

SCUOLA
NORMALE
SUPERIORE

A.A. 2022-23

*INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI*



Allievi ordinari primo anno

*Allievi ordinari anni successivi al
primo*

Sommario

Premessa	3
I questionari	4
Profilo dei rispondenti	5
La valutazione	7
I risultati nel complesso	8
ALLEGATO 1 - Risultati completi divisi per servizio	12
Orientamento	12
Infrastrutture e servizi	13
Comunicazione	17
Sistemi informativi	19
Segreteria Studenti	21
Internazionalizzazione	23
Placement e career service	24
Servizi bibliotecari	25
Soddisfazione complessiva	27
Prestazione rispetto all'anno precedente	27
Allegato 2 - Altre statistiche	28

Premessa

L'indagine di *customer satisfaction* sui servizi amministrativi e di supporto erogati dalla Scuola Normale è stata condotta - per gli allievi¹ ordinari - dal 25 maggio al 15 giugno 2023. La rilevazione si è articolata in due distinti questionari, destinati a:

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

Per entrambe le categorie il periodo di riferimento è stato l'anno accademico 2022-23.

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

Le domande, erogate nell'ambito del progetto *Good Practice*², sono state integrate e/o modificate dalla Scuola con quesiti relativi ad aspetti e caratteristiche proprie.

È 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 per ciascun servizio. Nell'ultima sezione sono invece raccolte ulteriori statistiche elaborate sulla base delle risposte rese nel corso della compilazione dei questionari e riferite alla scelta universitaria, all'orientamento e all'importanza attribuita a ciascun servizio oggetto dell'indagine (allegato n° 2).

¹ La Scuola Normale Superiore si impegna a utilizzare un linguaggio visivo e verbale inclusivo che comprenda e rappresenti tutte le identità di genere. In questa sede nel rispetto dell'intento appena enunciato utilizzeremo pertanto "allievi" volendo includere sia le allieve che gli allievi.

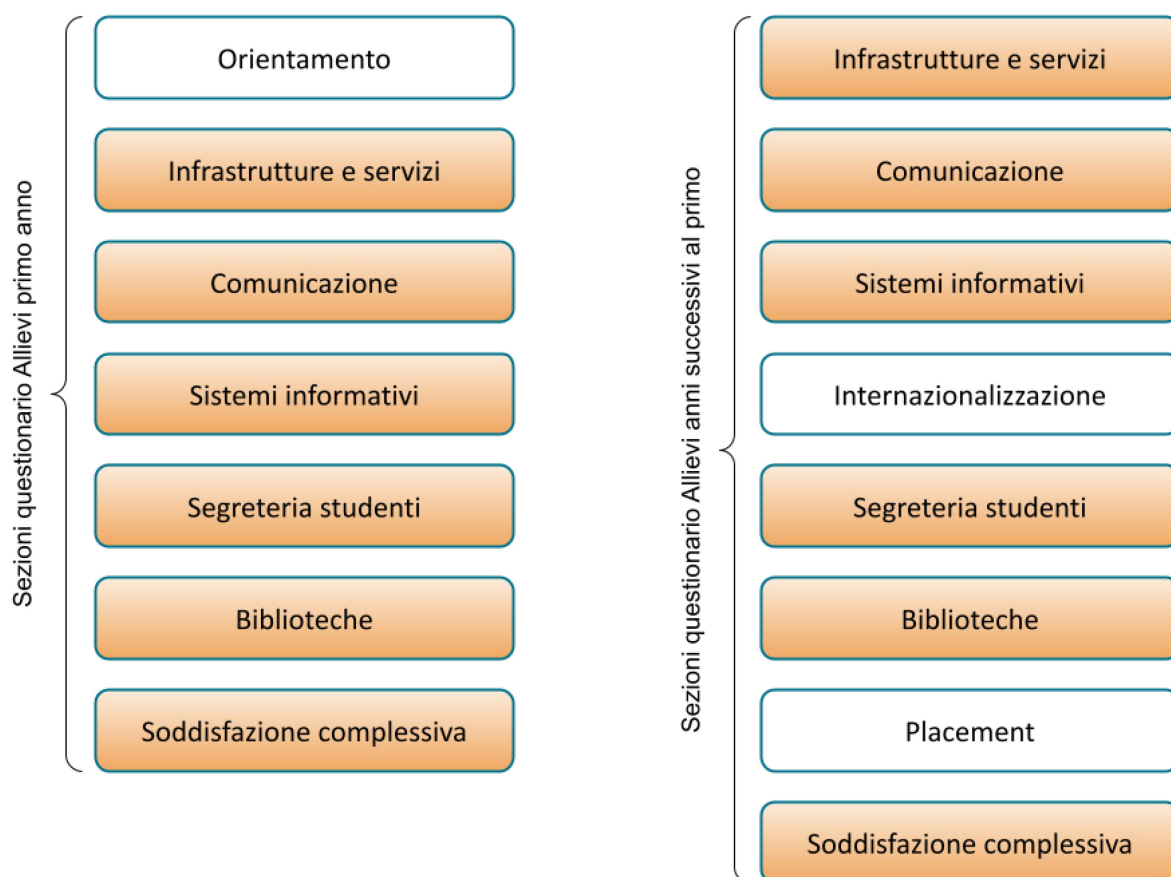
² All'edizione 2022 del progetto, gestito e coordinato dal Politecnico di Milano, hanno partecipato oltre 48 Atenei pubblici, 6 Atenei privato e 5 Scuole Superiori.

I questionari

In Figura 1 sono rappresentate le strutture dei due questionari che sostanzialmente differiscono per le sole domande relative a “Orientamento” (indirizzate solo agli allievi del primo anno), “Internazionalizzazione” e “Placement” (riservate invece agli allievi 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 alle studentesse e agli studenti



Profilo dei rispondenti

L'invito a partecipare al questionario è stato rivolto ai 302 allievi del corso ordinario in attività nell'a.a. 2022-23, così distribuiti:

Tabella 1. Allievi ordinari in attività a.a. 2022-23*

Classe accademica di appartenenza	Allievi		
	Primo anno	Anni successivi	Totale
Lettere e filosofia	28	113	141
Scienze	32	121	153
Scienze politico-sociali	-	8	8
TOTALE	60	242	302

* Dati riferiti al momento della somministrazione dei questionari

All'indagine hanno risposto in 109, con tassi di partecipazione diversi per ciascuna categoria:

Tabella 2. Tassi di partecipazione per categoria

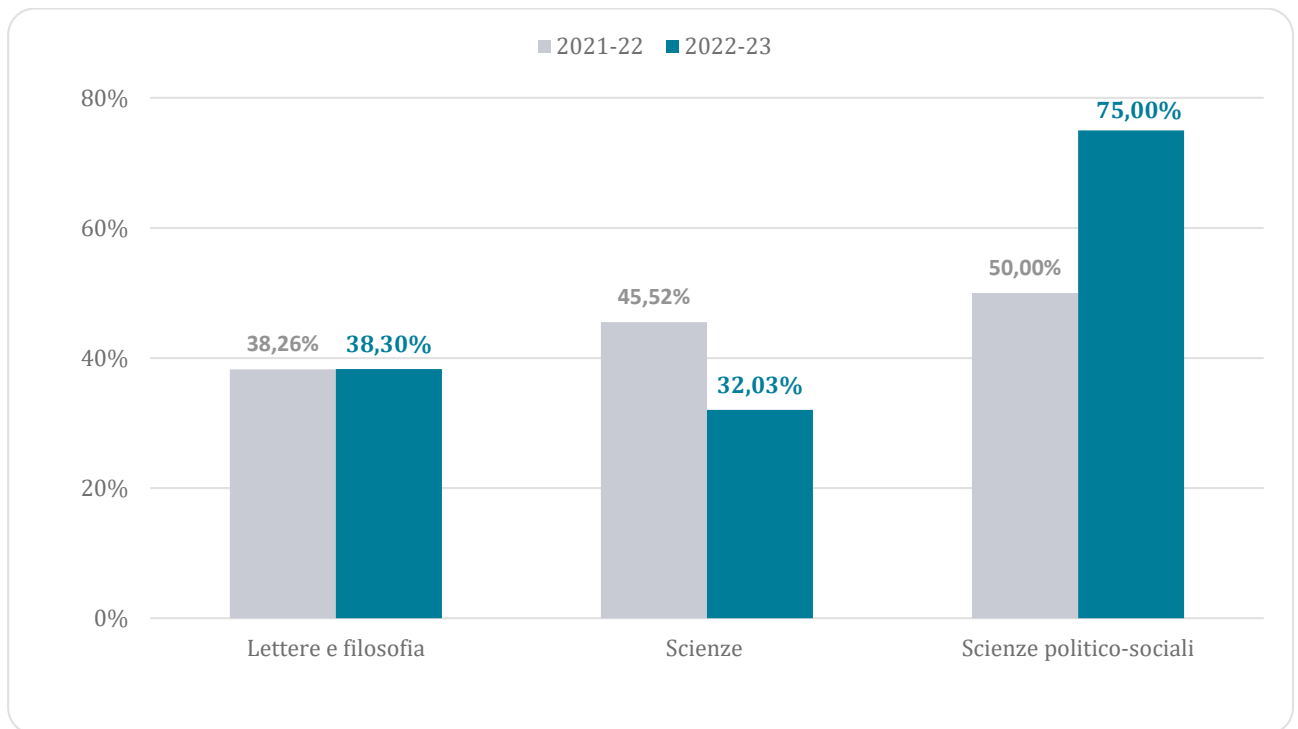
Allievi primo anno	42% (25 rispondenti)
Allievi anni successivi	35% (84 rispondenti)

Come evidenziato nella tabella 3, la percentuale maggiore dei questionari completati è riferita alla Classe di Lettere e filosofia.

Tabella 3. Allievi ordinari - partecipazione all'indagine per Classi accademiche di appartenenza

Classe accademica di appartenenza	Questionari completati			Percentuali di distribuzione
	Primo anno	Anni successivi	Totale	
Lettere e filosofia	15	39	54	49,5%
Scienze	10	39	49	45%
Scienze politico-sociali	-	6	6	5,5%
Totale	25	84	109	

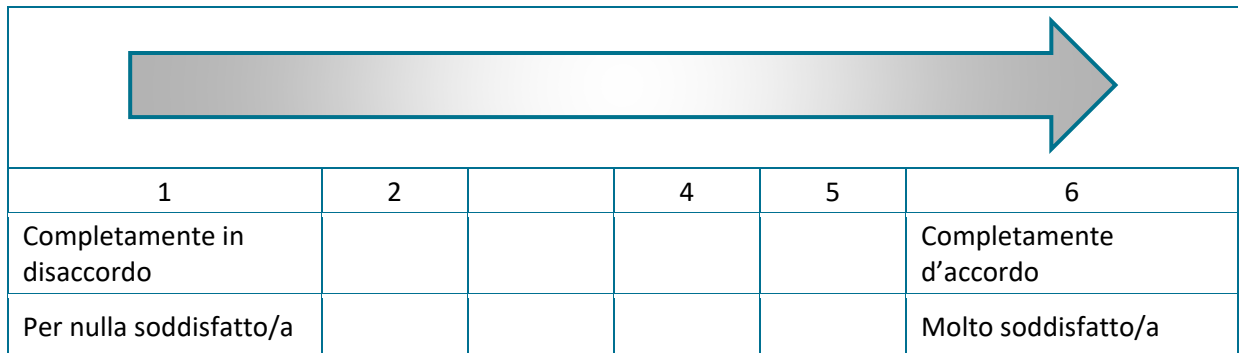
Grafico 1. Tassi di risposta in relazione al numero di appartenenti a ogni Classe accademica e confronto con l'anno precedente



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.

I risultati nel complesso

Per ciascuna sezione del questionario è prevista **una specifica domanda sulla soddisfazione media complessiva percepita**. I risultati, rapportati anche al 2021-22, sono rappresentati nei grafici 2 e 3.

Anche in questa edizione gli allievi del primo anno mostrano un maggior gradimento dei servizi amministrativi e di supporto con risultati sostanzialmente in linea o superiori rispetto all'a.a. precedente. La soddisfazione media degli allievi degli anni successivi, invece, risulta in crescita per quanto riguarda l'internazionalizzazione e il placement e leggermente in calo per gli altri servizi (per l'andamento negli anni v. grafici allegato n° 1).

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

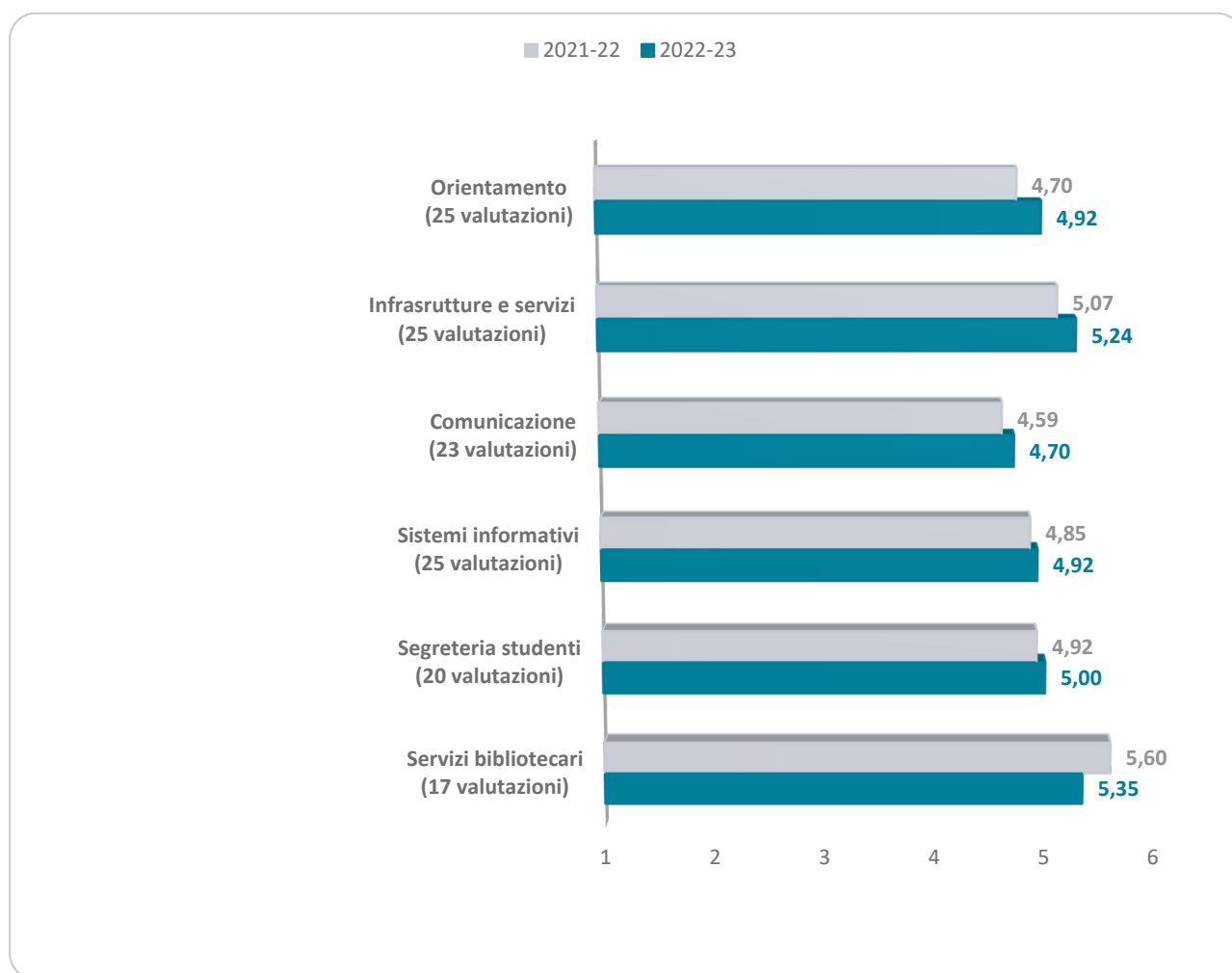
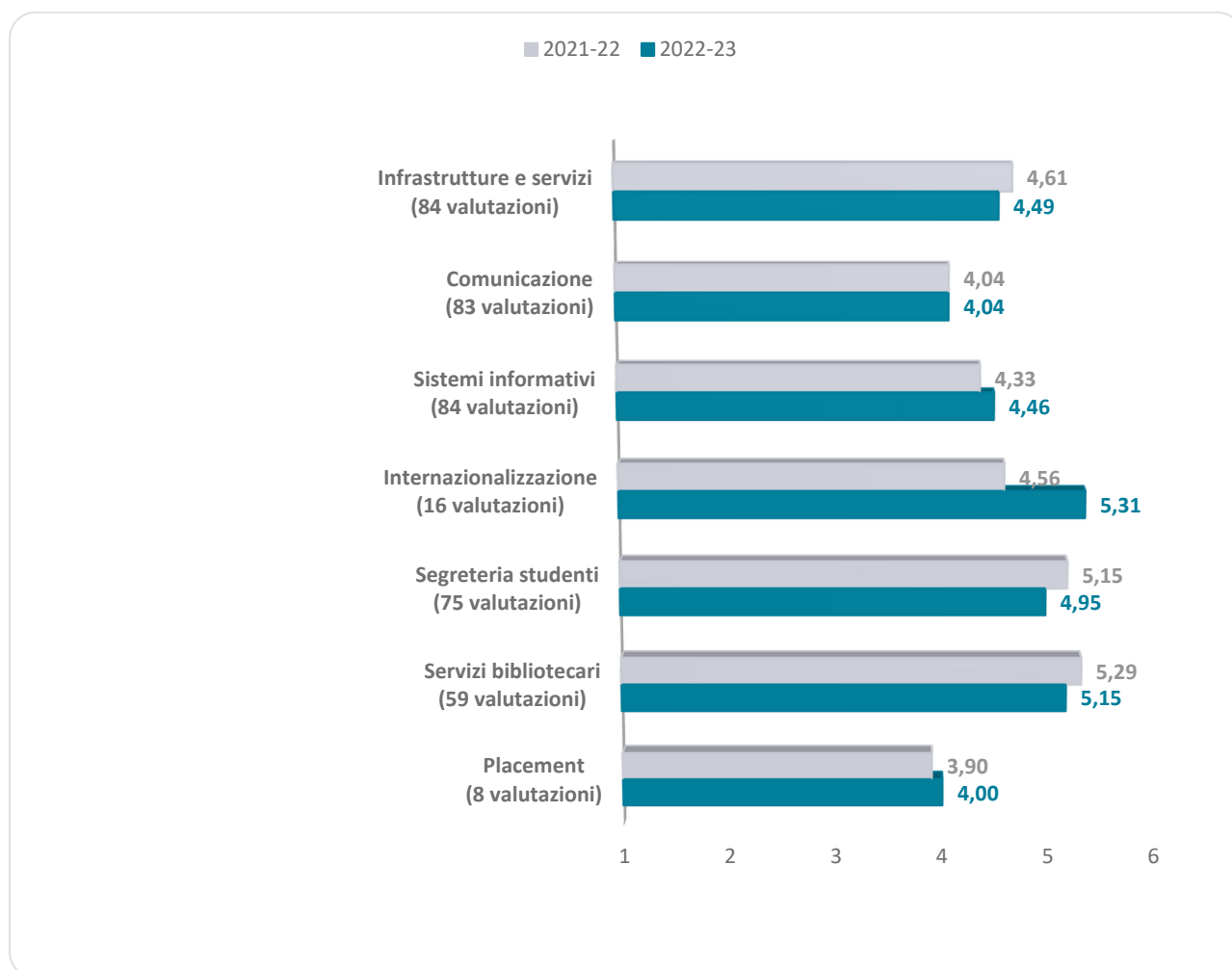


Grafico 3. *Allievi anni successivi al primo* - soddisfazione complessiva per ciascun servizio



I grafici 4, 5 e 6 rappresentano invece la soddisfazione complessiva percepita e la valutazione della performance della Scuola rispetto allo scorso anno accademico.

Grafico 4. Allievi 1° anno: “Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza alla Scuola?”

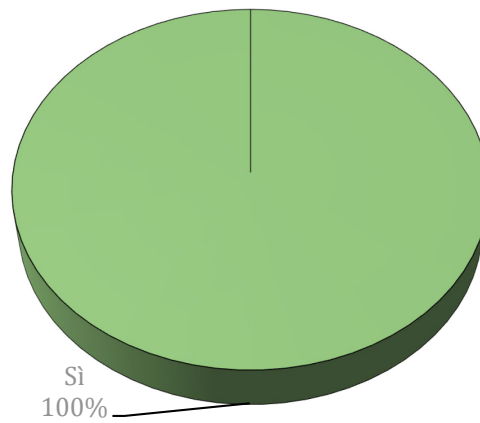


Grafico 5. Allievi anni successivi: “Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza alla Scuola?”

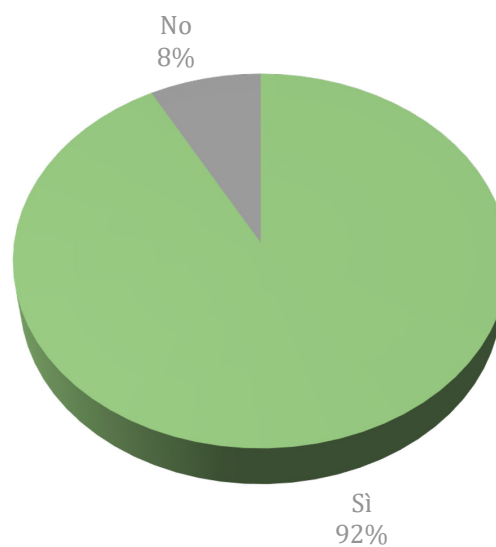
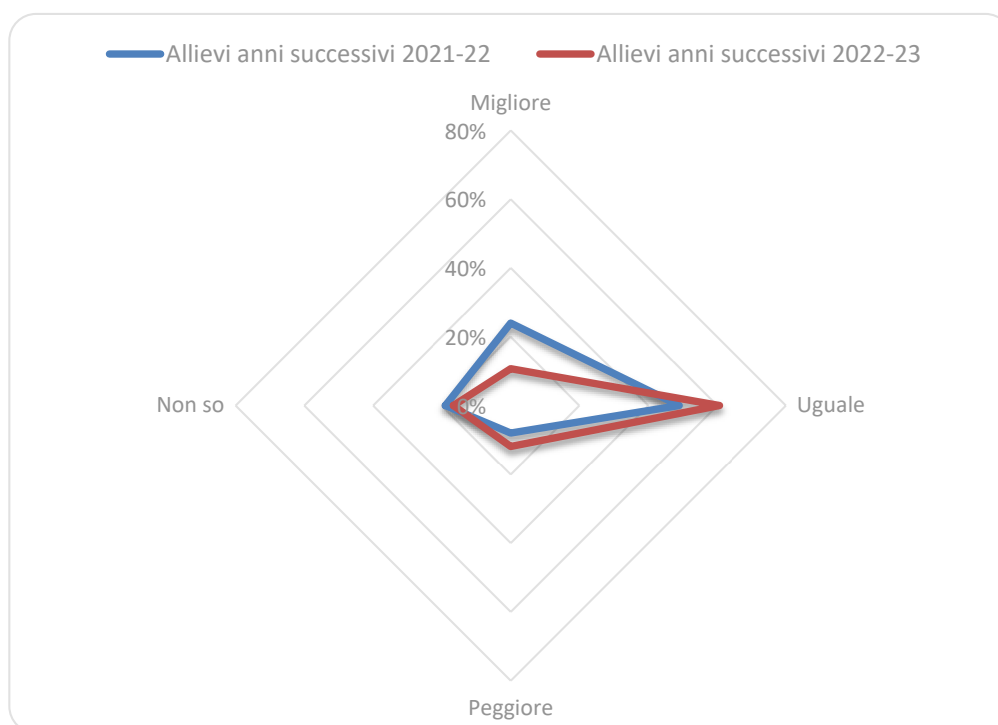


Tabella 4. Valutazione espressa dagli allievi anni successivi - Prestazione della Scuola rispetto all'anno precedente

In riferimento al supporto erogato dalla Scuola nei servizi tecnici e amministrativi, come reputa la prestazione rispetto all'anno precedente? (domanda rivolta a tutti i partecipanti)	Migliore	Uguale	Peggior	Non so
Media 2021-22	24%	49%	8%	19%
Media 2022-23	11%	61%	12%	17%

Diminuiscono gli allievi degli anni successivi che reputano migliore la prestazione della Scuola rispetto all'anno passato, aumentano sia coloro che non hanno registrato cambiamenti, né positivi, né negativi, che coloro che hanno percepito un peggioramento. Pressoché inalterate le posizioni degli studenti che non esprimono una valutazione.

Grafico 6. Allievi anni successivi al primo - Supporto erogato dalla Scuola nei servizi tecnici e amministrativi: valutazione della prestazione rispetto all'anno precedente



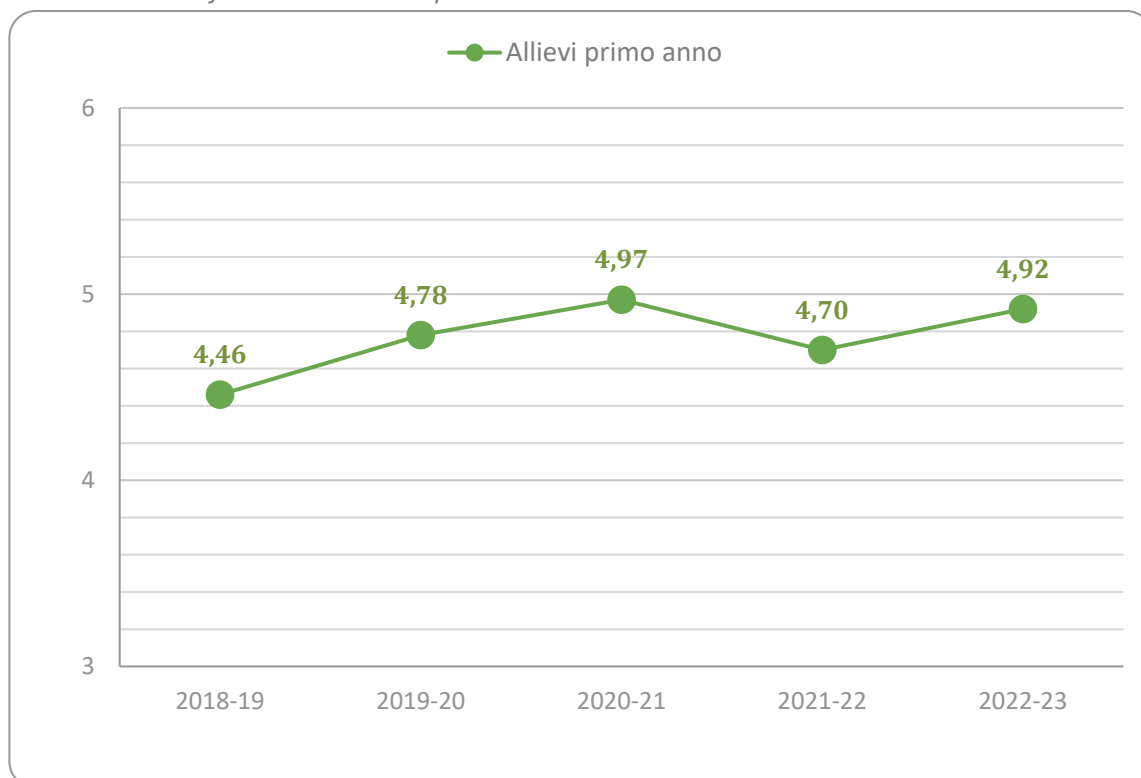
ALLEGATO 1 - Risultati completi divisi per servizio

Orientamento

Tabella 5. Domanda rivolta solo agli allievi del primo anno

Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)	Numero risposte	di cui "Non ho mai usufruito del servizio"	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
La promozione dell'offerta formativa è adeguata	25	5	4.65	4.59
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	25	5	4.85	4.35
<i>Il supporto fornito dal personale della Scuola nelle fasi di pre-iscrizione è adeguato</i>	25	6	5.05	4.75
<i>Il supporto ricevuto nella fase di svolgimento delle prove di ammissione è adeguato</i>	25	1	5.42	5.17
<i>Il supporto ricevuto nella fase di ammissione alla Scuola è adeguato</i>	25	1	5.63	4.65
<i>Il supporto ricevuto nella fase di accoglienza alla Scuola è adeguato</i>	25	1	5.58	5.15
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio di orientamento?	25		4.92	4.70

Grafico 7. Trend soddisfazione media complessiva – Orientamento



Infrastrutture e servizi

Tabella 6. Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Infrastrutture e servizi

Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)			
	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
AULE DIDATTICHE			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	19	5.21	4.67
Gli ambienti sono puliti	19	5.84	5.75
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)	19	5.68	5.75
La temperatura è confortevole	19	5.32	4.79
La segnaletica per individuare gli spazi è chiara	19	5.53	4.83
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	19	5.47	5.38
	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
LABORATORI			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	-	-	-
Gli ambienti sono puliti	-	-	-
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)	-	-	-
La temperatura è confortevole	-	-	-
La segnaletica per individuare gli spazi è chiara	-	-	-
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	-	-	-
	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
AULE E/O SPAZI STUDIO			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	22	5.23	4.96
Gli ambienti sono puliti	22	5.64	5.29
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)	22	5.73	5.46
La temperatura è confortevole	22	5.09	4.67
La segnaletica per individuare gli spazi è chiara	22	5.18	5.25
	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
SERVIZIO MENSA			
<i>Complessivamente, sei soddisfatta/o della qualità del servizio mensa (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)</i>	24	4.25	4.30
<i>Esprimi il tuo livello di soddisfazione in merito all'utilizzo dell'app My Lunch (visione del menù, possibilità di fornire il proprio gradimento sui pasti...</i>	3	4.67	3.00
	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
COLLEGI			
<i>La dotazione degli arredi è soddisfacente</i>	24	4.92	4.41

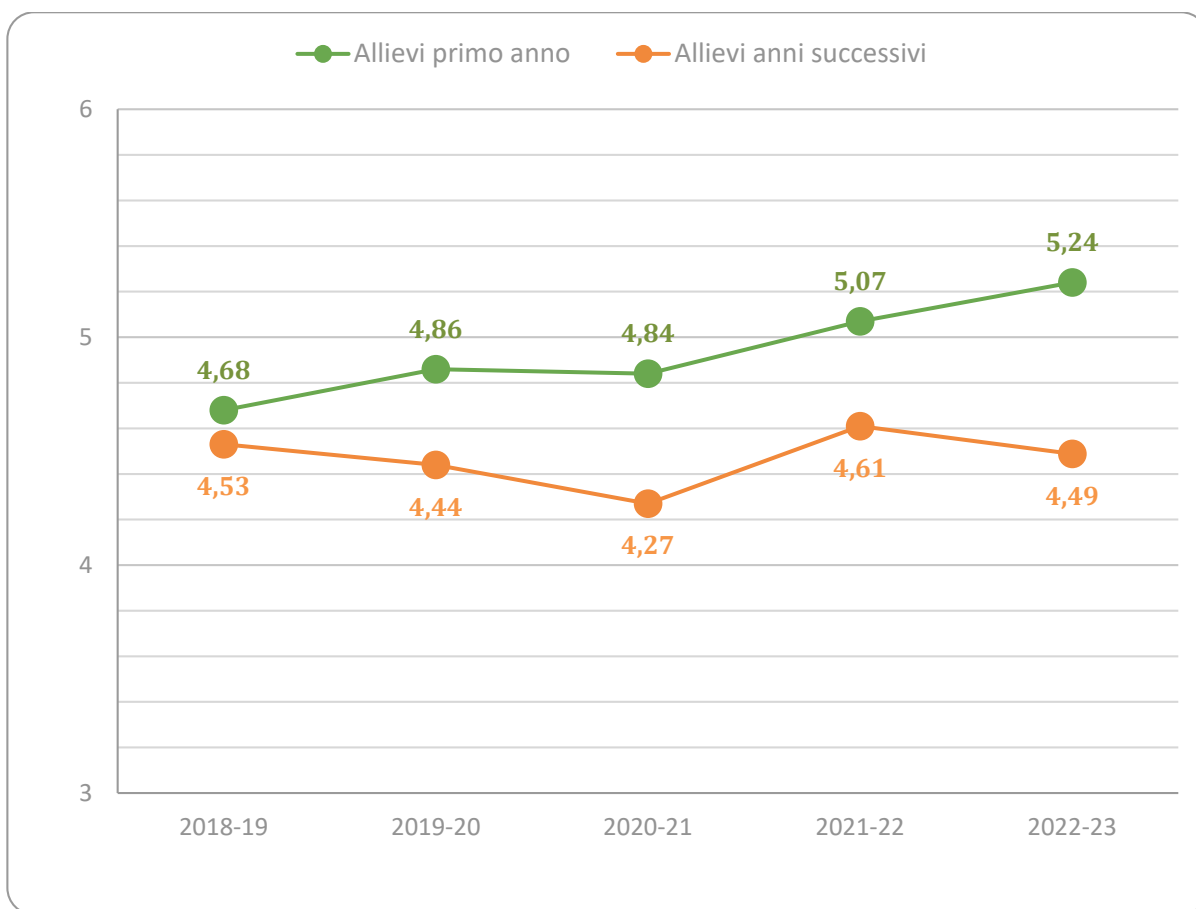
Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)			
<i>I portieri svolgono efficacemente i loro compiti</i>	24	5.29	5.41
<i>I portieri sono cortesi</i>	24	5.42	5.44
<i>Le stanze risultano pulite</i>	24	4.83	4.44
<i>Gli spazi comuni sono puliti</i>	24	4.83	4.67
<i>La manutenzione degli spazi verdi è adeguata</i>	24	4.92	4.59
<i>Le colazioni sono buone</i>	24	5.38	5.26
<i>Le colazioni sono adeguate per quantità</i>	24	5.21	5.37
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio manutenzione:</i>			
<i>La procedura di segnalazione del guasto è chiara</i>	13	5.15	5.20
<i>Gli interventi sono risolutivi</i>	13	5.00	4.80
<i>Gli interventi avvengono in tempi adeguati</i>	13	4.46	4.40
Sei complessivamente soddisfatta/o del Servizio Collegi?	24	5.33	4.96
	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE			
In riferimento alle azioni e misure della Scuola sulla sostenibilità energetica e ambientale (gestione rifiuti, consumi energetici..) Le azioni intraprese sono efficaci	25	3.89	3.89
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità delle infrastrutture e dei servizi offerti?	25	5.24	5.07

Tabella 7. Valutazione espressa dagli **allievi anni successivi** - Infrastrutture e servizi

Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)			
	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
AULE DIDATTICHE			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	74	4.18	4.05
Gli ambienti sono puliti	74	5.55	5.63
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)	74	5.19	5.52
La temperatura è confortevole	74	4.55	4.65
La segnaletica per individuare gli spazi è chiara	74	4.69	4.75
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	74	4.99	4.87
	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
LABORATORI			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	4	4.50	5.00
Gli ambienti sono puliti	4	5.25	4.50
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)	4	4.75	5.00
La temperatura è confortevole	4	3.75	3.50
La segnaletica per individuare gli spazi è chiara	4	4.50	3.25
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi	4	5.00	4.75

Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)			
audio-video è adeguato			
	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
AULE E/O SPAZI STUDIO			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	67	4.69	4.79
Gli ambienti sono puliti	67	5.27	5.31
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)	67	4.81	5.21
La temperatura è confortevole	67	4.51	4.58
La segnaletica per individuare gli spazi è chiara	67	4.87	4.91
	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
SERVIZIO MENSA			
<i>Complessivamente, sei soddisfatta/o della qualità del servizio mensa (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)</i>	84	3.61	3.90
<i>Esprimi il tuo livello di soddisfazione in merito all'utilizzo dell'app My Lunch (visione del menù, possibilità di fornire il proprio gradimento sui pasti...</i>	22	3.36	2.88
	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
COLLEGI			
<i>La dotazione degli arredi è soddisfacente</i>	67	4.73	4.85
<i>I portieri svolgono efficacemente i loro compiti</i>	70	4.94	4.99
<i>I portieri sono cortesi</i>	70	5.21	5.04
<i>Le stanze risultano pulite</i>	70	4.61	4.70
<i>Gli spazi comuni sono puliti</i>	70	4.31	4.71
<i>La manutenzione degli spazi verdi è adeguata</i>	70	3.66	4.24
<i>Le colazioni sono buone</i>	70	4.30	4.86
<i>Le colazioni sono adeguate per quantità</i>	70	4.36	4.77
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio manutenzione:</i>			
<i>La procedura di segnalazione del guasto è chiara</i>	32	4.25	4.36
<i>Gli interventi sono risolutivi</i>	32	4.25	4.06
<i>Gli interventi avvengono in tempi adeguati</i>	32	3.31	3.30
<i>Sei complessivamente soddisfatta/o del Servizio Collegi?</i>	70	4.54	4.73
	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE			
In riferimento alle azioni e misure della Scuola sulla sostenibilità energetica e ambientale (gestione rifiuti, consumi energetici..) Le azioni intraprese sono efficaci	70	3.04	3.12
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità delle infrastrutture e dei servizi offerti?	84	4.49	4.61

Grafico 8. Trend soddisfazione media complessiva - **Infrastrutture e servizi**



Comunicazione

Tabella 8. Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Comunicazione

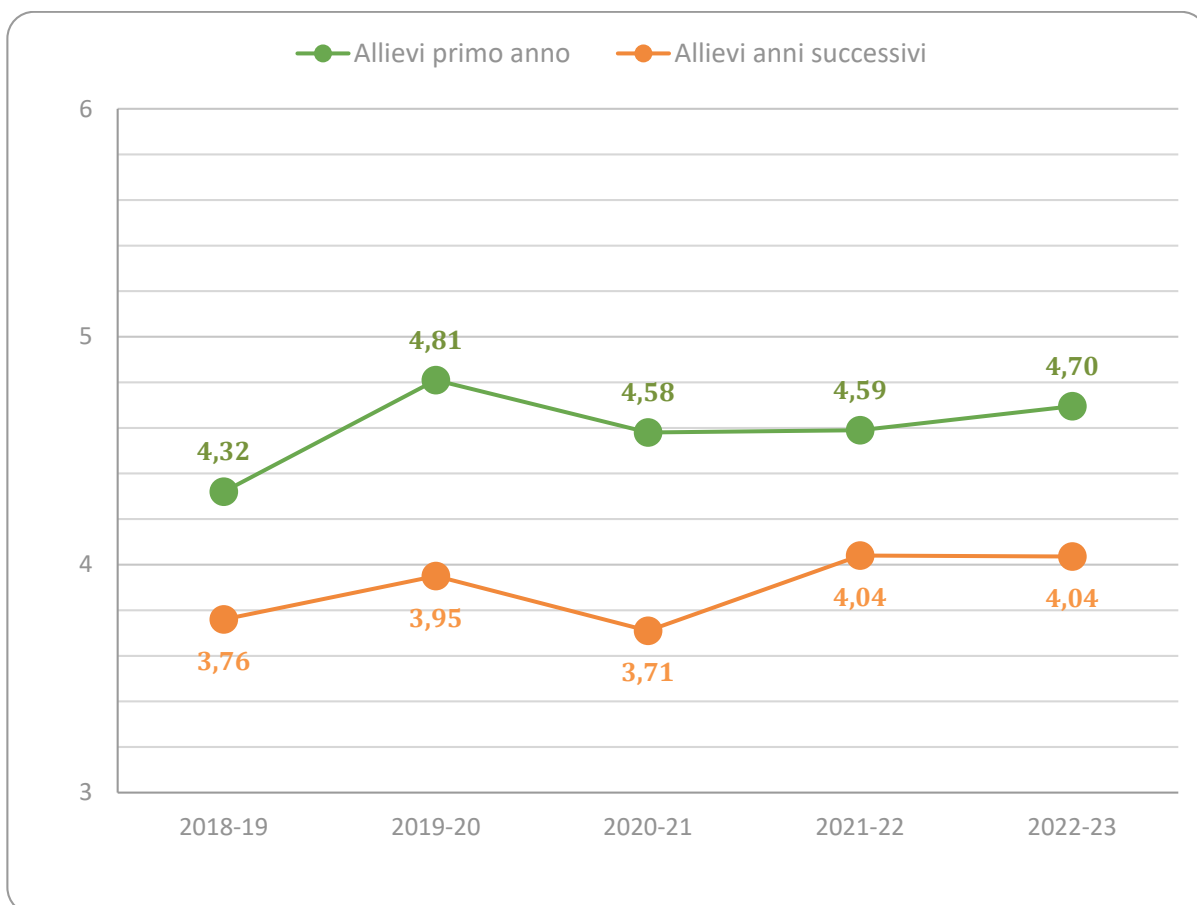
Domanda	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media val. 2022-23	Media val. 2021-22
L'immagine esterna della Scuola è valorizzata attraverso i media	25	3		4.18	4.91
Le informazioni reperite sul portale web della Scuola (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	25	3		4.95	4.65
La diffusione delle informazioni riguardo alla didattica è completa/esauriente]	25	3		4.68	4.46
La diffusione delle informazioni riguardo agli eventi (online o in presenza) organizzati dalla Scuola è completa/esauriente]	25	5		4.95	4.73
Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network:					
Facebook	25	4	19	5.00	5.00
Twitter	25	2	19	4.00	n.a.
LinkedIn	25	2	23	n.a.	n.a.
Instagram	25	3	9	4.85	4.60
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di comunicazione?	23			4.70	4.59

Tabella 9. Valutazione espressa dagli **allievi anni successivi** - Comunicazione

Domanda	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media val. 2022-23	Media val. 2021-22
L'immagine esterna della Scuola è valorizzata attraverso i media	84	15		3.87	3.56
Le informazioni reperite sul portale web della Scuola (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	84	9		4.20	4.35
La diffusione delle informazioni riguardo alla didattica è completa/esauriente]	84	6		3.69	4.03
La diffusione delle informazioni riguardo agli eventi (online o in presenza) organizzati dalla Scuola è completa/esauriente]	84	8		4.61	4.59
Diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network:					
Facebook	84	8	59	3.76	4.09
Twitter	84	7	72	3.00	3.25
LinkedIn	84	6	70	4.25	2.60
Instagram	84	8	21	4.22	4.26

Domanda	Numero risposte	di cui "Non so"	di cui "Non lo utilizzo"	Media val. 2022-23	Media val. 2021-22
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di comunicazione?	83			4.04	4.04

Grafico 9. Trend soddisfazione media complessiva – **Comunicazione**



Sistemi informativi

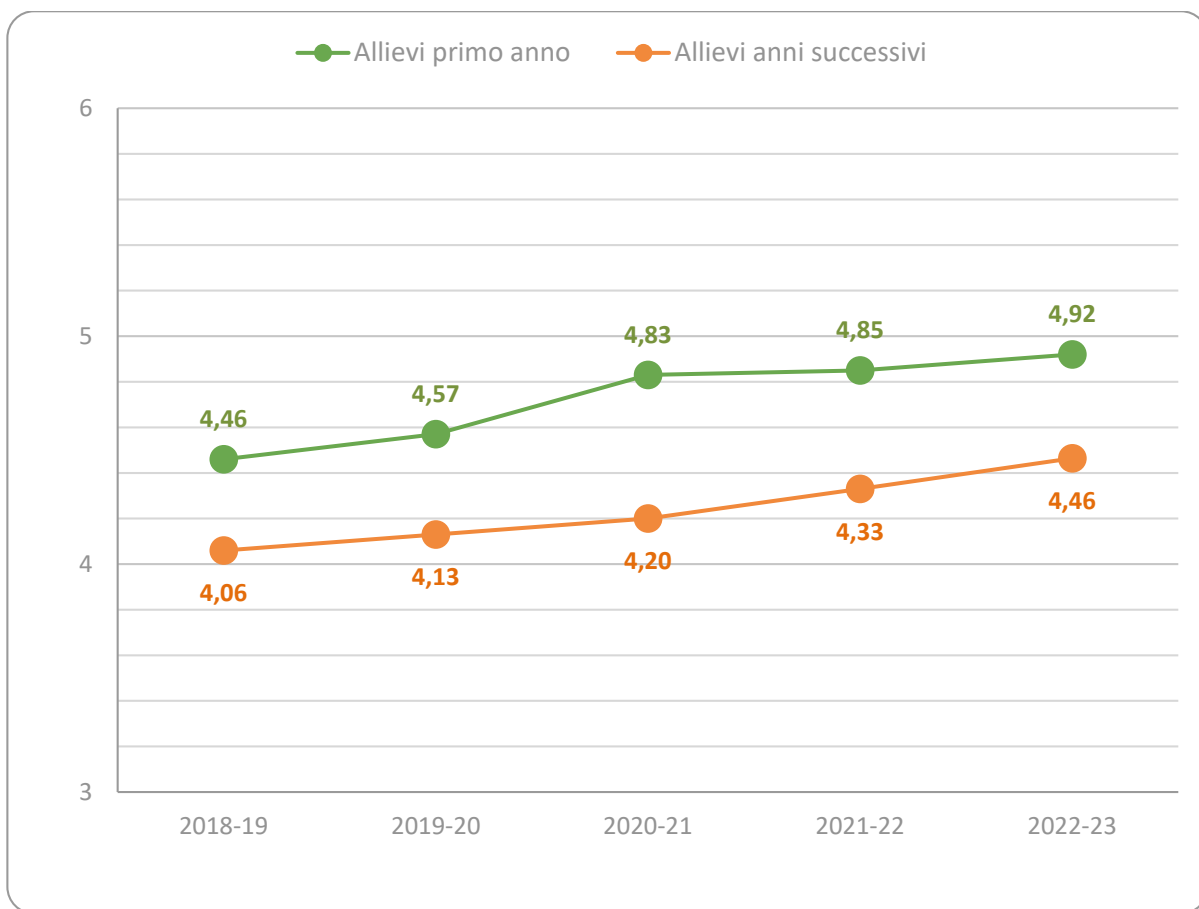
Tabella 10. Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Sistemi informativi

Domanda	Numero risposte	di cui "Non ho mai usufruito del servizio"	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
Il portale web della Scuola è facilmente navigabile	25		5.00	5.04
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	25	2	5.17	4.96
La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	25		4.60	4.26
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	25	4	5.10	5.19
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	25		4.92	4.85

Tabella 11. Valutazione espressa dagli **allievi anni successivi** - Sistemi informativi

Domanda	Numero risposte	di cui "Non ho mai usufruito del servizio"	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
Il portale web della Scuola è facilmente navigabile	84	8	4.34	4.38
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	84	14	4.50	4.37
La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	84		3.83	3.67
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	84	7	4.68	4.79
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	84		4.46	4.33

Grafico 10. Trend soddisfazione media complessiva - **Sistemi Informativi**



Segreteria Studenti

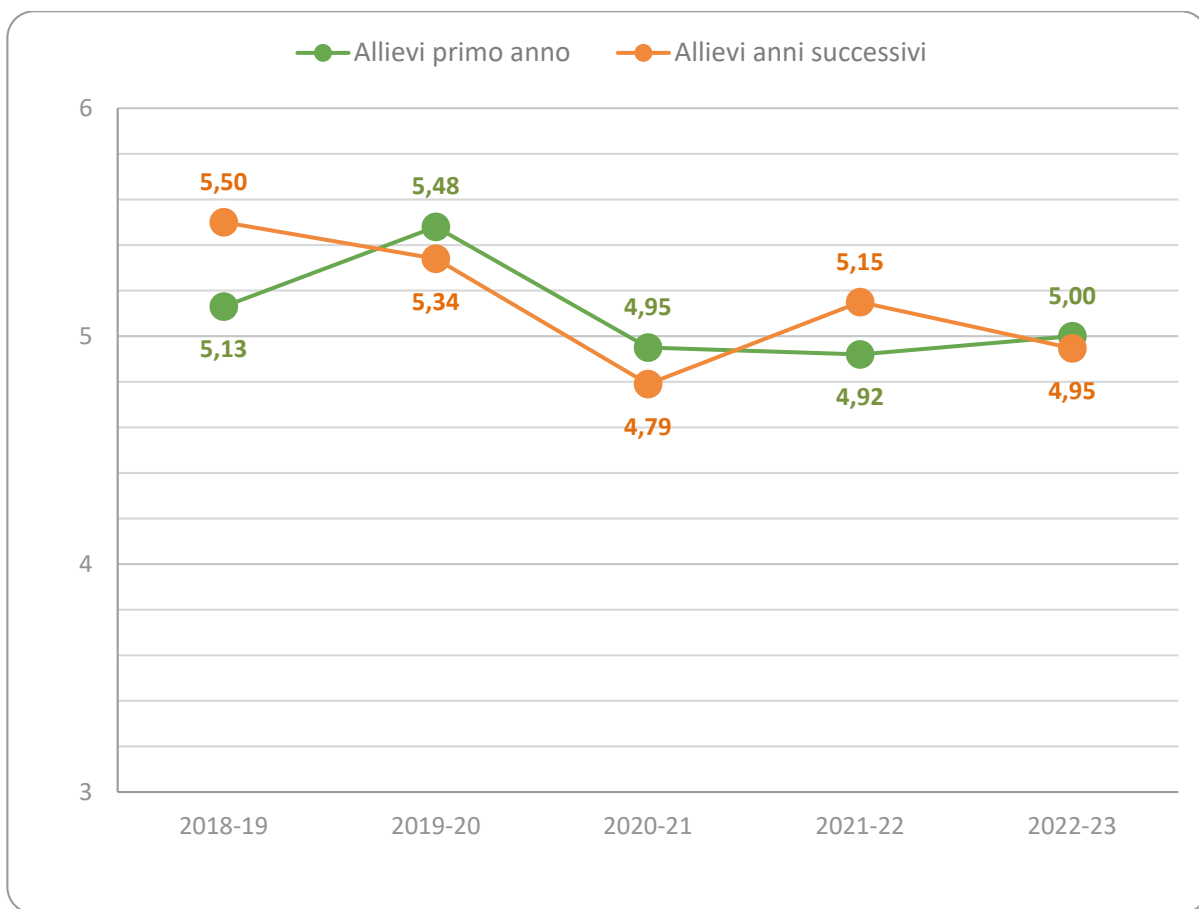
Tabella 12. Valutazione espressa dagli *allievi del primo anno* - Segreteria Studenti

Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
Servizi di SEGRETERIA ON-LINE			
Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	19	4.74	4.18
Le informazioni on-line sulla carriera universitaria sono adeguate	19	4.84	4.55
Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	19	4.79	4.59
Servizi di SEGRETERIA STUDENTI IN PRESENZA			
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	6	4.83	4.89
Gli orari di apertura sono adeguati	6	5.00	4.33
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni:			
<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>	6	5.00	5.11
<i>I tempi impiegati dalla Segreteria Studenti nello svolgimento delle pratiche sono adeguati</i>	6	4.50	4.67
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti?	20	5.00	4.92

Tabella 13. Valutazione espressa dagli *allievi anni successivi* - Segreteria Studenti

Domanda (le domande in corsivo sono interne SNS)	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
Servizi di SEGRETERIA ON-LINE			
Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	71	4.34	4.25
Le informazioni on-line sulla carriera universitaria sono adeguate	71	4.70	4.50
Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	71	4.63	4.62
Servizi di SEGRETERIA STUDENTI IN PRESENZA			
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	39	4.92	5.44
Gli orari di apertura sono adeguati	39	4.49	4.79
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni:			
<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>	39	4.51	4.59
<i>I tempi impiegati dalla Segreteria Studenti nello svolgimento delle pratiche sono adeguati</i>	39	4.77	5.00
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti?	75	4.95	5.15

Grafico 11. Trend soddisfazione media complessiva - Segreteria Studenti



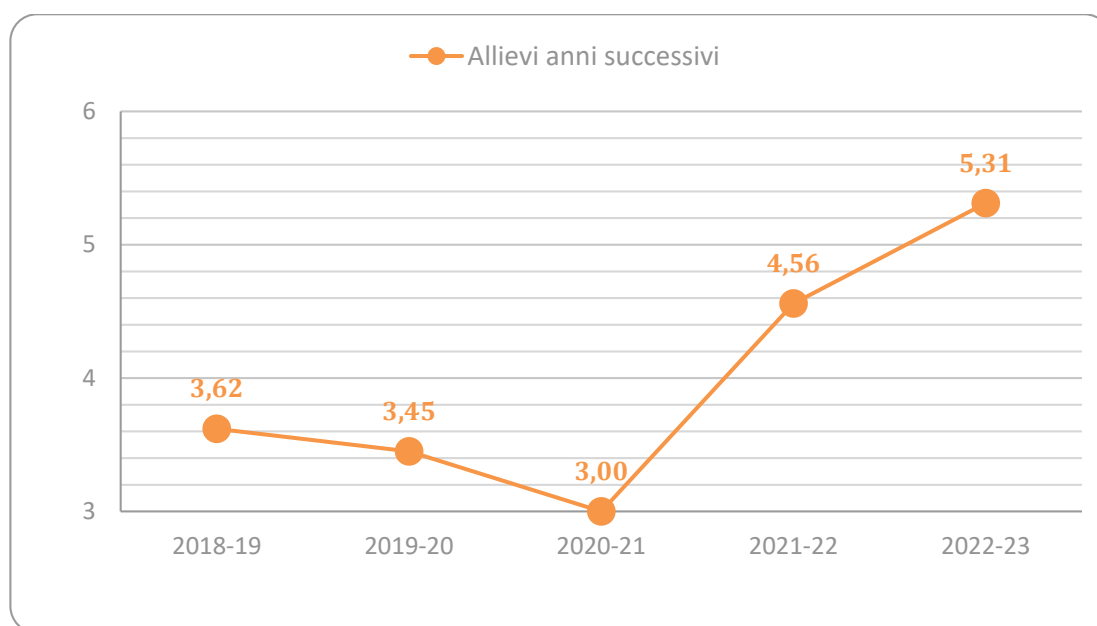
Internazionalizzazione

Tabella 14. Domande rivolte solo agli allievi degli anni successivi al primo

Domanda (Le domande in corsivo sono interne SNS)	Numero risposte	di cui "Non so"	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
<i>In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus): le informazioni fornite sui programmi di mobilità internazionale sono complete</i>	84	36	4.08	4.27
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio Internazionalizzazione: il supporto dello staff del Servizio Internazionalizzazione in fase di candidatura e di organizzazione del tuo periodo all'estero è adeguato*</i>	16		5.25	4.33
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio Internazionalizzazione: lo staff del Servizio Internazionalizzazione è capace di risolvere i problemi*</i>	16		5.25	4.33
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio Internazionalizzazione: il tempo di attesa delle risposte dal Servizio Internazionalizzazione è accettabile*</i>	16		5.44	5.11
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al Servizio Internazionalizzazione: il personale del Servizio Internazionalizzazione è cortese*</i>	16		5.94	5.67
In riferimento agli aspetti considerati: sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?*	16		5.31	4.56

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

Grafico 12. Trend soddisfazione media complessiva - Internazionalizzazione

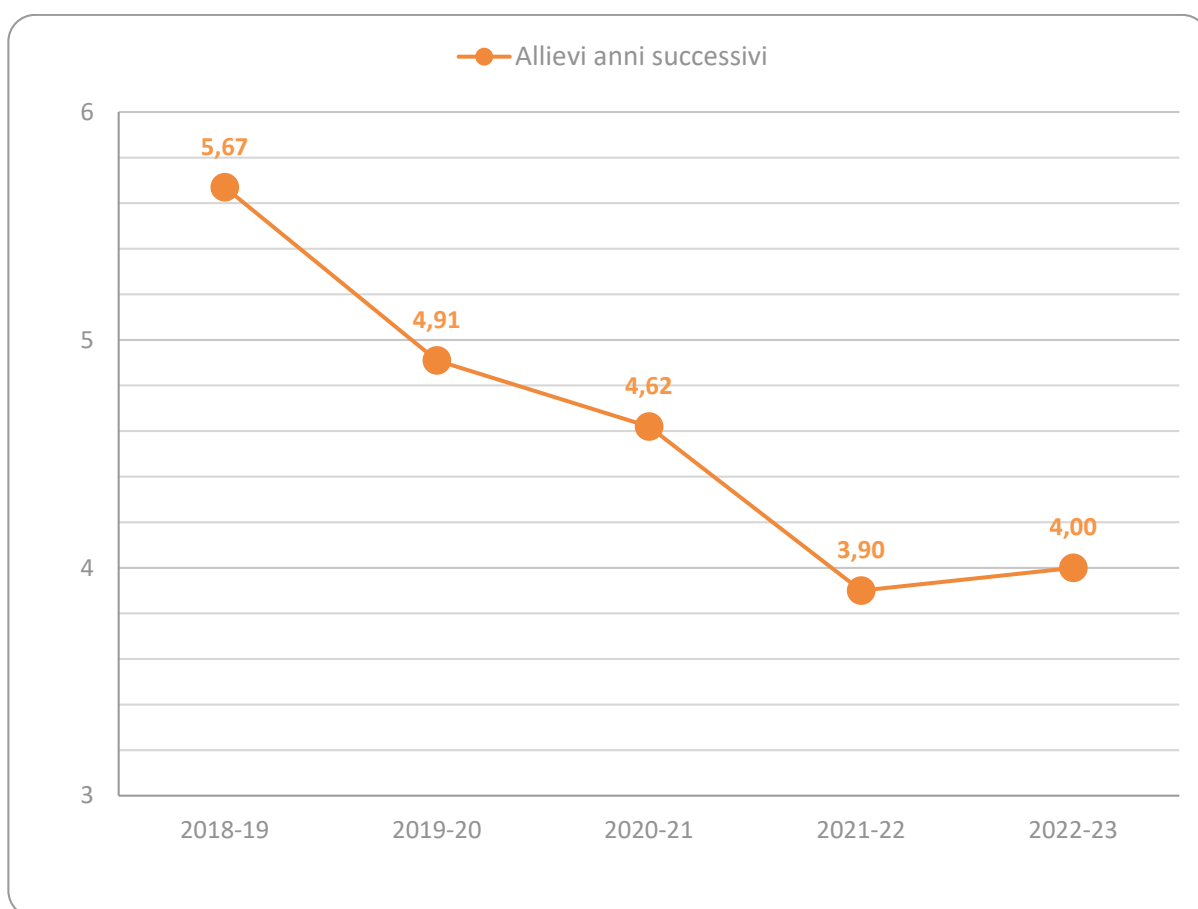


Placement e career service

Tabella 15. Domande rivolte solo agli allievi degli anni successivi al primo

Domanda	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato	7	4.43	4.25
Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato	2	5.50	5.67
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di job placement?	8	4.00	3.90

Grafico 13. Trend soddisfazione media complessiva - Placement e career service



Servizi bibliotecari

Tabella 16. Valutazione espressa dagli **allievi del primo anno** - Servizi bibliotecari

Domanda	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari per consultazione e prestiti :			
Gli orari di apertura sono adeguati	16	5.06	5.13
La disponibilità di volumi e riviste è adeguata	16	5.19	5.33
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi bibliotecari in presenza forniti alla Scuola?	16	5.50	5.53
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni:			
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	12	5.50	5.27
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	12	4.75	4.73
Ti ritieni soddisfatta/o rispetto alle risorse elettroniche rese accessibili dalla Biblioteca?	12	5.08	5.09
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi bibliotecari della Scuola?	17	5.35	5.60

Tabella 17. Valutazione espressa dagli **allievi anni successivi** - Servizi bibliotecari

Domanda	Numero risposte	Media valutazioni 2022-23	Media valutazioni 2021-22
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari per consultazione e prestiti :			
Gli orari di apertura sono adeguati	55	5.31	5.34
La disponibilità di volumi e riviste è adeguata	55	4.96	5.30
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi bibliotecari in presenza forniti alla Scuola?	55	5.22	5.48
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni:			
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	44	4.93	5.32
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	44	4.41	4.86
Ti ritieni soddisfatta/o rispetto alle risorse elettroniche rese accessibili dalla Biblioteca?	44	4.70	5.07
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi bibliotecari della Scuola?	59	5.15	5.29

Grafico 14. Trend soddisfazione media complessiva - Servizi bibliotecari



Soddisfazione complessiva

Tabella 18. Allievi primo anno

Domanda	2022-23		2021-22	
	Sì	No	Sì	No
Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza alla Scuola? (domanda rivolta a tutti i partecipanti)	100%	0%	100%	0%

Tabella 19. Allievi anni successivi al primo

Domanda	2022-23		2021-22	
	Sì	No	Sì	No
Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza alla Scuola? (domanda rivolta a tutti i partecipanti)	92%	8%	96%	4%

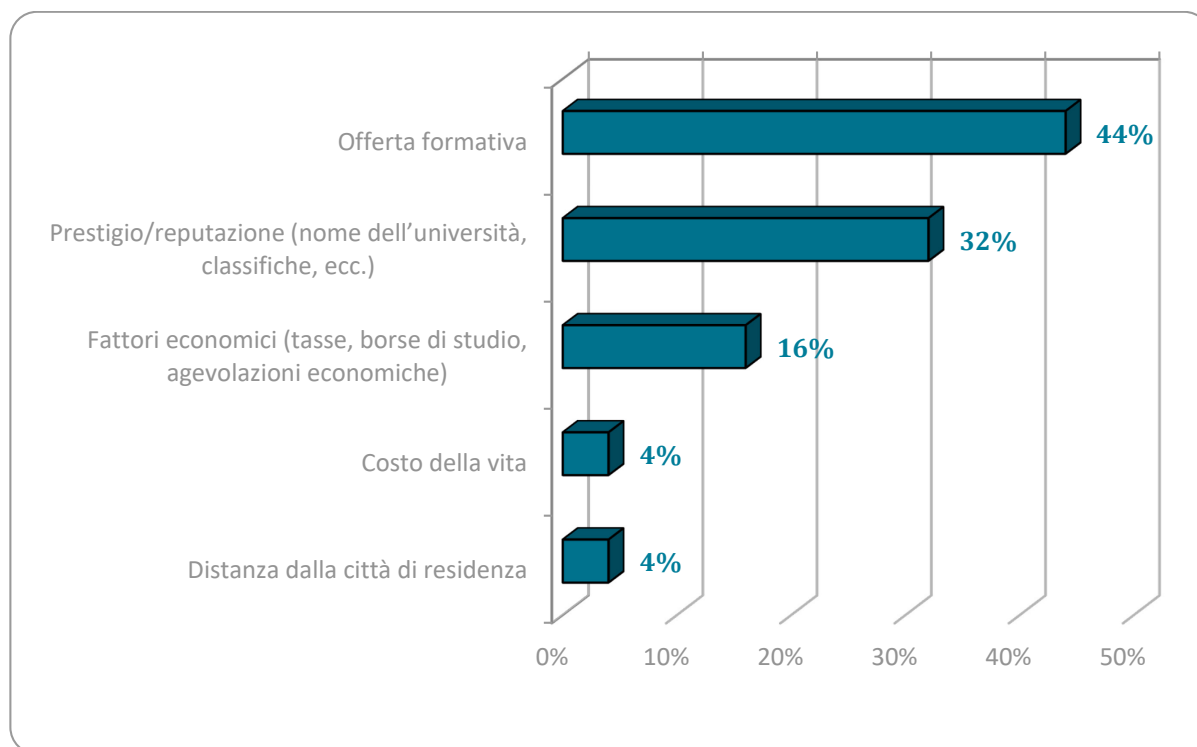
Prestazione rispetto all'anno precedente

Tabella 20. Domanda rivolta solo agli allievi degli anni successivi al primo

Domanda		Migliore	Uguale	Peggior	Non so
In riferimento a tutti i servizi considerati come reputi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente? (domanda rivolta a tutti i partecipanti)	2022-23	11%	61%	12%	17%
	2021-22	24%	49%	8%	19%
	2020-21	7%	49%	27%	17%

Allegato 2 - Altre statistiche

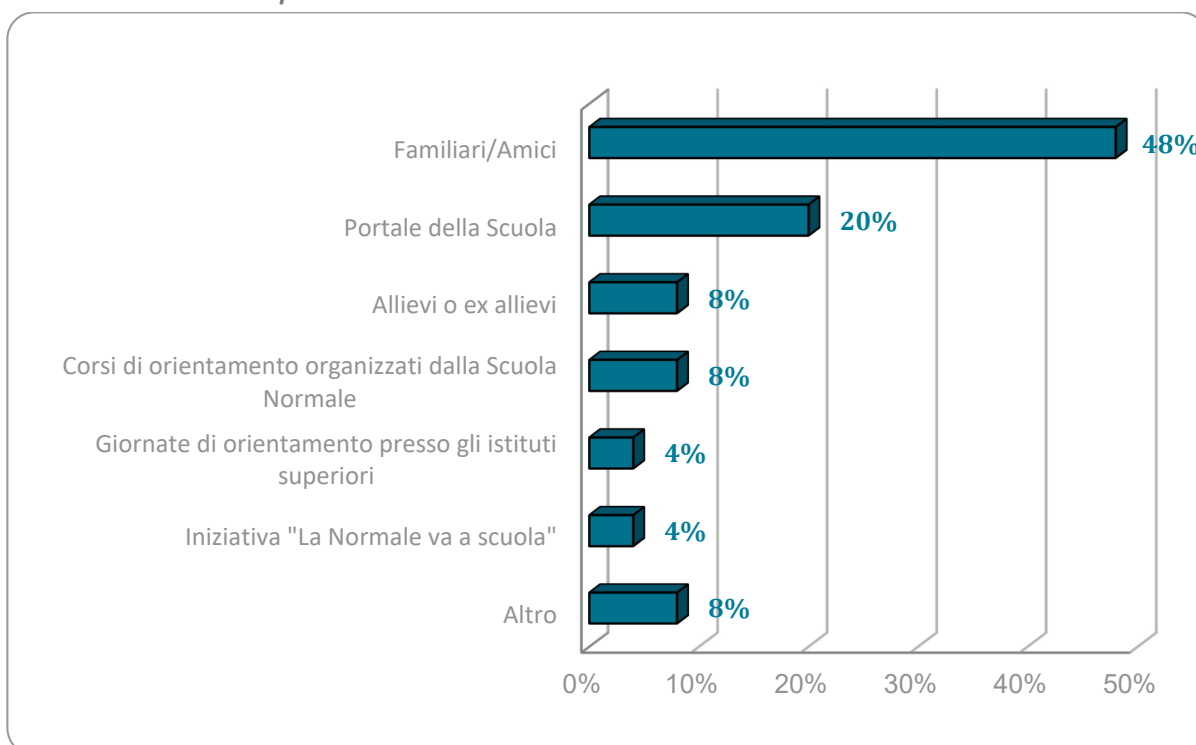
Grafico 15. "Scegli la variabile che più ha influito sulla tua scelta universitaria" - **Allievi del primo anno**



Altre opzioni di risposta che non sono state selezionate:

- *Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità);*
- *Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso);*
- *Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento);*
- *Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana);*
- *Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali).*

Grafico 16. "Qual è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuta/o a conoscenza dell'offerta didattica della Scuola?" - **Allievi del primo anno**



Altre opzioni di risposta che non sono state selezionate:

- Guide all'orientamento;
- Social media (Facebook, Twitter).

Grafico 17. "Quali sono stati i problemi maggiori affrontati all'arrivo?" - **Allievi del primo anno**

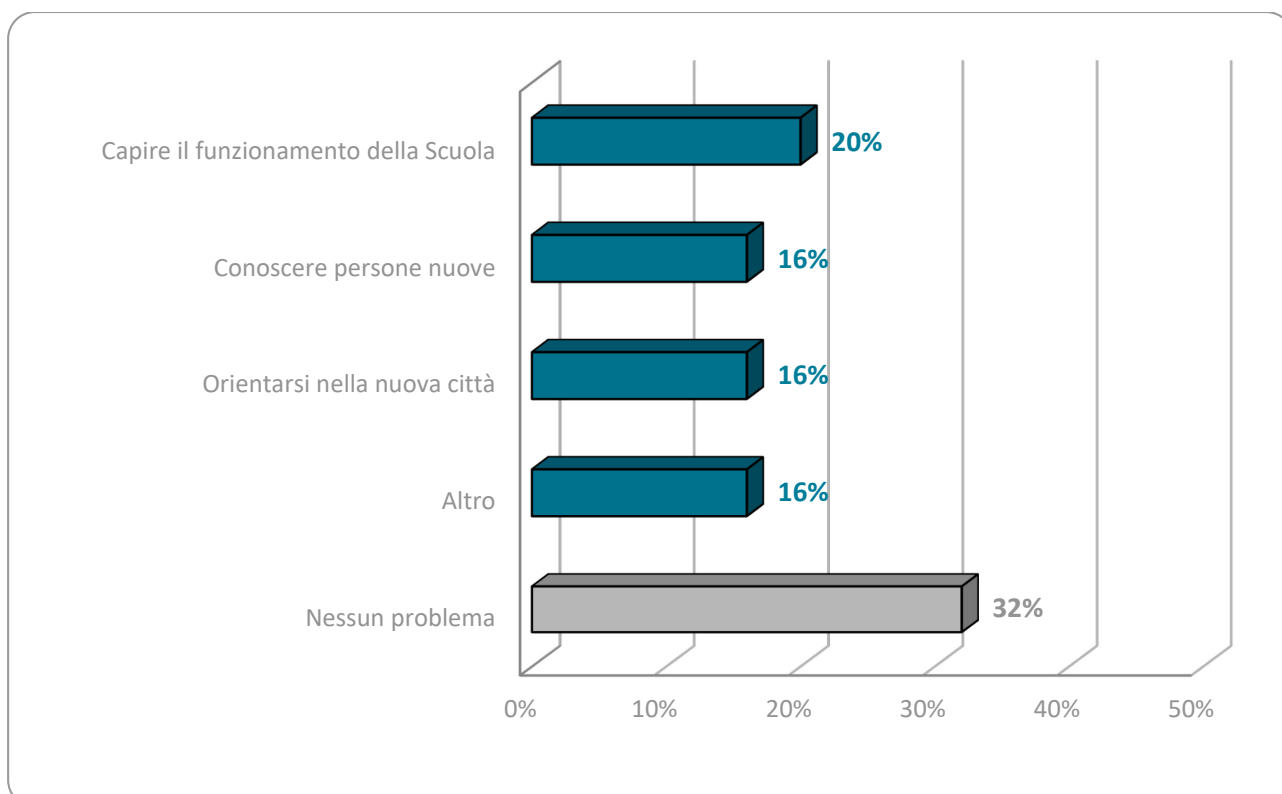


Grafico 18. "Si pongano in ordine di importanza i servizi di supporto dal più importante al meno importante"
- Allievi del primo anno

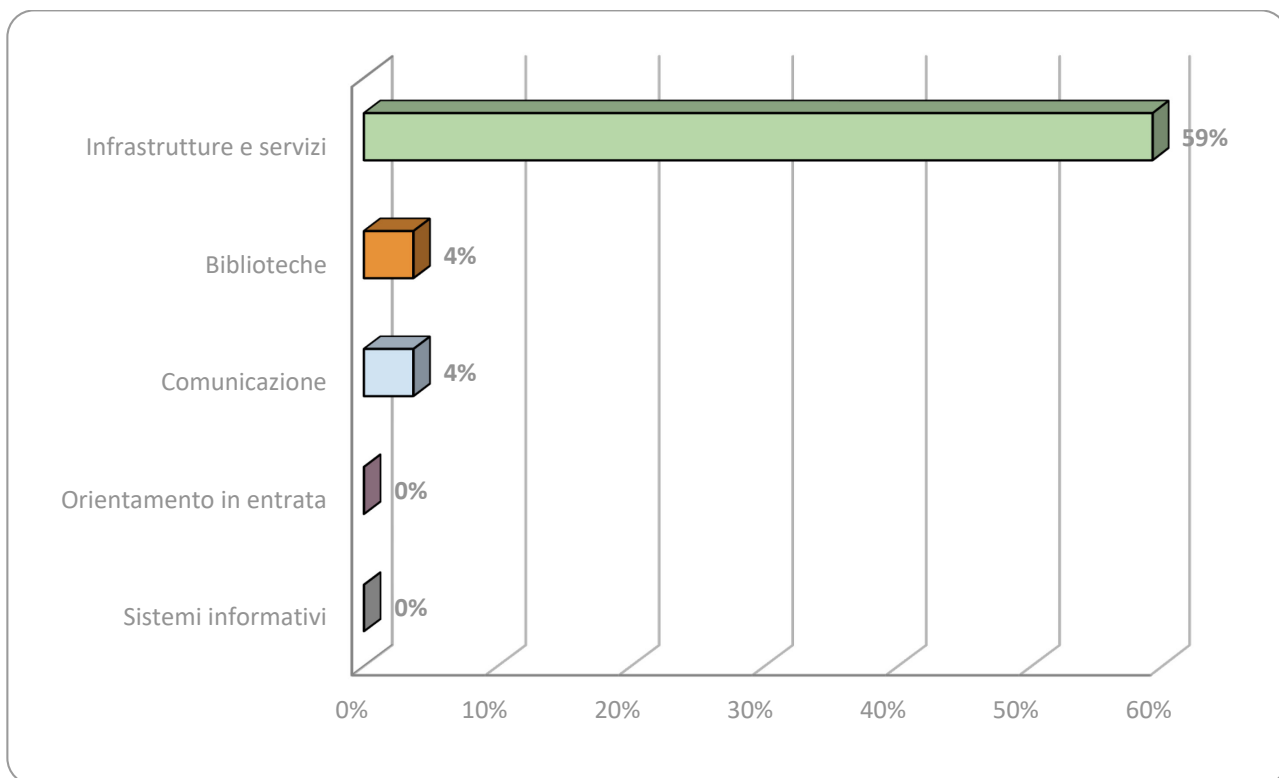


Grafico 19. "Si pongano in ordine di importanza i servizi di supporto dal più importante al meno importante"
- Allievi degli anni successivi al primo

