



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI CAGLIARI**

Direzione qualità, servizi bibliotecari e attività museali
Dirigente: dott. Marco Maxia



Customer Satisfaction
**degli studenti sui servizi tecnico
amministrativi e di supporto di
UniCA**

PROGETTO *GOOD PRACTICE* - 2024



Introduzione



La presente relazione rientra nel Progetto di rilievo nazionale *Good Practice*, che nel 2024 ha visto la partecipazione di 58 Atenei. Il Progetto prevede la somministrazione di questionari per rilevare l'efficacia percepita dalle tre categorie di stakeholder: Docenti, Ricercatori, Dottorandi, Assegnisti (DDA), Personale Tecnico Amministrativo (PTA) e Studenti, sui servizi tecnico-amministrativi e di supporto erogati dall'Ateneo nell'anno 2023.

Il Progetto ha anche lo scopo di effettuare un'attività di *benchmark* con le altre università italiane partecipanti, permettendo al nostro Ateneo di cogliere ulteriori spunti per una riflessione contestualizzata nell'ottica del miglioramento continuo.

Di seguito verranno illustrati i risultati relativi all'indagine di *Customer Satisfaction* rivolta agli studenti iscritti al primo anno (STUD I) e agli iscritti ad anni successivi (STUD II), attraverso il software *LimeSurvey*.

In entrambi i questionari erano presenti domande comuni su "Infrastrutture e servizi di Campus; Comunicazione; Sistemi informativi; Segreterie studenti; Biblioteche; Diritto allo studio" e domande specifiche rivolte solo agli studenti del primo anno su "Orientamento in ingresso" e ai soli studenti degli anni successivi su "Internazionalizzazione e Job placement".

I tassi di risposta degli studenti sono in linea con quelli registrati nel gruppo dei Grandi Atenei che, come il nostro, hanno scelto di non rendere obbligatoria la compilazione del questionario.

ELEMENTI DELL'INDAGINE		
Destinatari	 STUDENTI primo anno	 STUDENTI anni successivi
Periodo somministrazione	giugno - luglio 2024	giugno - luglio 2024
Riferimento temporale	Anno 2023	Anno 2023
Utenti invitati	7.656	17.395
Rispondenti	369	716
Tasso di risposta	4,8%	4,1%



Informazioni generali

In apertura del questionario è stata posta una serie di domande per tracciare un profilo sintetico dei rispondenti dalle quali risulta che:

gli studenti iscritti al primo anno per il 76% proviene dai Licei e il 69,4% si è iscritto a Corsi di Laurea Triennali;

il 40% dichiara di essere venuto a conoscenza dell'offerta didattica attraverso il Portale di Ateneo e solo il 17% ha utilizzato il canale di familiari e amici;

il 62,3% degli studenti iscritti ad anni successivi risulta frequentare Corsi di Laurea triennali;

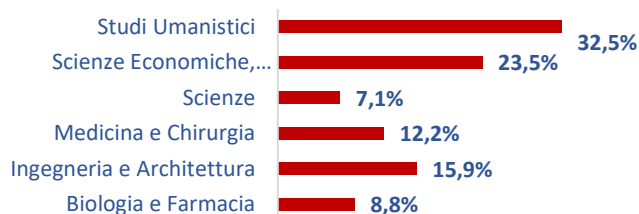
entrambi i sottogruppi (iscritti al primo anno e iscritti ad anni successivi) frequentano più del 50% delle lezioni: i primi nell'84% dei casi, mentre secondi nel 75%.

Circa la distribuzione dei rispondenti per Facoltà, gli studenti del primo anno risultano iscritti in prevalenza alla Facoltà di Studi Umanistici, mentre per gli anni successivi, pur confermandosi tale prevalenza, aumentato i rispondenti iscritti alla Facoltà di Scienze Economiche, Giuridiche, Sociali e alla Facoltà di Ingegneria e Architettura, sia pure in misura inferiore.

Fig. 1 STUD I - Iscritti per Facoltà



Fig. 2 STUD II - Iscritti per Facoltà

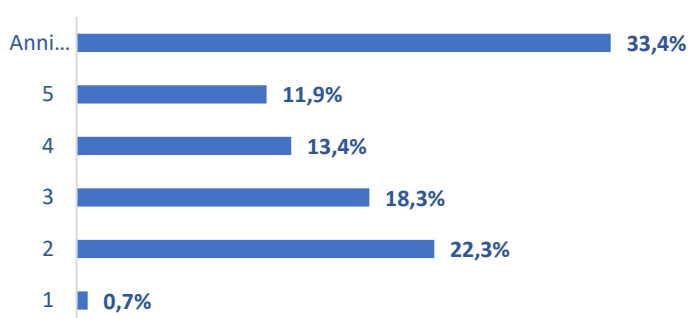




Ha dichiarato di essere **fuori sede** il 50,1% degli studenti iscritti al primo anno; tale percentuale risulta di poco inferiore tra gli studenti iscritti ad anni successivi (48,6%).

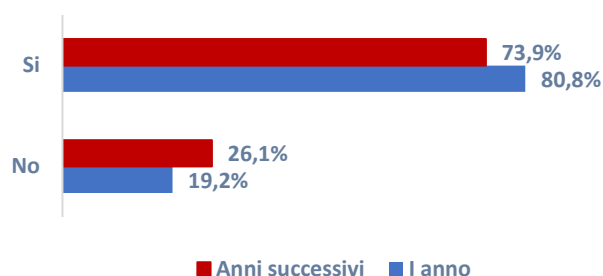
Il 33,4% degli studenti rispondenti risulta iscritto a questo Ateneo al sesto anno e oltre, contando dal primo anno di iscrizione e considerando anche gli anni di eventuali carriere precedenti:

Fig. 3 Studenti secondo l'anno di iscrizione



Sull'**esperienza universitaria**, il giudizio nel complesso è soddisfacente per l'80,8% degli iscritti al primo anno e per il 73,9% degli iscritti ad anni successivi.




Fig. 4 Soddisfazione complessiva sull'esperienza universitaria



Metodologia utilizzata per l'analisi e la lettura dei dati

L'impostazione del questionario prevedeva, per ciascuna domanda, una valutazione su scale a sei livelli da 1 (completamente in disaccordo o completamente insoddisfatto) a 6 (completamente d'accordo o completamente soddisfatto).

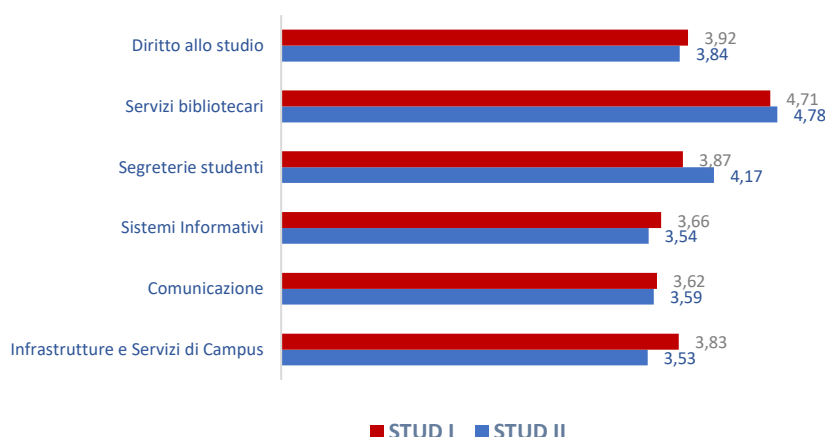
Nella tavola riassuntiva riportata al termine della relazione, accanto ai giudizi medi degli studenti sono indicati tre colori che evidenziano i casi più che positivi (verde), i casi positivi con qualche margine di miglioramento (giallo) e i casi che richiedono una più attenta valutazione (rosso):

- il colore rosso  per le valutazioni medie < 3,25
- il colore giallo  per le valutazioni medie $\geq 3,25 - < 4,25$
- il colore verde  per le valutazioni medie $\geq 4,25$.

I risultati dell'indagine in sintesi

In tutte le aree comuni ai due gruppi, il livello medio di soddisfazione degli studenti si attesta su valori positivi al di sopra del 3,5.

Fig. 5 Soddisfazione media per Aree di servizi comuni



Ad esprimere i valori positivi più elevati sono gli studenti degli anni successivi riferendosi all'Area dei Servizi delle Segreterie e delle Biblioteche.



Sulle **Infrastrutture e i Servizi di campus**, entrambi i gruppi hanno espresso un giudizio positivo sugli spazi usufruiti (aule didattiche, laboratori, aule-spazi studio):

Adeguatezza di sedie, banchi e arredi	Iscritti al primo anno	Iscritti anni successivi
AULE DIDATTICHE	3,50	3,33
LABORATORI	4,05	3,93
AULE e/o SPAZI STUDIO	3,92	3,50

Livello pulizia	Iscritti al primo anno	Iscritti anni successivi
AULE DIDATTICHE	4,34	4,10
LABORATORI	4,53	4,29
AULE e/o SPAZI STUDIO	4,34	3,97

Decisamente molto positivo per tutti i rispondenti, è stato il giudizio sulla sicurezza personale (furti, borseggi, violenza fisica) garantita in questi ambienti:

Sicurezza personale	Iscritti al primo anno	Iscritti anni successivi
AULE DIDATTICHE	4,88	4,57
LABORATORI	4,87	4,82
AULE e/o SPAZI STUDIO	4,69	4,38

Positivo è anche il giudizio sul *comfort* degli ambienti frequentati e il funzionamento delle apparecchiature audio/video, mentre è stata considerata meno positivamente la segnaletica per individuare gli spazi e le azioni sulla sostenibilità ambientale:

Temperatura	Iscritti al primo anno	Iscritti anni successivi
AULE DIDATTICHE	3,90	3,59
LABORATORI	4,02	3,95
AULE e/o SPAZI STUDIO	4,03	3,75

Chiarezza segnaletica per individuare gli spazi		
AULE DIDATTICHE	3,49	3,52
LABORATORI	3,66	3,71
AULE e/o SPAZI STUDIO	3,71	3,76

Funzionamento di microfoni, pc, proiettore ecc.		
AULE DIDATTICHE	4,12	3,86
LABORATORI	4,16	4,02

Sostenibilità ambientale (gestione rifiuti, aree verdi, mobilità interna al campus)	3,68	3,67
--	-------------	-------------



Sulla capacità di risoluzione dei problemi da parte della **Segreteria studenti sui servizi forniti allo sportello**, gli studenti si sono espressi positivamente:

Iscritti al primo anno	Iscritti anni successivi
3,90	4,28

Si sono anche espressi sulla frequenza con cui si verificano determinati eventi legati all'erogazione dei servizi di Segreteria.

La frequenza è misurata su una scala da 1 (l'evento non si verifica mai) a 6 (l'evento si verifica sempre).

Come si vede, sulla difficoltà nel contattare gli operatori delle Segreterie, entrambi i gruppi registrano i valori più vicini all'1, ovvero giudicano abbastanza semplice mettersi in contatto; mentre aspetti come i tempi di risposta e la chiarezza delle informazioni fornite sono valutati meno positivamente poiché i valori nella scala tendono verso il 6:

CRITICITÀ CHE SI VERIFICANO

1 = MAI 6 = SEMPRE

	Iscritti al primo anno	Iscritti anni successivi
Tempi di risposta molto lunghi	4,29	4,23
Scarsa chiarezza nelle informazioni ricevute	4,10	4,29
Orari di apertura non adeguati	3,81	4,22
Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto	3,88	3,64

Il giudizio sulle **Informazioni fornite online** (Iscrizione agli esami e modalità di pagamento tasse mediante l'applicativo d'Ateneo) è positivo in particolare per gli studenti iscritti al primo anno:

Iscritti al primo anno	Iscritti anni successivi
4,12	3,92

Come pure il Supporto fornito per la **presentazione del Piano di Studio** è considerato più positivamente dagli studenti del primo anno, mentre si mostrano un po' meno favorevoli gli altri studenti:

Iscritti al primo anno	Iscritti anni successivi
4,01	3,75



Gli studenti esprimono un livello mediamente positivo sul supporto ricevuto dagli Uffici sui servizi relativi al **Diritto allo studio**, anche se non tutti gestiti direttamente dall'Ateneo:

	Iscritti al primo anno	Iscritti anni successivi
A) Collegi/Residenze	3,86	3,66
B) Mense/Punti di ristoro	4,00	3,51
C) Borse di studio	4,43	4,22
E) Attività di collaborazione studentesche	3,89	3,95
F) Attività di tutoraggio	4,30	4,31
G) Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	3,97	3,95

Rispetto alla **completezza delle informazioni** fornite dall'Ateneo gli studenti si sono espressi abbastanza positivamente su tutti gli aspetti elencati:

	Iscritti al primo anno	Iscritti ad anni successivi
A) Valorizzazione immagine Ateneo sui media	3,66	3,49
B) Info su Portale d'Ateneo	3,87	3,93
C) Didattica	3,85	3,83
D) Agevolazioni economiche allo studente	3,55	3,61
E) Azioni dell'Ateneo su sostenibilità ambientale	3,42	3,37
F) Eventi organizzati dall'Ateneo (online/presenza)	3,75	3,67

Sulla diffusione delle informazioni attraverso i **social media istituzionali**, i giudizi sono nel complesso positivi, con l'eccezione dei canali X e LinkedIn per i quali permangono spazi di miglioramento, anche in relazione al minor utilizzo di queste piattaforme:

Diffusione informazioni su:	Iscritti al primo anno	Iscritti ad anni successivi
A) Facebook	3,67	3,59
B) X (ex-Twitter)	3,00	2,60
C) LinkedIn	3,11	2,89
D) Instagram	4,29	4,09



Gli iscritti al primo anno giudicano positivamente i servizi legati all'**Orientamento in ingresso**, con un valore medio pari a 3,64. Hanno dato un giudizio positivo anche sui seguenti aspetti:

Adeguatezza della promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa	4,06
Completezza materiale informativo di orientamento sull'Ateneo e/o sui singoli Corsi di Laurea (sito web, locandine, brochures o altra documentazione)	4,11

Gli studenti hanno manifestato la necessità di ricevere al momento dell'**immatricolazione** maggiori informazioni su determinati aspetti. I valori vicino al 6 indicano la maggiore necessità di integrare le informazioni sui seguenti aspetti:

1 = per nulla necessario
6 = molto necessario

Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	4,57
Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	4,84
Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali, convenzioni con realtà del territorio, ecc.)	4,47

Il giudizio complessivo degli studenti che hanno partecipato ai programmi di **Internazionalizzazione** (circa il 10%) è risultato soddisfacente con un valore di 3,50.

I giudizi espressi su specifici aspetti sono i seguenti:

Completezza di promozione e informazioni sui programmi di internazionalizzazione	3,66
Soddisfacente n. di destinazioni da scegliere per un periodo di scambio all'estero	3,64
Soddisfacente il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU	2,93

Appena l'1,8% degli studenti ha dichiarato di aver usufruito del **Job placement/career service** esprimendo una soddisfazione complessiva pari a 3,41; il 17,2% ha partecipato ai tirocini proposti dall'Ateneo.

Gli studenti hanno dato anche un giudizio su due specifici aspetti del servizio:

Adeguatezza del supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative	2,92
Adeguatezza del supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio	3,75



Analisi delle osservazioni e commenti

Il questionario prevedeva anche la raccolta di dati qualitativi su ciascuna dimensione di servizi indagati e, a tale scopo, sono stati riservati campi a testo libero nei quali i rispondenti hanno potuto integrare il loro giudizio con osservazioni e commenti.

Le varie Osservazioni sui servizi di Ateneo sono state raggruppate secondo le aree del questionario e tenute distinte tra i due gruppi di studenti.

Per una corretta interpretazione dei risultati qualitativi che seguono, si tenga presente che non tutti gli studenti hanno espresso osservazioni e la percentuale di coloro che lo hanno fatto è riportata di volta in volta. Le osservazioni provengono in gran parte dagli studenti iscritti alla Facoltà di Studi Umanistici e in misura minore dalle Facoltà dell'Area Biomedico Scientifica.

Tali osservazioni aiutano a comprendere in maniera più dettagliata i giudizi espressi in valori medi.

STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Sull'**Orientamento in ingresso**, l'11% dei rispondenti ha rilasciato commenti dai quali, in generale, è emerso che i servizi sono stati percepiti positivamente per la disponibilità del personale, la chiarezza delle informazioni ricevute, l'efficacia del tutoraggio e l'utilità delle giornate di orientamento; non sono neppure mancati specifici riconoscimenti a tutor, docenti e operatori. Il 14% dei rispondenti evidenzia alcune difficoltà incontrate in particolare nel reperire informazioni sull'organizzazione dei corsi di laurea.

Sulle **Infrastrutture e i servizi di Campus**, il 16% dei rispondenti ha segnalato criticità legate agli spazi in termini di manutenzione e segnaletica all'interno degli ambienti; un comfort insoddisfacente a causa del malfunzionamento degli impianti di condizionamento (Cittadella dei Musei; Architettura; Facoltà di Scienze; Cittadella di Monserrato). Più in generale è avvertita come criticità la poca disponibilità di spazi di aggregazione e delle mense gestite dall'ERSU.

Sulla **Comunicazione**, circa il 10% dei rispondenti lamenta la carenza di contenuti e informazioni aggiornate, anche in lingua inglese, sul Portale d'Ateneo; come area di miglioramento è individuata l'implementazione dell'uso della lingua inglese tra gli operatori. Alcuni rispondenti hanno inoltre rappresentato la necessità di potenziare la comunicazione via social.

Sui **Sistemi informatici**, l'8% dei rispondenti descrivono le piattaforme (*Esse3, Moodle, Unica Easy*) come poco intuitive, soprattutto per i nuovi iscritti; il servizio Wi-Fi è giudicato instabile in alcune aule di facoltà (Ingegneria- Architettura e Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche) e



alcune aree del Campus Aresu.

Sulla **Segreteria studenti**, l'11% di rispondenti ha giudicato molto positivamente alcuni operatori per la loro disponibilità e professionalità ma è stata anche evidenziata una difficoltà a mettersi in contatto telefonico e talvolta scarsa chiarezza e coerenza nelle informazioni ricevute.

Sulle **Biblioteche**, il 7% di rispondenti manifesta apprezzamento per la disponibilità degli operatori e la buona gestione, confermata peraltro da elevati livelli di soddisfazione; tuttavia, alcuni lamentano l'eccessivo affollamento delle sale lettura e l'insufficiente disponibilità di posti nelle aule studio.

Sul **Diritto allo studio**, il 4,3% dei rispondenti ritiene troppo complesse le modalità di erogazione di borse di studio e sussidi. Poco apprezzata la gestione del servizio di prenotazione alla mensa universitaria della Cittadella di Monserrato, che tuttavia dipende dalla diretta gestione dell'ERSU di Cagliari.

Sull'**esperienza universitaria** il 18,2% dei rispondenti richiede uno sforzo maggiore per adeguare strumenti e metodi di e considera le tasse troppo elevate.

STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI

Sulle **Infrastrutture e Servizi di Campus** il 20,4% dei rispondenti ha indicato alcuni suggerimenti come il miglioramento degli arredi, la creazione di aree coperte e arredate con panchine, tavoli e distributori di acqua a basso costo, la regolare manutenzione delle apparecchiature audiovisive e dei sistemi di climatizzazione; il potenziamento della rete Wi-Fi.

Sulla **Comunicazione**, l'8,1% dei rispondenti sottolinea un certo ritardo sulla pubblicazione di informazioni e avvisi e chiede l'introduzione di notifiche automatiche; ritiene che il sito web sia di difficile navigazione e che i canali social non siano utilizzati efficacemente per pubblicizzare eventi e iniziative. Alcuni utenti hanno chiesto una maggior interazione e riscontro alle critiche. Altri hanno evidenziato come la presenza di numerose pagine web e la mancanza di integrazione tra di esse renda complessa la ricerca di informazioni.

Sui **Sistemi informativi**, l'8,5% dei rispondenti ritiene che la didattica online e le registrazioni delle lezioni siano tutt'ora una risorsa preziosa, in particolare per studenti lavoratori o coloro che hanno difficoltà a frequentare in presenza. È stata segnalata l'opportunità di aumentare le



prese di corrente nelle aule e di continuare a curare le infrastrutture tecnologiche delle aule.

Sulle **Segreterie studenti**, l'8,7% dei rispondenti pur riconoscendo disponibilità e professionalità del personale, considera insufficiente l'apertura al pubblico e limitata l'efficacia dei canali di comunicazione *online*. Altri hanno riscontrato ritardi nell'inserimento di esami e crediti nel libretto.

Sulle **Biblioteche**, il 7% dei rispondenti riconosce la disponibilità e professionalità del personale; è stato richiesto altresì il miglioramento della climatizzazione, della pulizia nonché l'adeguamento di infrastrutture e arredi, l'aumento dei posti disponibili e il miglioramento della gestione delle prenotazioni. Infine, alcuni hanno segnalato la difficoltà di utilizzo delle risorse digitali e banche dati.

Sul **Diritto allo studio** il 6,3% di rispondenti segnala sui servizi forniti dall'ERSU, l'insufficienza del numero delle borse di studio e i ritardi nell'erogazione; la possibilità di migliorare la qualità delle mense, le lunghe code e l'insufficiente disponibilità di posti a sedere; la mancanza di nuovi spazi abitativi per studenti fuorisede; è stato inoltre richiesto maggiore supporto per studenti lavoratori con figli.

Sull'**Internazionalizzazione** il 1,4% di rispondenti chiede più supporto per gli studenti che partecipano ai programmi di internazionalizzazione e una gestione più efficace delle convalide degli esami.

Sul **Job Placement** lo 0,8% di rispondenti rileva la necessità di migliorare la qualità delle opportunità offerte e di assicurare una maggiore rilevanza del servizio per tutti i corsi di laurea; nello specifico il campione di rispondenti ha apprezzato il tirocinio, sebbene siano state riscontrate alcune carenze organizzative; in merito al Career Day è stato evidenziato che non tutte le Aziende partecipano con reali intenzioni di assumere.

TAVOLA DEI GIUDIZI MEDI – Studenti I e Studenti anni successivi

Scala a sei livelli (1=disaccordo / 6=accordo); (1=insoddisfatto / 6=soddisfatto); (1=mai / 6=sempre)

Infrastrutture e Servizi di Campus				
	Iscritti al primo anno		Iscritti anni successivi	
<i>Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati per:</i>				
AULE DIDATTICHE	●	3,50	●	3,33
LABORATORI	●	4,05	●	3,93
AULE e/o SPAZI STUDIO	●	3,92	●	3,50
<i>Gli ambienti sono puliti per:</i>				
AULE DIDATTICHE	●	4,34	●	4,10
LABORATORI	●	4,53	●	4,29
AULE e/o SPAZI STUDIO	●	4,34	●	3,97
<i>Assicurata la sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di:</i>				
AULE DIDATTICHE	●	4,88	●	4,57
LABORATORI	●	4,87	●	4,82
AULE e/o SPAZI STUDIO	●	4,69	●	4,38
<i>La temperatura è confortevole per:</i>				
AULE DIDATTICHE	●	3,90	●	3,59
LABORATORI	●	4,02	●	3,95
AULE e/o SPAZI STUDIO	●	4,03	●	3,75
<i>Chiara la segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo su:</i>				
AULE DIDATTICHE	●	3,49	●	3,52
LABORATORI	●	3,66	●	3,71
AULE e/o SPAZI STUDIO	●	3,71	●	3,76
<i>Adeguate il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video:</i>				
AULE DIDATTICHE	●	4,12	●	3,86
LABORATORI	●	4,16	●	4,02
Sono efficaci le azioni intraprese dall'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale (gestione rifiuti, aree verdi, mobilità interna al campus).	●	3,68	●	3,67
Soddisfazione complessiva della qualità di infrastrutture e servizi di campus	●	3,83	●	3,53



TAVOLA DEI GIUDIZI MEDI – Studenti I e Studenti anni successivi

Scala a sei livelli (1=disaccordo / 6=accordo); (1=insoddisfatto / 6=soddisfatto); (1=mai / 6=sempre)

Comunicazione				
	Iscritti al primo anno		Iscritti anni successivi	
L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	●	3,66	●	3,49
Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	●	3,87	●	3,93
La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	●	3,85	●	3,83
La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	●	3,55	●	3,61
La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	●	3,42	●	3,37
La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	●	3,75	●	3,67
Livello di soddisfazione per le informazioni sulle pagine ufficiali Facebook di Ateneo	●	3,67	●	3,59
Livello di soddisfazione per le informazioni sulle pagine ufficiali X (ex Twitter) di Ateneo	●	3,00	●	2,60
Livello di soddisfazione per le informazioni sulle pagine ufficiali LinkedIn di Ateneo	●	3,11	●	2,89
Livello di soddisfazione per le informazioni sulle pagine ufficiali Instagram di Ateneo	●	4,29	●	4,09
Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di comunicazione	●	3,62	●	3,59



Servizi segreteria				
		Iscritti al primo anno	Iscritti anni successivi	
Il processo di immatricolazione è soddisfacente	●	4,23	--	--
Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	●	3,52	●	3,59
Soddisfazione complessiva della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti	●	3,87	●	4,17
Servizi di segreteria <i>online</i> (mediante applicativo in uso in Ateneo)				
Le informazioni <i>on-line</i> sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	●	4,12	●	3,92
Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente	●	4,01	●	3,75
Servizi di segreteria allo sportello				
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	●	3,90	●	4,28
Quali criticità hai riscontrato?	1 (= MAI) – 6 (= SEMPRE)			
Tempi di risposta molto lunghi	●	4,29	●	4,23
Sistemi informativi				
		Iscritti al primo anno	Iscritti anni successivi	
Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	●	3,55	●	3,64
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	●	3,86	●	3,87
La connettività (Wi-Fi, rete wireless, prese corrente) è accessibile e adeguata	●	3,71	●	3,72
Gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) sono soddisfacenti	●	3,71	●	3,56
Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi informativi	●	3,66	●	3,54



Servizi bibliotecari				
	Iscritti al primo anno		Iscritti anni successivi	
	Gli orari di apertura sono adeguati	●	4,92	●
La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	●	4,79	●	4,88
Servizi bibliotecari come aule studio - Gli orari di apertura sono adeguati	●	4,81	●	4,92
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	●	4,23	●	4,42
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	●	3,97	●	4,25
Livello soddisfazione rispetto al servizio di biblioteca digitale	●	4,08	●	4,43
Livello di soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo	●	4,83	●	4,91
Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di comunicazione				
	●	4,71	●	4,78

Diritto allo studio				
Supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestito direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti:	Iscritti al primo anno		Iscritti anni successivi	
	Collegi/Residenze	●	3,86	●
Mense/Punti di ristoro	●	4,00	●	3,51
Borse di studio	●	4,43	●	4,22
Attività di collaborazione studentesche (es. 150 ore)	●	3,89	●	3,95
Attività di tutoraggio	●	4,30	●	4,31
Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	●	3,97	●	3,95
Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di diritto allo studio				
	●	3,92	●	3,84



Servizi di orientamento				
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento:	Iscritti al primo anno		Iscritti anni successivi	
La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata	●	4,06	--	--
Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco	●	4,11	--	--
<i>Aspetti sui quali, al momento dell'immatricolazione, avresti desiderato ricevere da parte dell'Ateneo:</i>				
Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	●	4,57	--	--
Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	●	4,84	--	--
Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali, convenzioni con realtà del territorio, ecc.)	●	4,47	--	--
Soddisfazione complessiva della qualità del servizio di orientamento	●	3,64	--	--

Servizi di job placement/career service				
	Iscritti al primo anno		Iscritti anni successivi	
Il servizio è utile alla ricerca di opportunità lavorative	--	--	●	2,92
Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato	--	--	●	3,75
Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di job placement	--	--	●	3,41

Internazionalizzazione				
	Iscritti al primo anno		Iscritti anni successivi	
La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono complete (es. Erasmus)	--	--	●	3,66
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione:</i>				
Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è soddisfacente	--	--	●	3,64
Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato	--	--	●	2,93
Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di internazionalizzazione	--	--	●	3,50



BENCHMARK DEI GIUDIZI MEDI - Studenti I anno e Studenti anni successivi

Infrastrutture e Servizi di Campus	UniCA primo anno	Grandi Atenei primo anno	UniCA anni successivi	Grandi Atenei anni successivi
<i>Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati per:</i>				
AULE DIDATTICHE	3,50	3,60	3,33	3,67
LABORATORI	4,05	4,18	3,93	4,11
AULE e/o SPAZI STUDIO	3,92	3,97	3,50	3,80
<i>Gli ambienti sono puliti per:</i>				
AULE DIDATTICHE	4,34	4,39	4,10	4,27
LABORATORI	4,53	4,64	4,29	4,52
AULE e/o SPAZI STUDIO	4,34	4,42	3,97	4,22
<i>La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata per:</i>				
AULE DIDATTICHE	4,88	4,54	4,57	4,42
LABORATORI	4,87	4,67	4,82	4,64
AULE e/o SPAZI STUDIO	4,69	4,46	4,38	4,21
<i>La temperatura è confortevole per:</i>				
AULE DIDATTICHE	3,90	3,71	3,59	3,63
LABORATORI	4,02	4,08	3,95	3,98
AULE e/o SPAZI STUDIO	4,03	3,92	3,75	3,77
<i>La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara su:</i>				
AULE DIDATTICHE	3,49	3,95	3,52	3,95
LABORATORI	3,66	4,02	3,71	3,99
AULE e/o SPAZI STUDIO	3,71	4,02	3,76	3,99
<i>Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato:</i>				
AULE DIDATTICHE	4,12	3,91	3,86	3,87
LABORATORI	4,16	4,15	4,02	4,18
Sono efficaci le azioni intraprese dall'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale (gestione rifiuti, aree verdi, mobilità interna al campus)	3,68	4,21	3,67	4,03
Soddisfazione complessiva della qualità di infrastrutture e servizi di campus	3,83	4,15	3,53	3,90



SEGUE - BENCHMARK DEI GIUDIZI MEDI - Studenti I anno e Studenti anni successivi

Comunicazione	Iscritti al primo anno	Grandi Atenei	Iscritti anni successivi	Grandi Atenei
L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	3,66	4,12	3,49	4,03
Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	3,87	4,25	3,93	4,14
La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	3,85	4,16	3,83	4,06
La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	3,55	3,87	3,61	3,85
La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	3,42	3,89	3,37	3,73
La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	3,75	4,31	3,67	4,22
Livello di soddisfazione per le informazioni sulle pagine ufficiali Facebook di Ateneo	3,67	3,70	3,59	3,69
Livello di soddisfazione per le informazioni sulle pagine ufficiali X (ex Twitter) di Ateneo	3,00	3,18	2,60	3,01
Livello di soddisfazione per le informazioni sulle pagine ufficiali LinkedIn di Ateneo	3,11	3,40	2,89	3,62
Livello di soddisfazione per le informazioni sulle pagine ufficiali Instagram di Ateneo	4,29	4,53	4,09	4,35
Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di comunicazione	3,62	4,01	3,59	3,87

Sistemi informativi	Iscritti al primo anno	Grandi Atenei	Iscritti anni successivi	Grandi Atenei
Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	3,55	4,14	3,64	4,07
Gli strumenti <i>on-line</i> per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	3,86	4,23	3,87	4,17
La connettività (Wi-Fi, rete wireless, prese corrente) è accessibile e adeguata	3,71	4,04	3,72	3,88
Gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) sono soddisfacenti	3,71	4,08	3,56	3,93
Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi dei sistemi informativi	3,66	4,04	3,54	3,91

Servizi segreteria	Iscritti al primo anno	Grandi Atenei	Iscritti anni successivi	Grandi Atenei
Il processo di immatricolazione è soddisfacente	4,23	4,30		
Le operazioni di segreteria <i>on-line</i> sono chiare e di semplice utilizzo	3,52	3,79	3,59	3,78

Servizi di segreteria <i>online</i> (mediante applicativo in uso in Ateneo)	Iscritti al primo anno	Grandi Atenei	Iscritti anni successivi	Grandi Atenei
Le informazioni <i>on-line</i> sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	4,12	4,33	3,92	4,26
Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente	4,01	4,31	3,75	4,10



SEGUE - BENCHMARK DEI GIUDIZI MEDI - Studenti I anno e Studenti anni successivi

Servizi di segreteria allo sportello	Iscritti al primo anno	Grandi Atenei	Iscritti anni successivi	Grandi Atenei
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	3,90	3,97	4,28	4,04
Soddisfazione complessiva della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti	3,87	3,92	4,17	3,91

Criticità riscontrate nei Servizi di segreteria: MAI/SEMPRE	Iscritti al primo anno	Grandi Atenei	Iscritti anni successivi	Grandi Atenei
Tempi di risposta molto lunghi	4,29	3,84	4,23	3,61
Orari di apertura non adeguati	3,81	3,72	4,22	3,66
Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite	4,10	3,93	4,29	3,70
Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto	3,88	3,64	3,64	3,40

Servizi bibliotecari	Iscritti al primo anno	Grandi Atenei	Iscritti anni successivi	Grandi Atenei
Gli orari di apertura sono adeguati	4,92	4,67	5,05	4,59
La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	4,79	4,63	4,88	4,57
Servizi bibliotecari come aule studio - Gli orari di apertura sono adeguati	4,81	4,64	4,92	4,52
L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	4,23	4,37	4,42	4,23
La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	3,97	4,38	4,25	4,28
Soddisfazione rispetto al servizio di biblioteca digitale	4,08	4,36	4,43	4,29
Soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo	4,83	4,58	4,91	4,53
Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo	4,71	4,57	4,78	4,46

Diritto allo studio	Iscritti al primo anno	Grandi Atenei	Iscritti anni successivi	Grandi Atenei
<i>Livello di soddisfazione sul supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestito direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti:</i>				
Collegi/Residenze	3,86	4,04	3,66	3,92
Mense/Punti di ristoro	4,00	4,06	3,51	3,97
Borse di studio	4,43	4,18	4,22	4,25
Attività di collaborazione studentesche (es. 150 ore)	3,89	3,98	3,95	4,02
Attività di tutoraggio	4,30	4,29	4,31	4,23
Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	3,97	4,19	3,95	4,13
Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di diritto allo studio	3,92	4,17	3,84	4,03



SEGUE - BENCHMARK DEI GIUDIZI MEDI - Studenti I anno e Studenti anni successivi

Orientamento in entrata	Iscritti al primo anno	Grandi Atenei	Iscritti anni successivi	Grandi Atenei
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento:</i>				
La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata	4,06	4,44		
Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco	4,11	4,47		
<i>Aspetti sui quali, al momento dell'immatricolazione, avresti desiderato ricevere da parte dell'Ateneo:</i>				
Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	4,57	4,29		
Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	4,84	4,27		
Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali, convenzioni con realtà del territorio, ecc.)	4,47	4,14		
Soddisfazione complessiva della qualità del servizio di orientamento	3,64	4,04		

Servizi di job placement/career service	Iscritti al primo anno	Grandi Atenei	Iscritti anni successivi	Grandi Atenei
Il servizio è utile alla ricerca di opportunità lavorative			2,92	3,65
Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato			3,75	3,69
Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di job placement			3,41	3,58

Internazionalizzazione			Iscritti anni successivi	Grandi Atenei
La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono complete (es. programma Erasmus)			3,66	3,79
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione:</i>				
Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è soddisfacente			3,64	3,74
Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato			2,93	3,49
Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di internazionalizzazione			3,50	3,72