



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MACERATA  
NUCLEO DI VALUTAZIONE**

**RELAZIONE  
SULLA VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA  
DEI LAUREANDI**

**(Periodo di riferimento: Anno solare 2010)**

**Macerata, Aprile 2011**

**A cura di *GIOVANNI GISON***

Ufficio Programmazione e Controllo  
Università degli Studi di Macerata  
Aprile 2011

## Sommario

1	Descrizione del progetto.....	1
1.1	La struttura del questionario .....	1
1.2	Le caratteristiche dei laureandi.....	2
1.3	La soddisfazione complessiva .....	5
1.4	Le infrastrutture: aule, laboratori, biblioteche e spazi per lo Studio.....	6
1.5	Lo studio e gli esami .....	9
1.6	Le attività di supporto.....	12
2	I servizi per il diritto allo studio .....	16
3	La segreteria studenti .....	17

# 1 Descrizione del progetto

Il progetto VELA è iniziato nell'anno 2006 con l'obiettivo primario di adempiere ai requisiti ministeriali ma anche per completare il monitoraggio dei percorsi formativi con le valutazioni degli studenti che hanno terminato l'esperienza di studio presso l'Ateneo di Macerata. Dopo i primi anni di sperimentazione, la rilevazione oggi vede la partecipazione di tutti i laureati. A partire dall'anno 2009, su sollecitazione del Nucleo di Valutazione, la Segreteria Studenti ha inserito la partecipazione al progetto Vela tra la documentazione obbligatoria per accedere all'esame finale. Tale adempimento prevede semplicemente l'accesso alla piattaforma di compilazione del questionario ed ammette, ovviamente, la volontà di non rispondere.

Nella presente relazione verranno commentati i risultati relativi ai questionari raccolti solo durante l'anno 2010 in quanto, per i motivi precedentemente descritti, è il primo anno di rilevazione di dati significativi. Nella Tabella 1 è riportata la distribuzione per Facoltà dei laureati nell'anno solare 2010, il numero di questionari compilati ed il tasso di copertura (questionari/laureati). Ad eccezione della Facoltà di Giurisprudenza che vede un tasso di copertura inferiore al 60%, e quella di Scienze Politiche che segna un 79,43% di copertura, per le altre Facoltà si registrano percentuali prossime al 100% che viene raggiunto solo dalla Facoltà di Beni Culturali.

Viene invertita, quindi, la tendenza riscontrata nella rilevazione precedente dove, i tassi di copertura risultavano essere maggiori dei questionari compilati e le cui motivazioni trovavano riscontro in una molteplicità di cause: alcuni studenti consegnano la documentazione per la laurea ma poi decidono di slittare alla sessione successiva, per le sessioni di laurea ad inizio anno solare la documentazione viene consegnata alla fine dell'anno solare precedente. Al momento i questionari sono anonimi per cui non è possibile estrarre solo quelli relativi agli studenti che hanno conseguito la laurea effettivamente nell'anno 2010.

FACOLTA'	Laureati	Questionari compilati	% copertura
BENI CULTURALI	33	33	100,00
ECONOMIA	183	160	87,43
GIURISPRUDENZA	355	206	58,03
LETTERE E FILOSOFIA	416	414	99,52
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	123	116	94,31
SCIENZE DELLA FORMAZIONE	514	511	99,42
SCIENZE POLITICHE	141	112	79,43
<b>Totale</b>	<b>1765</b>	<b>1552</b>	<b>87,93</b>

Tabella 1: I laureati nel 2010 e la partecipazione alla rilevazione.

## 1.1 La struttura del questionario

Il questionario è organizzato in 8 Sezioni di cui, le prime due sono relative alle caratteristiche ed abitudini di studio degli studenti (ordinamento, frequenza durante gli studi, lavoro durante gli studi), 5 sezioni riguardano elementi valutativi relativi a: infrastrutture (aule, laboratori, biblioteche e spazi per lo studio), lo studio e gli esami, le attività di supporto (esperienze all'estero, tirocini), i servizi per il diritto allo studio (ristorazione, alloggi, borse di studio, servizi offerti dall'E.R.S.U.), segreteria studenti. Una sezione a parte è dedicata alla rilevazione del giudizio complessivo sul corso di studio, alla "fedeltà" verso l'Ateneo e verso le scelte di studio effettuate e ai progetti per il prossimo futuro.

## 1.2 Le caratteristiche dei laureandi

La maggior parte dei laureati (Tabella 2) è iscritto ad una laurea triennale (44,52%). Seguono i laureati del vecchio ordinamento (30,03%) e quelli che conseguono un titolo biennale (specialistica o magistrale; 25,45%).

I laureati provengono prevalentemente dalle Facoltà che hanno un maggior peso in Ateneo in termini di iscritti (**Figura 1**): Scienze della Formazione (32,93%), Lettere e Filosofia (26,68%) e Giurisprudenza (13,27%). Di tale composizione si dovrà tenere conto quando verranno analizzate le altre caratteristiche dei laureati ma soprattutto gli elementi di valutazione che sono strettamente legati all'esperienza di studio vissuta nella Facoltà di provenienza.

	Totale	%
Corsi di laurea Ante riforme	466	30,03
Corsi di Laurea DM 509/99 o 270/04	691	44,52
Corso di laurea specialistica/Magistrale	395	25,45
<b>Totale</b>	<b>1552</b>	<b>100,00</b>

Tabella 2: L'ordinamento di iscrizione

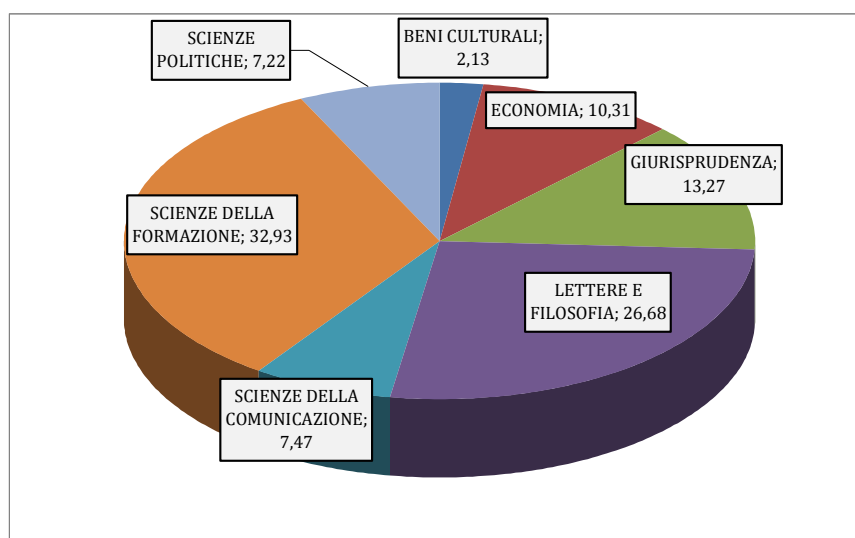
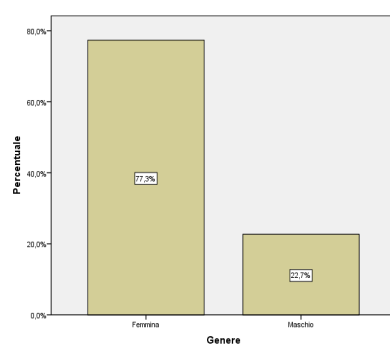


Figura 1: La Facoltà.

Il genere discrimina fortemente i laureati del 2010 (Figura 2) se si considera che tale gruppo è costituito per ben tre quarti da donne (Figura 2a) e che l'età media di laurea delle donne è inferiore a quella degli uomini (Figura 2b). In realtà tale disparità è presente già all'atto della immatricolazione: le donne accedono all'Ateneo di Macerata in una quota maggiore rispetto agli uomini ed avendo terminato gli studi superiori con un'età media inferiore.



(a)

Genere	Età media
Femmina	27,35
Maschio	29,66
<b>Età media Totale</b>	<b>27,87</b>

(b)

Figura 2: Il genere: distribuzione percentuale (a) ed età media (b).

I laureati sono, ovviamente, residenti ( Figura 3a) prevalentemente nelle Marche (76,4%), le regioni rappresentate almeno dall'1% dei laureati del 2010 sono la Puglia (9,3%), l'Abruzzo (4,1%), la Sicilia (1,9%), la Campania (1,8%) e il Lazio (1,4%). Ad eccezione dell'Abruzzo, le regioni territorialmente contigue alle Marche (Emilia Romagna, Toscana e Umbria) non sono molto rappresentate.

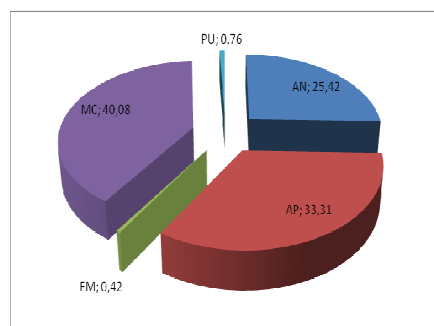
A livello marchigiano ( Figura 3b), oltre alla provincia di Macerata, risulta molto presente anche la provincia di Ascoli Piceno probabilmente perché vicina ma anche per la mancanza di altri poli universitari.

La quota di laureati marchigiani presenta delle differenze tra le Facoltà ( Figura 3c); in particolare le Facoltà che vedono una quota di residenti al di fuori delle Marche superiore al livello di Ateneo sono nell'ordine Scienze della Formazione, Scienze Politiche e Scienze della Comunicazione. Le altre Facoltà risultano sensibilmente caratterizzate dalla presenza di studenti marchigiani.

Dalla Figura 3 sono stati esclusi gli studenti stranieri per la scarsa rappresentanza (solo 6 laureati).

Regione	%
Abruzzo	4,1
Basilicata	,5
Calabria	,6
Campania	1,8
Emilia-Romagna	,6
Lazio	1,4
Liguria	,1
Lombardia	1,0
Marche	76,4
Molise	,5
Piemonte	,3
Puglia	9,3
Sardegna	,3
Sicilia	1,9
Toscana	,4
Trentino A	,2
Umbria	,4
Veneto	,3
Totale	100,0

(a)



(b)

FACOLTA'		Regione di residenza		Totale
		Marche	No Marche	
BENI CULTURALI	Laureati	27	6	33
	%	82%	18%	100%
ECONOMIA	Laureati	138	22	160
	%	86%	14%	100%
GIURISPRUDENZA	Laureati	158	48	206
	%	77%	23%	100%
LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	367	47	414
	%	89%	11%	100%
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	88	28	116
	%	76%	24%	100%
SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	326	186	512
	%	64%	36%	100%
SCIENZE POLITICHE	Laureati	76	36	112
	%	68%	32%	100%
ATENEO	Laureati	1180	373	1553
	%	76%	24%	100%

(c)

**Figura 3: La residenza: per regione (a), nella regione Marche (b) e per Facoltà (c).**

E' noto che durante gli studi alcuni studenti decidono di stabilire il proprio domicilio nella città sede universitaria per cui le informazioni relative alla residenza vanno affiancate a quelle relative al luogo di residenza durante gli studi (Tabella 2). Se a livello di Ateneo la quota di studenti che ha alloggiato a meno di un'ora da Macerata per almeno il 50% della durata degli studi (53,95%+9,98%) è coerente con la residenza marchigiana, a livello di Facoltà emergono delle differenze. Ad esempio, mentre Scienze Politiche e Scienze della Formazione continuano a presentare la più alta quota di studenti fuori sede (rispettivamente 56,36% e 53,11% di studenti che hanno alloggiato a meno di un'ora da Macerata per almeno il 50% della durata degli studi), i laureati della Facoltà di Economia scelgono di risiedere a Macerata o nelle vicinanze se fuori sede (79,11%)

FACOLTA'		Durante il periodo di svolgimento delle lezioni, per quanto tempo hai alloggiato a meno di un'ora di viaggio dalla sede del corso?				
		meno del 25 % della durata degli studi, o mai	tra il 25 e il 50 % della durata degli studi	tra il 50 e il 75 % della durata degli studi	Oltre il 75 % della durata degli studi, o sempre	Totale
BENI CULTURALI	Laureati	8	3	6	16	33
	%	24,24	9,09	18,18	48,48	100,00
ECONOMIA	Laureati	28	5	13	112	158
	%	17,7	3,2	8,2	70,9	100,0
GIURISPRUDENZA	Laureati	66	14	21	103	204
	%	32,35	6,86	10,29	50,49	100,00
LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	81	27	37	268	413
	%	19,61	6,54	8,96	64,89	100,00
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	32	7	19	58	116
	%	27,6	6,0	16,4	50,0	100,0
SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	198	36	47	218	499
	%	39,68	7,21	9,42	43,69	100,00
SCIENZE POLITICHE	Laureati	45	3	10	52	110
	%	40,91	2,73	9,09	47,27	100,00
Totale	Laureati	458	95	153	827	1533
	%	29,88	6,20	9,98	53,95	100,00

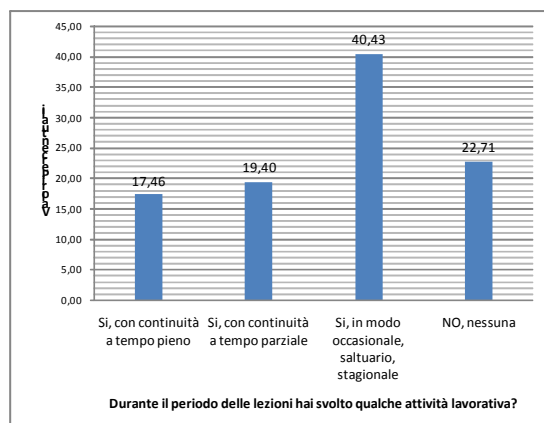
**Tabella 2: La residenza durante gli studi per Facoltà.**

La residenza durante gli studi è sicuramente uno dei fattori che incidono sulla frequenza ai corsi (Tabella 3) tanto è vero che la Facoltà di Scienze della Comunicazione ma soprattutto quella di Scienze Politiche presentano elevate percentuali di studenti che dichiarano di aver frequentato regolarmente meno del 50% degli insegnamenti. Percentuali altrettanto alte si ritrovano però anche per le Facoltà di Scienze della Comunicazione ed Economia.

FACOLTA'		Quanti insegnamenti, tra quelli previsti del tuo corsi di studi, hai frequentato regolarmente?				
		< del 25%	tra 25 e 50%	tra 50 e 75%	> del 75%	Totale
BENI CULTURALI	Laureati	1	0	8	23	32
	%	3,1	,0	25,0	71,9	100,0
ECONOMIA	Laureati	16	16	44	83	159
	%	10,1	10,1	27,7	52,2	100,0
GIURISPRUDENZA	Laureati	42	28	54	70	194
	%	21,6	14,4	27,8	36,1	100,0
LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	25	34	61	266	386
	%	6,5	8,8	15,8	68,9	100,0
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	16	23	33	39	111
	%	14,4	20,7	29,7	35,1	100,0
SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	70	45	95	191	401
	%	17,5	11,2	23,7	47,6	100,0
SCIENZE POLITICHE	Laureati	36	11	22	39	108
	%	33,3	10,2	20,4	36,1	100,0
Totale	Laureati	206	157	317	711	1391
	%	14,8	11,3	22,8	51,1	100,0

**Tabella 3: La frequenza ai corsi per Facoltà.**

L'analisi della condizione lavorativa durante gli studi consente di tracciare un profilo dello studente maceratese come quello di uno studente/lavoratore (77,29% - Figura 4). In realtà una riflessione più analitica mostra che nel 19,40% dei casi si tratta di un lavoro a tempo parziale e nel 40,43% occasionale o stagionale. Sembra, quindi, che il 59,83% degli studenti lavori per finanziare i propri studi tanto è vero che nel futuro non intendono certamente continuare il lavoro svolto durante gli studi. A livello di Ateneo, la quota di studenti che pensa di proseguire gli studi (altra laurea, master, dottorato, ...) è piuttosto modesta (32,2%) se collegata al fatto che il 44,52% dei laureati proviene da una laurea triennale (Tabella 1).



FACOLTA'		Durante il periodo delle lezioni hai svolto qualche attività lavorativa?				Totale
		A tempo pieno	A tempo parziale	in modo occasionale, saltuario, stagionale	NO, nessuna	
BENI CULTURALI	Laureati	2	9	15	7	33
	%	6,06	27,27	45,45	21,21	100,00
ECONOMIA	Laureati	24	35	71	29	159
	%	15,09	22,01	44,65	18,24	100,00
GIURISPRUDENZA	Laureati	33	31	79	61	204
	%	16,18	15,20	38,73	29,90	100,00
LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	30	79	178	125	412
	%	7,28	19,17	43,20	30,34	100,00
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	17	27	54	17	115
	%	14,78	23,48	46,96	14,78	100,00
SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	122	103	188	95	508
	%	24,02	20,28	37,01	18,70	100,00
SCIENZE POLITICHE	Laureati	41	15	38	16	110
	%	37,27	13,64	34,55	14,55	100,00
Totale	Laureati	269	299	623	350	1541
	%	17,46	19,40	40,43	22,71	100,00

Figura 4: La condizione occupazionale.

### 1.3 La soddisfazione complessiva

La valutazione complessiva del livello di soddisfazione (Tabella 4) per il corso di studi svolto è più che positiva se si considera che, a livello di Ateneo, dell'84,52% dei laureati soddisfatti il 28,30% è addirittura "decisamente soddisfatto". Tale valutazione è confermata anche a livello di Facoltà con apici di soddisfazione per le Facoltà di Scienze Politiche (96,43%), Economia (90,57%) e Scienze della Formazione (89,65%).

FACOLTA'		Sei complessivamente soddisfatta/o del corso di studi?				Totale
		Decisamente SI	Più SI che NO	Più NO che SI	Decisamente NO	
BENI CULTURALI	Laureati	11	18	4	0	33
	%	33,33	54,55	12,12	0,00	100,00
ECONOMIA	Laureati	35	109	15	0	159
	%	22,01	68,55	9,43	0,00	100,00
GIURISPRUDENZA	Laureati	61	104	29	11	205
	%	29,76	50,73	14,15	5,37	100,00
LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	87	231	83	13	414
	%	21,01	55,80	20,05	3,14	100,00
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	19	69	27	1	116
	%	16,38	59,48	23,28	0,86	100,00
SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	161	298	46	7	512
	%	31,45	58,20	8,98	1,37	100,00
SCIENZE POLITICHE	Laureati	65	43	4	0	112
	%	58,04	38,39	3,57	0,00	100,00
Totale	Laureati	439	872	208	32	1551
	%	28,30	56,22	13,41	2,06	100,00

Tabella 4: Il giudizio complessivo per Facoltà.

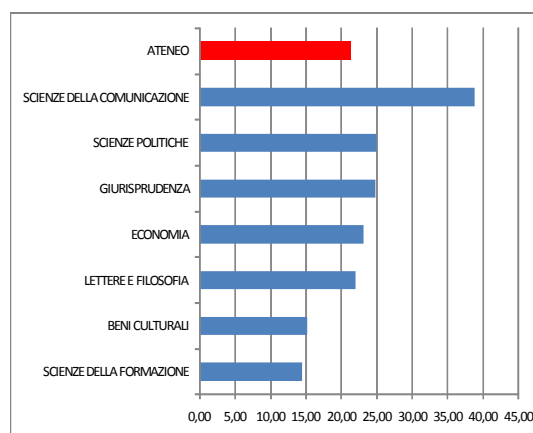
I laureati risultano molto soddisfatti del percorso di studi scelto e dell'esperienza vissuta (Tabella 5); il livello di "fedeltà" al corso e all'Ateneo è, infatti, molto elevato: il 73,37% dei laureati si iscriverebbe di nuovo allo stesso corso dell'Ateneo o comunque a Macerata. Analizzando solo i meno "fedeli" all'Ateneo ovvero coloro che sono contenti della tipologia di studi effettuati ma se tornassero indietro cambierebbero Ateneo (10,89%), risultano valutazioni differenziate per Facoltà; in particolare la quota più elevata si registra per la Facoltà di Lettere e Filosofia (41,42%), seguita da percentuali più modeste per Scienze della Formazione (24,85%).

Per cercare di mettere in evidenza il livello di convinzione dei laureati per la tipologia di studi scelta, indipendentemente dalla "fedeltà" all'Ateneo, è necessario analizzare congiuntamente le modalità di risposta "SI, ad un altro corso di questo Ateneo" e "SI, ma ad un altro corso e in un altro

Ateneo”. Dalla Figura 5 risulta che i laureati meno convinti del corso di studio (% superiori al dato di Ateneo) sono quelli delle Facoltà di Scienze della Comunicazione seguiti da quelli di Scienze Politiche e Giurisprudenza.

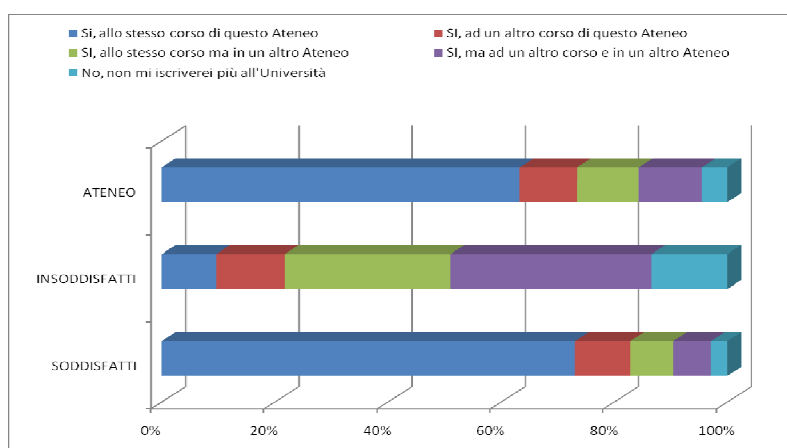
FACOLTA'		Se potessi tornare indietro nel tempo, Ti iscriveresti nuovamente all'Università?					Totale
		Si, allo stesso corso di questo Ateneo	Si, ad un altro corso di questo Ateneo	Si, allo stesso corso ma in un altro Ateneo	Si, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo	No, non mi iscriveresti più all'Università	
BENI CULTURALI	Laureati	22	3	3	2	3	33
	%	66,67	9,09	9,09	6,06	9,09	100,00
ECONOMIA	Laureati	103	17	18	20	2	160
	%	64,38	10,63	11,25	12,50	1,25	100,00
GIURISPRUDENZA	Laureati	126	23	18	28	11	206
	%	61,17	11,17	8,74	13,59	5,34	100,00
LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	228	33	70	58	24	413
	%	55,21	7,99	16,95	14,04	5,81	100,00
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	53	26	13	19	5	116
	%	45,69	22,41	11,21	16,38	4,31	100,00
SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	372	36	42	38	24	512
	%	72,66	7,03	8,20	7,42	4,69	100,00
SCIENZE POLITICHE	Laureati	78	19	5	9	1	112
	%	69,64	16,96	4,46	8,04	0,89	100,00
Totale	Laureati	982	157	169	174	70	1552
	%	63,27	10,12	10,89	11,21	4,51	100,00

**Tabella 5: La "fedeltà" per Facoltà.**



**Figura 5: I Laureati poco convinti del corso di studi scelto**

In Figura 6 viene analizzata la percentuale di risposte fornite alla domanda sulla “fedeltà” a livello di Ateneo e separando i laureati soddisfatti (risposta “Decisamente SI” e “Più SI che NO”) da quelli insoddisfatti (risposta “Decisamente NO” e “Più NO che SI”) per cercare di capire se c’è un legame tra le due valutazioni. Gli studenti soddisfatti sono, ovviamente, anche convinti della tipologia di corso e dell’Ateneo scelto. Tra gli insoddisfatti è interessante notare che c’è una quota che si iscriverebbe allo stesso corso ma in un altro Ateneo (quindi l’insoddisfazione potrebbe essere attribuita all’esperienza maceratese) ma una quota ancora più significativa di laureati che si iscriverebbero ad un altro corso ed in un altro Ateneo (quindi l’insoddisfazione può essere attribuita solo in parte all’esperienza maceratese).



**Figura 6: La "fedeltà" e la soddisfazione.**

### 1.4 Le infrastrutture: aule, laboratori, biblioteche e spazi per lo Studio

Diverse sono le componenti del giudizio relativo alle infrastrutture che ospitano gli studenti durante il loro percorso di studio. Partendo dal comfort per le aule (Tabella 6), risultano giudizi positivi a livello di Ateneo (83,85% spesso o sempre adeguate) e nelle singole Facoltà con percentuali un po’ più basse per le Facoltà di Giurisprudenza (78,24%) e Lettere e Filosofia (73,46%), che, come è noto, sono le più affollate ma anche quelle più antiche come struttura.

			Qual è il tuo giudizio sulle aule in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni?				
			Sempre o quasi sempre adeguate	Spesso adeguate	Raramente adeguate	Mai adeguate	Totale
I	BENI CULTURALI	Laureati	8	21	4	0	33
		%	24,24%	63,64%	12,12%	0,00%	100,00%
	ECONOMIA	Laureati	37	98	19	2	156
		%	23,72%	62,82%	12,18%	1,28%	100,00%
	GIURISPRUDENZA	Laureati	36	115	40	2	193
		%	18,65%	59,59%	20,73%	1,04%	100,00%
	LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	57	242	99	9	407
		%	14,00%	59,46%	24,32%	2,21%	100,00%
	SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	27	75	11	0	113
		%	23,89%	66,37%	9,73%	0,00%	100,00%
	SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	189	241	37	2	469
		%	40,30%	51,39%	7,89%	0,43%	100,00%
	SCIENZE POLITICHE	Laureati	38	52	12	1	103
		%	36,89%	50,49%	11,65%	0,97%	100,00%
	Totale	Laureati	392	844	222	16	1474
		%	26,59%	57,26%	15,06%	1,09%	100,00%

**Tabella 6: Il giudizio sull'adeguatezza delle aule per Facoltà.**

Il giudizio sui locali e le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, esperienze pratiche, ecc.) così come quello sulle biblioteche viene riportato, per coerenza con l'esposizione, distinto per Facoltà ma l'interpretazione dei risultati deve tenere conto che le Facoltà non sono tutte attrezzate allo stesso modo con tali infrastrutture per le specificità che ciascuna ha ma anche perché l'Ateneo è dotato di un Centro Informatico e di una Biblioteca centrale che serve tutte le Facoltà. I giudizi espressi, quindi, sintetizzano sia le percezioni sulle strutture effettivamente presenti in Facoltà che quelle presenti a livello di Ateneo.

Per quanto riguarda il giudizio sui locali e le attrezzature per le altre attività didattiche bisogna considerare che il 14,11% dei laureati ha dichiarato di non averle mai utilizzate. Il 73,37% degli utilizzatori esprime un giudizio nel complesso positivo (spesso o sempre adeguate) con qualche differenza a livello di Facoltà. In particolare, oltre il 40% di coloro che affermano che tali infrastrutture non sono mai adeguate proviene dalla Facoltà di Lettere e Filosofia. A tale Facoltà si affiancano con un giudizio comunque negativo (Raramente adeguate) tutte le altre Facoltà ad eccezione delle Facoltà di Scienze della Formazione e di Scienze Politiche.

			Qual è il tuo giudizio sui locali e sulle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, esperienze pratiche, etc.)?				
			Sempre o quasi sempre adeguate	Spesso adeguate	Raramente adeguate	Mai adeguate	Totale
II	BENI CULTURALI	Laureati	5	17	10	0	32
		%	15,63%	53,13%	31,25%	0,00%	100,00%
	ECONOMIA	Laureati	28	85	31	0	144
		%	19,44%	59,03%	21,53%	0,00%	100,00%
	GIURISPRUDENZA	Laureati	25	72	45	8	150
		%	16,67%	48,00%	30,00%	5,33%	100,00%
	LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	39	176	135	23	373
		%	10,46%	47,18%	36,19%	6,17%	100,00%
	SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	15	62	30	3	110
		%	13,64%	56,36%	27,27%	2,73%	100,00%
	SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	133	248	53	5	439
		%	30,30%	56,49%	12,07%	1,14%	100,00%
	SCIENZE POLITICHE	Laureati	26	47	12	0	85
		%	30,59%	55,29%	14,12%	0,00%	100,00%
	Totale	Laureati	271	707	316	39	1333
		%	20,33%	53,04%	23,71%	2,93%	100,00%

**Tabella 7: Il giudizio sull'adeguatezza degli altri locali per la didattica per Facoltà.**

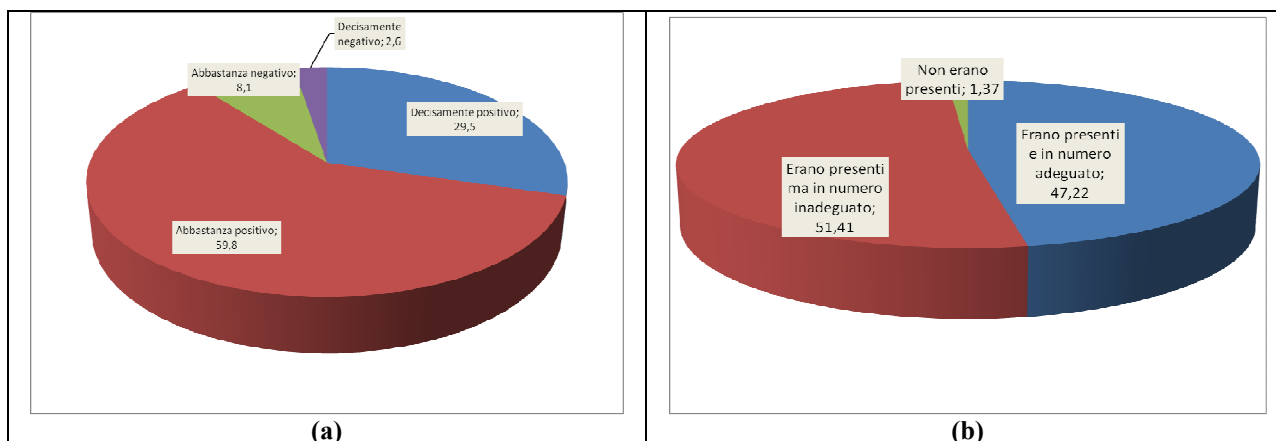
Giudizi più severi emergono relativamente agli spazi per lo studio individuale (Tabella 8) utilizzati dal 56,27% dei laureati nel 2010. A livello di Ateneo, la percezione per oltre il 37% dei

laureati 2010 è di inadeguatezza e/o inesistenza di tali spazi. Una assenza di spazi viene percepita soprattutto dagli studenti delle Facoltà di Beni Culturali (30,30%) e Scienze della Formazione (25,74%) i cui studenti, comunque, esprimono valutazioni contrastanti sugli spazi, mentre per le Facoltà di Economia (68,75%) e Scienze Politiche (60,71%) la valutazione è decisamente positiva.

			Qual è la tua valutazione sugli spazi dedicati allo studio individuale (diversi dalle biblioteche)?				Totale
			Erano presenti ed adeguati	Erano presenti ma inadeguati	Non erano presenti	Non ne ho utilizzati	
	BENI CULTURALI	Laureati	13	6	10	4	33
		%	39,39%	18,18%	30,30%	12,12%	100,00%
	ECONOMIA	Laureati	68	42	10	40	160
		%	42,50%	26,25%	6,25%	25,00%	100,00%
	GIURISPRUDENZA	Laureati	69	33	40	64	206
		%	33,50%	16,02%	19,42%	31,07%	100,00%
	LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	121	123	73	96	413
		%	29,30%	29,78%	17,68%	23,24%	100,00%
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	52	19	19	23	113	
	%	46,02%	16,81%	16,81%	20,35%	100,00%	
SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	217	39	131	122	509	
	%	42,63%	7,66%	25,74%	23,97%	100,00%	
SCIENZE POLITICHE	Laureati	42	26	11	33	112	
	%	37,50%	23,21%	9,82%	29,46%	100,00%	
Totale		Laureati	582	288	294	382	1546
		%	37,65%	18,63%	19,02%	24,71%	100,00%

**Tabella 8: La valutazione degli spazi per lo studio individuale per Facoltà.**

Per le motivazioni espresse a proposito del commento alla Tabella 7, le valutazioni sulle biblioteche e sulle postazioni informatiche vengono presentate solo a livello di Ateneo (Figura 7). Relativamente alle biblioteche, il giudizio che emerge è, per l'87% degli studenti, positivo mentre, sulle postazioni informatiche le valutazioni non sono concordi.



**Figura 7: Le valutazioni sulle biblioteche (a) e sulle postazioni informatiche (b)**

Convertendo le risposte su scala ordinale a 4 modalità (da “mai adeguate” a “sempre o quasi sempre adeguate”) nei punteggi 2, 5, 7 e 10 seguendo l’approccio del Progetto SISValDidat per la valutazione della didattica, è possibile confrontare i giudizi medi sulle aule, gli altri locali per la didattica e le biblioteche e costruire un indice di sintesi come media aritmetica dei singoli elementi, indice che può considerarsi come espressione del livello di soddisfazione per le infrastrutture (Figura 8). Da tale sintesi sono state escluse le valutazioni sugli spazi per lo studio e sulle postazioni informatiche perché espresse su una scala diversa. Il risultato che emerge (Figura 8) mostra risultati più che positivi su tutti gli aspetti considerati ed un indice medio delle infrastrutture pari a 7,20.

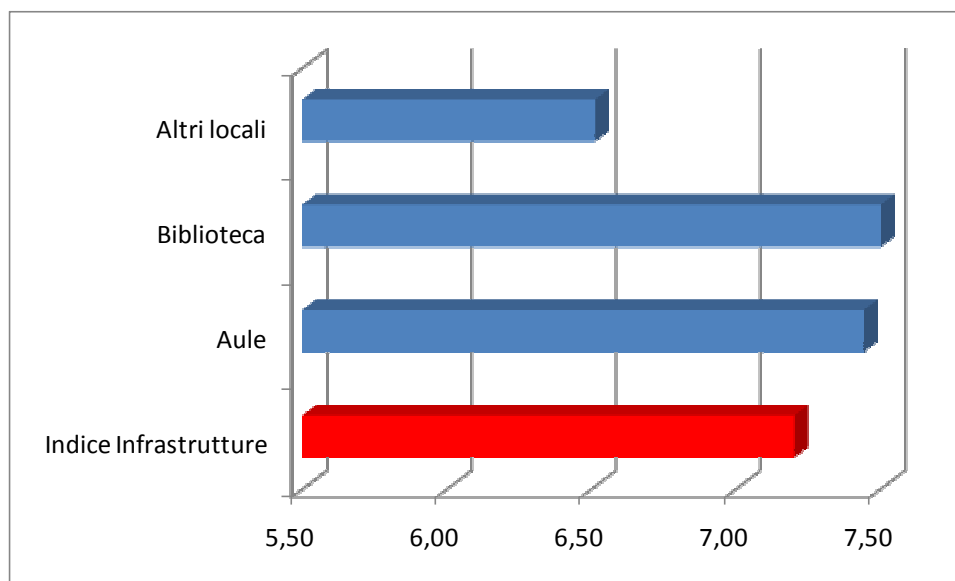


Figura 8: I giudizi medi sugli aspetti delle infrastrutture.

### 1.5 Lo studio e gli esami

La sezione relativa allo studio e agli esami comprende valutazioni relative al materiale didattico (Tabella 9), all’organizzazione degli esami (Tabella 10), al carico di studio (Tabella 11), alla coerenza dei risultati degli esami (Tabella 12) e alla supervisione della tesi di laurea (Tabella 13). Tutti gli elementi sottoposti a giudizio ricevono valutazioni eccellenti (somma delle percentuali relative alle due categorie positive di giudizio) risultando pienamente soddisfacenti tutte le componenti relative allo studio e agli esami.

			Di norma, il materiale didattico (indicato o fornito) è risultato adeguato per la preparazione degli esami?				Totale
			Sempre o quasi sempre	Per più della metà degli esami	Per meno della metà degli esami	Mai o quasi mai	
I	BENI CULTURALI	Laureati	21	11	1	0	33
		%	63,64%	33,33%	3,03%	0,00%	100,00%
	ECONOMIA	Laureati	80	71	8	1	160
		%	50,00%	44,38%	5,00%	0,63%	100,00%
	GIURISPRUDENZA	Laureati	118	69	16	3	206
		%	57,28%	33,50%	7,77%	1,46%	100,00%
	LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	254	135	20	4	413
		%	61,50%	32,69%	4,84%	0,97%	100,00%
	SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	64	42	9	1	116
		%	55,17%	36,21%	7,76%	0,86%	100,00%
	SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	292	191	24	5	512
		%	57,03%	37,30%	4,69%	0,98%	100,00%
	SCIENZE POLITICHE	Laureati	79	32	1	0	112
		%	70,54%	28,57%	0,89%	0,00%	100,00%
Totale	Laureati	908	551	79	14	1552	
	%	58,51%	35,50%	5,09%	0,90%	100,00%	

Tabella 9: La valutazione del materiale didattico per Facoltà.

La percentuale di laureati soddisfatti del materiale didattico fornito risulta, a livello di Ateneo, pari al 94,01% raggiungendo il suo massimo per la Facoltà di Scienze Politiche con un 99,11%, seguita subito dopo dalla Facoltà di Beni Culturali con una percentuale pari al 96,97%. Nessuna Facoltà, comunque, si attesta al di sotto del 90%.

La percentuale di laureati soddisfatti per l’organizzazione degli esami (Tabella 10) risulta, complessivamente, del 76,06%. Riguardo a quest’ aspetto emergono alcune differenze tra le

Facoltà: i laureati delle Facoltà di Scienze Politiche esprimono un giudizio sicuramente più che positivo con un valore pari al 97,32%. Tutte le altre facoltà si attestano su valori intorno al 75% di risposte positive ad eccezione della Facoltà di Lettere e Filosofia dove si registra la più elevata percentuale (29,30%) di studenti che dichiarano di aver ricevuto informazioni adeguate per meno della metà degli esami sostenuti.

			Complessivamente, ritieni che l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) sia stata soddisfacente?				Totale
			Sempre o quasi sempre	Per più della metà degli esami	Per meno della metà degli esami	Mai o quasi mai	
Facoltà di Iscrizione	BENI CULTURALI	Laureati	12	13	6	2	33
		%	36,36%	39,39%	18,18%	6,06%	100,00%
	ECONOMIA	Laureati	54	69	25	12	160
		%	,3	,4	,2	,1	10
	GIURISPRUDENZA	Laureati	76	81	34	13	204
		%	37,25%	39,71%	16,67%	6,37%	100,00%
	LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	107	185	81	40	413
		%	,3	,4	,2	,1	10
	SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	35	54	24	3	116
		%	30,17%	46,55%	20,69%	2,59%	100,00%
	SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	179	205	104	24	512
		%	34,96%	40,04%	20,31%	4,69%	100,00%
SCIENZE POLITICHE	Laureati	76	33	3	0	112	
	%	67,86%	29,46%	2,68%	0,00%	100,00%	
Totale	Laureati	539	640	277	94	1550	
	%	34,77%	41,29%	17,87%	6,06%	100,00%	

**Tabella 10: La valutazione dell'organizzazione degli esami per Facoltà.**

E' molto interessante osservare che anche aspetti che investono meccanismi di autovalutazione da parte degli studenti, ricevono giudizi positivi. Ad esempio, il carico di studio, viene giudicato dall' 89,11% (28,54%+60,77%) degli studenti più che sostenibile. In genere questo è uno degli aspetti più critici che emerge dall'indagine sugli studenti frequentanti.

Il carico di studio degli insegnamenti è stato complessivamente sostenibile?							
			Il carico di studio degli insegnamenti è stato complessivamente sostenibile?				Totale
			Decisamente SI	Più SI che NO	Più NO che SI	Decisamente NO	
Facoltà di Iscrizione	BENI CULTURALI	Laureati	13	17	2	1	33
		%	39,39%	51,52%	6,06%	3,03%	100,00%
	ECONOMIA	Laureati	33	110	14	3	160
		%	20,63%	68,75%	8,75%	1,88%	100,00%
	GIURISPRUDENZA	Laureati	46	116	39	5	206
		%	22,33%	56,31%	18,93%	2,43%	100,00%
	LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	115	257	37	5	414
		%	27,78%	62,08%	8,94%	1,21%	100,00%
	SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	35	75	4	1	115
		%	30,43%	65,22%	3,48%	0,87%	100,00%
	SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	147	309	46	10	512
		%	28,71%	60,35%	8,98%	1,95%	100,00%
SCIENZE POLITICHE	Laureati	54	56	2	0	112	
	%	48,21%	50,00%	1,79%	0,00%	100,00%	
Totale	Laureati	443	940	144	25	1552	
	%	28,54%	60,57%	9,28%	1,61%	100,00%	

**Tabella 11: La valutazione del carico di studio per Facoltà.**

Ancora una volta è la Facoltà di Scienze Politiche (98,21% delle risposte complessivamente positive) seguita da quella di Scienze della Comunicazione (95,65%) a ricevere le migliori valutazioni sulla sostenibilità del carico di studio complessivo. Sono gli studenti provenienti dalla

Facoltà di Giurisprudenza quelli che lamentano una certa incoerenza tra il risultato ottenuto in oltre la metà degli esami e la preparazione conseguita con una percentuale complessiva (somma delle due risposte negative) pari al 21,36%.

			Ritieni che, nel complesso, i risultati degli esami abbiano rispecchiato la Tua effettiva preparazione?				Totale
			Sempre o quasi sempre	Per più della metà degli esami	Per meno della metà degli esami	Mai o quasi mai	
Facoltà di Iscrizione	BENI CULTURALI	Laureati	15	16	2	0	33
		%	45,45%	48,48%	6,06%	0,00%	100,00%
	ECONOMIA	Laureati	58	84	17	1	160
		%	36,25%	52,50%	10,63%	0,63%	100,00%
	GIURISPRUDENZA	Laureati	63	85	46	11	205
		%	30,73%	41,46%	22,44%	5,37%	100,00%
	LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	203	165	33	12	413
		%	49,15%	39,95%	7,99%	2,91%	100,00%
	SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	40	63	12	0	115
		%	,3	,5	,1	,0	1,0
	SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	223	235	47	5	510
		%	43,73%	46,08%	9,22%	0,98%	100,00%
SCIENZE POLITICHE	Laureati	71	33	6	1	111	
	%	63,96%	29,73%	5,41%	0,90%	100,00%	
Totale	Laureati	673	681	163	30	1547	
	%	43,50%	44,02%	10,54%	1,94%	100,00%	

**Tabella 12: La valutazione della coerenza nei risultati degli esami per Facoltà.**

Nel valutare in maniera coerente la loro preparazione rispetto al risultato degli esami, sono gli studenti di Beni Culturali (percentuale sommata pari al 93,94) seguiti a ruota, nemmeno a dirlo, da quelli di Scienze Politiche (93,69%). Nel complesso l'Ateneo ottiene, comunque, un lusinghiero 87,52% il che dimostra la maturità dei nostri studenti nel giudicare il loro grado di preparazione rispetto al giudizio dei docenti.

Sull'adeguatezza della supervisione per la prova finale (Tabella 13), non emergono differenze o criticità tra le Facoltà (con la solita eccezione di Scienze Politiche con un valore positivo complessivo pari a 95,15%) che raggiungono valori intorno all'80%. Il risultato è sicuramente positivo e indice di capacità e attenzione da parte dei docenti ma anche, probabilmente, di un'abilità da parte degli studenti a scegliere bene il relatore di tesi.

			Ritieni che la supervisione della prova finale (tesi, oppure relazione sul tirocinio, elaborato di fine studi, o altro) sia stata adeguata?				Totale
			Decisamente SI	Più SI che NO	Più NO che SI	Decisamente NO	
Facoltà di Lettere e Filosofia	BENI CULTURALI	Laureati	12	13	5	1	31
		%	38,71%	41,94%	16,13%	3,23%	100,00%
	ECONOMIA	Laureati	66	73	13	4	166
		%	42,31%	46,79%	8,33%	2,56%	100,00%
	GIURISPRUDENZA	Laureati	73	77	30	12	192
		%	38,02%	40,10%	15,63%	6,25%	100,00%
	LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	164	182	39	15	400
		%	41,00%	45,50%	9,75%	3,75%	100,00%
	SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	55	41	10	2	108
		%	50,93%	37,96%	9,26%	1,85%	100,00%
SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	254	192	42	18	506	
	%	50,20%	37,94%	8,30%	3,56%	100,00%	
SCIENZE POLITICHE	Laureati	54	44	4	1	103	
	%	52,43%	42,72%	3,88%	0,97%	100,00%	
Totale	Laureati	678	622	143	53	1496	
	%	45,32%	41,58%	9,56%	3,54%	100,00%	

Tabella 13: La valutazione della supervisione per la tesi di laurea per Facoltà.

Convertendo le risposte su scala ordinale in punteggi, risulta un indice medio relativo allo studio pari a 7,91 e giudizi ottimi su tutti gli elementi di valutazione (Figura 9).

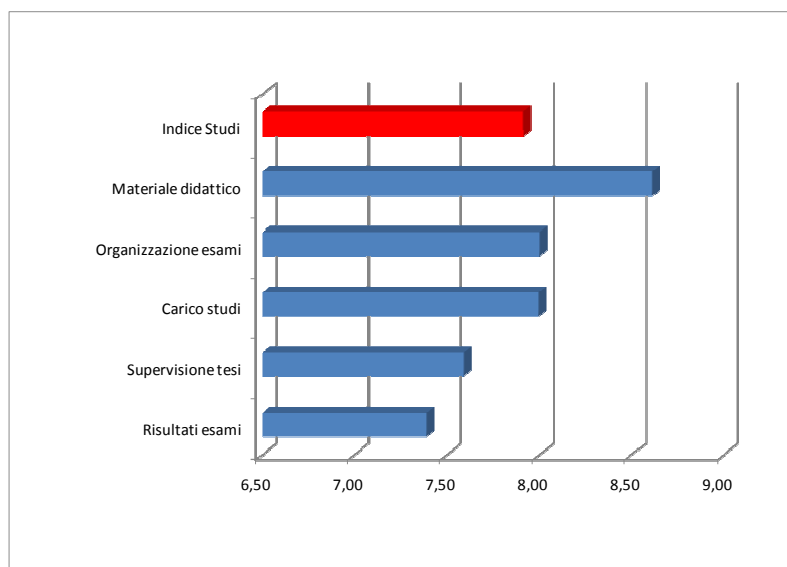


Figura 9: I giudizi medi sugli aspetti riguardanti lo studio.

## 1.6 Le attività di supporto

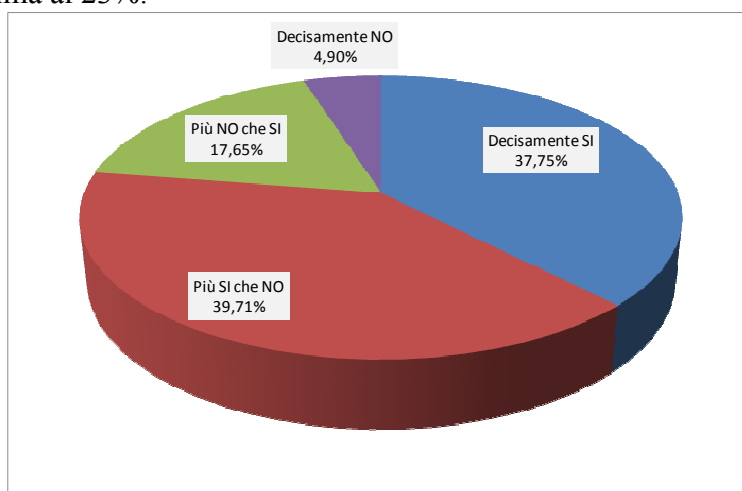
La sezione sulle attività di supporto è abbastanza eterogenea come contenuti e comprende attività svolte solo da sottogruppi di laureati.

Ad esempio, per quanto riguarda le esperienze all'estero, solo 204 studenti sui 1552 rispondenti al questionario (13,14%) hanno fatto un'esperienza all'estero; si tratta per la maggior parte (Tabella 14, colonna “% a/b”) di studenti della Facoltà di Lettere e Filosofia (25,85%) e Scienze della Comunicazione (12,07%), seguiti da partecipazioni molto più basse per le altre Facoltà. In realtà, rapportando il numero di laureati che ha effettuato esperienze all'estero sul totale dei laureati nel 2010 per ciascuna Facoltà, risultano differenze meno marcate tra le Facoltà nei tassi di partecipazione (colonna “% a/c”). Resta per la Facoltà di Lettere e Filosofia il tasso di partecipazione più alto ma è da notare la netta diminuzione di Giurisprudenza che passa dal 9,71% al 5,63%.

Facoltà	Laureati con esperienze all'estero (a)	Questionari compilati nel 2010 (b)	Laureati nel 2010 (c)	% a/b	% a/c
BENI CULTURALI	1	33	33	3,03	3,03
ECONOMIA	13	160	183	8,13	7,10
GIURISPRUDENZA	20	206	355	9,71	5,63
LETTERE E FILOSOFIA	107	414	416	25,85	25,72
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	14	116	123	12,07	11,38
SCIENZE DELLA FORMAZIONE	39	511	514	7,63	7,59
SCIENZE POLITICHE	10	112	141	8,93	7,09
<b>Totale</b>	<b>204</b>	<b>1552</b>	<b>1765</b>	<b>13,14</b>	<b>11,56</b>

**Tabella 14: Le esperienze all'estero per Facoltà.**

Tra i rispondenti il giudizio è più che positivo (Figura 10) se si considera che la quota di insoddisfatti è prossima al 23%.



**Figura 10: La valutazione dell'esperienza all'estero.**

Le attività di tirocinio o di stage vedono una maggiore partecipazione, 969 studenti su 1636 (59,23%); si tratta per la maggior parte di studenti provenienti dalle Facoltà di Scienze della Formazione (42,41%), Lettere e Filosofia (22,5%), Scienze della Comunicazione (11,15%), Giurisprudenza (14,4%) e solo per una piccola quota dalle Facoltà di Scienze Politiche (2,17%), Beni Culturali (2,79%) ed Economia (4,95%). Anche in questo caso, per valutare il tasso di partecipazione a tale attività per Facoltà è necessario rapportare il numero di laureati che ha effettuato attività di tirocinio o stage sul totale dei laureati che hanno aderito alla rilevazione nel 2010 per ciascuna Facoltà. Risultano differenze tra le Facoltà nei tassi di partecipazione (Tabella 15). Emerge il primato delle Facoltà di Scienze della Comunicazione e Scienze della Formazione mentre, le Facoltà con i tassi di partecipazione più bassi sono Economia e Scienze Politiche. A differenza delle esperienze all'estero, l'interpretazione dei tassi di partecipazione a tirocini o stage non può prescindere da quanto previsto dagli ordinamenti dei singoli corsi di laurea; per alcuni, infatti, tali esperienze sono obbligatorie, per altri facoltative.

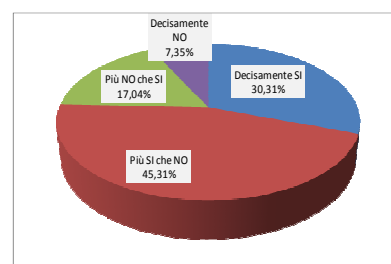
Facoltà	Laureati con esperienze di tirocinio o stage	% risposte	Questionari compilati nel 2010	Laureati nel 2010 ('c')	% a/b	% a/c
BENI CULTURALI	27	2,79	33	33	81,82	81,82
ECONOMIA	48	4,95	160	183	30,00	26,23
GIURISPRUDENZA	136	14,04	206	355	66,02	38,31
LETTERE E FILOSOFIA	218	22,50	414	416	52,66	52,40
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	108	11,15	116	123	93,10	87,80
SCIENZE DELLA FORMAZIONE	411	42,41	511	514	80,43	79,96
SCIENZE POLITICHE	21	2,17	112	141	18,75	14,89
<b>Totale</b>	<b>969</b>	<b>100</b>	<b>1636</b>	<b>1765</b>	<b>59,23</b>	<b>54,90</b>

**Tabella 15: Le esperienze di tirocinio o stage per Facoltà.**

Anche l'esperienza di tirocinio o di stage viene valutata nel complesso positivamente (Figura 11) sebbene la percentuale di soddisfatti sia leggermente più bassa della precedente (30,31%+45,31%). Ovviamente la sede di svolgimento di tale attività è diversa per Facoltà (Tabella 16); nel complesso prevale la scelta di un Ente Pubblico (Beni Culturali e Scienze della Formazione) o di un'azienda privata in cui, alcune Facoltà (Economia, Scienze della Comunicazione, Lettere e Filosofia) hanno svolto tale attività con percentuali ben al di sopra del dato di Ateneo. Le Facoltà di Beni Culturali, Scienze della Formazione e Scienze Politiche si caratterizzano anche per una percentuale di risposte superiore a quelle di Ateneo rispetto alle loro attività svolte presso l'Università. Giurisprudenza presenta la più alta percentuale di attività svolte presso altre organizzazioni (probabilmente si tratta degli studi legali).

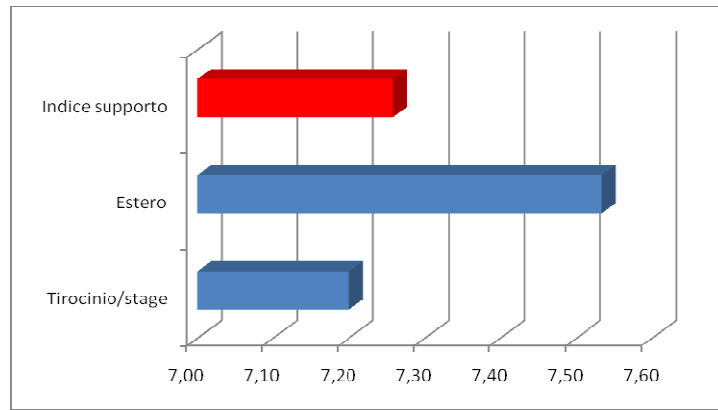
	Facoltà	Laureati	Hai svolto attività di tirocinio o stage riconosciuta dal corso di studi?					Totale
			SI, presso l'Università	SI, presso un Ente di ricerca	SI, presso un Ente o Azienda pubblica	SI, presso un'Azienda privata	SI, presso altre organizzazioni	
■	BENI CULTURALI	Laureati	8	0	12	3	4	27
	%		29,63%	0,00%	44,44%	11,11%	14,81%	100,00%
■	ECONOMIA	Laureati	0	0	5	39	4	48
	%		0,00%	0,00%	10,42%	81,25%	8,33%	100,00%
■	GIURISPRUDENZA	Laureati	3	0	42	55	36	136
	%		2,21%	0,00%	30,88%	40,44%	26,47%	100,00%
■	LETTERE E FILOSOFIA	Laureati	12	1	65	103	37	218
	%		5,50%	0,46%	29,82%	47,25%	16,97%	100,00%
■	SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE	Laureati	2	0	34	56	16	108
	%		1,85%	0,00%	31,48%	51,85%	14,81%	100,00%
■	SCIENZE DELLA FORMAZIONE	Laureati	64	6	188	73	80	411
	%		15,57%	1,46%	45,74%	17,76%	19,46%	100,00%
■	SCIENZE POLITICHE	Laureati	3	0	6	8	4	21
	%		14,29%	0,00%	28,57%	38,10%	19,05%	100,00%
	<b>Totale</b>	<b>Laureati</b>	<b>92</b>	<b>7</b>	<b>352</b>	<b>337</b>	<b>161</b>	<b>969</b>
		<b>%</b>	<b>9,49%</b>	<b>0,72%</b>	<b>36,33%</b>	<b>34,78%</b>	<b>16,68%</b>	<b>100,00%</b>

**Tabella 16: La sede del tirocinio o stage per Facoltà.**



**Figura 11: La valutazione del tirocinio o stage.**

Convertendo le risposte su scala ordinale in punteggi, risulta un indice medio relativo alle attività di supporto pari a 7,26 e giudizi ottimi sulle esperienze all'estero (Figura 12).



**Figura 12: I giudizi medi sugli aspetti riguardanti le attività di supporto.**

## 2 I servizi per il diritto allo studio

I risultati relativi alle valutazioni sui servizi erogati dall'E.R.S.U. per il diritto allo studio vengono presentati a livello di Ateneo e non possono prescindere dai tassi di utilizzo di tali servizi (Tabella 17)

Se è vero, infatti, che le percentuali più alte di studenti soddisfatti (somma dei giudizi "Decisamente SI" e "Più SI che NO") si registrano per l'integrazione alla mobilità (85,71%), il servizio alloggio (78,30%) e gli eventi culturali (73,25%), il tasso di utilizzo più basso risulta proprio per uno di questi servizi ovvero gli alloggi (11,60%). Degno di nota anche il servizio di assistenza sanitaria che registra il più basso tasso di soddisfazione (18,24%) pur presentando un tasso di utilizzo del 43,70%). L'elevato tasso di utilizzo dei servizi informatici (63,20%) desta qualche perplessità relativamente alla corretta percezione della domanda e fa pensare che le risposte possano mescolare i giudizi sui servizi informatici effettivamente erogati dall'E.R.S.U. e quelli dell'Ateneo.

Servizio	% Laureati che hanno usufruito del servizio	% soddisfatti
Servizio ristorazione	46,90%	76,00%
Servizio alloggio	11,60%	78,30%
Borse di studio	19,00%	75,30%
Integrazione alla mobilità	44,17%	85,71%
Eventi culturali e ricreativi	77,92%	73,25%
Servizi informatici	63,20%	65,80%
Assistenza sanitaria	43,70%	18,24%
Interventi per studenti diversamente abili	48,30%	45,90%
<b>Media</b>	<b>44,35%</b>	<b>64,81%</b>

Tabella 17: I tassi di utilizzo e le valutazioni sui servizi per il diritto allo studio.

Convertendo le risposte su scala ordinale in punteggi, risulta un indice medio relativo ai servizi superiore alla sufficienza ma più basso di tutti gli altri indici sintetici (Figura 13). I due elementi che lo compongono (valutazione sulle borse di studio e sulla ristorazione) ricevono valutazioni contrastanti: gli aspetti organizzativi vengono valutati bene mentre quelli, forse più importanti (qualità dei pasti e importo della borsa) appena sufficienti.

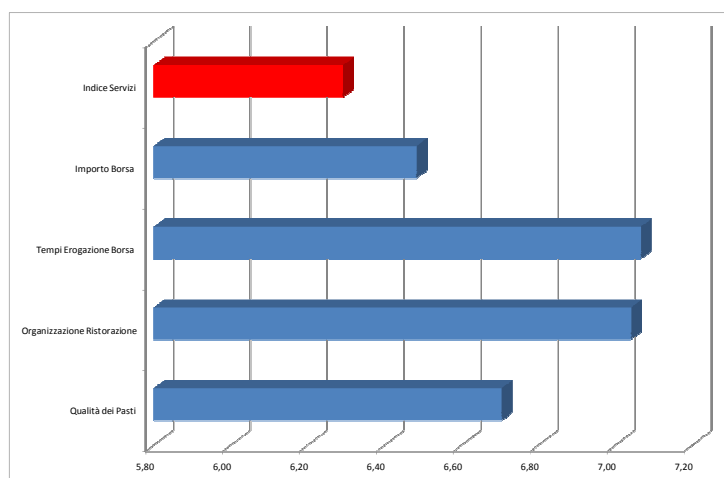


Figura 13: I giudizi medi sugli aspetti riguardanti i servizi.

### 3 La segreteria studenti

Anche i risultati relativi alla valutazione dei servizi offerti dalla segreteria studenti vengono presentati a livello di Ateneo.

Tutti e due gli aspetti relativi all'organizzazione (Figura 14) e quelli relativi all'efficacia (Figura 15) ricevono valutazioni più che positive (oltre il 60% di studenti più che soddisfatti). Da notare che l'8,6% dei laureati ha dichiarato di non avere mai usufruito dei servizi on-line.

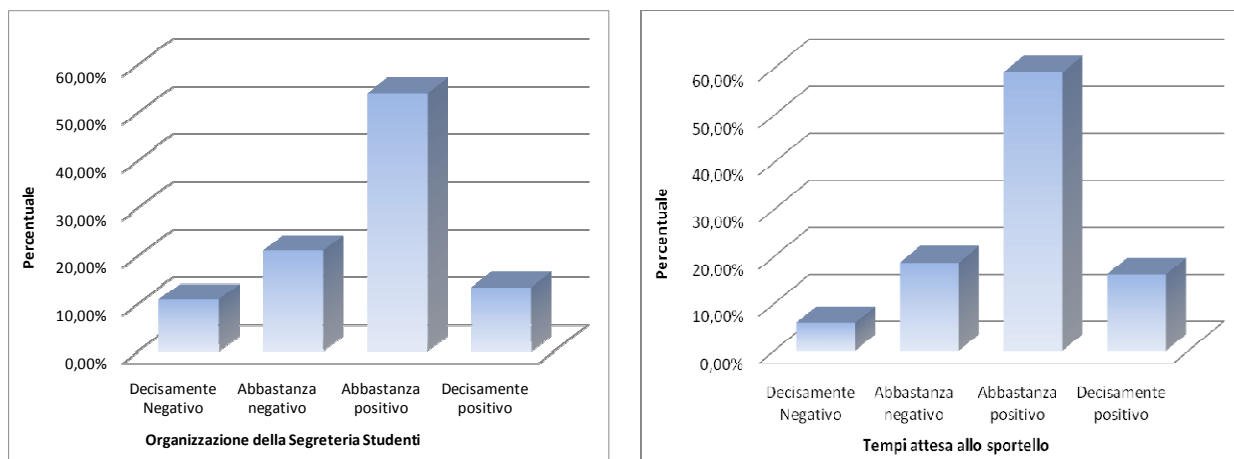


Figura 14: La valutazione degli aspetti organizzativi della Segreteria Studenti.

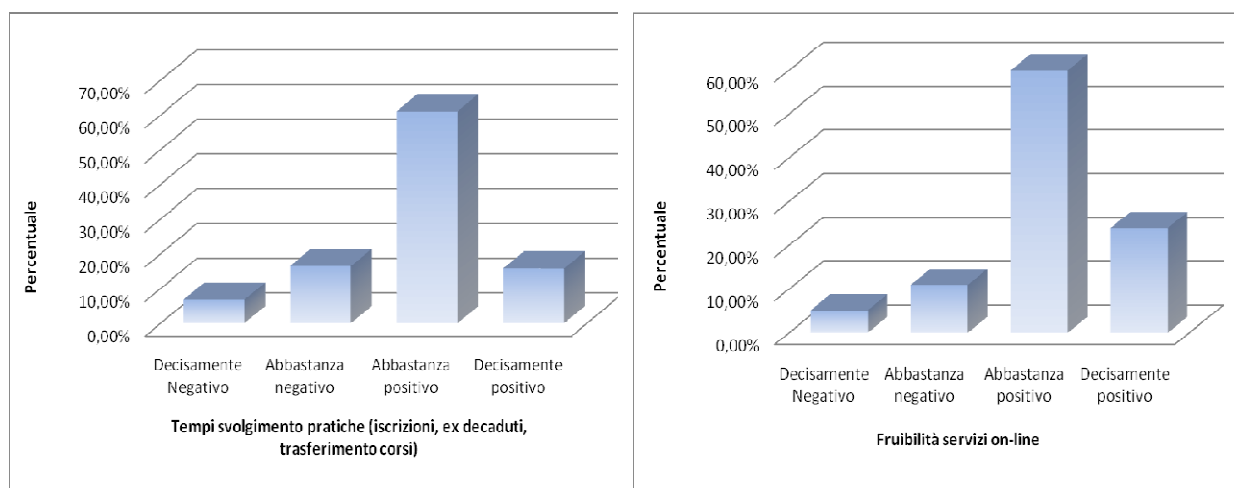


Figura 15: La valutazione dell'efficacia dei servizi offerti.

Il servizio telefonico è quello che riceve le valutazioni più basse, sebbene comunque positive. Circa il 30% dei laureati, infatti, dichiara un giudizio negativo o decisamente negativo ma, di fronte alla richiesta delle possibili motivazioni non ne emerge una prevalente: 50% per difficoltà ad accedere al servizio e 50% per scarsa qualità dell'informazione.

La completezza, la utilità e la chiarezza del sito web e la disponibilità e competenza del personale (Figura 17) ricevono, invece, le valutazioni più alte (oltre l'80% di più che soddisfatti).

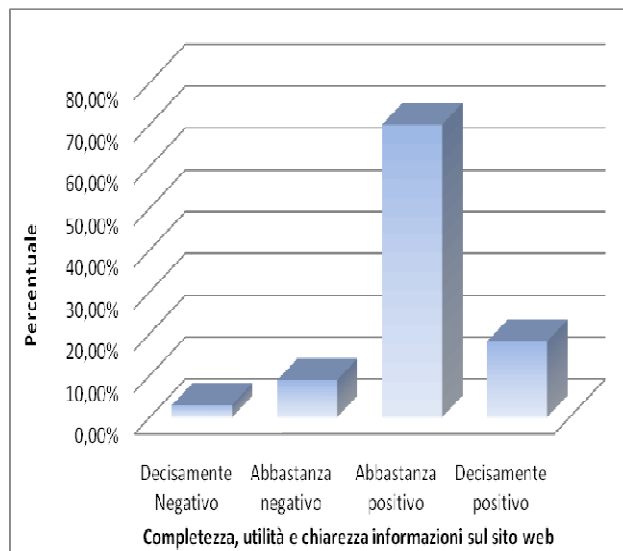
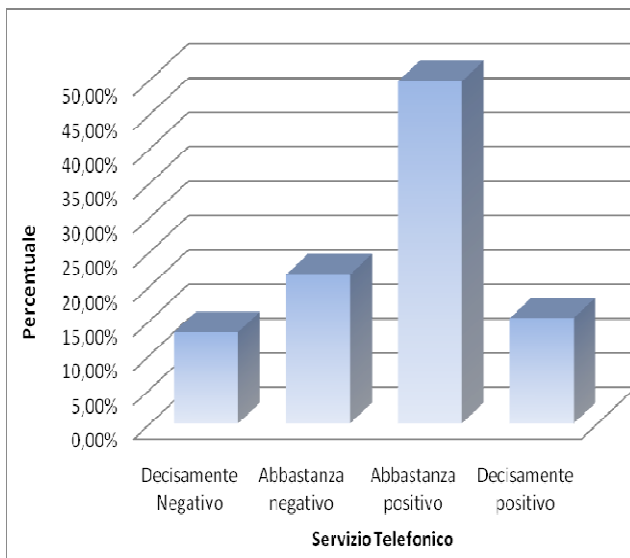


Figura 16: La valutazione delle informazioni fornite.

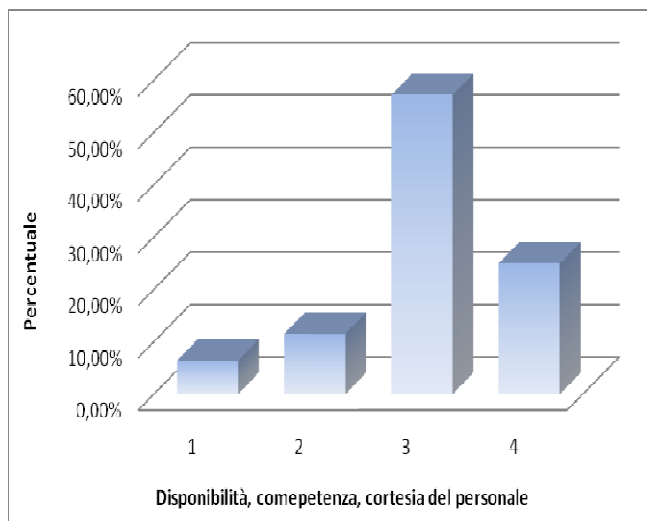


Figura 17: Le valutazioni sul personale.

Convertendo le risposte su scala ordinale in punteggi, risulta un indice medio relativo ai servizi superiore alla sufficienza ma tra i più bassi tra gli indici sintetici calcolati (Figura 18). Tra gli elementi che lo compongono c'è una forte eterogeneità nei giudizi per cui se da un lato sembra che non ci siano problemi sulla tipologia di servizi offerti (on-line, web) e sul personale che li eroga, gli aspetti organizzativi e il tempo necessario per usufruire di tali servizi giudicati eccellenti, ricevono valutazioni appena sufficienti. L'impressione che ne emerge è quella di una struttura efficiente ma con una mole di lavoro da gestire superiore alle forze umane disponibili.

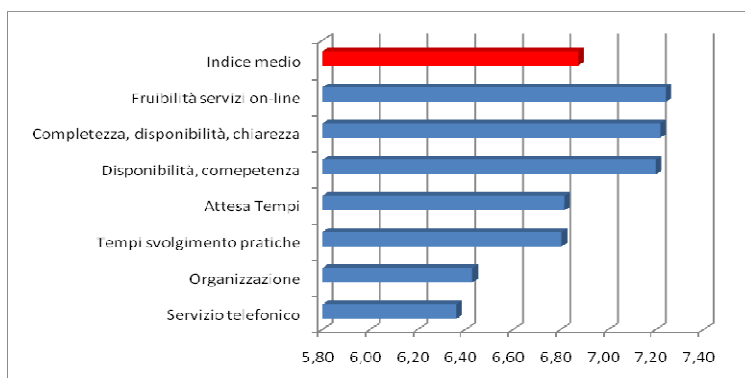


Figura 18: I giudizi medi sugli aspetti riguardanti la Segreteria Studenti.