



**ESITI DELLA RILEVAZIONE
DELLE OPINIONI
DEGLI STUDENTI SUI
SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI
SUPPORTO ALLA DIDATTICA**

ANNO ACCADEMICO 2017/2018

Ottobre 2019



GLI STRUMENTI DI RILEVAZIONE ADOTTATI DALL'ATENEO

- ❑ Questionario di valutazione dei singoli insegnamenti/moduli (rif. scheda AVA 1/3);
- ❑ Questionario di valutazione relativo all'organizzazione dei corsi di studio e alle prove di esame (rif. scheda AVA 2/4 - parti A e B);
- ❑ Questionario sui **Servizi amministrativi e di supporto alla didattica**;
- ❑ Ulteriori indagini su tirocini - stage - soddisfazione laureandi (ALMALAUREA).
 - ❑ **Indagini rivolte ai docenti**
- ❑ Questionario docenti (rif. scheda AVA 7).



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/docenti chiamati a compilare il questionario.



TIPOLOGIE DI QUESITI E RISPOSTE

- ❖ Quesiti a risposta chiusa, principalmente con scala di risposta ordinale a quattro modalità bilanciate (due positive e due negative) (da 1 - giudizio decisamente negativo - a 4 - giudizio decisamente positivo). Ove ritenuto necessario, è stata aggiunta la modalità di risposta «non applicabile/non previsto»;
- ❖ **domande a risposta chiusa con risposte di natura qualitativa;**
- ❖ Spazi per le annotazioni in forma libera (osservazioni, suggerimenti)



ALCUNE PRECISAZIONI

- Il “Questionario sui servizi amministrativi e di supporto alla didattica” è stato somministrato agli studenti a partire dall’anno accademico 2013/2014, sostituendo il precedente «Questionario sulle generalità delle prestazioni didattiche, amministrative e di servizi resi dall’Ateneo».
- Infatti, con l’introduzione a partire dall’a.a. 2013/2014 di un nuovo questionario ANVUR (Scheda 2 e 4 - parte A) già centrato sugli aspetti organizzativi e logistici del corso di laurea di iscrizione, l’Ateneo ha potuto cogliere l’opportunità di creare un questionario indipendente da ANVUR, più vicino alle esigenze dell’amministrazione.



MODALITÀ DI RILEVAZIONE

Rilevazione on-line
(tramite la piattaforma «Segreteria on-line» del sito di Ateneo)

**su base volontaria,
con domande a risposta obbligatoria**

per chi compila il questionario.



MODIFICHE AL QUESTIONARIO UTILIZZATO - PARTE 1

Modifiche questionario a.a. 2016/2017 rispetto al questionario utilizzato nell'a.a. 2015/2016:

- Eliminazione dei quesiti relativi alle attrezzature presenti nelle aule informatiche: 1 quesito per l'aula informatica e 1 quesito per il Centro Linguistico di Ateneo;
- Accorpamento dei quesiti: 8.2)“Adeguatezza degli orari dell'Aula informatica” e 8.3) “Adeguatezza degli orari di apertura del laboratorio del Centro linguistico di Ateneo, nell'unico nuovo quesito 8.2) “Adeguatezza degli orari delle aule informatiche””
- Introduzione di 2 quesiti volti ad indagare la soddisfazione in merito alle dotazioni informatiche dell'Ateneo (in senso più ampio e non limitatamente alle aule informatiche): 1 quesito per le componenti “hardware” e 1 quesito per le componenti “software”.



MODIFICHE AL QUESTIONARIO UTILIZZATO - PARTE 2

Gli esiti relativi all'a.a. 2016/2017 sono stati presentati al personale amministrativo e ad una rappresentanza di studenti. Al termine della presentazione è emerso, tra l'altro, la necessità di dettagliare maggiormente i quesiti riguardanti le dotazioni tecnologiche dell'Ateneo.

Nella slide che segue, sono evidenziate tutte le modifiche introdotte nella rilevazione a.a. 2017/2018.



MODIFICHE AL QUESTIONARIO UTILIZZATO - PARTE 3a

modifiche introdotte nella rilevazione a.a. 2017/2018.

- Modifica del testo della domanda 2)
 - da «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.*) ?»;
 - a «Ritiene adeguata alle sue esigenze l'offerta dei servizi erogati dall'Ateneo per via telematica? *A titolo di esempio: ammissioni/immatricolazioni on-line, segreteria online, prenotazione appelli, libretto elettronico, servizio Oggi all'Univda, ecc.*».
- Modifica del testo della domanda 5)
 - da «Ritiene che gli eventi dell'Ateneo promossi attraverso la pagina Facebook istituzionale abbiano avuto adeguata visibilità?»;
 - a «Ritiene che le informazioni riguardanti gli eventi dell'Ateneo promossi attraverso la pagina Facebook istituzionale siano esaustive?».
- Introduzione della domanda 7.3)
 - «L'orario di apertura dell'ufficio Diritto allo Studio e Mobilità è rispondente alle sue esigenze?»



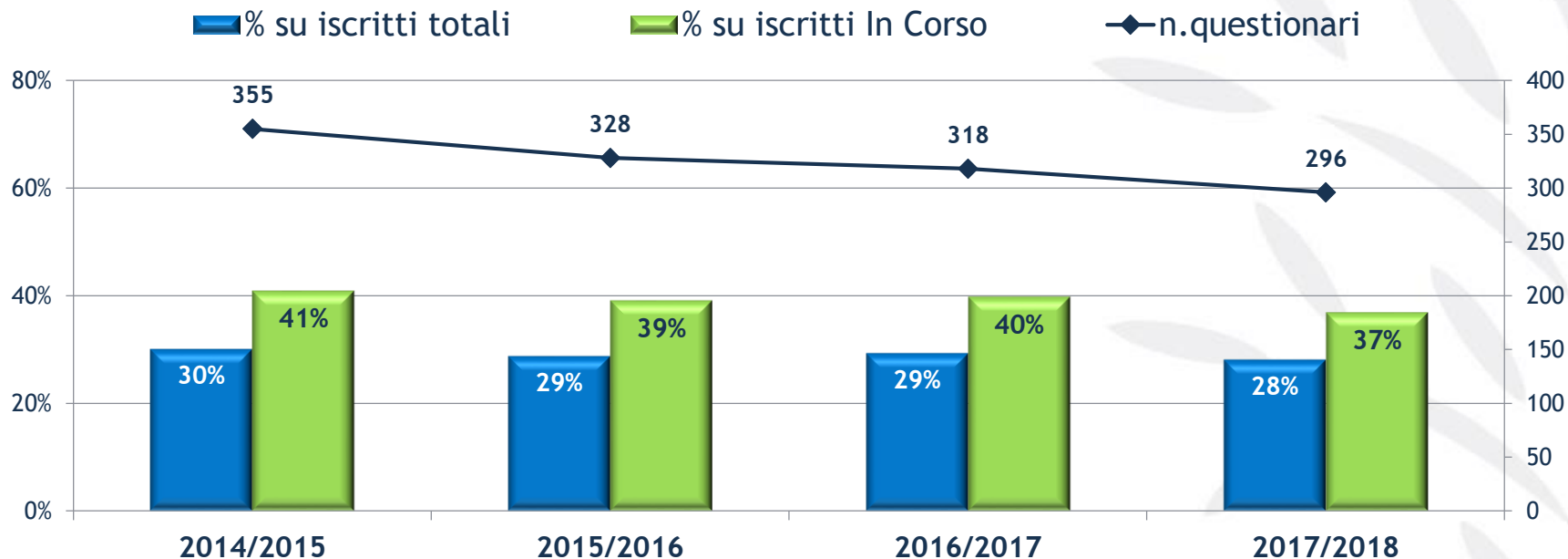
MODIFICHE AL QUESTIONARIO UTILIZZATO - PARTE 3b

modifiche introdotte nella rilevazione a.a. 2017/2018.

- Modifica dell'intero blocco delle domande concernenti le dotazioni informatiche, trasformando i 2 quesiti volti ad indagare la soddisfazione in merito alle dotazioni informatiche hardware (10.1-bis) e software (10.2-bis) dell'Ateneo in 4 quesiti di maggiore dettaglio:
 - «10.1 ter) E' soddisfatto delle dotazioni tecnologiche delle AULE DIDATTICHE in uso durante le lezioni; pc; proiettore; audio di aula?»;
 - «10.2 ter) E' soddisfatto dalle dotazioni tecnologiche a disposizione degli studenti: computer delle aule informatiche, computer a disposizione nelle aree comuni, schermi, stampanti, software in uso nei pc.»;
 - «10.3) E' soddisfatto delle licenze e dei servizi da remoto offerti dall'Ateneo con riferimento alle licenze per la suite Microsoft Office 365? A titolo di esempio: casella di posta elettronica, Word, Excel, Power point, spazio cloud di archiviazione, servizi di comunicazione Voip »;
 - «10.4) E' soddisfatto della connessione wifi messa a disposizione dall'Ateneo?».



GRADO DI COPERTURA DELL'INDAGINE

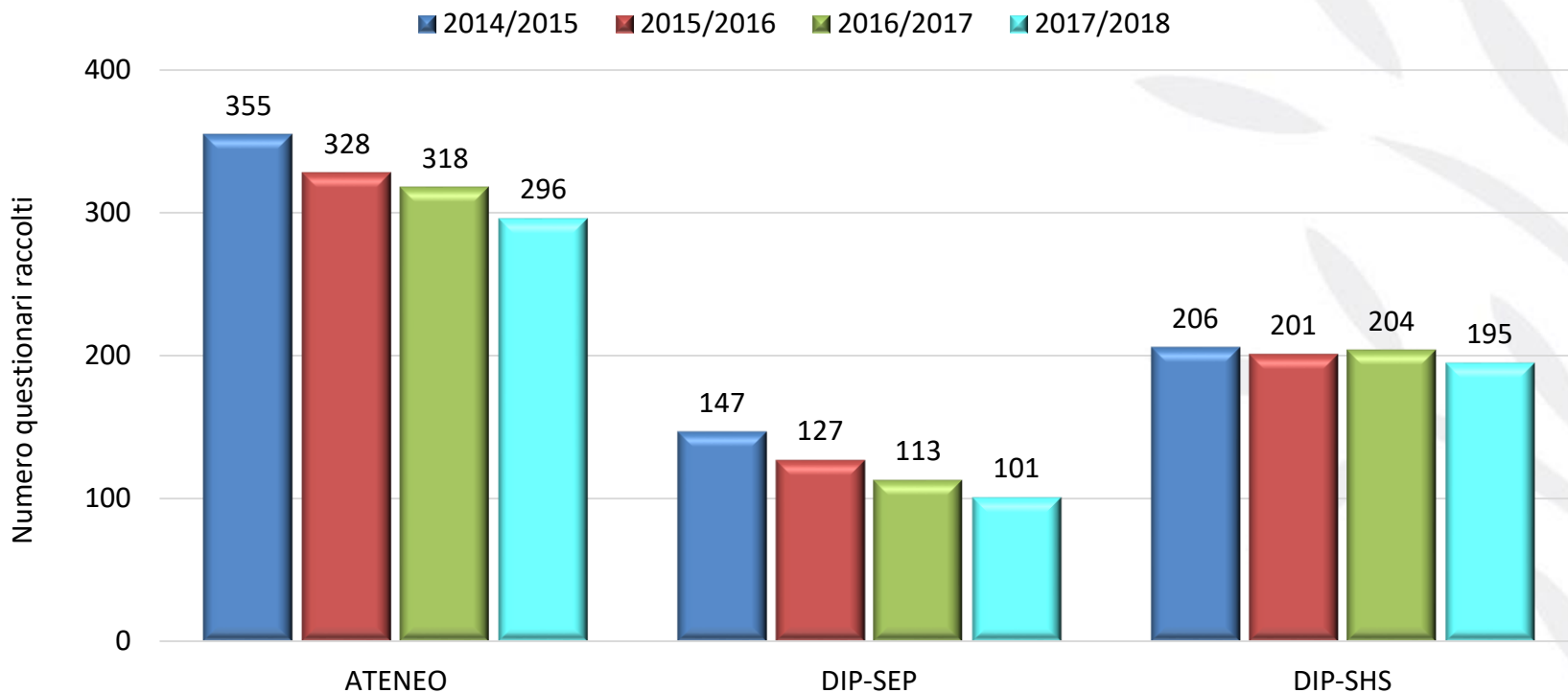


A.A. 2017/2018

- 296 questionari raccolti (**-6,9%** rispetto all'a.a. precedente)
- tasso di adesione (sul totale degli iscritti) = 28% (**-1 punti %**)
- tasso di adesione (sul totale degli iscritti in corso = 37% (**-3 punti %**))



SUDDIVISIONE DEI RISPONDENTI - VALORI ASSOLUTI



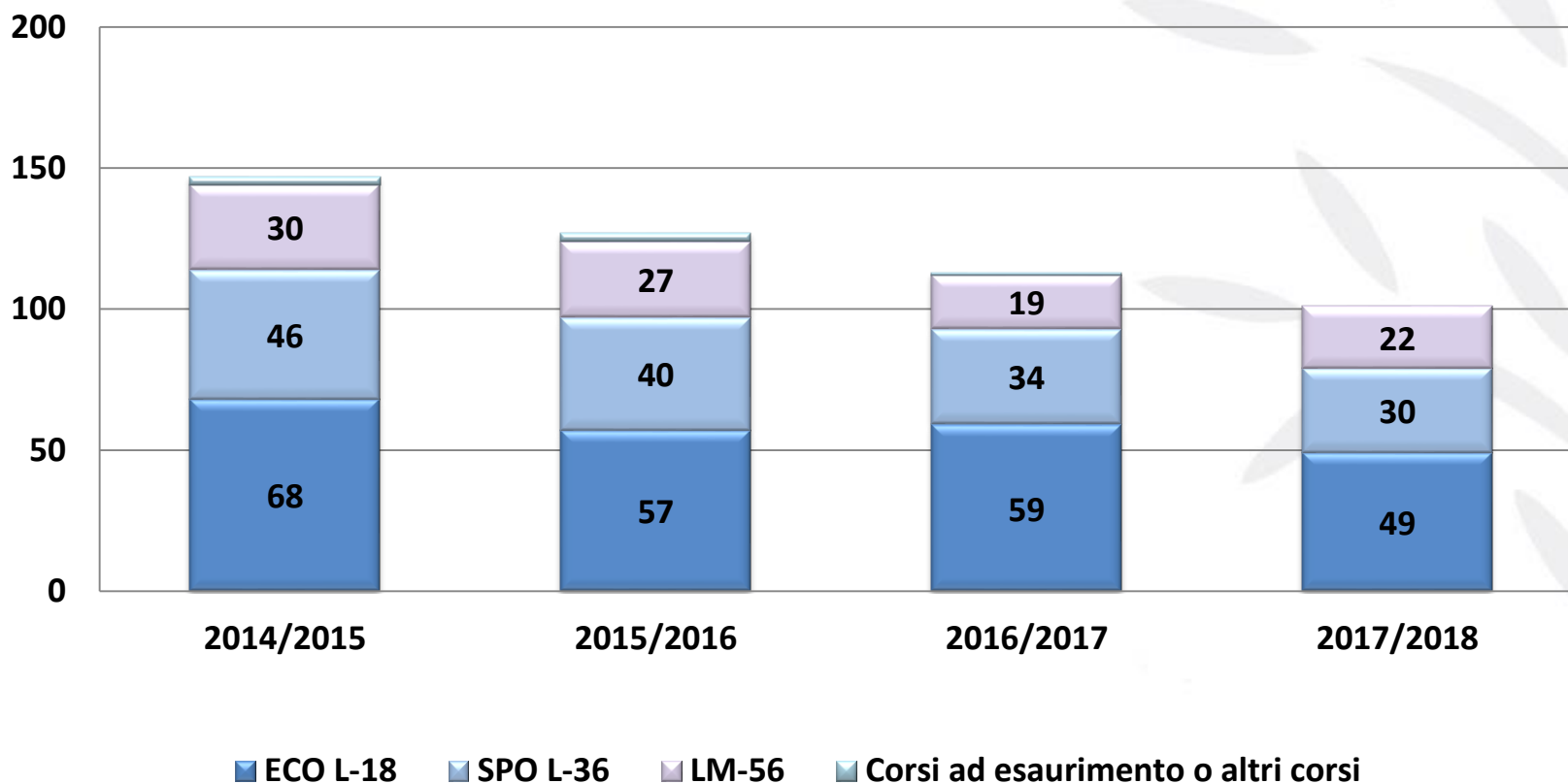
Nota bene:

L'eventuale differenza tra i valori "Ateneo" e la somma dei valori dei relativi ai "Dipartimenti" è legata alla presenza, o meno, di questionari compilati da studenti frequentanti i "insegnamenti singoli".



SUDDIVISIONE DEI RISPONDENTI - VALORI ASSOLUTI

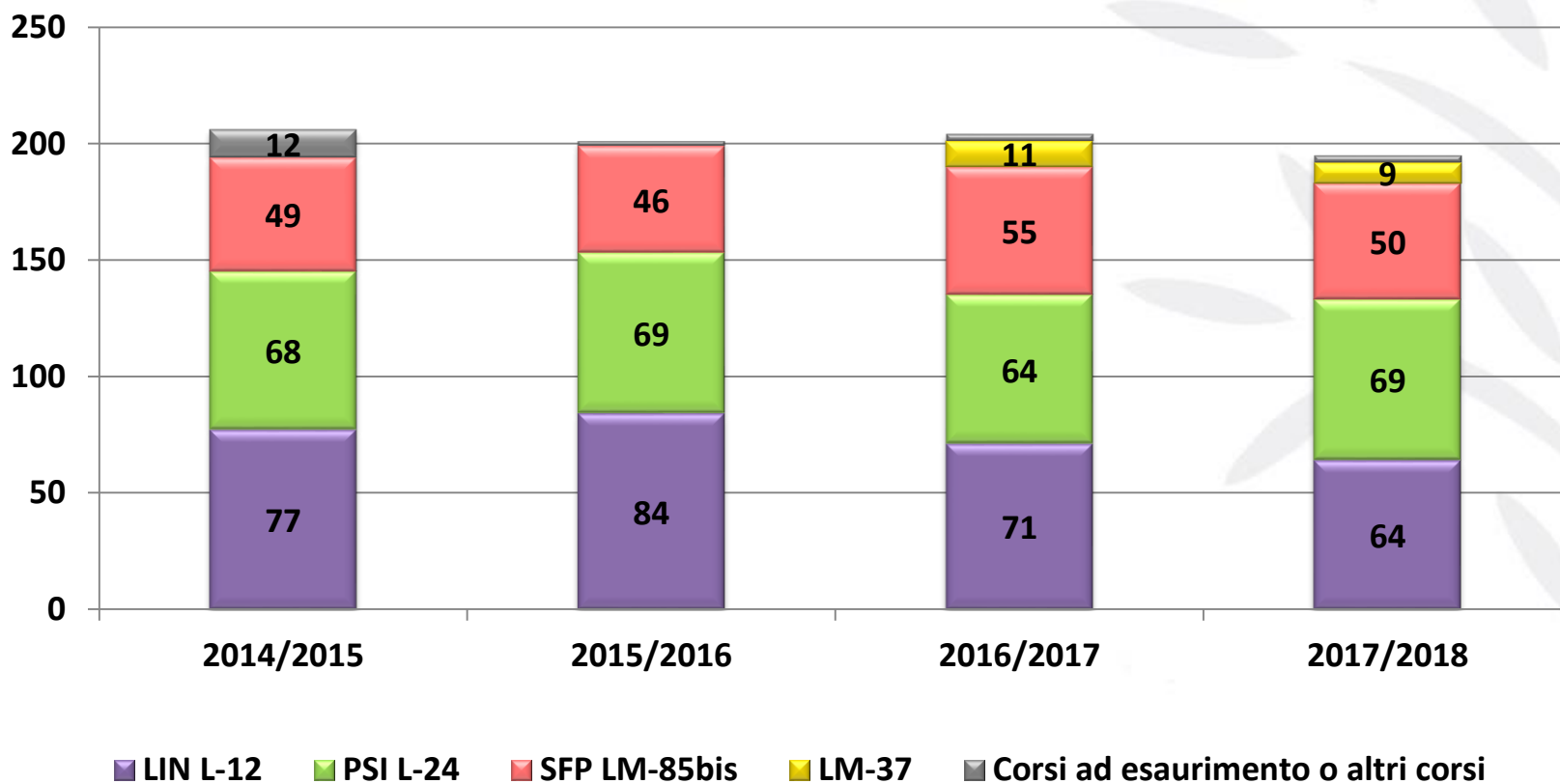
Dipartimento di Scienze Economiche e Politiche (DIP-SEP)





SUDDIVISIONE DEI RISPONDENTI - VALORI ASSOLUTI

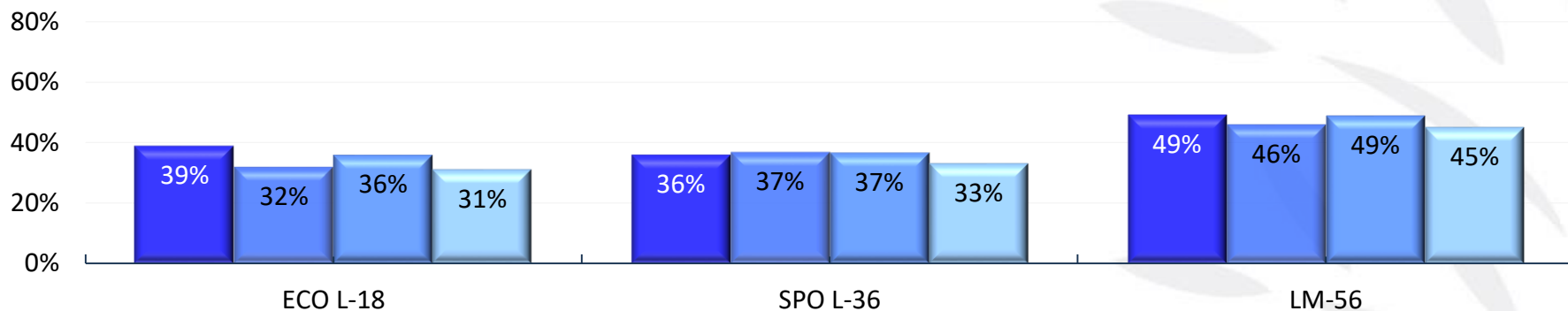
Dipartimento di Scienze Umane e Sociali (DIP-SHS)



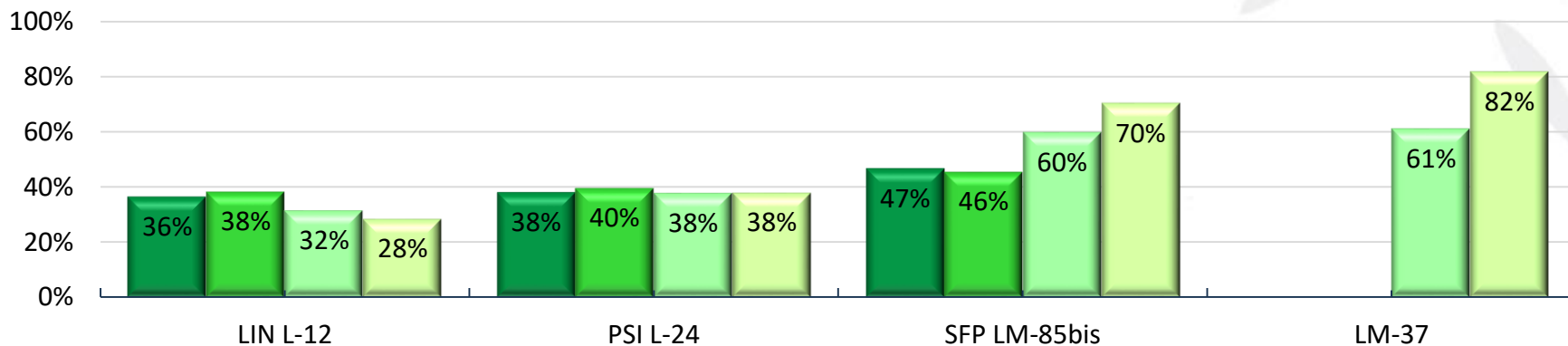


TASSO DI ADESIONE SU ISCRITTI IN CORSO

■ 2014/2015 ■ 2015/2016 ■ 2016/2017 ■ 2017/2018



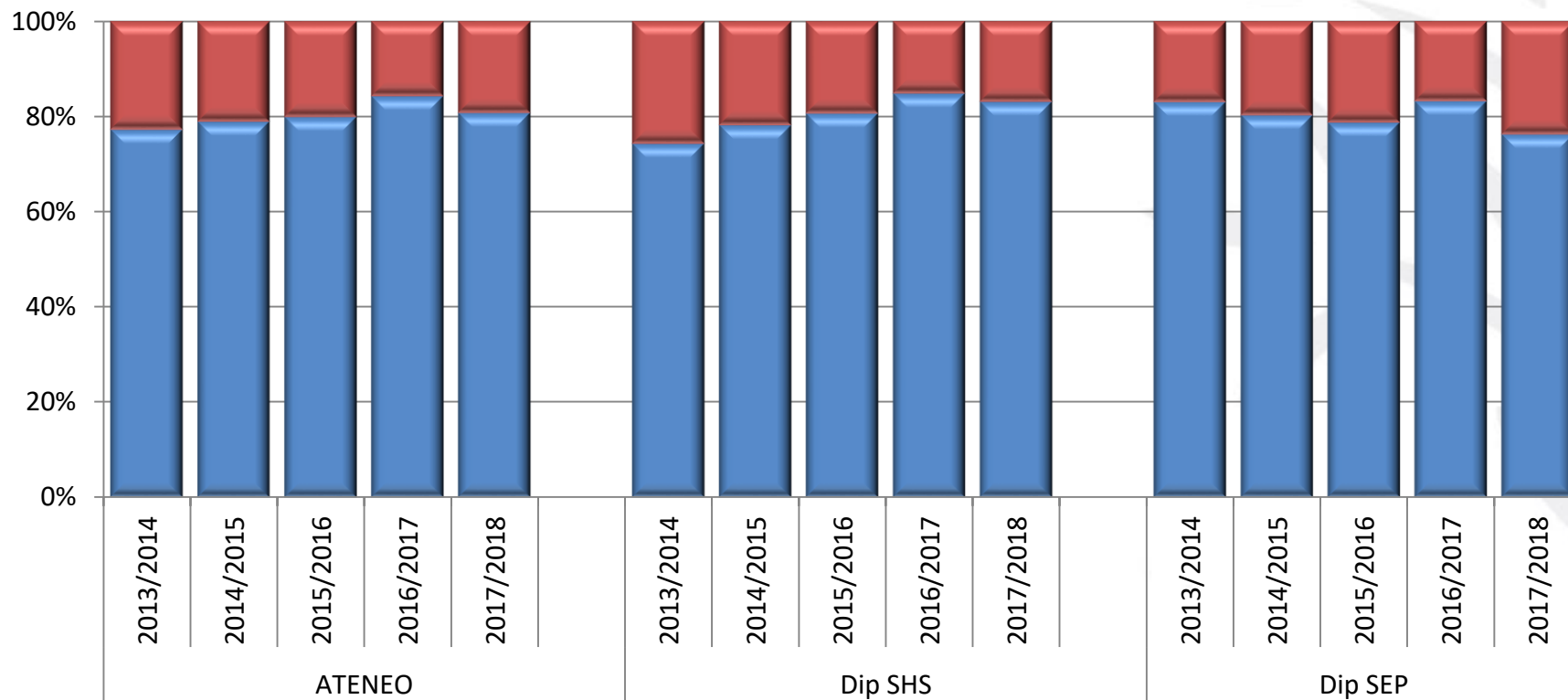
■ 2014/2015 ■ 2015/2016 ■ 2016/2017 ■ 2017/2018





SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA DI FREQUENZA ATENEEO E DIP

■ Superiore al 50% ■ Fino al 50%

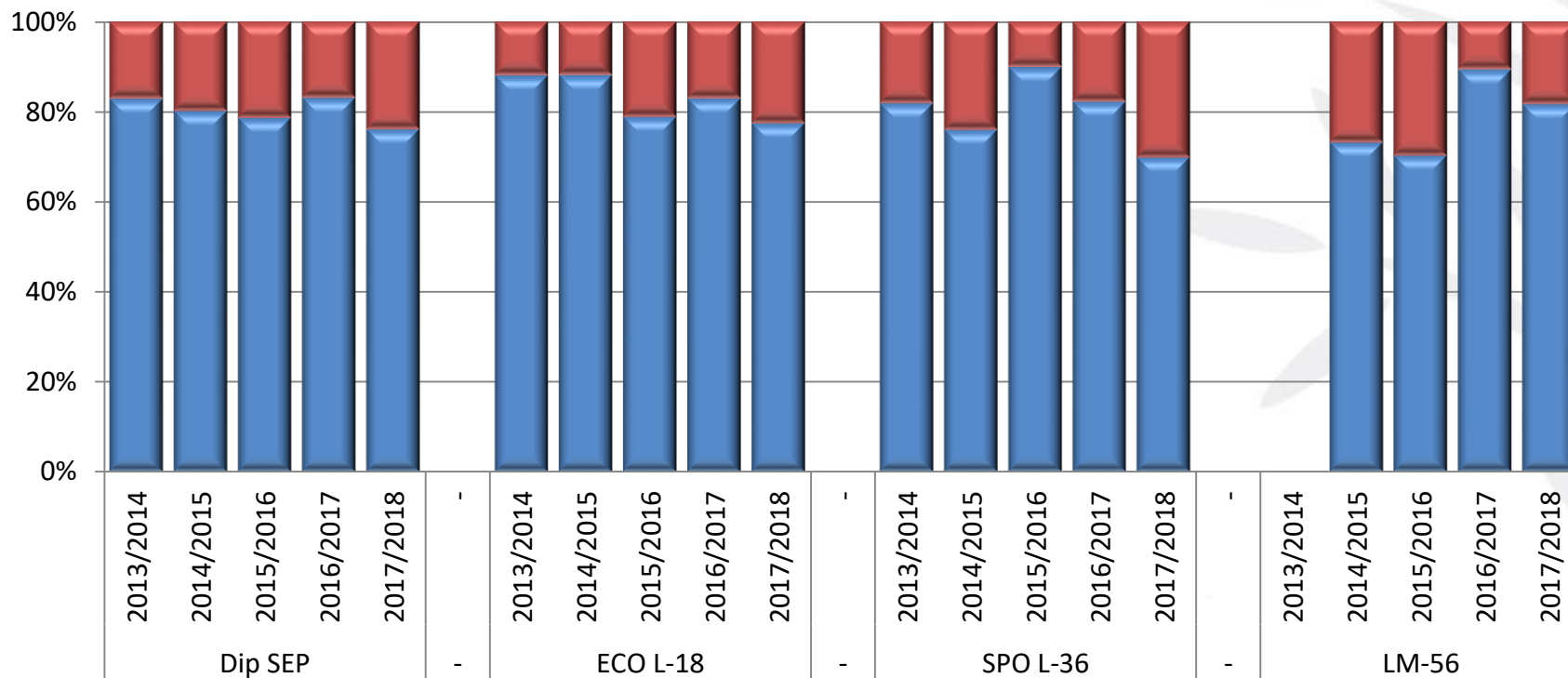




SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA DI FREQUENZA

Dipartimento Scienze economiche e politiche (Dip. SEP)

■ Superiore al 50% ■ Fino al 50%

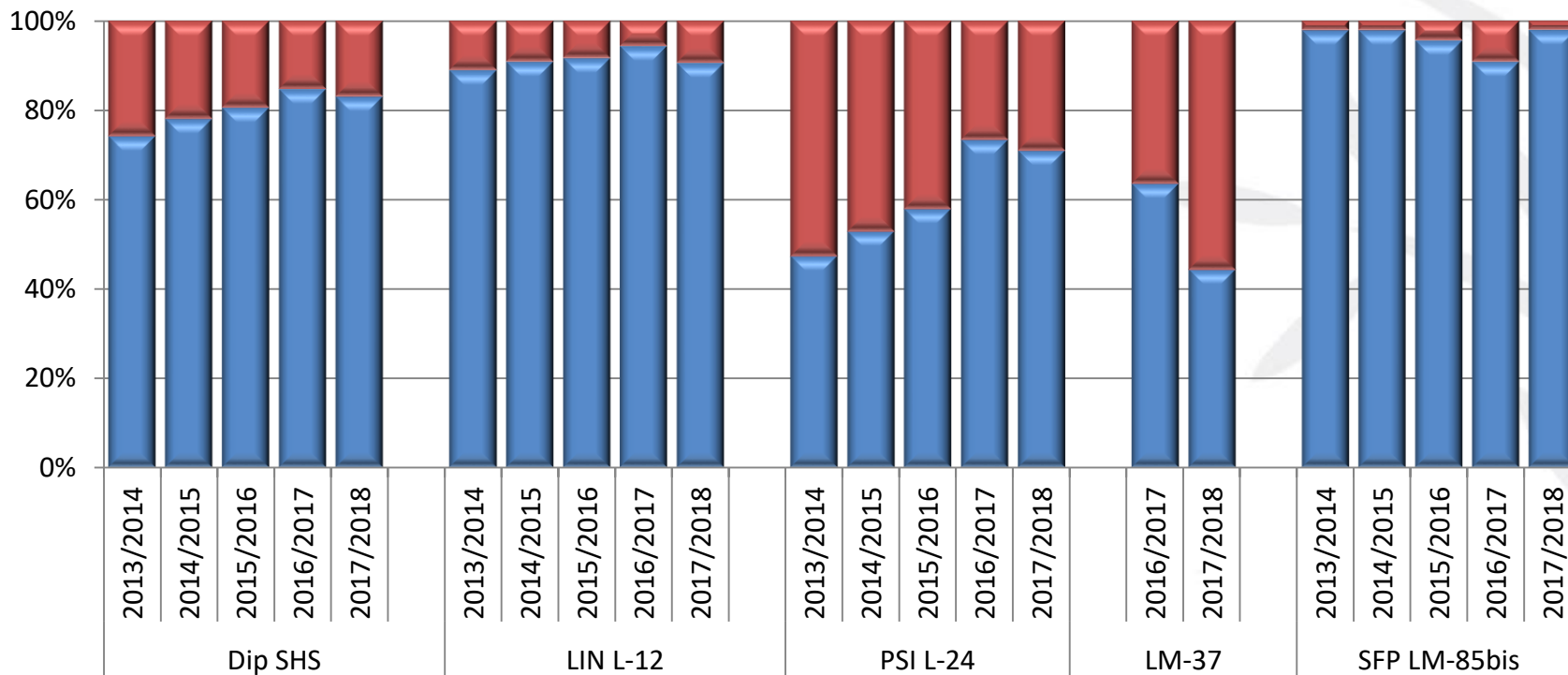




SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA DI FREQUENZA

Dipartimento di Scienze Umane e Sociali (Dip-SHS)

■ Superiore al 50% ■ Fino al 50%





GLI ESITI DELL'INDAGINE

La rilevazione dell'a.a. 2017/2018 conferma, con piccole oscillazioni (+/-), i valori già positivi del triennio precedente. Tra questi si osservano:

- Risultati positivi con riferimento ai quesiti relativi all'offerta tecnologica e web dell'Ateneo.
- Un leggero calo della soddisfazione in relazione agli orari di apertura dei singoli uffici rivolti agli studenti, non correlato tuttavia alla qualità del servizio offerto che si conferma su valori più che positivi.

L'esame puntuale del confronto con il triennio precedente è evidenziato nelle slides che seguono.

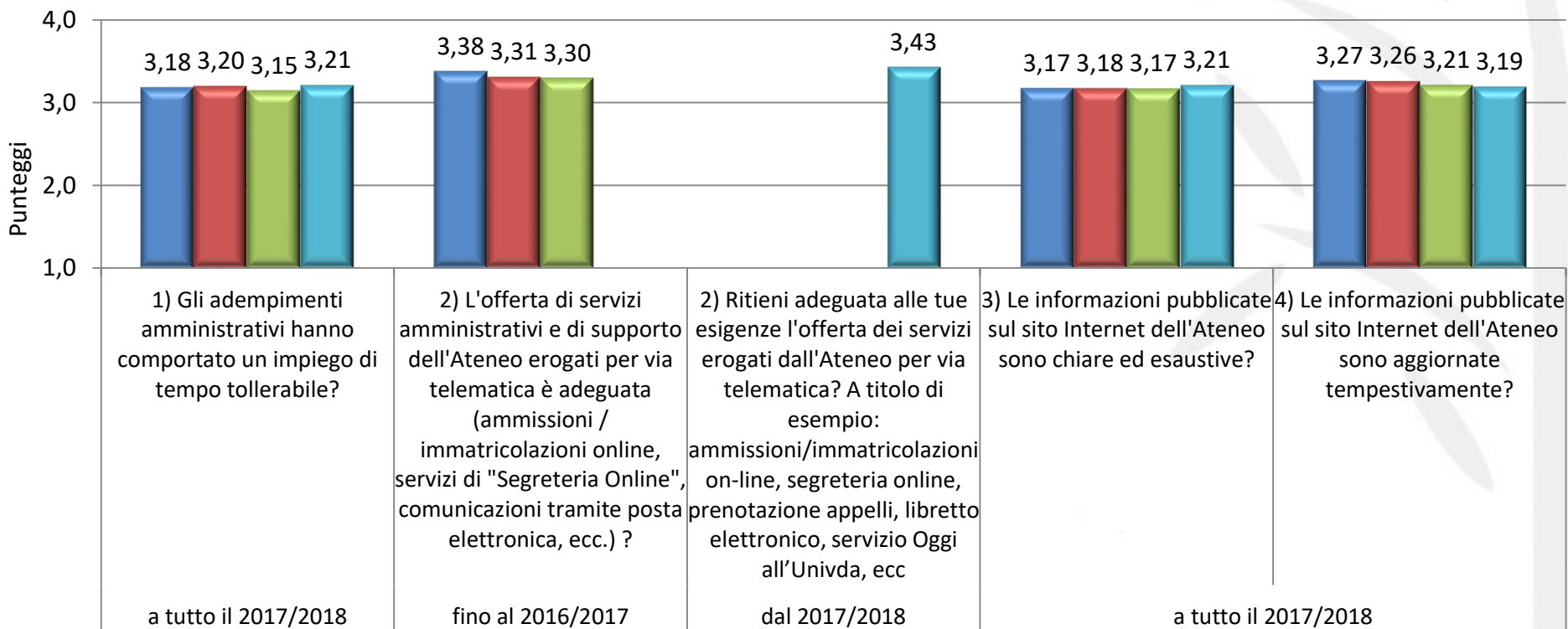


SERIE STORICA ATENEO - ULTIMO QUADRIENNIO

DOMANDE DA 1 A 4 – GRUPPO: SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI SUPPORTO

■ 2014-2015 ■ 2015-2016 ■ 2016-2017 ■ 2017-2018

Domande a risposta chiusa, con scala di risposta ordinale a 4 modalità bilanciate, due positive e due negative, alle quali è stato associato un numero

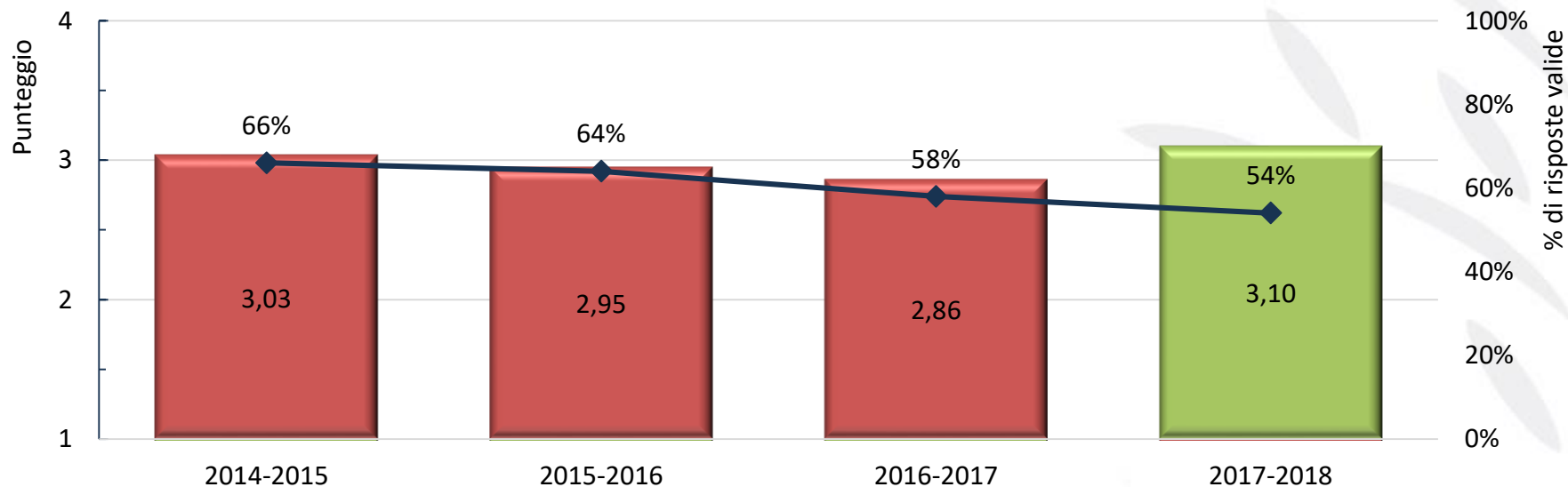




SERIE STORICA ATENEO - ULTIMO QUADRIENNIO

DOMANDA N.5 – PAGINA FACEBOOK ISTITUZIONALE

- fino al 2016/2017 5) Ritiene che gli eventi dell'Ateneo promossi attraverso la pagina Facebook istituzionale abbiano avuto adeguata visibilità?
- dal 2017/2018 5) Ritiene che le informazioni riguardanti gli eventi dell'Ateneo promossi attraverso la pagina Facebook istituzionale siano esaustive?



Il quesito 5 prevede, in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito, la modalità di risposta “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.



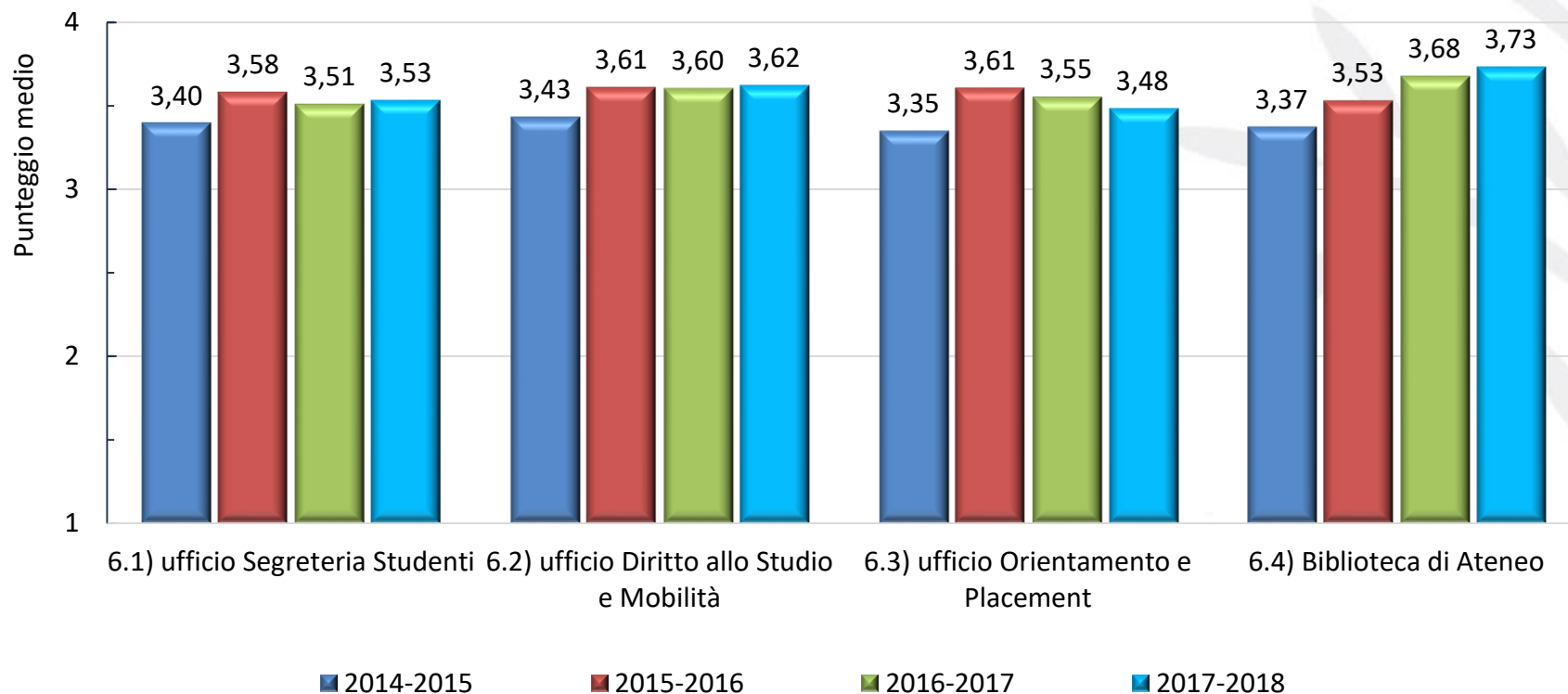
SERIE STORICHE ATENEO - ULTIMO QUADRIENNIO

DOMANDE GRUPPO 6 - LIVELLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI IN TERMINI DI CORTESIA, DISPONIBILITÀ E COMPETENZA?)

I quesiti prevedono 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.

Risposte valide

6.1) 91% - 85% - 88% - 87% **6.2)** 46% - 45% - 42% - 65% **6.3)** 46% - 43% - 37% - 34% **6.4)** 60% - 63% - 66% - 64%





SERIE STORICHE ATENEO - ULTIMO QUADRIENNIO DOMANDE GRUPPO 7 (ORARI DI APERTURA UFFICI)

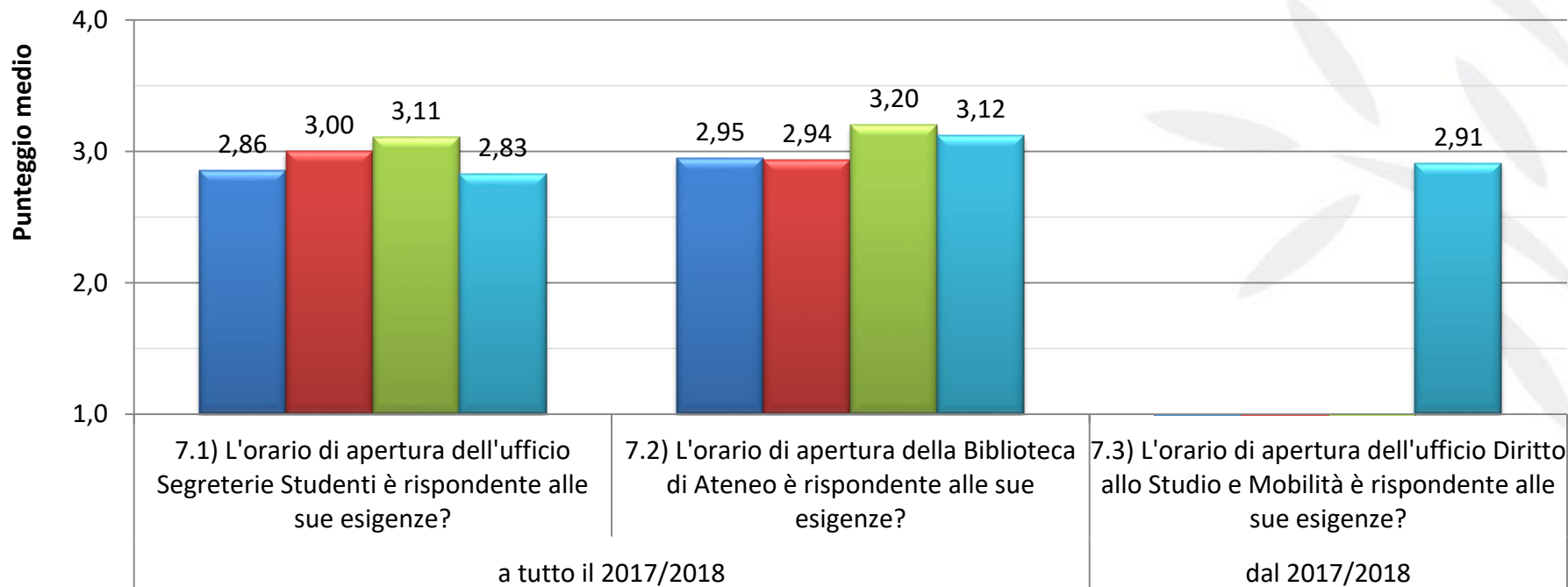
Dall'a.a. 2017/2018 è stata prevista la modalità di risposta "non applicabile" in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide

7.1) ----- 81%

7.2) ----- 65%

7.3) ----- 56%



a tutto il 2017/2018

dal 2017/2018



SERIE STORICHE ATENEO - ULTIMO QUADRIENNIO DOMANDE GRUPPO 8 (ORARI DI APERTURA LOCALI)

I quesiti 8.1 e 8.2bis a partire dall'a.a. 2017-2018 prevedono la modalità di risposta "non applicabile" in caso di mancata fruizione del servizio.
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.

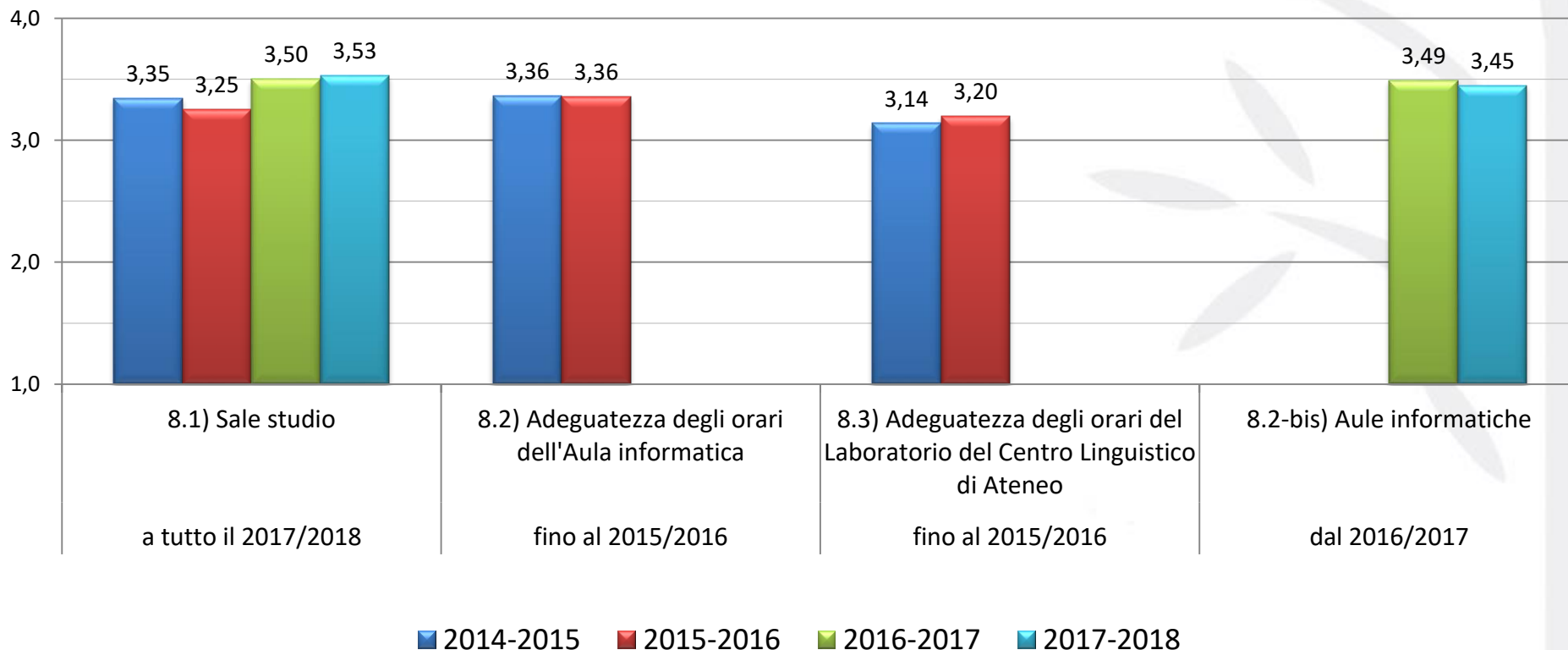
Risposte valide

8.1) ----- 72%

8.2) -----

8.3) -----

8.2-bis) ----- 73%





SERIE STORICA ATENEIO - ULTIMO QUADRIENNIO DOMANDE GRUPPO 9 (ADEGUATEZZA DISPONIBILITÀ MATERIALE BIBLIOTECA DI ATENEIO)

I quesiti prevedono 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.

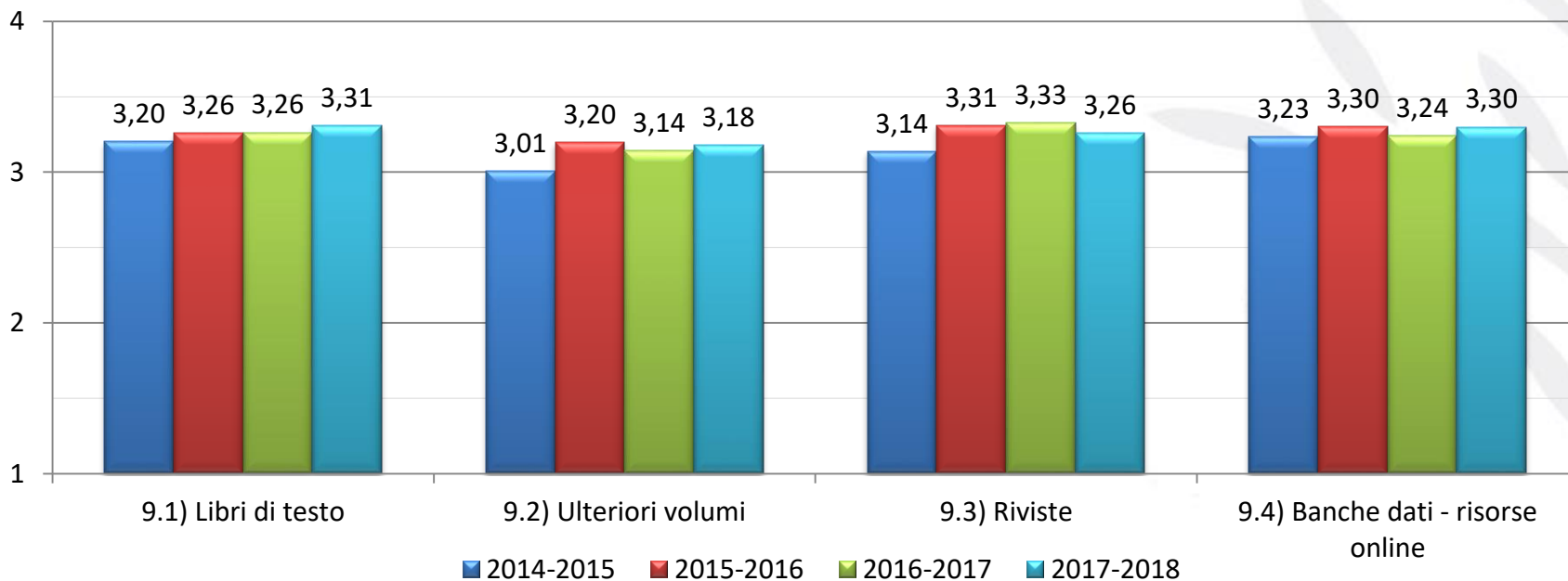
Risposte valide:

9.1) 57% - 55% - 61% - 60%

9.2) 40% - 40% - 40% - 40%

9.3) 33% - 30% - 28% - 24%

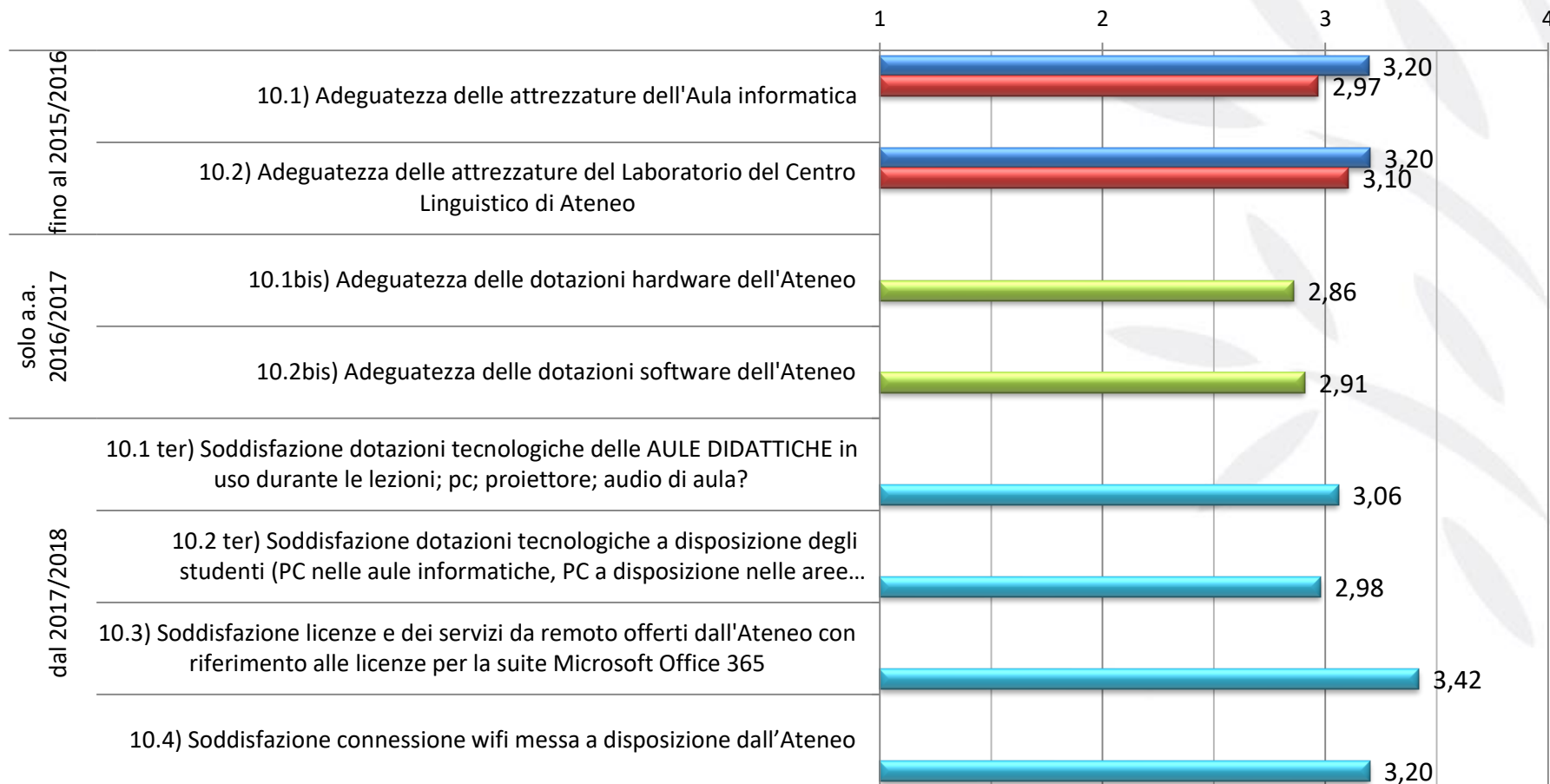
9.4) 41% - 35% - 32% - 31%





SERIE STORICA ATENEO - ULTIMO QUADRIENNIO

DOMANDE GRUPPO 10 (DOTAZIONE TECNOLOGICA-INFORMATICA E SERVIZI WEB)



■ 2014-2015 ■ 2015-2016 ■ 2016-2017 ■ 2017-2018