



SCUOLA  
NORMALE  
SUPERIORE

A.A. 2020-21

## *INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI*



*Allievi ordinari primo anno*

*Allievi ordinari anni successivi al  
primo*

## Sommario

---

<b>Sommario</b>	<b>2</b>
<b>Premessa</b>	<b>3</b>
<b>I questionari</b>	<b>3</b>
<b>Profilo dei rispondenti</b>	<b>5</b>
<b>La valutazione</b>	<b>6</b>
<b>Risultati</b>	<b>7</b>
<b>ALLEGATO 1 - Risultati completi divisi per servizio</b>	<b>12</b>
Orientamento	12
Servizi generali, infrastrutture e logistica	13
Comunicazione	17
Sistemi informativi	18
Segreteria Studenti	18
Internazionalizzazione	20
Placement e career service	20
Servizi bibliotecari	21
Soddisfazione complessiva	22
Prestazione rispetto all'anno precedente	22
<b>Allegato 2 - Altre statistiche</b>	<b>23</b>

## Premessa

---

Come di consueto, anche gli allievi ordinari sono stati coinvolti nelle indagini di *customer satisfaction* sui servizi amministrativi e di supporto erogati dalla Scuola. Le rilevazioni, attive dal 15 al 30 giugno 2021, si sono svolte mediante l'invio di due distinti questionari, destinati a due categorie di rispondenti così individuate:

- allievi iscritti al primo anno
- allievi iscritti ad anni successivi al primo.

Per tutti il periodo di riferimento è stato **l'anno accademico 2020-21**.

Anche i suddetti questionari sono realizzati, gestiti e somministrati *online* tramite l'applicativo *open source* LimeSurvey, impostato per garantire l'anonimato dei partecipanti.

Le domande, sviluppate dal gruppo di lavoro del Politecnico di Milano (MIP) nell'ambito del progetto *Good Practice*, sono state integrate dalla Scuola con quesiti relativi ad aspetti e caratteristiche proprie.

**E' importante ricordare che i servizi oggetto di valutazione sono da intendersi come insieme di attività e processi - spesso trasversali - e quindi non necessariamente coincidenti con le singole strutture amministrative (uffici).**

L'allegato n° 1 riporta tutti i risultati nel dettaglio. Nell'ultima sezione sono invece raccolte ulteriori statistiche elaborate sulla base delle risposte rese nel corso della compilazione del questionario e riferite alla scelta universitaria, all'orientamento e all'importanza attribuita a ciascun servizio oggetto dell'indagine (allegato n° 2).

All'analisi della *customer satisfaction* relativa al personale accademico e tecnico amministrativo è dedicata un'apposita relazione.

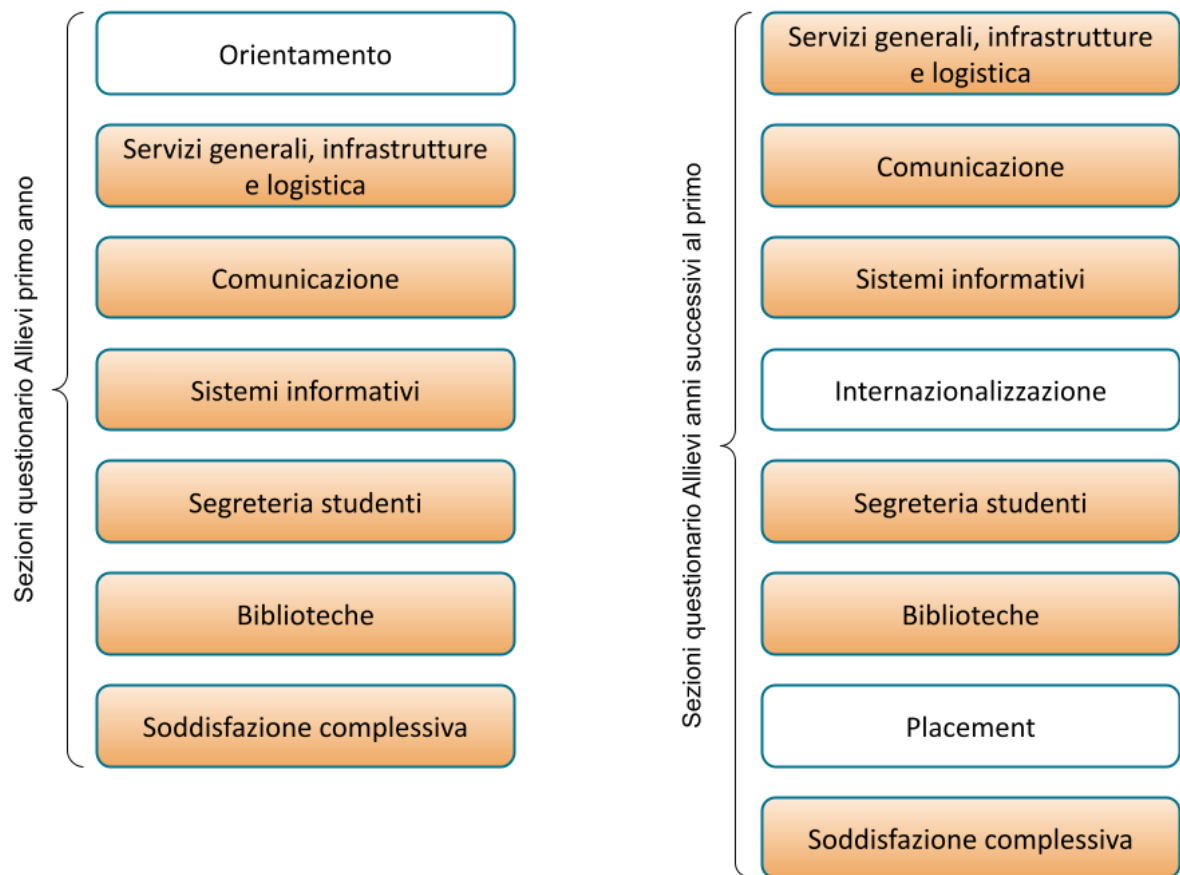
## I questionari

---

Nella pagina seguente sono rappresentate le strutture di entrambi i questionari, che - come scritto precedentemente - si differenziano per meglio cogliere le peculiarità delle due categorie di rispondenti. In particolare, le domande relative all'*Orientamento* sono indirizzate solo agli allievi del primo anno, mentre quelle che riguardano *Internazionalizzazione* e *Placement* sono rivolte agli studenti degli anni successivi. Tutte le rimanenti sezioni sono comuni all'intera platea di intervistati e sono evidenziate con un unico colore.

Le indagini si concludono con una domanda di soddisfazione complessiva circa l'esperienza trascorsa alla Scuola; agli allievi degli anni successivi al primo è stato infine chiesto se la prestazione dell'Ateneo nell'erogazione dei servizi amministrativi e di supporto sia stata migliore, peggiore o uguale rispetto all'anno precedente.

Figura 1: Struttura dei questionari dedicati agli studenti



## Profilo dei rispondenti

L'invito a partecipare al questionario è stato rivolto ai 296 allievi del corso ordinario in attività nell'a.a. 2020-21, così distribuiti:

Tab. 1 - Allievi ordinari in attività a.a. 2020-21\*

Classe accademica di appartenenza	Allievi		
	Primo anno	Anni successivi	Totale
Lettere e filosofia	28	114	142
Scienze	23	122	145
Scienze politico-sociali	-	9	9
<b>TOTALE</b>	<b>51</b>	<b>245</b>	<b>296</b>

\* Dati riferiti al momento della somministrazione dei questionari

All'indagine hanno risposto in 138, con tassi di partecipazione diversi per ciascuna categoria:

Tab. 2 - Tassi di partecipazione per categoria

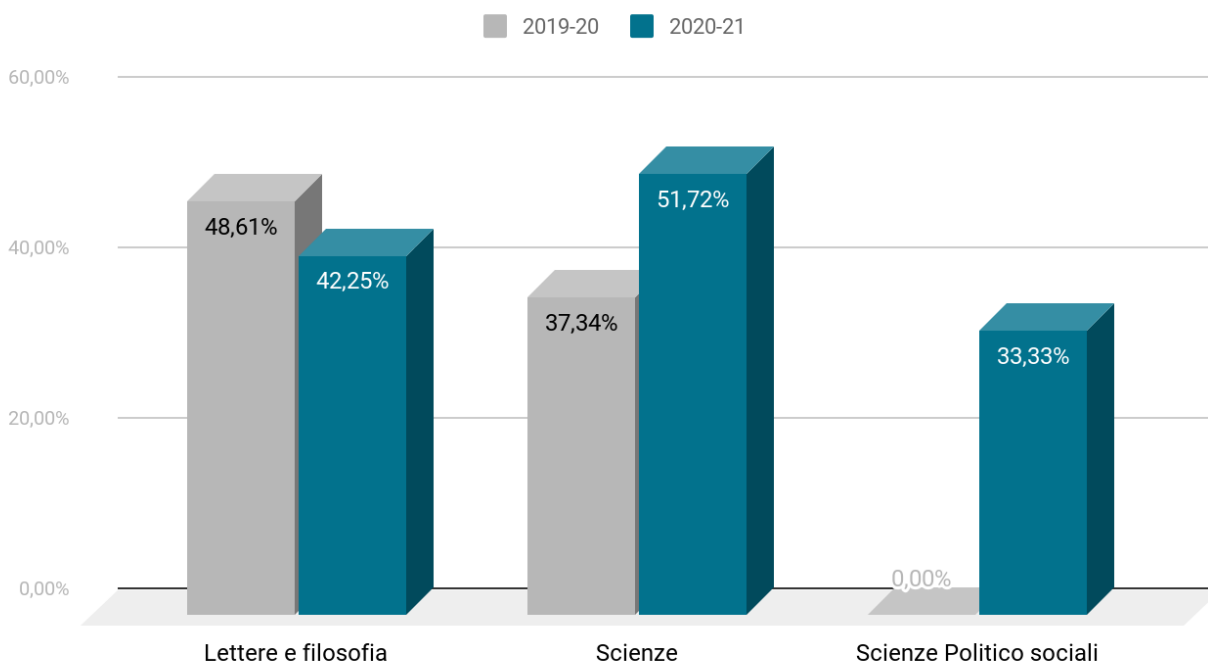
Allievi primo anno	<b>61%</b> (31 rispondenti)
Allievi anni successivi	<b>44%</b> (107 rispondenti)

Come evidenziato dalla tabella 3, la percentuale maggiore dei questionari completati è riferita alla Classe di Scienze, ed è sempre la medesima Classe quella che registra il più alto tasso di partecipazione in relazione al numero dei propri componenti (vedasi grafico 1 alla pagina seguente). Da segnalare anche l'adesione degli allievi della Classe di Scienze politico-sociali, assenti nella passata rilevazione.

Tab. 3 - Allievi ordinari - distribuzione questionari completati

Classe accademica di appartenenza	Questionari completati			Percentuali di distribuzione
	Primo anno	Anni successivi	Totale	
Lettere e filosofia	15	45	<b>60</b>	44%
Scienze	16	59	<b>75</b>	54%
Scienze politico-sociali	-	3	<b>3</b>	2%
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>107</b>	<b>138</b>	

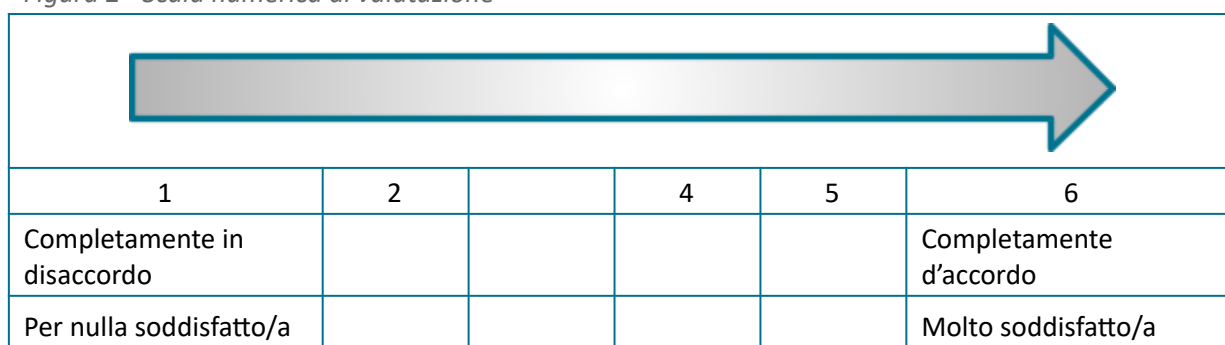
Grafico 1 - Tassi di risposta in relazione al numero di appartenenti a ogni classe accademica e confronto con l'anno precedente.



## La valutazione

L'intervistato esprime la propria valutazione in una scala numerica crescente da uno a sei, in relazione a quanto è d'accordo con l'affermazione o a quanto è soddisfatto del servizio:

Figura 2 - Scala numerica di valutazione



La sufficienza si considera raggiunta quando il valore è pari a **3,6**. Nelle tabelle dell'allegato 1 sono evidenziate in rosso le valutazioni sotto tale valore, in verde quelle uguali o superiori a 5,5.

## Risultati

Per ogni ambito d'indagine, alla fine di alcune domande specifiche, è stato chiesto ai rispondenti di esprimere il grado di soddisfazione complessiva: i grafici che seguono riportano i risultati di ciascun servizio, prima separatamente per gli allievi del primo anno e per quelli degli anni successivi al primo, poi complessivamente con una media dei due gruppi.

Grafico 2 - **Allievi 1° anno** - soddisfazione complessiva per ciascun servizio

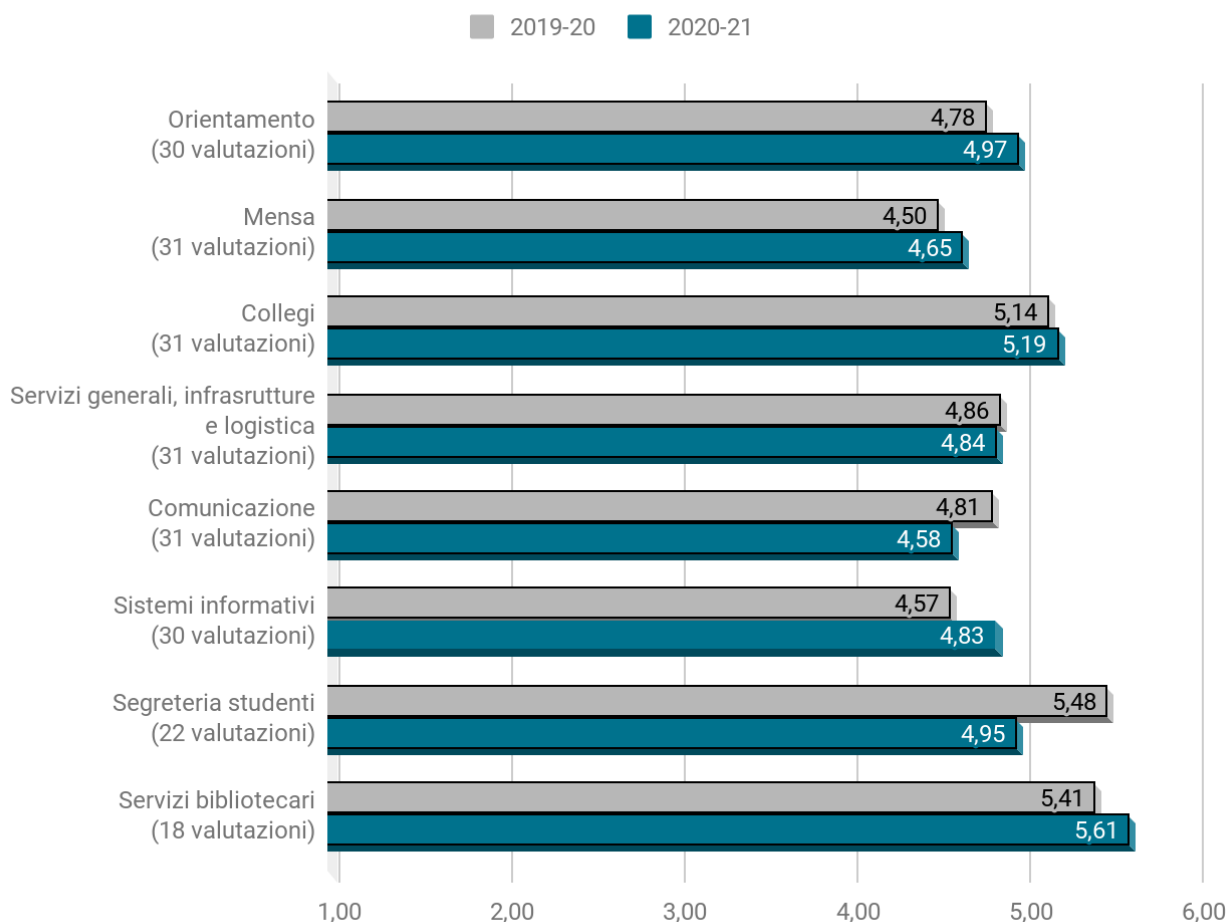


Grafico 3 - *Allievi anni successivi al primo* - soddisfazione complessiva per ciascun servizio

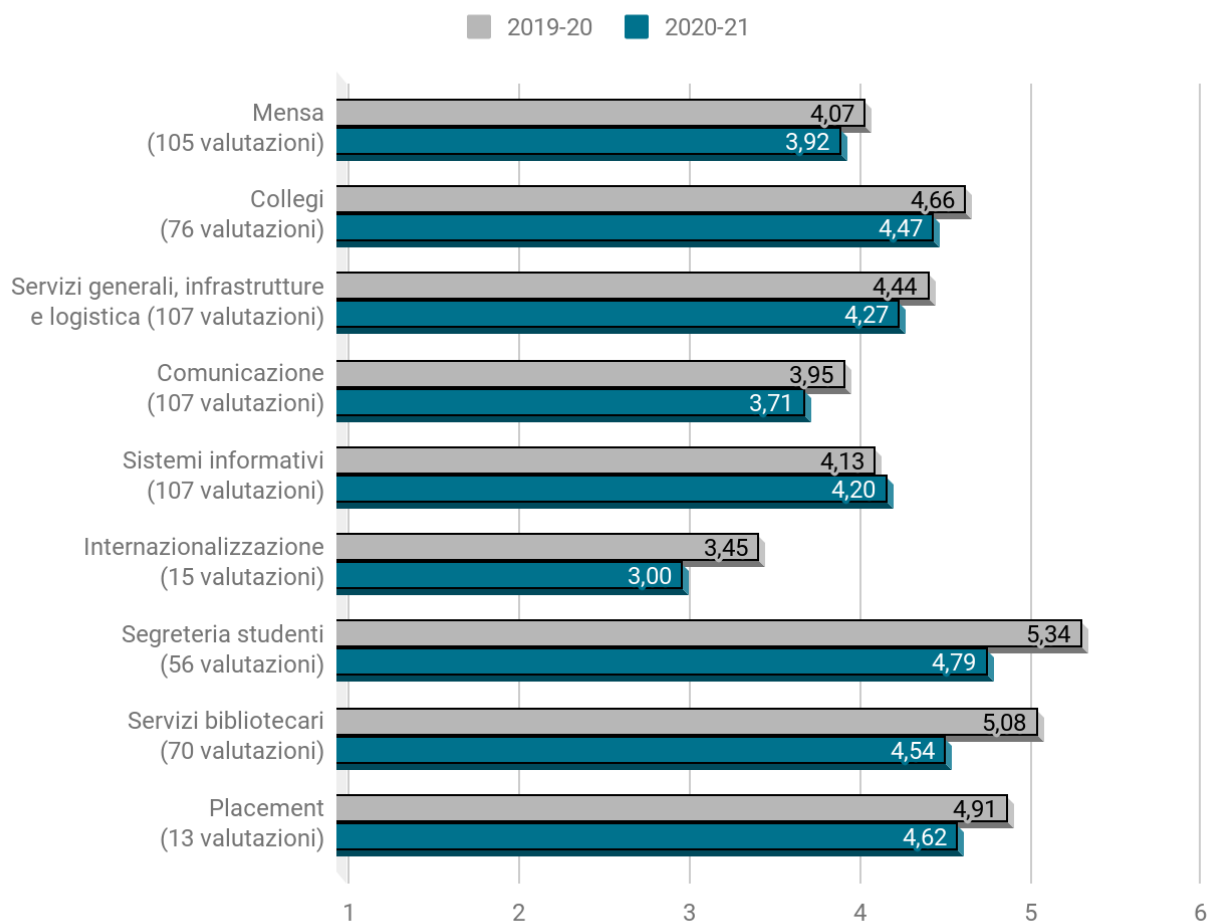
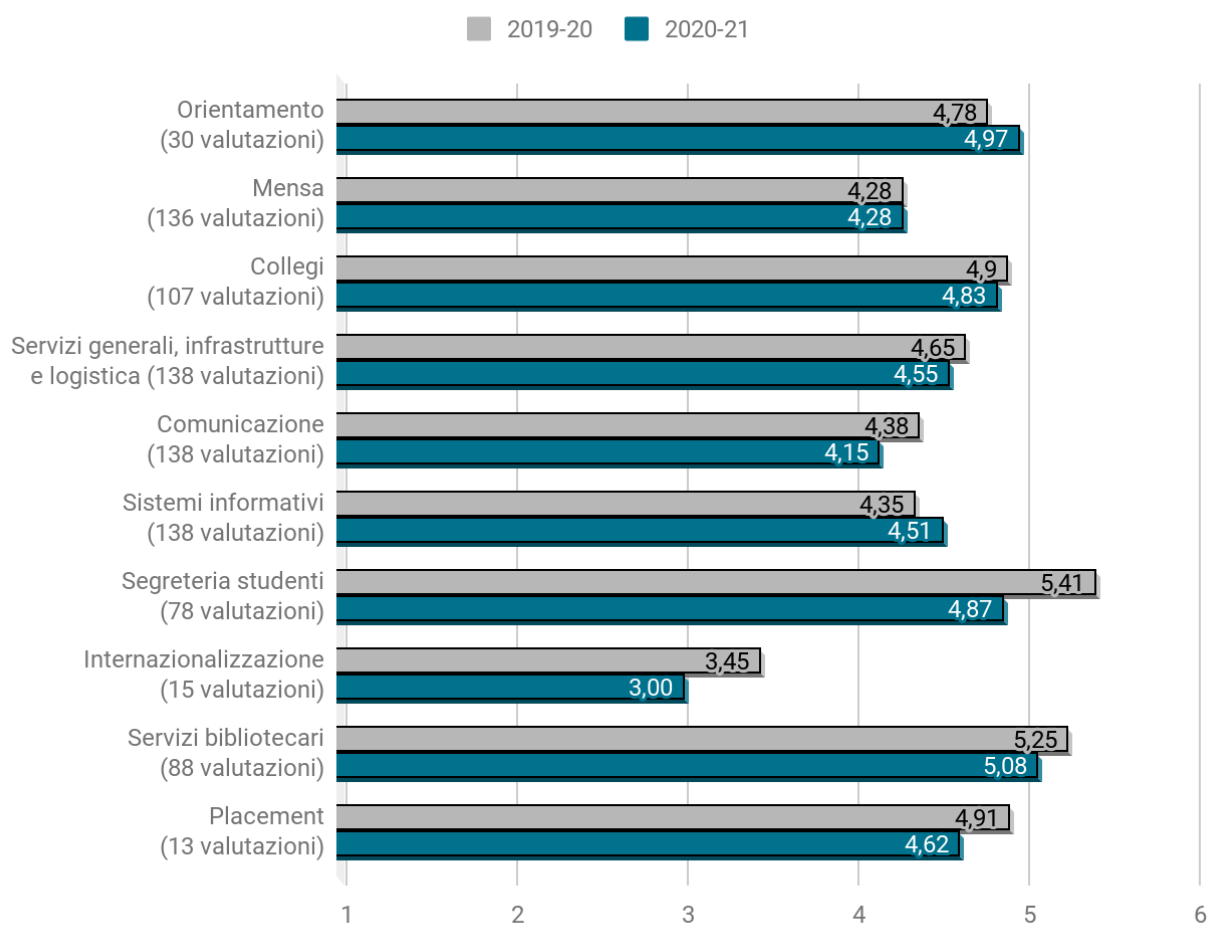


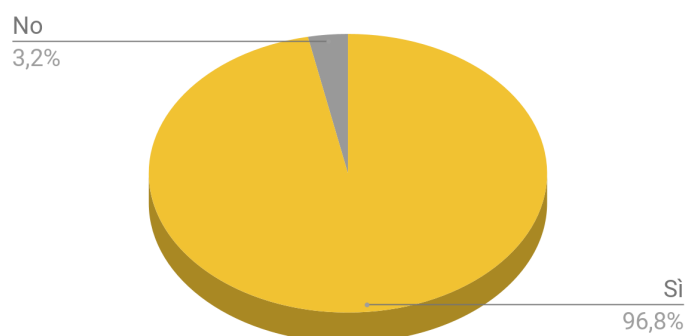


Grafico 4 - *Media allievi 1° anno e anni successivi al primo - soddisfazione complessiva per ciascun servizio*



I grafici 5, 6, 7 e 8 rappresentano invece la soddisfazione complessiva percepita e la valutazione della performance della Scuola rispetto allo scorso anno accademico.

*Grafico 5 - Allievi 1° anno: "Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza alla Scuola?"*



*Grafico 6 - Allievi anni successivi: "Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza alla Scuola?"*

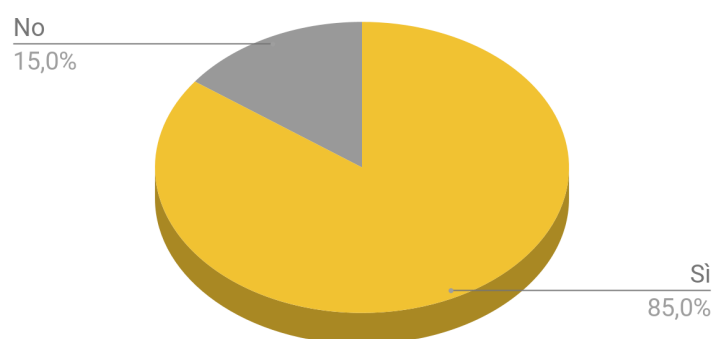


Grafico 7 - **Allievi anni successivi al primo** - Supporto erogato dalla Scuola nei servizi tecnici e amministrativi: valutazione della prestazione rispetto all'anno precedente

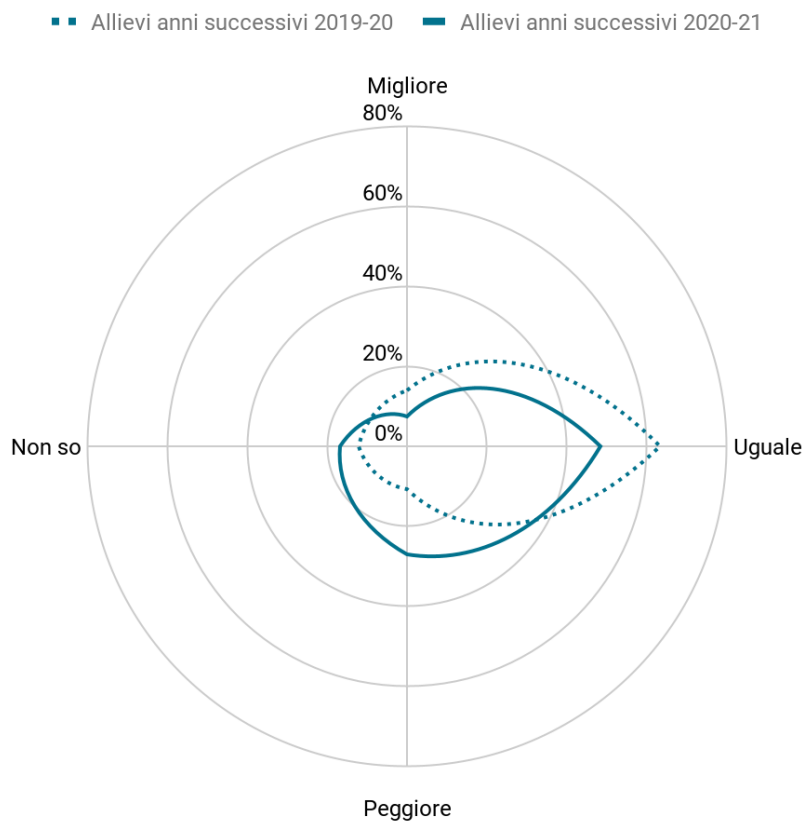
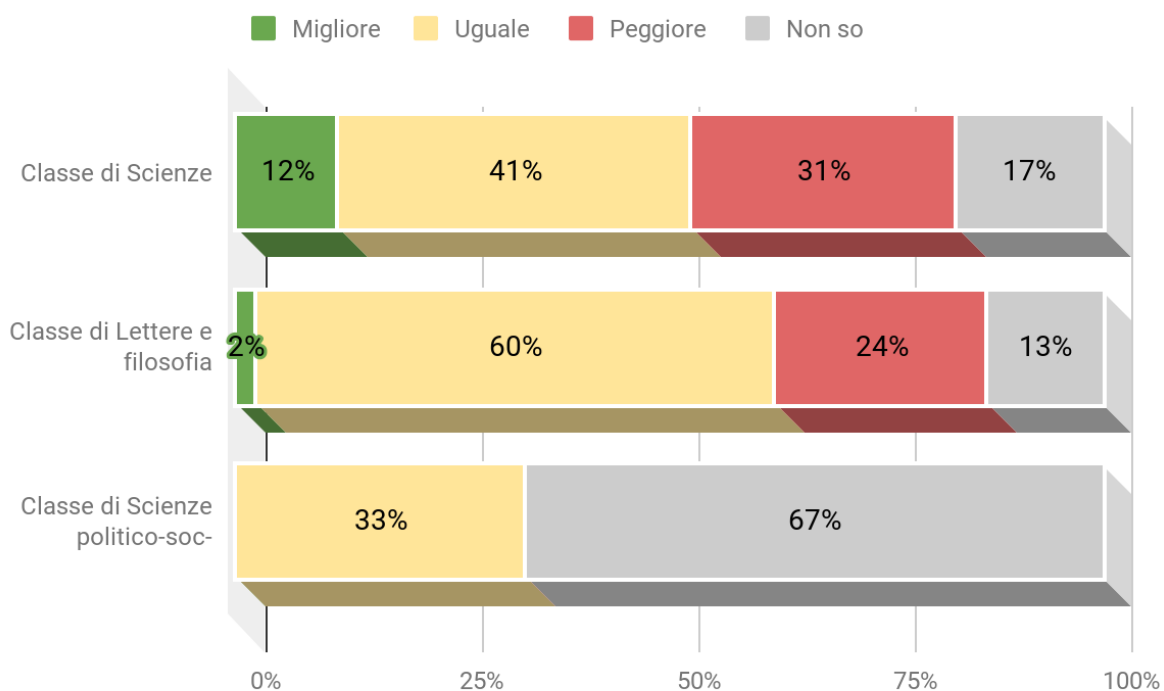


Grafico 8 - **Allievi anni successivi al primo** - Valutazione della prestazione rispetto all'anno precedente espressa da ciascuna Classe



## ALLEGATO 1 - Risultati completi divisi per servizio

### Orientamento

Tab. 4 - Domanda rivolta *solo agli allievi del primo anno*

<b>Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)</b>	<b>Numero risposte</b>	<b>di cui "Non ho mai usufruito del servizio"</b>	<b>Media valutazioni 2020/21</b>	<b>Media valutazioni 2019/20</b>
La promozione dell'offerta formativa è adeguata	31	5	<b>4.92</b>	5.00
Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo alla Scuola e/o ai singoli Corsi offre le informazioni che cerco	31	4	<b>4.96</b>	4.70
<i>Il supporto fornito dal personale della Scuola nelle fasi di pre-iscrizione è adeguato</i>	31	3	<b>5.14</b>	5.00
<i>Il supporto ricevuto nella fase di svolgimento delle prove di ammissione è adeguato</i>	31	1	<b>5.47</b>	5.19
<i>Il supporto ricevuto nella fase di ammissione alla Scuola è adeguato</i>	31	1	<b>5.13</b>	5.30
<i>Il supporto ricevuto nella fase di accoglienza alla Scuola è adeguato</i>	31	1	<b>5.17</b>	5.41
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio di orientamento?</b>	30*		<b>4.97</b>	4.78

\*un allievo ha risposto "Non ho mai usufruito del servizio" a tutte le precedenti domande, quindi non gli è stata rivolta la domanda di soddisfazione complessiva sul servizio di orientamento.

## Servizi generali, infrastrutture e logistica

Tab. 5 - Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Servizi generali, infrastrutture e logistica

<b>Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)</b>			
	<b>Numero risposte</b>	<b>Media valutazioni 2020-21</b>	Media valutazioni 2019-20
<b>AULE DIDATTICHE</b>			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	23	<b>4.30</b>	5.04
L'illuminazione è adeguata	23	<b>5.35</b>	5.35
Gli ambienti sono puliti	23	<b>5.61</b>	5.65
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)	23	<b>5.78</b>	5.50
La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	23	<b>5.57</b>	5.27
Le aule sono facilmente accessibili	23	<b>5.57</b>	5.54
Non vi è presenza di barriere architettoniche	23	<b>4.91</b>	5.04
La temperatura è adeguata	23	<b>4.83</b>	5.19
La segnaletica è adeguata	23	<b>5.57</b>	4.96
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	23	<b>5.26</b>	5.15
	<b>Numero risposte</b>	<b>Media valutazioni 2020-21</b>	Media valutazioni 2019-20
<b>LABORATORI</b>			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	-	-	5.67
L'illuminazione è adeguata	-	-	6.00
Gli ambienti sono puliti	-	-	5.67
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)	-	-	5.33
La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	-	-	5.33
I laboratori sono facilmente accessibili	-	-	6.00
Non vi è presenza di barriere architettoniche	-	-	6.00
La temperatura è adeguata	-	-	5.67
La segnaletica è adeguata	-	-	5.67
	<b>Numero risposte</b>	<b>Media valutazioni 2020-21</b>	Media valutazioni 2019-20
<b>SPAZI STUDIO/SPAZI COMUNI</b>			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	30	<b>4.97</b>	5.15
L'illuminazione è adeguata	30	<b>5.37</b>	5.27
Gli ambienti sono puliti	30	<b>5.13</b>	5.08
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)	30	<b>5.47</b>	4.88
La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	30	<b>5.10</b>	5.08
Gli spazi studio/spazi comuni sono facilmente accessibili	30	<b>5.57</b>	5.54
Non vi è presenza di barriere architettoniche	30	<b>5.23</b>	5.00
La temperatura è adeguata	30	<b>4.83</b>	4.77
La segnaletica è adeguata	30	<b>5.57</b>	5.31
	<b>Numero risposte</b>	<b>Media valutazioni</b>	Media valutazioni
<b>SERVIZIO MENSA</b>			

		2020-21	2019-20
Complessivamente, sei soddisfatta/o della qualità del servizio mensa (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	31	4.65	4.50
<b>COLLEGI</b>	<b>Numero risposte</b>	<b>Media valutazioni 2020-21</b>	<b>Media valutazioni 2019-20</b>
<i>La dotazione degli arredi è soddisfacente</i>	31	5.06	4.96
<i>I portieri svolgono efficacemente i loro compiti</i>	31	4.90	4.96
<i>I portieri sono cortesi</i>	31	4.87	5.11
<i>Le stanze risultano pulite</i>	31	4.97	4.32
<i>Gli spazi comuni sono puliti</i>	31	4.87	4.54
<i>Le colazioni sono buone</i>	31	5.39	5.11
<i>Le colazioni sono adeguate per quantità</i>	31	5.19	5.00
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio manutenzione:</i>			
<i>La procedura di segnalazione del guasto è chiara</i>	7	5.43	4.86
<i>Gli interventi sono risolutivi</i>	7	5.29	4.00
<i>Gli interventi avvengono in tempi adeguati</i>	7	4.57	4.71
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o del Servizio collegi?</b>	31	5.19	5.14

	Numero risposte	di cui "Non so"	Media valutazioni 2020-21	Media valutazioni 2019-20
<b>SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>				
Quanto sono interessata/o a come il mio Ateneo affronta i seguenti temi legati alla sostenibilità ambientale:				
Gestione dei rifiuti	31		4.87	4.86
Mobilità interna e verso la sede	31		4.94	3.86
Consumi energetici	31		5.03	4.96
Disponibilità aree verdi	31		5.10	5.04
Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento, in termini di:				
Gestione dei rifiuti	31	4	3.78	4.23
Mobilità interna e verso la sede	31	7	4.42	4.90
Consumi energetici	31	13	3.94	3.83
Disponibilità aree verdi	31	3	3.96	4.42
<b>In riferimento agli aspetti considerati, sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?</b>	31		4.84	4.86

Tab. 6 - Valutazione espressa dagli **allievi anni successivi** - Servizi generali, infrastrutture e logistica

<b>Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)</b>			
	<b>Numero risposte</b>	<b>Media valutazioni 2020-21</b>	Media valutazioni 2019-20
<b>AULE DIDATTICHE</b>			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	99	<b>4.38</b>	4.53
L'illuminazione è adeguata	99	<b>5.21</b>	5.13
Gli ambienti sono puliti	99	<b>5.34</b>	5.46
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)	99	<b>5.28</b>	5.18
La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	99	<b>5.12</b>	5.03
Le aule sono facilmente accessibili	99	<b>5.03</b>	5.14
Non vi è presenza di barriere architettoniche	99	<b>4.51</b>	4.57
La temperatura è adeguata	99	<b>4.61</b>	4.83
La segnaletica è adeguata	99	<b>4.60</b>	4.53
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	99	<b>4.80</b>	4.59
	<b>Numero risposte</b>	<b>Media valutazioni 2020-21</b>	Media valutazioni 2019-20
<b>LABORATORI</b>			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	14	<b>5.43</b>	4.67
L'illuminazione è adeguata	14	<b>5.71</b>	5.24
Gli ambienti sono puliti	14	<b>5.21</b>	5.14
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)	14	<b>5.64</b>	5.05
La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	14	<b>5.43</b>	5.10
I laboratori sono facilmente accessibili	14	<b>5.14</b>	4.90
Non vi è presenza di barriere architettoniche	14	<b>4.50</b>	4.19
La temperatura è adeguata	14	<b>4.93</b>	4.76
La segnaletica è adeguata	14	<b>5.14</b>	4.14
	<b>Numero risposte</b>	<b>Media valutazioni 2020-21</b>	Media valutazioni 2019-20
<b>SPAZI STUDIO/SPAZI COMUNI</b>			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	94	<b>4.87</b>	4.82
L'illuminazione è adeguata	94	<b>5.21</b>	5.02
Gli ambienti sono puliti	94	<b>4.98</b>	4.94
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)	94	<b>5.12</b>	5.03
La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	94	<b>5.16</b>	4.96
Gli spazi studio/spazi comuni sono facilmente accessibili	94	<b>5.21</b>	5.25
Non vi è presenza di barriere architettoniche	94	<b>4.89</b>	4.86
La temperatura è adeguata	94	<b>4.51</b>	4.48
La segnaletica è adeguata	94	<b>4.94</b>	4.84
	<b>Numero risposte</b>	<b>Media valutazioni 2020-21</b>	Media valutazioni 2019-20
<b>SERVIZIO MENSA</b>			
Complessivamente, sei soddisfatta/o della qualità del servizio	105	<b>3.92</b>	<b>4.07</b>

mensa (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)			
	Numero risposte	Media valutazioni 2020-21	Media valutazioni 2019-20
<b>COLLEGI</b>			
<i>La dotazione degli arredi è soddisfacente</i>	76	<b>4.72</b>	4.88
<i>I portieri svolgono efficacemente i loro compiti</i>	76	<b>4.45</b>	4.47
<i>I portieri sono cortesi</i>	76	<b>4.57</b>	4.58
<i>Le stanze risultano pulite</i>	76	<b>4.04</b>	3.95
<i>Gli spazi comuni sono puliti</i>	76	<b>4.36</b>	4.28
<i>Le colazioni sono buone</i>	76	<b>4.30</b>	4.49
<i>Le colazioni sono adeguate per quantità</i>	76	<b>4.47</b>	5.03
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio manutenzione:</i>			
<i>La procedura di segnalazione del guasto è chiara</i>	34	<b>4.50</b>	4.16
<i>Gli interventi sono risolutivi</i>	34	<b>4.03</b>	3.74
<i>Gli interventi avvengono in tempi adeguati</i>	34	<b>3.79</b>	3.05
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o del Servizio collegi?</b>	76	<b>4.47</b>	4.66

	Numero risposte	di cui "Non so"	Media valutazioni 2020-21	Media valutazioni 2019-20
<b>SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>				
Quanto sono interessata/o a come il mio Ateneo affronta i seguenti temi legati alla sostenibilità ambientale:				
Gestione dei rifiuti	107		<b>4.80</b>	4.73
Mobilità interna e verso la sede	107		<b>4.48</b>	4.12
Consumi energetici	107		<b>4.62</b>	4.63
Disponibilità aree verdi	107		<b>4.77</b>	4.54
Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento, in termini di:				
Gestione dei rifiuti	107	21	<b>3.67</b>	3.22
Mobilità interna e verso la sede	107	34	<b>3.75</b>	4.40
Consumi energetici	107	33	<b>3.16</b>	2.80
Disponibilità aree verdi	107	14	<b>3.52</b>	3.34
<b>In riferimento agli aspetti considerati, sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?</b>	107		<b>4.27</b>	4.44



## Comunicazione

Tab. 7- Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Comunicazione

Domanda	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media val. 2020-21	Media val. 2019-20
L'immagine esterna della Scuola è valorizzata	31	2		<b>5.10</b>	5.22
Le informazioni reperite sul portale web della Scuola (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate	31	1		<b>4.97</b>	4.85
Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network:					
Facebook	31	3	18	<b>5.10</b>	4.89
Twitter	31	5	24	<b>2.00</b>	<b>3.50</b>
YouTube	31	12	7	<b>4.83</b>	5.43
Instagram	31	3	11	<b>4.82</b>	4.64
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di comunicazione?</b>	31			<b>4.58</b>	4.81

Tab. 8 - Valutazione espressa dagli **allievi anni successivi** - Comunicazione

Domanda	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media val. 2020-21	Media val. 2019-20
L'immagine esterna della Scuola è valorizzata	107	2		<b>3.84</b>	4.29
Le informazioni reperite sul portale web della Scuola (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate	107	10		<b>4.07</b>	4.03
Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network:					
Facebook	107	16	46	<b>3.98</b>	3.80
Twitter	107	15	80	<b>3.25</b>	<b>3.13</b>
YouTube	107	34	24	<b>4.53</b>	5.00
Instagram	107	21	40	<b>4.09</b>	4.63
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di comunicazione?</b>	107			<b>3.71</b>	3.95

## Sistemi informativi

Tab. 9 - Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Sistemi informativi

Domanda	Numero risposte	di cui "Non ho mai usufruito del servizio"	Media valutazioni 2020-21	Media valutazioni 2019-20
Il portale web della Scuola è facilmente navigabile	31	1	<b>5.03</b>	4.81
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	31	4	<b>4.96</b>	4.96
La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	31	1	<b>4.53</b>	3.64
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	31	1	<b>4.90</b>	4.86
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</b>	30*		<b>4.83</b>	4.57

\* Un allievo ha risposto "Non ho mai usufruito del servizio" a tutte le precedenti domande, quindi non gli è stata chiesta una valutazione complessiva sul Servizio.

Tab. 10 - Valutazione espressa dagli **allievi anni successivi** - Sistemi informativi

Domanda	Numero risposte	di cui "Non ho mai usufruito del servizio"	Media valutazioni 2020-21	Media valutazioni 2019-20
Il portale web della Scuola è facilmente navigabile	107	4	<b>4.14</b>	3.85
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	107	9	<b>4.12</b>	4.22
La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	107	1	<b>4.17</b>	3.76
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	107	4	<b>4.56</b>	4.33
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</b>	107		<b>4.20</b>	4.13

## Segreteria Studenti

Tab. 11 - Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Segreteria Studenti

Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)	Numero risposte	Media valutazioni 2020-21	Media valutazioni 2019-20
<b>Servizi di SEGRETERIA ON-LINE</b>			
Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	16	<b>4.38</b>	4.56
Le informazioni on-line sulla carriera universitaria sono adeguate	16	<b>4.38</b>	4.33

Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	16	4.50	5.22
<b>Servizi di SEGRETERIA STUDENTI IN PRESENZA</b>			
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	9	5.56	5.44
Gli orari di apertura sono adeguati	9	5.22	4.81
L'attesa è accettabile	9	5.56	5.75
Il personale è cortese	9	5.89	5.81
<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni:</b>			
<i>In generale le informazioni reperite in altri luoghi della Scuola sono coerenti con quelle fornite dalla Segreteria Studenti (sito web, guida allo studente, manifesti)</i>	9	5.33	5.50
<i>I tempi impiegati dalla Segreteria Studenti nello svolgimento delle pratiche sono adeguati</i>	9	5.33	5.44
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti?</b>	22	4.95	5.48

Tab. 12 - Valutazione espressa dagli **allievi anni successivi** - Segreteria Studenti

<b>Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)</b>	<b>Numero risposte</b>	<b>Media valutazioni 2020-21</b>	<b>Media valutazioni 2019-20</b>
<b>Servizi di SEGRETERIA ON-LINE</b>			
Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	39	4.21	4.49
Le informazioni on-line sulla carriera universitaria sono adeguate	39	4.13	4.68
Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	39	4.31	4.57
<b>Servizi di SEGRETERIA STUDENTI IN PRESENZA</b>			
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	30	5.03	5.33
Gli orari di apertura sono adeguati	30	4.50	4.72
L'attesa è accettabile	30	5.27	5.63
Il personale è cortese	30	5.57	5.64
<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni:</b>			
<i>In generale le informazioni reperite in altri luoghi della Scuola sono coerenti con quelle fornite dalla Segreteria Studenti (sito web, guida allo studente, manifesti)</i>	107	4.43	4.84
<i>I tempi impiegati dalla Segreteria Studenti nello svolgimento delle pratiche sono adeguati</i>	107	4.74	5.26
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti?</b>	56	4.79	5.34

## Internazionalizzazione

Tab. 13- Domande rivolte *solo* agli *allievi degli anni successivi al primo*

Domanda ( <i>Le domande in corsivo sono interne SNS</i> )	Numero risposte	di cui "Non so"	Media valutazioni 2020-21	Media valutazioni 2019-20
<i>La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione (per es. programma Erasmus) sono adeguate</i>	107	50	3.44	3.60
Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato*	15		3.20	3.30
Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato*	15		2.73	3.30
<b>In riferimento agli aspetti considerati: sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?*</b>	15		3.00	3.45

\*domande rivolte solo a coloro che hanno partecipato a programmi di internazionalizzazione.

## Placement e career service

Tab. 14 - Domande rivolte *solo* agli *allievi degli anni successivi al primo*

Domanda ( <i>Le domande in corsivo sono interne SNS</i> )	Numero risposte	Media valutazioni 2020-21	Media valutazioni 2019-20
Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato	8	4.75	4.83
Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato	7	4.86	5.57
<b><i>In merito ai seguenti aspetti indica il tuo livello di soddisfazione:</i></b>			
<i>Chiarezza delle risposte</i>	13	4.92	5.09
<i>Tempestività delle risposte</i>	13	4.92	5.18
<i>Cortesìa del personale</i>	13	5.23	5.64
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di job placement?</b>	13	4.62	4.91

## Servizi bibliotecari

Tab. 15 - Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Servizi bibliotecari

Domanda	Numero risposte	Media valutazioni 2020-21	Media valutazioni 2019-20
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari <b>per consultazione e prestiti</b> :			
Gli orari di apertura sono adeguati	16	<b>5.06</b>	5.56
La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	16	<b>5.44</b>	5.63
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi bibliotecari in presenza forniti alla Scuola?</b>	16	<b>5.06</b>	5.74
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di <b>biblioteca digitale</b> :			
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	13	<b>5.31</b>	4.85
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	13	<b>5.31</b>	4.77
<b>Ti ritieni soddisfatta/o rispetto al servizio di biblioteca digitale?</b>	13	<b>5.38</b>	4.62
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi bibliotecari della Scuola?</b>	18	<b>5.61</b>	5.41

Tab. 16 - Valutazione espressa dagli **allievi anni successivi** - Servizi bibliotecari

Domanda	Numero risposte	Media valutazioni 2020-21	Media valutazioni 2019-20
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari <b>per consultazione e prestiti</b> :			
Gli orari di apertura sono adeguati	62	<b>3.69</b>	4.95
La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	62	<b>4.42</b>	4.75
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi bibliotecari in presenza forniti alla Scuola?</b>	62	<b>4.29</b>	5.14
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di <b>biblioteca digitale</b> :			
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	50	<b>4.84</b>	4.84
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	50	<b>4.18</b>	4.19
<b>Ti ritieni soddisfatta/o rispetto al servizio di biblioteca digitale?</b>	50	<b>4.50</b>	4.48
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi bibliotecari della Scuola?</b>	70	<b>4.54</b>	5.08

## Soddisfazione complessiva

---

Tab. 17 - *Allievi primo anno*

Domanda	2020-21		2019-20	
	Sì	No	Sì	No
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza alla Scuola?</b> (domanda rivolta a tutti i partecipanti)	<b>97%</b>	<b>3%</b>	100%	0%

Tab. 18 - *Allievi anni successivi al primo*

Domanda	2020-21		2019-20	
	Sì	No	Sì	No
<b>Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza alla Scuola?</b> (domanda rivolta a tutti i partecipanti)	<b>85%</b>	<b>15%</b>	92%	8%

## Prestazione rispetto all'anno precedente

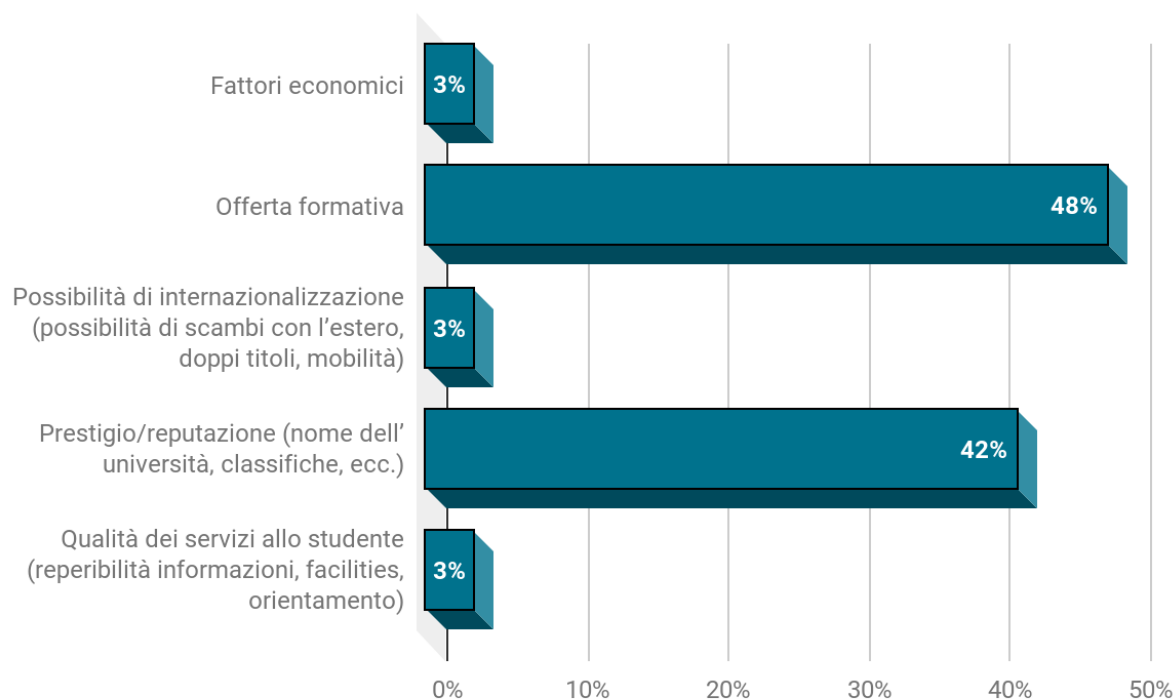
---

Tab. 19 - *Domanda rivolta solo agli allievi degli anni successivi al primo*

Domanda		Migliore	Uguale	Peggior	Non so
<b>In riferimento a tutti i servizi considerati come reputer la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?</b> (domanda rivolta a tutti i partecipanti)	<b>2020-21</b>	<b>7%</b>	<b>49%</b>	<b>27%</b>	<b>17%</b>
	2019-20	14%	63%	11%	12%

## Allegato 2 - Altre statistiche

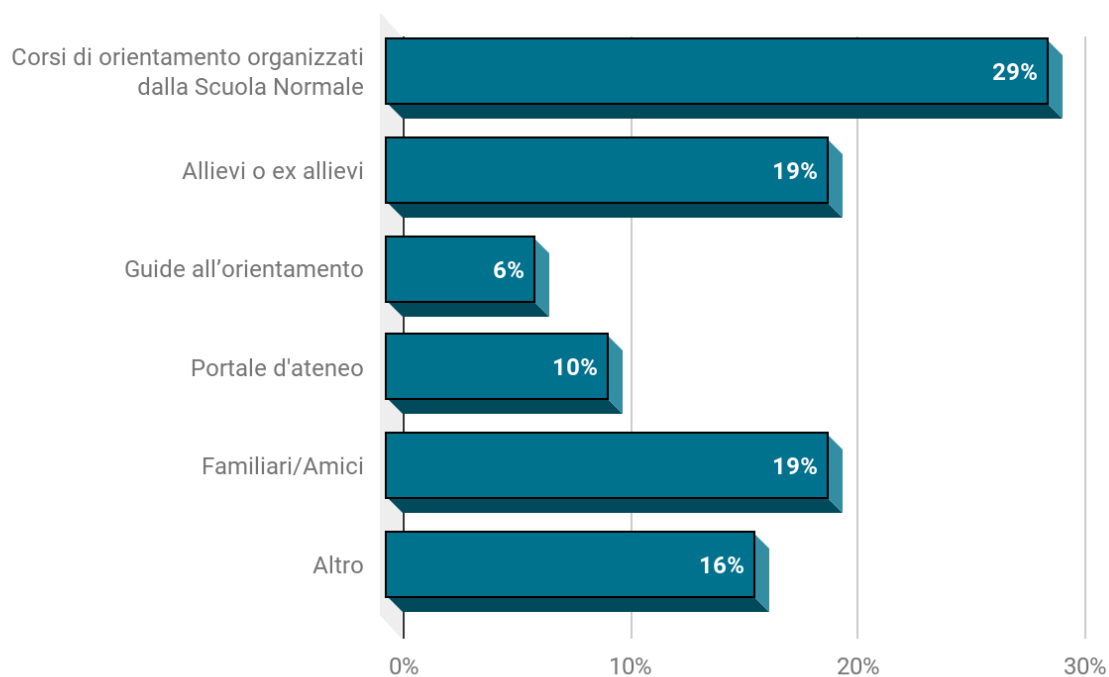
Grafico 9 - "Scegli la variabile che più ha influito sulla tua scelta universitaria":



*Altre opzioni di risposta che non sono state selezionate:*

- *Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali);*
- *Distanza dalla città di residenza;*
- *Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana);*
- *Costo della vita;*
- *Sostenibilità ambientale del campus;*
- *Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso).*

Grafico 10 - "Qual è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuta/o a conoscenza dell'offerta didattica della Scuola?"



Altre opzioni di risposta che non sono state selezionate:

- Presentazioni svolte direttamente dalla Scuola (open day...);
- Social media (Facebook, Twitter).

Grafico 11 - "Quali sono stati i problemi maggiori affrontati all'arrivo?"

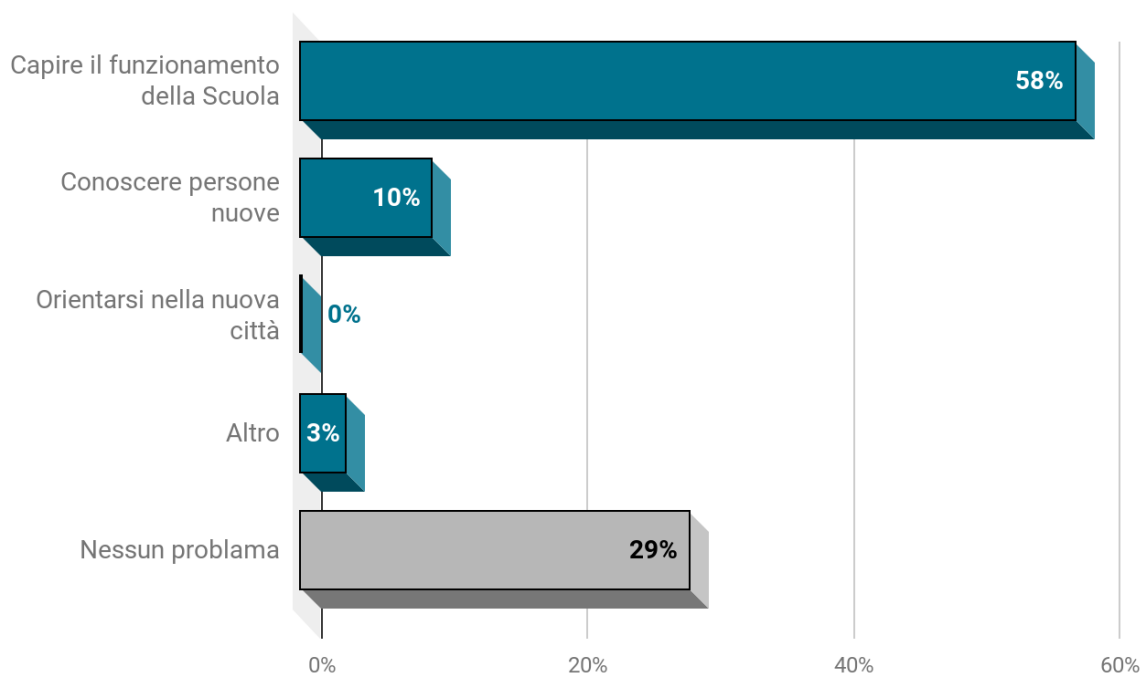




Grafico 12 - "Si pongano in ordine di importanza i servizi di supporto dal più importante al meno importante" - Allievi del primo anno

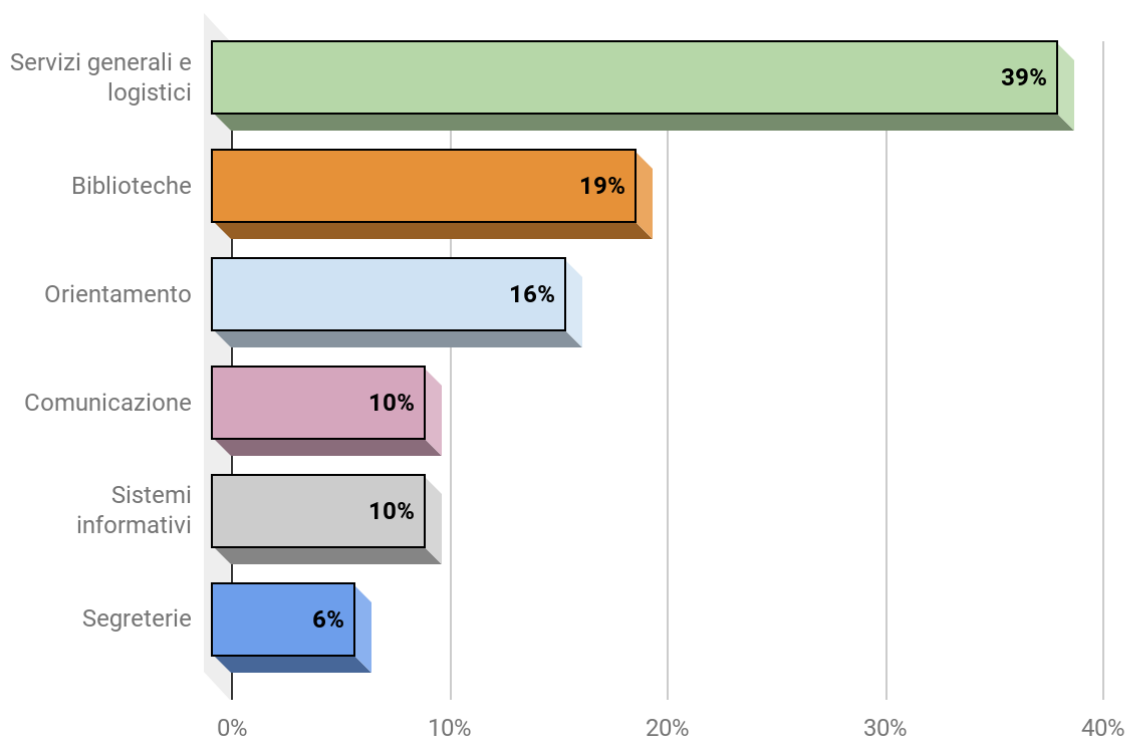


Grafico 13 - "Si pongano in ordine di importanza i servizi di supporto dal più importante al meno importante" - Allievi degli anni successivi al primo

