

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI 2016*

- Risultati e confronti 2016 vs 2015 -

*Questionari compilati via web tramite Esse3, dal 25 maggio e il 26 giugno 2016



Gli studenti dell'Università degli Studi di Udine hanno compilato due questionari: uno per gli studenti iscritti al I anno delle lauree triennali e a ciclo unico e uno per tutti gli altri.

LA STRUTTURA DEI QUESTIONARI

Sezioni comuni:

1. Informazioni di contesto
2. Servizi generali, infrastrutture e logistica
3. Comunicazione
4. Sistemi informativi
5. Servizi segreteria
6. Servizi bibliotecari
7. Diritto allo studio e merito
8. Progetto *Agiata-mente*
9. Tutorato
10. Soddisfazione complessiva

Sezioni specifiche:

1. Orientamento: questionario studenti **iscritti al I anno**
2. Servizi di *Job Placement/Career Service*: questionario studenti **iscritti > I anno**



I contenuti dei questionari somministrati nel 2016 sono in parte cambiati rispetto alle precedenti versioni per reperire le richieste e le informazioni ricevute in diversi ambiti.

I **cambiamenti** principali sono:

- la **scala di valutazione** è stata **modificata**: nella rilevazione 2014/15 era pari a 1-4 (Decisamente NO → Decisamente SI) con la rilevazione 2015/16 è diventata 1-6 (1 = completamente in disaccordo/completamente insoddisfatto; 6 = completamente d'accordo/soddisfatto). Per permettere un confronto tra i risultati delle due rilevazioni (2014/15 vs 2015/16) la scala 1-4 è stata riparametrata in 1-6 attribuendo alle quattro modalità di risposta i valori che seguono: 1=1, 2=2,66, 3=4,33 e 4=6.
- **Numerosi quesiti sono diversi rispetto allo scorso anno**: il Politecnico di Milano, che coordina il progetto Good Practice al quale partecipa anche il nostro Ateneo, ha introdotto all'interno del questionario il concetto di «**adeguatezza**»*.

* Nelle elaborazioni proposte di seguito, nel caso in cui non ci sia corrispondenza tra i dati delle due rilevazioni, in corrispondenza del 2014-15 viene riportata una cella senza dati e con lo sfondo grigio (■).



I questionari sono stati somministrati agli studenti tra il 25 maggio e il 26 giugno 2016 tramite l'applicativo ESSE3.

Il questionario è stato compilato da 13.525 studenti su 15.337 studenti ai quali si era messo a disposizione il questionario su ESSE3. La percentuale di compilazione è stata pari al 88,2% (vs 89,3% dell'a.a. 2014/15).

Nella tabella sottostante si riporta un breve riepilogo:

	Questionari inviati a)		Questionari compilati b)		Tasso di risposta c = b/a	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Studenti I anno	3.536	3.787	3.000	3.195	84,8%	84,4%
Studenti > I anno	11.811	11.550	10.699	10.330	90,6%	89,4%
Totale complessivo	15.347	15.337	13.699	13.525	89,3%	88,2%



Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?

TUTTI GLI STUDENTI

	a.a. 2014-2015	a.a. 2015-2016	Δ ass.
SÌ	79,4%	82,9%	3,5%
NO	20,6%	17,1%	-3,5%



PRIMO ANNO

	a.a. 2014-2015	a.a. 2015-2016	Δ ass.
Sì	87,1%	90,3%	3,2%
NO	12,9%	9,7%	-3,2%



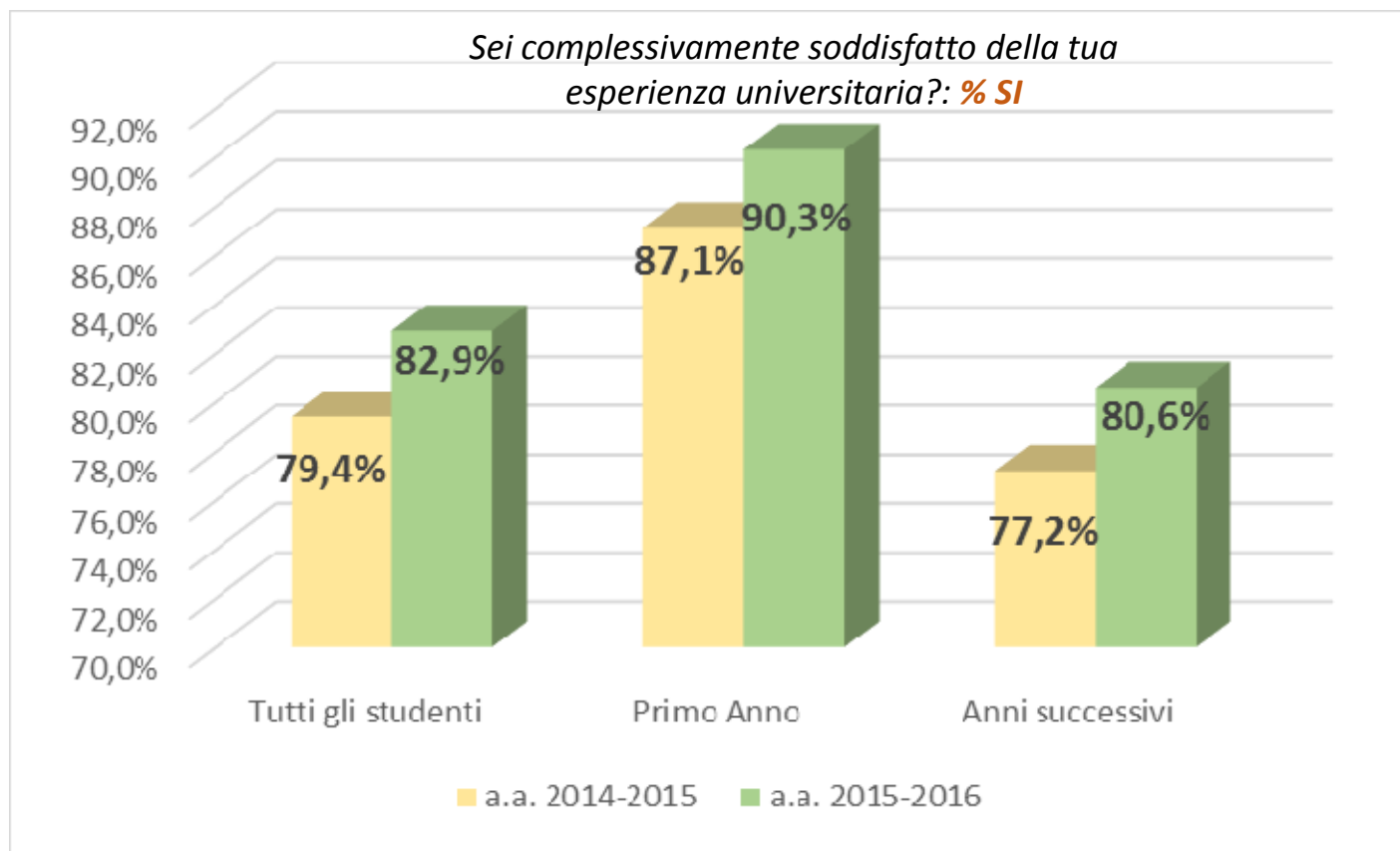
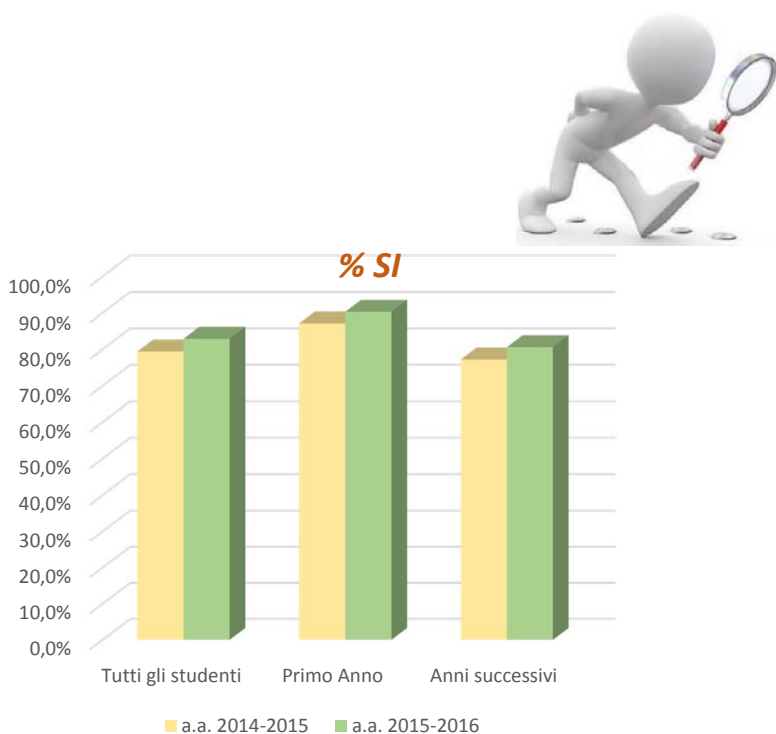
ANNI SUCCESSIVI

	a.a. 2014-2015	a.a. 2015-2016	Δ ass.
Sì	77,2%	80,6%	3,4%
NO	22,8%	19,4%	-3,4%

Scala di valutazione: compresa tra 1, insoddisfatto, e 6, completamente soddisfatto



Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria? (Risposte previste: SI/NO)



Scala di valutazione: compresa tra 1, insoddisfatto, e 6, completamente soddisfatto



Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria? (Risposte: **SI/NO**)

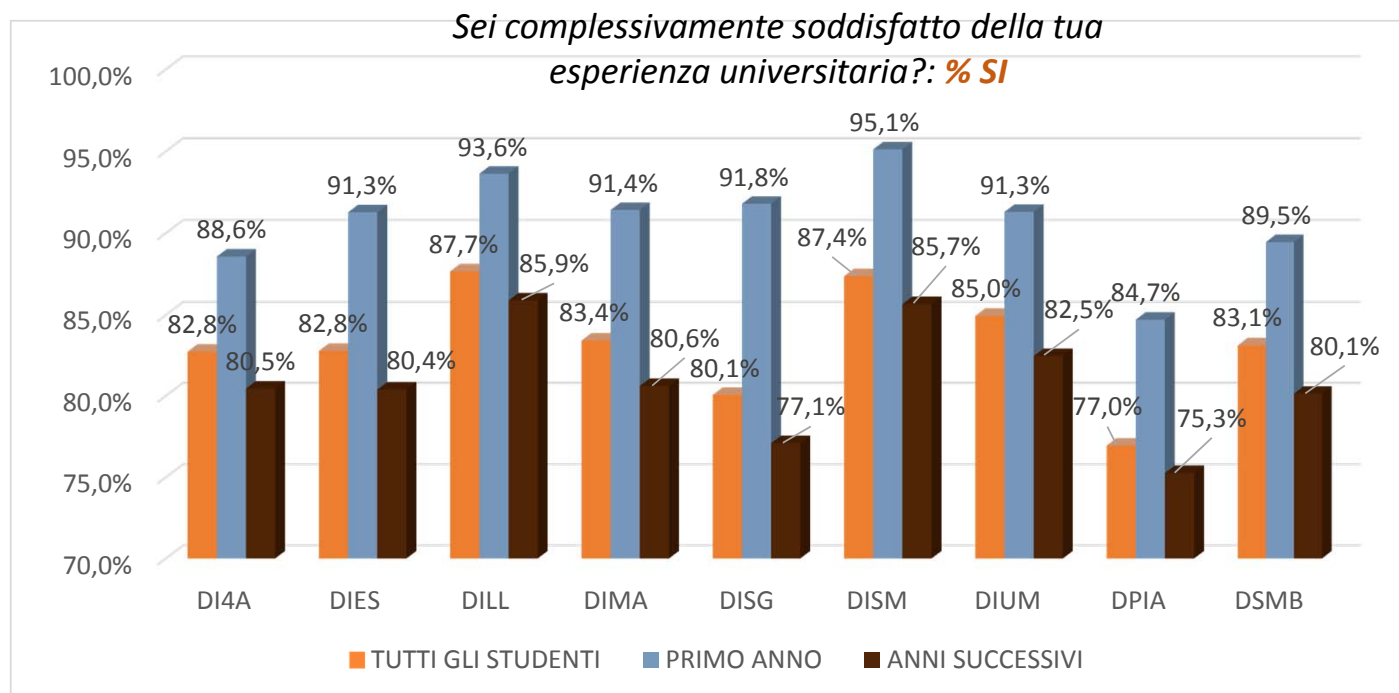
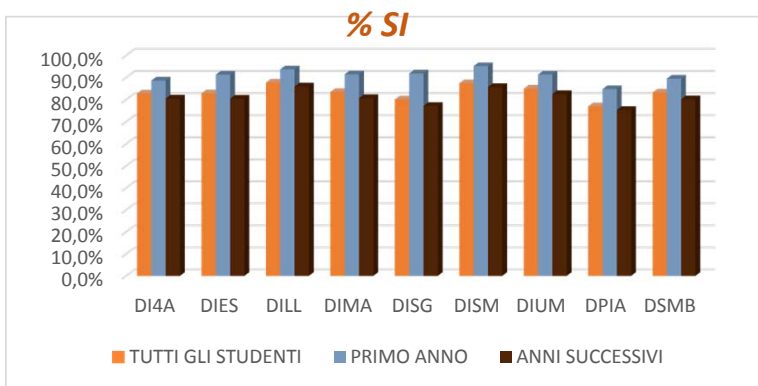
ANALISI PER DIPARTIMENTO e per TIPOLOGIA DI QUESTIONARIO per l'a.a. 2015-2016

DIPARTIMENTO	TUTTI GLI STUDENTI		PRIMO ANNO		ANNI SUCCESSIVI	
	SÌ	NO	SÌ	NO	SÌ	NO
Scienze Agroalimentari, ambientali e animali (DI4A)	82,8%	17,2%	88,6%	11,4%	80,5%	19,5%
Scienze Economiche e Statistiche (DIES)	82,8%	17,2%	91,3%	8,7%	80,4%	19,6%
Lingue e Letterature, Comunicazione, Formazione e società (DILL)	87,7%	12,3%	93,6%	6,4%	85,9%	14,1%
Scienze Matematiche, Informatiche e Fisiche (DIMA)	83,4%	16,6%	91,4%	8,6%	80,6%	19,4%
Scienze Giuridiche (DISG)	80,1%	19,9%	91,8%	8,2%	77,1%	22,9%
Scienze Mediche Sperimentali e Cliniche (DISM)	87,4%	12,6%	95,1%	4,9%	85,7%	14,3%
Studi Umanistici e del Patrimonio Culturale (DIUM)	85,0%	15,0%	91,3%	8,7%	82,5%	17,5%
Politecnico di Ingegneria e Architettura (DPIA)	77,0%	23,0%	84,7%	15,3%	75,3%	24,7%
Scienze Mediche e Biologiche (DSMB)	83,1%	16,9%	89,5%	10,5%	80,1%	19,9%

Scala di valutazione: compresa tra 1, insoddisfatto, e 6, completamente soddisfatto



Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria? (Risposte: SI/NO)
ANALISI PER DIPARTIMENTO e per TIPOLOGIA DI QUESTIONARIO per l'a.a. 2015-2016

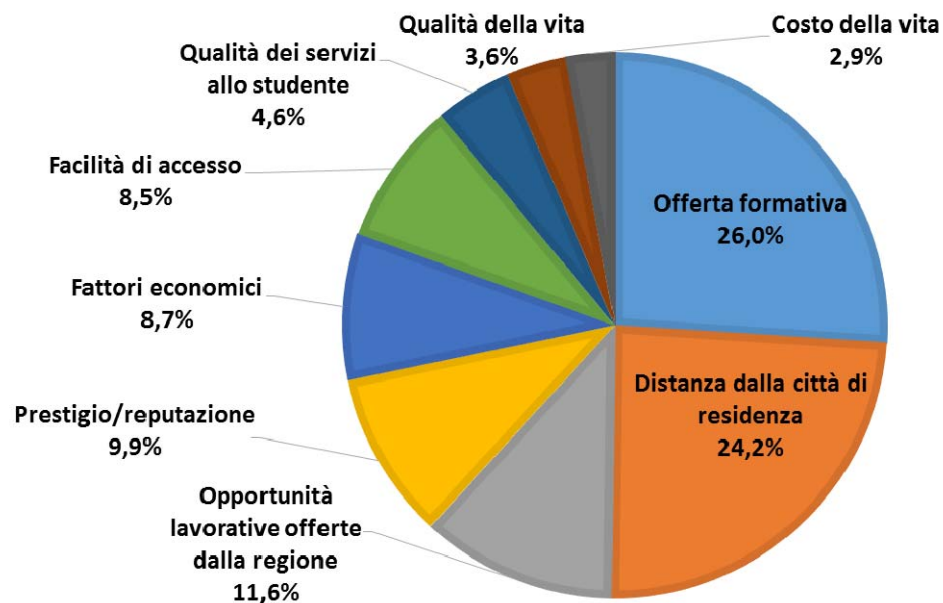


Scala di valutazione: compresa tra 1, insoddisfatto, e 6, completamente soddisfatto



Scegli, tra le seguenti variabili, quelle che più hanno influito sulla tua scelta universitaria (**max 3 risposte**):

	N. risposte	%
Offerta formativa (varietà dei corsi di laurea, opportunità di studio all'estero)	1.567	26,0%
Distanza dalla città di residenza	1.459	24,2%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)	699	11,6%
Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	599	9,9%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	524	8,7%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	513	8,5%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, <i>facilities</i> , orientamento)	275	4,6%
Qualità della vita (servizi pubblici, <i>amenities</i> , area metropolitana)	214	3,6%
Costo della vita	176	2,9%
Totale risposte	6.026	



NOTA: questa domanda è stata introdotta nella rilevazione 2015-2016



Quale è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto a conoscenza dell'offerta didattica dell'Ateneo che ora frequenti?

	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	Δ ass.
Familiari/Amici	25,6%	27,1%	↑ 1,5
Sito web	35,0%	23,3%	↓ -11,7
Guide all'orientamento	11,0%	13,8%	↑ 2,8
Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	10,7%	13,0%	↑ 2,3
Presentazioni svolte direttamente dall'ateneo (<i>open day</i> ...)	8,2%	11,2%	↑ 3,0
Social media (<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i>)	0,6%	1,5%	↑ 0,9
Altro	9,0%	10,1%	↑ 1,2

		a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	Δ ass.
L'Ateneo che ora frequenti è venuto a presentare la sua offerta formativa nel tuo istituto superiore?	SI	28,7%	30,1%	↑ 1,4
	NO	71,3%	69,9%	↓ -1,4



	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Se SI, hai ritenuto utile questa esperienza?	4,3	4,1

	Valore medio per a.a.	
	2014/15	2015/16
La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata?	4,0	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?	4,3	4,3
Ritieni adeguato il supporto ricevuto nella fase di iscrizione e svolgimento del test di ammissione al corso di laurea (nel caso in cui tu l'abbia sostenuto)?	4,2	4,1
Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?	4,1	3,9

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo/insoddisfatto, e 6, completamente in accordo/soddisfatto



		Valore medio per a.a.	
		2014/15	2015/16
La numerosità è adeguata?	AULE DIDATTICHE	4,3	4,3
	LABORATORI	3,9	4,0
	AULE e/o SPAZI STUDIO	3,6	3,7
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati?	AULE DIDATTICHE	3,8	3,8
	LABORATORI	3,9	4,0
	AULE e/o SPAZI STUDIO	3,9	4,0
L'illuminazione è adeguata?	AULE DIDATTICHE	4,5	4,4
	LABORATORI	4,4	4,4
	AULE e/o SPAZI STUDIO	4,4	4,4
I luoghi sono puliti?	AULE DIDATTICHE	4,4	4,5
	LABORATORI	4,4	4,5
	AULE e/o SPAZI STUDIO	4,4	4,4
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata?	AULE DIDATTICHE	4,5	4,5
	LABORATORI	4,4	4,4
	AULE e/o SPAZI STUDIO	4,3	4,3

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo, e 6, completamente in accordo

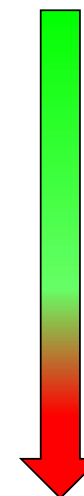


		Valore medio per a.a.	
		2014/15	2015/16
La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata?	AULE DIDATTICHE	4,4	4,5
	LABORATORI	4,4	4,4
	AULE e/o SPAZI STUDIO	4,4	4,4
Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili?	AULE DIDATTICHE	4,7	4,6
	LABORATORI	4,3	4,4
	AULE e/o SPAZI STUDIO	4,4	4,5
La temperatura è adeguata?	AULE DIDATTICHE	3,7	3,7
	LABORATORI	4,1	4,1
	AULE e/o SPAZI STUDIO	3,9	3,9
La segnaletica d'Ateneo è adeguata?	AULE DIDATTICHE	4,1	4,2
	LABORATORI	4,0	4,1
	AULE e/o SPAZI STUDIO	4,0	4,2

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo, e 6, completamente in accordo



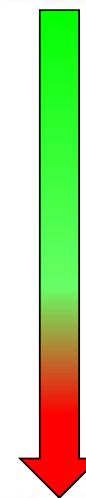
	a.a. 2014/15		a.a. 2015/16	
	Nr. Risposte	Media	Nr. Risposte	Media
Gorizia - Palazzo Alvarez	172	4,2	112	4,4
Altre sedi	292	4,0	329	4,3
Via Tomadini - Grandi Aule	924	3,8	1.011	4,1
Via Margreth	1.033	4,1	1.119	4,1
Gorizia Santa Chiara	532	4,3	556	4,1
Via Gervasutta	69	3,7	73	4,1
Palazzo Toppo Wassermann (via Gemona)			228	4,1
Pordenone - via Prasecco	815	3,9	779	4,0
Aule di Via Colugna	316	3,8	345	4,0
Via Cotonificio - Aule ERDISU			39	4,0
Gemona - Casa dello Studente	252	3,9	267	4,0
Palazzo Caiselli			39	3,9
Via Tomadini	1.423	3,5	1.274	3,8
Ateneo	13.699	3,7	13.525	3,7
Palazzo Antonini	1.597	3,6	1.399	3,7
Via Caccia	205	3,6		
Rizzi - Aule Nuove	547	4,0	548	3,7
Viale Ungheria - Seminario Arcivescovile	381	3,9	349	3,7
Viale Ungheria - Aule ERDISU	114	3,8	107	3,6
Piazzale Kolbe	279	3,6	260	3,5
Rizzi	4.748	3,5	4.691	3,3



Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo, e 6, completamente in accordo



	a.a. 2014/15		a.a. 2015/16	
	Nr. Risposte	Media	Nr. Risposte	Media
Pordenone - via Prasecco	815	4,5	779	4,6
Aule di Via Colugna	316	4,1	345	4,2
Via Tomadini - Grandi Aule	924	4,0	1.011	4,1
Altre sedi	292	3,9	329	4,1
Viale Ungheria - Seminario Arcivescovile	381	4,0	349	3,9
Palazzo Toppo Wassermann (via Gemona)			228	3,9
Gemona - Casa dello Studente	252	3,9	267	3,9
Piazzale Kolbe	279	3,6	260	3,8
Via Tomadini	1.423	3,6	1.274	3,8
Palazzo Caiselli			39	3,8
Viale Ungheria - Aule ERDISU	114	4,1	107	3,7
Via Caccia	205	3,9		
Palazzo Antonini	1.597	3,9	1.399	3,7
Ateneo	13.699	3,6	13.525	3,7
Rizzi - Aule Nuove	547	3,6	548	3,7
Via Cotonificio - Aule ERDISU			39	3,6
Gorizia - Palazzo Alvarez	172	3,7	112	3,6
Via Gervasutta	69	3,6	73	3,6
Rizzi	4.748	3,3	4.691	3,5
Gorizia Santa Chiara	532	3,5	556	3,5
Via Margreth	1.033	3,3	1.119	3,2



Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo, e 6, completamente in accordo



		Primo anno		Anni successivi	
		a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Ti è capitato nell'ultimo anno di NON trovare posto nelle aule per la didattica?	Mai	40,7%	37,0%	27,5%	27,8%
	Raramente (1-2 volte)	25,5%	27,2%	29,7%	31,5%
	Ogni tanto (max 5 volte)	22,6%	22,1%	29,3%	27,4%
	Frequentemente (>5 volte)	11,1%	13,7%	13,5%	13,3%

		Valori medi			
		Primo anno		Anni successivi	
		a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?		4,3	4,3	4,1	4,2

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente insoddisfatto, e 6, completamente soddisfatto



	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile?	3,5	3,8	3,3	3,6
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati (gestione carriera, iscrizioni esami, ...) sono adeguati?		4,3		4,3
La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata?	3,8	3,8	3,6	3,6
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?		4,0		3,8
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	3,9	4,1	3,8	3,9

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo/insoddisfatto, e 6, completamente in accordo/soddisfatto



Quali strumenti sono più utili tra:



	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
SPES	44,8%	45,7%	48,6%	43,7%
Gruppo Facebook (HELP)	27,0%	21,2%	28,0%	29,9%
Sito Web	28,2%	33,1%	23,4%	26,4%

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Immagine esterna dell'ateneo è valorizzata?	4,2	3,9	4,0	3,8
Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate?		4,1		3,9
Il sito web del corso di studio è reperibile, chiaro e comprensibile?	4,0	3,9	3,7	3,7
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	4,0	4,0	3,9	3,9

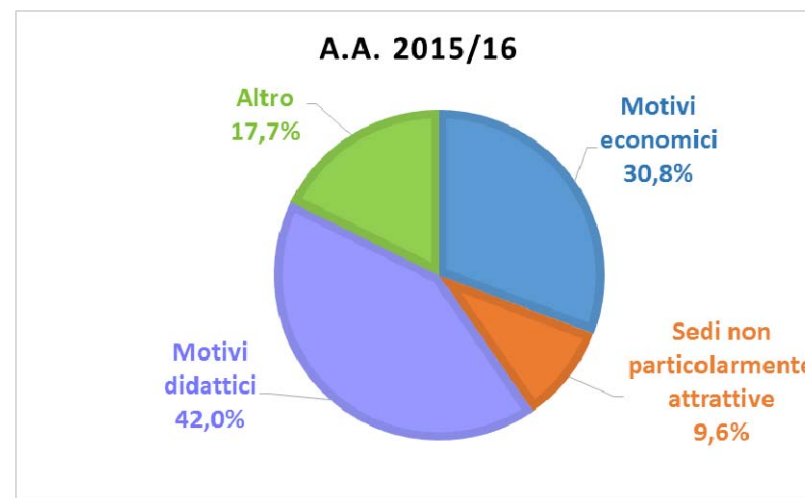
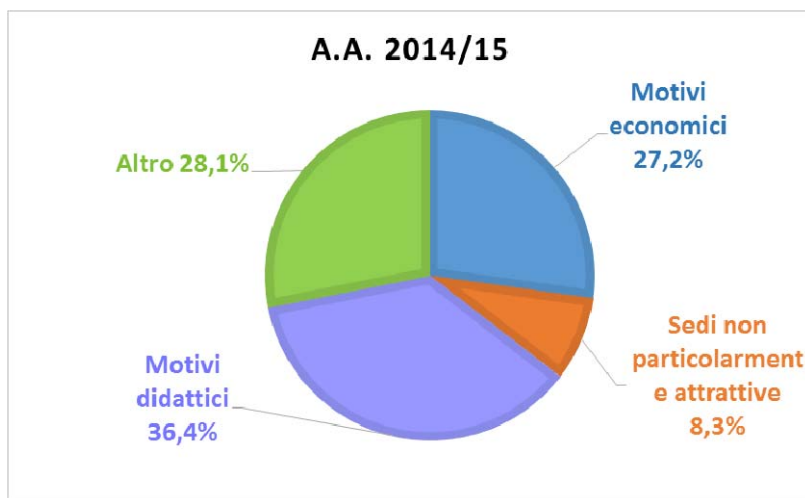
Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo/insoddisfatto, e 6, completamente in accordo/soddisfatto

Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione?

	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	Δ ass.
SI	7,6%	8,2%	↑ 0,6
NO	92,4%	91,8%	↓ -0,6



Se NO, perché non hai partecipato?



Il 7,6% (per l'a.a. 2014/15) e il 8,2% (per l'a.a. 2015/16) degli studenti che ha dichiarato di aver partecipato a programmi di internazionalizzazione, si è espresso come segue:



	Valori medi per a.a.	
	2014/15	2015/16
Ti ritieni soddisfatto dal supporto che ti è stato fornito complessivamente dal tuo Ateneo lungo le diverse fasi del programma (ammissione, periodo di scambio nell'università partner, rientro)?	3,6	3,8
Sei rimasto soddisfatto dell'esperienza?	5,4	5,1
Hai riscontrato delle difficoltà a sostenere gli esami all'estero?	2,3	1,8
Le informazioni sui programmi internazionalizzazione sono adeguate?		3,9
Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato?	3,7	3,8
Ti ritieni soddisfatto della cortesia degli addetti?	3,7	3,9
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	3,9	4,1

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo/insoddisfatto, e 6, completamente in accordo/soddisfatto

Con quale frequenza hai utilizzato i servizi di segreteria on-line (ESSE3)?

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Frequentemente (>5 volte)	58,3%	49,0%	68,3%	58,8%
Ogni tanto (massimo 5 volte)	21,0%	24,6%	16,9%	21,4%
Raramente (1-2 volte)	13,0%	16,0%	8,8%	12,3%
Mai	7,6%	10,4%	6,0%	7,5%



Gli studenti che hanno utilizzato «raramente», «ogni tanto» e «frequentemente» ESSE3, si sono espressi come segue:

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line (ESSE3) sono completi e di semplice utilizzo?		4,2		4,4
Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate?		4,4		4,6

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo, e 6, completamente in accordo



Con quale frequenza ti sei recato presso gli sportelli della segreteria studenti dall'iscrizione ad oggi?

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Frequentemente (>5 volte)	5,9%	5,1%	23,1%	18,5%
Ogni tanto (massimo 5 volte)	24,9%	26,7%	38,5%	37,6%
Raramente (1-2 volte)	53,2%	53,2%	32,5%	36,2%
Mai	16,0%	15,0%	5,9%	7,7%



Nel caso non ti fossi MAI recato presso gli sportelli della segreteria studenti, qual è la ragione principale?

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Non ne ho avuto bisogno		71,9%		62,5%
Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call center)		15,4%		20,3%
Gli orari di apertura sono scomodi		7,9%		11,1%
Il personale è scortese		3,5%		3,8%
Lo sportello è difficile da raggiungere		1,3%		2,4%

NOTA: non è disponibile il confronto con lo scorso anno in quanto il gruppo di studenti al quale è stata sottoposta questa domanda è differente.



Gli studenti che hanno utilizzato «raramente», «ogni tanto» e «frequentemente» i servizi segreteria allo sportello, si sono espressi come segue:

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Il personale è cortese?		4,3		4,3
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi?		4,1		4,1
Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati?		3,4		3,2
L'attesa allo sportello è accettabile?		4,1		4,2
La qualità delle informazioni ricevute (rispetto a informazioni errate o incomplete) è soddisfacente?		4,1		4,1
Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?		4,0		4,0

NOTA: non è disponibile il confronto con la rilevazione precedente in quanto le domande quest'anno sono state sottoposte anche agli studenti che hanno utilizzato la segreteria «raramente»

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo/insoddisfatto, e 6, completamente in accordo/soddisfatto



Con quale frequenza hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo?

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Spesso (qualche volta alla settimana)	13,8%	11,8%	15,5%	14,4%
Ogni tanto (qualche volta al mese)	22,8%	23,1%	25,7%	25,5%
Raramente (qualche volta all'anno)	32,3%	34,5%	38,4%	39,4%
Mai	31,2%	30,6%	20,5%	20,7%



Quali sono le ragioni principali per cui non hai mai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo?

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Non ne ho bisogno	52,4%	55,4%	55,2%	57,6%
Non li conosco	27,7%	26,9%	21,7%	19,7%
Frequento altre biblioteche extra ateneo	16,5%	14,2%	17,5%	17,6%
Non mi soddisfano	3,4%	3,5%	5,6%	5,1%

Gli studenti che hanno dichiarato di utilizzare «raramente», «ogni tanto» e «spesso» i servizi bibliotecari, si sono espressi come segue:

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Gli orari di apertura sono adeguati?	4,3	4,6	4,1	4,6
La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva?	4,4	4,5	4,3	4,4
Il servizio di "Discovery Tool Primo" è efficace?		4,4		4,4
Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc.) di Ateneo?		4,6		4,5

Per quanto riguarda il servizio di «Discovery Tool Primo» il 32,9% dei compilatori ha espresso una valutazione, il restante 67,1% ha risposto «non so».

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo/insoddisfatto, e 6, completamente in accordo/soddisfatto



Hai utilizzato nell'ultimo anno i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, ebooks)?

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
SI	9,6%	13,9%	17,0%	17,10%
NO	90,4%	86,1%	83,0%	82,9%



Nel caso non avessi usufruito dei servizi di biblioteca digitale, quali sono le ragioni principali?

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Non li conosco	47,9%	51,1%	40,3%	44,6%
Non ne ho bisogno	31,2%	26,2%	31,3%	29,2%
Uso altre risorse/servizi on line	18,0%	19,9%	24,7%	23,4%
Non mi soddisfano	2,9%	2,9%	3,6%	2,8%

Gli studenti che hanno dichiarato di aver utilizzato nell'ultimo anno i servizi di biblioteca digitale, si sono espressi come segue:

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, <i>e-books</i>) è facile?		4,3		4,1
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, <i>e-books</i>) è ampia?		4,3		4,2
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	4,2	4,1	4,3	4,2

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo/insoddisfatto, e 6, completamente in accordo/soddisfatto



Utilizzi le risorse bibliografiche dell'ateneo da remoto?

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2015/16		a.a. 2015/16	
	Nr. Risposte	%	Nr. Risposte	%
SI	174	39,3%	715	40,6%
NO	269	60,7%	1.047	59,4%

NOTA: a questa domanda ha risposto solo il 16,3% dei compilatori



Perchè non utilizzi le risorse bibliografiche dell'ateneo da remoto?

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2015/16		a.a. 2015/16	
	Nr. Risposte	%	Nr. Risposte	%
Non conosco le modalità del servizio	111	41,3%	488	46,6%
Non ne ho bisogno	91	33,8%	262	25,0%
Uso altre risorse/servizi on line	54	20,1%	236	22,5%
Il servizio non mi soddisfa	13	4,8%	61	5,8%

NOTA: queste domande sono state introdotte nella rilevazione 2015-2016



		Primo anno		Anni successivi	
		a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Conosci le iniziative e le strutture (ASTU Tasse) per il diritto allo studio disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?	SI, conosco tutti i servizi in modo completo	18,7%	7,6%	20,5%	8,9%
	SI, ma non approfonditamente	60,1%	29,9%	56,3%	29,4%
	Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	21,2%	17,5%	23,2%	16,5%
	NO	0,0%	45,0%	0,0%	45,2%
Ritieni adeguato il supporto che hai ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto a:	Collegi/Residenze	4,0	3,9	3,8	3,9
	Mense	4,2	4,1	4,1	3,9
	Borse di studio	4,0	3,8	3,8	3,8
	Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)	3,8	3,8	3,7	3,9
	Attività di tutoraggio	4,0	4,0	3,8	3,9
	Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	3,8	3,9	3,8	3,8
		Primo anno		Anni successivi	
		a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Ti ritieni soddisfatto della disponibilità e cortesia degli addetti?		4,4	4,3	4,2	4,2
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?		4,2	4,0	4,0	3,7

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo/insoddisfatto, e 6, completamente in accordo/soddisfatto



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?

	Primo anno		Anni successivi	
	Nr. Risposte	%	Nr. Risposte	%
Sì, la utilizzo	175	5,5%	490	4,7%
Sì, ma non mi interessa	1.346	42,1%	3.929	38,0%
Sì, ma non la utilizzo perchè non mi sembra conveniente	302	9,5%	954	9,2%
No	1.372	42,9%	4.957	48,0%

Sei a conoscenza che esiste un sistema di premialità a favore dei laureati che prende in considerazione la carriera universitaria nel suo complesso comprese le esperienze di tirocinio e di studio/lavoro all'estero?

	Primo anno		Anni successivi	
	Nr. Risposte	%	Nr. Risposte	%
Sì, penso che presenterò domanda	754	23,6%	1.545	15,0%
Sì, ma non presenterò la mia candidatura	607	19,0%	2.553	24,7%
No	1.834	57,4%	6.232	60,3%

NOTA: queste domande sono state introdotte nella rilevazione 2015-2016



Hai usufruito nell'ultimo anno del servizio di *job placement/career service* fornito dall'ateneo?

	a.a 2014/15		a.a. 2015/16	
	Nr. Risposte	%	Nr. Risposte	%
SI	296	2,8%	390	3,8%
NO	10.403	97,2%	9.940	96,2%

Gli studenti che hanno dichiarato di aver usufruito del servizio di *job placement/career service*, si sono espressi come segue:

	Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Il personale è cortese?	4,3	4,4
Il servizio è utile alla ricerca di tirocini?		4,3
Il servizio è utile alla ricerca di opportunità lavorative?		4,2
L'assistenza offerta è adeguata?		4,2
Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di <i>job placement</i> ?	4,1	4,2

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo/insoddisfatto, e 6, completamente in accordo/soddisfatto



Sai che l'Ateneo ha attivato un servizio finalizzato al benessere dello studente che prevede laboratori sulla gestione dell'ansia, sul metodo di studio, sulla comunicazione efficace, ..?

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
SI	23,8%	34,1%	24,7%	38,3%
NO	76,2%	65,9%	75,3%	61,7%

Gli studenti che hanno dichiarato di conoscere il servizio, si sono espressi come segue:

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Ritieni soddisfacente la reperibilità e la qualità delle informazioni relative ai servizi offerti?	4,0	4,2	4,0	4,1
Sei complessivamente soddisfatto del servizio?	4,1	4,2	4,2	4,3

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo/insoddisfatto, e 6, completamente in accordo/soddisfatto



Sai che esiste un servizio di Tutorato Informativo, in cui studenti di laurea magistrale o di dottorato, svolgono attività di supporto sia attraverso uno sportello che con servizi on line (mail, social...)?

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
SI	55,4%	49,6%	54,7%	43,5%
NO	44,6%	50,4%	45,3%	56,5%

Gli studenti che hanno dichiarato di conoscere il servizio, si sono espressi come segue:

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Ritieni soddisfacente la qualità del servizio di Tutorato Informativo offerto?	4,4	4,3	4,3	4,3
Ritieni soddisfacente la disponibilità e competenza del tuo Tutor Informativo?	4,5	4,4	4,4	4,3
Sei complessivamente soddisfatto del servizio di Tutorato Informativo?	4,3	4,3	4,3	4,3

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo/insoddisfatto, e 6, completamente in accordo/soddisfatto



Sai che esiste un servizio di Tutorato Didattico?

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
SI	55,0%	61,4%	51,9%	60,2%
NO	45,0%	38,6%	48,1%	39,8%

Gli studenti che hanno dichiarato di conoscere il servizio, si sono espressi come segue:

	Primo anno		Anni successivi	
	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
Ritieni soddisfacente la qualità del servizio di Tutorato Informativo offerto?	4,4	4,3	4,2	4,2
Ritieni soddisfacente la disponibilità e competenza del tuo Tutor Informativo?	4,5	4,3	4,3	4,2
Sei complessivamente soddisfatto del servizio di Tutorato Informativo?	4,4	4,3	4,3	4,2

Scala di valutazione: compresa tra 1, completamente in disaccordo/insoddisfatto, e 6, completamente in accordo/soddisfatto



AZIONI DI MIGLIORAMENTO RICHIESTE DAGLI STUDENTI NEL 2015

<http://www.uniud.it/it/servizi/servizi-studiare/customer-satisfaction> :

COME SONO STATE PERCEPITE NEL 2016?



«Già fatto»	Percezione degli studenti
Modifica dell'orario delle segreterie studenti: è stata introdotta l'apertura del martedì dalle 11 alle 13	La risposta alla domanda « Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati » si attesa su un valore medio pari a 3,4 per gli studenti del primo anno e su 3,2 per gli studenti iscritti ad anni successivi.



Dipartimento	Valore medio a.a. 2015/16
Scienze Agroalimentari, ambientali e animali (DI4A)	3,1
Scienze Economiche e Statistiche (DIES)	3,4
Lingue e Letterature, Comunicazione, Formazione e società (DILL)	3,3
Scienze Matematiche, Informatiche e Fisiche (DIMA)	3,2
Scienze Giuridiche (DISG)	3,3
Scienze Mediche Sperimentali e Cliniche (DISM)	3,0
Studi Umanistici e del Patrimonio Culturale (DIUM)	3,3
Politecnico di Ingegneria e Architettura (DPIA)	3,2
Scienze Mediche e Biologiche (DSMB)	3,2

Scala di valutazione:
compresa tra 1,
completamente in
disaccordo, e 6,
completamente in accordo

NOTA: per questa domanda non è possibile effettuare il confronto con la rilevazione 2014-15



«Già fatto»	Percezione degli studenti
Nuovi spazi per studiare Polo Rizzi: introduzione di 20 tavoli con 80 sedie lungo il corridoio delle grandi aule e apertura a tutti gli studenti dell'aula 45 e della «stanza ex studenti di matematica»	La risposta alla domanda « La numerosità di aule e/o spazi studio è adeguata? » per la sede dei Rizzi si attese su un valore medio pari a 3,3 nella rilevazione 2014-15 e 3,5 nell'a.a. 2015-16.



Scala di valutazione:
compresa tra 1,
completamente in
disaccordo, e 6,
completamente in accordo

	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
	Media	Media
Pordenone - via Prasecco	4,5	4,6
Aule di Via Colugna	4,1	4,2
Via Tomadini - Grandi Aule	4,0	4,1
Altre sedi	3,9	3,9
Viale Ungheria - Seminario Arcivescovile	4,0	3,9
Gemona - Casa dello Studente	3,9	3,9
Piazzale Kolbe	3,6	3,8
Via Tomadini	3,6	3,8
Viale Ungheria - Aule ERDISU	4,1	3,7
Palazzo Antonini	3,9	3,7
Rizzi - Aule Nuove	3,6	3,7
Gorizia - Palazzo Alvarez	3,7	3,6
Via Gervasutta	3,6	3,6
Rizzi	3,3	3,5
Gorizia Santa Chiara	3,5	3,5
Via Margreth	3,3	3,2



«Già fatto»	Percezione degli studenti
Segnaletica per evidenziare le zone coperte da wi-fi e quelle nelle quali la connessione wi-fi è volutamente esclusa.	L'azione era volta ad una risposta alla domanda «La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata?» più consapevole, di seguito si riportano i risultati:



	a.a. 2014/15	a.a. 2015/16
	Media	Media
Via Tomadini - Grandi Aule	4,1	4,3
Aule di Via Colugna	3,7	4,1
Via Tomadini	4	4
Palazzo Antonini	3,8	3,9
Rizzi - Aule Nuove	3,6	3,8
Viale Ungheria - Aule ERDISU	4,3	3,8
Viale Ungheria - Seminario Arcivescovile	3,9	3,8
Pordenone - via Prasecco	3,5	3,7
Altre sedi	3,8	3,7
Rizzi	3,6	3,5
Gorizia Santa Chiara	3,4	3,5
Via Margreth	3,6	3,3
Piazzale Kolbe	3,1	3,3
Gorizia - Palazzo Alvarez	3,2	3,3
Via Gervasutta	3,2	3,2
Gemona - Casa dello Studente	2,7	2,8

Scala di valutazione:
compresa tra 1,
completamente in
disaccordo, e 6,
completamente in accordo



«Già fatto»	Percezione degli studenti
Introduzione di «LeONardo»: sistema per ricaricare i cellulari in sicurezza	La verifica dell'efficacia percepita dagli studenti di quest'azione sarà possibile solamente dopo l'analisi dei commenti liberi presenti nei questionari.