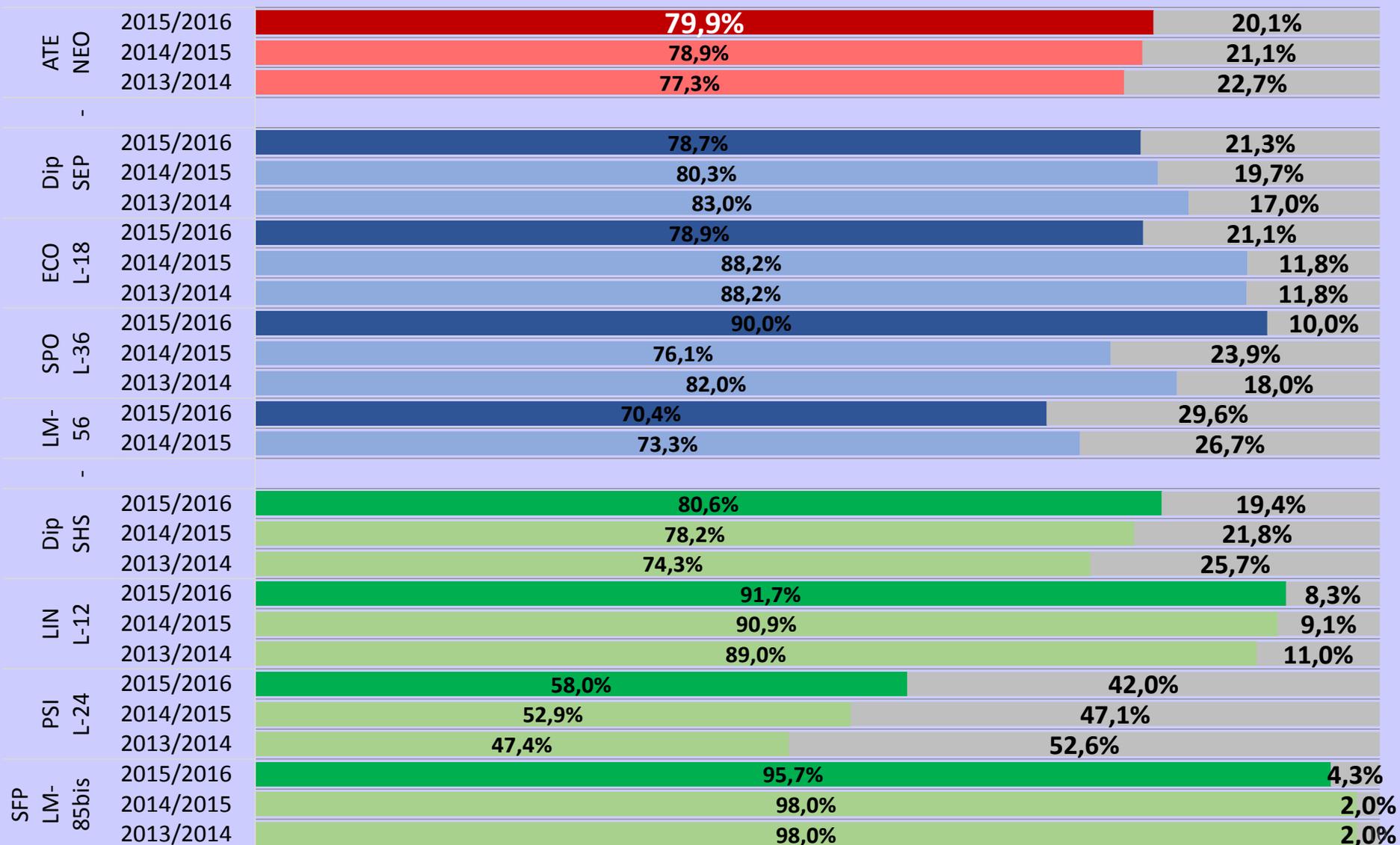
■ ATENEO ■ Dip SEP ■ Dip SHS



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

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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



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 (giudizio qualitativo “più SI che NO”). I tre quesiti rimanenti, si attestano comunque su valori prossimi a 2,95.

Si rileva un aumento della soddisfazione:

- per il gruppo di domande concernenti la “cortesia, disponibilità e competenza” dei diversi uffici,
- per il gruppo di domande concernenti la disponibilità di materiale presso la Biblioteca di Ateneo

Per un esame più puntuale, si rimanda alle *slides* successive.

Serie storiche Ateneo - ultimo triennio

Domande da 1 a 5

■ 2013-2014 ■ 2014-2015 ■ 2015-2016



*Risposte valide
65% - 66% - 64%

*Il quesito 5 prevedeva la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più No che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Serie storiche Ateneo - ultimo triennio

Domande Gruppo 6...) Cortesia, disponibilità e competenza

■ **2013-2014**
 ■ **2014-2015**
 ■ **2015-2016**

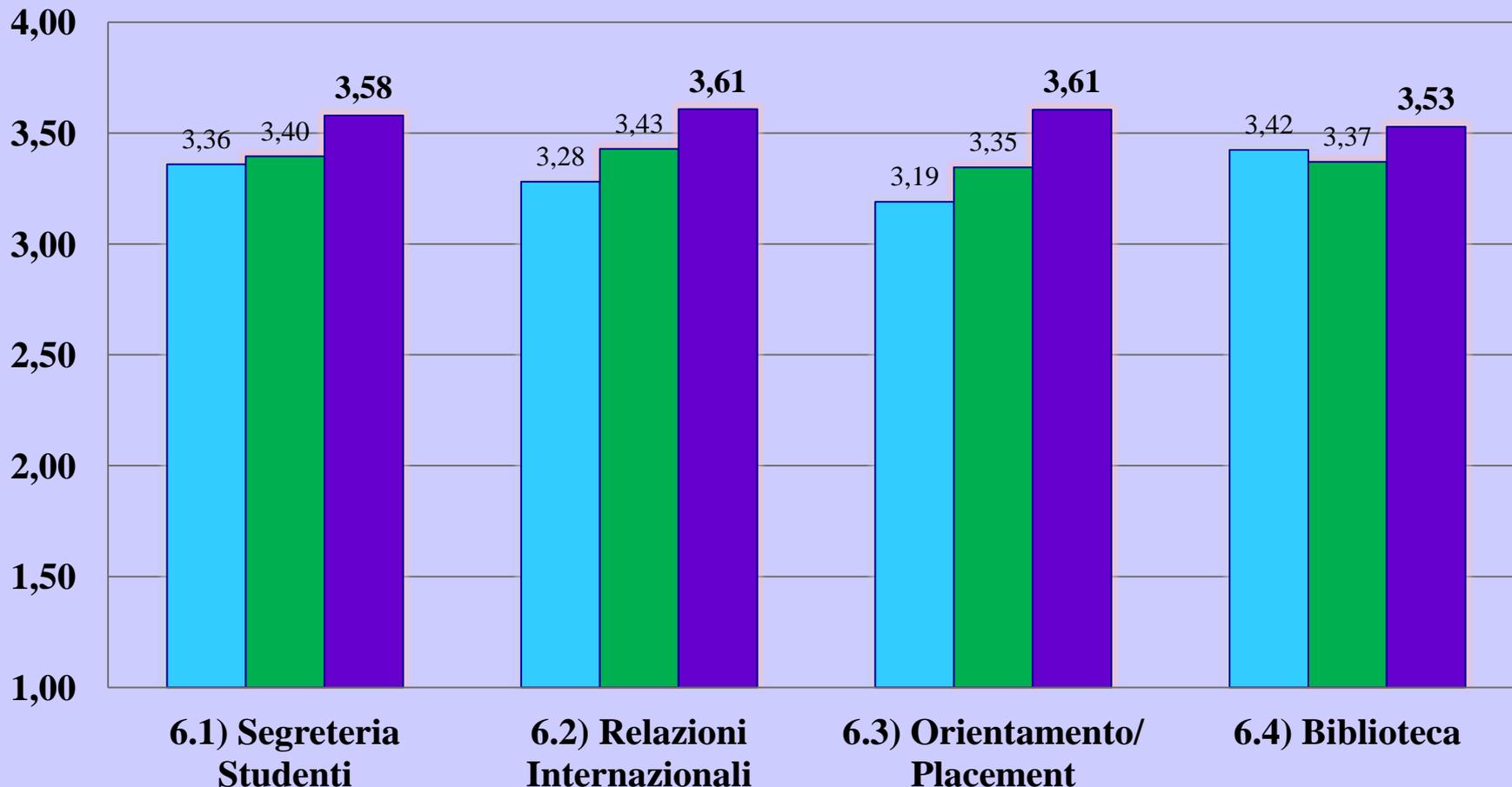
*Risposte valide

96% - 91% - 85%

48% - 46% - 45%

46% - 46% - 43%

70% - 60% - 63%

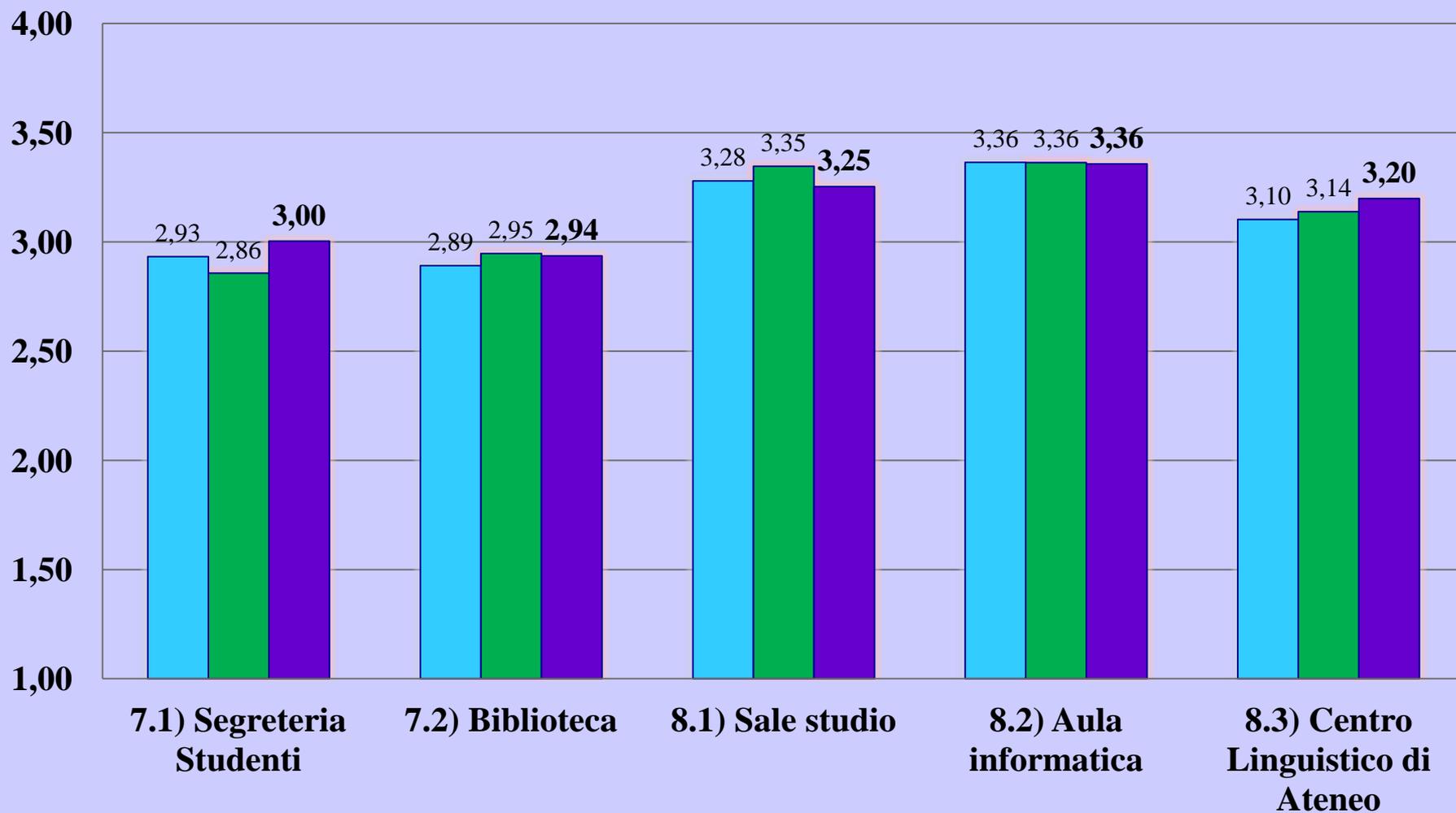


*I quesiti prevedevano la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: **1 - decisamente NO**; **2 - più No che si**; **3 - Più SI che no**; **4 - Decisamente SI**.

Serie storiche Ateneo - ultimo triennio

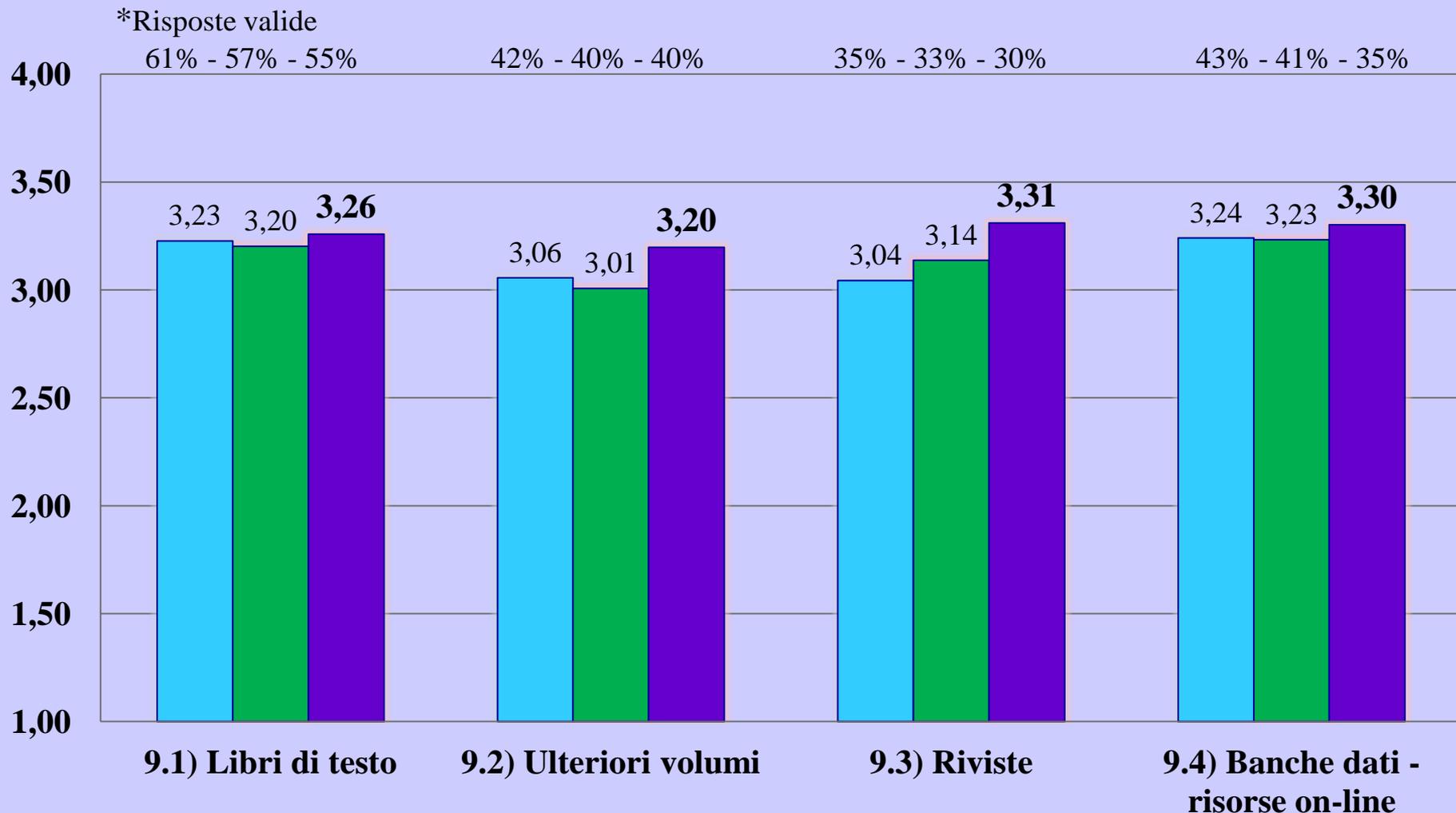
Domande Gruppo 7 e 8 (Rispondenza e adeguatezza orari)

2013-2014 2014-2015 2015-2016



Serie storiche Ateneo - ultimo triennio Domande Gruppo 9 (Disponibilità Biblioteca)

■ 2013-2014
 ■ 2014-2015
 ■ 2015-2016



*I quesiti prevedevano la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: **1 - decisamente NO**; **2 - più No che si**; **3 - Più SI che no**; **4 - Decisamente SI**.

Serie storiche Ateneo - ultimo triennio

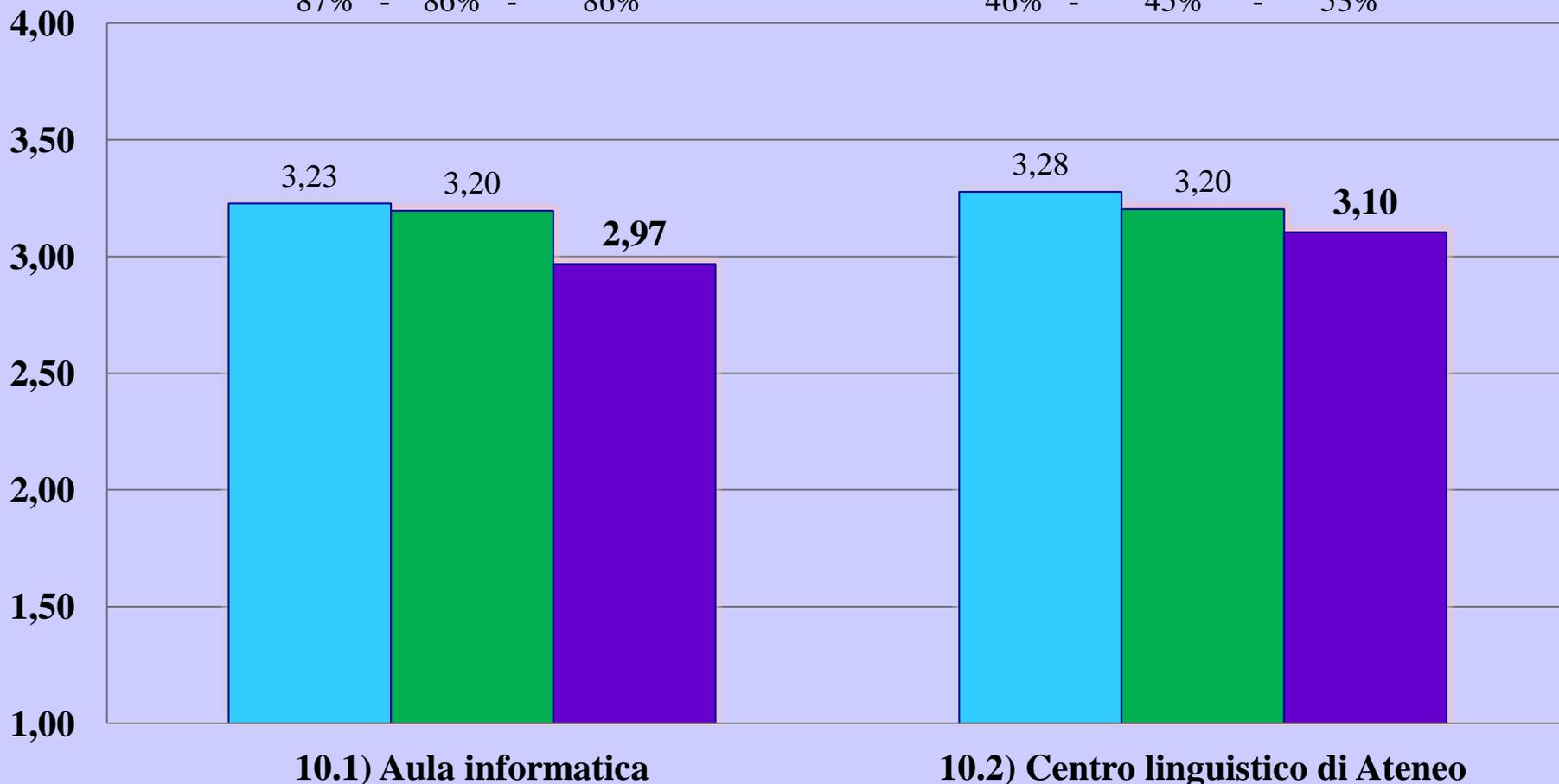
Domande Gruppo 10 (Adeguatezza attrezzature)

■ 2013-2014 ■ 2014-2015 ■ 2015-2016

*Risposte valide:

87% - 86% - 86%

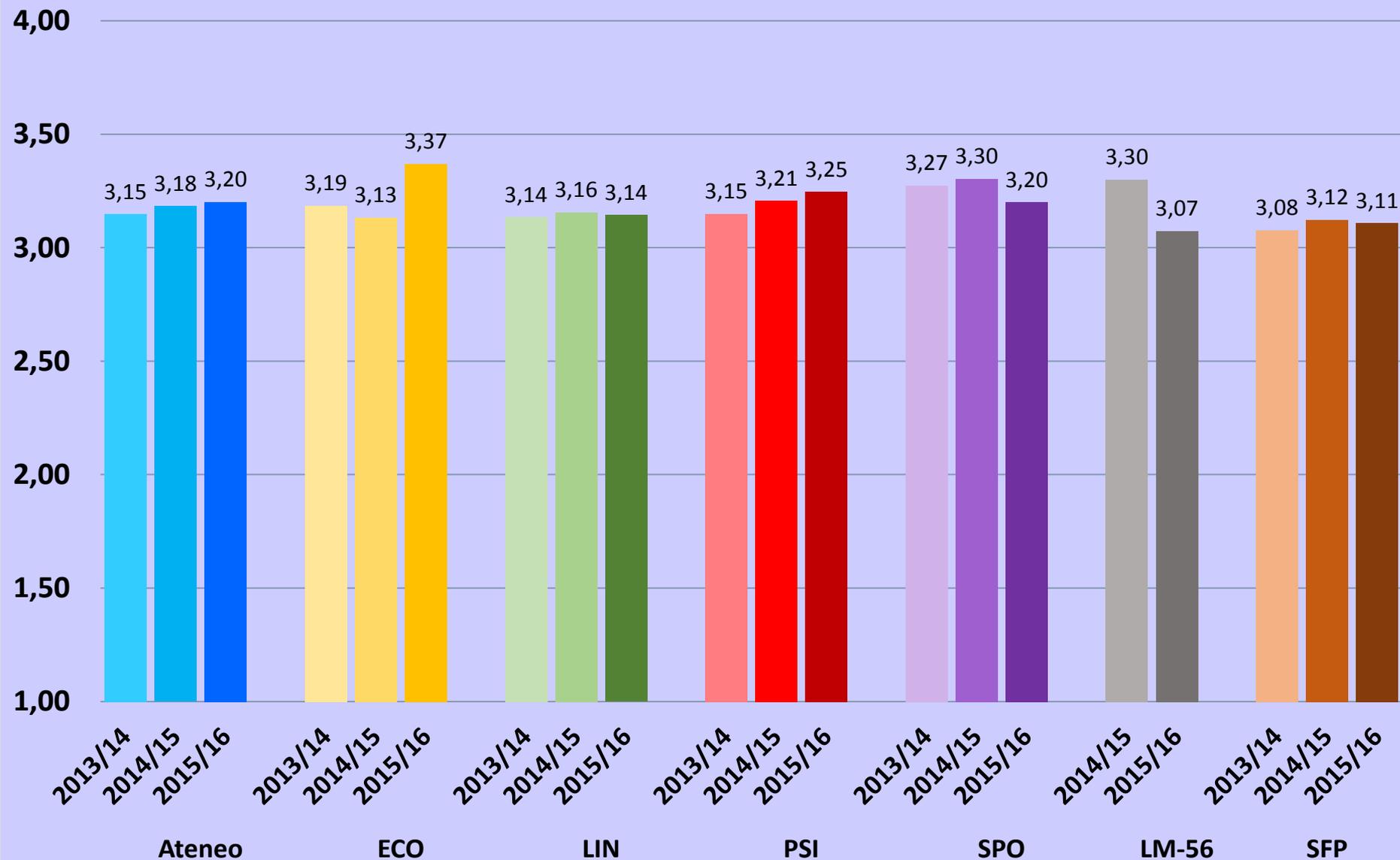
46% - 45% - 53%



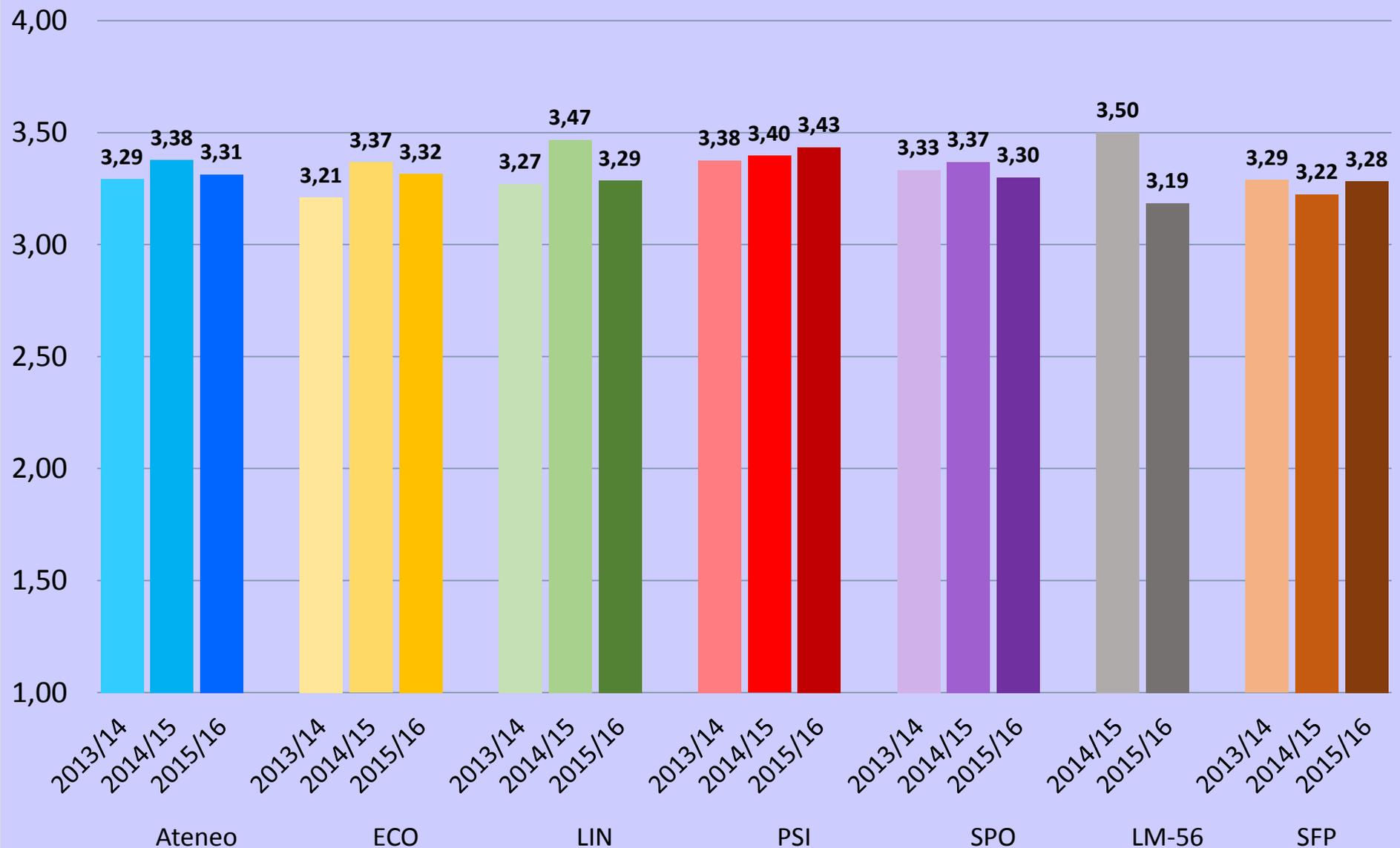
*I quesiti prevedevano la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: **1 - decisamente NO**; **2 - più No che si**; **3 - Più SI che no**; **4 - Decisamente SI**.

Nelle pagine che seguono, vengono mostrati gli esiti domanda per domanda (sempre su base triennale), per singolo corso di studio e per Ateneo

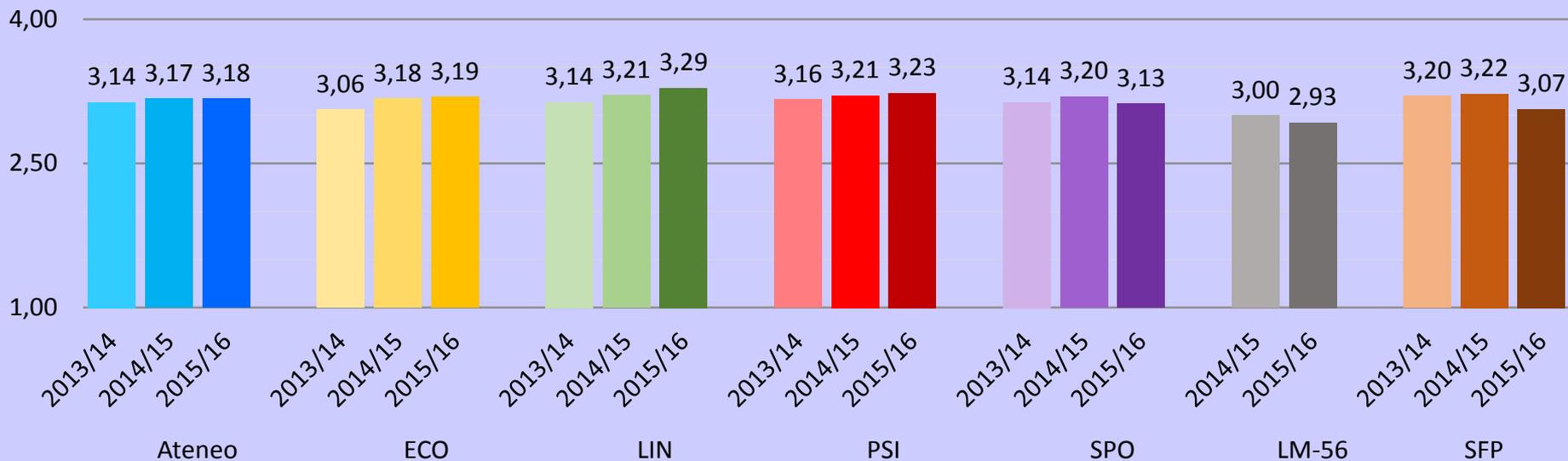
1) Gli adempimenti amministrativi hanno comportato un impiego di tempo tollerabile?



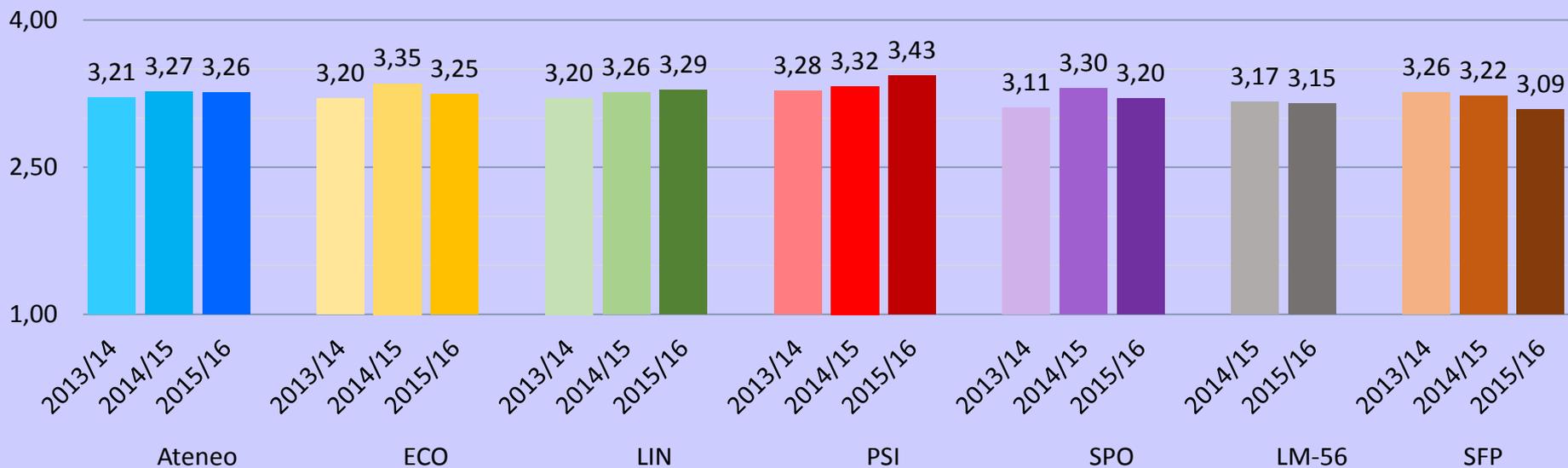
2) L'offerta di servizi amministrativi e di supporto dell'Ateneo erogati per via telematica è adeguata (ammissioni / immatricolazioni online, servizi di "Segreteria Online", comunicazioni tramite posta elettronica, ecc.) ?



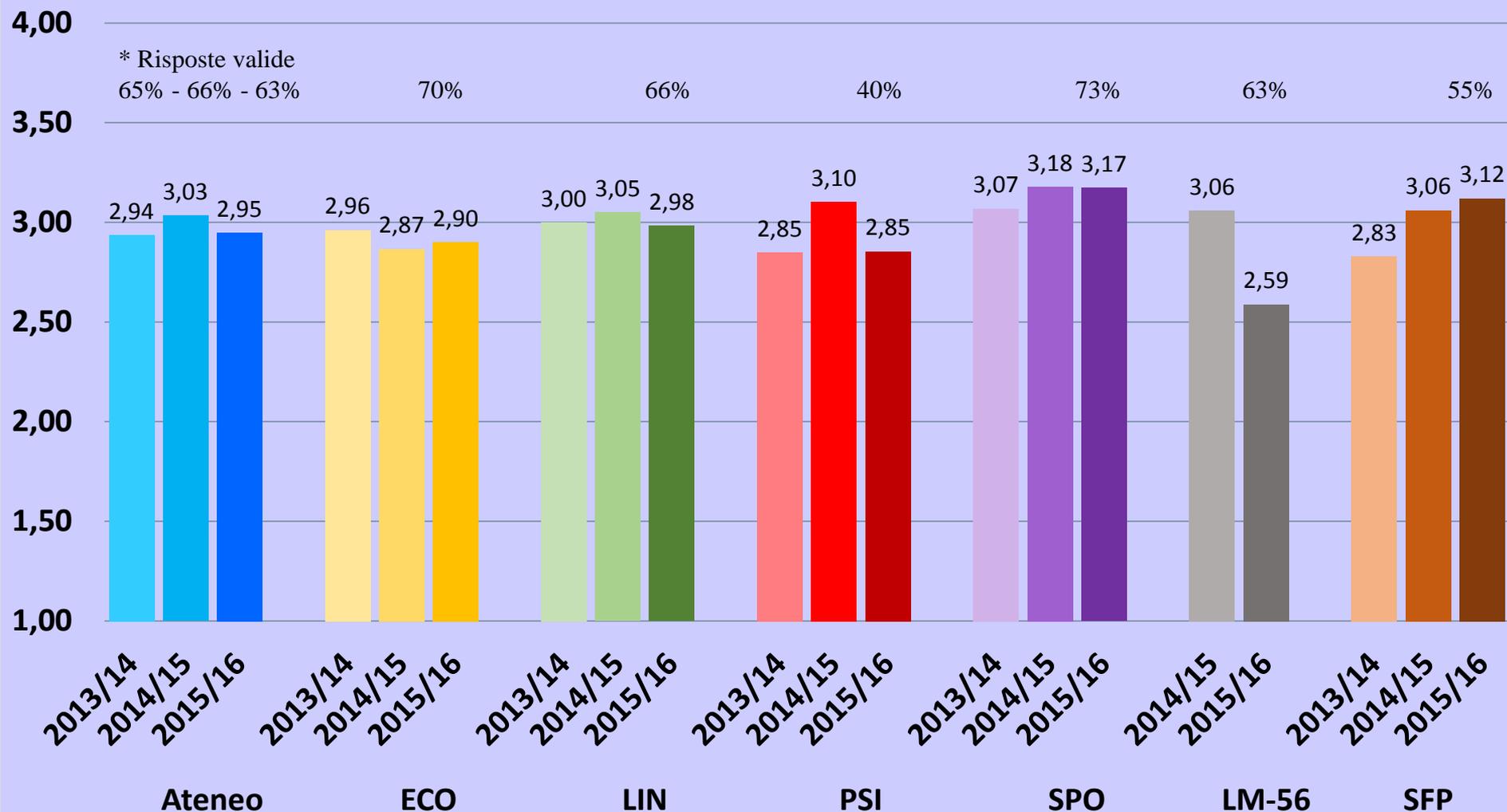
3) Le informazioni pubblicate sul sito Internet dell'Ateneo sono chiare ed esaustive?



4) Le informazioni pubblicate sul sito Internet dell'Ateneo sono aggiornate tempestivamente?



5) Ritiene che gli eventi dell'Ateneo promossi attraverso la pagina Facebook istituzionale abbiano avuto adeguata visibilità? (Nel caso di mancato utilizzo di Facebook, selezioni la modalità "Non applicabile")



*Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra:
1 - decisamente NO; 2 - più No che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

6.1) Cortesia, disponibilità e competenza dell'ufficio Segreteria Studenti

* Risposte valide

96% - 91% - 85%

70%

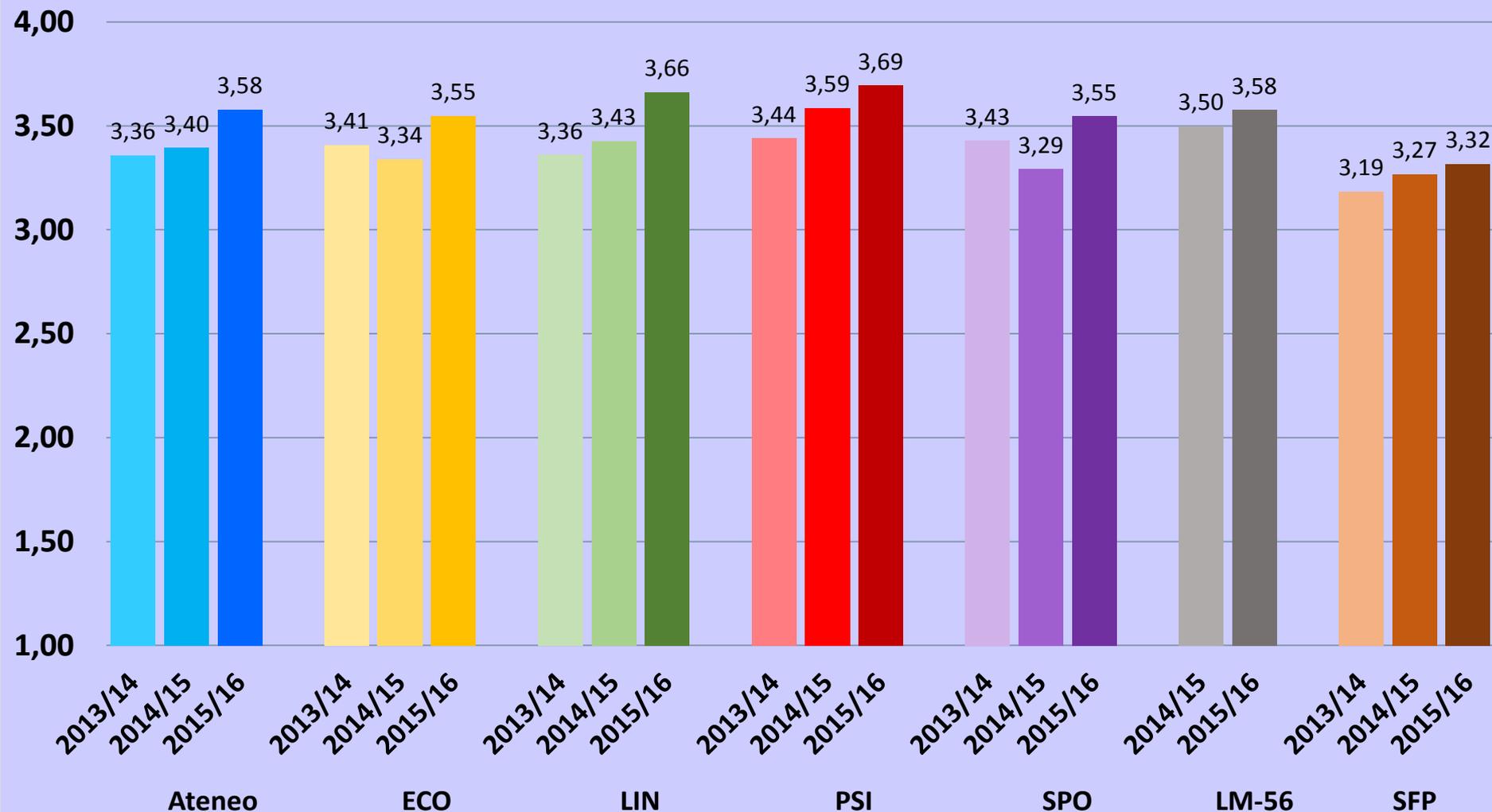
88%

90%

83%

96%

83%



* Il quesito prevedeva la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: **1 - decisamente NO**; **2 - più No che si**; **3 - Più SI che no**; **4 - Decisamente SI**.

6.2) Cortesia, disponibilità e competenza dell'ufficio Relazioni Internazionali

* Risposte valide

48% - 46% - 46%

33%

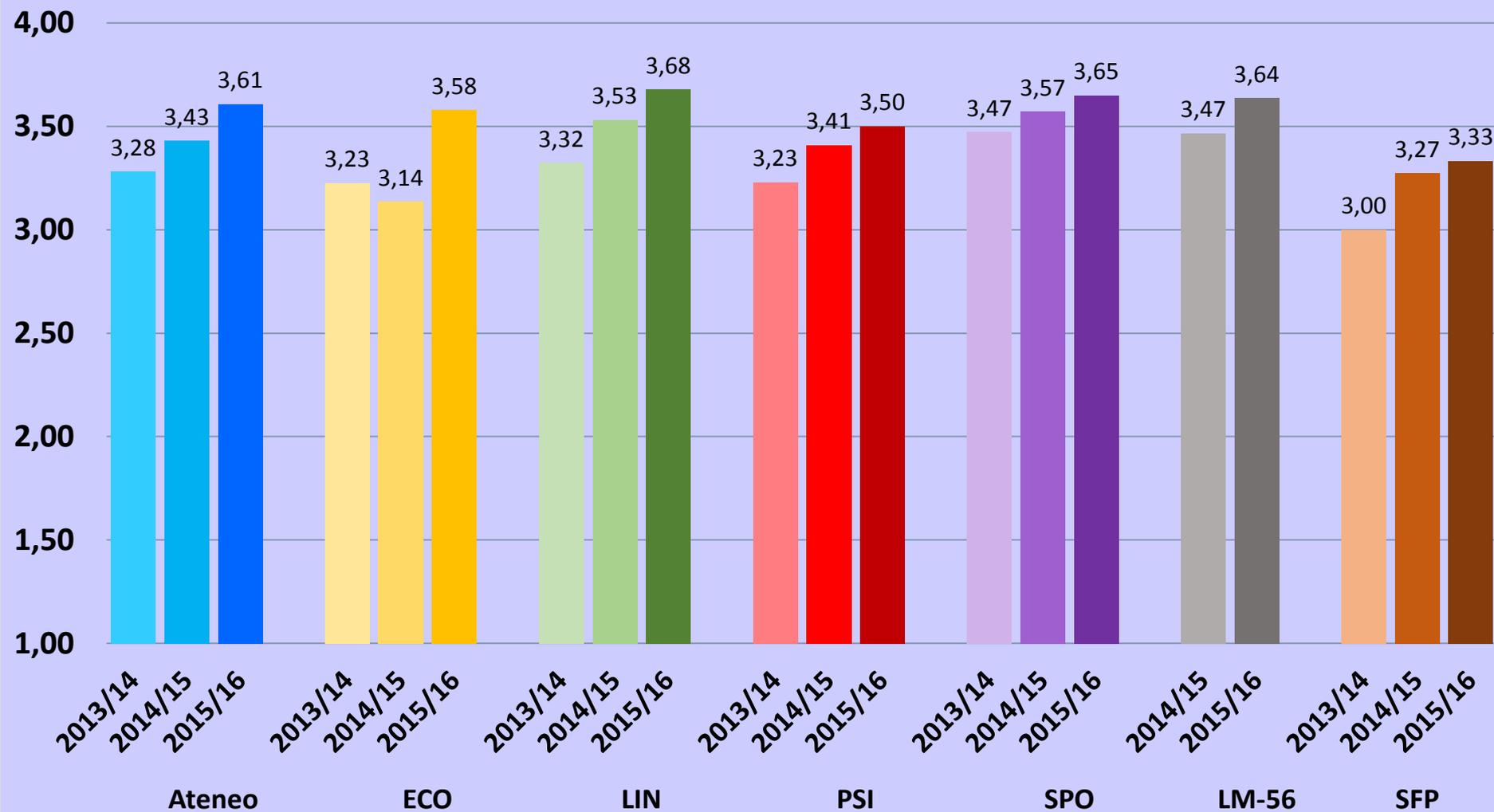
74%

38%

50%

41%

20%



* Il quesito prevedeva la modalità di risposta "non applicabile" in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: **1 - decisamente NO**; **2 - più No che si**; **3 - Più SI che no**; **4 - Decisamente SI**.

6.3) Cortesia, disponibilità e competenza dell'ufficio Orientamento e Placement

* Risposte valide:

46% - 46% - 43%

38%

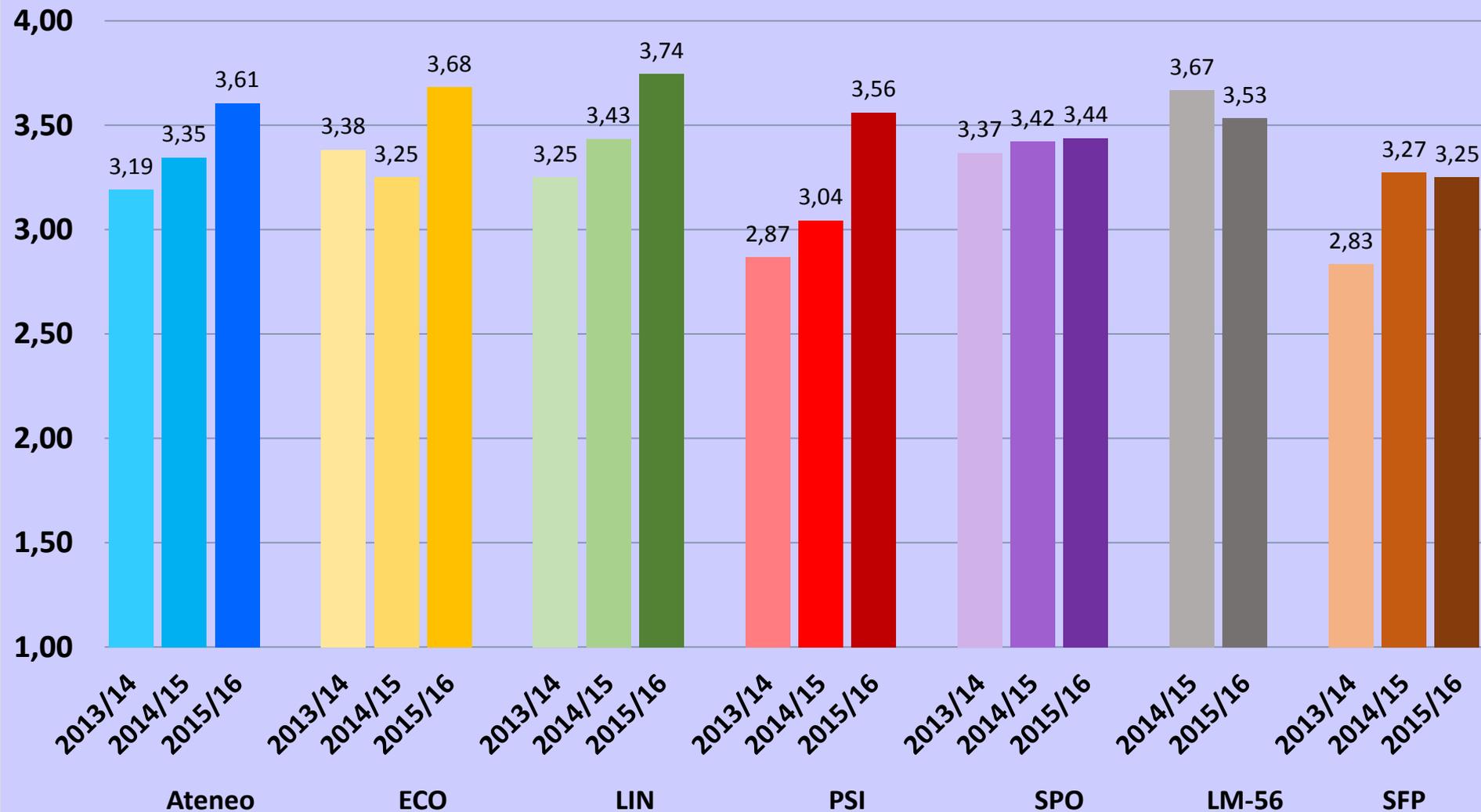
55%

46%

40%

55%

17%



* Il quesito prevedeva la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: **1 - decisamente NO**; **2 - più No che si**; **3 - Più SI che no**; **4 - Decisamente SI**.

6.4) Cortesia, disponibilità e competenza della Biblioteca di Ateneo

*Risposte valide

70% - 60% - 62%

47%

60%

75%

48%

66%

82%

4,00

3,50

3,00

2,50

2,00

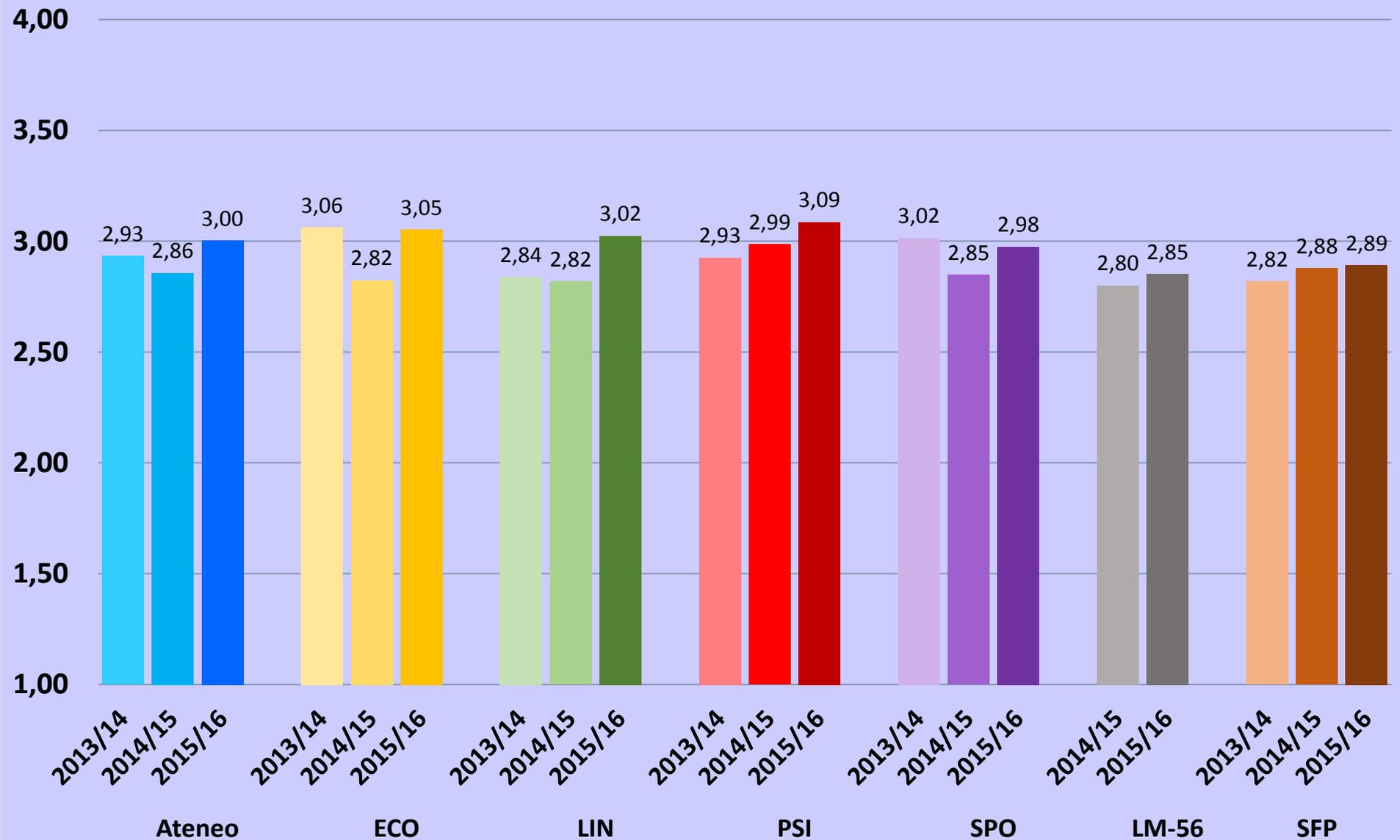
1,50

1,00

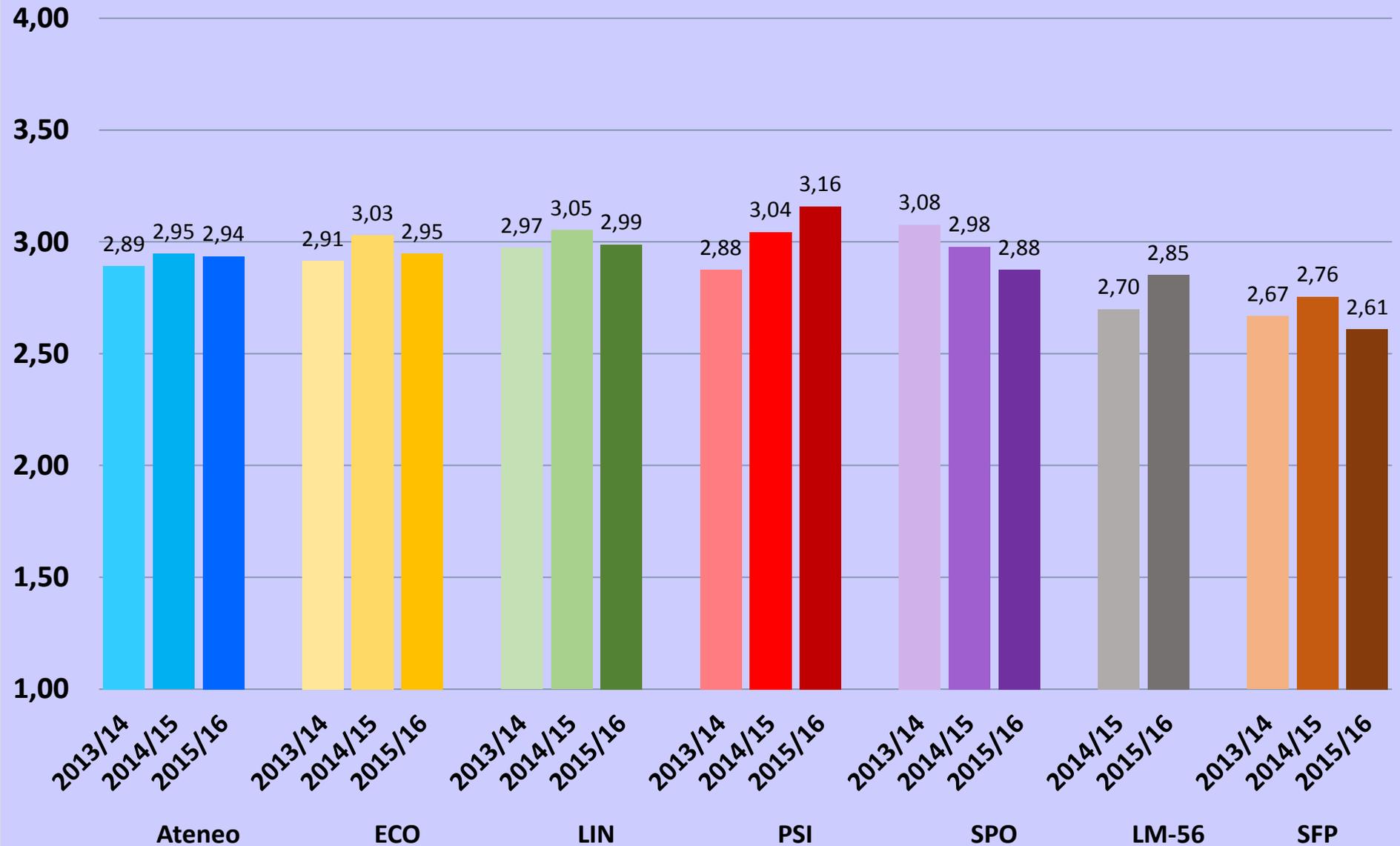


* Il quesito prevedeva la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: **1 - decisamente NO**; **2 - più No che si**; **3 - Più SI che no**; **4 - Decisamente SI**.

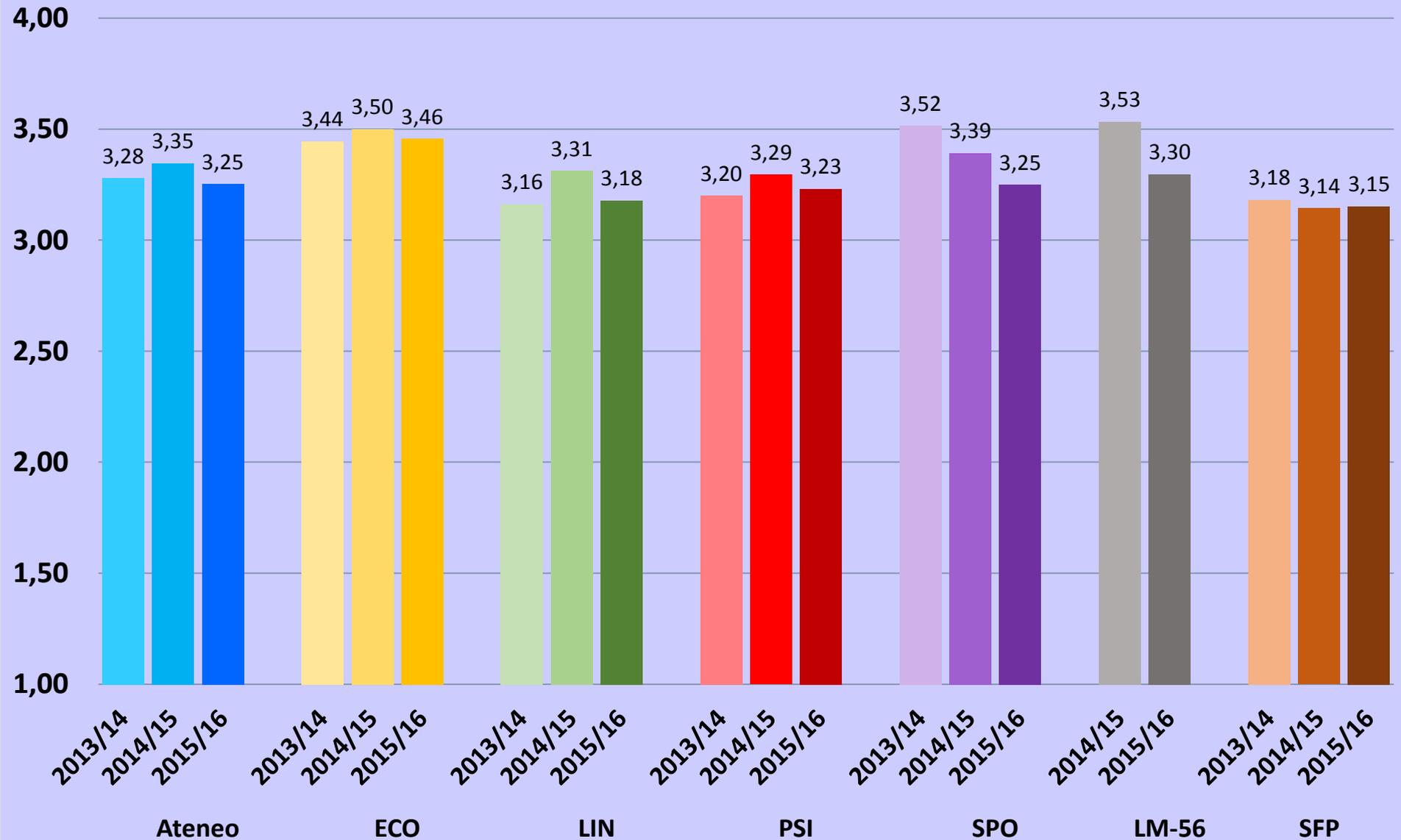
7.1) Rispondenza degli orari dell'ufficio Segreteria Studenti



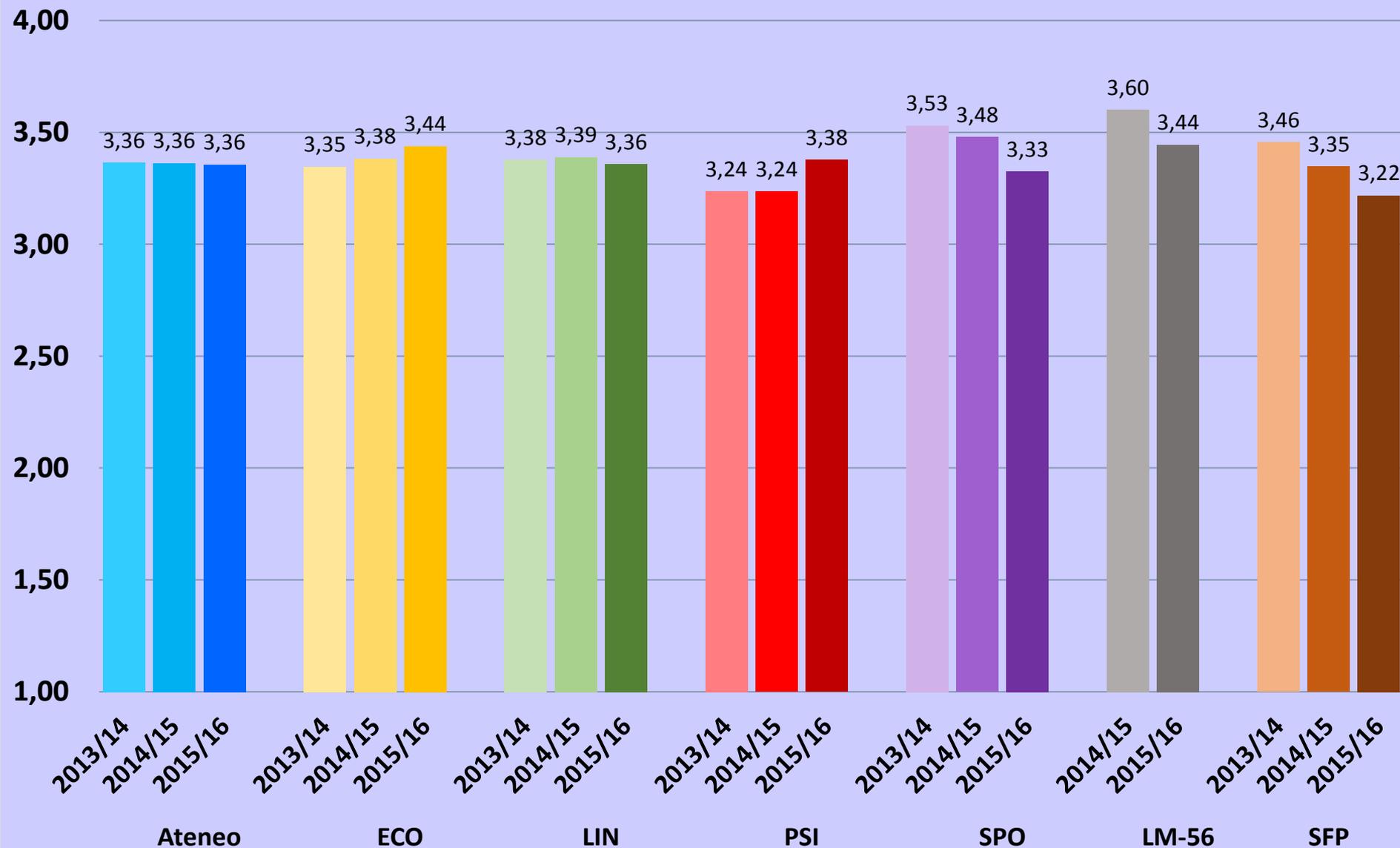
7.2) Rispondenza degli orari della Biblioteca di Ateneo



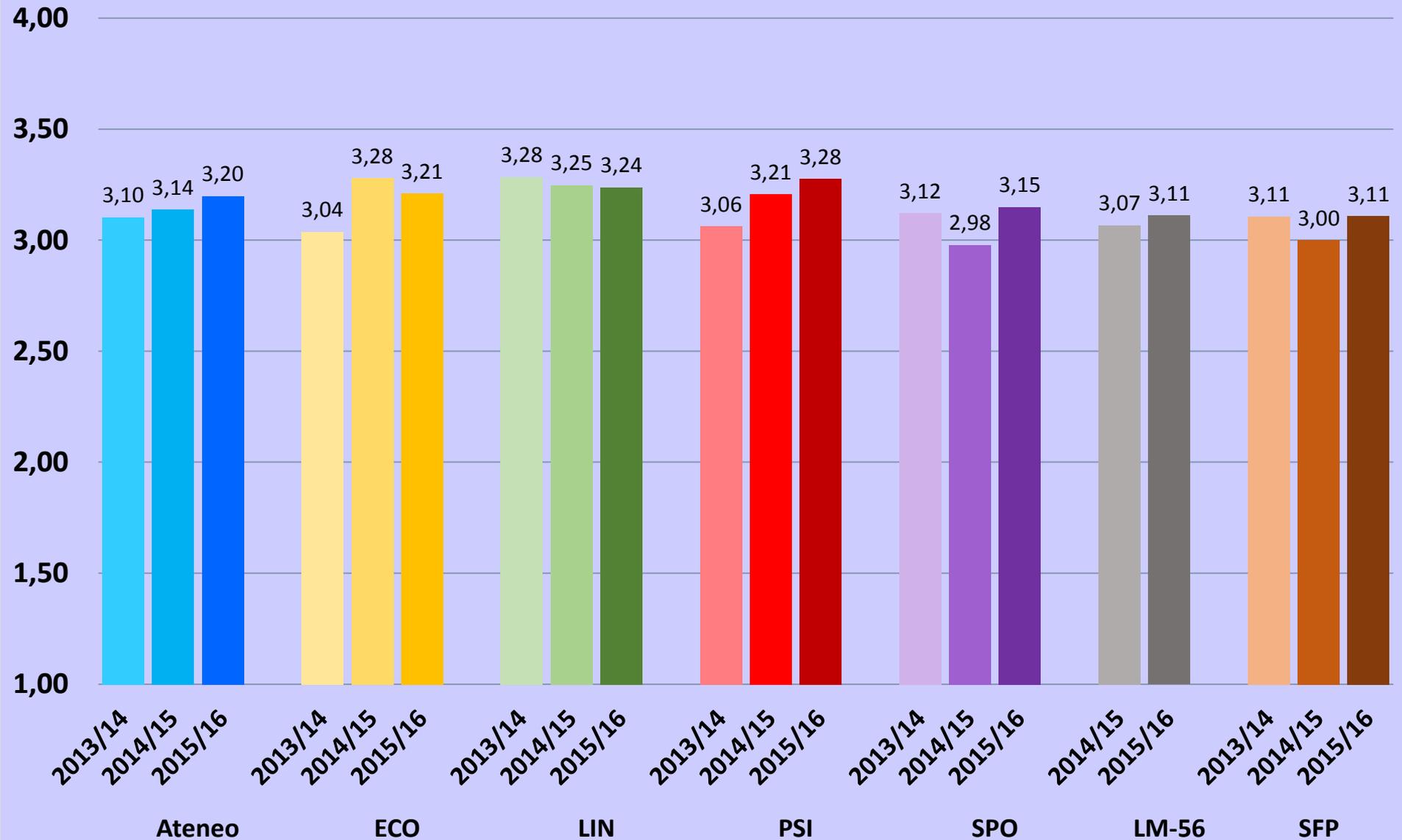
8.1) Adeguatezza degli orari delle Sale studio



8.2) Adeguatezza degli orari dell'Aula informatica



8.3) Adeguatezza degli orari del Laboratorio del Centro Linguistico di Ateneo



9.1) Disponibilità presso la Biblioteca di libri di testo (testi di riferimento degli insegnamenti)

* Risposte valide

62% - 48% - 55%

47%

45%

65%

40%

55%

84%

4,00

3,50

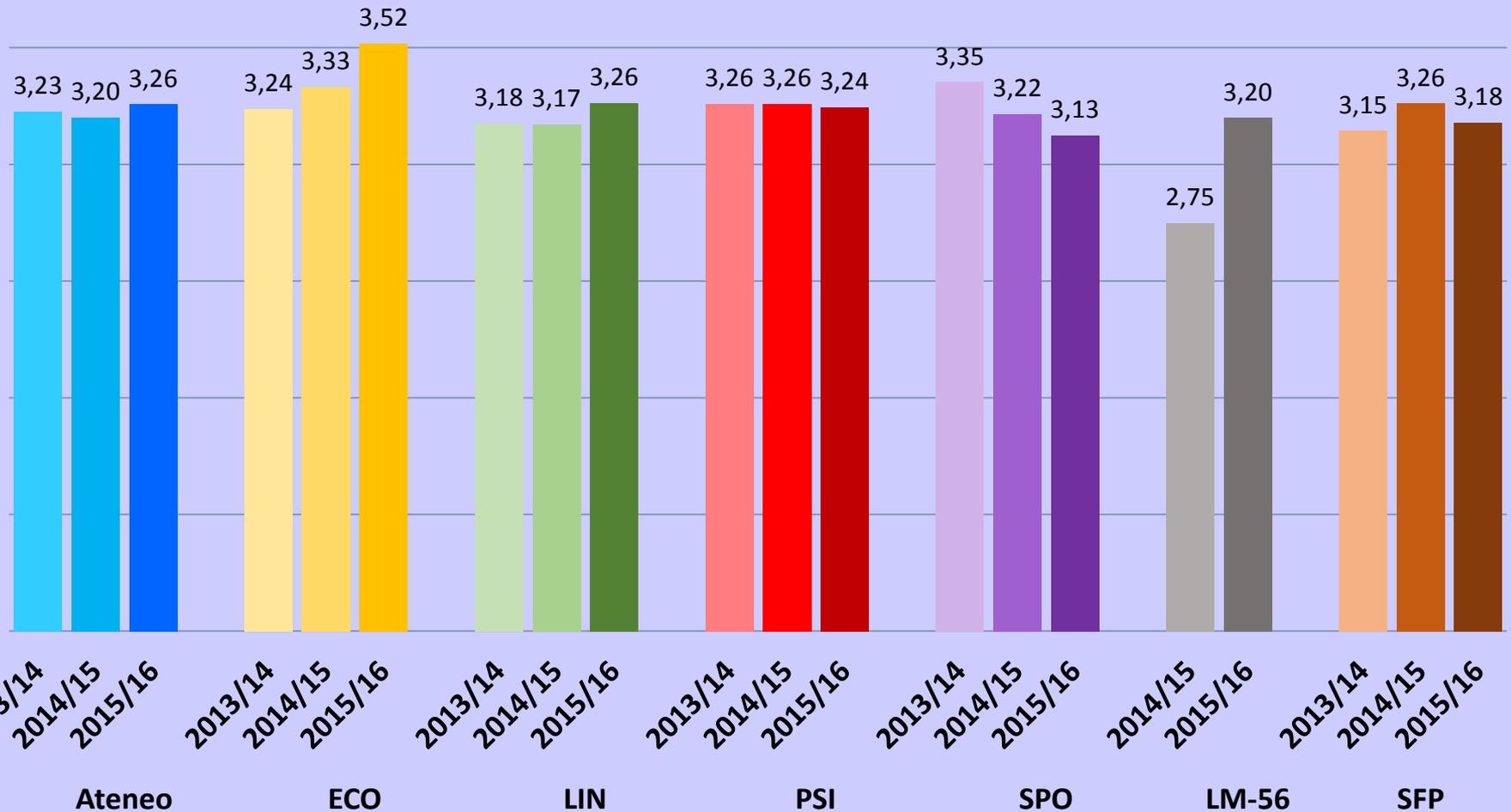
3,00

2,50

2,00

1,50

1,00



* Il quesito prevedeva la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: **1 - decisamente NO**; **2 - più No che si**; **3 - Più SI che no**; **4 - Decisamente SI**.

9.2) Disponibilità presso la Biblioteca di ulteriori volumi

* Risposte valide

42% - 40% - 40%

35%

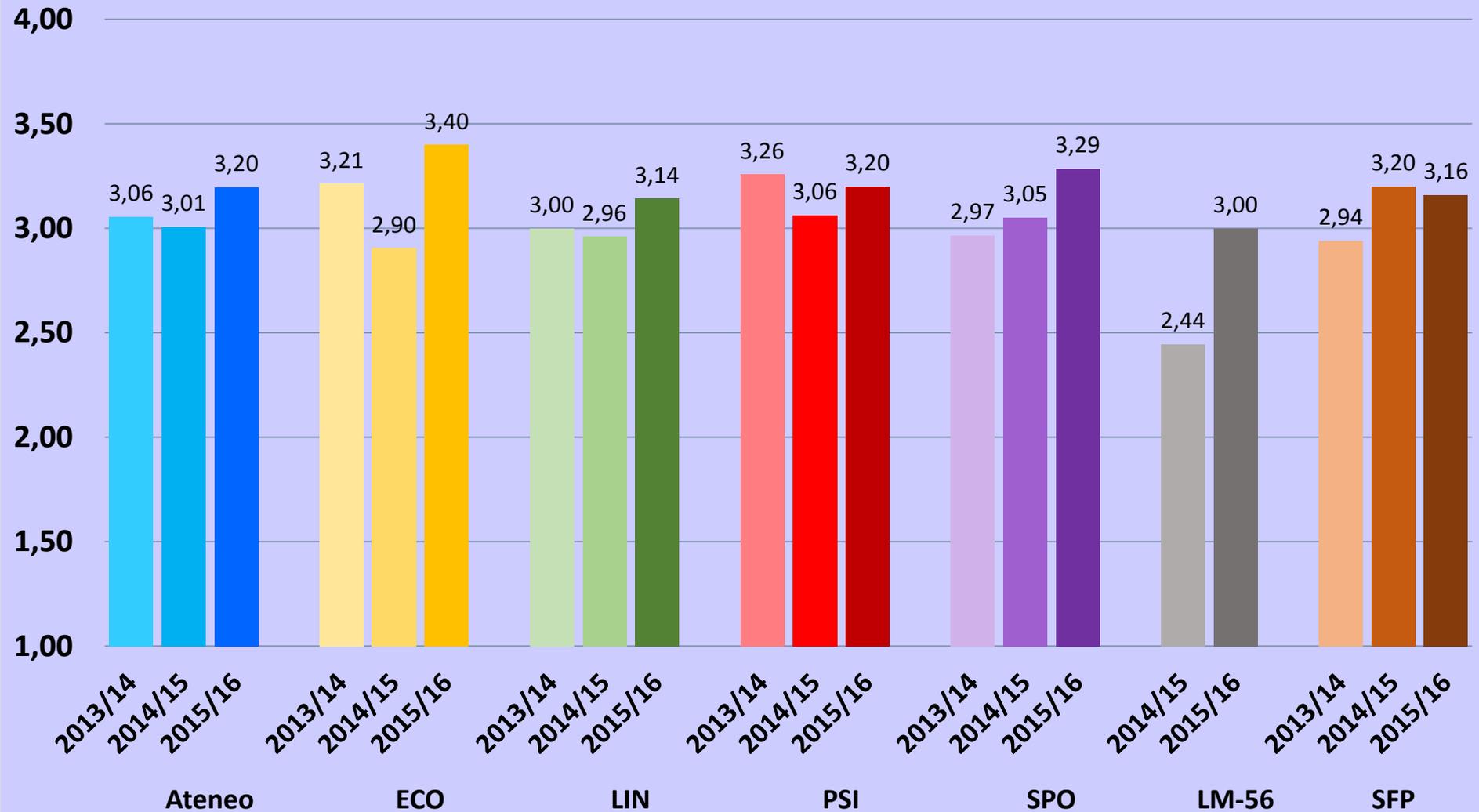
33%

51%

35%

30%

55%



* Il quesito prevedeva la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: **1 - decisamente NO**; **2 - più No che si**; **3 - Più SI che no**; **4 - Decisamente SI**.

9.3) Disponibilità presso la Biblioteca di riviste

* Risposte valide

36% - 33% - 30%

22%

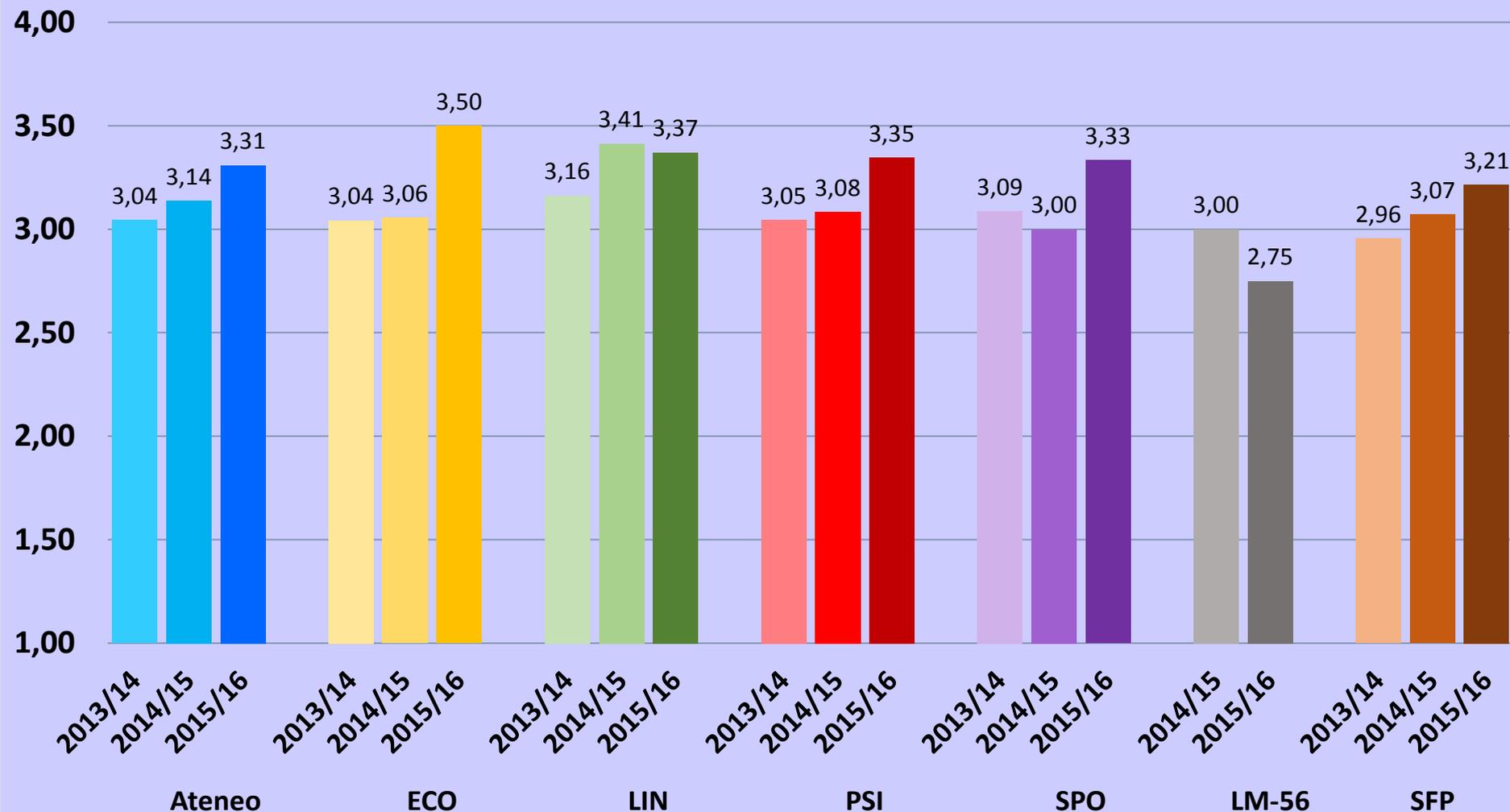
33%

38%

30%

30%

31%



* Il quesito prevedeva la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: **1 - decisamente NO**; **2 - più No che si**; **3 - Più SI che no**; **4 - Decisamente SI**.

9.4) Disponibilità presso la Biblioteca di banche dati / risorse online

* Risposte valide

43% - 42% - 36%

33%

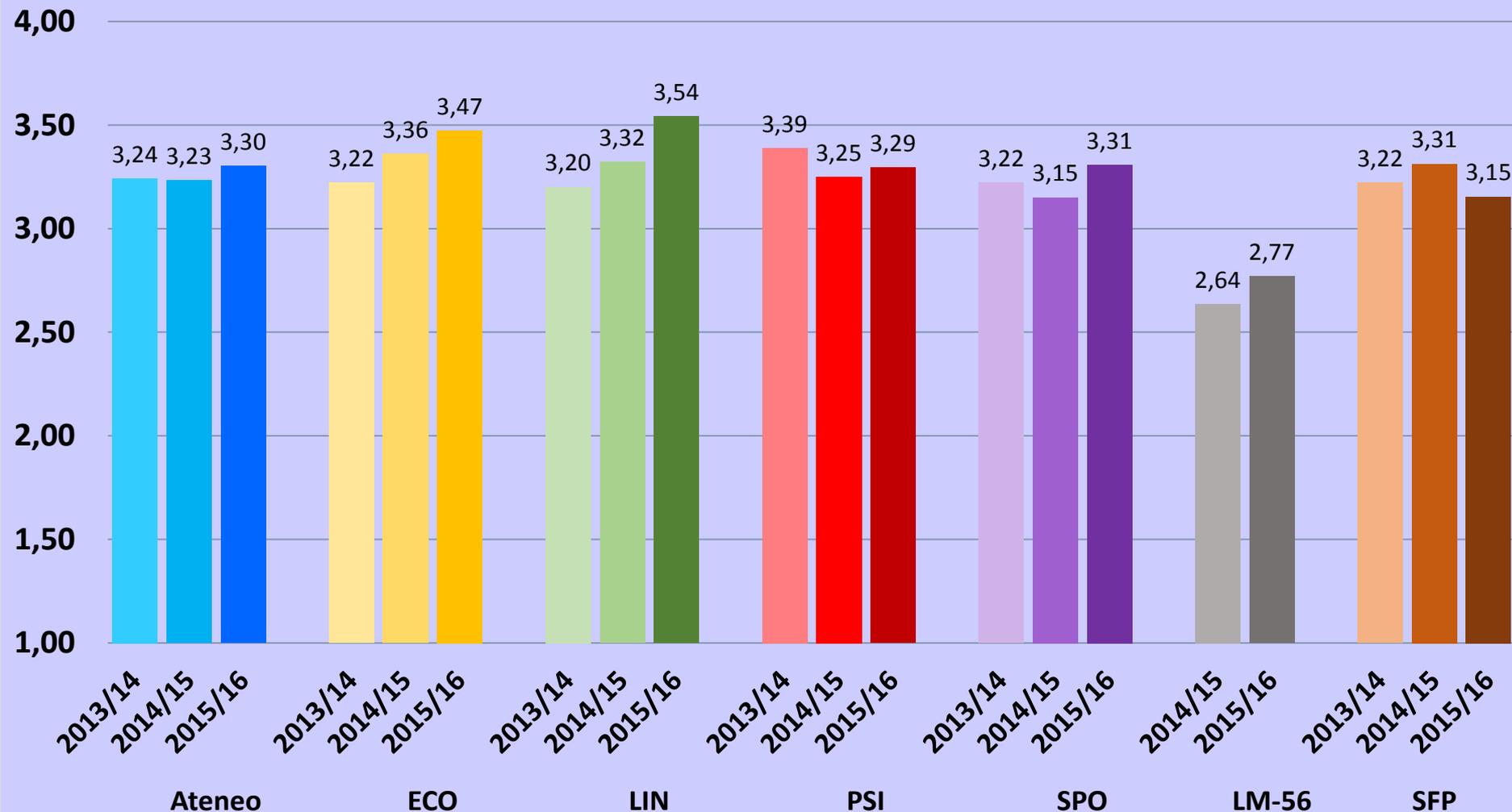
29%

49%

33%

49%

29%



* Il quesito prevedeva la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: **1 - decisamente NO**; **2 - più No che si**; **3 - Più SI che no**; **4 - Decisamente SI**.

10.1) Adeguatezza delle attrezzature dell'Aula informatica

* Risposte valide

88% - 83% - 86%

85%

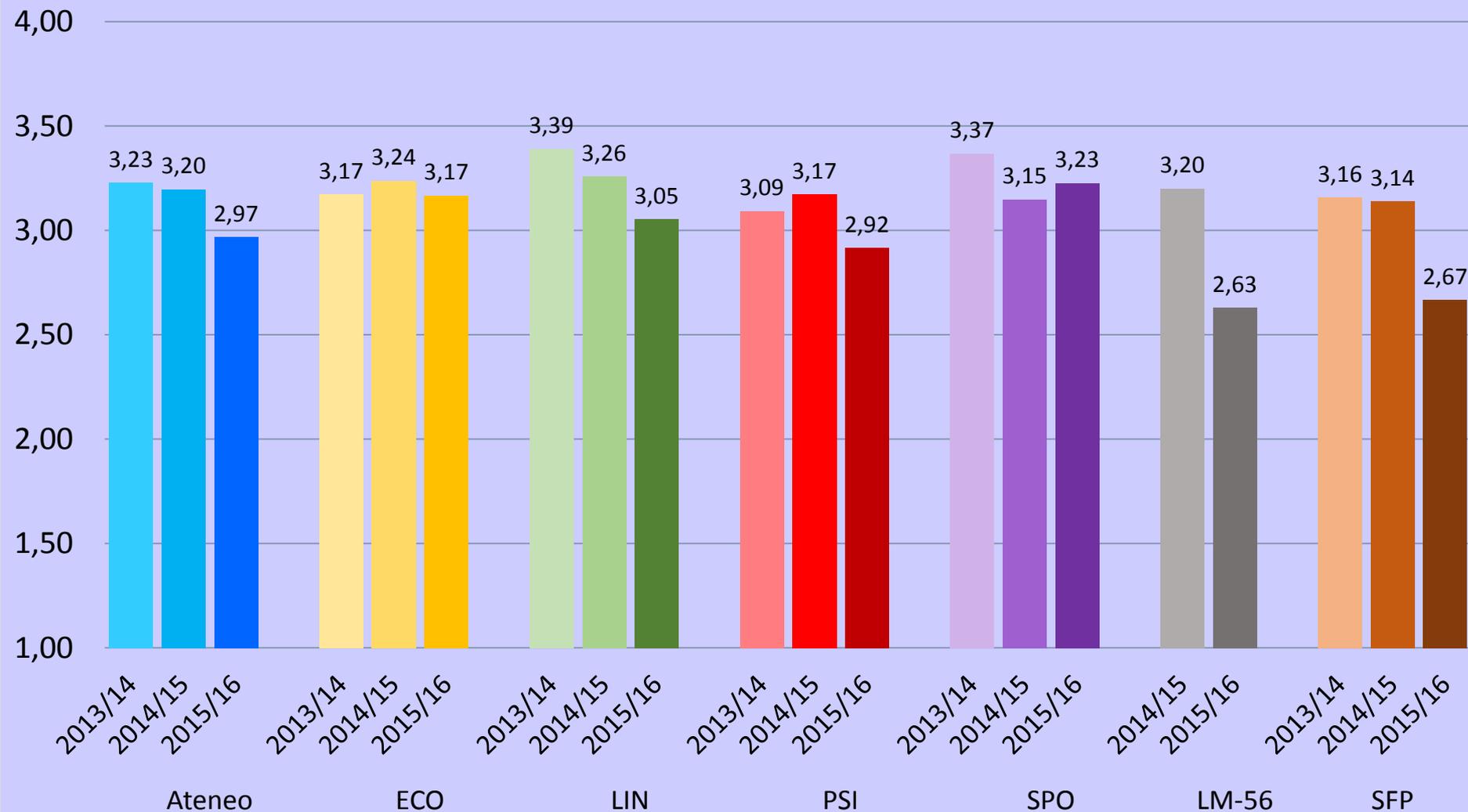
89%

86%

78%

100%

92%



* Il quesito prevedeva la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: **1 - decisamente NO**; **2 - più No che si**; **3 - Più SI che no**; **4 - Decisamente SI**.

10.2) Adeguatezza delle attrezzature del Laboratorio del Centro Linguistico di Ateneo

* Risposte valide

46% 45% 53%

30%

79%

58%

25%

23%

72%

4,00

3,50

3,00

2,50

2,00

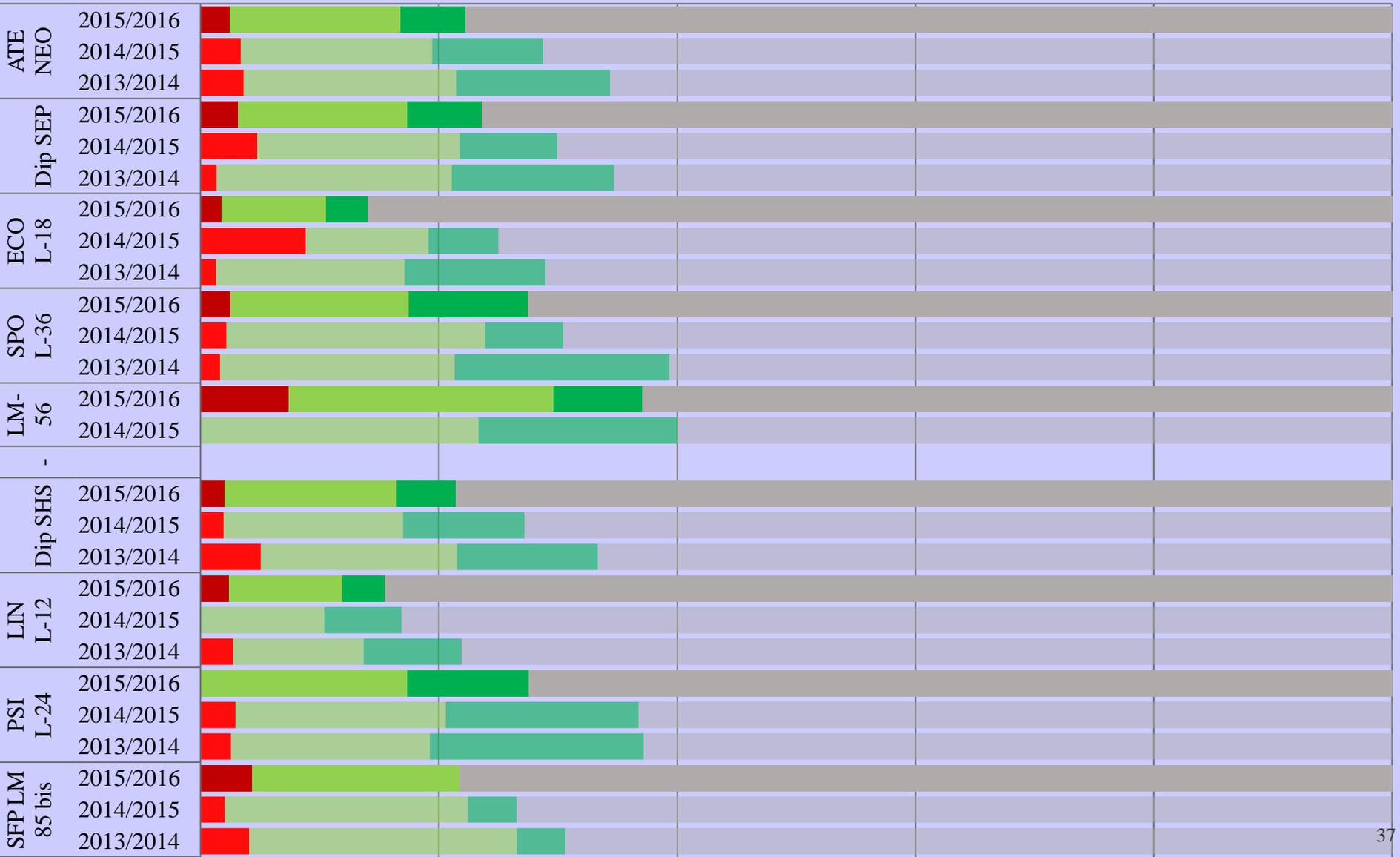
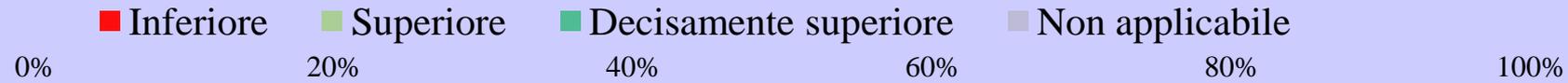
1,50

1,00



* Il quesito prevedeva la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: **1 - decisamente NO**; **2 - più No che si**; **3 - Più SI che no**; **4 - Decisamente SI**.

**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)**



LE ANNOTAZIONI IN FORMA LIBERA

Gli aspetti positivi

Sono pervenute 21 annotazioni.

Le osservazioni più frequenti vertevano su:

- Cortesia e disponibilità
- Contesto a misura di studente
- Tempestività nel dare informazioni e dare supporto in caso di necessità.

Gli aspetti negativi

Sono pervenute 28 annotazioni.

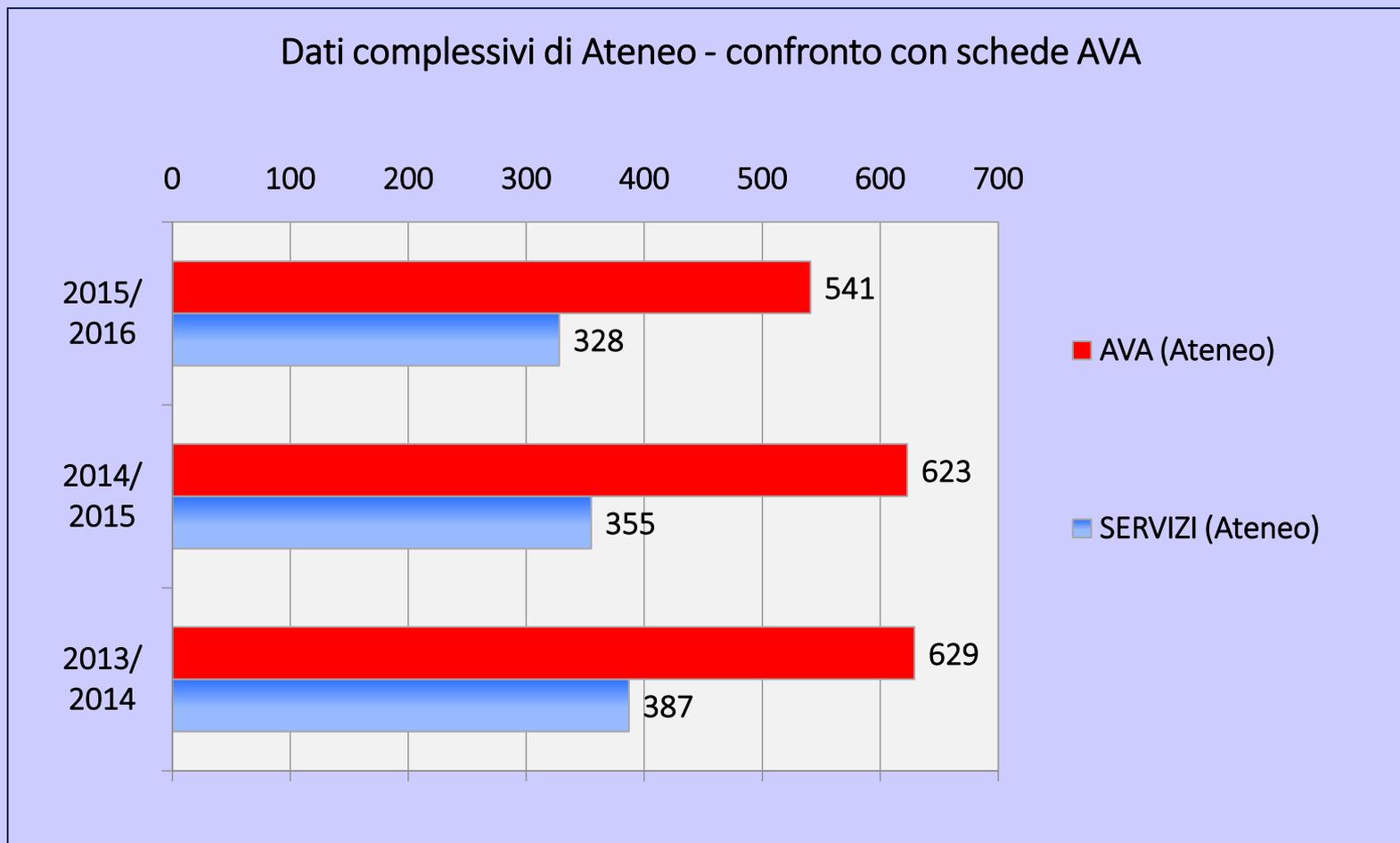
Le osservazioni più frequenti vertevano su:

- Arretratezza attrezzature informatiche, mancanza di toner nelle stampanti;
- Orario ridotto della biblioteca e la riduzione dei tempi di prestito dei libri di testo;
- Orari di apertura e ubicazione di alcuni servizi (in particolar modo Segreteria studenti e Biblioteca)
- Difficoltà a ricaricare tessera stampe se non si può andare a Saint Christophe

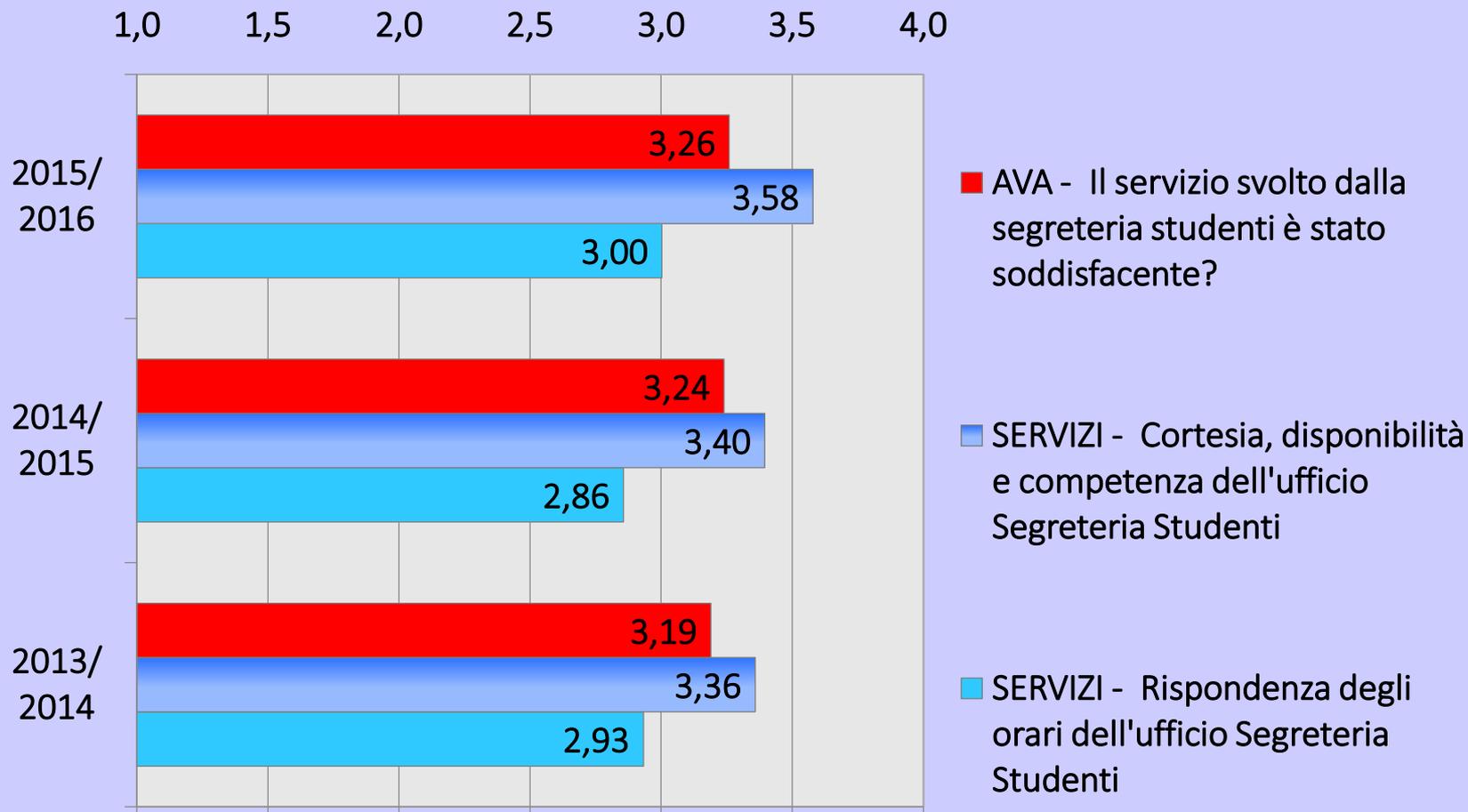
**Un confronto del questionario
SERVIZI,
con il questionario AVA*
nel Triennio
2013/2014
2014/2015
2015/2016**

*Questionario introdotto da ANVUR a partire dall'A.A. 2013/2014 ([rif scheda AVA 2/4 parte A](#)) - Questionario di valutazione relativo all'organizzazione dei corsi di studio.

Numero di questionari compilati

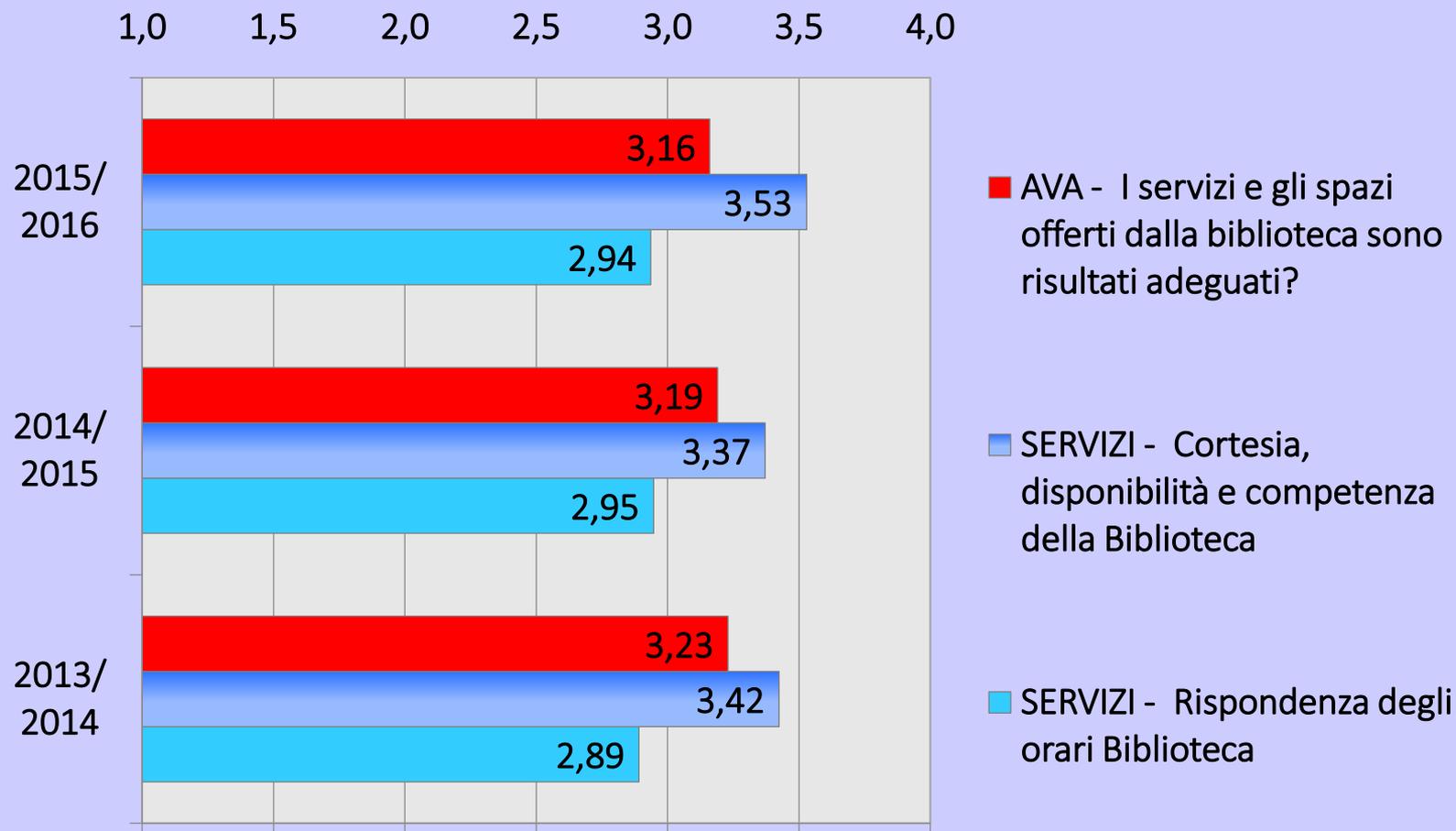


Domande concernenti la Segreteria Studenti Dati complessivi di Ateneo - confronto con rilevazione AVA



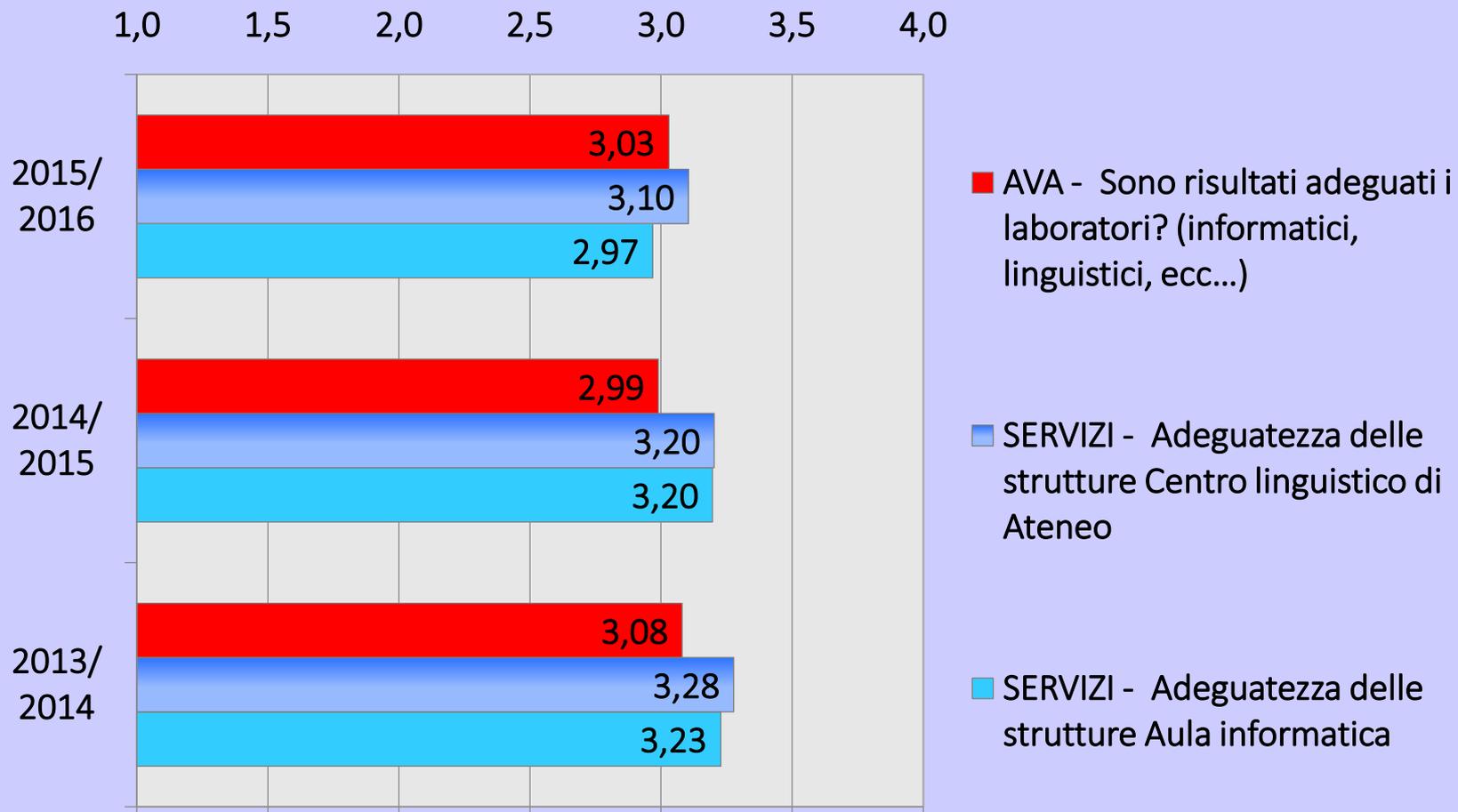
Domande concernenti la BIBLIOTECA

Dati complessivi di Ateneo - confronto con rilevazione AVA



Domande concernenti i LABORATORI INFORMATICI

Dati complessivi di Ateneo - confronto con rilevazione AVA



Come si evince dai grafici, confrontando gli esiti sulle domande simili, per tutti i tre anni analizzati, emerge un buon grado di affidabilità delle risposte espresse dal campione di studenti che ha aderito alla rilevazione SERVIZI, in confronto alle risposte espresse dal campione di studenti (decisamente più elevato) che ha compilato il questionario AVA.

Grazie per l'attenzione

Ufficio Statistica e Valutazione

Università della Valle d'Aosta - Université de la Vallée d'Aoste

Loc. Grand Chemin, 73/75 - 11020 - Saint-Christophe (AO)

Tel. 0165/066.723 - Fax 0165/066.748

e-mail u-statistica@univda.it