



**UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI UDINE**  
hic sunt futura

# **Risultati questionario servizi agli studenti**

## Rilevazione a.a. 2020-2021 e confronto con i valori a livello di Ateneo

**Corso di Laurea (DM 270) in**

**LETTERE (L-10)**

## LETTERE

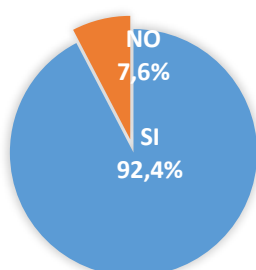
## Note:

- I questionari sono stati compilati via *web* tramite Esse3 dal 17 giugno al 27 luglio 2021;
- La scala di valutazione va da 1 a 6: 1 corrisponde a completamente in disaccordo/completamente insoddisfatto e 6 a completamente d'accordo/soddisfatto.

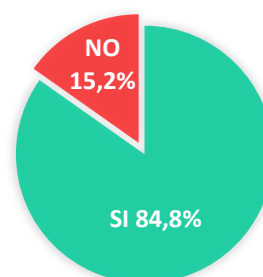
**Soddisfazione complessiva**

		CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?	SI	92,4%	84,8%
	NO	7,6%	15,2%

## CORSO DI STUDIO



## ATENEEO

**Scelta universitaria**

	Corso di Studio		Ateneo		
	N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.	
Prima di fare la tua scelta, per orientarti, attraverso quali canali hai cercato informazioni sulle varie università presenti in Italia? (massimo 3 risposte)	Familiari, amici, conoscenti	38	31,9%	1.273	39,8%
	Insegnanti delle scuole superiori	15	12,6%	448	14,0%
	Portali/siti degli Atenei	58	48,7%	1.648	51,5%
	Guide all'orientamento	16	13,4%	562	17,6%
	Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	16	13,4%	538	16,8%
	Presentazioni svolte direttamente dagli Atenei (open day...)	32	26,9%	847	26,5%
	Social media (Facebook, Twitter...)	10	8,4%	243	7,6%
	Altro	1	0,8%	30	0,9%
	Non ho cercato informazioni, sapevo già che volevo iscrivermi in quest'Ateneo	18	15,1%	345	10,8%

## Scelta universitaria

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Quando hai scelto a che corso di studi iscriverti?	Prima dell'ultimo anno di scuola superiore	17	14,3%	466	14,6%
	Durante l'ultimo anno di scuola superiore	22	18,5%	1.007	31,5%
	Durante l'estate successiva all'esame di maturità	36	30,3%	1.095	34,2%
	Durante l'autunno successivo all'esame di maturità	44	37,0%	630	19,7%
Scegli tra le seguenti variabili quelle che più hanno influito sulla tua scelta universitaria (massimo 3 risposte)	Costo della vita	35	11,1%	1.410	10,8%
	Distanza dalla città di residenza	211	67,2%	8.262	63,1%
	Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	73	23,2%	2.956	22,6%
	Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	113	36,0%	4.502	34,4%
	Offerta formativa	202	64,3%	7.153	54,6%
	Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)	15	4,8%	1.627	12,4%
	Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	71	22,6%	3.331	25,4%
	Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento)	33	10,5%	998	7,6%
	Qualità della vita (servizi pubblici, etc.)	21	6,7%	828	6,3%
	Notorietà di alcuni corsi di laurea/di alcuni docenti	29	9,2%	1.150	8,8%
	Possibilità di Internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	11	3,5%	906	6,9%
	Opportunità lavorative offerte dalle relazioni dell'università con il tessuto imprenditoriale	3	1,0%	1.215	9,3%
	Presenza di specifici corsi di studi (non presenti in altri Atenei o di qualità superiore)	95	30,3%	3.523	26,9%
	Scelta di amici	18	5,7%	923	7,0%
Sostenibilità ambientale del campus	4	1,3%	117	0,9%	
Quali altri Atenei/Scuole hai analizzato prima di scegliere questo Ateneo?	Altri Atenei a livello nazionale	138	43,9%	4.987	38,1%
	Altri Atenei a livello internazionale	3	1,0%	123	0,9%
	Altri Atenei a livello nazionale e internazionale	5	1,6%	258	2,0%
	Nessun altro Ateneo/Scuola	168	53,5%	7.725	59,0%

## Scelta universitaria

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
In quale Ateneo hai ottenuto la Laurea triennale?	In questo Ateneo	13	6,7%	1.946	19,7%
	In un altro Ateneo italiano	1	0,5%	643	6,5%
	In un altro Ateneo internazionale	1	0,5%	64	0,6%
	Non ho ancora conseguito la Laurea triennale	180	92,3%	7.242	73,2%
Quali dei seguenti soggetti hanno influenzato maggiormente la tua scelta: (possibili 3 risposte)	Compagni di classe delle scuole superiori	2	1,7%	197	6,2%
	Amici che già frequentano quest'Ateneo	10	8,4%	451	14,1%
	Altri amici (non compagni di classe né studenti di quest'Ateneo)	4	3,4%	141	4,4%
	Genitori	13	10,9%	333	10,4%
	Familiari, parenti, amici di famiglia	17	14,3%	467	14,6%
	Insegnanti delle scuole superiori	17	14,3%	154	4,8%
	Docenti universitari che hanno presentato l'Ateneo nell'incontro di orientamento	7	5,9%	216	6,8%
	Social Network	4	3,4%	72	2,3%
	Altri	6	5,0%	99	3,1%
Nessuno	39	32,8%	1.068	33,4%	

## Orientamento

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
L'Ateneo che ora frequenti è venuto a presentare la sua offerta formativa nel tuo istituto superiore?	SI	30	25,2%	912	28,5%
	NO	48	40,3%	1.508	47,2%
	Non so	41	34,5%	778	24,3%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Se SI, hai ritenuto utile questa esperienza?	4,3	4,1
La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata?	4,4	4,1
Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco?	4,4	4,2
Il materiale informativo su carta (locandine, brochures o altra documentazione) di orientamento relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea è facilmente reperibile?	4,3	4,1
Le informazioni nel portale dell'Ateneo dedicate ai futuri studenti (orientamento su corsi di laurea, programmi, piani di studio..) sono facilmente reperibili e user friendly?	4,5	4,0
Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?	4,5	4,1

## Comunicazione

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate?	4,2	4,0
Il sito web del corso di studio è reperibile, chiaro e comprensibile?	4,2	3,9
Il sito web di Ateneo è facilmente navigabile?	3,9	3,7

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Quali strumenti online hai conosciuto/utilizzato durante l'emergenza? (possibili più risposte)	Gruppo Facebook HELP	56	15,9%	2.180	16,7%
	Agiatamente online	19	5,4%	604	4,6%
	Consulenza psicologica	5	1,4%	299	2,3%
	Canale Instagram tutoruniud	41	11,6%	1.626	12,4%
	WhatsApp per didattica on line	17	4,8%	1.355	10,3%
	Skype per colloquio on line	13	3,7%	700	5,3%
	Nessuno di questi	201	57,1%	7.955	60,8%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	4,1	4,0

## Sistemi Informativi

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati (gestione carriera, iscrizioni esami, ...) sono adeguati?	4,5	4,4
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	4,4	4,2
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	4,3	4,2

## Internazionalizzazione

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate?	4,0	3,9

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione (es. Erasmus Studio, Placement o Altri Programmi di Mobilità)?	SI	5	2,6%	689	7,0%
	NO	190	97,4%	9.206	93,0%

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Se NO, perché non hai partecipato?	Motivi economici	62	32,6%	2.825	30,7%
	Sedi non particolarmente attrattive	20	10,5%	1.058	11,5%
	Motivi didattici	73	38,4%	3.493	37,9%
	Altro	35	18,4%	1.830	19,9%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Se SI, sei rimasto soddisfatto dell'esperienza?	4,0	4,9

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai riscontrato delle difficoltà a sostenere gli esami all'estero?	SI	2	40,0%	147	21,3%
	NO	3	60,0%	542	78,7%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato?	4,5	4,0
Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato?	5,0	3,8
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	5,0	4,3

## **Servizi segreteria**

### ***Servizi di segreteria on-line (ESSE3)***

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai utilizzato i servizi di segreteria on-line nell'anno accademico corrente?	SI	145	46,2%	5.084	38,8%
	NO	169	53,8%	8.009	61,2%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
Le operazioni di segreteria on-line (ESSE3) sono chiare e di semplice utilizzo?	4,4	4,2
Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate?	4,6	4,4
Il processo di presentazione del Piano di Studi è soddisfacente? (ESSE3)	4,4	4,3

## Servizi di segreteria allo sportello

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Ti sei recato presso gli sportelli della segreteria studenti nel primo periodo didattico dell'anno accademico corrente (ante emergenza COVID)?	SI	68	21,7%	2.006	15,3%
	NO	246	78,3%	11.087	84,7%
Nel caso non ti fossi recato presso gli sportelli della segreteria studenti, qual è la ragione principale?	Gli orari di apertura non sono adeguati	12	4,9%	604	5,4%
	Il personale non è cortese	5	2,0%	284	2,6%
	Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	1	0,4%	175	1,6%
	Non ne ho avuto bisogno	181	73,6%	8.406	75,8%
	Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help desk)	47	19,1%	1.618	14,6%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi?	4,2	4,0
La qualità delle informazioni ricevute (rispetto a informazioni errate o incomplete) è soddisfacente?	4,1	4,0
Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	4,3	4,0

## Servizi bibliotecari

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Quale polo bibliotecario frequenti?	Economico e Giuridico	2	0,6%	2.147	16,4%
	Medico	1	0,3%	1.618	12,4%
	Scientifico e Tecnologico	3	1,0%	4.643	35,5%
	Umanistico e della Formazione	278	88,5%	2.096	16,0%
	Umanistico e della Formazione - sede di via Margreth	5	1,6%	831	6,3%
	Sede Gorizia	4	1,3%	905	6,9%
	Sede Pordenone	21	6,7%	853	6,5%
Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nel primo periodo didattico dell'anno accademico corrente (ante emergenza COVID)?	SI	105	33,4%	2.393	18,3%
	NO	209	66,6%	10.700	81,7%
Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per prestito e consultazione?	Non li conosco	26	12,4%	1.669	15,6%
	Non ne ho bisogno	117	56,0%	7.252	67,8%
	Non mi soddisfano	6	2,9%	309	2,9%
	Frequento altre biblioteche extra-Ateneo	60	28,7%	1.470	13,7%

## Servizi bibliotecari

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva?	4,7	4,6
Il servizio di "Discovery Tool Primo" è efficace?	4,8	4,5

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?	SI	71	22,6%	2.198	16,8%
	NO	243	77,4%	10.895	83,2%
Nel caso non avessi usufruito dei servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books), quali sono le ragioni principali?	Non li conosco	59	24,3%	2.935	26,9%
	Non ne ho bisogno	119	49,0%	5.786	53,1%
	Non mi soddisfano	12	4,9%	386	3,5%
	Uso altre risorse/servizi on line	53	21,8%	1.788	16,4%

	Valore medio	
	CdS	Ateneo
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?	4,3	4,2
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?	4,3	4,4
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	4,4	4,3
La presenza del Sistema Bibliotecario di Ateneo è un valore aggiunto per l'Ateneo stesso e la sua comunità di studenti e docenti?	5,0	4,7
La presenza del Sistema Bibliotecario di Ateneo è un valore aggiunto per la città?	4,9	4,6
Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal Sistema Bibliotecario di Ateneo?	3,4	3,1
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	4,7	4,5

## Attività di tutoraggio

		Valore medio	
		CdS	Ateneo
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestiti direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti?	Attività di tutoraggio	4,3	4,1
	Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	4,1	3,9



		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Sei a conoscenza che esiste una forma di iscrizione agevolata per studenti che non possono garantire una frequenza alle lezioni a tempo pieno ed è soggetta ad un diverso regime di tassazione?	Sì, ma non mi interessa	137	43,6%	5.420	41,4%
	No	125	39,8%	5.906	45,1%
	Sì, la utilizzo	17	5,4%	542	4,1%
	Sì, ma non la utilizzo perchè non mi sembra conveniente	35	11,1%	1.225	9,4%

Valore medio	
CdS	Ateneo
4,2	4,1

Sei complessivamente soddisfatto della qualità delle attività di tutoraggio?

### Servizi di Tirocinio

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai recentemente usufruito dei servizi di Tirocinio forniti dall'Ateneo?	SI	42	21,5%	2.467	24,9%
	NO	153	78,5%	7.428	75,1%

Valore medio	
CdS	Ateneo
4,3	4,0
4,5	4,1

Il supporto ricevuto nella ricerca del Tirocinio è adeguato?

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di Tirocinio?

### Servizi di job placement/career service

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai recentemente usufruito del servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo?	SI	4	2,1%	239	2,4%
	NO	191	97,9%	9.656	97,6%

Valore medio	
CdS	Ateneo
4,0	4,0
4,3	3,9

Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato?

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di job placement?

## Centro Linguistico Audiovisivi (CLA)

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Che livello di lingua inglese hai raggiunto?	Avanzato - C1 e oltre	15	4,8%	981	7,5%
	Intermedio superiore a B2	35	11,1%	2.242	17,1%
	Intermedio - tra B1 e B2	103	32,8%	4.401	33,6%
	Pre-intermedio - B1	85	27,1%	2.432	18,6%
	Elementare - A2	10	3,2%	331	2,5%
	Nessuna conoscenza	10	3,2%	437	3,3%
	Non so	56	17,8%	2.269	17,3%

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
La risposta alla domanda precedente, sul livello di lingua inglese raggiunto, è basata su:	Certificazione Internazionale o altro test linguistico	167	67,3%	6.728	64,8%
	Autovalutazione	81	32,7%	3.659	35,2%

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai studiato un'altra lingua oltre alla lingua inglese a scuola?	SI	62	52,1%	1.722	53,8%
	NO	57	47,9%	1.476	46,2%
Se SI, quale? (non sono da considerarsi le lingue classiche come il Latino e il Greco)	Francese	22	35,5%	555	24,3%
	Tedesco	43	69,4%	1.015	58,6%
	Spagnolo	10	16,1%	576	80,4%
	Cinese	2	3,2%	27	19,3%
	Russo	2	3,2%	23	1,0%
	Sloveno	0	0,0%	64	0,5%
	Altro	1	1,6%	26	0,2%

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Hai frequentato un corso di lingua organizzato dal Centro Linguistico e Audiovisivi (CLAV)?	SI	38	12,1%	2.182	16,7%
	NO	276	87,9%	10.911	83,3%
Se NO, perché non hai frequentato?	Non ne ero a conoscenza	39	14,1%	1.952	17,9%
	Avevo già il livello richiesto	95	34,4%	3.646	33,4%
	Motivi di orario	53	19,2%	2.371	21,7%
	Ho intenzione di frequentare un corso in seguito	82	29,7%	2.440	22,4%
	Altro	7	2,5%	502	4,6%

## Centro Linguistico Audiovisivi (CLA)

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
Esprimi la tua preferenza sulle modalità di organizzazione dei corsi di lingue del CLA	In presenza	119	37,9%	4.727	36,1%
	Totalmente a distanza	88	28,0%	4.025	30,7%
	A distanza, con alcuni incontri programmati	99	31,5%	3.934	30,0%
	Altro	8	2,5%	407	3,1%

## Conclusioni

		Corso di Studio		Ateneo	
		N. Risposte	% col.	N. Risposte	% col.
In riferimento a tutti i servizi considerati, come reputi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Peggior	24	12,3%	1.607	16,2%
	Uguale	107	54,9%	4.700	47,5%
	Migliore	42	21,5%	2.144	21,7%
	Non so	22	11,3%	1.444	14,6%