

Università degli Studi di Foggia  
Seduta del Consiglio degli Studenti del 11.12.2024



UNIVERSITÀ  
DI FOGGIA



Verbale del Consiglio degli Studenti, costituito ai sensi dell'art. 25 dello Statuto dell'Università degli Studi di Foggia.

VERBALE N. 05/2024

Seduta del 11.12.2024

Il Consiglio degli Studenti si riunisce, alle ore 14.15, presso la Sala Consiglio sita al 6° piano del Palazzo Ateneo a Foggia in via Gramsci, 89/91 ed in modalità telematica tramite la piattaforma Google Meet.

P = Presente

A = Assente

AG = Assente Giustificato

COMPONENTI	P	A	AG
VOCINO EMANUELA C. - (Presidente - rappresentante nel Consiglio di Amministrazione);	X		
D'ISIDORO ROBERTA - (rappresentante nel Senato Accademico); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
MENNELLA FEDERICO - (rappresentante nel Senato Accademico); <i>collegato in modalità telematica</i>	X		
BARRASSO ALESSANDRO - (rappresentante nel Senato Accademico);	X		
FRATTO CHIARA - (rappresentante nel Senato Accademico); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
VESCERA ROSA CHIARA - (rappresentante nel Senato Accademico);	X		
STELLA FRANCESCA - (rappresentante nel Nucleo di Valutazione di Ateneo);			X
DI PAOLA GAIA - (rappresentante nel Comitato per lo Sport Universitario); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
FALCONE FRANCESCO PIO - (rappresentante nel Comitato per lo Sport Universitario);		X	
BARBARO MARIA RODINA - (rappresentante del Dipartimento di Economia); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		

CIUFFREDA SIMONA - (rappresentante del Dipartimento di Economia); <i>collegato in modalità telematica</i>	X		
D'ANGELO ANNARITA - (rappresentante del Dipartimento di Economia); <i>collegato in modalità telematica</i>	X		
DELLI CARRI SARA - (rappresentante del Dipartimento di Economia, Management e Territorio); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
DE FILIPPO ANTONIO - (rappresentante del Dipartimento di Economia, Management e Territorio);		X	
DELLI CARRI SARA – (rappresentante del Dipartimento di Economia, Management e Territorio)	X		
DI TRANI PAOLA - (rappresentante del Dipartimento di Economia, Management e Territorio); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
MACCIONE GIORGIA - (rappresentante del Dipartimento di Giurisprudenza);	X		
MORESE EMANUELE - (rappresentante del Dipartimento di Giurisprudenza);	X		
PADALINO MARGHERITA - (rappresentante del Dipartimento di Giurisprudenza);	X		
CONSORTE CLAUDIA - (rappresentante del Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale);		X	
NAPOLITANO ANDREA - (rappresentante del Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale); <i>collegato in modalità telematica</i>	X		
SALEMME SILVIA- (rappresentante del Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
BONGO ROCCHINA - (rappresentante del Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ingegneria); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
CALDAROLA DELIA PIA - (rappresentante del Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ingegneria);	X		
GIACCOLI LUCA ANIELLO – (rappresentante del Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ingegneria); <i>collegato in modalità telematica</i>			
DE IACO GIUSEPPE- (rappresentante del Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche);	X		
VERBICARO COSIMO - (rappresentante del Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche);	X		
MUNDO VINCENZO - (rappresentante del Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche);	X		
BRUNO EMANUELE - (rappresentante del Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione);	X		
CARMONE GREGORIO PIO - (rappresentante del Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione); <i>collegato in modalità telematica</i>	X		

RUSSO AURORA - (rappresentante del Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione) <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	--

Partecipano alla riunione, la dott.ssa Viviana Maggio e la dott.ssa Dalila Campanile, collaboratrici dell'Area Affari Generali.

La dott.ssa Dalila Rosa Campanile assume le funzioni di segretario verbalizzante.

Il Presidente, constatata la validità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta.

OMISSIS

3) PARERE IN MERITO ALLA SCARSA COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE E ALLA CRITICITA' DELLA PIATTAFORMA ESSE3

Il Presidente ricorda che, relativamente alla proposta del presente Consiglio di rendere obbligatorio il questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti esclusivamente per i corsi di studio a frequenza obbligatoria, è stata riscontrata presso il CINECA un'impossibilità tecnica. Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) ha ritenuto inconveniente estendere l'obbligatorietà della compilazione dei questionari per tutti i Corsi di Studio ritenendo invece opportuno incidere maggiormente sulla sensibilizzazione della compilazione degli stessi, non solo degli studenti ma anche dei docenti, per migliorare il grado di copertura dei questionari.

Il Presidente, alla luce di quanto detto, informa che in data 22 novembre u.s., è pervenuta una e-mail da parte del PQA, nella quale è stato chiesto di esaminare e comunicare allo stesso in merito alle motivazioni della scarsa compilazione dei questionari di valutazione e alle criticità riscontrate nell'utilizzo della piattaforma Esse3.

Pertanto, in seguito a tale richiesta, il Presidente sottopone all'attenzione dei presenti una bozza della relazione dal titolo "*Parere del Consiglio degli Studenti in merito alla scarsa compilazione dei questionari di valutazione e alle criticità della piattaforma Esse3*" da trasmettere al Presidio della Qualità.

Il Presidente, cede la parola allo studente De Iaco, il quale illustra il documento in oggetto.

Successivamente, il Presidente invita i presenti ad esprimersi in merito.

Si apre un breve dibattito nel corso del quale viene apportata una modifica al documento in questione per renderlo più adeguato alle diverse strutture Dipartimentali.

Il Consiglio degli Studenti procede, pertanto con la stesura definitiva della relazione ed approva, all'unanimità, il documento dal titolo "*Parere del Consiglio degli Studenti in merito alla scarsa compilazione dei questionari di valutazione e alle criticità della piattaforma Esse3*" che si allega al presente verbale (**Allegato n. 2**).

Il presente dispositivo è approvato seduta stante ed è immediatamente esecutivo, ai sensi dell'art. 60, comma 3, del Regolamento Generale di Ateneo.

OMISSIS

Null'altro essendovi da deliberare, alle ore 15.15, il Presidente dichiara sciolta la seduta.

Il presente verbale, all'unanimità, è integralmente approvato seduta stante.

IL SEGRETARIO  
(dott.ssa Dalila Rosa CAMPANILE)

*Dalila Rosa Campanile*

IL PRESIDENTE  
(sig.ra Emanuela Costantina VOCINO)

*Emanuela C. Vocino*



*Alla cortese attenzione dei membri del Presidio della Qualità*

**OGGETTO: PARERE DEL CONSIGLIO DEGLI STUDENTI IN MERITO ALLA SCARSA  
COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE E ALLE CRITICITÀ DELLA  
PIATTAFORMA ESSE3**

In seguito alla richiesta formulata del Presidio della Qualità, per tramite del suo Presidente, Prof. Martinelli, il Consiglio degli Studenti ha elaborato la presente relazione.

**QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI SULLA  
DIDATTICA**

La scarsa compilazione potrebbe essere imputabile a:

1. Scarsa fiducia nei provvedimenti: gli studenti percepiscono che i risultati dei questionari non portano a provvedimenti concreti volti a risolvere le criticità segnalate
2. Sfiducia nella garanzia di anonimato, con conseguente timore di ripercussioni personali sul proprio percorso accademico
3. Pigrizia o disinteresse, in associazione con la percezione di inefficacia delle schede.
4. Domande ridondanti o poco pertinenti: alcune domande risultano ripetitive o non rilevanti per la materia trattata, rendendo il questionario noioso e, in alcuni casi, inadeguato.

Proposte di Miglioramento da parte del Consiglio degli Studenti sono:

1. Compilazione in aula: il docente potrebbe incentivare gli studenti alla compilazione durante una breve pausa nel corso della lezione per poi abbandonare l'aula
2. Proroga del termine di chiusura dei questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica facendolo coincidere con il termine delle lezioni;
3. Mantenere invariata la settimana dello studente da svolgersi ai 2/3 del corso, prevedendo tuttavia un secondo evento da organizzare sulle specifiche esigenze del Dipartimento, da concordare con le Commissioni Paritetiche dipartimentali, coinvolgendo anche i docenti al fine di garantire una maggiore sensibilizzazione sull'importanza della compilazione dei questionari;
4. Rafforzare il dialogo tra Università e Studenti: un rapporto diretto, di qualità, tra università e studenti permetterebbe di ridurre la distanza percepita tra le due parti. Organizzare eventi che coinvolgano studenti e docenti potrebbe favorire la fiducia e la collaborazione, facilitando anche i rappresentanti nel trovare candidati per ruoli partecipativi, come nelle commissioni paritetiche. Altresì i rappresentanti dovrebbero insistere nel sensibilizzare gli studenti.
5. Revisionare la struttura dei questionari in modo da renderli più snelli e soprattutto adeguati al corso in oggetto e alle strutture dipartimentali.
6. Rendicontare alla comunità studentesca gli interventi adottati per risolvere le criticità segnalate.

### **PAGINA PERSONALE ESSE3**

Per ottimizzare la nostra pagina personale consigliamo di:

1. Semplificarla per renderla più intuitiva;
2. Inserire una barra di ricerca.



## Sommario

<b>ANDAMENTO DEI SERVIZI</b>	<b>2</b>
<i>Analisi dei dati raccolti e comparazione con l'anno precedente</i>	2
<i>Considerazioni</i>	2
<b>VALUTAZIONE GENERALE</b>	<b>4</b>
<b>GRAFICI</b>	<b>5</b>
<b>UNIFG</b>	<b>10</b>
<b>DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, ALIMENTI, NUTRIZIONE UMANA E INGEGNERIA</b>	<b>11</b>
<b>DIPARTIMENTO DI ECONOMIA, MANAGEMENT E TERRITORIO</b>	<b>12</b>
<b>DIPARTIMENTO DI ECONOMIA</b>	<b>13</b>
<b>DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA</b>	<b>14</b>
<b>DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI, LETTERE, BENI CULTURALI E SCIENZE DELLA FORMAZIONE</b>	<b>15</b>
<b>DIPARTIMENTO DI SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE</b>	<b>16</b>
<b>DIPARTIMENTO DI MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE</b>	<b>17</b>
<b>VALUTAZIONE E CONFRONTO DEI SERVIZI NEL BIENNIO 2022/23 - 2023/24</b>	<b>18</b>

## ANDAMENTO DEI SERVIZI

Di seguito riepiloghiamo i risultati di un'indagine che ha come obiettivo quello di valutare il livello di soddisfazione degli studenti in merito ad una serie di servizi offerti dall'Università.

Gli aspetti valutati sono i seguenti:

- Segreteria studenti;
- Segreteria didattica;
- Helpdesk;
- Tutorato informativo;
- Pagina personale esse3;
- Biblioteca;
- Servizi informatici;
- Logistica;
- Logistica digitale;
- Laboratori informatici.

La popolazione alla quale è stato sottoposta l'indagine è di circa 11000 studenti, di questi 4530 hanno utilizzato lo strumento proposto sulla piattaforma esse3 ed è stato registrato il 43,79% di risposte positive.

Il questionario poteva essere compilato una sola volta nell'arco di una finestra temporale aperta dal 10 al 31 Luglio 2024. Per ogni quesito è stata calcolata la media aritmetica in base alla seguente scala di valutazione: Decisamente NO = 1, Più NO che si = 2, Più SI che no = 3, Decisamente SI = 4. Al termine del periodo di somministrazione, i dati sono stati raccolti, rielaborati, e analizzati nel presente report, con successiva pubblicazione sul sito web dell'Ateneo.

L'obiettivo della rilevazione, condotta in maniera ciclica e puntuale, è quello di valorizzare il punto di vista degli studenti, esaminandone aspettative ed eventuali insoddisfazioni, per intervenire sulle criticità e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle risorse, la produttività, e la qualità dei servizi offerti.

### Analisi dei dati raccolti e comparazione con l'anno precedente

Dai dati raccolti, emerge che questi variano per ogni dipartimento ma l'andamento di sottofondo è pressoché coerente. Il punteggio medio di soddisfazione complessiva per l'Ateneo è stato di **2,95 su 4**. Questo dato è stato calcolato come media ponderata delle risposte fornite dagli studenti in riferimento a vari servizi. In generale, ogni item ha ricevuto un punteggio in una forbice compresa tra 2,81 e 3,14, si nota un miglioramento rispetto al 2022/23 in quasi tutte le aree, come evidenziato dal confronto tra le due linee (blu per il 2022/23 e arancione per il 2023/24).

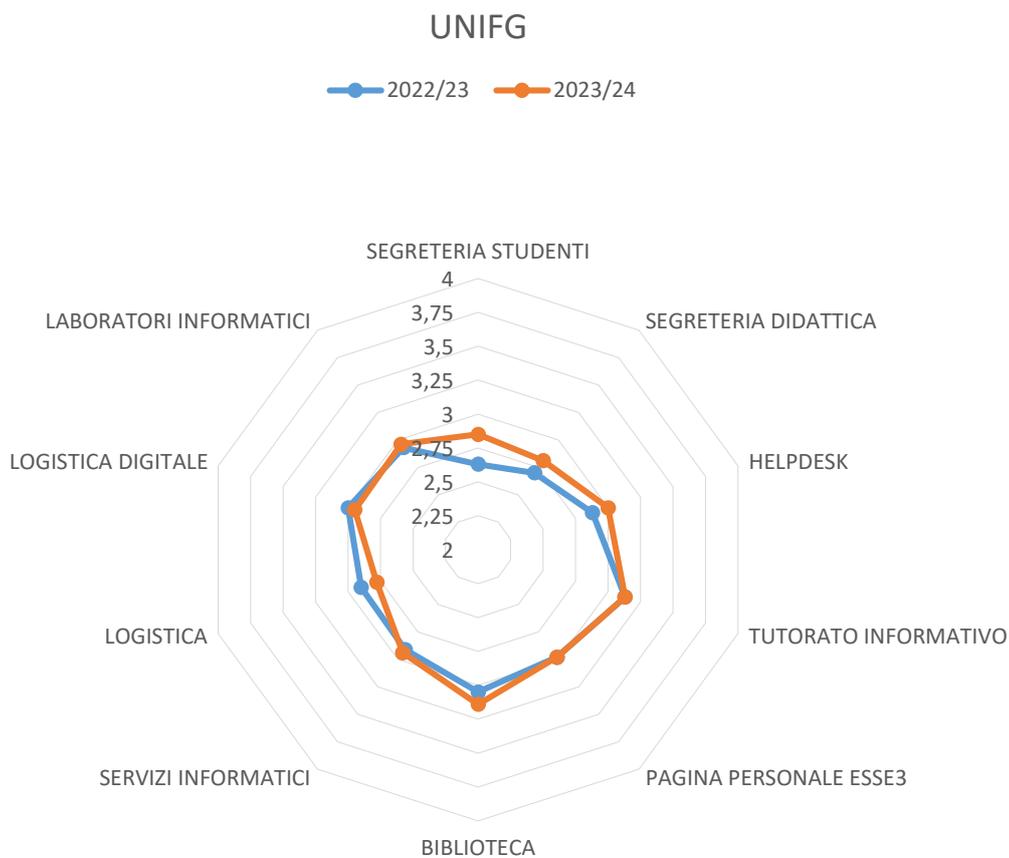
### Variazioni principali:

- **Segreteria Studenti** è passata da un punteggio di **2,63** nel 2022/23 a **2,85** nel 2023/24, mostrando un miglioramento significativo.
- **Helpdesk** è aumentato da **2,88** a **3,00**.
- **Logistica** ha subito una leggera diminuzione da **2,90** a **2,78**, così come la **Logistica Digitale** da **3,00** a **2,95**.
- **Biblioteca** ha visto un piccolo miglioramento, passando da **3,05** a **3,14**.

### Considerazioni

Il grafico indica che, in generale, c'è stato un miglioramento dei servizi nel periodo esaminato, con alcune aree che necessitano di maggiore attenzione, come la logistica, che ha registrato una leggera diminuzione di soddisfazione.

UNIFG		
SERVIZI	2022/23	2023/24
SEGRETERIA STUDENTI	2,63	2,85
SEGRETERIA DIDATTICA	2,70	2,81
HELPDESK	2,88	3,00
TUTORATO INFORMATIVO	3,13	3,13
PAGINA PERSONALE ESSE3	2,98	2,98
BIBLIOTECA	3,05	3,14
SERVIZI INFORMATICI	2,91	2,94
LOGISTICA	2,90	2,78
LOGISTICA DIGITALE	3,00	2,95
LABORATORI INFORMATICI	2,93	2,96
VALORE MEDIO	2,91	2,95

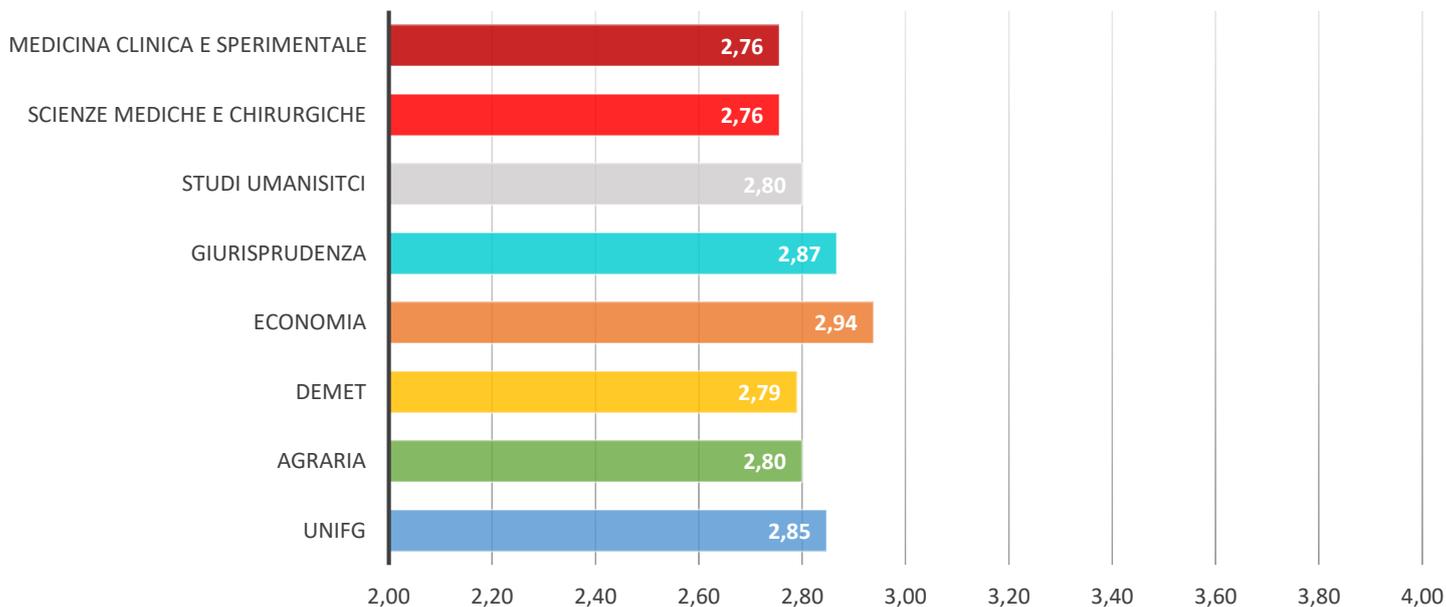


## VALUTAZIONE GENERALE

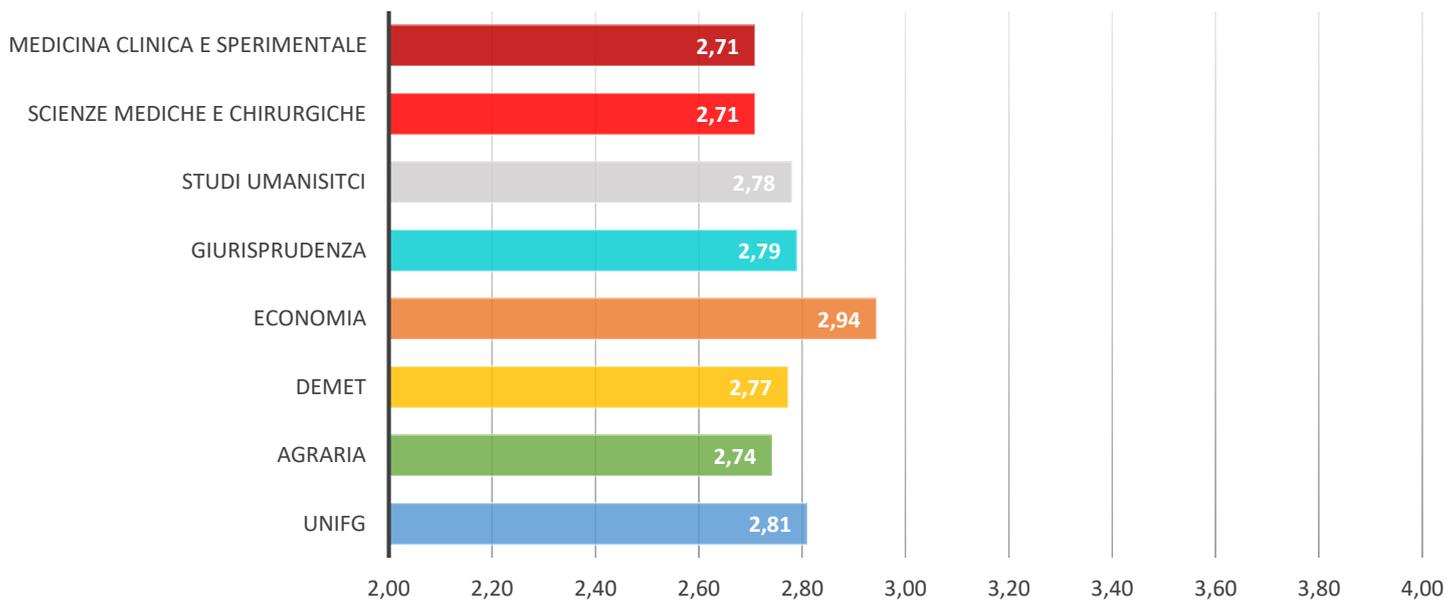
Tabella 1	Questionario dei servizi	Anno accademico 2023/2024	VALUTAZIONE MEDIA							
Per ogni quesito è stata calcolata la media aritmetica in base alla seguente scala di valutazione: Decisamente NO = 1, Più NO che si = 2, Più SI che no = 3, Decisamente SI = 4.										
SEGRETERIA STUDENTI			ATENEO	AGRARIA	DEMET	ECONOMIA	GIURISPRUDENZA	STUDI UMANISITICI	SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE	MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?			3,12	3,08	2,90	3,23	3,14	3,08	3,15	3,15
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?			2,64	2,58	2,59	2,64	2,64	2,58	2,48	2,48
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria studenti?			2,79	2,74	2,88	2,94	2,82	2,74	2,64	2,64
valore medio SEGRETERIA STUDENTI			2,85	2,80	2,79	2,94	2,87	2,80	2,76	2,76
SEGRETERIA DIDATTICA			ATENEO	AGRARIA	DEMET	ECONOMIA	GIURISPRUDENZA	STUDI UMANISITICI	SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE	MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?			2,99	2,95	2,84	3,09	2,99	2,96	3,03	3,03
Gli orari di apertura al pubblico della segreteria didattica sono adeguati?			2,74	2,68	2,73	2,80	2,68	2,72	2,61	2,61
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?			2,66	2,59	2,61	2,82	2,63	2,64	2,51	2,51
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria didattica?			2,84	2,75	2,91	3,07	2,86	2,80	2,69	2,69
valore medio SEGRETERIA DIDATTICA			2,81	2,74	2,77	2,94	2,79	2,78	2,71	2,71
HELPDESK			ATENEO	AGRARIA	DEMET	ECONOMIA	GIURISPRUDENZA	STUDI UMANISITICI	SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE	MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE
La risposta che hai ottenuto è stata utile?			3,00	3,05	3,12	3,05	3,01	3,00	2,90	2,85
TUTORATO INFORMATIVO			ATENEO	AGRARIA	DEMET	ECONOMIA	GIURISPRUDENZA	STUDI UMANISITICI	SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE	MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE
Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?			3,13	3,16	3,33	3,25	3,11	3,09	2,90	2,97
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dai tutor?			3,14	3,10	3,37	3,32	3,09	3,11	2,86	3,08
valore medio TUTORATO INFORMATIVO			3,13	3,13	3,35	3,28	3,10	3,10	2,88	3,03
PAGINA PERSONALE ESSE3			ATENEO	AGRARIA	DEMET	ECONOMIA	GIURISPRUDENZA	STUDI UMANISITICI	SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE	MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE
Pagamento tasse			3,11	3,04	3,26	3,09	3,20	3,09	3,14	3,03
Piani di studio			3,03	2,90	3,06	3,01	3,07	3,04	3,00	2,93
Prenotazione esami			3,15	3,09	3,27	3,19	3,24	3,18	3,14	3,10
Compilazione questionario indagine sulle opinioni degli studenti			2,99	3,01	3,02	3,02	3,05	3,01	2,95	2,84
Richiesta tesi e conseguimento titolo			2,98	2,85	2,97	2,95	2,95	2,97	2,88	2,84
Trasferimenti e passaggi			2,84	2,78	2,82	2,88	2,86	2,82	2,72	2,76
Rinuncia agli studi			2,76	2,71	2,78	2,79	2,81	2,71	2,67	2,70
valore medio PAGINA PERSONALE ESSE3			2,98	2,91	3,03	2,99	3,02	2,98	2,93	2,89
BIBLIOTECA			ATENEO	AGRARIA	DEMET	ECONOMIA	GIURISPRUDENZA	STUDI UMANISITICI	SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE	MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE
La disponibilità dei libri è adeguata?			3,12	3,14	3,22	3,17	3,24	3,13	2,98	2,94
La disponibilità delle riviste è adeguata?			3,06	3,04	3,16	3,10	3,17	3,08	2,90	2,92
Gli orari di apertura al pubblico della biblioteca sono adeguati?			3,15	3,22	3,29	3,31	3,34	3,11	2,96	3,07
Gli orari di apertura al pubblico delle sale studio sono adeguati?			3,17	3,35	3,27	3,28	3,36	3,16	2,88	3,09
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalle biblioteche?			3,21	3,29	3,38	3,32	3,35	3,21	3,00	3,08
valore medio BIBLIOTECA			3,14	3,21	3,26	3,24	3,29	3,14	2,94	3,02
SERVIZI INFORMATICI			ATENEO	AGRARIA	DEMET	ECONOMIA	GIURISPRUDENZA	STUDI UMANISITICI	SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE	MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE
Ritieni che il sito web di Ateneo sia di facile navigazione?			2,94	2,81	2,89	2,95	2,94	2,97	2,83	2,78
Le informazioni pubblicate nel sito web di Ateneo sono aggiornate?			2,96	2,86	2,94	3,01	2,99	2,96	2,81	2,74
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di Ateneo?			2,97	2,89	2,90	3,00	2,98	2,99	2,86	2,77
Ritieni che il sito web di dipartimento sia di facile navigazione?			2,96	2,87	2,94	2,98	2,94	2,98	2,83	2,79
Le informazioni pubblicate nel sito web di Dipartimento sono aggiornate?			2,97	2,89	2,93	3,02	2,99	2,97	2,84	2,78
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di dipartimento?			2,97	2,89	2,94	3,00	3,01	3,00	2,87	2,77
Le informazioni presenti nella pagina dei docenti sono aggiornate?			2,91	2,80	2,91	2,86	2,92	2,91	2,70	2,69
In riferimento alla rete WIFI, la copertura di rete è adeguata?			2,82	2,65	2,74	2,82	2,86	2,81	2,63	2,61
valore medio SERVIZI INFORMATICI			2,94	2,83	2,90	2,96	2,95	2,95	2,80	2,74
LOGISTICA			ATENEO	AGRARIA	DEMET	ECONOMIA	GIURISPRUDENZA	STUDI UMANISITICI	SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE	MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE
Ritieni che i posti disponibili nelle aule studio siano adeguati?			2,69	2,78	2,98	2,84	2,92	2,52	2,37	2,32
Ritieni che i locali del Dipartimento (Aule, aule studio, laboratori, toilette, ecc..) siano puliti?			2,87	2,82	3,23	2,95	3,04	2,90	2,67	2,62
valore medio LOGISTICA			2,78	2,80	3,11	2,90	2,98	2,71	2,52	2,47
LOGISTICA DIGITALE			ATENEO	AGRARIA	DEMET	ECONOMIA	GIURISPRUDENZA	STUDI UMANISITICI	SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE	MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE
Reputi l'interfaccia della piattaforma efficace per l'erogazione dei servizi offerti?			2,95	2,93	3,02	3,00	2,97	2,96	2,84	2,75
All'interno della piattaforma i contenuti sono stati organizzati in modo chiaro?			2,95	2,91	2,99	2,98	2,97	2,97	2,87	2,77
Il supporto sull'utilizzo degli strumenti presenti in piattaforma è adeguato?			2,95	2,91	3,01	2,99	2,97	2,97	2,85	2,76
I requisiti tecnici necessari per fruire delle risorse online risultano adeguati?			2,96	2,94	3,05	2,99	3,00	2,98	2,87	2,81
valore medio LOGISTICA DIGITALE			2,95	2,92	3,02	2,99	2,98	2,97	2,86	2,77
LABORATORI INFORMATICI			ATENEO	AGRARIA	DEMET	ECONOMIA	GIURISPRUDENZA	STUDI UMANISITICI	SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE	MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE
Gli orari di apertura dei laboratori informatici sono adeguati?			2,99	2,89	3,27	3,11	3,09	2,97	3,03	2,93
Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?			2,92	2,71	3,17	3,07	2,95	2,93	2,97	2,96
valore medio LABORATORI INFORMATICI			2,96	2,80	3,22	3,09	3,02	2,95	3,00	2,94

## GRAFICI

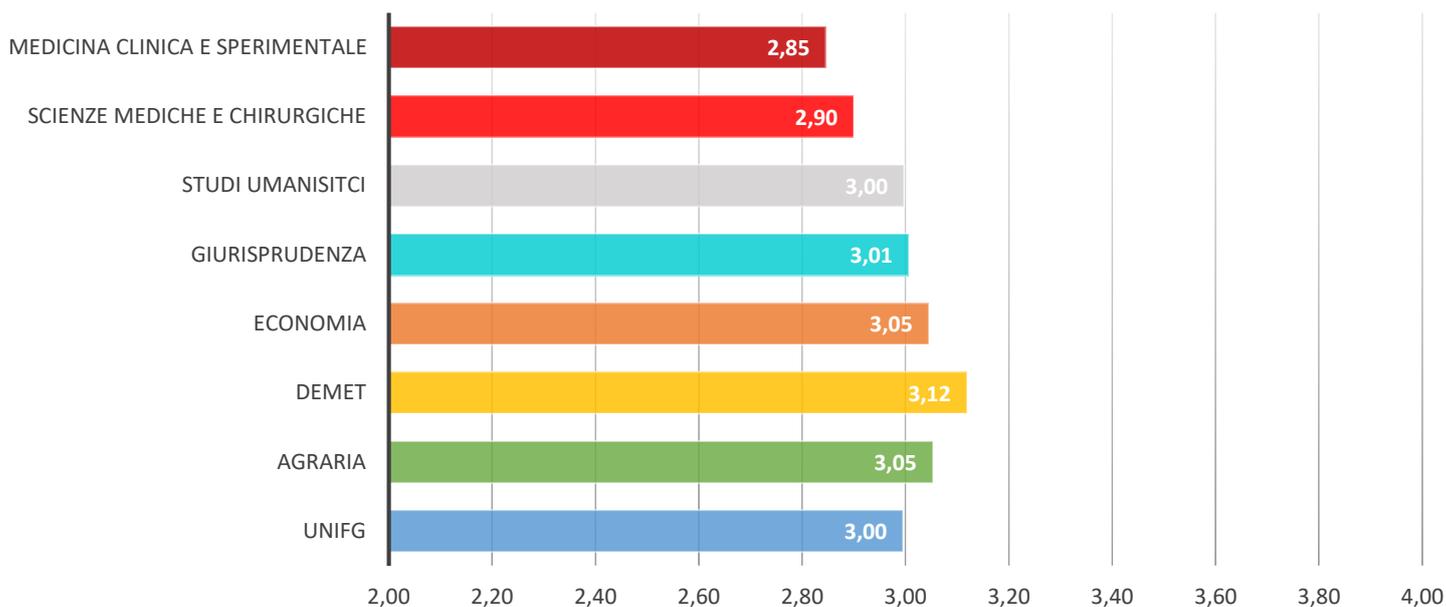
### Segreteria Studenti



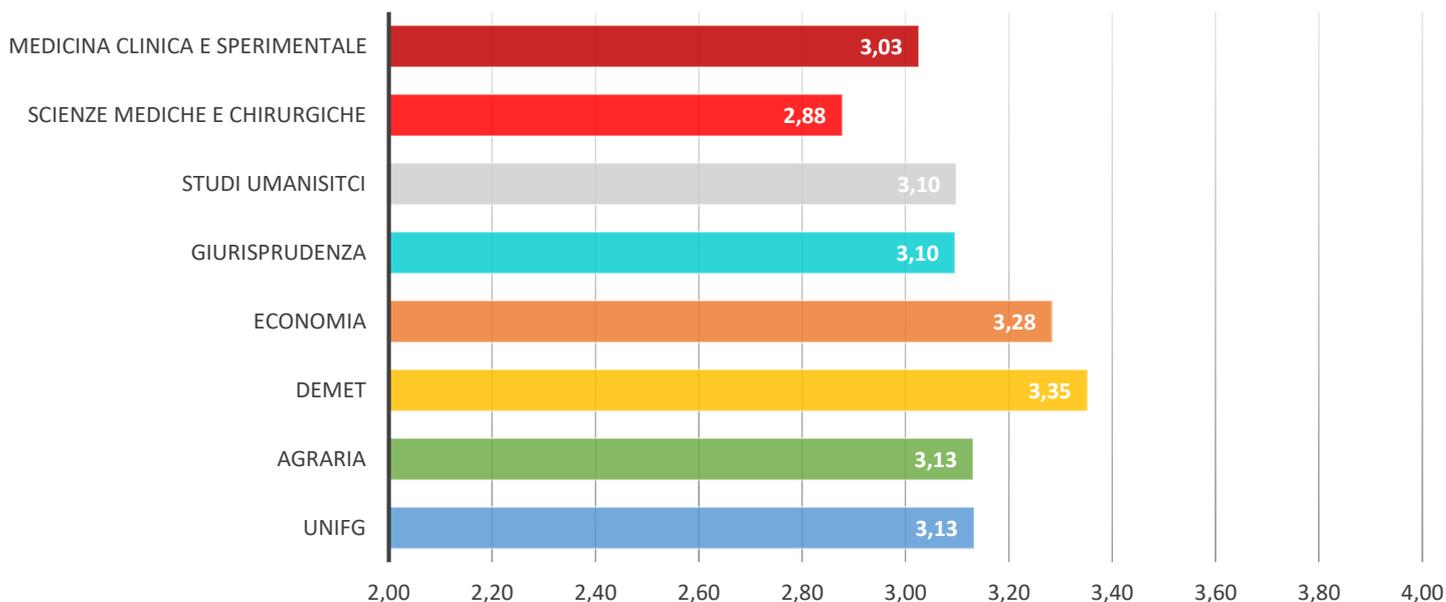
### Segreteria Didattica



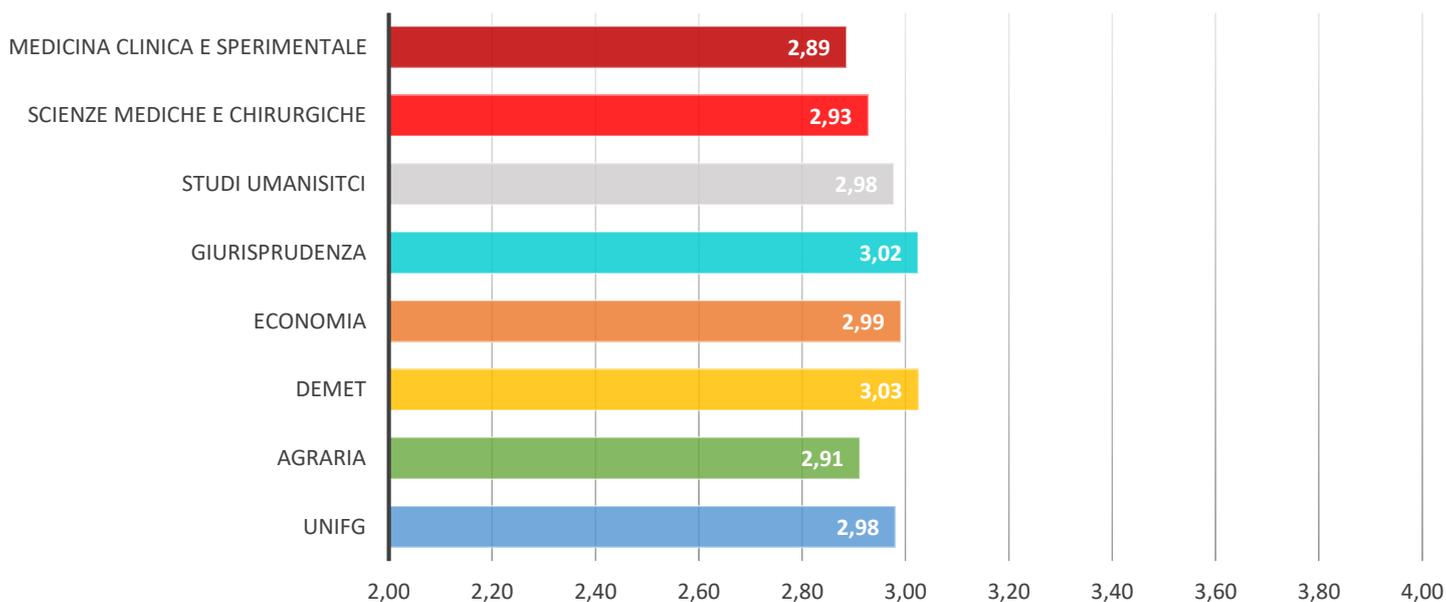
## Helpdesk



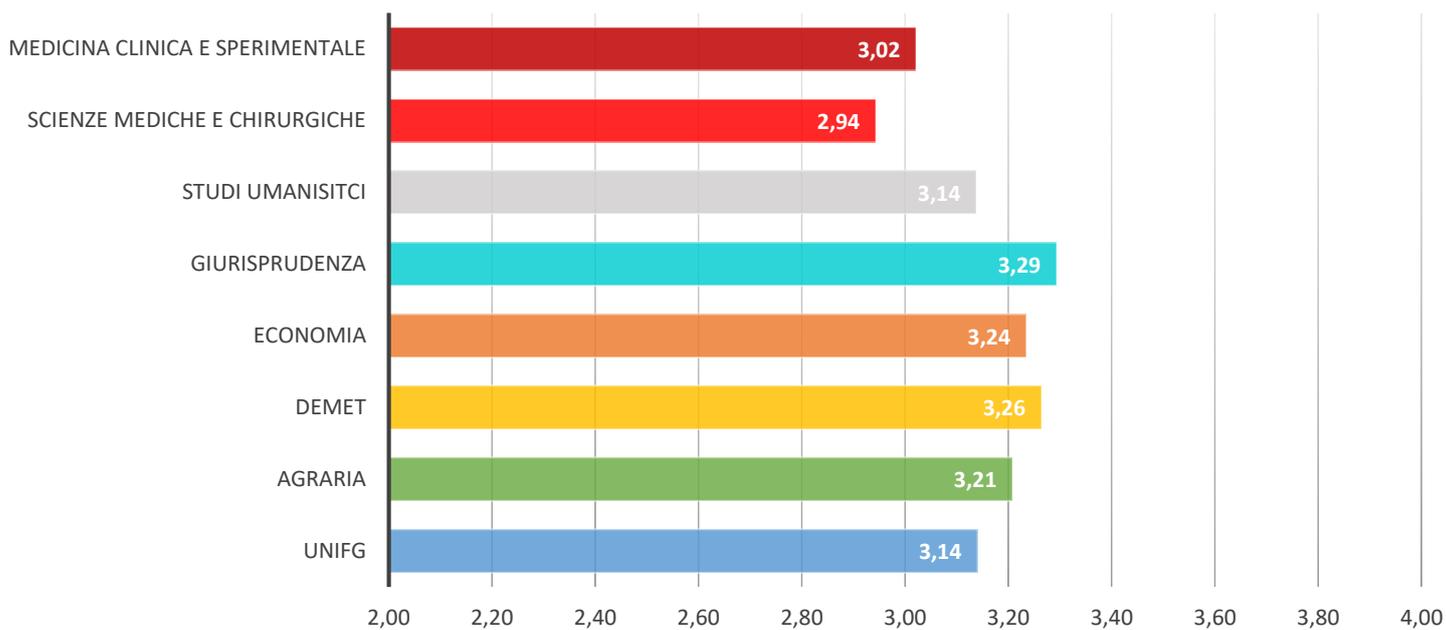
## Tutorato informativo



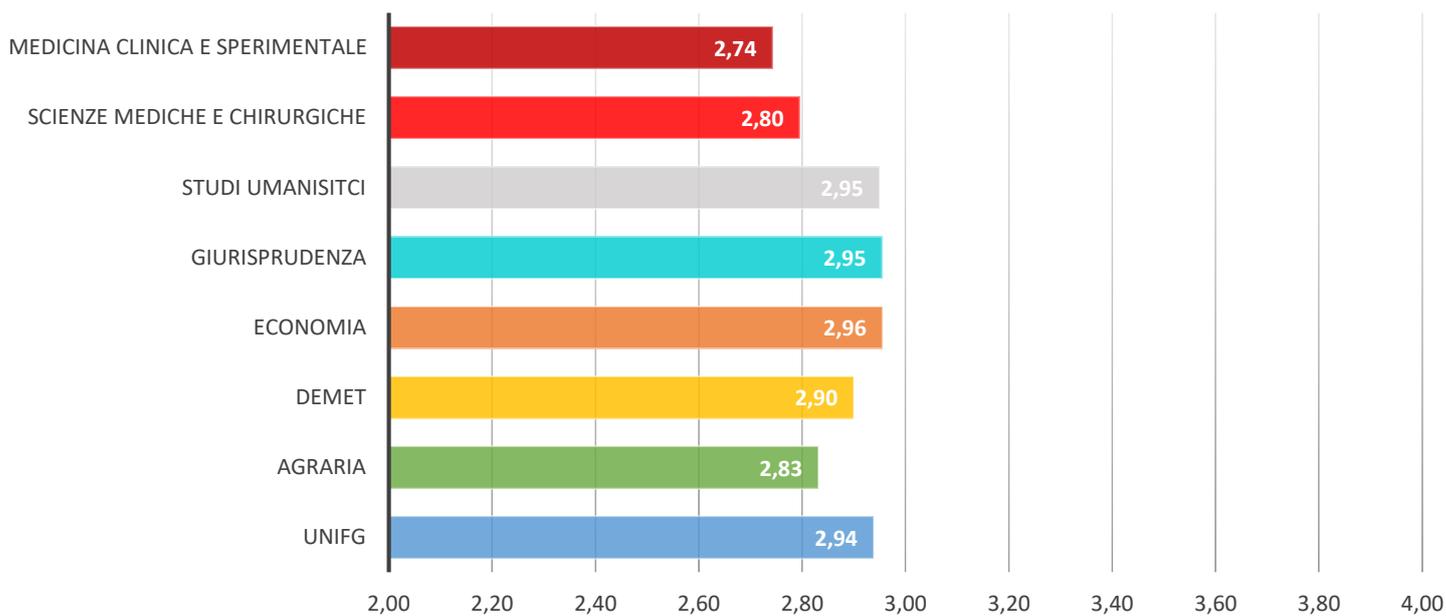
### Pagina personale esse3



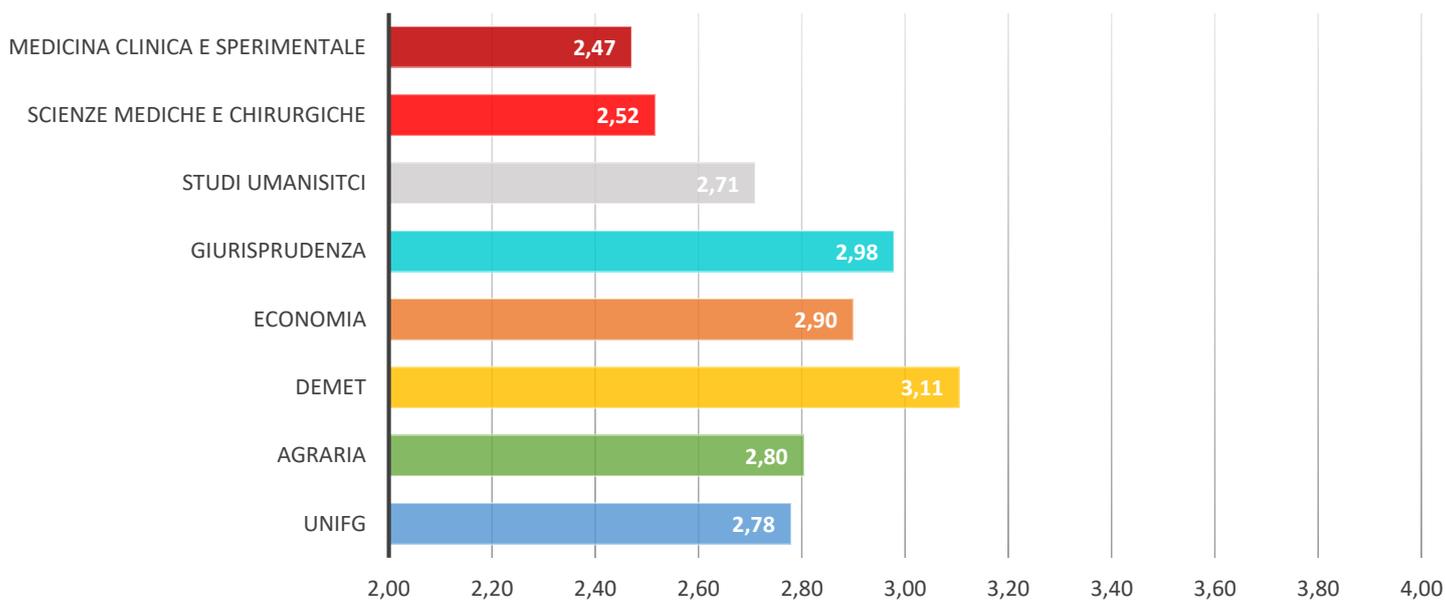
### Biblioteca



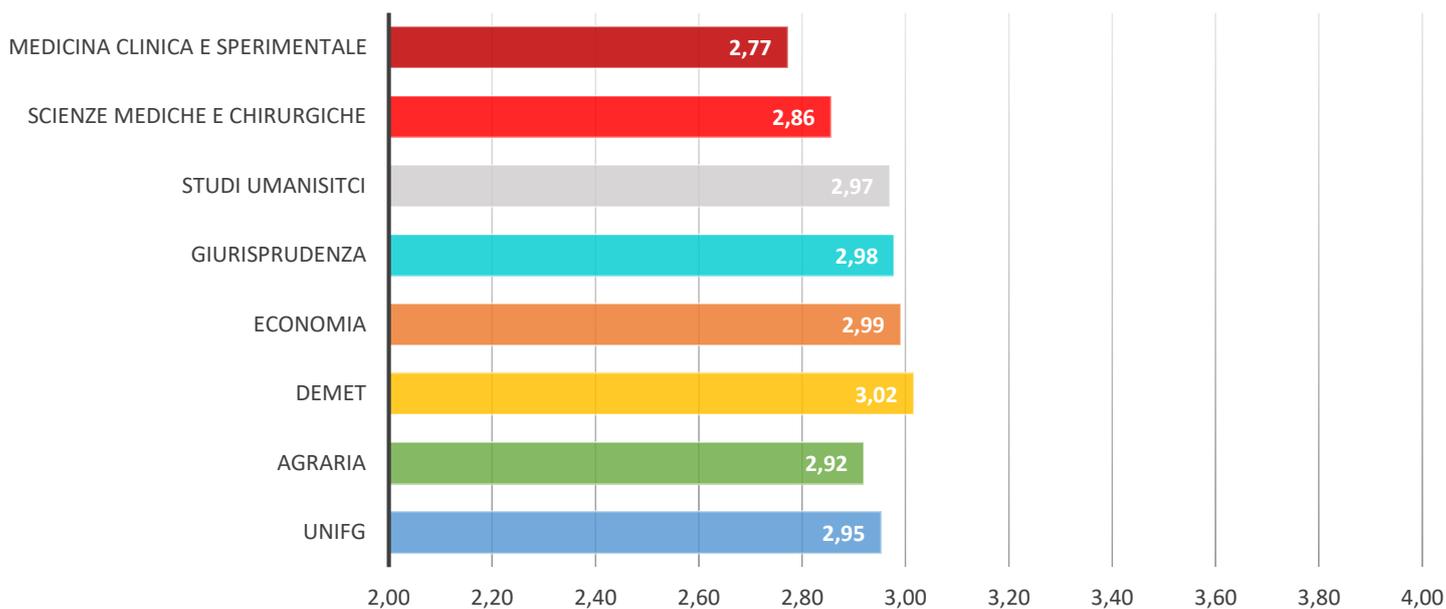
## Servizi informatici



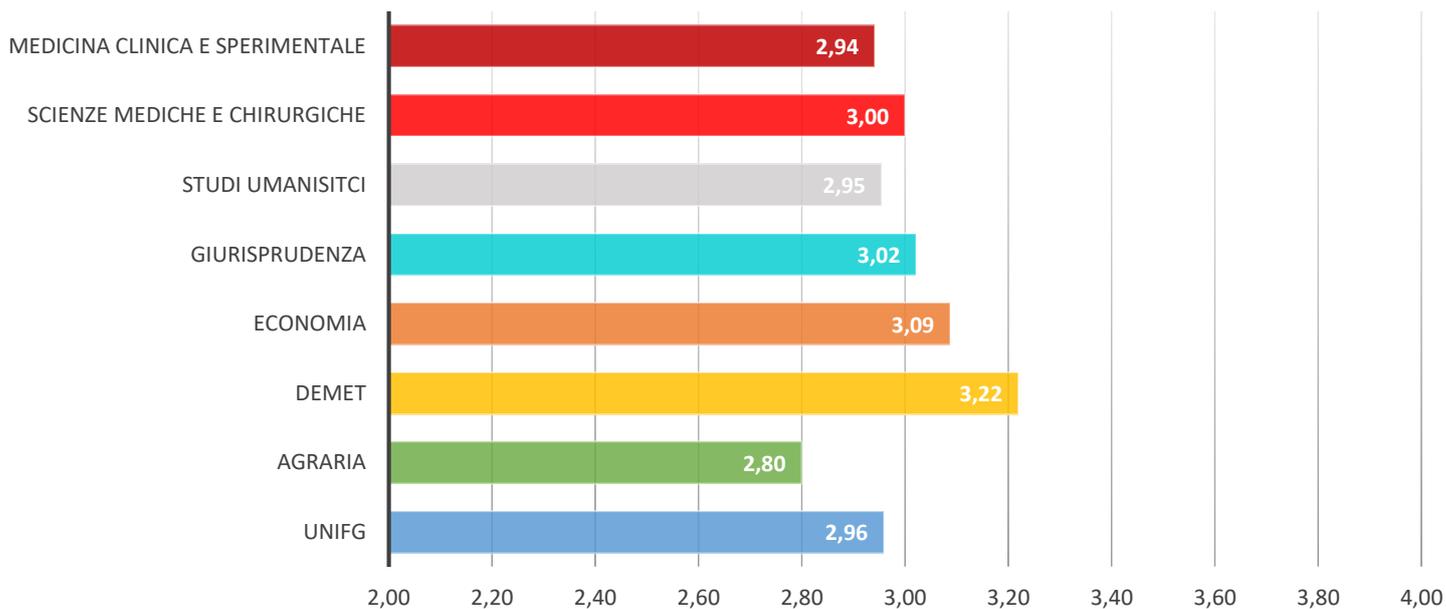
## Logistica



## Logistica digitale



## Laboratori informatici



UNIFG

Tabella 2 UNIFG													
Anno accademico 2023/24													
Per ogni quesito è stata calcolata la media aritmetica in base alla seguente scala di valutazione: Decisamente NO = 1, Più NO che SI = 2, Più SI che NO = 3, Decisamente SI = 4.													
SEGRETERIA STUDENTI													
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE								
Hai mai utilizzato, oltre all'immatricolazione, i servizi offerti dalla segreteria studenti?	4530,00		5814,00		43,79								
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria studenti?	992,00		3538,00		21,90								
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria studenti?	2858,00		1672,00		63,09								
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE	
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	71,00	7,20	153,00	15,52	349,00	35,40	413,00	41,89	986,00	3,12	77,28	3,40	
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	450,00	15,77	796,00	27,89	949,00	33,25	659,00	23,09	2854,00	2,64	56,34	1,29	
Satisfaction segreteria studenti	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE	
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria studenti?	366,00	8,15	1020,00	22,70	2307,00	51,35	800,00	17,81	4493,00	2,79	69,15	2,24	
SEGRETERIA DIDATTICA													
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE								
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla segreteria didattica?	3535,00		6809,00		34,17								
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria didattica?	915,00		2620,00		25,88								
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria didattica?	2193,00		1342,00		62,04								
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE	
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	55,00	6,04	150,00	16,48	452,00	49,67	253,00	27,80	910,00	2,99	77,47	3,44	
Gli orari di apertura al pubblico della segreteria didattica sono adeguati?	295,00	8,43	884,00	25,26	1749,00	49,97	572,00	16,34	3500,00	2,74	66,31	1,97	
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	258,00	11,80	573,00	26,20	1003,00	45,86	353,00	16,14	2187,00	2,66	62,00	1,63	
Satisfaction segreteria didattica	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE	
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria didattica?	234,00	6,71	725,00	20,79	1879,00	53,89	649,00	18,61	3487,00	2,84	72,50	2,64	
HELPDESK													
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE								
Hai mai utilizzato i servizi offerti da Help Desk?	4411,00		5933,00		42,64								
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE	
La risposta che hai ottenuto è stata utile?	320,00	7,46	585,00	13,63	2180,00	50,80	1206,00	28,11	4291,00	3,00	78,91	3,74	
TUTORATO INFORMATIVO													
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE								
Hai mai fatto ricorso al tutorato informativo per ottenere informazioni?	741,00		9603,00		7,16								
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE	
Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?	55,00	7,54	76,00	10,43	319,00	43,76	279,00	38,27	729,00	3,13	82,03	4,56	
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dai tutor?	45,00	6,21	85,00	11,72	320,00	44,14	275,00	37,93	725,00	3,14	82,07	4,58	
PAGINA PERSONALE ESSES													
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE	
Pagamento tasse	503,00	4,99	1183,00	11,74	5069,00	50,29	3324,00	32,98	10079,00	3,11	83,27	4,98	
Piani di studio	547,00	5,48	1419,00	14,22	5214,00	52,23	2802,00	28,07	9982,00	3,03	80,30	4,08	
Prenotazione esami	480,00	4,83	963,00	9,69	5099,00	51,32	3394,00	34,16	9936,00	3,15	85,48	5,89	
Compilazione questionario indagini sulle opinioni degli studenti	686,00	6,91	1395,00	14,05	5160,00	51,96	2690,00	27,09	9931,00	2,99	79,05	3,77	
Richiesta tesi e conseguimento titolo	694,00	7,28	1259,00	13,20	5117,00	53,65	2467,00	25,87	9537,00	2,98	79,52	3,88	
Trasferimenti e passaggi	1039,00	11,08	1486,00	15,84	4787,00	51,04	2067,00	22,04	9379,00	2,84	73,08	2,71	
Rinuncia agli studi	1410,00	15,15	1382,00	14,85	4555,00	48,94	1961,00	21,07	9308,00	2,76	70,00	2,33	
BIBLIOTECA													
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE								
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla biblioteca del tuo dipartimento?	2389,00		7995,00		22,10								
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE	
La disponibilità dei libri è adeguata?	75,00	3,24	243,00	10,51	1332,00	57,59	663,00	28,66	2313,00	3,12	86,25	6,27	
La disponibilità delle riviste è adeguata?	92,00	4,06	284,00	12,53	1294,00	57,11	596,00	26,30	2266,00	3,06	83,41	5,03	
Gli orari di apertura al pubblico della biblioteca sono adeguati?	81,00	3,50	246,00	10,64	1222,00	52,88	762,00	32,97	2311,00	3,15	85,85	6,07	
Gli orari di apertura al pubblico delle sale studio sono adeguati?	84,00	3,64	214,00	9,27	1240,00	53,70	771,00	33,39	2309,00	3,17	87,09	6,75	
Satisfaction segreteria didattica	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE	
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalle biblioteche?	67,00	2,89	180,00	7,76	1278,00	55,06	796,00	34,30	2321,00	3,21	89,36	8,40	
SERVIZI INFORMATICI													
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE	
Ritieni che il sito web di Ateneo sia di facile navigazione?	671,00	6,49	1762,00	17,03	5455,00	52,74	2456,00	23,74	10344,00	2,94	76,48	3,25	
Le informazioni pubblicate nel sito web di Ateneo sono aggiornate?	581,00	5,77	1588,00	15,76	5548,00	55,06	2360,00	23,42	10077,00	2,96	78,48	3,65	
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di Ateneo?	563,00	5,62	1524,00	15,21	5565,00	55,53	2369,00	23,64	10021,00	2,97	79,17	3,80	
Ritieni che il sito web di dipartimento sia di facile navigazione?	592,00	5,92	1603,00	16,04	5434,00	54,37	2365,00	23,66	9994,00	2,96	78,04	3,55	
Le informazioni pubblicate nel sito web di Dipartimento sono aggiornate?	525,00	5,28	1555,00	15,64	5536,00	55,69	2324,00	23,38	9940,00	2,97	79,07	3,78	
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di dipartimento?	564,00	5,69	1484,00	14,98	5500,00	55,51	2360,00	23,82	9908,00	2,97	79,33	3,84	
Le informazioni presenti nella pagina dei docenti sono aggiornate?	661,00	6,70	1730,00	17,55	5305,00	53,81	2163,00	21,94	9859,00	2,91	75,75	3,12	
In riferimento alla rete WIFI, la copertura di rete è adeguata?	1002,00	10,12	1823,00	18,41	5001,00	50,50	2076,00	20,97	9902,00	2,82	71,47	2,51	
LOGISTICA													
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE	
Ritieni che i posti disponibili nelle aule studio siano adeguati?	1390,00	13,44	2307,00	22,30	4791,00	46,32	1856,00	17,94	10344,00	2,69	64,26	1,80	
Ritieni che i locali del Dipartimento (Aule, aule studio, laboratori, toilette, ecc.) siano puliti?	879,00	8,70	1692,00	16,74	5395,00	53,38	2141,00	21,18	10107,00	2,87	74,56	2,93	
LOGISTICA DIGITALE													
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE	
Reputi l'interfaccia della piattaforma efficace per l'erogazione dei servizi offerti?	596,00	5,76	1520,00	14,69	6032,00	58,31	2196,00	21,23	10344,00	2,95	79,54	3,89	
All'interno della piattaforma i contenuti sono stati organizzati in modo chiaro?	571,00	5,71	1508,00	15,09	5772,00	57,77	2141,00	21,43	9992,00	2,95	79,19	3,81	
Il supporto sull'utilizzo degli strumenti presenti in piattaforma è adeguato?	562,00	5,65	1501,00	15,08	5783,00	58,10	2107,00	21,17	9953,00	2,95	79,27	3,82	
I requisiti tecnici necessari per fruire delle risorse online risultano adeguati?	556,00	5,58	1400,00	14,05	5847,00	58,69	2160,00	21,68	9963,00	2,96	80,37	4,09	
LABORATORI INFORMATICI													
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE								
Hai mai utilizzato i laboratori informatici del tuo dipartimento?	950,00		9394,00		9,18								
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE	
Gli orari di apertura dei laboratori informatici sono adeguati?	53,00	5,82	119,00	13,06	520,00	57,08	219,00	24,04	911,00	2,99	81,12	4,30	
Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?	70,00	7,73	139,00	15,36	485,00	53,59	211,00	23,31	905,00	2,92	76,91	3,33	

# DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, ALIMENTI, NUTRIZIONE UMANA E INGEGNERIA

**Tabella 3 DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, ALIMENTI, RISORSE NATURALI E INGEGNERIA**

Anno accademico 2023/24

Per ogni quesito è stata calcolata la media aritmetica in base alla seguente scala di valutazione: Decisamente NO = 1, Più NO che SI = 2, Più SI che NO = 3, Decisamente SI = 4.

SEGRETERIA STUDENTI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Hai mai utilizzato, oltre all'immatricolazione, i servizi offerti dalla segreteria studenti?	316,00		288,00		52,32							
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria studenti?	75,00		241,00		23,73							
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria studenti?	214,00		102,00		67,72							
SEGRETERIA DIDATTICA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	31,00	41,90	25,00	33,80	11,00	14,90	7,00	9,50	74,00	3,08	75,68	3,11
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	40,00	18,70	80,00	37,40	58,00	27,10	36,00	16,80	214,00	2,58	56,07	1,28
HELPDESK												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Hai mai utilizzato i servizi offerti da Help Desk?	344,00		260,00		56,95							
La risposta che hai ottenuto è stata utile?	21,00	6,19	36,00	10,62	186,00	54,87	96,00	28,32	339,00	3,05	83,19	4,95
TUTORATO INFORMATIVO												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Hai mai fatto ricorso al tutorato informativo per ottenere informazioni?	61,00		543,00		10,10							
Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?	2,00	3,28	7,00	11,48	31,00	50,82	21,00	34,43	61,00	3,16	85,25	5,78
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dai tutor?	3,00	4,92	8,00	13,11	30,00	49,18	20,00	32,79	61,00	3,10	81,97	4,55
PAGINA PERSONALE ESSE3												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Pagamento tasse	32,00	5,41	86,00	14,55	302,00	51,10	171,00	28,93	591,00	3,04	80,03	4,01
Piani di studio	42,00	7,14	104,00	17,69	310,00	52,72	132,00	22,45	588,00	2,90	75,17	3,03
Prenotazione esami	29,00	4,92	74,00	12,56	302,00	51,27	184,00	31,24	589,00	3,09	82,51	4,72
Compilazione questionario indagine sulle opinioni degli studenti	32,00	5,49	84,00	14,41	312,00	53,52	155,00	26,59	583,00	3,01	80,10	4,03
Richiesta tesi e conseguimento titolo	53,00	9,40	97,00	17,20	296,00	52,48	118,00	20,52	564,00	2,85	73,40	2,76
Trasferimenti e passaggi	64,00	11,51	104,00	18,71	277,00	49,82	111,00	19,96	556,00	2,78	69,78	2,31
Rinuncia agli studi	89,00	16,12	83,00	15,04	279,00	50,54	101,00	18,30	552,00	2,71	68,84	2,21
BIBLIOTECA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla biblioteca del tuo dipartimento?	192,00		412,00		31,79							
La disponibilità dei libri è adeguata?	6,00	3,17	20,00	10,58	105,00	55,56	58,00	30,69	189,00	3,14	86,24	6,27
La disponibilità delle riviste è adeguata?	6,00	3,23	30,00	16,13	100,00	53,76	50,00	26,88	186,00	3,04	80,65	4,17
Gli orari di apertura al pubblico della biblioteca sono adeguati?	7,00	3,72	15,00	7,98	96,00	51,06	70,00	37,23	188,00	3,22	88,30	7,55
Gli orari di apertura al pubblico delle sale studio sono adeguati?	3,00	1,59	11,00	5,82	92,00	48,68	83,00	43,92	189,00	3,35	92,59	12,50
SERVIZI INFORMATICI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che il sito web di Ateneo sia di facile navigazione?	44,00	7,28	132,00	21,85	321,00	53,15	107,00	17,72	604,00	2,81	70,86	2,43
Le informazioni pubblicate nel sito web di Ateneo sono aggiornate?	43,00	7,31	105,00	17,86	334,00	56,80	106,00	18,03	588,00	2,86	74,83	2,97
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di Ateneo?	40,00	6,78	96,00	16,27	343,00	58,14	111,00	18,81	590,00	2,89	76,95	3,34
Ritieni che il sito web di dipartimento sia di facile navigazione?	37,00	6,35	117,00	20,07	313,00	53,69	116,00	19,90	583,00	2,87	73,58	2,79
Le informazioni pubblicate nel sito web di Dipartimento sono aggiornate?	32,00	5,47	113,00	19,32	330,00	56,41	110,00	18,80	585,00	2,89	75,21	3,03
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di dipartimento?	41,00	7,06	95,00	16,35	331,00	56,97	114,00	19,62	581,00	2,89	76,59	3,27
Le informazioni presenti nella pagina dei docenti sono aggiornate?	47,00	8,08	130,00	22,34	299,00	51,37	106,00	18,21	582,00	2,80	69,59	2,29
In riferimento alla rete WIFI, la copertura di rete è adeguata?	90,00	15,28	118,00	20,03	289,00	49,07	92,00	15,62	589,00	2,65	64,69	1,83
LOGISTICA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che i posti disponibili nelle aule studio siano adeguati?	60,00	9,93	122,00	20,20	310,00	51,32	112,00	18,54	604,00	2,78	69,87	2,32
Ritieni che i locali del Dipartimento (Aule, aule studio, laboratori, toilette, ecc..) siano puliti?	56,00	9,41	112,00	18,82	308,00	51,76	119,00	20,00	595,00	2,82	71,76	2,54
LABORATORI INFORMATICI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Hai mai utilizzato i laboratori informatici del tuo dipartimento?	160,00		444,00		26,49							
Gli orari di apertura dei laboratori informatici sono adeguati?	12,00	7,74	26,00	16,77	84,00	54,19	33,00	21,29	155,00	2,89	75,48	3,08
Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?	22,00	14,19	29,00	18,71	76,00	49,03	28,00	18,06	155,00	2,71	67,10	2,04

# DIPARTIMENTO DI ECONOMIA, MANAGEMENT E TERRITORIO

**Tabella 4 DIPARTIMENTO DI ECONOMIA, MANAGEMENT E TERRITORIO**

Anno accademico 2023/24

Per ogni quesito è stata calcolata la media aritmetica in base alla seguente scala di valutazione: Decisamente NO = 1, Più NO che SI = 2, Più SI che NO = 3, Decisamente SI = 4.

SEGRETERIA STUDENTI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato, oltre all'immatricolazione, i servizi offerti dalla segreteria studenti?	151,00		125,00		54,71							
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria studenti?	20,00		131,00		13,25							
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria studenti?	83,00		68,00		54,97							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	2,00	10,00	5,00	25,00	6,00	30,00	7,00	35,00	20,00	2,90	65,00	1,86
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	9,00	10,84	33,00	39,76	24,00	28,92	17,00	20,48	83,00	2,59	49,40	0,98
Satisfaction segreteria studenti	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria studenti?	6,00	4,00	35,00	23,33	80,00	53,33	29,00	19,33	150,00	2,88	72,67	2,66
SEGRETERIA DIDATTICA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla segreteria didattica?	125,00		151,00		45,29							
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria didattica?	19,00		106,00		15,20							
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria didattica?	62,00		63,00		49,60							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	1,00	5,26	6,00	31,58	7,00	36,84	5,00	26,32	19,00	2,84	63,16	1,71
Gli orari di apertura al pubblico della segreteria didattica sono adeguati?	7,00	5,69	38,00	30,89	59,00	47,97	19,00	15,45	123,00	2,73	63,41	1,73
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	7,00	11,48	21,00	34,43	22,00	36,07	11,00	18,03	61,00	2,61	54,10	1,18
Satisfaction segreteria didattica	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria didattica?	3,00	2,42	31,00	25,00	64,00	51,61	26,00	20,97	124,00	2,91	72,58	2,65
HELPDESK												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti da Help Desk?	195,00		81,00		70,65							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
La risposta che hai ottenuto è stata utile?	6,00	3,11	30,00	15,54	92,00	47,67	65,00	33,68	193,00	3,12	81,35	4,36
TUTORATO INFORMATIVO												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai fatto ricorso al tutorato informativo per ottenere informazioni?	28,00		284,00		10,14							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?	1,00	3,70	2,00	7,41	11,00	40,74	13,00	48,15	27,00	3,33	88,89	8,00
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dai tutor?	0,00	0,00	2,00	7,41	13,00	48,15	12,00	44,44	27,00	3,37	92,59	12,50
PAGINA PERSONALE ESSE3												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Pagamento tasse	10,00	3,69	24,00	8,86	123,00	45,39	114,00	42,07	271,00	3,26	87,45	6,97
Piani di studio	12,00	4,46	42,00	15,61	134,00	49,81	81,00	30,11	269,00	3,06	79,93	3,98
Prenotazione esami	5,00	1,86	27,00	10,04	127,00	47,21	110,00	40,89	269,00	3,27	88,10	7,41
Compilazione questionario indagine sulle opinioni degli studenti	10,00	3,76	52,00	19,55	126,00	47,37	78,00	29,32	266,00	3,02	76,69	3,29
Richiesta tesi e conseguimento titolo	17,00	6,91	33,00	13,41	136,00	55,28	60,00	24,39	246,00	2,97	79,67	3,92
Trasferimenti e passaggi	29,00	11,89	43,00	17,62	116,00	47,54	56,00	22,95	244,00	2,82	70,49	2,39
Rinuncia agli studi	36,00	14,94	36,00	14,94	114,00	47,30	55,00	22,82	241,00	2,78	70,12	2,35
BIBLIOTECA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla biblioteca del tuo dipartimento?	112,00		164,00		40,58							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
La disponibilità dei libri è adeguata?	3,00	2,80	11,00	10,28	52,00	48,60	41,00	38,32	107,00	3,22	86,92	6,64
La disponibilità delle riviste è adeguata?	3,00	2,86	11,00	10,48	57,00	54,29	34,00	32,38	105,00	3,16	86,67	6,50
Gli orari di apertura al pubblico della biblioteca sono adeguati?	1,00	0,92	13,00	11,93	48,00	44,04	47,00	43,12	109,00	3,29	87,16	6,79
Gli orari di apertura al pubblico delle sale studio sono adeguati?	2,00	1,83	11,00	10,09	52,00	47,71	44,00	40,37	109,00	3,27	88,07	7,38
Satisfaction segreteria didattica	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalle biblioteche?	0,00	0,00	6,00	5,50	56,00	51,38	47,00	43,12	109,00	3,38	94,50	17,17
SERVIZI INFORMATICI												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che il sito web di Ateneo sia di facile navigazione?	13,00	4,71	58,00	21,01	150,00	54,35	55,00	19,93	276,00	2,89	74,28	2,89
Le informazioni pubblicate nel sito web di Ateneo sono aggiornate?	12,00	4,49	46,00	17,23	154,00	57,68	55,00	20,60	267,00	2,94	78,28	3,60
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di Ateneo?	14,00	5,26	49,00	18,42	153,00	57,52	50,00	18,80	266,00	2,90	76,32	3,22
Ritieni che il sito web di dipartimento sia di facile navigazione?	12,00	4,51	51,00	19,17	143,00	53,76	60,00	22,56	266,00	2,94	76,32	3,22
Le informazioni pubblicate nel sito web di Dipartimento sono aggiornate?	13,00	4,87	48,00	17,98	152,00	56,93	54,00	20,22	267,00	2,93	77,15	3,38
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di dipartimento?	14,00	5,32	45,00	17,11	147,00	55,89	57,00	21,67	263,00	2,94	77,57	3,46
Le informazioni presenti nella pagina dei docenti sono aggiornate?	16,00	6,11	46,00	17,56	145,00	55,34	55,00	20,99	262,00	2,91	76,34	3,23
In riferimento alla rete WIFI, la copertura di rete è adeguata?	26,00	10,04	60,00	23,17	128,00	49,42	45,00	17,37	259,00	2,74	66,80	2,01
LOGISTICA												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che i posti disponibili nelle aule studio siano adeguati?	16,00	5,80	42,00	15,22	150,00	54,35	68,00	24,64	276,00	2,98	78,99	3,76
Ritieni che i locali del Dipartimento (Aule, aule studio, laboratori, toilette, ecc.) siano puliti?	7,00	2,63	21,00	7,89	141,00	53,01	97,00	36,47	266,00	3,23	89,47	8,50
LOGISTICA DIGITALE												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Reputi l'interfaccia della piattaforma efficace per l'erogazione dei servizi offerti?	15,00	5,43	29,00	10,51	168,00	60,87	64,00	23,19	276,00	3,02	84,06	5,27
All'interno della piattaforma i contenuti sono stati organizzati in modo chiaro?	13,00	4,92	39,00	14,77	149,00	56,44	63,00	23,86	264,00	2,99	80,30	4,08
Il supporto sull'utilizzo degli strumenti presenti in piattaforma è adeguato?	14,00	5,30	36,00	13,64	148,00	56,06	66,00	25,00	264,00	3,01	81,06	4,28
I requisiti tecnici necessari per fruire delle risorse online risultano adeguati?	14,00	5,34	31,00	11,83	146,00	55,73	71,00	27,10	262,00	3,05	82,82	4,82
LABORATORI INFORMATICI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i laboratori informatici del tuo dipartimento?	41,00		235,00		14,86							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Gli orari di apertura dei laboratori informatici sono adeguati?	0,00	0,00	4,00	9,76	22,00	53,66	15,00	36,59	41,00	3,27	90,24	9,25
Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?	0,00	0,00	8,00	19,51	18,00	43,90	15,00	36,59	41,00	3,17	80,49	4,13

## DIPARTIMENTO DI ECONOMIA

Tabella 5 DIPARTIMENTO DI ECONOMIA												
Anno accademico 2023/24												
Per ogni quesito è stata calcolata la media aritmetica in base alla seguente scala di valutazione: Decisamente NO = 1, Più NO che SI = 2, Più SI che NO = 3, Decisamente SI = 4.												
SEGREGERIA STUDENTI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato, oltre all'immatricolazione, i servizi offerti dalla segreteria studenti?	348,00		342,00								50,43	
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria studenti?	82,00		266,00								23,56	
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria studenti?	244,00		124,00								64,37	
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	6,00	7,32	11,00	13,41	23,00	28,05	42,00	51,22	82,00	3,23	79,27	3,82
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	31,00	13,84	64,00	28,57	83,00	37,05	46,00	20,54	224,00	2,64	57,59	1,36
Satisfaction segreteria studenti	VALORE ASSOLUTO		VALORE %		VALORE ASSOLUTO		VALORE %		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria studenti?	16,00	4,60	61,00	17,53	199,00	57,18	72,00	20,69	348,00	2,94	77,87	3,52
SEGREGERIA DIDATTICA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla segreteria didattica?	292,00		398,00								42,32	
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria didattica?	67,00		225,00								22,95	
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria didattica?	172,00		120,00								58,90	
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	3,00	4,62	11,00	16,92	28,00	43,08	23,00	35,38	65,00	3,09	78,46	3,64
Gli orari di apertura al pubblico della segreteria didattica sono adeguati?	18,00	6,27	73,00	25,44	145,00	50,52	51,00	17,77	287,00	2,80	68,29	2,15
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	9,00	5,23	47,00	27,33	82,00	47,67	34,00	19,77	172,00	2,82	67,44	2,07
Satisfaction segreteria didattica	VALORE ASSOLUTO		VALORE %		VALORE ASSOLUTO		VALORE %		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria didattica?	6,00	2,06	37,00	12,71	180,00	61,86	68,00	23,37	291,00	3,07	85,22	5,77
HELPDESK												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti da Help Desk?	389,00		301,00								56,38	
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
La risposta che hai ottenuto è stata utile?	19,00	5,04	53,00	14,06	197,00	52,25	108,00	28,65	377,00	3,05	80,90	4,24
TUTORATO INFORMATICO												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai fatto ricorso al tutorato informativo per ottenere informazioni?	59,00		631,00								8,55	
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?	3,00	5,26	5,00	8,77	24,00	42,11	25,00	43,86	57,00	3,25	85,96	6,13
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dai tutor?	0,00	0,00	7,00	12,50	24,00	42,86	25,00	44,64	56,00	3,32	87,50	7,00
PAGINA PERSONALE ESSE3												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Pagamento tasse	32,00	4,75	88,00	13,06	343,00	50,89	211,00	31,31	674,00	3,09	82,20	4,62
Piani di studio	32,00	4,78	102,00	15,22	364,00	54,33	172,00	25,67	670,00	3,01	80,00	4,00
Prenotazione esami	26,00	3,90	56,00	8,41	347,00	52,10	237,00	35,59	666,00	3,19	87,69	7,12
Compilazione questionario indagine sulle opinioni degli studenti	41,00	6,14	85,00	12,72	360,00	53,89	182,00	27,25	668,00	3,02	81,14	4,30
Richiesta tesi e conseguimento titolo	40,00	6,26	101,00	15,81	348,00	54,46	150,00	23,47	639,00	2,95	77,93	3,53
Trasferimenti e passaggi	59,00	9,42	93,00	14,86	338,00	53,99	136,00	21,73	626,00	2,88	75,72	3,12
Rinuncia agli studi	84,00	13,42	94,00	15,02	317,00	50,64	131,00	20,93	626,00	2,79	71,57	2,52
BIBLIOTECA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla biblioteca del tuo dipartimento?	258,00		432,00								37,39	
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
La disponibilità dei libri è adeguata?	6,00	2,41	23,00	9,24	143,00	57,43	77,00	30,92	249,00	3,17	88,35	7,59
La disponibilità delle riviste è adeguata?	8,00	3,25	27,00	10,98	144,00	58,54	67,00	27,24	246,00	3,10	85,77	6,03
Gli orari di apertura al pubblico della biblioteca sono adeguati?	2,00	0,80	17,00	6,77	133,00	52,99	99,00	39,44	251,00	3,31	92,43	12,21
Gli orari di apertura al pubblico delle sale studio sono adeguati?	5,00	2,02	20,00	8,10	123,00	49,80	99,00	40,08	247,00	3,28	89,88	8,88
Satisfaction segreteria didattica	VALORE ASSOLUTO		VALORE %		VALORE ASSOLUTO		VALORE %		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalle biblioteche?	5,00	1,99	11,00	4,38	134,00	53,39	101,00	40,24	251,00	3,32	93,63	14,69
SERVIZI INFORMATICI												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che il sito web di Ateneo sia di facile navigazione?	48,00	6,96	98,00	14,20	382,00	55,36	162,00	23,48	690,00	2,95	78,84	3,73
Le informazioni pubblicate nel sito web di Ateneo sono aggiornate?	33,00	4,90	89,00	13,22	392,00	58,25	159,00	23,63	673,00	3,01	81,87	4,52
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di Ateneo?	34,00	5,11	99,00	14,89	368,00	55,34	164,00	24,66	665,00	3,00	80,00	4,00
Ritieni che il sito web di dipartimento sia di facile navigazione?	39,00	5,81	100,00	14,90	366,00	54,55	166,00	24,74	671,00	2,98	79,28	3,83
Le informazioni pubblicate nel sito web di Dipartimento sono aggiornate?	28,00	4,19	91,00	13,60	388,00	58,00	163,00	24,47	669,00	3,02	82,21	4,62
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di dipartimento?	29,00	4,35	102,00	15,32	372,00	55,86	163,00	24,47	666,00	3,00	80,33	4,08
Le informazioni presenti nella pagina dei docenti sono aggiornate?	51,00	7,73	123,00	18,64	355,00	53,79	131,00	19,85	660,00	2,86	73,64	2,79
In riferimento alla rete WIFI, la copertura di rete è adeguata?	64,00	9,73	118,00	17,93	347,00	52,74	129,00	19,60	658,00	2,82	72,34	2,62
LOGISTICA												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che i posti disponibili nelle aule studio siano adeguati?	48,00	6,96	144,00	20,87	365,00	52,90	133,00	19,28	690,00	2,84	72,17	2,59
Ritieni che i locali del Dipartimento (Aule, aule studio, laboratori, toilette, ecc.) siano puliti?	38,00	5,60	104,00	15,32	388,00	57,14	149,00	21,94	679,00	2,95	79,09	3,78
LOGISTICA DIGITALE												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Reputi l'interfaccia della piattaforma efficace per l'erogazione dei servizi offerti?	33,00	4,78	86,00	12,46	416,00	60,29	155,00	22,46	690,00	3,00	82,75	4,80
All'interno della piattaforma i contenuti sono stati organizzati in modo chiaro?	36,00	5,40	88,00	13,19	398,00	59,67	145,00	21,74	667,00	2,98	81,41	4,38
Il supporto sull'utilizzo degli strumenti presenti in piattaforma è adeguato?	33,00	4,97	86,00	12,95	399,00	60,09	146,00	21,99	664,00	2,99	82,08	4,58
I requisiti tecnici necessari per fruire delle risorse online risultano adeguati?	32,00	4,83	81,00	12,24	410,00	61,93	139,00	21,00	662,00	2,99	82,93	4,86
LABORATORI INFORMATICI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i laboratori informatici del tuo dipartimento?	62,00		628,00								8,99	
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Gli orari di apertura dei laboratori informatici sono adeguati?	3,00	5,26	5,00	8,77	32,00	56,14	17,00	29,82	57,00	3,11	85,96	6,13
Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?	5,00	8,77	3,00	5,26	32,00	56,14	17,00	29,82	57,00	3,07	85,96	6,13

## DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA

**Tabella 6 DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA**

Anno accademico 2023/24

Per ogni quesito è stata calcolata la media aritmetica in base alla seguente scala di valutazione: Decisamente NO = 1, Più NO che SI = 2, Più SI che NO = 3, Decisamente SI = 4.

SEGRETERIA STUDENTI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Hai mai utilizzato, oltre all'immatricolazione, i servizi offerti dalla segreteria studenti?	336,00		290,00		53,67							
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria studenti?	79,00		257,00		23,51							
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria studenti?	231,00		105,00		68,75							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	5,00	6,33	15,00	18,99	23,00	29,11	36,00	45,57				
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	34,00	14,78	70,00	30,43	71,00	30,87	55,00	23,91	230,00	2,64	54,78	1,21
Satisfaction segreteria studenti	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria studenti?	28,00	8,36	76,00	22,69	158,00	47,16	73,00	21,79				
SEGRETERIA DIDATTICA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla segreteria didattica?	278,00		348,00		44,41							
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria didattica?	68,00		210,00		24,46							
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria didattica?	182,00		96,00		65,47							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	4,00	5,97	12,00	17,91	32,00	47,76	19,00	28,36				
Gli orari di apertura al pubblico della segreteria didattica sono adeguati?	33,00	11,96	70,00	25,36	125,00	45,29	48,00	17,39	276,00	2,68	62,68	1,68
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	21,00	11,54	59,00	32,42	68,00	37,36	34,00	18,68	182,00	2,63	56,04	1,28
Satisfaction segreteria didattica	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria didattica?	21,00	7,66	58,00	21,17	133,00	48,54	62,00	22,63				
HELPDESK												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti da Help Desk?	312,00		314,00		49,84							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
La risposta che hai ottenuto è stata utile?	22,00	7,19	42,00	13,73	154,00	50,33	88,00	28,76				
TUTORATO INFORMATIVO												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai fatto ricorso al tutorato informativo per ottenere informazioni?	47,00		579,00		7,51							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?	6,00	12,77	2,00	4,26	20,00	42,55	19,00	40,43				
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dai tutor?	4,00	8,51	6,00	12,77	19,00	40,43	18,00	38,30	47,00	3,09	78,72	3,70
PAGINA PERSONALE ESSE3												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Pagamento tasse	27,00	4,43	63,00	10,33	282,00	46,23	238,00	39,02				
Piani di studio	30,00	4,98	95,00	15,75	278,00	46,10	200,00	33,17	603,00	3,07	79,27	3,82
Prenotazione esami	27,00	4,51	57,00	9,52	263,00	43,91	252,00	42,07	599,00	3,24	85,98	6,13
Compilazione questionario indagine sulle opinioni degli studenti	41,00	6,80	84,00	13,93	282,00	46,77	196,00	32,50	603,00	3,05	79,27	3,82
Richiesta tesi e conseguimento titolo	51,00	9,03	83,00	14,69	274,00	48,50	157,00	27,79	565,00	2,95	76,28	3,22
Trasferimenti e passaggi	63,00	11,39	85,00	15,37	274,00	49,55	131,00	23,69	553,00	2,86	73,24	2,74
Rinuncia agli studi	80,00	14,55	80,00	14,55	256,00	46,55	134,00	24,36	550,00	2,81	70,91	2,44
BIBLIOTECA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla biblioteca del tuo dipartimento?	219,00		407,00		34,98							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
La disponibilità dei libri è adeguata?	3,00	1,41	16,00	7,51	120,00	56,34	74,00	34,74				
La disponibilità delle riviste è adeguata?	4,00	1,95	18,00	8,78	122,00	59,51	61,00	29,76	205,00	3,17	89,27	8,32
Gli orari di apertura al pubblico della biblioteca sono adeguati?	3,00	1,43	16,00	7,62	97,00	46,19	94,00	44,76	210,00	3,34	90,95	10,05
Gli orari di apertura al pubblico delle sale studio sono adeguati?	3,00	1,43	10,00	4,76	105,00	50,00	92,00	43,81	210,00	3,36	93,81	15,15
Satisfaction segreteria didattica	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalle biblioteche?	3,00	1,42	12,00	5,66	105,00	49,53	92,00	43,40				
SERVIZI INFORMATICI												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che il sito web di Ateneo sia di facile navigazione?	39,00	6,23	124,00	19,81	298,00	47,60	165,00	26,36				
Le informazioni pubblicate nel sito web di Ateneo sono aggiornate?	35,00	5,78	94,00	15,51	318,00	52,48	159,00	26,24	606,00	2,99	78,71	3,70
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di Ateneo?	37,00	6,05	89,00	14,54	333,00	54,41	153,00	25,00	612,00	2,98	79,41	3,86
Ritieni che il sito web di dipartimento sia di facile navigazione?	41,00	6,71	111,00	18,17	301,00	49,26	158,00	25,86	611,00	2,94	75,12	3,02
Le informazioni pubblicate nel sito web di Dipartimento sono aggiornate?	28,00	4,68	102,00	17,06	315,00	52,68	153,00	25,59	598,00	2,99	78,26	3,60
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di dipartimento?	31,00	5,20	86,00	14,43	325,00	54,53	154,00	25,84	596,00	3,01	80,37	4,09
Le informazioni presenti nella pagina dei docenti sono aggiornate?	40,00	6,72	107,00	17,98	307,00	51,60	141,00	23,70	595,00	2,92	75,29	3,05
In riferimento alla rete WIFI, la copertura di rete è adeguata?	62,00	10,35	106,00	17,70	287,00	47,91	144,00	24,04	599,00	2,86	71,95	2,57
LOGISTICA												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che i posti disponibili nelle aule studio siano adeguati?	45,00	7,19	110,00	17,57	321,00	51,28	150,00	23,96				
Ritieni che i locali del Dipartimento (Aule, aule studio, laboratori, toilette, ecc.) siano puliti?	36,00	5,91	85,00	13,96	308,00	50,57	180,00	29,56	609,00	3,04	80,13	4,03
LOGISTICA DIGITALE												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Reputi l'interfaccia della piattaforma efficace per l'erogazione dei servizi offerti?	30,00	4,79	105,00	16,77	342,00	54,63	149,00	23,80				
All'interno della piattaforma i contenuti sono stati organizzati in modo chiaro?	29,00	4,82	95,00	15,78	341,00	56,64	137,00	22,76	602,00	2,97	79,40	3,85
Il supporto sull'utilizzo degli strumenti presenti in piattaforma è adeguato?	28,00	4,66	98,00	16,31	340,00	56,57	135,00	22,46	601,00	2,97	79,03	3,77
I requisiti tecnici necessari per fruire delle risorse online risultano adeguati?	25,00	4,17	96,00	16,00	335,00	55,83	144,00	24,00	600,00	3,00	79,83	3,96
LABORATORI INFORMATICI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i laboratori informatici del tuo dipartimento?	46,00		580,00		7,35							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Gli orari di apertura dei laboratori informatici sono adeguati?	1,00	2,22	7,00	15,56	24,00	53,33	13,00	28,89				
Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?	1,00	2,27	12,00	27,27	19,00	43,18	12,00	27,27	44,00	2,95	70,45	2,38

DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI, LETTERE, BENI CULTURALI E SCIENZE DELLA FORMAZIONE

**Tabella 7 DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI, LETTERE, BENI CULTURALI E SCIENZE DELLA FORMAZIONE ■**

Anno accademico 2023/24

Per ogni quesito è stata calcolata la media aritmetica in base alla seguente scala di valutazione: Decisamente NO = 1, Più NO che SI = 2, Più SI che NO = 3, Decisamente SI = 4.

SEGRETERIA STUDENTI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato, oltre all'immatricolazione, i servizi offerti dalla segreteria studenti?	1367,00		1160,00		54,10							
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria studenti?	357,00		1010,00		26,12							
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria studenti?	867,00		500,00		63,42							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	25,00	7,08	60,00	17,00	128,00	36,26	140,00	39,66	353,00	3,08	75,92	3,15
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	153,00	17,65	247,00	28,49	282,00	32,53	185,00	21,34	867,00	2,58	53,86	1,17
Satisfaction segreteria studenti	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria studenti?	118,00	8,68	319,00	23,47	721,00	53,05	201,00	14,79	1359,00	2,74	67,84	2,11
SEGRETERIA DIDATTICA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla segreteria didattica?	1077,00		1450,00		42,62							
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria didattica?	331,00		746,00		30,73							
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria didattica?	634,00		443,00		58,67							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	19,00	5,76	59,00	17,88	167,00	50,61	85,00	25,76	330,00	2,96	76,36	3,23
Gli orari di apertura al pubblico della segreteria didattica sono adeguati?	82,00	7,67	292,00	27,32	541,00	50,61	154,00	14,41	1069,00	2,72	65,01	1,86
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	73,00	11,53	170,00	26,86	302,00	47,71	88,00	13,90	633,00	2,64	61,61	1,60
Satisfaction segreteria didattica	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria didattica?	69,00	6,52	236,00	22,29	594,00	56,09	15,11	1,51	1059,00	2,80	71,20	2,47
HELPDESK												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti da Help Desk?	1614,00		913,00		63,87							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
La risposta che hai ottenuto è stata utile?	115,00	7,28	214,00	13,54	811,00	51,33	440,00	27,85	1580,00	3,00	79,18	3,80
TUTORATO INFORMATIVO												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai fatto ricorso al tutorato informativo per ottenere informazioni?	229,00		2298,00		9,06							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?	18,00	7,86	24,00	10,48	107,00	46,72	80,00	34,93	229,00	3,09	81,66	4,45
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dal tutor?	16,00	7,02	27,00	11,84	101,00	44,30	84,00	36,84	228,00	3,11	81,14	4,30
PAGINA PERSONALE ESSE3												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Pagamento tasse	138,00	5,59	267,00	10,82	1286,00	52,13	776,00	31,46	2467,00	3,09	83,58	5,09
Piani di studio	145,00	5,90	324,00	13,19	1277,00	51,97	711,00	28,94	2457,00	3,04	80,91	4,24
Prenotazione esami	106,00	4,32	205,00	8,35	1274,00	51,87	871,00	35,46	2456,00	3,18	87,34	6,90
Compilazione questionario indagine sulle opinioni degli studenti	158,00	6,44	328,00	13,37	1295,00	52,79	672,00	27,40	2453,00	3,01	80,19	4,05
Richiesta tesi e conseguimento titolo	176,00	7,48	287,00	12,20	1310,00	55,67	580,00	24,65	2353,00	2,97	80,32	4,08
Trasferimenti e passaggi	280,00	12,17	336,00	14,60	1196,00	51,98	489,00	21,25	2301,00	2,82	73,23	2,74
Rinuncia agli studi	412,00	18,07	304,00	13,33	1089,00	47,76	475,00	20,83	2280,00	2,71	68,60	2,18
BIBLIOTECA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla biblioteca del tuo dipartimento?	794,00		1733,00		31,42							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
La disponibilità dei libri è adeguata?	19,00	2,44	86,00	11,05	444,00	57,07	229,00	29,43	778,00	3,13	86,50	6,41
La disponibilità delle riviste è adeguata?	27,00	3,56	90,00	11,86	436,00	57,44	206,00	27,14	759,00	3,08	84,58	5,49
Gli orari di apertura al pubblico della biblioteca sono adeguati?	33,00	4,28	91,00	11,80	406,00	52,66	241,00	31,26	771,00	3,11	83,92	5,22
Gli orari di apertura al pubblico delle sale studio sono adeguati?	24,00	3,10	74,00	9,57	431,00	55,76	244,00	31,57	773,00	3,16	87,32	6,89
Satisfaction segreteria didattica	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalle biblioteche?	19,00	2,44	56,00	7,20	447,00	57,46	256,00	32,90	778,00	3,21	90,36	9,37
SERVIZI INFORMATICI												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che il sito web di Ateneo sia di facile navigazione?	141,00	5,58	404,00	15,99	1374,00	54,37	608,00	24,06	2527,00	2,97	78,43	3,64
Le informazioni pubblicate nel sito web di Ateneo sono aggiornate?	135,00	5,46	390,00	15,77	1398,00	56,53	550,00	22,24	2473,00	2,96	78,77	3,71
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di Ateneo?	120,00	4,89	359,00	14,62	1394,00	56,78	582,00	23,71	2455,00	2,99	80,49	4,13
Ritieni che il sito web di dipartimento sia di facile navigazione?	129,00	5,25	369,00	15,01	1376,00	55,98	584,00	23,76	2458,00	2,98	79,74	3,94
Le informazioni pubblicate nel sito web di Dipartimento sono aggiornate?	128,00	5,23	371,00	15,16	1387,00	56,66	562,00	22,96	2448,00	2,97	79,62	3,91
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di dipartimento?	125,00	5,13	338,00	13,86	1391,00	57,03	585,00	23,99	2439,00	3,00	81,02	4,27
Le informazioni presenti nella pagina dei docenti sono aggiornate?	143,00	5,89	450,00	18,53	1307,00	53,83	528,00	21,75	2428,00	2,91	75,58	3,09
In riferimento alla rete WIFI, la copertura di rete è adeguata?	235,00	9,68	479,00	19,73	1223,00	50,37	491,00	20,22	2428,00	2,81	70,59	2,40
LOGISTICA												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che i posti disponibili nelle aule studio siano adeguati?	466,00	18,44	657,00	26,00	1019,00	40,32	385,00	15,24	2527,00	2,52	55,56	1,25
Ritieni che i locali del Dipartimento (Aule, aule studio, laboratori, toilette, ecc.) siano puliti?	197,00	7,93	380,00	15,30	1389,00	55,92	518,00	20,85	2484,00	2,90	76,77	3,31
LOGISTICA DIGITALE												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Reputi l'interfaccia della piattaforma efficace per l'erogazione dei servizi offerti?	126,00	4,99	374,00	14,80	1501,00	59,40	526,00	20,82	2527,00	2,96	80,21	4,05
All'interno della piattaforma i contenuti sono stati organizzati in modo chiaro?	121,00	4,93	358,00	14,59	1452,00	59,19	522,00	21,28	2453,00	2,97	80,47	4,12
Il supporto sull'utilizzo degli strumenti presenti in piattaforma è adeguato?	126,00	5,15	345,00	14,09	1459,00	59,60	518,00	21,16	2448,00	2,97	80,76	4,20
I requisiti tecnici necessari per fruire delle risorse online risultano adeguati?	124,00	5,08	320,00	13,10	1475,00	60,38	524,00	21,45	2443,00	2,98	81,83	4,50
LABORATORI INFORMATICI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i laboratori informatici del tuo dipartimento?	288,00		2239,00		11,40							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Gli orari di apertura dei laboratori informatici sono adeguati?	16,00	5,80	33,00	11,96	169,00	61,23	58,00	21,01	276,00	2,97	82,25	4,63
Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?	16,00	5,82	45,00	16,36	155,00	56,36	59,00	21,45	275,00	2,93	77,82	3,51

## DIPARTIMENTO DI SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE

**Tabella 8 DIPARTIMENTO DI SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE**

Anno accademico 2023/24

Per ogni quesito è stata calcolata la media aritmetica in base alla seguente scala di valutazione: Decisamente NO = 1, Più NO che SI = 2, Più SI che NO = 3, Decisamente SI = 4.

SEGRETERIA STUDENTI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Hai mai utilizzato, oltre all'immatricolazione, i servizi offerti dalla segreteria studenti?	483,00		478,00		50,26							
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria studenti?	81,00		402,00		16,77							
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria studenti?	331,00		152,00		68,53							
SEGRETERIA DIDATTICA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	6,00	7,41	9,00	11,11	33,00	40,74	33,00	40,74	81,00	3,15	81,48	4,40
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	64,00	19,39	112,00	33,94	86,00	26,06	68,00	20,61	330,00	2,48	46,67	0,88
Satisfaction segreteria studenti												
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria studenti?	57,00	11,88	131,00	27,29	219,00	45,63	73,00	15,21	480,00	2,64	60,83	1,55
HELPDESK												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Hai mai utilizzato i servizi offerti da Help Desk?	431,00		530,00		44,85							
La risposta che hai ottenuto è stata utile?	41,00	9,98	61,00	14,84	207,00	50,36	102,00	24,82	411,00	2,90	75,18	3,03
TUTORATO INFORMATIVO												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Hai mai fatto ricorso al tutorato informativo per ottenere informazioni?	51,00		910,00		5,31							
Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?	5,00	10,20	13,00	26,53	13,00	26,53	18,00	36,73	49,00	2,90	63,27	1,72
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dai tutor?	5,00	10,20	12,00	24,49	17,00	34,69	15,00	30,61	49,00	2,86	65,31	1,88
PAGINA PERSONALE ESSE3												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Pagamento tasse	41,00	4,38	109,00	11,63	468,00	49,95	319,00	34,04	937,00	3,14	83,99	5,25
Piani di studio	45,00	4,82	149,00	15,95	497,00	53,21	243,00	26,02	934,00	3,00	79,23	3,81
Prenotazione esami	48,00	5,15	90,00	9,66	478,00	51,29	316,00	33,91	932,00	3,14	85,19	5,75
Compilazione questionario indagine sulle opinioni degli studenti	65,00	7,01	143,00	15,43	490,00	52,86	229,00	24,70	927,00	2,95	77,56	3,46
Richiesta tesi e conseguimento titolo	68,00	8,08	144,00	17,10	455,00	54,04	175,00	20,78	842,00	2,88	74,82	2,97
Trasferimenti e passaggi	108,00	13,04	161,00	19,44	417,00	50,36	142,00	17,15	828,00	2,72	67,51	2,08
Rinuncia agli studi	136,00	16,83	135,00	16,71	396,00	49,01	141,00	17,45	808,00	2,67	66,46	1,98
BIBLIOTECA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla biblioteca del tuo dipartimento?	272,00		699,00		28,30							
La disponibilità dei libri è adeguata?	17,00	6,80	21,00	8,40	161,00	64,40	51,00	20,40	250,00	2,98	84,80	5,58
La disponibilità delle riviste è adeguata?	19,00	7,76	37,00	15,10	138,00	56,33	51,00	20,82	245,00	2,90	77,14	3,38
Gli orari di apertura al pubblico della biblioteca sono adeguati?	20,00	7,81	32,00	12,50	143,00	55,86	61,00	23,83	256,00	2,96	79,69	3,92
Gli orari di apertura al pubblico delle sale studio sono adeguati?	30,00	11,72	29,00	11,33	139,00	54,30	58,00	22,66	256,00	2,88	76,95	3,34
Satisfaction segreteria didattica												
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalle biblioteche?	18,00	7,00	29,00	11,28	146,00	56,81	64,00	24,90	257,00	3,00	81,71	4,47
SERVIZI INFORMATICI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che il sito web di Ateneo sia di facile navigazione?	80,00	8,32	189,00	19,67	510,00	53,07	182,00	18,94	961,00	2,83	72,01	2,57
Le informazioni pubblicate nel sito web di Ateneo sono aggiornate?	77,00	8,24	184,00	19,68	509,00	54,44	165,00	17,65	935,00	2,81	72,09	2,58
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di Ateneo?	65,00	6,98	167,00	17,94	535,00	57,47	164,00	17,62	931,00	2,86	75,08	3,01
Ritieni che il sito web di dipartimento sia di facile navigazione?	72,00	7,74	167,00	17,96	535,00	57,53	156,00	16,77	930,00	2,83	74,30	2,89
Le informazioni pubblicate nel sito web di Dipartimento sono aggiornate?	64,00	6,90	176,00	18,99	530,00	57,17	157,00	16,94	927,00	2,84	74,11	2,86
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di dipartimento?	65,00	7,01	161,00	17,37	534,00	57,61	167,00	18,02	927,00	2,87	75,62	3,10
Le informazioni presenti nella pagina dei docenti sono aggiornate?	110,00	11,97	202,00	21,98	465,00	50,60	142,00	15,45	919,00	2,70	66,05	1,95
In riferimento alla rete WIFI, la copertura di rete è adeguata?	154,00	16,72	182,00	19,76	436,00	47,34	149,00	16,18	921,00	2,63	63,52	1,74
LOGISTICA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che i posti disponibili nelle aule studio siano adeguati?	239,00	24,87	259,00	26,95	335,00	34,86	128,00	13,32	961,00	2,37	48,18	0,93
Ritieni che i locali del Dipartimento (Aule, aule studio, laboratori, toilette, ecc.) siano puliti?	143,00	15,16	190,00	20,15	448,00	47,51	162,00	17,18	943,00	2,67	64,69	1,83
LOGISTICA DIGITALE												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Reputi l'interfaccia della piattaforma efficace per l'erogazione dei servizi offerti?	71,00	7,39	170,00	17,69	562,00	58,48	158,00	16,44	961,00	2,84	74,92	2,99
All'interno della piattaforma i contenuti sono stati organizzati in modo chiaro?	60,00	6,49	165,00	17,84	536,00	57,95	164,00	17,73	925,00	2,87	75,68	3,11
Il supporto sull'utilizzo degli strumenti presenti in piattaforma è adeguato?	59,00	6,46	169,00	18,49	539,00	58,97	147,00	16,08	914,00	2,85	75,05	3,01
I requisiti tecnici necessari per fruire delle risorse online risultano adeguati?	66,00	7,22	144,00	15,75	548,00	59,96	156,00	17,07	914,00	2,87	77,02	3,35
LABORATORI INFORMATICI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	VALORE ASSOLUTO	VALORE %	N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU TOTALE	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Hai mai utilizzato i laboratori informatici del tuo dipartimento?	78,00		883,00		8,12							
Gli orari di apertura dei laboratori informatici sono adeguati?	6,00	8,00	5,00	6,67	45,00	60,00	19,00	25,33	75,00	3,03	85,33	5,82
Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?	7,00	9,46	6,00	8,11	43,00	58,11	18,00	24,32	74,00	2,97	82,43	4,69

## DIPARTIMENTO DI MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE

**Tabella 9 DIPARTIMENTO DI MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE**

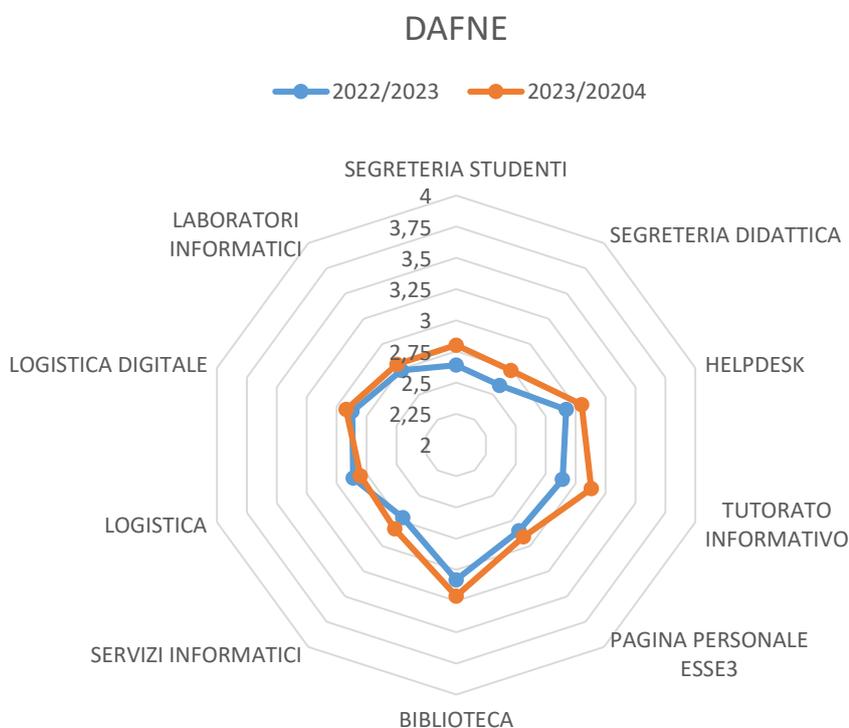
Anno accademico 2023/24

Per ogni quesito è stata calcolata la media aritmetica in base alla seguente scala di valutazione: Decisamente NO = 1, Più NO che SI = 2, Più SI che NO = 3, Decisamente SI = 4.

SEGRETERIA STUDENTI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato, oltre all'immatricolazione, i servizi offerti dalla segreteria studenti?	367,00		432,00		45,93							
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria studenti?	67,00		300,00		18,26							
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria studenti?	249,00		118,00		67,85							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	11,00	16,67	8,00	12,12	18,00	27,27	29,00	43,94	66,00	2,98	71,21	2,47
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	49,00	19,68	71,00	28,51	86,00	34,54	43,00	17,27	249,00	2,49	51,81	1,08
Satisfaction segreteria studenti	VALORE ASSOLUTO		VALORE %		VALORE ASSOLUTO		VALORE %		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria studenti?	50,00	13,77	120,00	33,06	158,00	43,53	35,00	9,64	363,00	2,49	53,17	1,14
SEGRETERIA DIDATTICA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla segreteria didattica?	296,00		503,00		37,05							
Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria didattica?	60,00		236,00		20,27							
Hai mai contattato telefonicamente la segreteria didattica?	196,00		100,00		66,22							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?	10,00	16,67	9,00	15,00	27,00	45,00	14,00	23,33	60,00	2,75	68,33	2,16
Gli orari di apertura al pubblico della segreteria didattica sono adeguati?	43,00	14,73	71,00	24,32	152,00	52,05	26,00	8,90	292,00	2,55	60,96	1,56
Gli orari di ricevimento telefonico della segreteria studenti sono adeguati?	40,00	20,51	48,00	24,62	91,00	46,67	16,00	8,21	195,00	2,43	54,87	1,22
Satisfaction segreteria didattica	VALORE ASSOLUTO		VALORE %		VALORE ASSOLUTO		VALORE %		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla segreteria didattica?	39,00	13,40	76,00	26,12	145,00	49,83	31,00	10,65	291,00	2,58	60,48	1,53
HELPDESK												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti da Help Desk?	338,00		461,00		42,30							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
La risposta che hai ottenuto è stata utile?	24,00	7,38	63,00	19,38	177,00	54,46	61,00	18,77	325,00	2,85	73,23	2,74
TUTORATO INFORMATICO												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai fatto ricorso al tutorato informativo per ottenere informazioni?	43,00		756,00		5,38							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?	5,00	12,82	4,00	10,26	17,00	43,59	13,00	33,33	39,00	2,97	76,92	3,33
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dai tutor?	2,00	5,13	6,00	15,38	18,00	46,15	13,00	33,33	39,00	3,08	79,49	3,88
PAGINA PERSONALE ESSE3												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Pagamento tasse	56,00	7,20	106,00	13,70	367,00	47,40	245,00	31,70	774,00	3,03	79,07	3,78
Piani di studio	50,00	6,50	139,00	18,10	399,00	51,80	182,00	23,60	770,00	2,93	75,45	3,07
Prenotazione esami	44,00	5,70	82,00	10,60	398,00	51,70	246,00	31,90	770,00	3,10	83,64	5,11
Compilazione questionario indagine sulle opinioni degli studenti	82,00	10,60	138,00	17,90	373,00	48,40	177,00	23,00	770,00	2,84	71,43	2,50
Richiesta tesi e conseguimento titolo	73,00	10,10	116,00	16,10	383,00	53,10	149,00	20,70	721,00	2,84	73,79	2,81
Trasferimenti e passaggi	93,00	12,90	129,00	17,90	359,00	49,90	139,00	19,30	720,00	2,76	69,17	2,24
Rinuncia agli studi	108,00	15,30	122,00	17,30	346,00	49,10	128,00	18,20	704,00	2,70	67,33	2,06
BIBLIOTECA												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla biblioteca del tuo dipartimento?	166,00		633,00		20,78							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
La disponibilità dei libri è adeguata?	9,00	5,70	22,00	13,92	96,00	60,76	31,00	19,62	158,00	2,94	80,38	4,10
La disponibilità delle riviste è adeguata?	8,00	5,13	26,00	16,67	92,00	58,97	30,00	19,23	156,00	2,92	78,21	3,59
Gli orari di apertura al pubblico della biblioteca sono adeguati?	8,00	4,97	16,00	9,94	93,00	57,76	44,00	27,33	161,00	3,07	85,09	5,71
Gli orari di apertura al pubblico delle sale studio sono adeguati?	7,00	4,35	17,00	10,56	91,00	56,52	46,00	28,57	161,00	3,09	85,09	5,71
Satisfaction segreteria didattica	VALORE ASSOLUTO		VALORE %		VALORE ASSOLUTO		VALORE %		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalle biblioteche?	8,00	5,00	16,00	10,00	92,00	57,50	44,00	27,50	160,00	3,08	85,00	5,67
SERVIZI INFORMATICI												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che il sito web di Ateneo sia di facile navigazione?	80,00	10,01	162,00	20,28	410,00	51,31	147,00	18,40	799,00	2,78	69,71	2,30
Le informazioni pubblicate nel sito web di Ateneo sono aggiornate?	77,00	10,03	177,00	23,05	381,00	49,61	133,00	17,32	768,00	2,74	66,93	2,02
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di Ateneo?	74,00	9,69	155,00	20,29	406,00	53,14	129,00	16,88	764,00	2,77	70,03	2,34
Ritieni che il sito web di dipartimento sia di facile navigazione?	79,00	10,35	141,00	18,48	402,00	52,69	141,00	18,48	763,00	2,79	71,17	2,47
Le informazioni pubblicate nel sito web di Dipartimento sono aggiornate?	72,00	9,52	159,00	21,03	389,00	51,46	136,00	17,99	756,00	2,78	69,44	2,27
Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di dipartimento?	83,00	10,99	147,00	19,47	385,00	50,99	140,00	18,54	755,00	2,77	69,54	2,28
Le informazioni presenti nella pagina dei docenti sono aggiornate?	89,00	11,90	169,00	22,59	373,00	49,87	117,00	15,64	748,00	2,69	65,51	1,90
In riferimento alla rete WIFI, la copertura di rete è adeguata?	124,00	16,36	173,00	22,82	333,00	43,93	128,00	16,89	758,00	2,61	60,82	1,55
LOGISTICA												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Ritieni che i posti disponibili nelle aule studio siano adeguati?	207,00	25,91	214,00	26,78	290,00	36,30	88,00	11,01	799,00	2,32	47,31	0,90
Ritieni che i locali del Dipartimento (Aule, aule studio, laboratori, toilette, ecc.) siano puliti?	132,00	17,17	143,00	18,60	381,00	49,54	113,00	14,69	769,00	2,62	64,24	1,80
LOGISTICA DIGITALE												
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Reputi l'interfaccia della piattaforma efficace per l'erogazione dei servizi offerti?	82,00	10,26	158,00	19,77	440,00	55,07	119,00	14,89	799,00	2,75	69,96	2,33
All'interno della piattaforma i contenuti sono stati organizzati in modo chiaro?	76,00	10,08	141,00	18,70	417,00	55,31	120,00	15,92	754,00	2,77	71,22	2,47
Il supporto sull'utilizzo degli strumenti presenti in piattaforma è adeguato?	75,00	9,92	148,00	19,58	413,00	54,63	120,00	15,87	756,00	2,76	70,50	2,39
I requisiti tecnici necessari per fruire delle risorse online risultano adeguati?	73,00	9,67	127,00	16,82	426,00	56,42	129,00	17,09	755,00	2,81	73,51	2,78
LABORATORI INFORMATICI												
Domande	SI		NO		% POSITIVE SU TOTALE							
Hai mai utilizzato i laboratori informatici del tuo dipartimento?	72,00		727,00		9,01							
Domande	DECISAMENTE NO		PIU' NO CHE SI		PIU' SI CHE NO		DECISAMENTE SI		N° RISPOSTE	VALORE MEDIO	% POSITIVE SU	RAPPORTO POSITIVE/NEGATIVE
Gli orari di apertura dei laboratori informatici sono adeguati?	4,00	5,88	14,00	20,59	33,00	48,53	17,00	25,00	68,00	2,93	73,53	2,78
Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?	3,00	4,41	15,00	22,06	32,00	47,06	18,00	26,47	68,00	2,96	73,53	2,78

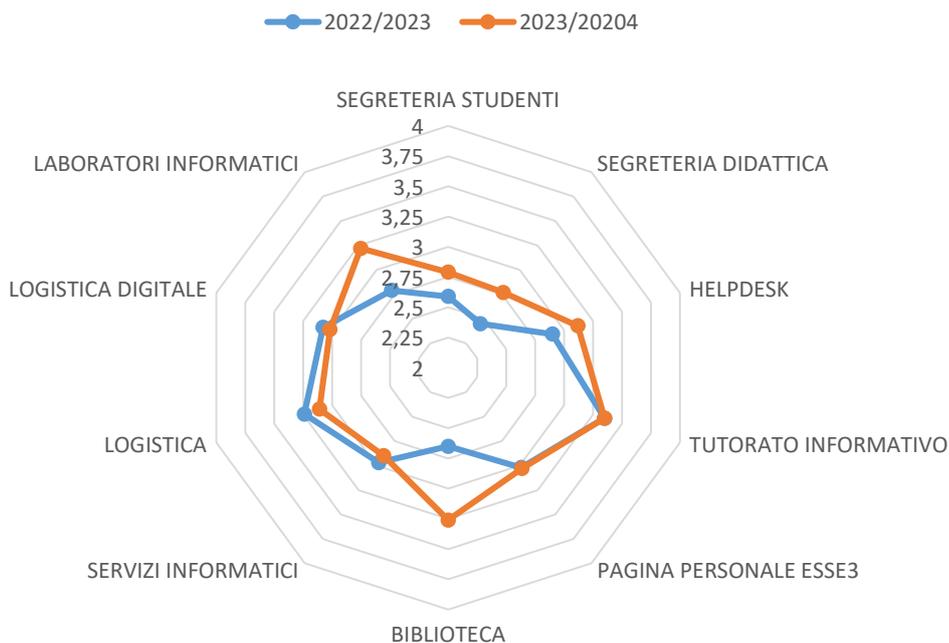
## VALUTAZIONE E CONFRONTO DEI SERVIZI NEL BIENNIO 2022/23 - 2023/24

DAFNE		
SERVIZI	2022/23	2023/24
SEGRETERIA STUDENTI	2,64	2,80
SEGRETERIA DIDATTICA	2,59	2,74
HELPDESK	2,92	3,05
TUTORATO INFORMATIVO	2,89	3,13
PAGINA PERSONALE ESSE3	2,85	2,91
BIBLIOTECA	3,08	3,21
SERVIZI INFORMATICI	2,72	2,83
LOGISTICA	2,86	2,80
LOGISTICA DIGITALE	2,87	2,92
LABORATORI INFORMATICI	2,74	2,80

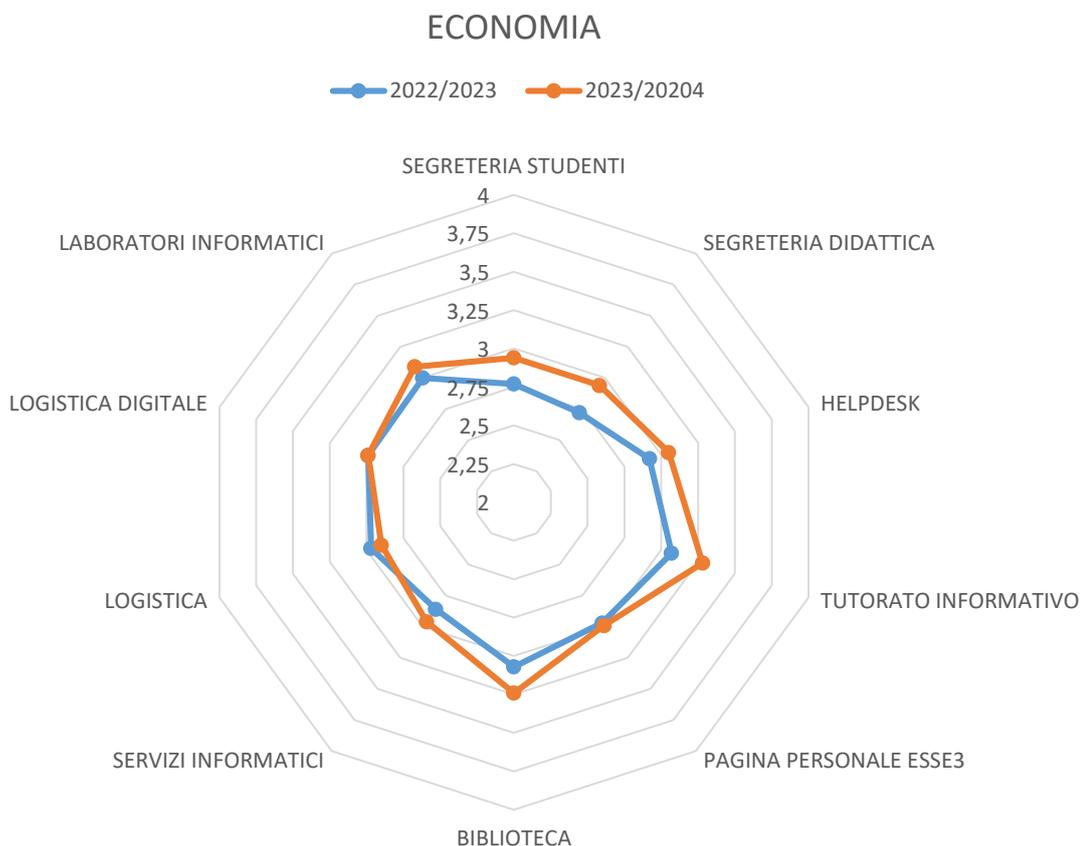


DEMET		
SERVIZI	2022/23	2023/24
SEGRETERIA STUDENTI	2,59	2,79
SEGRETERIA DIDATTICA	2,45	2,77
HELPDESK	2,90	3,12
TUTORATO INFORMATIVO	3,35	3,35
PAGINA PERSONALE ESSE3	3,02	3,03
BIBLIOTECA	2,65	3,26
SERVIZI INFORMATICI	2,97	2,90
LOGISTICA	3,24	3,11
LOGISTICA DIGITALE	3,08	3,02
LABORATORI INFORMATICI	2,79	3,22

### DEMET

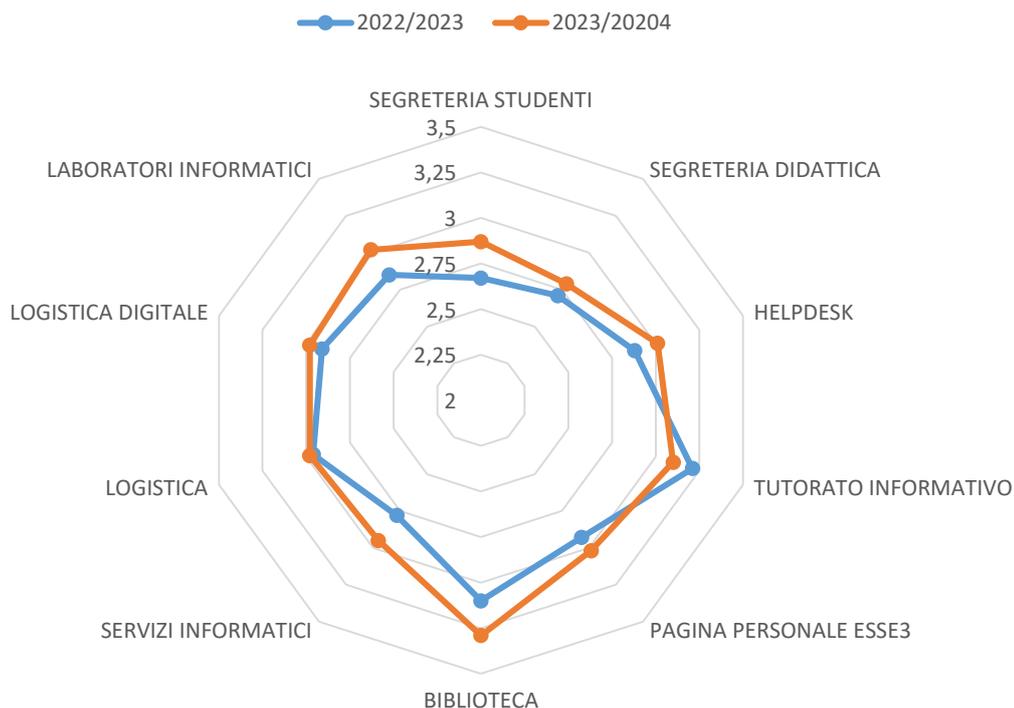


ECONOMIA		
SERVIZI	2022/23	2023/24
SEGRETERIA STUDENTI	2,77	2,94
SEGRETERIA DIDATTICA	2,72	2,94
HELPDESK	2,92	3,05
TUTORATO INFORMATIVO	3,07	3,28
PAGINA PERSONALE ESSE3	2,97	2,99
BIBLIOTECA	3,07	3,24
SERVIZI INFORMATICI	2,86	2,96
LOGISTICA	2,97	2,90
LOGISTICA DIGITALE	2,99	2,99
LABORATORI INFORMATICI	3,00	3,09

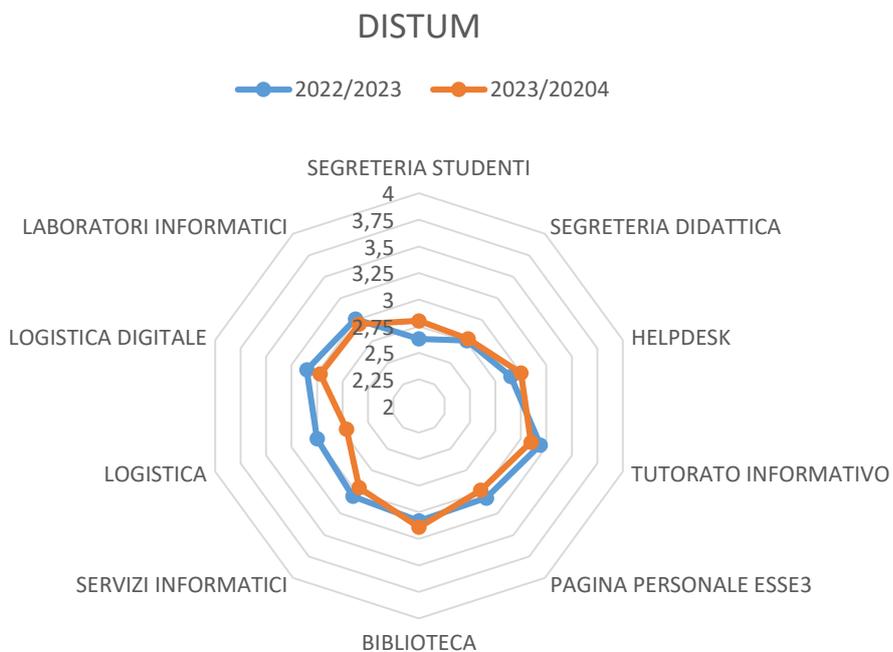


GIURISPRUDENZA		
SERVIZI	2022/23	2023/24
SEGRETERIA STUDENTI	2,67	2,87
SEGRETERIA DIDATTICA	2,71	2,79
HELPDESK	2,88	3,01
TUTORATO INFORMATIVO	3,21	3,10
PAGINA PERSONALE ESSE3	2,93	3,02
BIBLIOTECA	3,10	3,29
SERVIZI INFORMATICI	2,78	2,95
LOGISTICA	2,96	2,98
LOGISTICA DIGITALE	2,91	2,98
LABORATORI INFORMATICI	2,85	3,02

### GIURISPRUDENZA

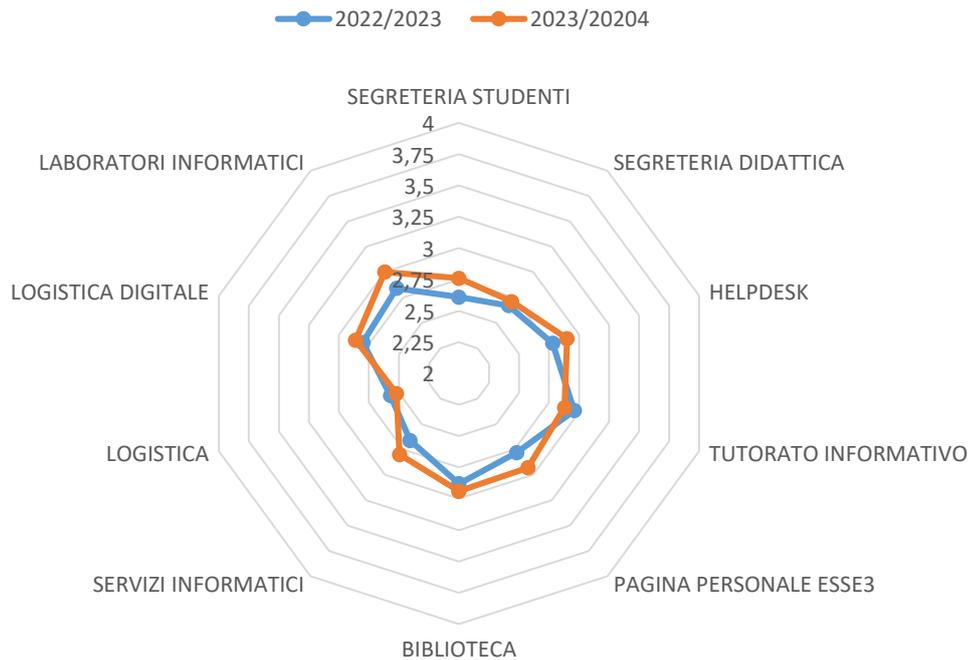


DISTUM		
SERVIZI	2022/23	2023/24
SEGRETERIA STUDENTI	2,63	2,80
SEGRETERIA DIDATTICA	2,76	2,78
HELPDESK	2,90	3,00
TUTORATO INFORMATIVO	3,19	3,10
PAGINA PERSONALE ESSE3	3,07	2,98
BIBLIOTECA	3,08	3,14
SERVIZI INFORMATICI	3,05	2,95
LOGISTICA	3,00	2,71
LOGISTICA DIGITALE	3,10	2,97
LABORATORI INFORMATICI	3,01	2,95



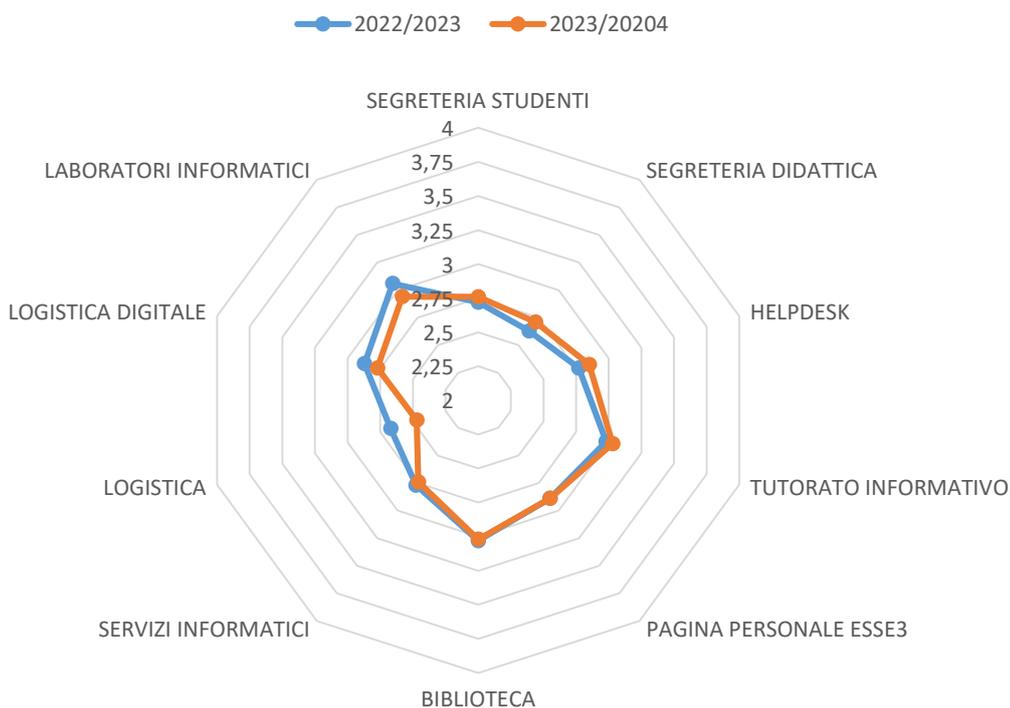
SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE		
SERVIZI	2022/23	2023/24
SEGRETERIA STUDENTI	2,61	2,76
SEGRETERIA DIDATTICA	2,67	2,71
HELPDESK	2,78	2,90
TUTORATO INFORMATIVO	2,96	2,88
PAGINA PERSONALE ESSE3	2,78	2,93
BIBLIOTECA	2,88	2,94
SERVIZI INFORMATICI	2,66	2,80
LOGISTICA	2,57	2,52
LOGISTICA DIGITALE	2,80	2,86
LABORATORI INFORMATICI	2,84	3,00

### SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE



MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE		
SERVIZI	2022/23	2023/24
SEGRETERIA STUDENTI	2,72	2,76
SEGRETERIA DIDATTICA	2,63	2,71
HELPDESK	2,77	2,85
TUTORATO INFORMATIVO	2,98	3,03
PAGINA PERSONALE ESSE3	2,89	2,89
BIBLIOTECA	3,03	3,02
SERVIZI INFORMATICI	2,77	2,74
LOGISTICA	2,67	2,47
LOGISTICA DIGITALE	2,87	2,77
LABORATORI INFORMATICI	3,06	2,94

### MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE



Università degli Studi di Foggia  
Seduta del Consiglio degli Studenti del 11.12.2024



UNIVERSITÀ  
DI FOGGIA



Verbale del Consiglio degli Studenti, costituito ai sensi dell'art. 25 dello Statuto dell'Università degli Studi di Foggia.

VERBALE N. 05/2024

Seduta del 11.12.2024

Il Consiglio degli Studenti si riunisce, alle ore 14.15, presso la Sala Consiglio sita al 6° piano del Palazzo Ateneo a Foggia in via Gramsci, 89/91 ed in modalità telematica tramite la piattaforma Google Meet.

P = Presente

A = Assente

AG = Assente Giustificato

COMPONENTI	P	A	AG
VOCINO EMANUELA C. - (Presidente - rappresentante nel Consiglio di Amministrazione);	X		
D'ISIDORO ROBERTA - (rappresentante nel Senato Accademico); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
MENNELLA FEDERICO - (rappresentante nel Senato Accademico); <i>collegato in modalità telematica</i>	X		
BARRASSO ALESSANDRO - (rappresentante nel Senato Accademico);	X		
FRATTO CHIARA - (rappresentante nel Senato Accademico); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
VESCERA ROSA CHIARA - (rappresentante nel Senato Accademico);	X		
STELLA FRANCESCA - (rappresentante nel Nucleo di Valutazione di Ateneo);			X
DI PAOLA GAIA - (rappresentante nel Comitato per lo Sport Universitario); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
FALCONE FRANCESCO PIO - (rappresentante nel Comitato per lo Sport Universitario);		X	
BARBARO MARIA RODINA - (rappresentante del Dipartimento di Economia); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		

CIUFFREDA SIMONA - (rappresentante del Dipartimento di Economia); <i>collegato in modalità telematica</i>	X		
D'ANGELO ANNARITA - (rappresentante del Dipartimento di Economia); <i>collegato in modalità telematica</i>	X		
DELLI CARRI SARA - (rappresentante del Dipartimento di Economia, Management e Territorio); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
DE FILIPPO ANTONIO - (rappresentante del Dipartimento di Economia, Management e Territorio);		X	
DELLI CARRI SARA – (rappresentante del Dipartimento di Economia, Management e Territorio)	X		
DI TRANI PAOLA - (rappresentante del Dipartimento di Economia, Management e Territorio); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
MACCIONE GIORGIA - (rappresentante del Dipartimento di Giurisprudenza);	X		
MORESE EMANUELE - (rappresentante del Dipartimento di Giurisprudenza);	X		
PADALINO MARGHERITA - (rappresentante del Dipartimento di Giurisprudenza);	X		
CONSORTE CLAUDIA - (rappresentante del Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale);		X	
NAPOLITANO ANDREA - (rappresentante del Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale); <i>collegato in modalità telematica</i>	X		
SALEMME SILVIA- (rappresentante del Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
BONGO ROCCHINA - (rappresentante del Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ingegneria); <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
CALDAROLA DELIA PIA - (rappresentante del Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ingegneria);	X		
GIACCOLI LUCA ANIELLO – (rappresentante del Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ingegneria); <i>collegato in modalità telematica</i>			
DE IACO GIUSEPPE- (rappresentante del Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche);	X		
VERBICARO COSIMO - (rappresentante del Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche);	X		
MUNDO VINCENZO - (rappresentante del Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche);	X		
BRUNO EMANUELE - (rappresentante del Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione);	X		
CARMONE GREGORIO PIO - (rappresentante del Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione); <i>collegato in modalità telematica</i>	X		

RUSSO AURORA - (rappresentante del Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione) <i>collegata in modalità telematica</i>	X		
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	--

Partecipano alla riunione, la dott.ssa Viviana Maggio e la dott.ssa Dalila Campanile, collaboratrici dell'Area Affari Generali.

La dott.ssa Dalila Rosa Campanile assume le funzioni di segretario verbalizzante.

Il Presidente, constatata la validità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta.

OMISSIS

6) ANALISI DEI RISULTATI E COMPILAZIONE DELLA RELATIVA SCHEDA SUL RAPPORTO STATISTICO DEL QUESTIONARIO DEI SERVIZI A.A. 2023 – 2024

Il Presidente informa che in data 22 novembre 2024 è pervenuta una e-mail da parte del Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) con la quale è stato trasmesso il “Rapporto Statistico Questionario dei Servizi a.a. 2023-2024” che riporta i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sulla qualità dei servizi offerti e sulle strutture dell’Università.

Specifica, inoltre che nella suddetta mail, il PQA ha richiesto agli studenti di effettuare l’esame dei risultati scaturiti dalla rilevazione; raccogliere delle opinioni, individuando i punti di forza e di criticità nonché di suggerire delle azioni volte al miglioramento dei servizi attraverso la compilazione di una specifica scheda di analisi.

Il Presidente comunica, pertanto, che ha ritenuto opportuno procedere invitando i rappresentanti di ciascun Dipartimento a compilare le suddette schede, raccogliendo i dati inerenti il proprio dipartimento di appartenenza.

Successivamente, invita il rappresentante di ciascun Dipartimento ad illustrare la compilazione della propria Scheda.

Si apre una breve consultazione al termine della quale emergono alcune specifiche criticità appartenenti ai singoli Dipartimenti che vengono riportate nel dettaglio all’interno di ogni scheda con le rispettive azioni di miglioramento.

Al termine, il Consiglio degli Studenti compila per ciascun Dipartimento la versione definitiva della Scheda sul Rapporto Statistico del Questionario dei Servizi, che si allegano tutte al presente verbale ed esprime, all’unanimità, parere favorevole (**Allegato 5**).

Il presente dispositivo è approvato seduta stante ed è immediatamente esecutivo, ai sensi dell’art. 60, comma 3, del Regolamento Generale di Ateneo.

OMISSIS

Null'altro essendovi da deliberare, alle ore 15.15, il Presidente dichiara sciolta la seduta.

Il presente verbale, all'unanimità, è integralmente approvato seduta stante.

IL SEGRETARIO  
(dott.ssa Dalila Rosa CAMPANILE)

*Dalila Rosa Campanile*

IL PRESIDENTE  
(sig.ra Emanuela Costantina VOCINO)

*Emanuela C. Vocino*



Presidio della Qualità di Ateneo

## Analisi annuale dei risultati

### Rapporto statistico Questionario dei Servizi a.a 2023/24

#### Sintesi dei risultati rilevanti

*Dall'analisi del Rapporto statistico dei Questionari dei Servizi, per l'anno accademico 2023/2024, risulta che tutti i servizi erogati dal Dipartimento di Giurisprudenza si collocano al di sopra o in corrispondenza della soglia di eccellenza stabilita (pari al valore di 3,00).*

*Tra questi, si distinguono in maniera significativa, per il superamento della soglia di eccellenza i seguenti servizi: helpdesk, tutorato informativo, gestione della pagina personale sulla piattaforma Esse3, biblioteca e laboratori informatici.*

*Nel complesso quindi, si evidenzia l'assenza di criticità in merito alla qualità dei servizi in questione offerti dal Dipartimento.*

#### Analisi dei punti di forza

*(Analisi di benchmark, in relazione ai risultati complessivi di Ateneo)*

<b>Ambito</b>	<b>Descrizione punti di forza</b>
Segreteria studenti	Valore medio: 2,82 quasi vicino alla soglia di eccellenza avendo come maggiore punto di forza il rispetto dell'orario di appuntamento (3,14)
Segreteria didattica	Valore medio: 2,74 quasi vicino alla soglia di eccellenza avendo come maggiore punto di forza il rispetto dell'orario di appuntamento (2,99)
Helpdesk	Valore medio: 3,01 superiore alla soglia di eccellenza
Tutorato informativo	Valore medio: 3,10 superiore alla soglia di eccellenza, con maggiore punto di forza l'utilità delle informazioni fornite dai tutor (3,11)
Pagina personale di Esse3	Valore medio: 3,02 superiore alla soglia di eccellenza, con maggiore punto di forza per la prenotazione degli esami (3,24)
Biblioteca	Valore medio: 3,29 superiore alla soglia di eccellenza, con maggiore punto di forza per l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico delle sale studio (3,36)



Presidio della Qualità di Ateneo

Servizi informatici	Valore medio: 2,95 vicino alla soglia di eccellenza, avente come maggiore punto di forza la soddisfazione generale relativa al sito web del dipartimento (3,01)
Logistica	Valore medio: 2,98 vicino alla soglia di eccellenza, avente come maggiore punto di forza la pulizia dei locali (3,04).
Logistica digitale	Valore medio: 2,98 vicino alla soglia di eccellenza, avendo come maggiore punto di forza l'adeguatezza dei requisiti tecnici necessari per fruire delle risorse online (3,00)
Laboratori informatici	Valore medio: 3,02 superiore alla soglia di eccellenza, avendo come punto di forza l'adeguatezza degli orari di apertura dei laboratori informatici (3,09).

**Criticità e azione correttiva**

*(Analisi di benchmark, in relazione ai risultati complessivi di Ateneo)*

Ambito	Criticità	Azione correttiva	Tempistica
Nessuna criticità rilevata			

**Commenti finali**

*Alla luce dell'analisi del rapporto statistico dei questionari dei sevizi, per l'anno accademico 2023/2024, non è stata riscontrata alcuna criticità.*

*I valori medi ricavabili da tale analisi risultano nella quasi totalità vicini o pari alla soglia di eccellenza (pari a 3,00).*



## Analisi annuale dei risultati

### Rapporto statistico Questionario dei Servizi

#### a.a 2023/24

#### Sintesi dei risultati rilevanti

*Max 300 parole*

Dall'analisi del rapporto statistico dei servizi a.a. 2023/2024 per quanto concerne il Dipartimento di Economia ponendo i dati raccolti in aggregato per le varie categorie in relazione all'anno accademico precedente si denota un complessivo miglioramento, procedendo con una sintesi dei vari aspetti presi in considerazione dal questionario, risulta che quasi la metà degli studenti presi in considerazione non ha utilizzato i servizi di segreteria, per quanto riguarda la soddisfazione complessiva dei servizi offerti dalla segreteria studenti vi è un alto grado di soddisfazione, superiore alla media UNIFG e ai singoli valori dei dipartimenti.

A riguardo della segreteria didattica, anche qui vi è all'incirca la metà degli studenti che non ha utilizzato il servizio, anche in questo caso il valore della segreteria didattica del Dipartimento di Economia presenta un valore superiore alla media UNIFG e ai singoli valori di dipartimento, della sezione analizzata l'unica domanda con un rapporto basso di risposte positive su negative riguarda gli orari di ricevimento telefonico, gli altri indicatori sono al di sopra della media.

Helpdesk risulta in miglioramento rispetto all'anno precedente con un valore di 3,05 rispetto a 2,92 dell' a.a. 2022/23 e superiore alla media UNIFG di 3,00

Tutorato informativo, il servizio presenta valori superiori alla media UNIFG e gli studenti sono soddisfatti dei servizi offerti, ciò risulta dagli elevati rapporti positive/negative sulle domande poste.

Pagina personale esse3: l'indicatore è in linea con la media UNIFG e con il valore precedente, il valore più basso risulta "rinuncia agli studi" con un rapporto di 2,52 di positive/negative

Biblioteca: presenta un valore di 3,24 superiore alla media UNIFG e superiore al valore dell'anno precedente di 3,07, decisamente apprezzato è l'orario di apertura al pubblico della biblioteca, di recente estensione, con rapporto di positive/negative di 12,21.

Servizi Informatici: il valore è superiore alle media UNIFG e ai singoli valori degli altri dipartimenti, tra gli aspetti meno apprezzati vi è la copertura WI-FI e l'aggiornamento delle pagine docenti.

La logistica è l'unico indicatore che ha subito un calo rispetto all'anno precedente, ciò risulta principalmente dalla scarsità di posti disponibili nelle aule rispetto alla numerosità degli iscritti. La logistica digitale si presenta in linea con l'anno precedente e i valori di ateneo. In ultimo vi sono i servizi dei laboratori informatici, il valore è in incremento rispetto all'anno precedente e il valore è superiore rispetto alla media di ateneo.

In ultima analisi, risulta un complessivo miglioramento degli indicatori, per quanto riguarda la logistica, è l'unico indicatore che vede un peggioramento, la logistica digitale ha un valore in linea con



Presidio della Qualità di Ateneo

**l'anno precedente e la pagina personale esse3 presenta un lieve miglioramento rispetto agli incrementi degli altri settori. Gli altri settori, quali segreteria studenti, didattica, tutorato informativo, pagina personale esse3, biblioteca, servizi informatici e logistica digitale e laboratori informatici presentano valori elevati ciò denota un buon grado di soddisfazione da parte degli studenti, risultano altresì aree di intervento su cui porre attenzione.**

## Analisi dei punti di forza

*(Analisi di benchmark, in relazione ai risultati complessivi di Ateneo)*

<b>Ambito</b>	<b>Descrizione punti di forza</b>
Segreteria Studenti	Valore superiore alla media UNIFG e ai singoli dipartimenti, rispetto dell'orario di appuntamento
Segreteria Didattica	Valore superiore alla media UNIFG e ai singoli dipartimenti, rispetto dell'orario di appuntamento
Tutorato informativo	Valore superiore alla media UNIFG, secondo valore più elevato rispetto ai singoli dipartimenti, informazioni utili e puntuali
Biblioteca	Valore superiore alla media UNIFG, elevato gradimento degli orari di apertura al pubblico
Laboratori informatici	Valore superiore alla media UNIFG, orari di apertura adeguati

## Criticità e azione correttiva

*(Analisi di benchmark, in relazione ai risultati complessivi di Ateneo)*

<b>Ambito</b>	<b>Criticità</b>	<b>Azione correttiva</b>	<b>Tempistica</b>
Logistica	Valore generalmente basso rispetto agli altri indicatori, come settore, superiore alle media UNIFG anche essa bassa. Scarsità di posti in relazione alla popolazione studentesca	Si propone di porre in essere in tempi brevi azioni volte all'aumento degli spazi aule con un aumento delle strutture a disposizione del dipartimento per quanto concerne la didattica in quanto sono	Medio-lungo



Presidio della Qualità di Ateneo

		operazioni di medio-lungo termine, è una problematica inerente non solo al DE ma all'intera area economica essendo le aule in condivisione tra i dipartimenti della suddetta area. Si propone di trovare soluzioni di breve termine in attesa dell'applicazione di misure strutturate	
Servizi informatici	Scarsa Copertura WI-FI	Si propone un potenziamento della copertura WI-FI	Breve

Commenti finali

*Max 200 parole*

**Dall'analisi del report risultano diversi aspetti positivi, sui quali il dipartimento di economia ha ottenuto valori elevati rispetto alla media ed agli altri dipartimenti dell'ateneo, è necessario sostenere questo trend positivo e mantenere alta la qualità dei servizi offerti. ma è altresì necessario intervenire sugli aspetti critici rilevati, soprattutto per quanto riguarda la logistica, unico indicatore in calo, e i servizi informatici in particolare la copertura wi-fi, da attenzionare vi è anche la logistica digitale che non presenta un calo neanche un valore basso rispetto alla media ma è l'unico indicatore del dipartimento in pareggio con l'anno precedente**



## Analisi annuale dei risultati

### Rapporto statistico Questionario dei Servizi

#### a.a 2023/24

#### Sintesi dei risultati rilevanti

*Dall'analisi dei risultati emerge come i dipartimenti di area medica si classifichino quasi sempre agli ultimi posti rispetto agli altri dipartimenti. L'unico caso in cui i due dipartimenti superano positivamente la media d'ateneo è l'ambito dei laboratori informatici, col quale tuttavia non abbiamo un riscontro pratico siccome sono inesistenti. Rispetto alla media di ateneo, generalmente i valori tendono a essere inferiori di un valore compreso tra 1 e 2, all'incirca, ma ci sono degli ambiti in cui la differenza è ancora più marcata. Complessivamente il dipartimento di scienze mediche e chirurgiche totalizza un punteggio uguale o leggermente migliore rispetto al dipartimento di medicina clinica e sperimentale, non considerando l'ambito del tutorato informativo in cui quest'ultimo è più virtuoso. In entrambi i dipartimenti la peggiore criticità è la logistica (2.57 e 2.47), bisogna anche attenzionare la segreteria studenti (2.76) e didattica (2.71).*

*Rispetto al biennio precedente, mcs è migliorata nella segreteria didattica e nell'helpdesk, mentre è peggiorata nei laboratori informatici, nella logistica digitale e soprattutto nella logistica; scm è migliorata nei servizi informatici, segreteria studenti e helpdesk, mentre è peggiorata nel tutorato informativo e nella pagina personale esse3.*

#### Analisi dei punti di forza

*(Analisi di benchmark, in relazione ai risultati complessivi di Ateneo)*

Ambito	Descrizione punti di forza
SEGRETERIA DIDATTICA	L'orario di appuntamento è rispettato
SEGRETERIA STUDENTI	L'orario di appuntamento è rispettato



Presidio della Qualità di Ateneo

## Criticità e azione correttiva

(Analisi di benchmark, in relazione ai risultati complessivi di Ateneo)

Ambito	Criticità	Azione correttiva	Tempistica
<b><u>LOGISTICA</u></b>	Aule piccole o insufficienti	Nuove strutture/soluzioni alternative adatte	
LOGISTICA DIGITALE	Piattaforme poco efficaci	Renderle più semplici e intuitive	
SERVIZI INFORMATICI	Sito web non proprio di facile navigazione e soprattutto spesso non riporta informazioni e regolamenti didattici dei vari corsi di laurea aggiornati. <b><u>WIFI non ha una copertura adeguata.</u></b>	Rendere il sito più semplice e fruibile, incentivare chi di dovere ad aggiornarlo e mettere in primo le informazioni che vengono richieste più spesso o ancora i regolamenti. Migliorare la copertura del WIFI.	
TUTOR INFORMATIVI		Reclutare tutor con maggiori competenze comunicative (solo per smc)	
BIBLIOTECA e SALE STUDIO	Disponibilità di testi e orari di apertura non adeguati, posti insufficienti, mancato ammodernamento delle postazioni, lontananza rispetto ad alcune delle sedi di lezione	Implementare la possibilità di scelta, soprattutto con testi aggiornati; estendere l'orario di apertura; aggiungere postazioni e soprattutto aggiungere free charge sui banchi.	
<b><u>SEGRETERIA STUDENTI</u></b>	Gli orari di ricevimento telefonico non sono rispettati e gli studenti non sono complessivamente soddisfatti	Incrementare il personale e riportarlo al polo biomedico	
<b><u>SEGRETERIA DIDATTICA</u></b>	Gli orari di apertura e ricevimento telefonico non sono adeguati e gli studenti non sono complessivamente soddisfatti	Incrementare il personale	
PAGINA PERSONALE ESSE3		Migliorare le sezioni "trasferimenti e passaggi" e "rinuncia agli studi"	



Presidio della Qualità di Ateneo

## Commenti finali

*Emerge la necessità di un importante intervento che porti l'area medica allo stesso livello del resto dell'ateneo, gettando così le basi per una crescita proficua condivisa in tutti gli ambiti, soprattutto in logistica, in cui rispetto al biennio passato c'è stato un significativo calo. Inoltre sebbene ci sia stato un netto miglioramento, occorre continuare a insistere nel processo di miglioramento di ambiti quali helpdesk, segreteria studenti, segreteria didattica.*

Presidio della Qualità di Ateneo

## Analisi annuale dei risultati

### Rapporto statistico Questionario dei Servizi

#### a.a 2023/24

DIPARTIMENTO DAFNE

#### Sintesi dei risultati rilevanti

*Max 300 parole*

I risultati ottenuti dall'ateneo risultano comunque essere mediocri perché presentano una valutazione di 2,95 su 4 punti totali. Nonostante questo punteggio si nota un miglioramento dei risultati rispetto agli anni precedenti. Solamente la logistica e logistica digitale non subisce un miglioramento dei dati

#### Analisi dei punti di forza

*(Analisi di benchmark, in relazione ai risultati complessivi di Ateneo)*

Ambito	Descrizione punti di forza
Segreteria studenti	La segreteria del DAFNE è ritornata presso le due sedi
Tutor informativo	Il tutor è in stretto legame con rappresentanti e segreteria così da fornire sempre le giuste risposte
biblioteca	La biblioteca del DAFNE è un luogo congruo allo studio, ultimamente sono migliorati i riscaldamenti



Presidio della Qualità di Ateneo

## Criticità e azione correttiva

(Analisi di benchmark, in relazione ai risultati complessivi di Ateneo)

Ambito	Criticità	Azione correttiva	Tempistica
logistica	Bagni senza carta e sapone	Pulizia bagni e rifornimento carta e sapone	Gennaio 2025
logistica	Pulizia Aule	Pulire adeguatamente le aule	Gennaio 2025
logistica	Pochi spazi per studiare e per mangiare	Aumento spazi conviviali all'esterno e all'interno delle strutture dipartimentali	Entro il 2025
logistica	Connessione bassa presso l'Altamura	Migliorare la rete internet	Il prima possibile
Segreteria	Non risposta alle chiamate e ai ticket	Aumentare il personale e la fascia oraria di ricevimento telefonico	Il prima possibile

## Commenti finali

Max 200 parole

**L'Ateneo funziona abbastanza bene, ma con alcune migliorie potrà sicuramente proporre un offerta migliore ai futuri studenti e prendere un punteggio maggiore alle prossime valutazioni**



## Analisi annuale dei risultati

### Rapporto statistico Questionario dei Servizi

#### a.a 2023/24

#### Sintesi dei risultati rilevanti

*Max 300 parole*

Dall'analisi del rapporto statistico dei servizi a.a. 2023/2024 per quanto concerne il Dipartimento di Economia, Management e Territorio (DEMeT) ponendo i dati raccolti in aggregato per le varie categorie in relazione all'anno accademico precedente si denota un complessivo miglioramento, procedendo con una sintesi dei vari aspetti presi in considerazione dal questionario, risulta che quasi la metà degli studenti presi in considerazione non ha utilizzato i servizi di segreteria, per quanto riguarda la soddisfazione complessiva dei servizi offerti dalla segreteria studenti vi è un grado di soddisfazione, inferiore alla media UNIFG e inferiore all'altro dipartimento della stessa area.

A riguardo della segreteria didattica, anche qui vi è all'incirca la metà degli studenti che non ha utilizzato il servizio, anche in questo caso il valore della segreteria didattica del Demet presenta un valore inferiore alla media UNIFG, della sezione analizzata l'unica domanda con un rapporto basso di risposte positive su negative riguarda gli orari di ricevimento telefonico, gli altri indicatori sono al di sopra della media.

Helpdesk risulta in miglioramento rispetto all'anno precedente con un valore di 3,12 rispetto a 2,90 dell' a.a. 2022/23 e superiore alla media UNIFG di 3,00, risulta più elevato dei singoli dipartimenti

Tutorato informativo, il servizio presenta valori superiori alla media UNIFG e gli studenti sono soddisfatti dei servizi offerti, ciò risulta dagli elevati rapporti positive/negative sulle domande poste, presenta il valore più alto rispetto ai singoli dipartimenti.

Pagina personale esse3: l'indicatore è superiore alla media UNIFG più basso risulta "rinuncia agli studi" con un rapporto di 2,35 di positive/negative

Biblioteca: presenta un valore di 3,26 superiore alla media UNIFG e superiore al valore dell'anno precedente di 2,65, decisamente apprezzato è l'orario di apertura al pubblico della biblioteca, di recente estensione, con rapporto di positive/negative di 7,38.

Servizi Informatici: il valore è inferiore alla media UNIFG, tra gli aspetti meno apprezzati vi è la copertura WI-FI e la facilità di navigazione al sito di ateneo.

La logistica presenta un valore decisamente elevato rispetto alla media di ateneo e ai singoli dipartimenti, ma in calo rispetto all'anno precedente, unico indicatore in peggioramento insieme alla logistica digitale e ai servizi informatici.

In ultima analisi, risulta un complessivo miglioramento degli indicatori ad eccezione della logistica, logistica digitale e servizi informatici, risultano aree di miglioramento e di intervento, la valutazione complessiva degli studenti dei servizi offerti risulta nel complesso positiva.



Presidio della Qualità di Ateneo



## Analisi dei punti di forza

*(Analisi di benchmark, in relazione ai risultati complessivi di Ateneo)*

Ambito	Descrizione punti di forza
Tutorato informativo	Valore superiore alla media UNIFG, secondo valore più elevato rispetto ai singoli dipartimenti, informazioni utili e puntuali
Biblioteca	Valore superiore alla media UNIFG, elevato gradimento degli orari di apertura al pubblico
Laboratori informatici	Valore superiore alla media UNIFG, orari di apertura adeguati

## Criticità e azione correttiva

*(Analisi di benchmark, in relazione ai risultati complessivi di Ateneo)*

Ambito	Criticità	Azione correttiva	Tempistica
Logistica	Valore alto rispetto alla media di ateneo ma in peggioramento rispetto all'anno accademico precedente	Aumento e manutenzione degli spazi adibiti alla didattica, si propone l'acquisto di nuove strutture e l'ampliamento degli spazi per risolvere tale criticità che è comune al DE essendo in condivisione gli spazi	Medio-lungo
Servizi informatici	Scarsa Copertura WI-FI	Si propone un potenziamento della copertura WI-FI	Breve



Presidio della Qualità di Ateneo

## Commenti finali

*Max 200 parole*

**Dall'analisi del report risultano diversi aspetti positivi, sui quali il dipartimento DEMeT ha ottenuto valori in generale in linea con la media di ateneo o poco al di sotto, è necessario potenziare i servizi di segreteria e mantenere alta la qualità dei servizi offerti. ma è altresì necessario intervenire sugli aspetti critici rilevati, soprattutto per quanto riguarda la logistica e i servizi informatici in particolare la copertura wi-fi.**



Presidio della Qualità di Ateneo

## Analisi annuale dei risultati

### Rapporto statistico Questionario dei Servizi

#### a.a 2023/24

#### Sintesi dei risultati rilevanti

*I risultati dell'indagine rilevano un'ampia crescita delle seguenti voci: segreteria studenti, segreteria didattica, helpdesk e biblioteca. Rileviamo una leggera decrescita soprattutto nell'ambito della logistica e nei servizi informatici. Rimane parzialmente invariato il valore riguardante il servizio di tutorato informativo.*

#### Analisi dei punti di forza

*(Analisi di benchmark, in relazione ai risultati complessivi di Ateneo)*

Ambito	Descrizione punti di forza
Biblioteca (3,10)	Valore positivo nella disponibilità adeguata di libri
Helpdesk (3,00)	Adegua soddisfazione delle risposte ottenute per la risoluzione delle problematiche.
Tutorato Informativo (3,10)	Supporto conforme alle informazioni richieste

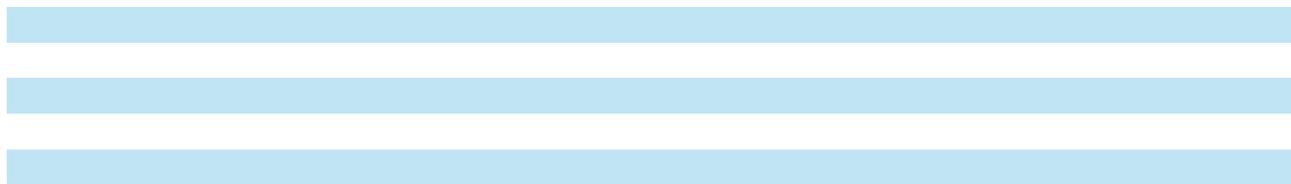
#### Criticità e azione correttiva

*(Analisi di benchmark, in relazione ai risultati complessivi di Ateneo)*

Ambito	Criticità	Azione correttiva	Tempistica



Presidio della Qualità di Ateneo



### Commenti finali

*Non rileviamo particolari criticità. L'andamento è costante e in leggera crescita. Seppur analizzando i dati, notiamo che, la gran maggioranza degli studenti, non utilizza, i servizi relativi alla biblioteca e dei laboratori informatici, offerti dal dipartimento*



# Report per Università di Foggia

Introduzione.....	3
GP tradizionale: efficienza ed efficacia percepita.....	7
Efficacia percepita.....	9
Cruscotto integrato di efficacia.....	17
GP sperimentale: i laboratori.....	18
PNRR 2023/24.....	19
Bilancio.....	20
Appendici.....	37

Il **progetto Good Practice (GP)**, nato nel 1999, si pone l'obiettivo di **misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto** delle università. Il progetto è giunto con l'**edizione corrente (GP2023-24)** alla sua **20<sup>a</sup> edizione**, coinvolgendo su base volontaria 51 Atenei statali, 7 Atenei non statali e 4 Scuole Superiori.

La comparazione delle performance si articola rispetto a **quattro dimensioni di indagine**, divise tra analisi «tradizionali» e approfondimenti «verticali».

Le **analisi** definite «**tradizionali**» prevedono la misurazione delle **due dimensioni** di prestazione:

- **Efficacia percepita**, ovvero Customer Satisfaction (CS)
- **Efficienza e costi**

A queste analisi definite «tradizionali» si aggiungono annualmente le analisi di **due dimensioni** ulteriori che corrispondono ad **approfondimenti «verticali»** affrontati nei cosiddetti **laboratori sperimentali**.

Nello specifico, per l'edizione corrente GP2023-24, sono stati attivati i seguenti laboratori sperimentali:

- **PNRR e impatti sui servizi amministrativo-gestionali**, cosiddetto «**Laboratorio PNRR**»
- **Analisi di Bilancio 2017-2022**, cosiddetto «**Laboratorio Bilancio**».

Il **presente report** specifica il **posizionamento dell'Ateneo** alla luce dei principali risultati relativi alle **quattro dimensioni di indagine del progetto**, brevemente descritte nel seguito.

## Efficacia percepita

Anche detta **Customer Satisfaction (CS)**, questa dimensione di indagine è volta a misurare attraverso appositi questionari la soddisfazione rispetto ai **servizi amministrativi e di supporto** delle università da parte delle **tre principali categorie di stakeholder** dell'ateneo:

- **Docenti, Dottorandi e Assegnisti (DDA)**, ai quali è somministrato il questionario DDA
- **Personale Tecnico-Amministrativo (PTA)**, al quale è somministrato il questionario PTA
- **Studenti**, ai quali è somministrato il questionario STUD, volto a rilevare la soddisfazione degli studenti rispetto ai servizi amministrativi. Il questionario STUD è a sua volta distinto in due, per includere domande ad hoc per:
  - **studenti del I anno (STUD I)**, intesi come studenti iscritti al primo anno di laurea triennale e laurea a ciclo unico\*, ai quali è somministrato il questionario STUD I, che aggiunge alle domande sui servizi amministrativi comuni anche delle domande specifiche per la rilevazione della soddisfazione nei confronti dei **servizi di orientamento in entrata**
  - **studenti degli anni successivi (STUD II)**, ai quali è somministrato il questionario STUD II che aggiunge alle domande sui servizi amministrativi comuni anche delle domande specifiche per la rilevazione della soddisfazione nei confronti dei **servizi di job placement e di internazionalizzazione**.

In aggiunta alle rilevazioni della soddisfazione rispetto ai servizi amministrativi, all'interno della rilevazione dell'efficacia percepita è stata effettuata anche una rilevazione del **benessere organizzativo (BO)**, detto questionario BO, rivolto al personale interno all'ateneo, quale personale tecnico amministrativo.

\*Si noti che non sono inclusi in questa rilevazione gli studenti del primo anno di laurea magistrale, ai quali è somministrato il questionario per studenti degli anni successivi, detto «questionario STUD II».

## Efficienza e costi

Questa dimensione di indagine è volta alla **misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi** in termini di **costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE)**. L'analisi viene condotta in **modo gerarchico** misurando dapprima le **risorse complessive** per l'ateneo, poi le risorse associate a **ciascun servizio amministrativo** (da questa edizione, complessivamente 46 servizi), a loro volta costituiti da un **set di attività**. Le risorse vengono mappate con riferimento a tre categorie coinvolte nella gestione del servizio, quali **personale interno (PD), collaboratori (COLL) e consulenti esterni (SER)**.

## Laboratori sperimentali

Queste dimensioni d'indagine corrispondono ad **approfondimenti «verticali»** definiti di anno in anno sulla base dell'**individuazione di temi rilevanti** per gli Atenei. In quest'edizione sono stati svolti due **laboratori sperimentali**:

- **PNRR e impatti sui servizi amministrativo-gestionali**, cosiddetto «**Laboratorio PNRR**», che si è posto l'obiettivo di analizzare gli impatti del **PNRR sui servizi amministrativo-gestionali**, mappando le **scelte organizzative, opportunità e rischi associati alla gestione delle progettualità legate al PNRR**.
- **Analisi di Bilancio 2017-2022**, cosiddetto «**Laboratorio Bilancio**», che si è posto l'obiettivo di analizzare anche attraverso indici le principali fonti di finanziamento (proventi) e di utilizzo delle risorse (costi) per attivare una riflessione critica ed un confronto tra gli atenei ed evidenziare possibili margini di miglioramento della performance economico-finanziaria degli atenei.

Si veda la sezione conclusiva «Appendici» per ulteriori informazioni sulle metodologie utilizzate in ciascuna dimensione di indagine del progetto GP.

## Team di lavoro



**Giovanni Azzone**  
Responsabile scientifico  
Professore Ordinario



**Michela Arnaboldi**  
Responsabile scientifico  
Professore Ordinario



**Tommaso Agasisti**  
Referente Lab. Bilancio  
Professore Ordinario



**Deborah Agostino**  
Referente efficienza e Lab. PNRR  
Professore Associato



**Mara Soncin**  
Referente CS  
Ricercatrice Senior



**Gaetano Francesco Coppeta**  
Collaboratore Lab. Bilancio  
Post-doc



**Lorenza Querini**  
Collaboratrice PNRR  
Dottoranda



**Paola Riva**  
Collaboratrice CS  
Ricercatrice Junior



**Romain Lerouge**  
Referente efficienza  
Dottorando



**Alessandro Sinatra**  
Collaboratore CS  
Dottorando

# EFFICACIA PERCEPITA E EFFICIENZA

In entrambe le rilevazioni tradizionali, ovvero efficacia percepita ed efficienza, vengono rilevate le **cinque macro-categorie** di servizi mostrate in questa tabella, ovvero **Amministrazione, Infrastrutture, Supporto alla didattica, Supporto alla ricerca, SBMA**.

Macro-area	Efficacia percepita [Scala 1-6]	Efficienza [Costo unitario]
Amministrazione	DDA e PTA (Personale)	€/tot proventi e costi
Infrastrutture	DDA, PTA e Studenti (Servizi campus)	€/mq interni
Supporto alla didattica	DDA e Studenti (Didattica e Segreterie)	€/studente
Supporto alla ricerca	DDA (Ricerca)	€/tot proventi e costi
SBMA	DDA e Studenti (Biblioteche)	€/utenti potenziali

Nelle slide successive sono riportate:

- le **analisi di efficacia percepita**, che includono le **percezioni dei vari stakeholder** per i servizi associati alle macro-categorie;
- le **analisi di efficienza**, riferite ai **costi** relativi alle macro-categorie;
- il **cruscotto integrato** delle analisi di **efficacia percepita** e di **efficienza**.

Nella **seconda colonna** è riportato il dettaglio delle **3 categorie di stakeholder** per cui è rilevata l'efficacia percepita, ovvero Docenti, Dottorandi e Assegnisti (DDA), Personale Tecnico-Amministrativo (PTA) e studenti, sia del primo anno (STUD I) che degli anni successivi (STUD II). Tra le parentesi si indica il nome del servizio così come presentato nelle slide di dettaglio dell'efficacia percepita che seguono.

La **terza colonna** riporta la **metrica del costo unitario** della macro-categoria, calcolato dividendo i costi complessivi dei servizi (PD+COLL+SER+SIOPE) riferiti a ciascuna macro-categoria (il cui dettaglio è descritto nelle note metodologiche) per il relativo driver.

Codice Ateneo ▾

A61 ▾

Dimensione ▾

Medi ▾

**A61**

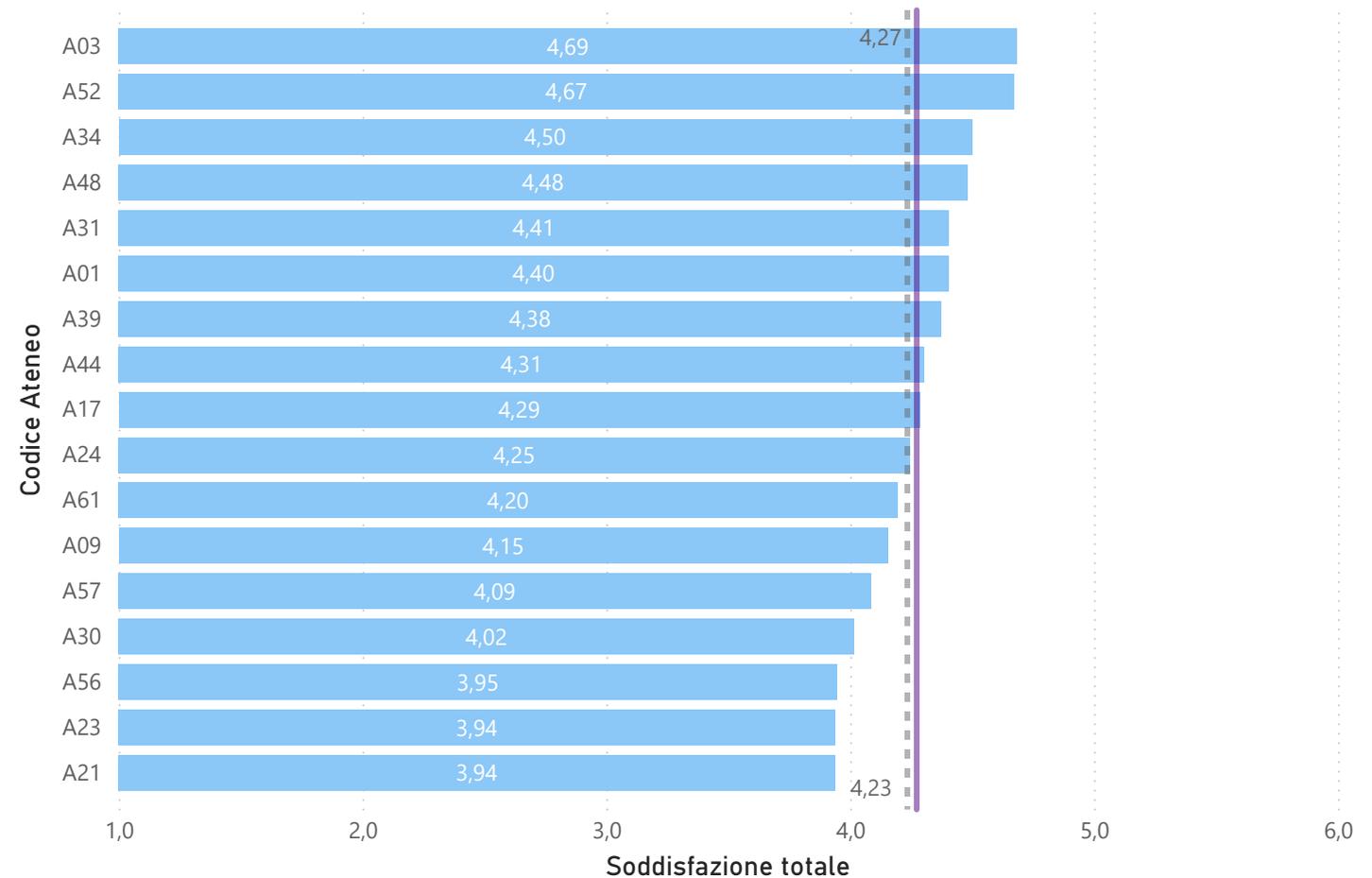
Codice Ateneo

**Medi**

Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita dal DDA**, la figura a destra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di **soddisfazione complessiva** verso i servizi amministrativi. La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla **media degli atenei partecipanti** (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei partecipanti **dello stesso cluster dimensionale** (linea viola piena).

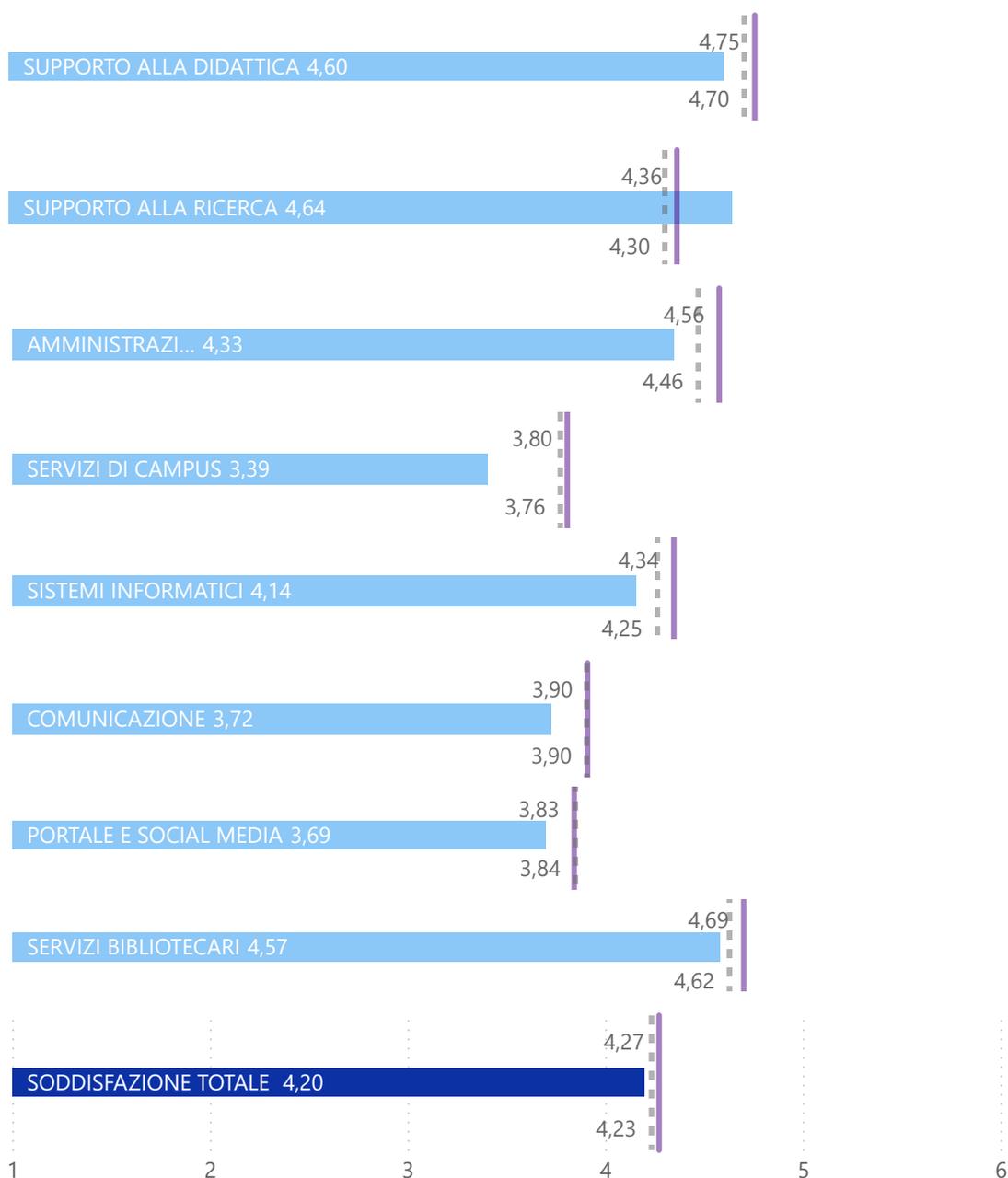
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi



La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento

La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario DDA: "In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi?". Qualora il questionario prevedesse una domanda sui servizi dell'amministrazione centrale e una su quelli delle strutture decentrate (versione detta "ACDEC"), il grafico riporta la media tra le due soddisfazioni.



Codice Ateneo

A61

Dimensione

Medi

A61

Codice Ateneo

Medi

Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita dal DDA**, la figura a sinistra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di soddisfazione complessiva (barra in basso in blu scuro) e la soddisfazione per le singole categorie di servizi amministrativi (barre in azzurro).

La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla media degli atenei partecipanti nell'anno (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei dello stesso cluster dimensionale (linea viola piena).

**La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento**

**La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione**

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario DDA: "In riferimento a [SERVIZIO], si ritiene complessivamente soddisfatto?". Qualora il questionario prevedesse una domanda sui servizi dell'amministrazione centrale e una su quelli delle strutture decentrate (versione detta "ACDEC"), il grafico riporta la media tra le due soddisfazioni.

Codice Ateneo

A61

Dimensione

Medi

A61

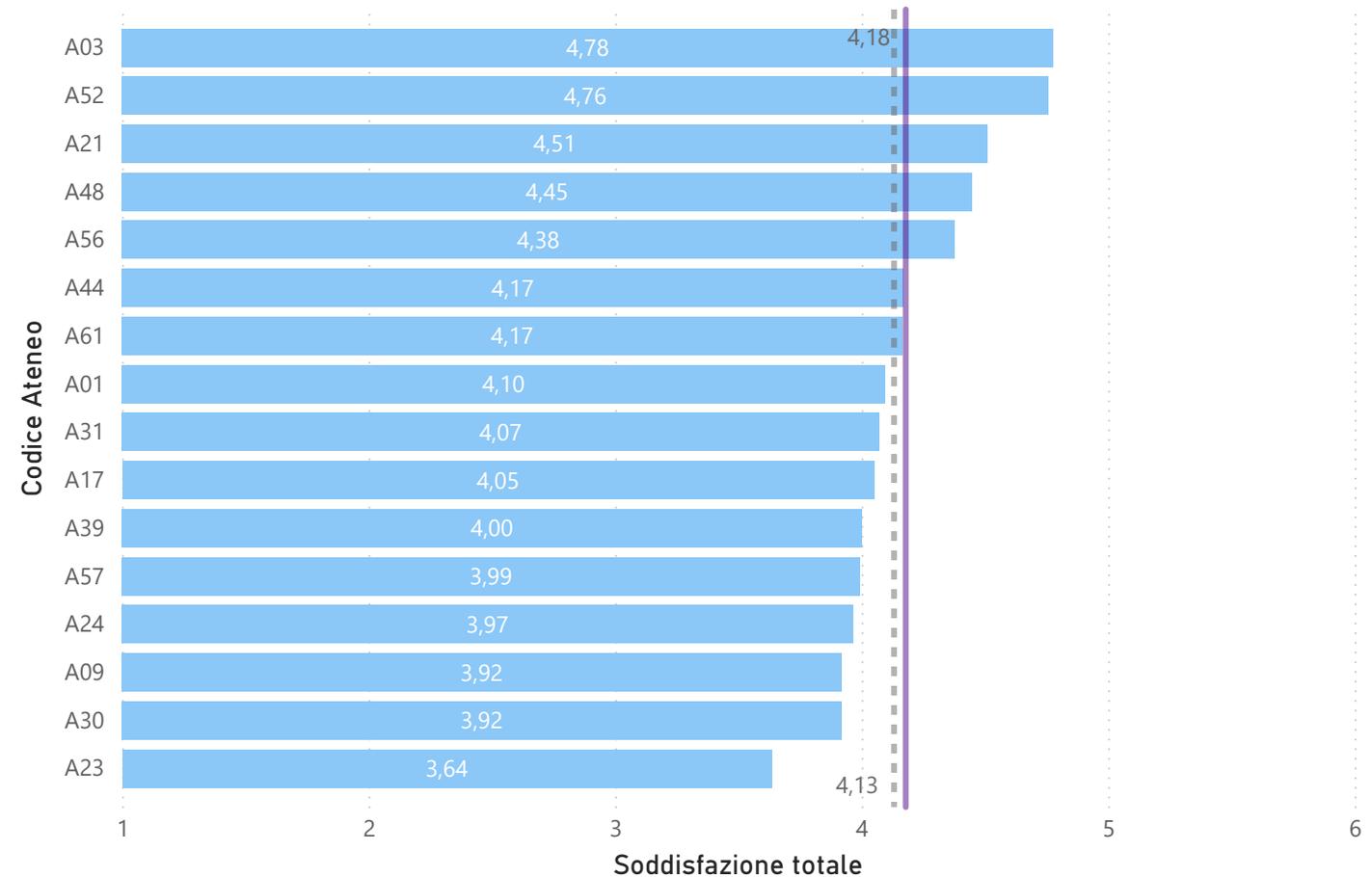
Codice Ateneo

Medi

Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita dal PTA**, la figura a destra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di **soddisfazione complessiva** verso i servizi amministrativi. La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla **media degli atenei partecipanti** (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei partecipanti **dello stesso cluster dimensionale** (linea viola piena).

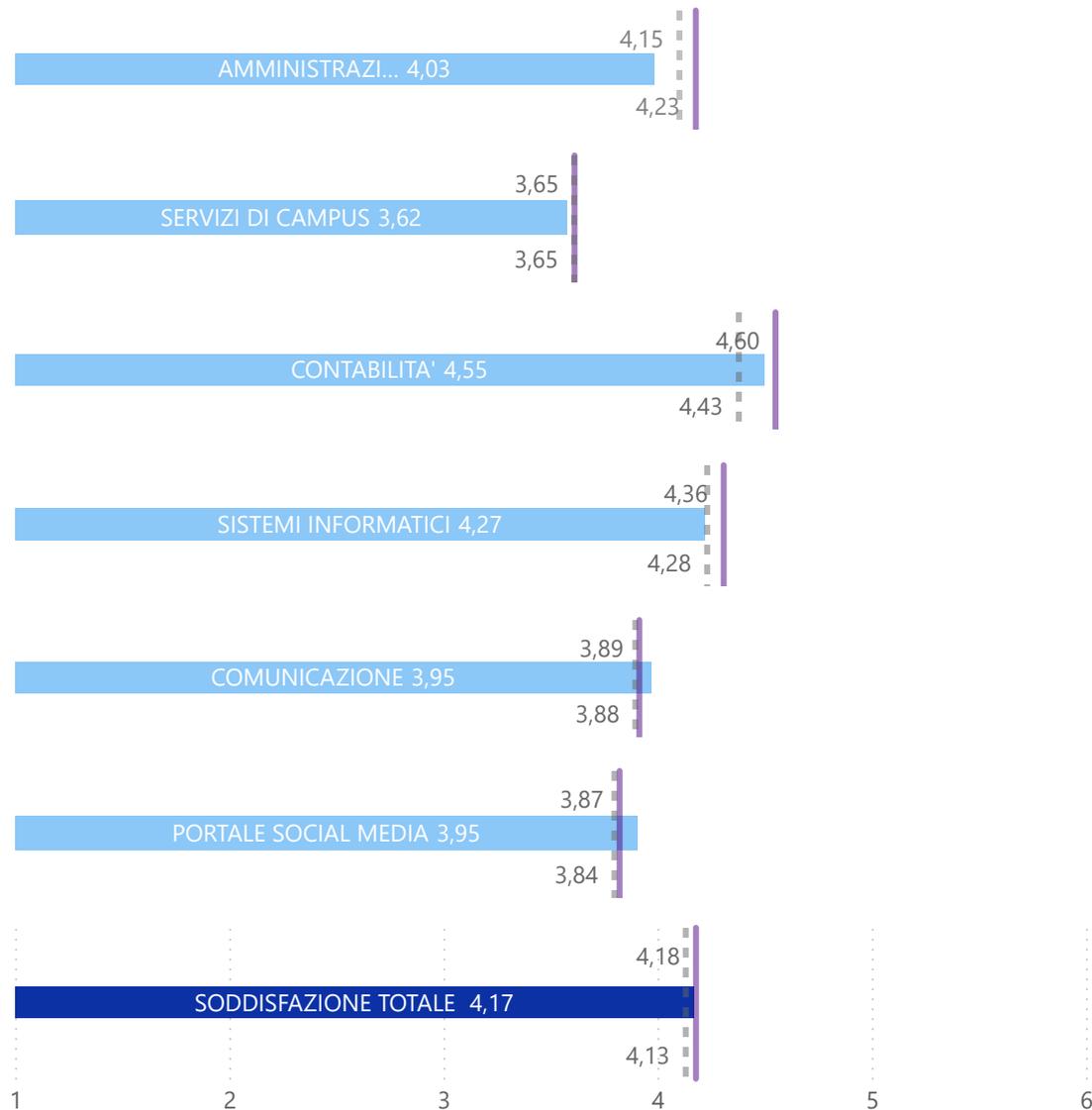
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi



La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento

La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario PTA: "In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi?". Qualora il questionario prevedesse una domanda sui servizi dell'amministrazione centrale e una su quelli delle strutture decentrate (versione detta "ACDEC"), il grafico riporta la media tra le due soddisfazioni.



La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento

La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Codice Ateneo

A61

Dimensione

Medi

A61

Codice Ateneo

Medi

Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita dal PTA**, la figura a sinistra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di soddisfazione complessiva (barra in basso in blu scuro) e la soddisfazione per le singole categorie di servizi amministrativi (barre in azzurro).

La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla media degli atenei partecipanti nell'anno (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei dello stesso cluster dimensionale (linea viola piena).

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario PTA: "In riferimento a [SERVIZIO], si ritiene soddisfatto?". Qualora il questionario prevedesse una domanda sui servizi dell'amministrazione centrale e una su quelli delle strutture decentrate, il grafico riporta la media tra le due soddisfazioni.

Codice Ateneo ▾

A61 ▾

Dimensione ▾

Medi ▾

**A61**

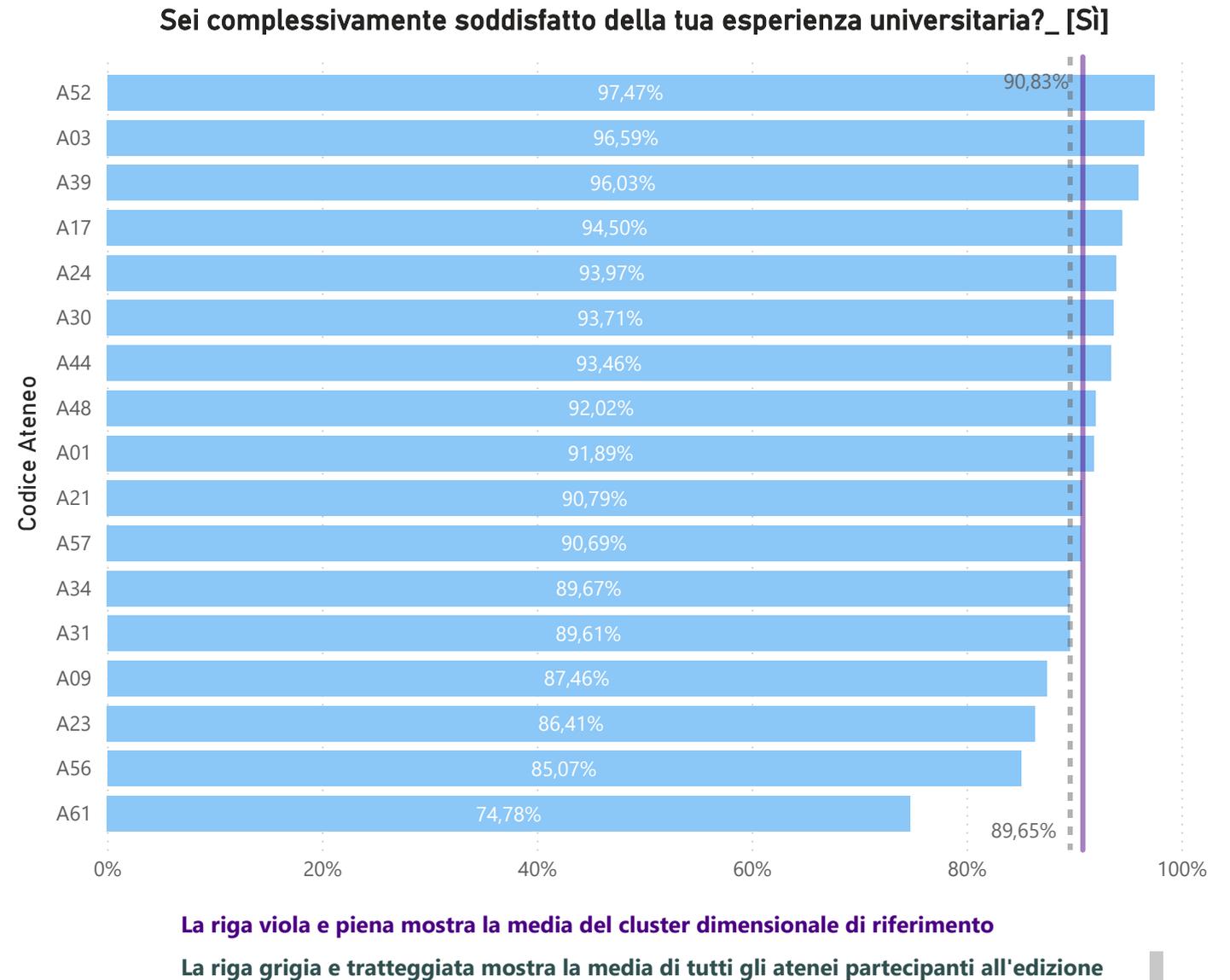
Codice Ateneo

**Medi**

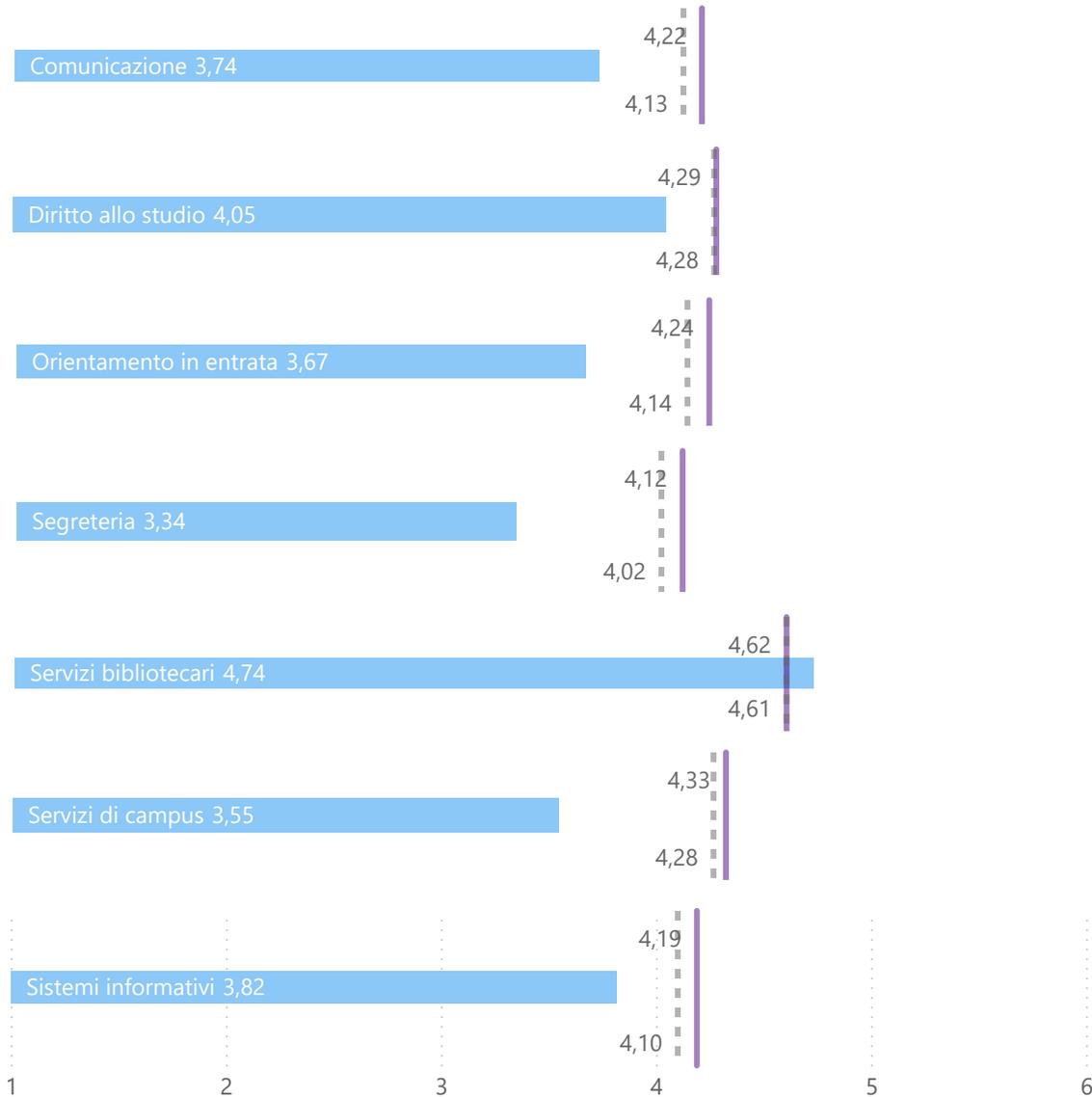
Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita di STUD I**, la figura a destra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di **soddisfazione complessiva** rispetto all'esperienza universitaria (domanda finale del questionario).

La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla **media degli atenei partecipanti** (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei partecipanti **dello stesso cluster dimensionale** (linea viola piena).



Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario STUD I: "Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?", riportando la percentuale della risposta [Si].



La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento  
 La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Codice Ateneo  
 A61

Dimensione  
 Medi

# A61

Codice Ateneo

# Medi

Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita di STUD I**, la figura a sinistra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto alla soddisfazione per le singole categorie di servizi amministrativi (barre in azzurro). La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla media degli atenei partecipanti nell'anno (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei dello stesso cluster dimensionale (linea viola piena).

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario di ogni macro area STUD I: "In riferimento a [SERVIZIO], si ritiene soddisfatto?"

Codice Ateneo

A61

Dimensione

Medi

**A61**

Codice Ateneo

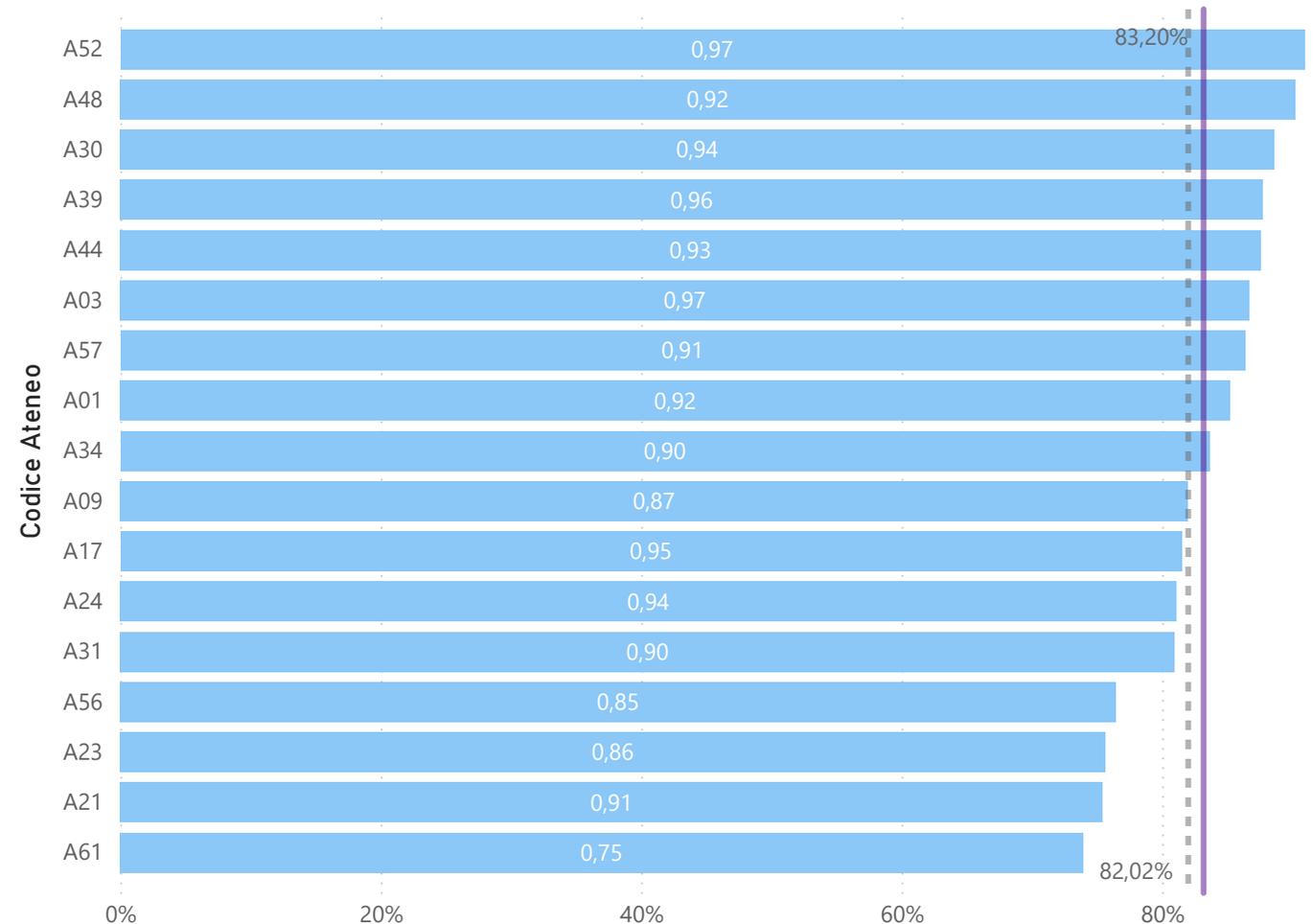
**Medi**

Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita di STUD II anno**, la figura a destra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale in termini di **soddisfazione complessiva** rispetto all'esperienza universitaria (domanda finale del questionario).

La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla **media degli atenei partecipanti** (linea grigia tratteggiata) e alla media dei soli atenei partecipanti **dello stesso cluster dimensionale** (linea viola piena).

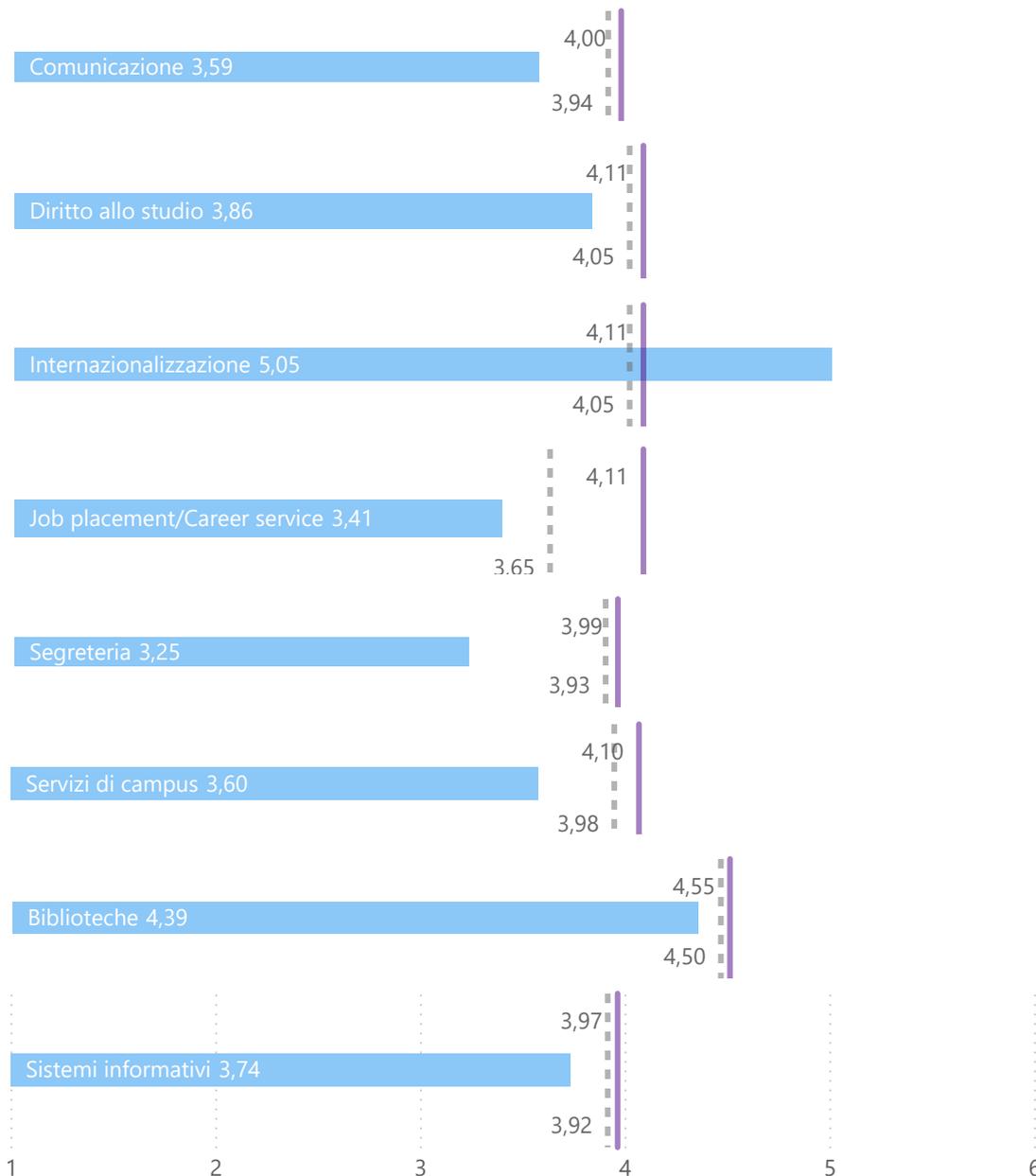
Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?\_ [Sì]



La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento

La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario STUD II: "Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?", riportando la percentuale della risposta [Sì].



Codice Ateneo

A61

Dimensione

Medi

A61

Codice Ateneo

Medi

Cluster Dimensionale

Con riferimento all'**efficacia percepita di STUD II**, la figura a sinistra mostra il posizionamento dell'Ateneo, il cui codice è riportato qui sopra, rispetto alla soddisfazione per le singole categorie di servizi amministrativi (barre in azzurro). La figura mostra anche il posizionamento dell'ateneo rispetto alla media degli atenei partecipanti nell'anno (linea grigia piena) e alla media dei soli atenei dello stesso cluster dimensionale (linea viola tratteggiata).

**La riga viola e piena mostra la media del cluster dimensionale di riferimento**

**La riga grigia e tratteggiata mostra la media di tutti gli atenei partecipanti all'edizione**

Il dato riportato fa riferimento alla domanda finale del questionario di ogni macro area STUD II: "In riferimento a [SERVIZIO], si ritiene soddisfatto?"

ID macroarea	A61 Valore Ateneo/Scuola	Benchmark cluster	Scostamento %	Benchmark totale	Scostamento % (totale)
<b>Amministrazione</b>					
CS DDA	4,33	4,56	-5,05%	4,46	-2,74%
CS PTA	4,03	4,23	-4,70%	4,15	-2,97%
<b>Didattica</b>					
CS DDA	4,60	4,75	-3,34%	4,69	-2,10%
CS STUD1	3,34	4,12	-18,93%	4,02	-16,92%
CS STUDSUCC	3,25	4,00	-18,85%	3,93	-17,36%
<b>Infrastrutture e servizi di campus</b>					
CS DDA	3,39	3,80	-10,66%	3,76	-9,76%
CS PTA	3,62	3,65	-0,96%	3,65	-1,00%
CS STUD1	3,55	4,33	-18,08%	4,28	-16,97%
CS STUDSUCC	3,60	4,10	-12,14%	3,97	-9,45%
<b>Ricerca</b>					
CS DDA	4,64	4,36	6,29%	4,31	7,68%
<b>Servizi bibliotecari e museali</b>					
CS DDA	4,57	4,69	-2,60%	4,62	-1,15%
CS STUD1	4,74	4,62	2,76%	4,61	2,77%
CS STUDSUCC	4,39	4,55	-3,71%	4,50	-2,60%

ID

A61

Dimensione

medi

A61

Codice Ateneo

medi

Cluster dimensionale

Il cruscotto integrato riunisce, per ciascuna delle 5 macro-aree, il dato di **efficienza (costo unitario)** e quello di **efficacia percepita (CS)**, per ciascuno degli stakeholder per cui la macro-area è rilevata.

Il valore dell'Ateneo/Scuola è messo a confronto con due dati di benchmark:

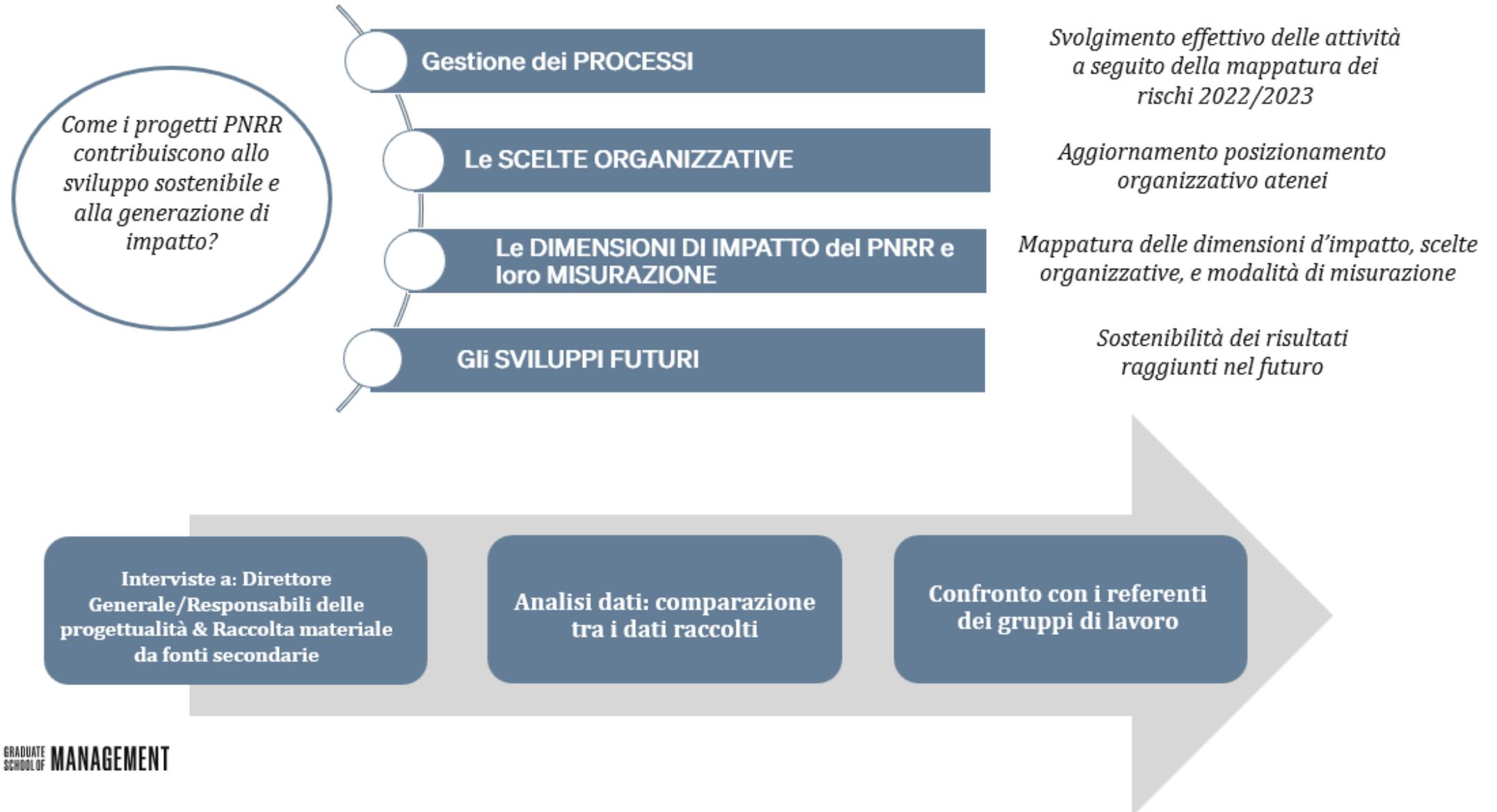
- la media del cluster dimensionale di riferimento (Benchmark cluster)
- la media di tutti i partecipanti (Benchmark totale)

Accanto a ciascuna colonna di benchmark è riportato lo scostamento percentuale tra l'Ateneo/Scuola e il valore di benchmark corrispondente, evidenziando in rosso le prestazioni sotto-media (costo superiore o CS inferiore) ed in verde le prestazioni superiori (costo inferiore o CS superiore).

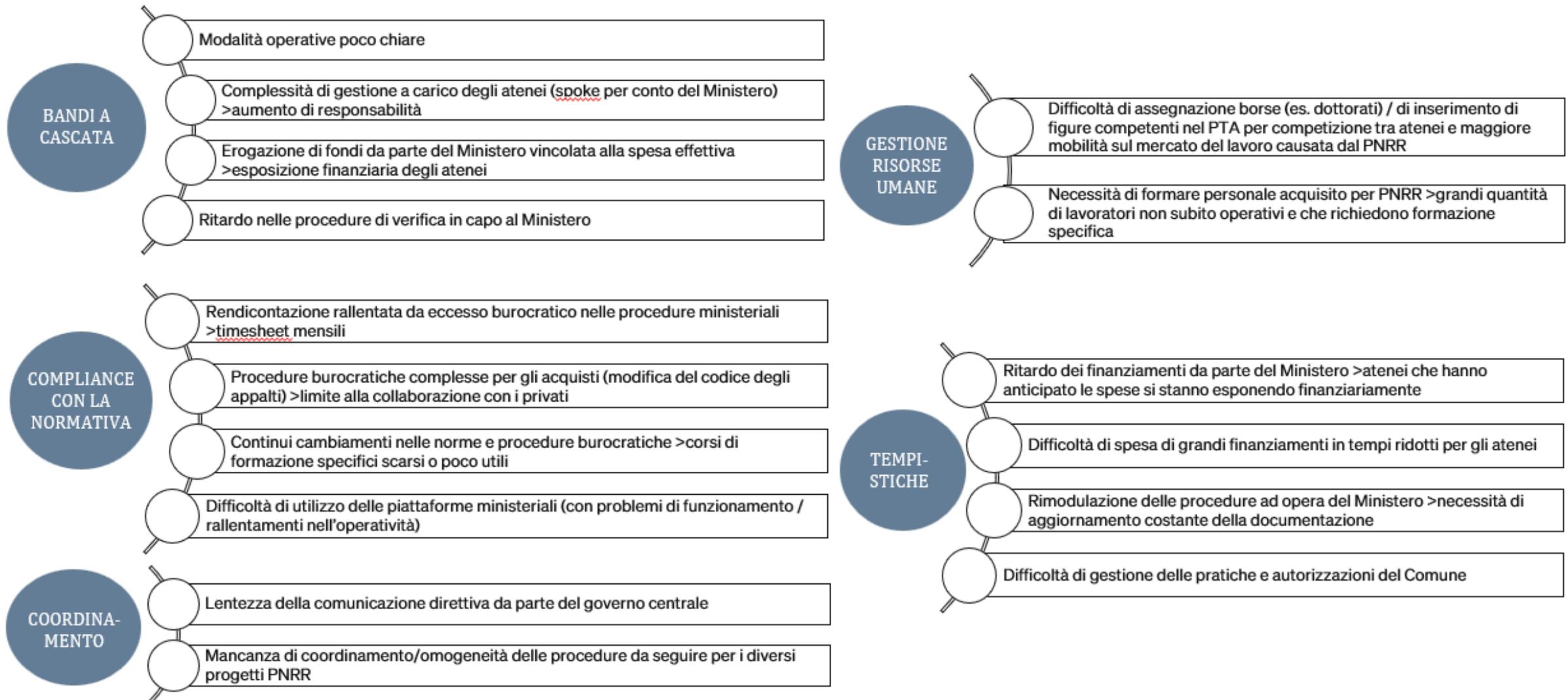
# LABORATORIO PNRR 2023/24 & LABORATORIO BILANCIO

# LABORATORIO PNRR 2023/24

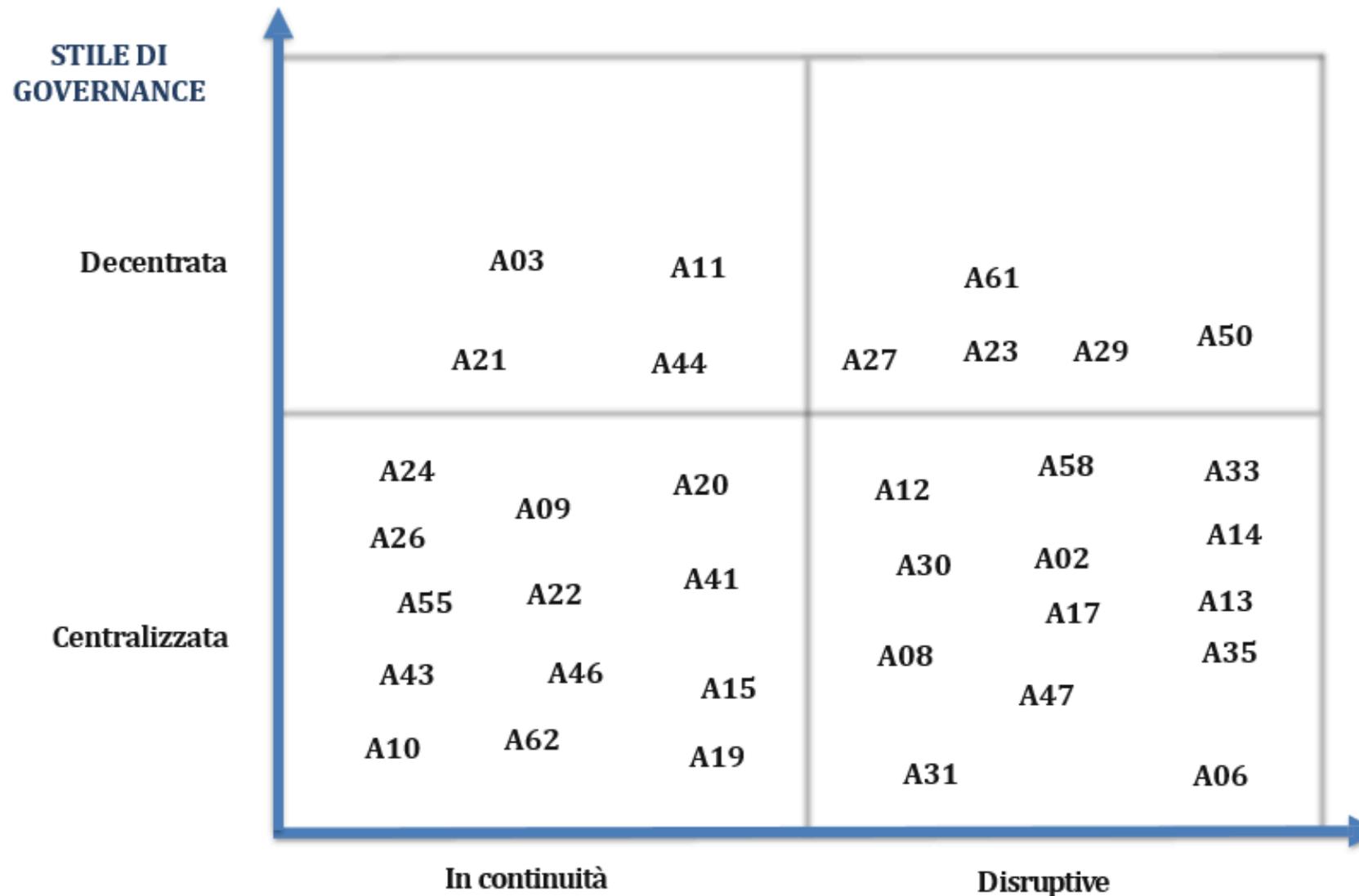
## OBIETTIVI DI RICERCA E APPROCCIO METODOLOGICO



## LE CRITICITA' EMERSE: UN ANNO DOPO



## IL POSIZIONAMENTO DEGLI ATENEI



- Alcuni atenei ci hanno segnalato di sentirsi a **ridosso** tra **organizzazione centralizzata e decentrata** (anche se chi più in una categoria e chi più nell'altra): organizzazione strategica centralizzata con coordinamento centrale per attività come acquisti, ma responsabilità dello svolgimento dei progetti decentrata.
- Tra modalità **DECENTRATA** vs **CENTRALIZZATA**: **maggioranza atenei con controllo centralizzato** (26), sia in continuità (13) che disruptive (13).
- Tra modalità **IN CONTINUITÀ** vs **DISRUPTIVE**: **maggioranza disruptive (18)**, soprattutto con modalità centralizzata (13).

## IMPATTI RISCONTRATI & MISURAZIONE

### Impatto Organizzativo

- **Riorganizzazione amministrativa** atta a gestire la burocrazia dei progetti PNRR: **supporto rafforzato del PTA ai dipartimenti.**
- **Nuove responsabilità** legate ai **bandi a cascata**: atenei operanti come spoke assumono un **nuovo ruolo di gestione e controllo** al posto del Ministero.
- **Incentivo al reclutamento** di PTA e personale di ricerca.
- Incentivo alla **formazione procedurale e tecnologica del PTA** per gestire al meglio le richieste burocratiche e rispondere alla necessità di una **maggiore implementazione del digitale.**
- Maggiori competenze e consapevolezza dell'importanza di raccogliere e monitorare i dati sulle attività dell'ateneo: **potenziamento dell'attività di rendicontazione** svolta non solo dal PTA ma anche dal personale di ricerca.

### Impatto Procedurale

- **Digitalizzazione delle procedure** una volta svolte in modalità analogica (es. digitalizzazione dei contratti).
- Implementazione di **nuove piattaforme per registrare, monitorare e condividere i risultati** con il Ministero in maniera più efficace e veloce.
- **Creazione di audit** negli atenei in cui non era già presente: spinta al potenziamento delle attività di **monitoraggio** di tutti gli atenei.
- **Razionalizzazione dei processi (checklist): ottimizzazione e maggiore controllo delle procedure interne**, al fine di rispondere con precisione alle richieste ministeriali relative alla reportistica delle attività connesse al PNRR.
- Sviluppo di una **maggiore flessibilità amministrativa**, atta a gestire le **nuove procedure legate ai bandi a cascata** (con nuove responsabilità ma anche nuove opportunità per gli atenei).

### Impatto Relazionale

- Sviluppo di **maggiore collaborazione** all'interno dello stesso ateneo **tra diversi uffici del PTA.**
- Sviluppo di un **rapporto di fiducia tra PTA e personale di ricerca** dello stesso ateneo: aggregazione di competenze amministrative e scientifiche.
- Sviluppo di **collaborazioni interdisciplinari tra diversi dipartimenti / aree di ricerca** dello stesso ateneo.
- Crescita del **rapporto degli atenei con i soggetti privati**: maggiori possibilità di collaborare in futuro con il settore privato.
- Crescita della **collaborazione degli atenei con altre università / enti di ricerca.**
- **Supporto da parte del governo locale** nei confronti delle iniziative di innovazione degli atenei: **maggiore credibilità degli atenei sul territorio.**

## IMPATTI RISCONTRATI & MISURAZIONE

### Impatto Finanziario

- Rafforzamento dei **fondi dedicati alla ricerca**: incremento della disponibilità di risorse per **sostenere progetti innovativi**, promuovere l'eccellenza scientifica e favorire lo sviluppo di soluzioni avanzate.
- Inserimento di fondi di **accantonamento** a bilancio per **proteggere l'ateneo** dai rischi legati ai progetti PNRR: **maggiore consapevolezza finanziaria e attenzione nel tutelare l'ateneo**, in risposta a un aumento della responsabilità finanziaria.

### Impatto sulla Ricerca

- Rinnovamento e/o acquisizione di **infrastrutture e strumentazione tecnologica innovativa** per sostenere la ricerca.
- Possibilità di **reclutamento di nuovi ricercatori** (professori, assegnisti, dottorandi).
- Aumento di **brevetti e pubblicazioni**: spinta allo sviluppo della ricerca dell'ateneo.
- **Modalità innovative e flessibili di gestione dei dottorati** (es. dottorati nazionali e mobilità degli studenti tra i diversi atenei).

### Impatto sul Territorio

- Sviluppo di **infrastrutture aperte e inclusive**, pensate per supportare attivamente la collettività locale e favorire la **condivisione di risorse e servizi**.
- **Valorizzazione e manutenzione del patrimonio culturale** del territorio, per preservarlo e promuoverne la fruizione.
- Supporto allo **sviluppo dell'economia locale**.
- Possibilità di potenziamento della **residenzialità studentesca**.
- **Trasferimento tecnologico (Terza missione)**: condivisione e applicazione pratica dei risultati della ricerca.

### Impatto Strategico

- Promozione di un **senso di appartenenza all'ateneo** attraverso una collaborazione interna più stretta e sinergica.
- Incentivo per docenti/ricercatori a **candidare nuovi progetti ambiziosi** per ulteriori finanziamenti dopo il PNRR.
- Sviluppo di **strumenti operativi per il PTA** per supportare progetti futuri e stimolare l'iniziativa di docenti/ricercatori.
- **Nuovo posizionamento su scala nazionale e locale** degli atenei più piccoli: maggiore **visibilità** grazie ai risultati dei progetti e alle collaborazioni innescate dal PNRR.
- Sforzo di **razionalizzazione dei servizi offerti dall'ateneo** per applicare a PNRR: maggiore competitività degli atenei nelle future richieste di finanziamento.

In generale, **POCHE PROCEDURE DI MISURAZIONE SISTEMATICA ATTIVATE**.

- Nella maggior parte dei casi: **consapevolezza degli atenei circa quali dimensioni di impatto hanno sperimentato, ma mancanza di strumenti di misurazione specifici per queste dimensioni**.
- Spinta a uno studio più approfondito.

## SFIDE PER IL FUTURO

**Cura dell'investimento**

Mantenere infrastrutture costruite, strumenti tecnologici acquisiti e società partecipate istituite con il PNRR nel futuro.

**Assorbimento risorse umane**

Inserire a lungo termine PTA e personale di ricerca nell'ateneo.

**Valore pubblico**

Misurare, monitorare e comunicare l'impatto dei progetti al governo centrale e alla cittadinanza: nuova cultura organizzativa orientata verso la rendicontazione non solo finanziaria ma anche sociale.

**Nuovi finanziamenti**

Impiegare le capacità organizzative e operative sviluppate per i progetti PNRR al fine di candidare nuovi progetti ad altri finanziamenti.

**Nuovi progetti su base risultati raggiunti**

Sviluppare nuovi progetti partendo dai risultati raggiunti grazie ai progetti PNRR.

**Internazionalizzazione dei risultati**

Applicare a bandi europei / internazionali per portare avanti la ricerca iniziata con il PNRR.

**Future collaborazioni**

Valorizzare i rapporti tra atenei / centri di ricerca e con le imprese per future collaborazioni.

# LABORATORIO BILANCIO

## ASPETTI METODOLOGICI: DATASET E RICLASSIFICAZIONI

- Con l'obiettivo di garantire la massima omogeneità possibile nei dati di bilancio e di evidenziare diversi risultati intermedi significativi, sono state proposte alcune riclassificazioni del Conto Economico (CE) e dello Stato Patrimoniale (SP) (Sostero and Coran, 2020; Coran et al., 2023; Donna, 2024)

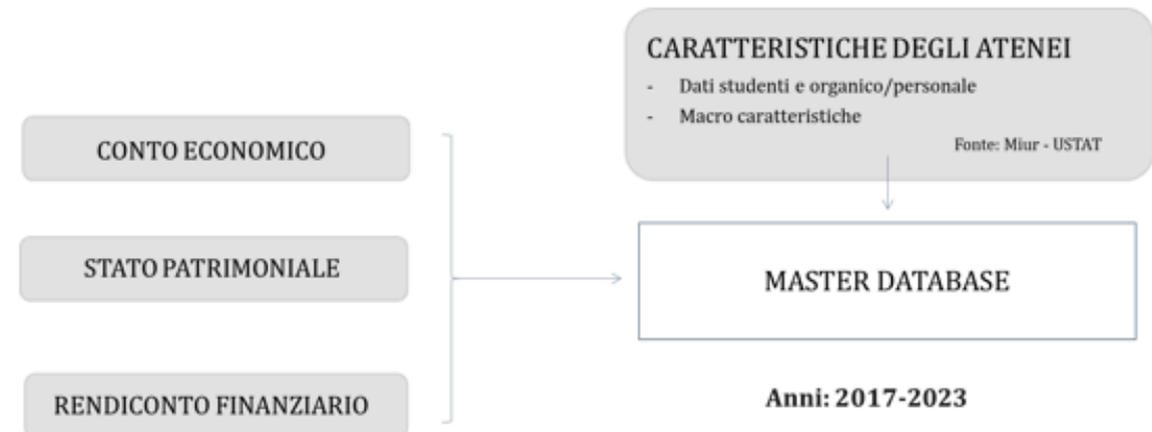
**Conto economico:** Riclassificazione ispirata al modello «*valore della produzione e valore aggiunto*»

- ▶ Valore Aggiunto (VA);
- ▶ Margine Operativo Lordo (MOL);
- ▶ Risultato (Operativo e Straordinario ) e Risultato di Esercizio,

**Stato patrimoniale:** Riclassificazione di «*tipo funzionale*»

- ▶ Capitale investito netto;
- ▶ Posizione finanziaria netta;
- ▶ Impieghi e patrimonio netto;

**Indici e indicatori:** Le riclassificazioni hanno permesso il calcolo di specifici indici e indicatori di performance.



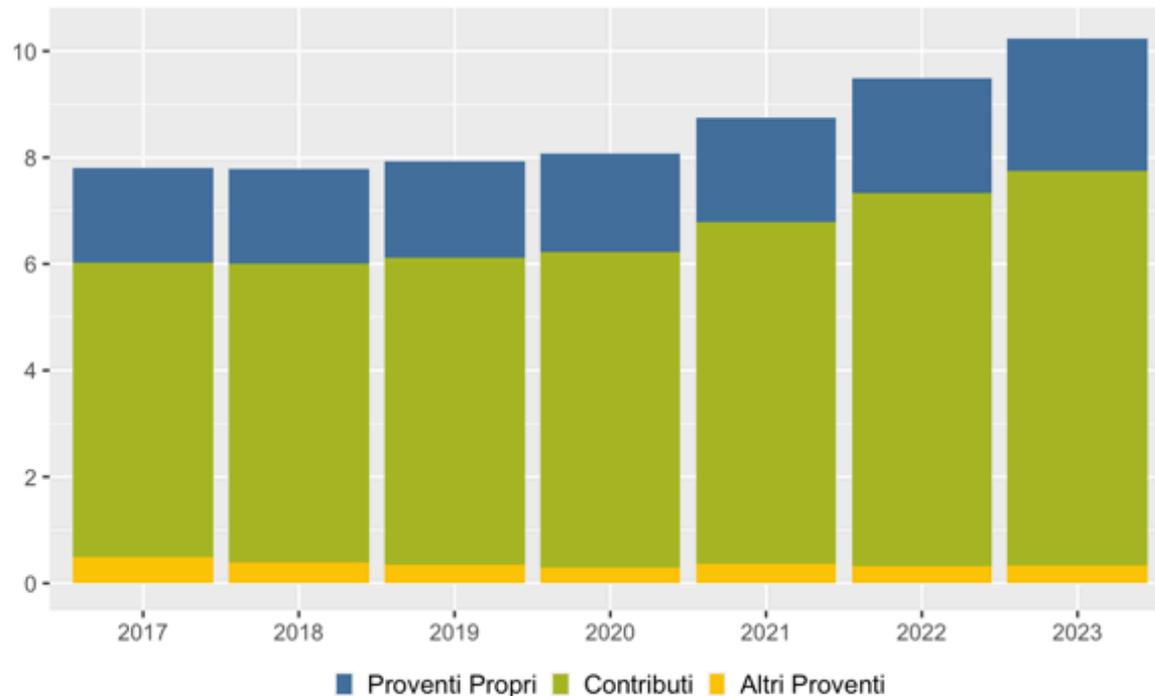
- Donna (2024), L'università che crea valore pubblico: modelli di strategia, governance, organizzazione e finanza per gli atenei italiani.
- Coran, Donna, Sostero (2023) Il profilo economico, patrimoniale e finanziario del sistema universitario italiano
- Sostero and Coran (2020) Il bilancio degli atenei: schemi di analisi, *Management Control*: 3, 2020 pp. 113–141.

## ANALISI DEI PROVENTI

La figura a sinistra mostra l'evoluzione dei proventi operativi, suddivisi per categorie dal 2017 al 2023. Ogni barra rappresenta un anno, con segmenti colorati che indicano la composizione delle diverse tipologie di proventi.

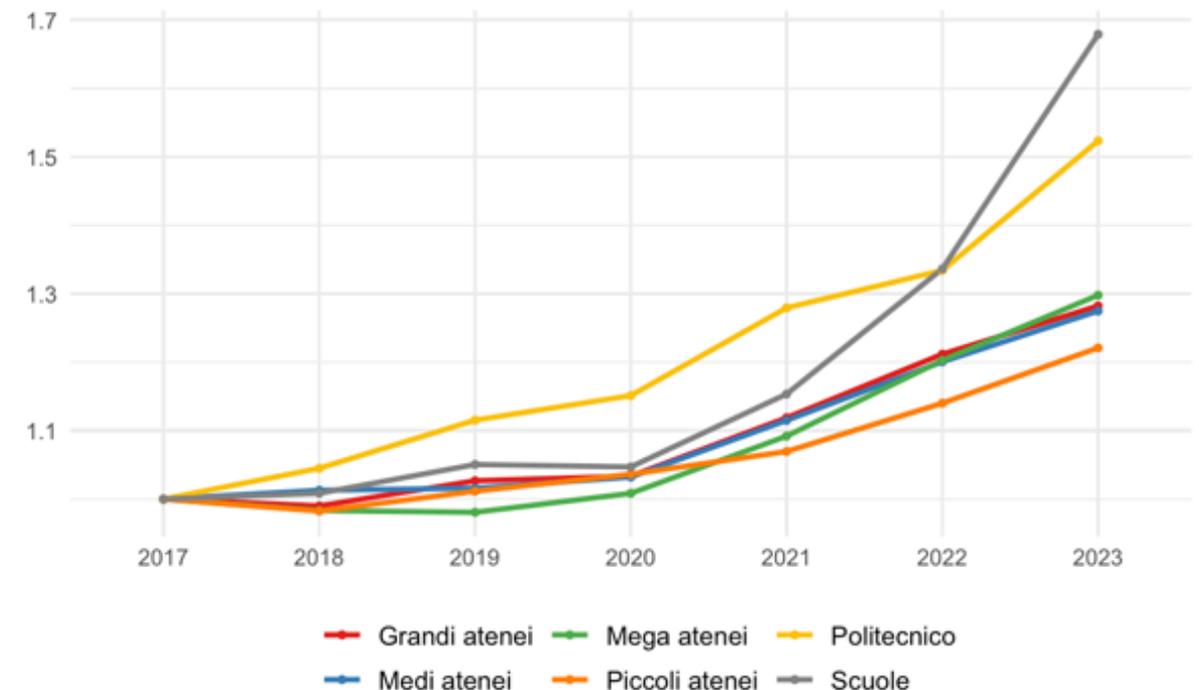
Il grafico a destra evidenzia la crescita dei proventi rispetto al 2017, distinguendo per le dimensioni degli atenei. L'incremento percentuale è riportato sulle diverse linee.

Andamento e composizione proventi operativi per anno



\*valori in miliardi di euro

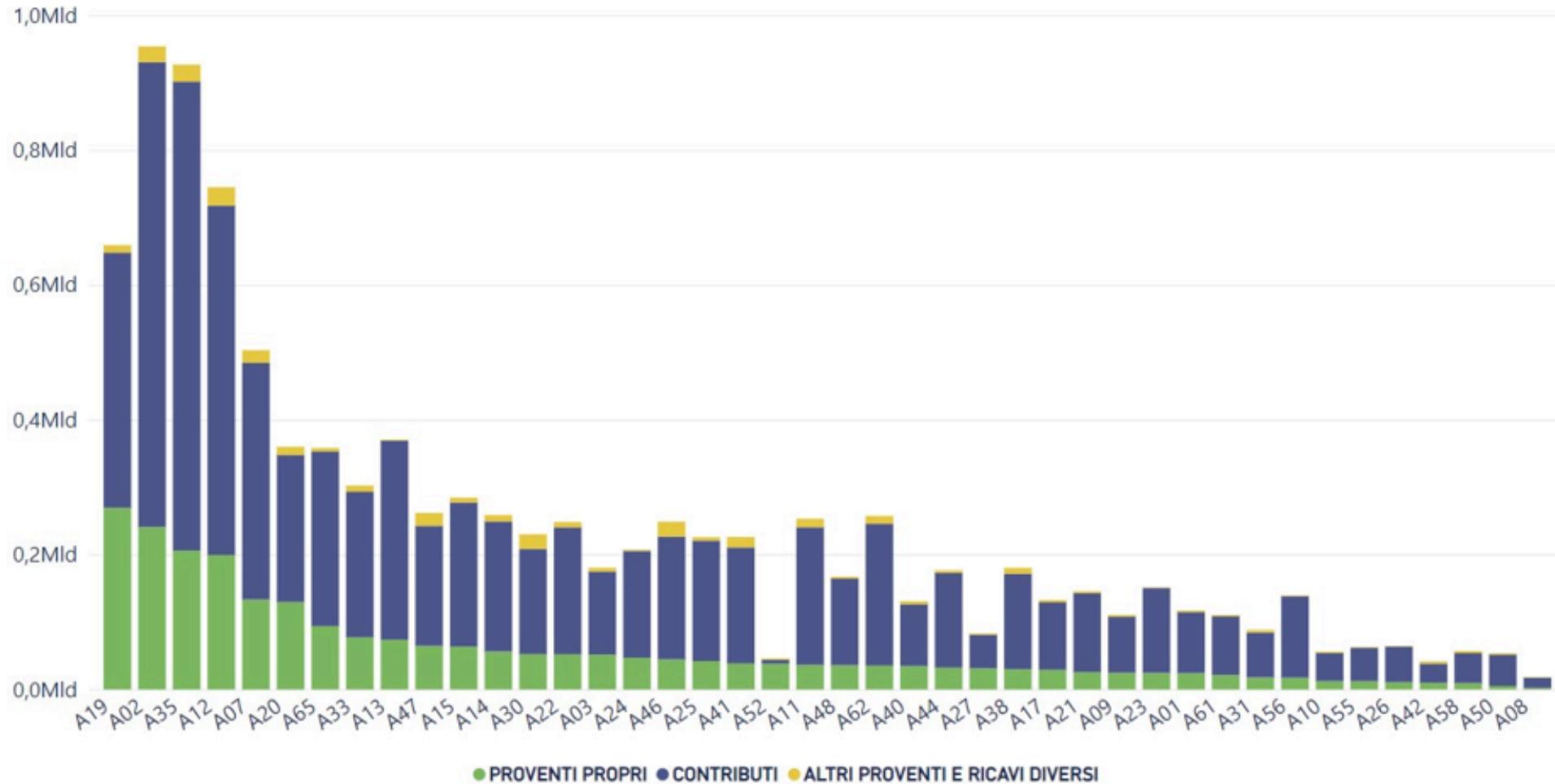
Crescita dei proventi operativi per tipologia e dimensione



\*crescita rispetto al primo anno (2017)

## ANALISI DEI PROVENTI - COMPOSIZIONE PROVENTI 2023

Composizione dei proventi per ateneo (2023)



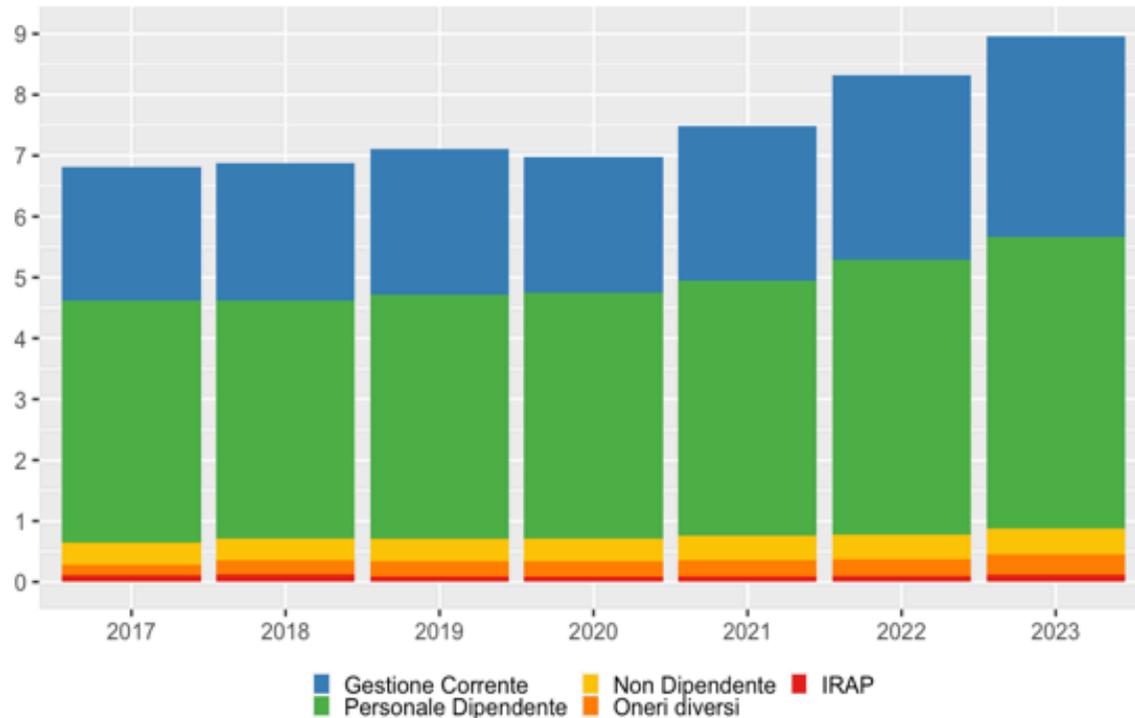
La figura mostra la ripartizione dei proventi totali del 2023 per ciascun ateneo partecipante al progetto. Ogni barra rappresenta un ateneo, con segmenti colorati che indicano le diverse categorie di proventi: proventi propri, contributi, e altri proventi e ricavi diversi.

## ANALISI DEI COSTI

Il grafico a sinistra mostra l'andamento complessivo dei costi, suddivisi per tipologia dal 2017 al 2023. Le barre colorate rappresentano i costi di ciascuna categoria.

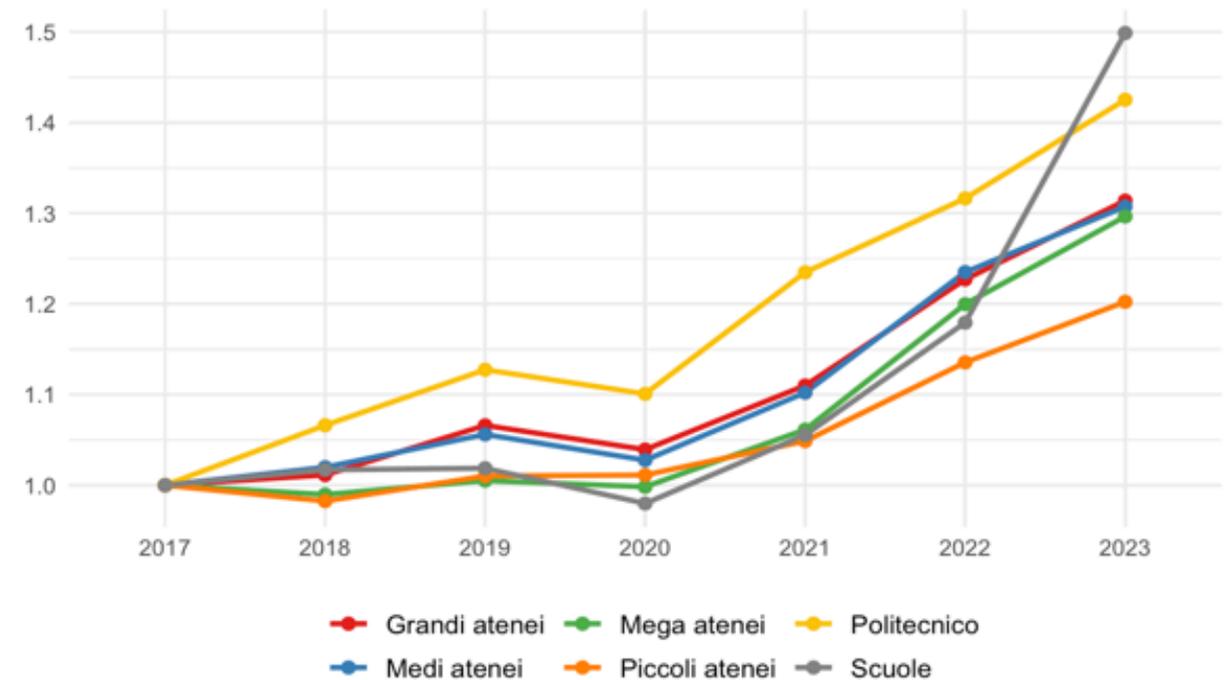
Il grafico a destra evidenzia la crescita dei costi rispetto al 2017, distinguendo le dimensioni degli atenei. L'incremento percentuale è riportato sulle diverse linee.

Andamento e composizione dei costi per anno



\*valori in miliardi di euro

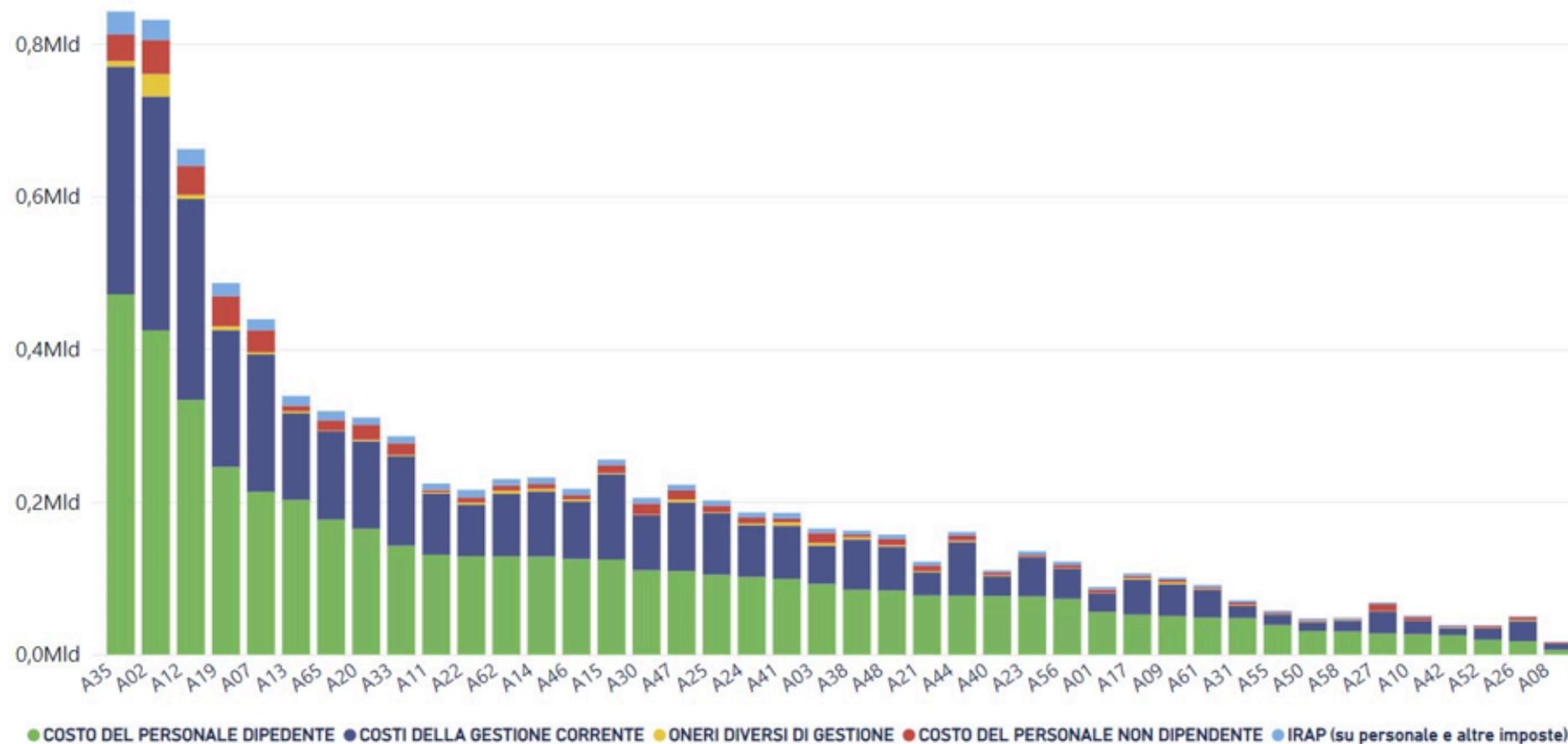
Crescita dei costi per tipologia e dimensione



\*crescita rispetto al primo anno (2017)

## ANALISI DEI COSTI - COMPOSIZIONE COSTI 2023

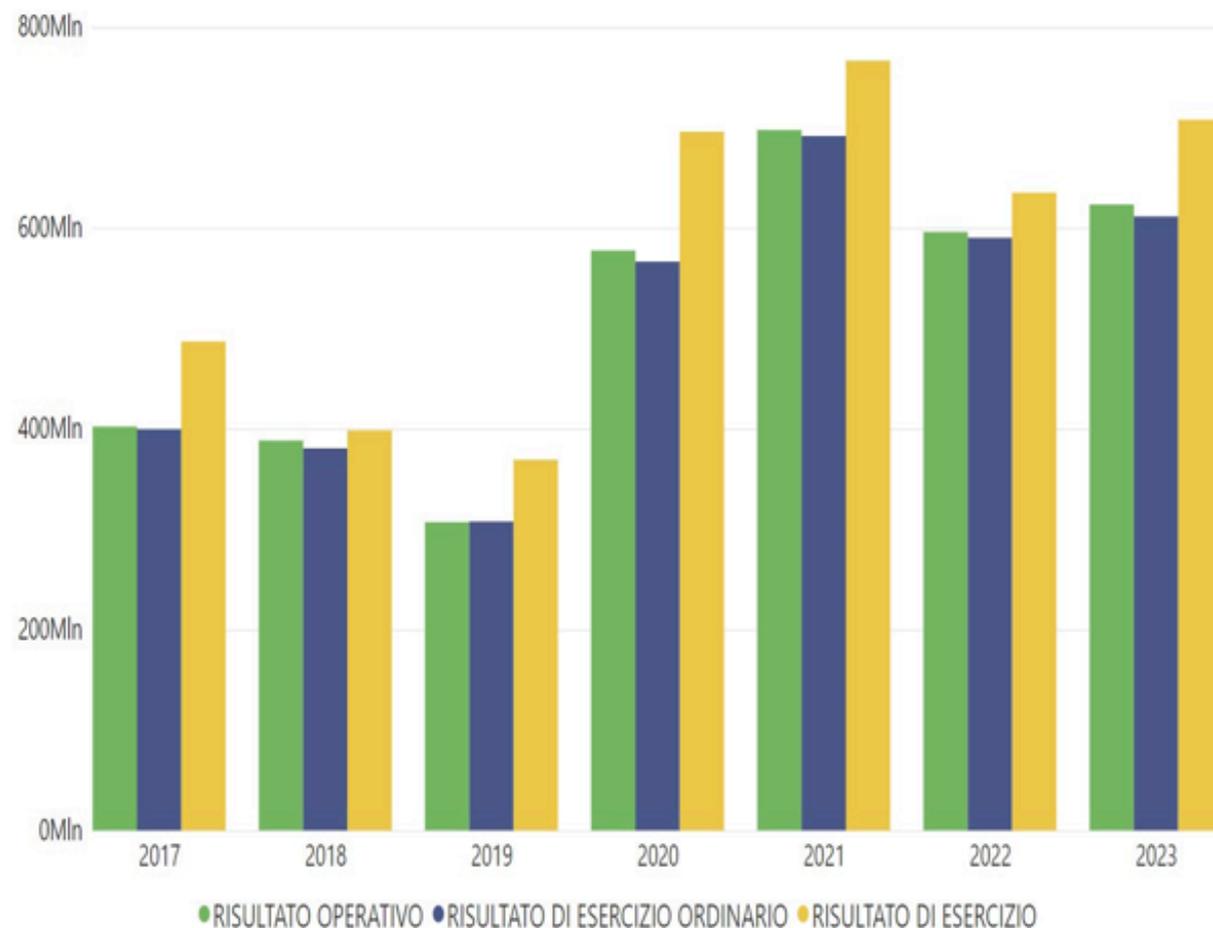
Composizione dei costi per ateneo (2023)



La figura mostra la ripartizione dei costi del 2023 per ciascun ateneo partecipante al progetto. Ogni barra rappresenta un ateneo e distingue tra le principali voci di spesa: costo del personale dipendente, costi della gestione corrente, oneri diversi di gestione, costo del personale non dipendente e IRAP.

## RISULTATO DI ESERCIZIO

Risultato di esercizio per anno (aggregato GP)

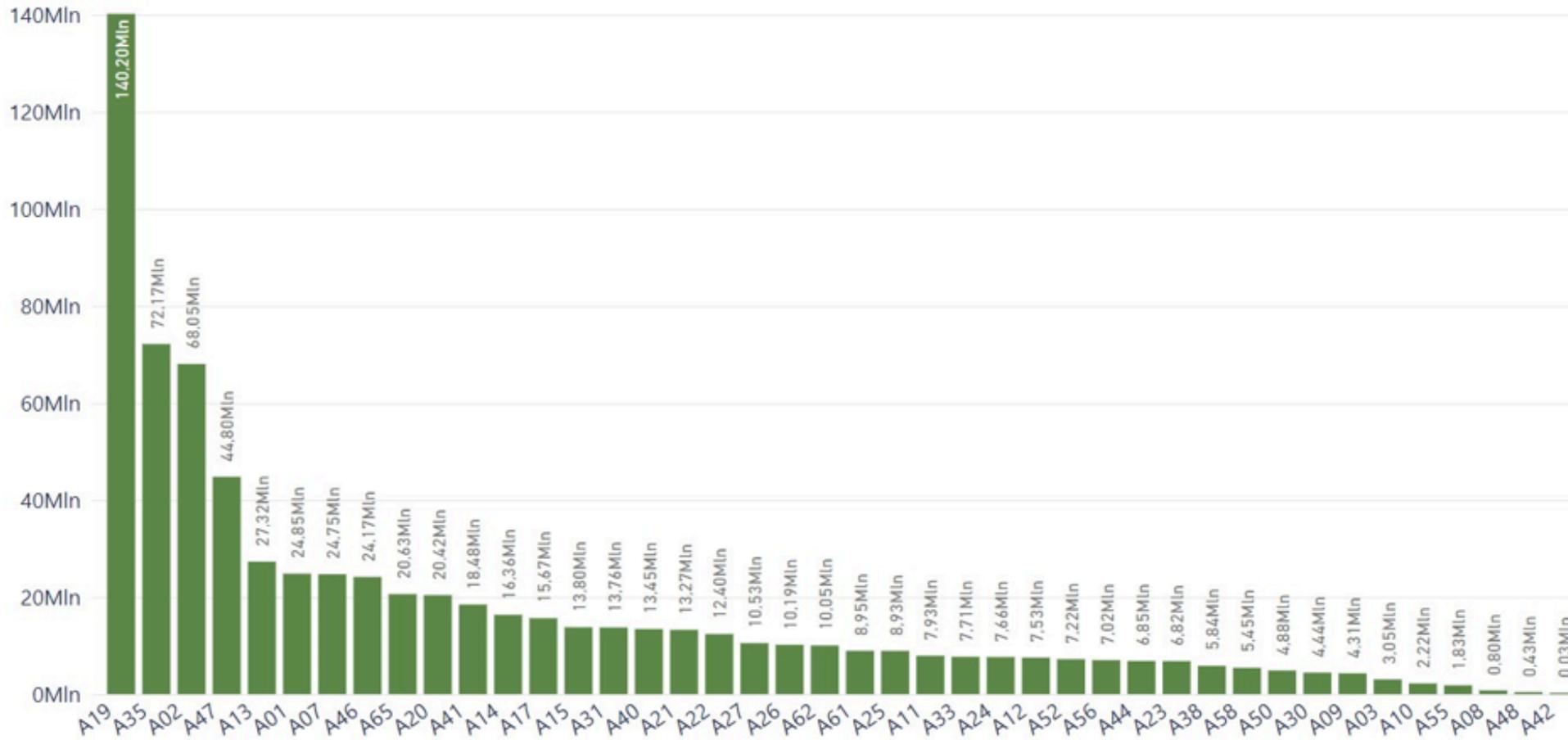


La figura illustra l'andamento del risultato di esercizio annuale aggregato dal 2017 al 2023. Vengono inoltre riportati:

- **Risultato operativo:** calcolato al netto dei proventi e oneri finanziari, e delle rettifiche di valore delle attività finanziarie.
- **Risultato di esercizio ordinario:** al netto dei proventi e oneri straordinari.

## RISULTATO DI ESERCIZIO 2023

Risultato di Esercizio (2023)

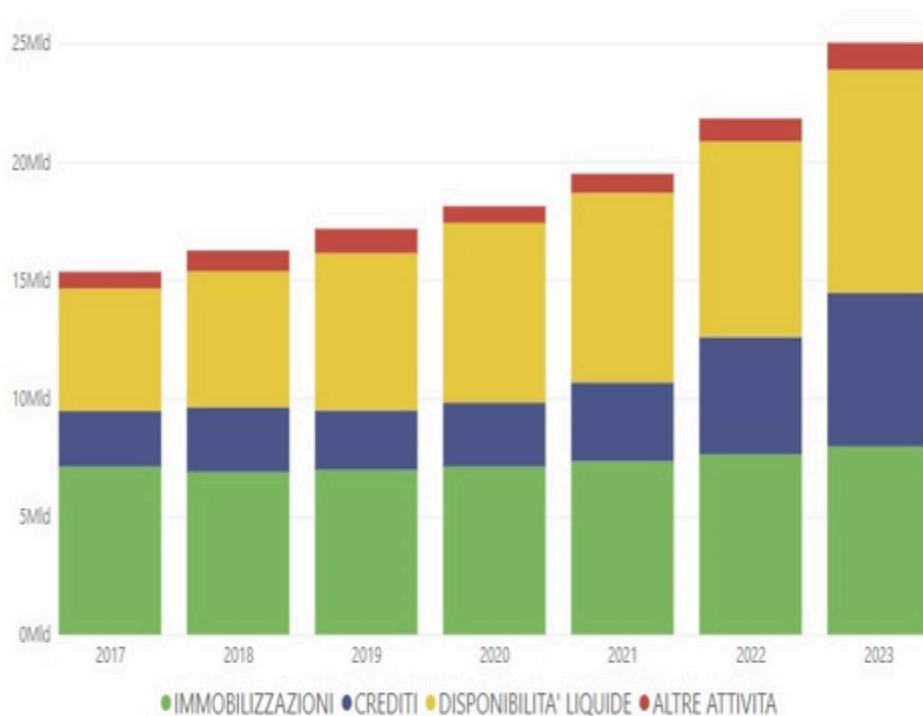


La figura mostra il risultato di esercizio per l'anno 2023 di ciascun ateneo partecipante al progetto.

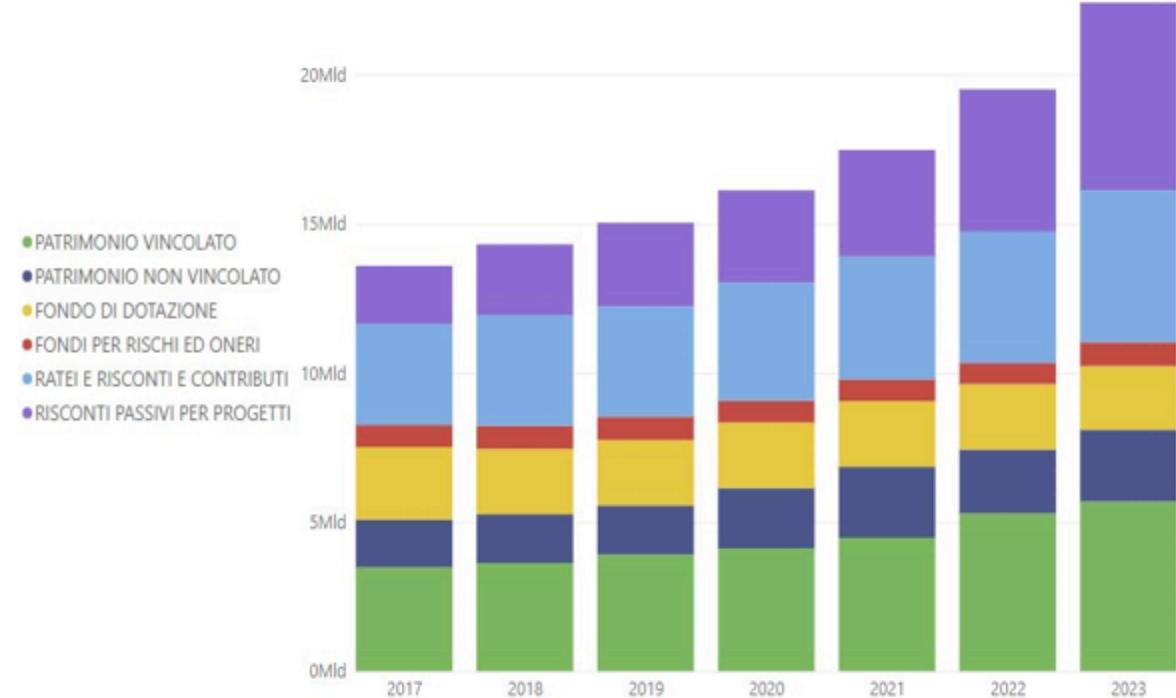
## COMPOSIZIONE DELL'ATTIVO E DEL PASSIVO

La figura riporta la suddivisione totale dell'Attivo (a sinistra) e del Passivo (a destra) dal 2017 al 2023 in aggregato, mostrando le principali componenti **Attivo:** Immobilizzazioni, Crediti, Disponibilità liquide, Altre attività. **Passivo:** Patrimonio vincolato, Patrimonio non vincolato, Fondo di dotazione. Fondi rischi e oneri, Ratei e risconti passivi e contributi agli investimenti, Risconti passivi per progetti e ricerche in corso.

Andamento e composizione dell'attivo per anno (aggregato GP)

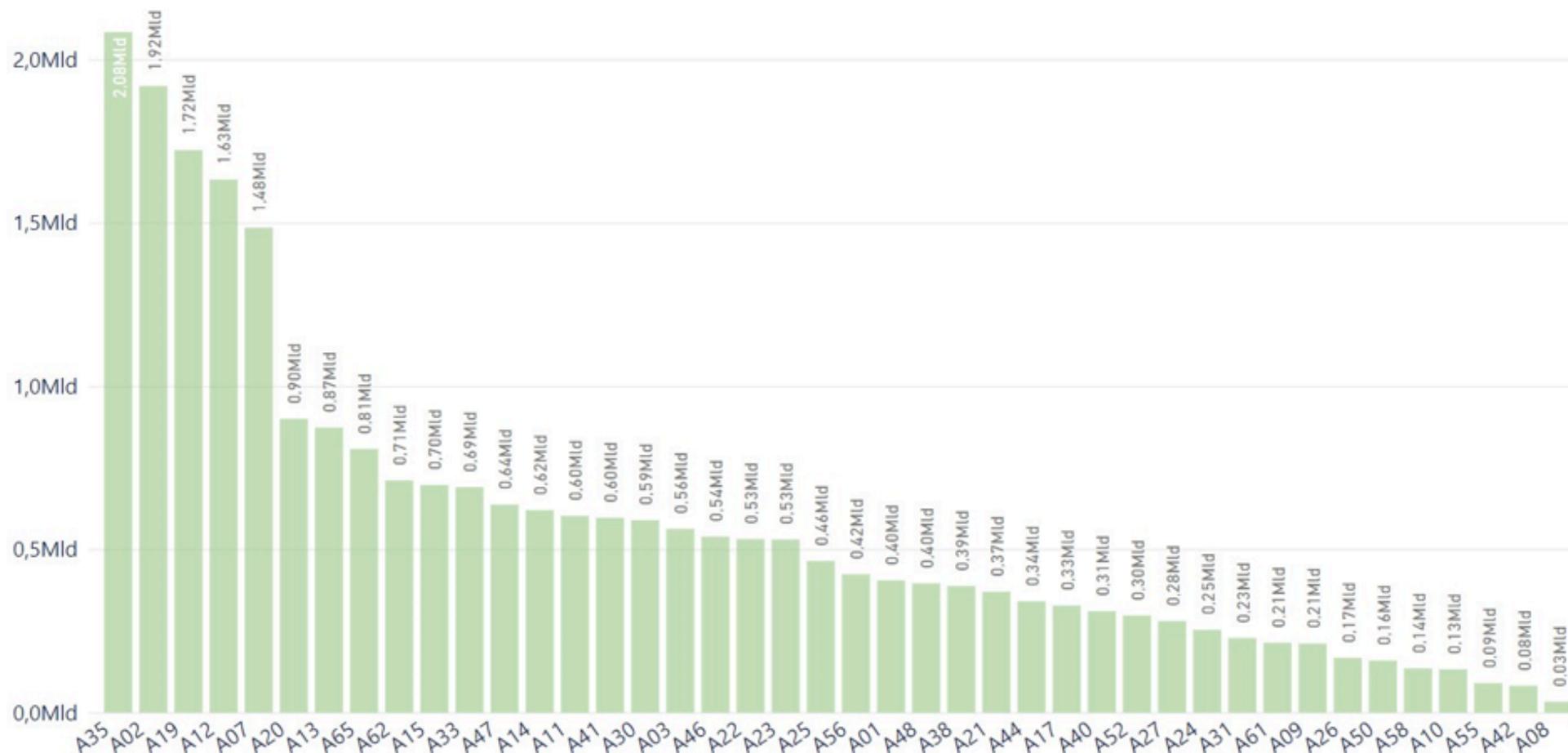


Andamento e composizione del passivo per anno (aggregato GP)



## COMPOSIZIONE DELL'ATTIVO 2023

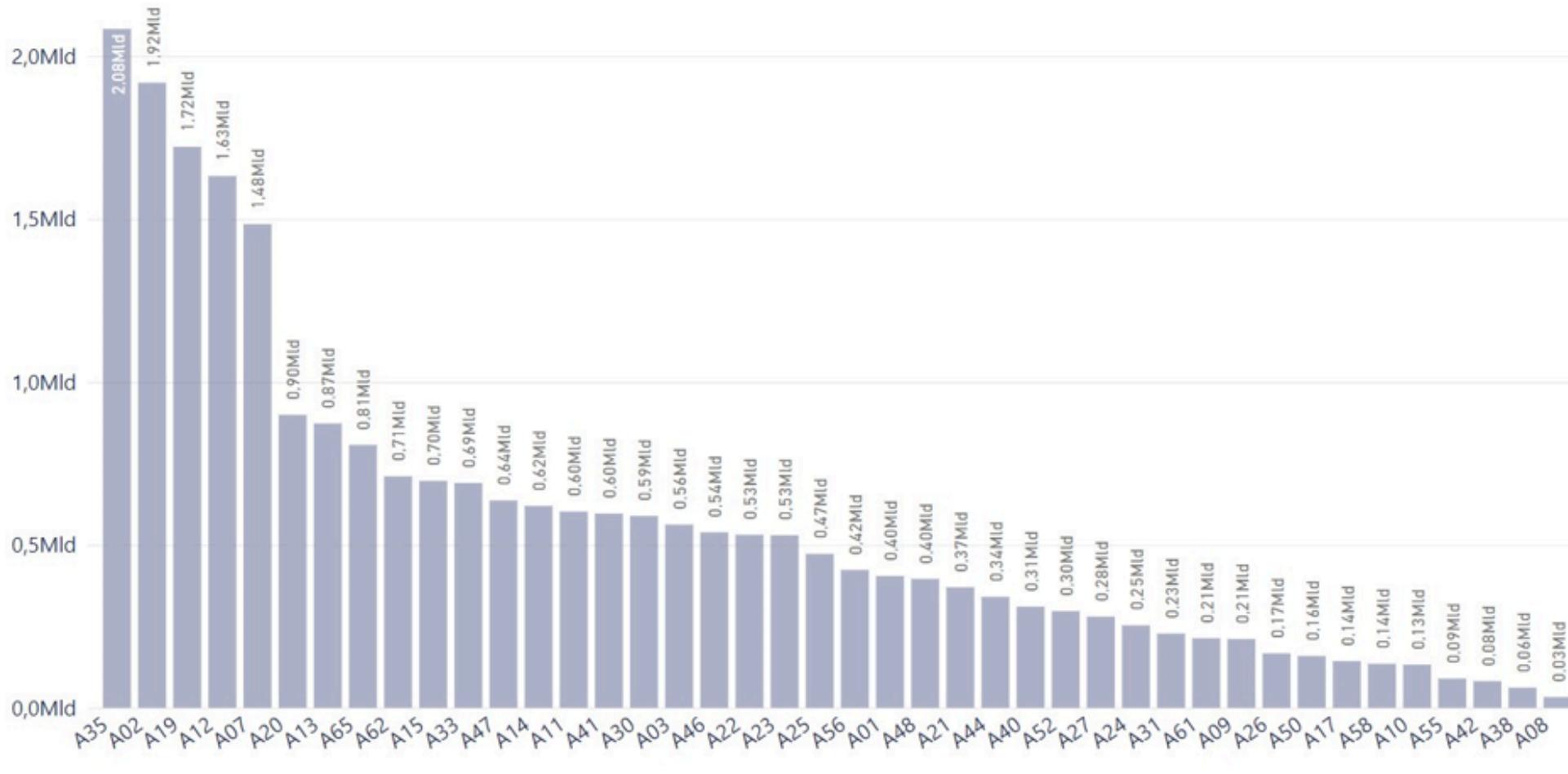
Totale Attivo per ateneo (2023)



La figura mostra il totale dell'Attivo contabilizzato nel 2023 per ciascun ateneo partecipante al progetto.

## COMPOSIZIONE DEL PASSIVO 2023

Totale Passivo per ateneo (2023)



La figura mostra il totale del Passivo contabilizzato nel 2023 per ciascun ateneo partecipante al progetto

# APPENDICE METODOLOGICA

Il progetto GP ha raccolto questo anno l'adesione su base volontaria dei seguenti 62 Atenei,  
di cui: 51 Atenei statali, 7 Atenei non statali e 4 Scuole Superiori.

Università degli Studi di Bergamo	Università degli Studi di Padova	Università degli Studi di Roma Tor Vergata
Università degli Studi di Milano-Bicocca	Università degli Studi di Palermo	Università degli Studi di Torino
Università LUM Giuseppe De Gennaro	Università degli Studi di Parma	Università degli Studi di Trento
Alma Mater Studiorum - Università di Bologna	Università degli Studi di Napoli Parthenope	Università degli Studi di Udine
Università degli Studi di Brescia	Università degli Studi di Pavia	Università degli Studi di Urbino Carlo Bo
Università della Calabria	Università degli Studi di Perugia	Università Ca' Foscari di Venezia
Università degli Studi di Camerino	Università degli Studi del Piemonte Orientale "Amedeo Avogadro"	Università degli Studi di Verona
Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale	Politecnico di Bari	Università degli Studi di Trieste
Università degli Studi di Catania	Università Politecnica delle Marche	Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria
Università degli Studi "G. D'Annunzio" Chieti - Pescara	Politecnico di Milano	Università degli Studi dell'Aquila
Università degli Studi di Napoli Federico II	Politecnico di Torino	Università degli Studi del Molise
Università degli Studi di Ferrara	Università del Salento	Università della Basilicata
Università degli Studi di Firenze	Università degli Studi di Salerno	Università Campus Bio-Medico di Roma
Scuola IMT Alti Studi Lucca	Università degli Studi del Sannio	Università Europea di Roma
Università degli Studi dell'Insubria	Sapienza Università di Roma	LIUC - Università Cattaneo
Università IUAV di Venezia	Università degli Studi di Sassari	LUMSA - Libera Università Maria Santissima Assunta
Università degli Studi di Macerata	Università degli Studi di Siena	Università Cattolica del Sacro Cuore
Università degli Studi di Messina	Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di Trieste - SISSA	Università degli Studi di Genova
Università degli Studi di Milano	Scuola Normale Superiore di Pisa	Università Telematica San Raffaele
Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento S.Anna di PISA - SSSA	Università degli Studi di Cagliari
Università di Napoli L'Orientale		Università di Foggia

Servizi AMM	AMM-01.1	Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione	Servizi DID	DID-03.01	Supporto alla didattica per il I e II ciclo	
	AMM-01.2	Pianificazione delle risorse umane		DID-03.02	Supporto alla didattica per il III ciclo (dottorato)	
	AMM-01.3	Assicurazione qualità, Accreditamento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR		DID-03.03	Supporto alla didattica per il post-laurea	
	AMM-01.4	Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità		DID-03.04	Gestione della "Student life"	
	AMM-01.5	Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)		DID-03.05	Gestione mense	
	AMM-01.6	Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)		DID-03.06	Internazionalizzazione studenti e dottorandi	
	AMM-01.7	Affari istituzionali e supporto organi collegiali		DID-03.07	Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	
	AMM-01.8	Affari legali		DID-03.08	Supporto alla gestione ospedaliera	
	AMM-01.9	Comunicazione esterna e relazioni coi media		DID-03.09	Supporto alla gestione veterinaria	
	AMM-01.10	Merchandising, sponsorship, fundraising e Alumni		DID-03.10	Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica	
	AMM-01.11	Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale		Servizi RIC	RIC-04.01	Gestione trasferimento tecnologico
	AMM-01.12	Servizi sociali e welfare			RIC-04.02	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati
	AMM-01.13	Gestione amministrativa personale non strutturato			RIC-04.03	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati
	AMM-01.14	Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente			RIC-04.04	Gestione conto terzi
	AMM-01.15	Gestione amministrativa personale strutturato			RIC-04.05	Supporto tecnico all'attività di ricerca
	AMM-01.16	Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni		Servizi SBMA	SBMA-05.01	SBA_Gestione risorse online e digitali
Servizi INFR	INFR-02.1	Edilizia_Nuovi interventi edilizi	SBMA-05.02		SBA_Gestione patrimonio cartaceo	
	INFR-02.2	Edilizia_Interventi sul costruito	SBMA-05.03		SBA_Gestione attività di supporto alla biblioteca e back office	
	INFR-02.3	Approvvigionamenti_Pianificazione e supporto amministrativo all'esecuzione del contratto	SBMA-05.04		SBA_Gestione front-office biblioteche	
	INFR-02.4	Gestione speso sotto soglia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto	SBMA-05.05		Gestione museale e/o archivistica	
	INFR-02.5	Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto	SBMA-05.06		Gestione editoriale	
	INFR-02.6	Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta				
	INFR-02.7	Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi				
	INFR-02.8	ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa				
	INFR-02.9	ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi				
	INFR-02.10	Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza				

TASSI DI  
RISPOSTA

BO



35 rispondenti

MEDIA COMPLESSIVA	44,0%
MEDIA PICCOLI	38,5%
MEDIA MEDI	49,8%
MEDIA GRANDI	36,2%
MEDIA MEGA	35,9%
MEDIA SCUOLE	71,2%

Studenti (primo anno)



53 rispondenti

MEDIA COMPLESSIVA	21,3%
MEDIA PICCOLI	26,9%
MEDIA MEDI	21,3%
MEDIA GRANDI	18,3%
MEDIA MEGA	16,2%
MEDIA SCUOLE	28,3%

Studenti (anni successivi)



54 rispondenti

MEDIA COMPLESSIVA	19,4%
MEDIA PICCOLI	23,5%
MEDIA MEDI	21,8%
MEDIA GRANDI	16,8%
MEDIA MEGA	26,7%
MEDIA SCUOLE	27,7%

PTA



57 rispondenti

MEDIA COMPLESSIVA	51,1%
MEDIA PICCOLI	54,4%
MEDIA MEDI	49,6%
MEDIA GRANDI	44,9%
MEDIA MEGA	48,6%
MEDIA SCUOLE	73,5%

DDA



58 rispondenti

MEDIA COMPLESSIVA	33,4%
MEDIA PICCOLI	43,3%
MEDIA MEDI	31,3%
MEDIA GRANDI	28,8%
MEDIA MEGA	26,5%
MEDIA SCUOLE	34,8%

STUD II

codice unico	a.a. 2023-2024		
	# RISPOSTE	#UTENTI INVITATI	TASSO DI RISPOSTA
A17	657	10283	6%
A14	1239	22684	5%
A32	11964	18379	65%
A26	67	242	28%
A30	1522	12470	12%
A42	87	2712	3%
A33	2402	29375	8%
A46	464	21364	2%
A22	774		
A06	18956	19766	96%
A29	850	64000	1%
A11	845	18209	5%
A43	365	4281	9%
A48	729	11892	6%
A34	9818	11201	88%
A12	2823	43240	7%
A36	1154	59351	2%
A21	110	20201	1%
A10	681	3476	20%
A50	379	8250	5%
A15	562	20796	3%
A40	409	6328	6%
A23	563	8872	6%
A37	683	50107	1%
A47	1203	20516	6%
A41	394	15467	3%
A05	2258	28767	8%
A56	357	16536	2%
A61	261	10866	2%
A39	548	6616	8%
A03	1475	15999	9%
A13	2733	24006	11%
A02	5602	70051	8%
A20	3356	27630	12%
A59	58	4400	1%
A38	295	14966	2%
A44	3714	10390	36%
A62	716	17395	4%
A18	4996	7705	65%
A51	221	2152	10%
A01	1072	14930	7%
A58	217	3769	6%
A24	1685	11749	14%
A65	2340	23326	10%
A57	9192	13136	70%
A52	652	6637	10%
A07	8.607	9.701	89%
A04	183	4718	4%
A55	240	5273	5%
A09	2356	8315	28%
A54	7386	31776	23%
A31	6939	10.983	63%
A53	2083	2234	93%
A60	1483	1864	80%
A19	13644	14515	94%

STUD I

codice unico	a.a. 2023-2024		
	# RISPOSTE	#UTENTI INVITATI	TASSO DI RISPOSTA
A01	407	4063	10%
A02	1547	19248	8%
A03	499	4167	12%
A04	60	2796	2%
A05	1138	10403	11%
A06	5445	5986	91%
A07	2.224	2.834	78%
A09	614	3824	16%
A10	300	968	31%
A11	277	6513	4%
A12	952	11974	8%
A13	1324	11017	12%
A14	562	7037	8%
A15	259	6984	4%
A17	396	4001	10%
A18	1529	2974	51%
A20	946	5476	17%
A21	76	5176	1%
A22	709		
A23	309	3681	8%
A24	315	2734	12%
A26	17	60	28%
A29	359	17628	2%
A30	604	3260	19%
A31	1530	3.243	47%
A32	3439	7243	47%
A33	888	8048	11%
A34	3370	4038	83%
A36	563	12201	5%
A37	114	21884	1%
A38	97	6326	2%
A39	126	4285	3%
A40	148	2934	5%
A41	114	5294	2%
A42	34	1143	3%
A43	127	1200	11%
A44	1636	3283	50%
A46	233	8001	3%
A47	613	6013	10%
A48	163	3836	4%
A50	154	1275	12%
A51	39	200	20%
A52	198	1908	10%
A53	665	703	95%
A54	2362	8771	27%
A55	116	1510	8%
A56	134	4800	3%
A57	3114	4530	69%
A58	66	1297	5%
A59	10	1400	1%
A60	649	608	107%
A61	115	2606	4%
A62	369	7656	5%
A65	1359	9527	14%

DDA

Codice unico	a.a. 2023-2024		
	# RISPOSTE	#UTENTI INVITATI	TASSO DI RISPOSTA
A01	377	823	46%
A02	2006	7955	25%
A03	286	1594	18%
A04	224	465	48%
A05	926	2280	41%
A06	434	1367	32%
A07	1295	3.846	34%
A08	165	369	45%
A09	223	773	29%
A10	151	432	35%
A11	367	1587	23%
A12	1826	5245	35%
A13	690	3139	22%
A14	909	1901	48%
A15	413	2404	17%
A17	405	813	50%
A18	269	980	27%
A19	2312	5602	41%
A20	748	3407	22%
A21	76	634	12%
A22	167		
A23	249	1.121	22%
A24	361	1571	23%
A25	277	507	55%
A26	91	574	16%
A27	188	780	24%
A29	1163	4317	27%
A30	382	2146	18%
A31	284	700	41%
A32	72	1702	4%
A33	538		
A34	176	698	25%
A36	686	4898	14%
A37	861	6251	14%
A38	281	1022	27%
A39	369	789	47%
A40	209	322	65%
A41	245	1480	17%
A42	69	199	35%
A43	242	939	26%
A44	295	1184	25%
A45	90	117	77%
A46	263	1796	15%
A47	471	1938	24%
A48	467	1258	37%
A50	174	362	48%
A51	48	109	44%
A52	136	219	62%
A53	176	423	42%
A54	1329	3703	36%
A55	92	945	10%
A56	228	1040	22%
A57	318	846	38%
A58	133	383	35%
A59	105	328	32%
A60	47	110	43%
A61	155	853	18%
A62	638	1524	42%
A64	91	109	83%
A65	788	1430	55%

PTA

Codice unico	a.a. 2023-2024		
	# RISPOSTE	#UTENTI INVITATI	TASSO DI RISPOSTA
A01	178	333	53%
A02	1523	3272	47%
A03	442	744	59%
A04	117	259	45%
A05	443	1062	42%
A06	286	565	51%
A07	1004	1.586	63%
A08	39	46	85%
A09	175	349	50%
A10	117	245	48%
A11	222	611	36%
A12	1424	2584	55%
A13	870	1351	64%
A14	628	969	65%
A15	493	908	54%
A17	287	368	78%
A18	146	270	54%
A19	882	1340	66%
A20	577	1008	57%
A21	92	475	19%
A22	109		
A23	217	502	43%
A24	336	826	41%
A25	106	125	85%
A26	117	234	50%
A27	205	276	74%
A29	850	2038	42%
A30	297	829	36%
A31	206	420	49%
A32	166	818	20%
A33	473	908	52%
A36	579	2087	28%
A37	572	2375	24%
A38	179	385	46%
A39	197	306	64%
A40	217	316	69%
A41	186	660	28%
A42	62	144	43%
A43	159	284	56%
A44	230	551	42%
A45	45	72	63%
A46	211	960	22%
A47	291	727	40%
A48	333	605	55%
A50	103	185	56%
A51	53	103	51%
A52	87	142	61%
A53	125	160	78%
A54	829	1274	65%
A55	112	247	45%
A56	193	447	43%
A57	364	648	56%
A58	74	166	45%
A59	77	225	34%
A60	62	83	75%
A61	141	333	42%
A62	461	990	47%
A64	60		
A65	580	1226	47%

BO

codifica anonima	a.a. 2023-2024	
	# RISPOSTE	TASSO DI RISPOSTA
FF		31,0%
AW		38,9%
DD		64,7%
MM		72,1%
AE		47,2%
G		44,1%
ZZ		32,9%
M		49,0%
O		76,6%
B		
LL		22,3%
OO		45,9%
T		86,9%
U		54,5%
WS		31,8%
II		56,2%
XT		37,8%
A		50,6%
BX		69,8%
TT		26,2%
D		20,9%
C		37,1%
I		46,4%
R		44,9%
P		27,3%
V		
E		46,8%
KG		27,0%
NN		24,8%
Z		58,0%
BW		61,4%
KM		45,7%
AJ		43,6%
CX		27,7%
BJ		18,7%
YH		49,4%
BK		20,4%
AX		

## **INCONTRO FINALIZZATO ALLA PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI DA INTRAPRENDERE PER IL RAFFORZAMENTO DEI PUNTI DI DEBOLEZZA EMERSI A SEGUITO DELLA RILEVAZIONE DEL PROGETTO GOOD PRACTICE 2023-24 - PROTOCOLLO EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)**

### **VERBALE**

In data 5 marzo 2025, alle 10.30, si riuniscono, presso l'ufficio della Direzione Generale, il Direttore Generale, dott. Sandro Spataro, i dirigenti, dott.ssa Marta Sevi, dott. Tommaso Campagna e dott. Matteo Di Trani, la dott.ssa Rossana Muscio, Responsabile Area Gabinetto del Direttore Generale, il dott. Michele Mazzone, Responsabile Area Pianificazione strategica, controllo di gestione e valutazione delle performance, la dott.ssa Rosa Verdone, responsabile Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico, e la dott.ssa Stefania D'Alessandro, responsabile del Servizio di Valutazione e Assicurazione della Qualità.

L'incontro è finalizzato alla pianificazione delle azioni da intraprendere per il rafforzamento dei punti di debolezza emersi a seguito della rilevazione di Customer Satisfaction di cui al Protocollo Efficacia del Progetto "Good Practice 2023-2024: il benchmarking dei servizi di supporto nelle Università", coordinato dal MIP del Politecnico di Milano - Graduate School of Business S.C.p.A.

Il Direttore Generale ricorda che il protocollo in questione costituisce un valido strumento di autovalutazione della qualità dei servizi amministrativi percepita dai vari stakeholder interni ed esterni all'Ateneo e consente di individuare eventuali aree di miglioramento e, conseguentemente, programmare l'adozione di eventuali strategie migliorative relative ai campi dell'indagine oggetto di rilievi.

Rosa Verdone fa presente che già in data 29 ottobre 2024 si è svolto un incontro presso la Direzione Generale, finalizzato all'analisi degli esiti dell'indagine di Customer Satisfaction del progetto in parola, in cui è intervenuta quasi la stessa compagine di partecipanti della riunione odierna. Il verbale di tale riunione è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Ateneo nella seduta del 18 dicembre u.s., al punto 20.

Il Direttore chiede dunque di ripercorrere sinteticamente le criticità emerse dalla rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi, effettuata attraverso la somministrazione di appositi questionari predisposti dai referenti nazionali del progetto e rivolti ai seguenti stakeholder:

- Personale docente e ricercatore e Dottorandi e Assegnisti (Questionario DDA)
- Personale Tecnico Amministrativo (Questionario PTA + Benessere Organizzativo)
- Studenti del I anno (Questionario studenti I anno)
- Studenti anni successivi al I (Questionario studenti anni successivi).

Rosa Verdone ricorda che una delle criticità emerse nella scorsa rilevazione è stata la bassa partecipazione dei rispondenti, soprattutto tra gli studenti, che ha reso gli esiti dell'indagine poco rappresentativi; per questo motivo, in questa seconda annualità, si sta procedendo ad effettuare un monitoraggio capillare della partecipazione delle diverse tipologie di stakeholder (D.D.A. e P.T.A.) e, al fine di coinvolgere maggiormente gli studenti, il Politecnico di Milano, raccogliendo le istanze di più atenei aderenti al progetto, tra cui quello foggiano, ha deciso di anticipare la somministrazione del questionario di valutazione degli studenti ai primi mesi dell'anno, evitando così la

sovrapposizione con la contestuale somministrazione dei questionari di gradimento sui servizi da parte del Presidio di Qualità, solitamente prevista nel mese di luglio.

La stessa Rosa Verdone fa presente che la valutazione complessiva dell'Ateneo è in linea con la media conseguita dagli Atenei medi che hanno preso parte al progetto e che le aree che risultano critiche nell'efficacia percepita, trasversalmente alle tipologie di stakeholder, sono le infrastrutture e i servizi di campus, la comunicazione, il portale e i social media e, con riferimento ai questionari somministrati ai D.D.A., i servizi di supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca, mentre con riferimento all'indagine sul Benessere Organizzativo riservato al P.T.A., sono emerse altre criticità che si approfondiranno di seguito. Si evidenzia tuttavia anche il lusinghiero risultato conseguito, in particolare, da ricerca e internazionalizzazione i cui parametri sono superiori alla media di benchmark nazionale.

Viene ricordato che nella riunione del 29 ottobre u.s. si osservò che la valutazione media della qualità di alcuni servizi risente del sottodimensionamento cronico del personale, per cui si propose di potenziare, attraverso un incremento di unità di personale, i servizi che hanno ottenuto una valutazione poco soddisfacente, così come si evidenziò che andrebbe maggiormente implementata la consapevolezza dell'impatto della qualità rispetto alla performance complessiva di Ateneo.

Il Direttore Generale evidenzia che la carenza di personale in talune aree può rendere meno efficace l'erogazione dei relativi servizi. Tanto, ferma restando l'esigenza di operare un'analisi ed eventuale revisione dell'attuale assetto organizzativo, al fine di efficientarne i processi, e di individuare, con maggiore grado di consapevolezza, le carenze di personale.

Alle ore 11.00, il Direttore Generale e Stefania D'Alessandro si allontanano per prendere parte ad un'altra riunione contestuale.

Prende la parola Marta Sevi e riferisce di aver svolto un incontro con il personale delle segreterie studenti e didattiche volto, ad analizzare le criticità emerse nella percezione dei servizi di loro pertinenza, soprattutto da parte degli studenti, e con specifico riferimento ai servizi di segreteria on-line e in presenza. Sembrerebbe che in molti casi le difficoltà riscontrate dagli studenti nel processo di immatricolazione/iscrizione e nella gestione dei processi legati alla carriera siano rappresentate dalla piattaforma Esse3 che risulta poco intuitiva e che spesso, in caso di problemi tecnico - procedurali, necessita dell'intervento del personale informatico che gestisce la piattaforma. Per far fronte a questa difficoltà si è proposto di avvalersi di tutor di supporto alle segreterie per le procedure di immatricolazione che siano disponibili presso i Dipartimenti e che possano aiutare le aspiranti matricole a interagire con la piattaforma. Rosa Verdone ricorda che sono disponibili anche dei video tutorial per le procedure di immatricolazione che eventualmente possono essere maggiormente diffuse. A tal proposito Tommaso Campagna segnala che, con riferimento all'utenza TFA, si sta procedendo a formare tutto il personale del Centro di Formazione della Docenza sulla gestione anche delle problematiche tecniche in Esse3 al fine di garantire un servizio 'autosufficiente' senza dover ricorrere ai due colleghi (di cui uno in via di collocamento in quiescenza) di supporto e sviluppo procedure studenti. Rossana Muscio, al fine di apportare eventuali miglioramenti nell'utilizzo della piattaforma Esse3, propone di avviare un confronto con qualche rappresentante della componente studentesca, sia di aspiranti matricole che di studenti già regolarmente iscritti, per rilevare le più frequenti problematiche e suggerire possibili soluzioni. Questa modalità di consultazione e di coinvolgimento degli studenti nella individuazione e soluzione di criticità, d'altra parte, è coerente da quanto previsto dal modello AVA3.

Si passano in rassegna le altre vulnerabilità riscontrate, a partire dai servizi di supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca. Si fa presente che una possibile causa della bassa valutazione attribuita al servizio può essere ascrivibile al fatto che più della metà dei dottorandi svolge il dottorato nazionale presso altre sedi universitarie e usufruisce dei servizi di supporto solo occasionalmente. Si propone di evidenziare e risolvere le criticità più importanti attraverso un confronto con i rappresentanti dei dottorandi nei consigli di Dipartimento, con il personale dei servizi Alta Formazione dei medesimi Dipartimenti, con il personale del Servizio Dottorato dell'Amministrazione Centrale e con il Delegato rettorale ai Dottorati.

Rispetto alla valutazione medio-bassa, ma comunque in linea con la media degli Atenei medi, assegnata alla comunicazione, al portale e ai social media, si decide quanto segue:

- per favorire la comunicazione si propone di prevedere più occasioni di confronto e collegialità sugli aspetti che impattano con gli stakeholders;
- per migliorare l'accesso al portale si ricorda che è in corso un importante aggiornamento dei siti web sia a livello centrale che dipartimentale, nel primario interesse di garantire agli studenti e agli stakeholders una chiara visione delle attività e dei servizi; Matteo Di Trani sottolinea l'importanza di avere un coordinatore unico, affiancato dai referenti dei singoli dipartimenti. Rosa Verdone sottolinea l'importanza dei contenuti che dovrebbero essere aggiornati, omogenei e coerenti con l'erogazione dei servizi. Rossana Muscio propone che anche in questo caso siano consultati gli studenti per verificare quali sono le criticità della navigazione del sito. Matteo Di Trani propone di chiedere a Federico Bovi, Responsabile dell'Area E-Learning e servizi multimediali, e ad Anna Maria Fiore, Responsabile del Servizio Applicazioni Web, quali sono le pagine web più consultate dagli utenti per verificare se si tratta di pagine in cui le informazioni sono poco chiare o troppo nidificate;
- rispetto alle criticità riscontrate in riferimento alle infrastrutture e ai servizi di Campus, Matteo Di Trani evidenzia che è stato cantierizzato il Piano di Sviluppo Edilizio che porterà miglioramenti complessivi in questo ambito.

Si prendono in rassegna anche le criticità segnalate dal PTA rispetto all'indagine sul Benessere Organizzativo. I servizi che presentano le maggiori vulnerabilità, tanto da aver ricevuto una valutazione inferiore al 3, infatti, sono state l'equità percepita, soprattutto in relazione alla retribuzione, alla carriera e allo sviluppo professionale e la performance organizzativa. Si evidenzia che è necessario incrementare iniziative e occasioni di confronto e di discussione allargata rispetto a questioni di interesse per il P.T.A., visto che la motivazione e il senso di appartenenza vengono potenziate dal coinvolgimento e dalla partecipazione. Tommaso Campagna inoltre propone di organizzare incontri mirati a tutto il P.T.A. sulla performance e sul benessere organizzativo e di illustrare più diffusamente il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.).

L'incontro si conclude alle ore 12,30.

Il Responsabile dell'Area Gabinetto del Direttore Generale  
Dott.ssa Rosa Muscio

Il Direttore Generale  
Dott. Sandro Spataro

## Reclami, segnalazioni e suggerimenti inviati dagli studenti nei confronti del proprio Corso di studi

### Premessa

La raccolta e gestione di reclami, segnalazioni e suggerimenti da parte degli studenti nei confronti dei Corsi di Studio rappresenta un importante strumento a supporto del processo di riesame e miglioramento continuo dei CdS, così come previsto anche dal nuovo Modello di accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari - AVA 3 e da quanto prescritto dal DM 1154/2021 e confluisce nel sistema di assicurazione della qualità dell'Ateneo con riferimento alla sua declinazione per la didattica.

Il Direttore Generale, in accordo con il Presidente del PQA, consapevoli dell'importanza di questi strumenti di partecipazione alla vita universitaria e di supporto al miglioramento della qualità della didattica dei Corsi di Studio da parte degli studenti, già nel mese di giugno 2023, hanno chiesto al funzionario Responsabile del Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico incardinato nell'Area Gabinetto del Direttore Generale, di effettuare un monitoraggio sulle specifiche procedure adottate a livello di corsi di studio per la gestione di eventuali reclami da parte degli studenti. L'U.R.P., infatti, in base a quanto previsto dalla Legge 150/2000 ed in particolare dall'art. 8 della stessa, ha il compito, tra gli altri, di agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini e verificare la qualità dei servizi, compreso il gradimento da parte degli utenti, e dunque poteva essere riferimento per una nuova procedura di ricezione/gestione e conclusione delle istanze di reclamo/segnalazione/suggerimento.

L'11 luglio 2023, la responsabile dell'U.R.P. ha inviato il documento predisposto con il resoconto della ricognizione effettuata sul sito istituzionale in relazione alle modalità di presentazione dei Reclami da parte degli studenti (allegato alla presente). Lo stesso documento è stato oggetto di confronto nel corso di un apposito incontro, convocato per il pomeriggio del 25 luglio u.s. presso la Direzione Generale, durante il quale erano presenti oltre al Direttore Generale e alla Presidente del Presidio di Qualità, la responsabile dell'Area Gabinetto del Direttore, la responsabile dell'URP, il Responsabile dell'Area Sistemi Informativi e il Responsabile del Servizio Esse3. Durante la riunione è emersa l'esigenza di dotare tutti i corsi di un'unica procedura, facilmente accessibile, per la gestione dei reclami degli studenti, consentendo, altresì, ai medesimi la possibilità di inviare segnalazioni e suggerimenti relativi allo svolgimento delle attività didattiche dei Corsi di Studio.

Si è resa necessaria dunque l'adozione di apposite Linee Guida sia per garantire, in maniera uniforme, la ricezione, l'analisi e il trattamento di reclami, segnalazioni e suggerimenti provenienti dagli studenti dei CdS dell'Ateneo sia per individuare le attività necessarie alla loro corretta gestione, a partire dalla presa in carico, da parte dei Corsi di Studio interessati.

La responsabile dell'URP ha dunque effettuato una ricognizione delle Linee Guida sulla gestione dei reclami in uso presso altre Università e in particolare presso l'Università di Milano, l'Università della Basilicata, l'Università di Genova, l'Università LUM, l'Università di Macerata, l'Università di Palermo e l'Università di Verona e ha predisposto un documento comparativo tra le procedure in esse presenti. Tra settembre e ottobre 2023, la responsabile dell'U.R.P. ha effettuato un lavoro istruttorio condiviso, in una serie di incontri de visu e/o di scambio di email, con il Direttore Generale, la Responsabile dell'Area Gabinetto del Direttore, la Presidente del PQA e il Delegato Rettorale alla Didattica, per elaborare le Linee Guida in parola.

Il 30 Ottobre 2023, su proposta dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – Area Gabinetto del Direttore, il Senato Accademico e il Consiglio di Amministrazione hanno approvato le Linee Guida per la procedura di ricezione e gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte degli studenti (d'ora in poi "procedura").

In base alle suddette Linee Guida, responsabile per l'attuazione della procedura di ricezione/gestione e conclusione dell'istanza di reclamo/segnalazione/suggerimento è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che si avvale di una specifica procedura informatizzata disponibile sul Ticketing Portal Helpdesk (helpdesk.unifg.it).

L'U.R.P. ha inoltre il ruolo di redigere un report dei reclami ricevuti da inviare periodicamente al Coordinatore del Corso di Studio, alla Commissione Didattica Paritetica Docenti-Studenti (CDPS), al Direttore del Dipartimento interessato, al Gruppo Assicurazione della Qualità di ciascun Corso di studio, al Responsabile dell'Area amministrativa competente e ai Responsabili dei Servizi Management didattico e processi AQ della didattica, per consentire di effettuare una serie di analisi comparative e di approfondimento e apportare soluzioni migliorative alle criticità riscontrate.

Già a partire da novembre 2023, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha messo a punto la specifica funzionalità sulla piattaforma Helpdesk, in collaborazione con il competente Servizio informatico di Ateneo, e ha curato tutti i contenuti e gli aspetti della campagna divulgativa creando un'apposita pagina web <https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/cds-reclami-segnalazioni-suggerimenti>.

All'inizio di dicembre 2023, la responsabile dell'URP ha inviato una comunicazione al Direttore Generale, alla Presidente del Presidio di Qualità e al Delegato alla didattica per far presente che dopo aver messo a punto la parte strumentale-operativa, inserendo nella piattaforma helpdesk le apposite voci previste nelle Linee Guida, sono arrivate le prime segnalazioni da parte degli studenti, ma queste non trovavano alcuna rispondenza rispetto all'intento delle Linee Guida, pertanto lo strumento di helpdesk si configurava solo come un ulteriore canale per richiedere informazioni a carico dell'URP. Si è ravvisata la necessità di adottare specifiche misure per informare gli studenti su come utilizzare la nuova procedura, ritenendo importante coinvolgere direttamente i direttori di Dipartimento e i referenti dei Corsi di Studio affinché si facessero promotori nella divulgazione delle nuove opportunità e dei nuovi strumenti previsti nelle Linee Guida, in primo luogo sui siti dei Dipartimenti, ma anche presso i corsi di Studio, la Commissione Paritetica Docenti-Studenti, gli studenti e presso gli Uffici Amministrativi che sono di supporto ai Corsi di Studio.

Ottenuta la piena approvazione della strategia divulgativa, l'URP ha prodotto e pubblicato sull'apposita pagina del sito istituzionale:

- un video tutorial esplicativo sulle finalità della nuova Procedura e su come presentare l'istanza di reclamo/segnalazione/suggerimento;
- una infografica;
- un tutorial sull'intera procedura di presentazione e gestione delle istanze nonché sulla produzione e gestione della reportistica delle stesse.

A queste azioni di divulgazione sono seguite:

- 1) una comunicazione ai Direttori di Dipartimento e alla rappresentante degli Studenti dell'Università di Foggia (inviata in data 10 gennaio 2024 dall'indirizzo di posta del Capo di Gabinetto della Direzione generale), per dare informazioni circa la piena operatività della nuova procedura e per suggerire l'opportunità di organizzare degli incontri presso i Dipartimenti alla presenza di referenti dei diversi corsi di studio, triennale e magistrale, referenti della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CDPS) del Dipartimento, rappresentanti degli studenti, personale amministrativo delle segreterie studenti e Responsabili dei Servizi Management didattico e processi AQ della didattica, per divulgare l'utilizzo corretto di questi strumenti e le finalità per cui sono stati previsti.
- 2) Una comunicazione ai redattori dei siti web di Dipartimento e alla rappresentante degli Studenti dell'Università di Foggia (inviata in data 10 gennaio 2024 dall'indirizzo di posta del Capo di Gabinetto della Direzione generale), per dare informazioni circa la piena operatività della nuova procedura e per invitare loro a pubblicare sui siti web di Dipartimento identiche indicazioni sulla nuova procedura, rimuovendo le pagine contenenti le vecchie procedure attive in tal senso.
- 3) una riunione sulla piattaforma *Meet* con tutti i redattori dei siti di Dipartimento, svolta il 15 gennaio u.s., durante la quale è stata concordata una strategia di unificazione dell'informazione sulla nuova procedura Reclami, segnalazioni e suggerimenti sui siti di Dipartimento.
- 4) Una uniformizzazione della informativa sui siti di Dipartimento: già dal 17 gennaio, tutti i dipartimenti hanno inserito all'interno dei propri siti, e tutti nella stessa collocazione (pagina

studente con richiamo nella pagina Assicurazione della qualità della didattica), l'informazione sulla nuova procedura reclami attraverso un rinvio automatico alle informazioni presenti nella pagina dell'URP <https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/cds-reclami-segnalazioni-suggerimenti>.

- 5) Pubblicazione sul sito della versione inglese della pagina relativa alla procedura e inserimento sulla home page di helpdesk <https://helpdesk.unifg.it/> di una informazione specifica su come utilizzare correttamente la piattaforma per inviare reclami, segnalazione e suggerimenti.
- 6) Pubblicazione di un post sulla procedura sui canali social istituzionali, in data 5 marzo 2024.

Tra febbraio e marzo 2024, in base alle disponibilità ricevute, sono stati organizzati da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico degli incontri ad hoc per la presentazione della nuova procedura presso i Dipartimenti alla presenza di referenti dei diversi corsi di studio, triennale e magistrale, referenti della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CDPS) del Dipartimento, rappresentanti degli studenti, personale amministrativo delle segreterie studenti e Responsabili dei Servizi Management didattico e processi AQ della didattica.

Sono stati svolti sia incontri finalizzati esclusivamente allo scopo divulgativo (presso il Dipartimento di Studi Umanistici in data 20 febbraio 2024 e presso il Dipartimento di Agraria in data 27 febbraio 2024), sia comunicazioni ad hoc nell'ambito dei Consigli di Dipartimento (presso il Dipartimento di Giurisprudenza in data 28 febbraio 2024 e presso il Dipartimento di Economia in data 25 marzo 2024). Presso i Dipartimenti di area medica invece i Direttori di Dipartimento hanno provveduto autonomamente a dare una specifica informativa sulla procedura nel corso dei rispettivi Consigli in data 8 febbraio 2024.

A giugno 2024, in occasione dell'invio dei primi Report semestrali ai Direttori di Dipartimento, alle Commissioni Paritetiche e ai Coordinatori dei Corsi di Studio effettivamente interessati dalle istanze della procedura, la presidente della Commissione Paritetica dei Dipartimenti di Area Medica, in risposta all'email con cui l'URP ha trasmesso il Report Semestrale, ha scritto al Presidio di Qualità di Ateneo inserendo in copia conoscenza tutti i componenti della CPDS e l'URP per far presente che la componente studentesca della CPDS di area medica non era mai stata raggiunta da alcuna comunicazione diretta riguardante l'avvio della nuova procedura. La responsabile dell'URP ha dunque riepilogato tutte le attività messe in atto dall'Ufficio per promuovere la divulgazione capillare della procedura invitando tutti gli studenti in indirizzo a consultare le informative e i video tutorial appositamente creati nella pagina web <https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/cds-reclami-segnalazioni-suggerimenti> e ad amplificarne la divulgazione e contestualmente ribadendo la piena disponibilità da parte dell'URP a partecipare a tutte le iniziative utili a divulgare ulteriormente la nuova procedura e i nuovi strumenti di partecipazione a disposizione degli studenti nel processo di riesame e miglioramento continuo dei Corsi di Studio.

Il Presidente del Presidio di Qualità di Ateneo e la componente amministrativa del Presidio stesso hanno dunque chiesto di poter ricevere il Report Semestrale complessivo, che è stato puntualmente trasmesso dall'URP in data 21 giugno u.s. Inoltre, lo staff del Presidio di Qualità, pur senza citare che la responsabilità della procedura è in capo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in data 27 giugno u.s., ha inviato una comunicazione a tutti gli studenti dell'Università di Foggia per promuovere ulteriormente la nuova procedura.

Dal momento che la trasmissione dei Report del Secondo semestre coincide con un momento particolarmente positivo per promuovere una nuova campagna informativa della procedura in parola, visto che tutti i corsi di laurea, sia ad accesso libero sia ad accesso programmato, sono in pieno regime didattico, è prevista una nuova diffusione della procedura attraverso i canali social istituzionali e attraverso il supporto della componente studentesca che fa parte delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, destinatarie dei Report.

## **La procedura di presentazione delle istanze**

Le studentesse e gli studenti dei corsi di Studi Triennale e/o Magistrale possono contribuire a migliorare i servizi del proprio corso di laurea inviando suggerimenti (una proposta migliorativa), segnalazioni (indicazione di una possibile criticità) e/o reclami (insoddisfazione per disservizio).

Le istanze possono essere presentate attraverso il Portale HELPDESK.

Lo studente, dopo aver compilato i campi obbligatori che servono ad identificarlo, deve specificare obbligatoriamente il Corso di Studio di afferenza e selezionare come “Motivo della richiesta” la voce più opportuna:

URP/ RELAZIONI CON IL PUBBLICO/ RECLAMO CORSO DI STUDI/ STUDENTE

URP/ RELAZIONI CON IL PUBBLICO/ SEGNALAZIONE CORSO DI STUDI/ STUDENTE

URP/ RELAZIONI CON IL PUBBLICO/ SUGGERIMENTO CORSO DI STUDI/ STUDENTE

Le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti potranno avere ad oggetto i seguenti ambiti:

- **Aspetti relazionali e/o competenze**  
(Rispetto della persona; omogeneità di comportamenti ed equità; correttezza professionale; altro)
- **Servizi e informazioni**  
(Orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche amministrative; adeguatezza e completezza della segnaletica nelle strutture; adeguatezza e completezza delle informazioni nel sito web; leggibilità e comprensibilità della modulistica; altro)
- **Strutture e logistica**  
(Dimensione delle aule, laboratori, sale studio; gestione orari/aule; orari di accesso alle biblioteche e ad ogni altro luogo comune; dislocazione territoriale degli uffici e dei servizi; barriere architettoniche; sicurezza e manutenzione delle apparecchiature; altro)
- **Didattica**  
(Reperibilità docente; svolgimento esami e procedure di valutazione; calendari lezioni ed esami; procedure on-line (prenotazione esami, riconoscimento cfu, esoneri); altro)

È garantita la privacy degli studenti e di tutte le altre persone coinvolte nella procedura perché quando l'Ufficio Relazioni con il Pubblico inoltra le istanze ai Dipartimenti e/o agli Uffici amministrativi oscura i dati identificativi degli studenti.

## **La procedura di gestione delle istanze.**

L'URP riceve il ticket e se non risulta pertinente con la procedura risponde allo studente specificando che la voce selezionata non è corretta. Eventualmente fornisce indicazioni su come risolvere il problema comunicato.

Se l'istanza è stata presentata correttamente, l'URP prende in carico il ticket e, in base al contenuto, si interfaccia con gli organi o gli uffici del Dipartimento a cui afferisce il corso di laurea, scrivendo una email in cui inoltra in forma anonima il contenuto dell'istanza. Generalmente la invia al Coordinatore del Corso di Studio, al Direttore del Dipartimento in cui è coordinato il CdS, e, per questioni amministrativo-logistiche, (anche) al Responsabile della Segreteria Studenti e del Servizio Management didattico e processi AQ della didattica.

I reclami di natura didattica sono presi in carico dal Coordinatore del Corso di Studio interessato, ovvero, nei casi maggiormente rilevanti o gravi, sono portati tempestivamente all'attenzione del GAQ (Gruppo Assicurazione interna Qualità CdS) e/o della Commissione Paritetica Docenti-Studenti del Corso di Studio per le più opportune determinazioni di competenza e per individuare eventuali azioni correttive.

I reclami di natura amministrativa maggiormente rilevanti o gravi, sono presi in carico dal Coordinatore del Corso di Studio interessato e discussi con il Direttore del Dipartimento, il Responsabile dell'Area Didattica e Servizi agli Studenti, il responsabile del Servizio Management Didattico e il Coordinatore Amministrativo del Dipartimento.

Le/i referenti del CdS di volta in volta interessate/i trasmettono all'U.R.P. l'esito della presa in carico dell'istanza affinché la procedura venga chiusa con l'invio del riscontro.

L'URP chiude l'istanza rispondendo al ticket dello studente attraverso l'invio del riscontro concordato/ricevuto dal CdS, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione. Qualora non fosse possibile rispettare questo termine, l'URP ne dà comunicazione all'interessato, chiarendone il motivo, e indicando come termine massimo 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.

### **La gestione della reportistica delle istanze.**

L'U.R.P. redige un report dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti ricevuti e lo trasmette semestralmente (a maggio e a novembre di ogni anno) ai CdS, ai Direttori di Dipartimento, alle CDPS e ai Servizi amministrativi. Lo stesso Report è inviato semestralmente anche ai Gruppi Assicurazione della Qualità di ciascun Corso di Studio per consentire di effettuare una serie di analisi comparative e di approfondimento e individuare le attività necessarie alla loro corretta gestione da parte dei Corsi di Studio di riferimento.

All'interno del Report semestrale da trasmettere ai Dipartimenti sono indicati:

- una tabella riassuntiva riportante il numero complessivo delle istanze ricevute;
- una tabella riassuntiva riportante il numero delle istanze ricevute suddivise per Corso di Laurea;
- un resoconto relativo a ciascun Corso di laurea effettivamente interessato contenente: il numero delle istanze suddivise per ambiti e per tipologia, la data di arrivo e di inoltro delle stesse all'interlocutore, l'azione messa in campo dall'interlocutore, l'eventuale documento che lo evidenzia, la data di chiusura dell'istanza.

Il report inviato ai GAQ dei singoli Corsi di Studio interessati dalle istanze è corredato anche da un allegato in cui sono riportati i testi di ciascun ticket arrivato e del riscontro inviato a chiusura del procedimento.

## Report semestrale Maggio 2024 – Ottobre 2024

Premesso che l'attivazione della nuova procedura ha comportato per i primi mesi una fase di sperimentazione, che ha reso necessaria un'apposita e mirata strategia di divulgazione oltre che un breve periodo di test sulla gestione della procedura stessa, e tenuto conto che per l'anno accademico 2024/2025 l'offerta formativa dell'Università di Foggia si è arricchita di 4 nuovi Corsi di laurea e che il Corso di Laurea in Scienze delle Attività Motorie e Sportive è diventato interdipartimentale tra il Dipartimento di Studi Umanistici e il Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale afferendo a quest'ultimo, si riportano di seguito i dati relativi alle istanze pervenute nei confronti dei Corsi di Studio.

### ISTANZE RICEVUTE

	<b>Ticket con Reclamo</b>	<b>Ticket con Suggerimento</b>	<b>Ticket con Segnalazione</b>	<b>Totale Ticket ricevuti</b>
<b>Pertinenti</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
Non Pertinenti*	29	29	28	86
<b>Totali</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>94</b>

\* Comprende anche i ticket che non riportano l'indicazione del CdS

### ISTANZE PERTINENTI RICEVUTE SUDDIVISE PER DIPARTIMENTO

	<b>Ticket con Reclamo</b>	<b>Ticket con Suggerimento</b>	<b>Ticket con Segnalazione</b>	<b>Totale Ticket ricevuti</b>
<b>DISTUM</b>	2	1	1	<b>4</b>
<b>DAFNE</b>	0	1	0	<b>1</b>
<b>GIURISPRUDENZA</b>	0	1	0	<b>1</b>
<b>AREA MEDICA</b>	1	0	0	<b>1</b>
<b>ECONOMIA</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>DEMET</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>DISS</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

## DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

### ISTANZE RELATIVE AI CORSI DI STUDIO AFFERENTI AL DISTUM SUDDIVISE PER CORSO DI STUDIO

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
<b>LETTERE</b>	0	0	1	<b>1</b>
<b>SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE</b>	1	1	0	<b>2</b>
<b>SCIENZE DELLA FORMAZIONE PRIMARIA</b>	1	0	0	<b>1</b>

#### LETTERE

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
Aspetti relazionali e/o competenze	0	0	0	<b>0</b>
Servizi e informazioni	1	0	0	<b>1</b>
Strutture e logistica	0	0	0	<b>0</b>
Didattica	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Nel corso del semestre è pervenuta n.1 Segnalazione relativa alla sovrapposizione per 50 minuti di due insegnamenti in due giornate settimanali.

La segnalazione è stata ricevuta il 02/10/2024 e inoltrata nella stessa data alla responsabile del Servizio Management Didattico e processi AQ della didattica del DISTUM e per conoscenza alla Direttrice del DISTUM e alla coordinatrice del Corso di Studio. È stata presa in carico dalla responsabile del Servizio Management Didattico e processi AQ della didattica del DISTUM che, pur sottolineando che non si garantisce la non sovrapposizione degli insegnamenti opzionali, ha interessato direttamente la docente di inglese per concordare con gli studenti soluzioni adeguate. L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza in data 03/10/2024.

#### SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
Aspetti relazionali e/o competenze	0	0	0	<b>0</b>
Servizi e informazioni	0	0	0	<b>0</b>
Strutture e logistica	0	0	0	<b>0</b>
Didattica	1	1	0	<b>2</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Nel corso del semestre sono pervenuti 1 reclamo e 1 suggerimento con riferimento all'ambito della didattica.

Il suggerimento, pervenuto in data 27/06/2024, fa riferimento alla richiesta da parte di uno studente "fragile" di un appello straordinario prima della seduta di laurea. Lo studente riferisce di aver fatto più volte richiesta di tale appello, ma di non aver ricevuto riscontro. L'istanza è stata inoltrata il giorno successivo alla coordinatrice del Cds, alla Direttrice di Dipartimento e per conoscenza alla Delegata alla didattica. Nella stessa giornata, l'URP, ricevuto un riscontro dalla Direttrice del Dipartimento, ha chiuso l'istanza.

Il reclamo, pervenuto in data 02/07/2024, fa riferimento alla impossibilità da parte degli studenti del terzo anno di corso di compilare i questionari ANVUR relativi agli insegnamenti di idoneità della lingua inglese e di psicologia dell'adolescenza. L'istanza è stata inoltrata il giorno stesso alla coordinatrice del Cds, alla Direttrice di Dipartimento e per conoscenza alla responsabile del Servizio Management Didattico e processi AQ della didattica del DISTUM. Tutte le destinatarie hanno preso in carico il reclamo e dopo aver indagato insieme agli altri servizi interessati le ragioni del disagio, hanno comunicato di aver risolto il problema. Nella giornata del 05/07/2024, l'URP ricevuto il riscontro ha chiuso l'istanza.

### **SCIENZE DELLA FORMAZIONE PRIMARIA**

	<b>Ticket con Reclamo</b>	<b>Ticket con Suggerimento</b>	<b>Ticket con Segnalazione</b>	<b>Totale Ticket ricevuti</b>
Aspetti relazionali e/o competenze	0	0	0	<b>0</b>
Servizi e informazioni	0	0	0	<b>0</b>
Strutture e logistica	0	0	0	<b>0</b>
Didattica	0	1	0	<b>1</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Nel corso del semestre è pervenuto n.1 Reclamo relativo al mancato ricevimento telefonico del Servizio Management Didattico e processi AQ della didattica del DISTUM.

Il Reclamo è stato ricevuto il 02/08/2024 e inoltrato nella stessa data alla responsabile del Servizio Management Didattico e processi AQ della didattica del DISTUM e per conoscenza alla Direttrice del DISTUM e alla coordinatrice del Corso di Studio.

La responsabile del Servizio Management Didattico e processi AQ della didattica del DISTUM ha comunicato che il Servizio era chiuso al pubblico e che avrebbe riaperto il 26 agosto, così come riportato nel seguente avviso <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/avvisi/chiusura-estiva-servizio-management-didattico>, e ha comunicato che, nonostante la chiusura al pubblico, è stato sempre attivo il servizio di helpdesk al quale gli studenti possono rivolgersi per le informazioni desiderate.

## Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ingegneria (DAFNE)

### ISTANZE RELATIVE AI CORSI DI STUDIO AFFERENTI AL DAFNE SUDDIVISE PER CORSO DI STUDIO

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
<b>INGEGNERIA GESTIONALE</b>	0	1	0	1

### CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN INGEGNERIA GESTIONALE

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
Aspetti relazionali e/o competenze	0	0	0	0
Servizi e informazioni	0	0	0	0
Strutture e logistica	0	0	0	0
Didattica	0	1	0	1
<b>TOTALE</b>	0	1	0	1

Nel corso del semestre è pervenuto n.1 Suggerimento, relativo all'ambito della Didattica, per proporre di prendere in considerazione l'ipotesi di anticipare la conclusione delle lezioni del secondo semestre (in quei giorni fissata per la prima metà di giugno) allo scopo di evitare che parti importanti di programma vengano trattate in momenti in cui l'attenzione degli studenti subisce inevitabilmente un calo dovuto alle particolari condizioni atmosferiche (eccessivo caldo) e per considerare l'opportunità di introdurre ore di lezione da 60 minuti, vista la vastità dei programmi delle varie discipline ... al fine di garantire una completa e puntuale assimilazione delle lezioni.

Il suggerimento è stato ricevuto il 20/06/2024 e inoltrato nella stessa data al Direttore di Dipartimento e al referente del Corso di Studio. È stato preso in carico dal referente del CdS che ha comunicato di aver preso in considerazione i suggerimenti precisando che tanto la definizione del calendario didattico quanto la durata legale dell'ora di lezione non sono decisioni ascrivibili al singolo corso di studio.

Il prof. Bellantuono ha comunicato che, in concomitanza con l'approvazione del nuovo regolamento didattico del corso di laurea in ingegneria gestionale, il numero di ore previste per ciascun insegnamento è stato rivalutato con l'obiettivo di garantire alle esercitazioni il necessario spazio senza compressione delle lezioni frontali e che tali modifiche apportate entreranno in vigore per la coorte di immatricolati 2024-2025 e andranno a regime in un triennio.

Ha inoltre fatto presente che, tanto per il primo anno di corso quanto per quelli successivi, le ore settimanali di lezione dei diversi insegnamenti saranno rivalutate a partire dalla definizione dell'orario del prossimo semestre per evitare che, come è accaduto in alcuni casi circoscritti, le lezioni debbano intensificarsi in prossimità della chiusura dei semestri.

Infine, con riferimento alle condizioni ambientali della sede, il referente del corso di studio ha riferito che è previsto che gli interventi di riqualificazione già programmati (e fuori dalla sfera di competenza

del singolo corso di laurea) dotino il plesso di ingegneria di un più efficiente impianto di climatizzazione che, contribuendo al benessere fisico degli studenti e dei docenti, possa produrre effetti positivi anche sulla qualità della didattica erogata.

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza in data 25/06/2024.

## Dipartimenti di Area Medica

### ISTANZE RELATIVE AI CORSI DI STUDIO AFFERENTI AI DIPARTIMENTI DI AREA MEDICA SUDDIVISE PER CORSO DI STUDIO

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
<b>MEDICINA E CHIRURGIA</b>	1	0	0	1

### CORSO DI LAUREA MAGISTRALE A CICLO UNICO IN MEDICINA E CHIRURGIA

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
Aspetti relazionali e/o competenze	0	0	0	0
Servizi e informazioni	1	0	0	1
Strutture e logistica	0	0	0	0
Didattica	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	0	0	0	1

Nel corso del semestre è pervenuto n.1 Reclamo nei confronti della Segreteria di Area Medica.

Il reclamo è stato ricevuto il 31/10/2024 e inoltrato nella stessa data alla coordinatrice del Corso di Studio e alla responsabile del Servizio Segreteria Studenti di Area medica.

Lo studente ha lamentato di non riuscire a contattare la segreteria studenti negli orari di ricevimento telefonico indicati sul sito istituzionale. Il reclamo è stato preso in carico dalla responsabile della Segreteria studenti di Area Medica che ha comunicato che la segreteria nei giorni indicati è stata pienamente operativa sia in presenza che attraverso ricevimento telefonico e che non può essere più specifica rispetto al riscontro delle email perché non sono indicate le generalità dello studente. L'anonimato degli studenti, previsto dalla procedura, è garantito dall'URP che oscura i dati personali dell'utente per salvaguardarne la privacy.

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto e ha chiuso l'istanza in data 11/11/2024.

## Dipartimento di Giurisprudenza

### ISTANZE RELATIVE AI CORSI DI STUDIO AFFERENTI AL DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA SUDDIVISI PER CORSO DI STUDIO

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
<b>SCIENZE GIURIDICHE DELLA SICUREZZA</b>	0	1	0	<b>1</b>

### CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN SCIENZE GIURIDICHE DELLA SICUREZZA

	Ticket con Reclamo	Ticket con Suggerimento	Ticket con Segnalazione	Totale Ticket ricevuti
Aspetti relazionali e/o competenze	0	0	0	<b>0</b>
Servizi e informazioni	0	0	0	<b>0</b>
Strutture e logistica	0	0	0	<b>0</b>
Didattica	0	1	0	<b>1</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Nel corso del semestre è pervenuto n.1 Suggerimento, relativo all'ambito della Didattica, per segnalare che per il Corso di Laurea magistrale in Scienze giuridiche della sicurezza non era possibile procedere con la compilazione del questionario di valutazione dell'insegnamento "LABORATORIO DI DIRITTO E POLITICHE DEL CYBERSPAZIO PER LA SICUREZZA", previsto per il II semestre del II anno.

Il suggerimento è stato ricevuto il 02/05/2024 e inoltrato nella stessa data alla Direttrice di Dipartimento, al coordinatore del Corso di Studio e alla Responsabile del Servizio Management didattico e processi AQ della didattica Giurisprudenza. È stato preso in carico dal Manager didattico che ha comunicato che la problematica segnalata è in fase di risoluzione

L'URP ha inoltrato il riscontro ricevuto in data 09/05/2024 e ha chiuso l'istanza nella stessa data.

## **Dipartimento di Economia**

**NON SONO PERVENUTE ISTANZE NEI CONFRONTI DEL  
DIPARTIMENTO DI ECONOMIA**

## **Dipartimento di Economia, Management e Territorio**

**NON SONO PERVENUTE ISTANZE NEI CONFRONTI DEL  
DIPARTIMENTO DI ECONOMIA, MANAGEMENT E TERRITORIO**

## **Dipartimento di Scienze Sociali**

**NON SONO PERVENUTE ISTANZE NEI CONFRONTI DEL  
DIPARTIMENTO DI SCIENZE SOCIALI**



<b>(prestito/consultazione, orari di apertura,...) (per 100 fruitori)</b>																			
Decisamente positiva	33,2	36,2	38,8	45,8	47,1	50,0	25,0	25,2	45,2	41,3	48,1	44,5	25,8	29,4	28,0	40,5	48,1	50,2	
Abbastanza positiva	57,5	58,0	56,3	47,2	48,8	47,2	64,0	66,1	51,6	49,6	50,9	51,8	53,8	49,4	51,6	53,3	46,9	44,8	
Abbastanza negativa	6,2	3,7	1,9	7,0	3,5	2,1	6,0	6,1	3,2	6,6	-----	3,6	12,9	12,4	15,4	4,0	2,5	3,4	
Decisamente negativa	3,1	2,1	2,9	-----	0,6	0,7	5,0	2,6	-----	2,5	0,9	-----	7,5	8,8	4,9	2,2	2,5	1,6	
<b>Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche,...) (%)</b>	<b>56,9</b>	<b>56,0</b>	<b>57,6</b>	<b>67,2</b>	<b>68,3</b>	<b>73,8</b>	<b>87,4</b>	<b>94,2</b>	<b>90,6</b>	<b>85,7</b>	<b>87,3</b>	<b>91,5</b>	<b>95,4</b>	<b>90,2</b>	<b>88,6</b>	<b>69,6</b>	<b>69,7</b>	<b>77,4</b>	
<b>Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche,...) (per 100 fruitori)</b>																			
Sempre o quasi sempre adeguate	27,3	31,3	29,2	29,6	32,9	37,0	23,2	21,0	28,0	28,8	28,2	36,2	26,4	25,8	21,8	37,1	47,8	40,1	
Spesso adeguate	46,9	44,8	48,0	50,4	44,3	43,3	41,6	42,0	40,0	50,8	52,41	46,2	36,1	36,7	40,9	47,1	40,9	43,8	
Raramente adeguate	21,6	21,5	16,4	17,6	19,3	16,5	31,2	29,0	27,2	16,7	16,9	16,2	26,4	31,4	27,6	13,7	10,4	13,4	
Mai adeguate	4,1	2,5	6,4	2,4	3,6	3,1	4,0	8,0	4,8	3,8	2,4	1,5	11,1	6,1	9,8	2,2	0,8	2,6	
<b>Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)</b>	<b>56,0</b>	<b>62,2</b>	<b>65,0</b>	<b>69,4</b>	<b>73,2</b>	<b>76,7</b>	<b>42,7</b>	<b>51,7</b>	<b>52,9</b>	<b>72,7</b>	<b>69,0</b>	<b>66,9</b>	<b>35,1</b>	<b>49,2</b>	<b>52,4</b>	<b>73,0</b>	<b>71,8</b>	<b>73,0</b>	
<b>Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti</b>	<b>34,0</b>	<b>30,2</b>	<b>26,3</b>	<b>24,7</b>	<b>21,5</b>	<b>18,0</b>	<b>31,5</b>	<b>26,2</b>	<b>30,4</b>	<b>14,9</b>	<b>19,7</b>	<b>25,4</b>	<b>32,5</b>	<b>26,4</b>	<b>20,9</b>	<b>21,7</b>	<b>24,1</b>	<b>20,5</b>	
<b>Non li hanno utilizzati in quanto non presenti</b>	<b>10,0</b>	<b>7,6</b>	<b>8,4</b>	<b>5,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,7</b>	<b>25,9</b>	<b>21,5</b>	<b>15,2</b>	<b>11,0</b>	<b>9,9</b>	<b>6,3</b>	<b>31,1</b>	<b>23,2</b>	<b>26,4</b>	<b>5,1</b>	<b>3,4</b>	<b>5,7</b>	
<b>Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)</b>																			
Adeguati	62,3	69,1	70,5	62,8	82,0	81,1	57,4	65,2	64,4	59,8	61,2	69,5	56,6	62,4	67,7	74,4	82,4	79,0	
Inadeguati	37,7	30,9	29,5	37,2	18,0	18,9	42,6	34,8	35,6	40,2	38,8	30,5	43,4	37,6	32,3	25,6	17,6	21,0	
<b>Hanno usufruito dei servizi di orientamento allo studio post- laurea (%)</b>	<b>70,4</b>	<b>65,6</b>	<b>67,0</b>	<b>64,0</b>	<b>70,2</b>	<b>69,8</b>	<b>71,3</b>	<b>74,4</b>	<b>74,6</b>	<b>70,1</b>	<b>76,1</b>	<b>74,6</b>	<b>67,5</b>	<b>74,4</b>	<b>72,4</b>	<b>69,3</b>	<b>72,2</b>	<b>72,4</b>	
<b>Sono soddisfatti dei servizi di orientamento allo studio post-laurea (per 100 fruitori)</b>																			
Decisamente sì	26,7	22,0	32,7	15,1	22,0	24,2	12,7	20,3	33,0	34,3	28,7	34,9	25,5	20,6	24,5	35,5	47,2	38,3	
Più sì che no	42,9	47,1	42,2	42,9	47,1	38,3	34,3	37,5	24,3	33,3	40,7	46,2	36,3	32,3	35,9	40,9	34,2	41,2	
Più no che sì	17,9	23,0	20,1	19,3	26,4	23,3	35,3	22,7	27,2	25,0	24,1	17,0	22,5	29,1	23,9	17,2	13,0	15,8	
Decisamente no	12,5	7,9	5,0	22,7	12,5	14,2	17,6	19,5	15,5	7,4	6,5	1,9	15,7	18,0	15,8	6,4	5,6	6,8	
<b>Hanno usufruito di iniziative formative di orientamento al lavoro (%)</b>	<b>71,8</b>	<b>67,4</b>	<b>69,0</b>	<b>60,8</b>	<b>67,8</b>	<b>66,3</b>	<b>72,0</b>	<b>72,1</b>	<b>74,6</b>	<b>76,0</b>	<b>73,2</b>	<b>73,2</b>	<b>70,9</b>	<b>75,6</b>	<b>72,4</b>	<b>65,2</b>	<b>69,3</b>	<b>69,9</b>	
<b>Sono soddisfatti delle iniziative formative di orientamento al lavoro (per 100 fruitori)</b>																			
Decisamente sì	21,2	18,4	27,3	19,5	17,8	21,9	8,7	16,1	31,1	34,2	29,8	40,4	20,6	15,6	24,5	32,8	44,8	36,3	
Più sì che no	39,2	42,9	43,9	28,3	28,1	31,6	32,0	33,6	25,2	35,0	40,4	41,31	38,32	37,0	25,0	37,8	34,5	41,11	

Più no che sì	24,1	25,0	22,9	28,3	30,7	26,3	29,1	24,1	28,2	22,2	21,2	13,5	26,2	26,6	25,0	19,3	13,3	15,8
Decisamente no	15,5	13,8	5,9	23,9	23,7	20,2	30,1	25,0	15,5	8,5	8,7	4,8	15,0	20,8	25,5	10,2	7,5	6,8
<b>Hanno usufruito dei servizi di sostegno alla ricerca del lavoro (%)</b>	<b>70,1</b>	<b>67,7</b>	<b>69,4</b>	<b>60,8</b>	<b>69,3</b>	<b>64,0</b>	<b>72,0</b>	<b>67,4</b>	<b>71,7</b>	<b>72,7</b>	<b>70,4</b>	<b>71,8</b>	<b>70,2</b>	<b>73,6</b>	<b>68,9</b>	<b>63,0</b>	<b>68,0</b>	<b>65,1</b>
<b>Sono soddisfatti dei servizi di sostegno alla ricerca del lavoro (per 100 fruitori)</b>																		
Decisamente sì	20,5	17,3	25,7	16,8	18,3	25,5	9,7	17,2	29,3	36,6	29,0	34,3	24,5	15,0	23,4	29,6	40,0	37,5
Più sì che no	41,0	42,6	44,7	23,9	38,7	27,3	30,1	33,6	28,3	32,1	42,0	48,0	36,8	34,8	22,9	34,8	34,9	36,8
Più no che sì	23,0	26,4	22,8	31,0	21,8	25,5	34,0	24,1	25,3	23,2	26,0	11,8	24,5	26,2	25,7	24,8	17,5	17,2
Decisamente no	15,5	13,7	6,8	28,3	21,1	21,8	26,2	25,0	17,2	8,0	3,0	5,9	14,2	24,1	28,0	10,8	7,6	8,5
<b>Hanno usufruito dell'ufficio/servizi job placement (%)</b>	<b>74,2</b>	<b>74,9</b>	<b>66,3</b>	<b>69,4</b>	<b>98,5</b>	<b>69,2</b>	<b>80,4</b>	<b>68,6</b>	<b>71,7</b>	<b>72,1</b>	<b>76,8</b>	<b>71,8</b>	<b>67,5</b>	<b>74,0</b>	<b>70,1</b>	<b>71,3</b>	<b>74,3</b>	<b>69,4</b>
<b>Sono soddisfatti dell'organizzazione dell'ufficio/servizi job placement</b>																		
Decisamente sì	20,9	17,0	31,0	14,7	12,9	25,2	9,6	15,3	29,3	30,6	21,1	36,3	20,6	18,6	22,5	26,2	40,5	37,0
Più sì che no	49,8	44,0	42,6	44,2	34,2	34,5	35,7	41,5	31,3	41,4	49,5	39,2	37,3	35,6	29,2	43,8	35,6	40,2
Più no che sì	17,4	27,1	21,3	24,8	25,7	21,8	27,0	20,3	25,3	22,55	20,2	17,6	26,5	27,1	24,7	20,2	15,2	15,0
Decisamente no	11,9	11,9	5,1	16,3	27,2	18,5	27,8	22,9	14,1	5,4	9,2	6,9	15,7	18,6	23,6	9,8	8,8	7,7
<b>Hanno usufruito dei servizi delle segreterie studenti (%)</b>	<b>96,2</b>	<b>95,9</b>	<b>94,6</b>	<b>96,8</b>	<b>98,5</b>	<b>98,3</b>	<b>98,6</b>	<b>95,9</b>	<b>95,7</b>	<b>97,4</b>	<b>97,9</b>	<b>97,9</b>	<b>96,0</b>	<b>96,1</b>	<b>96,1</b>	<b>97,3</b>	<b>98,3</b>	<b>95,6</b>
<b>Sono soddisfatti dei servizi delle segreterie studenti (per 100 fruitori)</b>																		
Decisamente sì	15,9	15,1	22,4	11,1	12,9	17,2	7,1	11,5	24,2	16,7	15,8	25,2	22,1	18,0	22,5	13,8	21,1	24,4
Più sì che no	36,6	35,8	40,2	33,9	34,2	36,1	36,9	33,3	25,0	33,3	36,0	37,4	32,4	34,0	36,1	27,4	30,4	34,7
Più no che sì	25,6	32,3	23,5	27,8	25,7	26,0	28,4	23,0	28,8	26,7	24,5	23,7	24,1	28,3	25,0	31,9	26,5	21,8
Decisamente no	22,0	16,8	13,9	27,2	27,2	20,7	27,7	32,1	22,0	23,3	23,7	13,7	21,4	19,7	16,4	26,9	22,0	19,1
<b>Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni,...) soddisfacente (%)</b>																		
Sempre o quasi sempre	52,8	40,2	45,5	32,8	41,0	38,4	25,2	30,8	37,7	40,3	43,7	42,3	24,5	28,0	25,6	36,3	47,3	48,7
Per più della metà degli esami	41,3	49,1	45,8	49,5	42,4	40,1	52,4	50,6	44,2	48,1	38,7	46,5	49,7	34,0	50,0	51,4	41,2	40,9
Per meno della metà degli esami	3,5	7,9	7,4	14,0	11,7	13,4	18,9	15,1	11,6	7,8	13,4	7,0	19,2	28,3	18,1	10,0	8,8	8,7
Mai o quasi mai	1,8	2,7	0,7	3,2	3,9	5,8	2,1	3,5	4,3	3,9	2,8	3,5	4,6	19,7	4,3	1,5	1,9	0,8
<b>Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)</b>																		
Decisamente sì	58,1	49,5	53,9	38,2	40,0	44,2	43,4	42,4	44,9	44,2	40,1	47,2	38,4	28,0	34,6	50,8	57,3	56,0
Più sì che no	34,3	41,9	39,7	36,6	38,0	34,3	41,3	41,9	42,0	39,6	35,9	42,3	29,8	43,7	42,1	38,9	34,9	36,8
Più no che sì	5,9	7,6	5,4	18,8	17,6	15,1	11,9	13,4	8,0	13,6	16,9	7,7	27,2	19,3	16,5	7,8	7,3	5,0
Decisamente no	0,6	0,7	---	5,9	3,9	4,7	2,8	2,3	2,9	2,6	5,6	2,1	4,0	6,7	4,7	1,5	0,2	0,8

<b>Si iscriverebbero di nuovo all'università (%)</b>																		
Si, allo stesso corso dell'Ateneo	76,0	71,8	79,1	69,9	71,7	70,3	72,0	67,4	66,7	74,4	66,2	79,6	63,6	65,0	66,9	79,6	83,9	80,6
Si, ma ad un altro corso dell'Ateneo	2,3	9,6	5,7	9,1	9,8	7,6	2,1	5,2	5,1	7,11	4,9	4,2	0,7	5,5	3,1	4,9	5,0	6,8
Si, allo stesso corso ma in un altro Ateneo	13,2	13,4	7,4	7,5	8,3	8,7	21,0	19,8	21,7	2,34	12,0	10,6	29,8	22,8	23,6	7,5	5,0	5,5
Si, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo	7,0	4,1	5,1	11,3	7,8	10,5	4,9	5,2	2,9	4,5	14,1	3,5	4,6	2,8	3,9	5,6	4,4	4,4
Non si iscriverebbero più all'università	1,5	0,7	2,0	2,2	2,0	2,3	---	1,7	2,2	0,6	2,1	1,4	1,3	2,8	0,8	1,4	1,5	2,1