

**OPINIONE DEGLI STUDENTI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI
RILEVAZIONE GOOD PRACTICE**

Scala utilizzata: 1 - 6

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO		
		Edizione <i>Good practice</i> 18/19 - Rilevazione effettuata nel 2019 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 19/20 - Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	GAP dei valori 2020 rispetto a quelli del 2019
1	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata]	4,29	4,58	+0,29
2	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [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]	4,83	4,73	- 0,10
3	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione è soddisfacente]	4,64	4,80	+ 0,16
4	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?]	4,58	4,27	-0,31
5	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,64	3,80	- 0,84
6	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili]	5,20	4,53	- 0,67
7	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: LABORATORI [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,90	3,80	- 1,10
8	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,83	4,33	- 0,50
9	In riferimento agli aspetti considerati: aule didattiche, laboratori, aule e/o spazi studio, gestione dei rifiuti, mobilità interna e verso la sede; consumi energetici; disponibilità aree verdi.	4,76	4,19	- 0,57

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO		
		Edizione <i>Good practice</i> 18/19 - Rilevazione effettuata nel 2019 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 19/20 - Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	GAP dei valori 2020 rispetto a quelli del 2019
	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?]			
10	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	4,59	4,29	- 0,30
11	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate]	4,69	4,43	- 0,26
12	In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube, Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	4,25	4,29	+ 0,04
13	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	4,36	4,27	- 0,09
14	In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica: [Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?]	4,43	5,29	+ 0,86
15	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	4,31	4,53	+ 0,22
16	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di immatricolazione è soddisfacente]	4,12	3,89	- 0,23
17	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo]	3,62	2,89	- 0,73
18	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate]	4,12	4,11	- 0,01
19	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente]	4,04	3,56	- 0,48
20	Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello: [La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi]	4,21	4,21	0

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO		
		Edizione <i>Good practice</i> 18/19 - Rilevazione effettuata nel 2019 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 19/20 - Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	GAP dei valori 2020 rispetto a quelli del 2019
21	In riferimento agli aspetti considerati:(anche orari di apertura al pubblico e attesa allo sportello) [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]	4,09	4,13	+ 0,04
22	In riferimento agli aspetti considerati: (orari di apertura, disponibilità di volumi e riviste, orari per le aule studio) [Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo]	4,24	3,75	-0, 49
23	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	4,42	4,25	-0,17
24	In riferimento agli aspetti considerati: supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) collegi/ residenze, mense, borse di studio, attività collaborazione studentesche, attività di tutoraggio e chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?]	4,19	4,50	+ 0,31

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI		
		Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2019 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	GAP dei valori 2020 rispetto a quelli del 2019
1	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,03	4,36	+ 0,33
2	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili]	4,83	5,00	+ 0,17
3	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: LABORATORI [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	3,92	4,72	+ 0,80
4	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,00	4,36	+ 0,36
5	In riferimento agli aspetti considerati: Gestione dei rifiuti, mobilità interna e verso la sede; consumi energetici; disponibilità aree verdi. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?]	4,16	4,48	+ 0,32
6	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	4,41	4,36	- 0,05
7	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate]	4,33	4,74	+ 0,41
8	In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube, Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	3,71	4,02	+ 0,31
9	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	4,28	4,75	+ 0,47
10	In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica: [Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?]	4,18	4,66	+ 0,48
11	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	3,91	4,39	+ 0,48
12	In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus): [La promozione e le	4,32	4,23	- 0,09

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI		
		Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2019 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	GAP dei valori 2020 rispetto a quelli del 2019
	informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate]			
13	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione: [Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato]	4,50	3,93	- 0,57
14	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?]	4,53	4,57	+ 0,04
15	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo]	3,73	3,93	+ 0,20
16	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate]	4,12	4,41	+ 0,29
17	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente]	3,90	4,31	+ 0,41
18	Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello: [La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi]	3,82	4,41	+ 0,59
19	In riferimento agli aspetti considerati:(anche orari di apertura al pubblico e attesa allo sportello) [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]	3,64	4,31	+ 0,67
20	In riferimento agli aspetti considerati: (orari di apertura, disponibilità di volumi e riviste, orari per le aule studio) [Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo]	4,07	4,60	+ 0,53
21	In riferimento agli aspetti considerati: l'accesso a banche dati, periodici elettronici, ebooks è ampia e facile. [Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?]	3,29	4,00	+ 0,71
22	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	3,87	4,53	+ 0,66
23	In riferimento agli aspetti considerati: supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) collegi/ residenze, mense, borse di studio, attività collaborazione studentesche, attività di tutoraggio e chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?]	3,95	4,57	+ 0,62

