UNIVERSITÀ degli STUDI di CATANIA

DIPARTIMENTO DI
ECONOMIA E IMPRESA

Valutazione delle Strutture del Dipartimento di Economia e Impresa

Questionario Integrativo a cura della

Commissione Paritetica di Dipartimento

Anno Accademico 2017/2018

1/2018

Premessa

La Commissione Paritetica (CPDS) nell'anno 2017 ha predisposto un questionario integrativo delle schede OPIS 2-4 (Allegato 1) delle strutture del Dipartimento di Economia e Impresa (DEI). Come evidenziato nella Relazione dell'anno 2016, le risposte degli studenti ai questionari OPIS hanno messo in evidenza aspetti critici ma senza il grado di dettaglio necessario per un'analisi approfondita. Infatti, la descrizione delle strutture − biblioteche, segreterie, laboratori, aule − fornita dai modelli di rilevazione delle Schede Opis 2 e 4, offre informazioni in forma aggregata e non consente di distinguere i fattori organizzativi e gestionali dai fattori strutturali. Il questionario integrativo predisposto dalla CPDS è finalizzato, appunto, a superare questo limite. Il questionario è stato somministrato con il supporto del Centro Elaborazione Dati dell'Ateneo (CEA), integrando la procedura di iscrizione standard degli studenti (a partire dal secondo anno in poi) dei Corsi di Studio (CdS) attivati presso il DEI.

Il questionario integrativo consiste di 11 domande su: 1) aule; 2) aule studio; 3) biblioteca; 4) laboratorio d'informatica; 5) uffici dell'area della didattica; 6) ufficio carriere studenti.

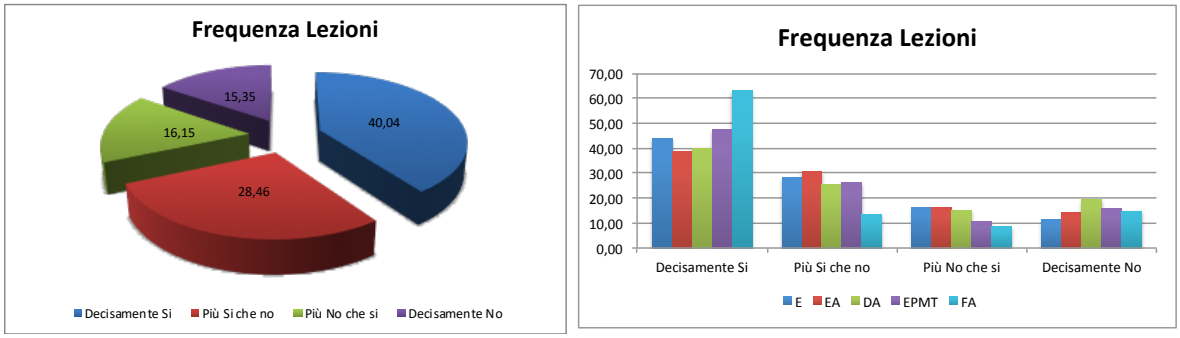
Il dataset complessivo consta di 3022 questionari compilati, riclassificati per CdS, in modo da fornire dati disaggregati e consentire valutazioni relativamente a caratteristiche dei CdS (per esempio la numerosità delle classi) e dei rispondenti (per esempio, la loro esperienza). L'analisi è stata svolta inducendo di volta in volta l'autoselezione del campione, chiamando ad esprimere le proprie valutazioni solo coloro i quali avessero dichiarato di aver fruito del relativo servizio, tranne per quanto riguarda le domande inerenti gli uffici dell'area della didattica e ufficio carriere studenti, alle quali hanno risposto in 3.022. I dati relativi a ciascuna domanda, in aggregato e disaggregati per CdS, elaborati dalla CPDS sono riportati nelle tabelle allegate (Allegato 2).

Una presentazione sintetica dei risultati è inserita nella Relazione dell'anno 2017; in questo Documento i risultati vengono descritti con maggior dettaglio, così da offrire una valutazione più approfondita del grado di soddisfazione degli studenti rispetto alle strutture del DEI e consentire la formulazione di alcune possibili proposte di intervento rispetto alle criticità emerse.

Aule

La maggioranza dei rispondenti frequenta le lezioni; il pannello sinistro della Fig.1 mostra che il 68,5% dichiara di seguire le lezioni (40,04% "decisamente si" e 28,46% "più si che no"). La distribuzione dei frequentanti fra i vari CdS si evince, invece, dal pannello destro della medesima figura.

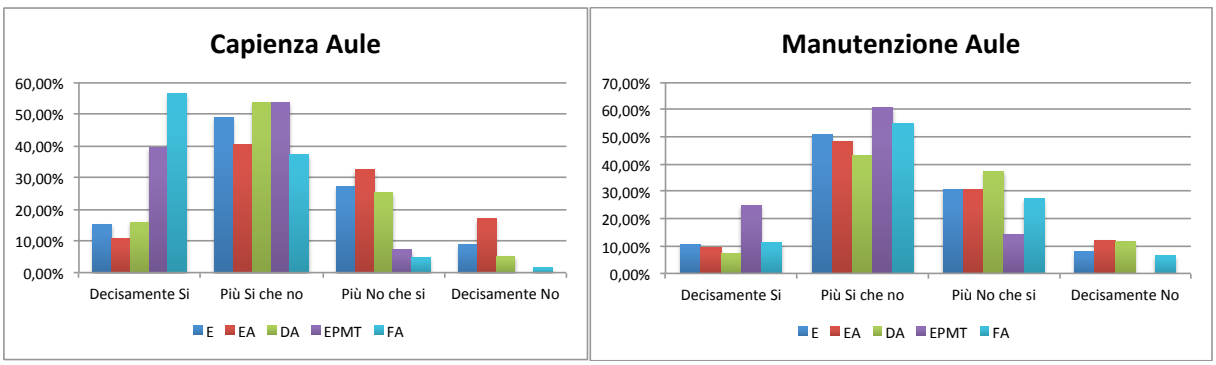
Fig. 1 – Frequenza alle Lezioni, dati aggregati (a sinistra) e per CdS (a destra)



Il quadro generale di apprezzamento sulle strutture didattiche dove si svolgono lezioni ed esami appare complessivamente accettabile. Il 59,76% dei frequentanti ritiene che le aule siano adeguatamente capienti, mentre quasi il 13% ritiene che la capienza sia del tutto insoddisfacente.

Il pannello sinistro della Fig.2, evidenzia che, come sembra fisiologico, data la diversa consistenza numerica delle classi, gli studenti dei CdS magistrali esprimono maggiore apprezzamento sulla capienza delle aule rispetto agli studenti dei CdS triennali, con valutazioni positive da parte del 92% circa degli studenti di Economia, Politiche e Management del Territorio (EPMT) del 93% circa degli studenti di Finanza Aziendale (FA) e del 70% circa gli studenti di Direzione Aziendale (DA) rispetto al 54% circa per Economia (E) e al 51% circa per Economia Aziendale (EA).

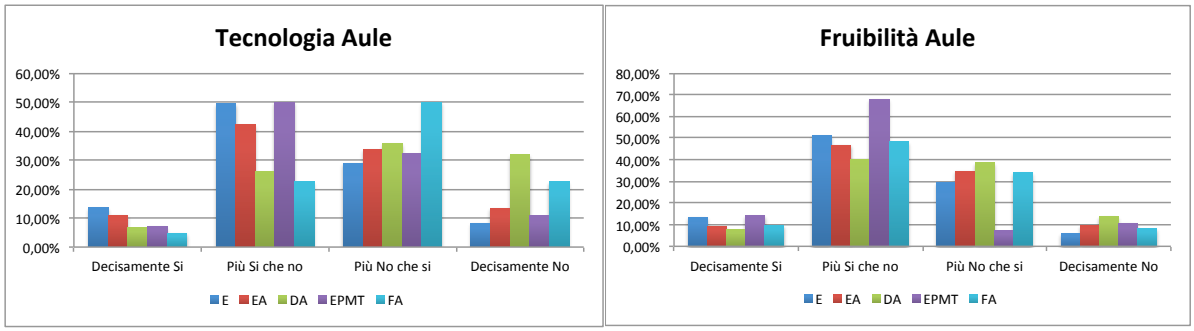
Fig.2 – Valutazione dei frequentanti di Capienza (a sinistra) e Manutenzione (a destra) Aule



La valutazione sulle condizioni di manutenzione non si discosta troppo dal precedente giudizio sulla capienza, dato che quasi il 59% si esprime positivamente. Tuttavia, come è mostrato dal pannello destro della Fig.2, le risposte "assolutamente si" scendono al di sotto della soglia del 10%, tranne che per gli studenti del corso EPMT.

Una vasta componente di studenti (quasi il 48%) avanza riserve sul livello tecnologico disponibile e più del 42% dichiara insoddisfazione sul grado di fruibilità delle aule.

Fig.3 – Valutazione dei frequentanti di Tecnologia (a sinistra) e Fruibilità (a destra) Aule



Il pannello sinistro della Fig.3 mostra che, con la sola eccezione degli studenti iscritti a EPMT, chi frequenta le lezioni dei CdS magistrali giudica poco appropriata la dotazione tecnologica a disposizione (solo circa il 32% degli studenti di DA e il 27% di FA sono soddisfatti). Gli studenti dei CdS triennali non hanno riportato il medesimo giudizio, rispondendo "assolutamente si" o "più si che no" nel 63% e nel 53% dei casi, rispettivamente, per E ed EA. Queste differenti valutazioni potrebbero essere motivate da diverse esigenze e metodologie didattiche nei CdS, per esempio, in relazione all'uso di programmi per l'elaborazione dei dati o per l'utilizzo in tempo reale di banche dati.

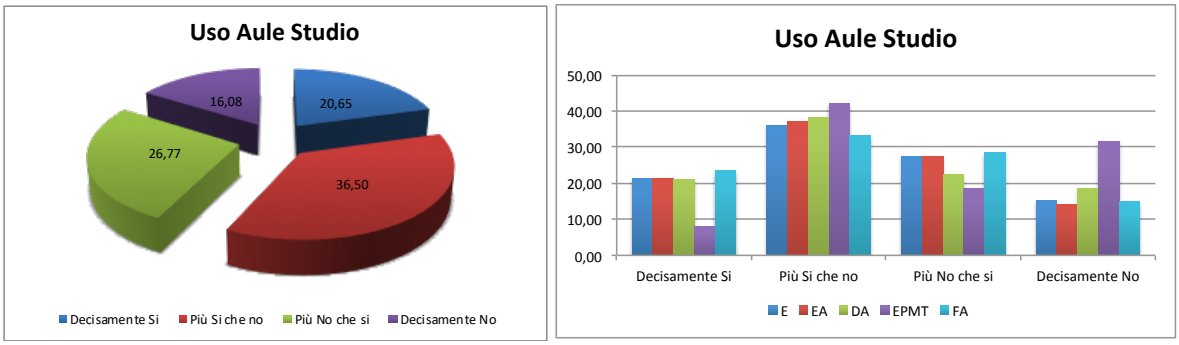
Il pannello destro della Fig.3 mostra per la fruibilità delle aule una valutazione positiva negli studenti di EA e DA (rispettivamente del 56,1% e del 47,78%) inferiore rispetto alla soddisfazione degli studenti dei corsi E, EPMT e FA (rispettivamente del 64,64%, l'82,15% e il 58,07%), Il dato sulla percezione della pulizia non rappresenta un punto problematico, visto che più del 75% dei frequentanti si esprime favorevolmente in proposito, né sembra risentire in maniera significativa della distinzione fra CdS.

Aule Studio

Altre strutture per la quali gli studenti manifestano grande attenzione sono le Aule Studio. Il 58% circa dei rispondenti (provenienti da tutti CdS, eccezion fatta per gli studenti di EPMT) dichiara di fruirne abitualmente, come risulta dalla Fig.4. Una parte degli studenti, tra il 10%

e il 20% a seconda del CdS, non usa mai le aule studio (con una punta del 30% per gli studenti di EPMT).

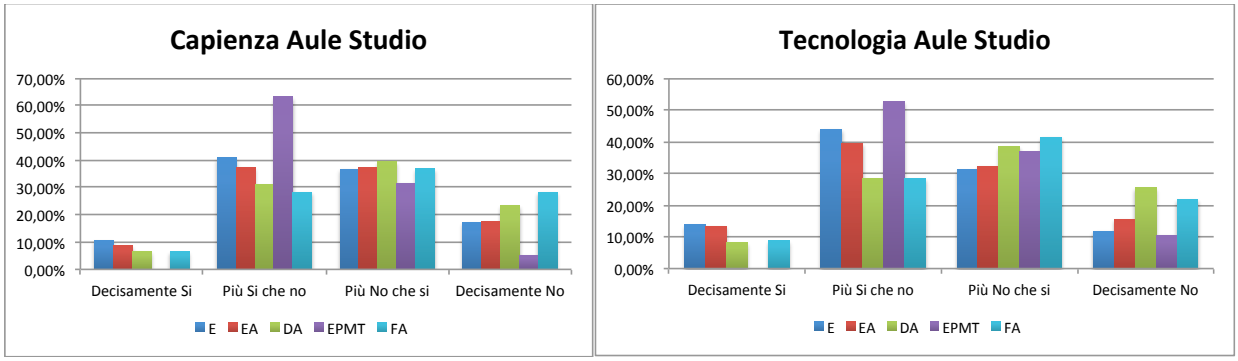
Fig.4 – Uso delle Aule Studio, dati aggregati (a sinistra) e per CdS (a destra)



Come mostra la Fig. 5, la manutenzione e la pulizia non sembrano creare particolari problemi (attestandosi, rispettivamente, a un gradimento del 70,53% e del 77,18%) e permettono un'adeguata fruibilità delle aule studio (che viene valutata positivamente dall'88,65% degli studenti che le utilizzano). Invece, il gradimento della dotazione tecnologica di queste strutture convince una maggioranza limitata dei rispondenti (precisamente il 51,83%) e ancora minore soddisfazione viene manifestata per la loro capienza ("più no che si" e "decisamente no" ammontano assieme a circa il 54%).

Mentre i dati su manutenzione, pulizia e fruibilità sono abbastanza simili nei vari CdS, per quanto riguarda capienza e tecnologia, tra i CdS emergono maggiori differenze. In particolare, nei CdS magistrali, ad eccezione di EPMT, i giudizi sulla capienza manifestano un minor gradimento (37,7% e 34,7% per DA e FA, rispettivamente), così come per la tecnologia (36,4% e 36,9% sempre per DA e FA, rispettivamente).

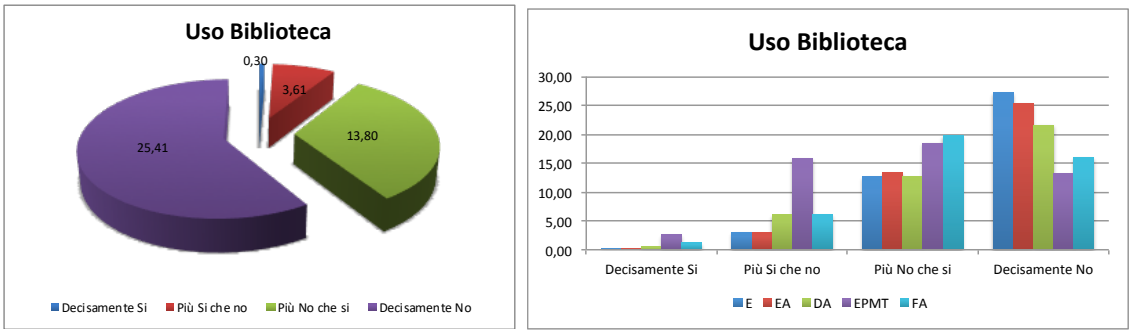
Fig.5 – Valutazione degli utenti di Capienza e Tecnologia delle Aule Studio, dati per CdS



Biblioteca

I dati sui servizi di Biblioteca sono numericamente meno rilevanti. In media, soltanto il 43,12% dei rispondenti al questionario ha effettivamente espresso il proprio parere sulla biblioteca. Di questi, solo il 9,6% (che corrisponde al 3,9% del totale questionari) dichiara di usare il servizio, come risulta dalla Fig.6.

Fig.6 – Uso Biblioteca, dati aggregati (a sinistra) e per CdS (a destra)

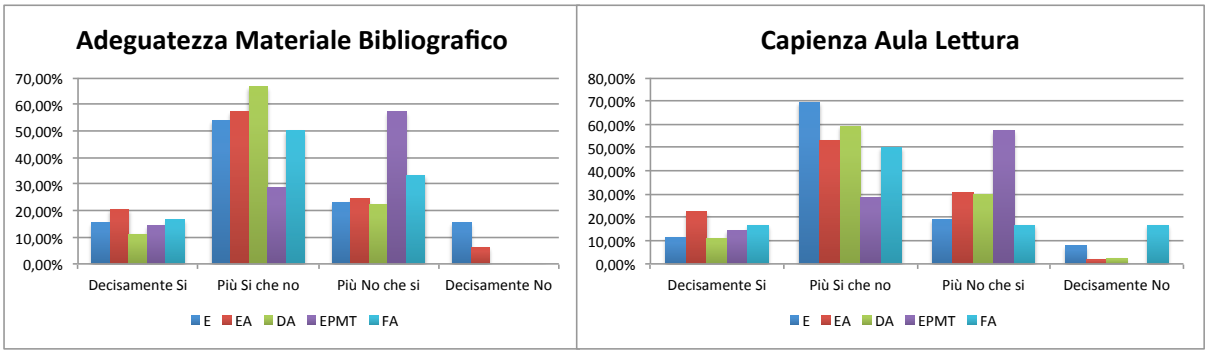


Quest'ultimo dato segnala un'utilizzazione estremamente ridotta della biblioteca e un marcato disinteresse verso i servizi ad essa collegati. Questo dato è piuttosto uniforme fra tutti i CdS, anche se in misura più contenuta per gli studenti di EPMT.

Fra coloro che hanno risposto alle domande di questa sezione, sia in termini generali che in riferimento ai singoli CdS, la percentuale cumulata di "decisamente si" e "più si che no" è sempre molto bassa, attestandosi a circa il 7% per i CdS triennali e a circa il 17% per i CdS magistrali, con l'eccezione di EPMT che registra un 36,8%. Ciò che può desumersi dalle poche risposte date, è che il servizio biblioteca risulti comunque apprezzato in termini di cortesia e disponibilità del personale, pur con differenze tra i diversi CdS (E 80,77%, EA 75,51%, DA 85,18%, EPMT 57,14% e FA 100%). Positivo il giudizio sulla disponibilità dei testi per la consultazione, al di sopra del 73% di soddisfazione ("decisamente si" o "più si che no") in tutti i casi, con la sola eccezione di EPMT (42,87%). La domanda sull'adeguatezza del materiale bibliografico, le cui risposte sono riportate nel pannello sinistro della Fig.7, fa registrare una leggera flessione, in termini di soddisfazione (E 69,23%, EA 77,55%, DA 77,78%, FA 66,67%). Anche rispetto a questa caratteristica del servizio gli studenti di EPMT manifestano minore soddisfazione (43%) così come con riferimento alla capienza dell'aula lettura (42% circa), come visibile nel pannello destro della Fig.7, a differenza dagli altri CdS, la cui soddisfazione non scende mai sotto il 66% (con un picco dell'80% di E).

L'orario di apertura è ritenuto soddisfacente dalla maggioranza degli utenti, con una forbice che va dal 57% circa di EPMT, all'88% circa di E.

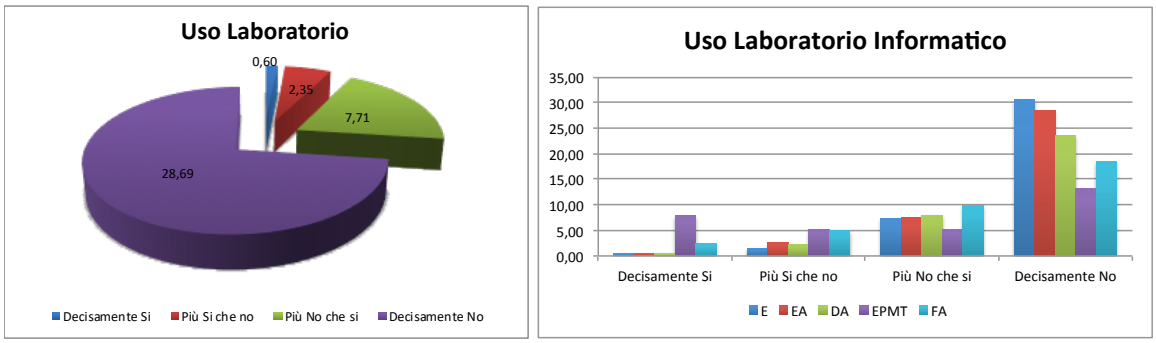
Fig.7 – Valutazione degli utenti di Adeguatezza materiale bibliografico e Capienza aula lettura, dati per CdS



Laboratorio di Informatica

Anche le risposte sul laboratorio di informatica provengono da una parte (peraltro minoritaria) del campione. La consistenza numerica delle risposte è ancora minore di quella, già molto ridotta, della sezione inerente alla biblioteca. Infatti, solo il 39,34% dei rispondenti ha risposto sul laboratorio di informatica, con un campo di variazione piuttosto stretto (dal 40% di E al 31,5% di EPMT).

Fig.8 – Uso del Laboratorio di Informatica, dati aggregati (a sinistra) e per CdS (a destra)



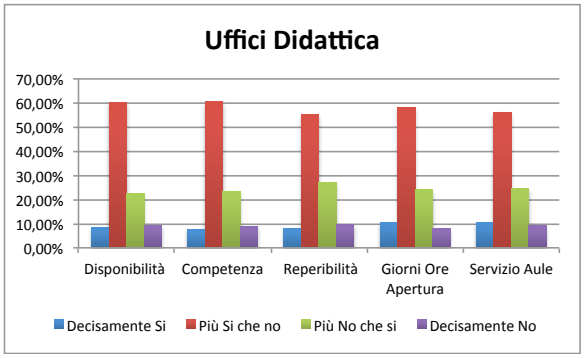
Di questi, comunque, solo il 7,49% dichiara di usare il laboratorio (fra "decisamente si" e "più si che no"), il che equivale al 2,95% del totale dei rispondenti al questionario. Questo dato mette in luce un'utilizzazione estremamente ridotta delle strutture informatiche e un grande disinteresse verso i servizi ad esse collegati. La quantità di risposte è così ridotta che non sembra opportuno addentrarsi nelle diversità fra i vari CdS, in relazione alle singole questioni, per evitare di conferire valenza generale a giudizi praticamente quasi individuali. I pochi dati raccolti non sembrano suggerire particolari criticità, né per la valutazione della disponibilità del personale, né per la qualità delle attrezzature a disposizione, o per pulizia

degli ambienti e capienza (in termini di numero postazioni) e al tempo stesso evidenziano una più moderata soddisfazione sugli orari di apertura.

Uffici Area della Didattica

La valutazione degli Uffici dell'Area della Didattica è stata effettuata da circa il 36% dei rispondenti. Anche questo dato è, dunque, statisticamente non molto significativo. Le valutazioni sulla soddisfazione sono state raccolte con quesiti inerenti alla Disponibilità del Personale, alla Competenza, alla Reperibilità ed agli Orari di apertura al pubblico. I risultati, mostrati nella Fig.9, indicano una soddisfazione complessiva (misurata, come sempre, conteggiando i "decisamente si" e i "più si che no") su tutti i criteri superiore al 65% (con eccezione della Reperibilità che si ferma a quota 63,11%).

Fig.9 – Valutazione degli utenti degli Uffici Area della Didattica

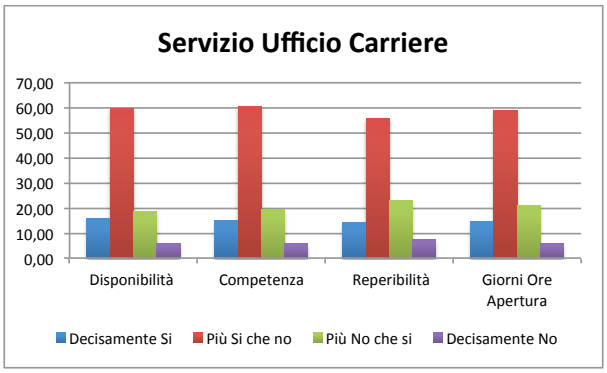


Questa valutazione è risultata piuttosto omogenea. In questa stessa sezione, è stato ricompreso anche il dato sul Servizio Aule, valutato da quasi il 32% dei rispondenti, in quanto ricade sotto la responsabilità dell'Ufficio dell'Area didattica. Anche per questo servizio, il gradimento complessivo si attesta al di sopra del 65%, senza che l'appartenenza a specifici CdS influisca in modo determinante sul giudizio.

Ufficio Carriere Studenti

Tutti i rispondenti hanno invece espresso una valutazione dell'Ufficio Carriere Studenti e questo rende il dato significativo. In particolare, il grado di soddisfazione, misurato sulla stessa scala di valori usata per gli Uffici della Didattica, mostra uno stabile giudizio positivo: su ogni criterio. Si esprime con "decisamente si" o "più si che no" almeno il 69% dei rispondenti, con un picco massimo del 75% sulla competenza del personale (v. Fig.10).

Fig.10 – Valutazione degli utenti del Servizio Ufficio Carriere Studenti



Come per il criterio della Competenza, la cui valutazione è sostanzialmente omogenea tra i diversi CdS, anche sugli altri criteri non appaiono differenze significative fra i CdS. La Fig.12 fornisce un quadro d'insieme che riferisce con chiarezza la stabilità della buona valutazione data da tutti i rispondenti alla Segreteria studenti.

Considerazioni conclusive

L'analisi condotta attraverso il Questionario integrativo mette in evidenza che, complessivamente, il livello di soddisfazione degli studenti rispetto alle strutture didattiche del DEI è abbastanza soddisfacente anche se non mancano specifici aspetti critici che meritano attenzione e, possibilmente, interventi correttivi.

Per quanto riguarda le aule, è emerso che la dotazione tecnologica costituisce un elemento di criticità. Si tratta di un aspetto rilevante in quanto l'inadeguatezza delle infrastrutture tecnologiche incide negativamente sulla possibilità di attuare modelli didattici basati su attività interattive, su lavori di gruppo, su esercitazioni che richiedono l'utilizzo di attrezzature informatiche e sull'utilizzo di software per l'elaborazione dei dati o per l'utilizzo in tempo reale di banche dati.

La dotazione tecnologica costituisce una criticità anche per le aule studio e rischia di scoraggiarne l'uso da parte degli studenti o, comunque, di limitare l'efficacia e la qualità del tempo trascorso negli spazi del DEI. Questo aspetto assume particolare rilievo per gli studenti fuori sede, specialmente se di condizione economica disagiata, in quanto potrebbero non disporre di validi spazi alternativi alle strutture del DEI e all'utilizzo dei servizi connessi.

Per superare gli elementi di debolezza segnalati dagli studenti sarebbe opportuna la verifica sistematica delle esigenze di adeguamento tecnologico delle strutture e, compatibilmente con le risorse disponibili, la programmazione di interventi mirati con il coinvolgimento diretto dei docenti per l'individuazione delle esigenze prioritarie e dei requisiti qualitativi. Peraltro, si

tratta di una strategia che, almeno come orientamento generale, sembra già intrapresa dal DEI e per la quale andrebbero definiti obiettivi e tempi di attuazione.

Anche la capienza delle aule studio è oggetto di valutazione critica da parte degli studenti. Per affrontare questo problema sarebbe auspicabile procedere ad una revisione sistematica delle strutture in uso al DEI per individuare spazi, eventualmente poco utilizzati o destinati a usi non prioritari, e definire un programma di riconversione finalizzato all'ampliamento delle aule studio da sottoporre all'Ateneo.

Un altro elemento di criticità al quale va prestata attenzione riguarda la scarsa consapevolezza dimostrata dagli studenti rispetto al potenziale contributo che possono fornire attraverso la valutazione, così come si evince dal basso tasso di risposta per i servizi biblioteca, laboratorio informatico e servizi erogati dal comparto amministrativo a sostegno delle attività didattiche. Appare auspicabile avviare un'attività di sensibilizzazione i cui protagonisti dovrebbero essere i rappresentanti degli studenti stessi in modo da consentire il pieno e positivo coinvolgimento dei loro colleghi. Inoltre, il basso grado di utilizzazione della biblioteca, anche se parzialmente spiegabile con l'uso del servizio online in alternativa alla fruizione del servizio in situ, e dei laboratori suggerisce l'opportunità di interventi orientati a migliorare l'informazione sulla disponibilità di questi servizi per sfruttare pienamente le potenzialità delle risorse impegnate. Tra i diversi strumenti possibili, oltre alla necessaria azione di stimolo dei docenti, la preparazione di 'kit' informativi o anche di un'app sui servizi disponibili, sulle modalità di utilizzo e sulla logistica potrebbe costituire il primo passo, insieme a interventi diretti dei responsabili dei servizi negli incontri con le matricole di ciascun CdS.

ALLEGATO 1 – QUESTIONARIO INTEGRATIVO

QUESTIONARIO INTEGRATIVO – DEI – All. Schede 2 e 4 – CdS e prove d'esame

Università degli studi ..……..

Corso di studi ……

	VALUTAZIONE	1. decisamente no 2. più no che si 3. più si che no 4. decisamente si			
		1	2	3	4
1.	Ha frequentato le lezioni durante lo scorso anno, per più della metà del corso? (Se si sceglie la casella 3 o 4 rispondere alla 1a, in caso contrario passare alla 2)	☐	☐	☐	☐
1a.	Le aule in cui si sono svolte le lezioni sono risultate adeguate rispetto a:				
	Capienza (si trova posto)	☐	☐	☐	☐
	Manutenzione (postazioni, sedili, tavoli, ecc.)	☐	☐	☐	☐
	Pulizia degli ambienti	☐	☐	☐	☐
	Fruibilità (visuale, acustica, climatizzazione, ecc.)	☐	☐	☐	☐
	Tecnologia (predisposizione informatica, wifi)	☐	☐	☐	☐
2.	Il Servizio Aule è stato soddisfacente? (accoglienza, disponibilità, reperibilità, capacità di dare risposta alle esigenze)	☐	☐	☐	☐
3.	Ha usufruito delle aule studio? (Se si sceglie la casella 3 o 4 rispondere alla 3a, in caso contrario passare alla 4)	☐	☐	☐	☐
3a.	Le aule studio sono risultate adeguate rispetto a:				
	Capienza (si trova posto)	☐	☐	☐	☐
	Manutenzione (sedili, tavoli, ecc.)	☐	☐	☐	☐
	Pulizia degli ambienti	☐	☐	☐	☐
	Fruibilità (orari di apertura)	☐	☐	☐	☐
	Tecnologia (predisposizione informatica, attrezzature, WIFI)	☐	☐	☐	☐
4.	Ha usufruito dei Servizi di Biblioteca ed Emeroteca? (Se si sceglie la casella 3 o 4 rispondere alla 4a, in caso contrario passare alla 5)	☐	☐	☐	☐
4a.	I servizi di Biblioteca ed Emeroteca sono stati soddisfacenti rispetto a:				
	Reperibilità, competenza e cortesia del personale	☐	☐	☐	☐
	Disponibilità testi (gestione dei prestiti)	☐	☐	☐	☐
	Adeguatezza materiale bibliografico disponibile (attualità e conservazione)	☐	☐	☐	☐
	Aula consultazione testi (capienza e manutenzione)	☐	☐	☐	☐
	Orari e giorni di apertura al pubblico	☐	☐	☐	☐
5.	Ha usufruito del laboratorio di informatica? (Se si sceglie la casella 3 o 4 rispondere alla 5a, in caso contrario passare alla 6)	☐	☐	☐	☐
5a.	I servizi offerti dal laboratorio di informatica sono stati soddisfacenti rispetto a:				
	Disponibilità e competenza del personale	☐	☐	☐	☐
	Capienza (postazioni disponibili)	☐	☐	☐	☐
	Qualità delle attrezzature disponibili	☐	☐	☐	☐
	Pulizia degli ambienti	☐	☐	☐	☐
	Orari e giorni di apertura al pubblico	☐	☐	☐	☐
6.	I servizi offerti all'interno del dipartimento dall'Ufficio della Didattica e dei Servizi agli Studenti, sono stati soddisfacenti rispetto a:				
	Disponibilità e reperibilità del personale	☐	☐	☐	☐
	Competenza e capacità di risposta alle esigenze	☐	☐	☐	☐
	Reperibilità telefonica e via mail	☐	☐	☐	☐
	Orari e giorni di apertura al pubblico	☐	☐	☐	☐
7.	I servizi offerti dalla Segreteria Studenti sono stati soddisfacenti rispetto a:				
	Disponibilità e reperibilità del personale	☐	☐	☐	☐
	Competenza e capacità di risposta alle esigenze	☐	☐	☐	☐
	Reperibilità telefonica e via mail	☐	☐	☐	☐
	Orari e giorni di apertura al pubblico	☐	☐	☐	☐

ALLEGATO 2 – TABELLE DATI

Sono stati raccolti in totale 3022 questionari compilati. Alcune delle domande proposte, richiedevano ai rispondenti di qualificare il proprio grado di utilizzazione dei vari servizi per poterne dare valutazione. Pertanto, i dati relativi alle domande 1, 3, 4 e 5, riportati nelle rispettive Tabelle come percentuale sul totale dei rispondenti, sono anche esposti nelle Tabelle bis, rispetto al totale di coloro che si sono qualificati come utenti del servizio oggetto di analisi (rispondendo "decisamente si" o "più si che no" alla domanda sul grado di utilizzazione). Per facilitarne la lettura, la percentuale di tali utenti (selezione-relativa-si) è riportata in grassetto alla fine di ogni sezione di ciascuna Tabella bis.

Tabella 1: Valutazione Aule dei rispondenti

Corsi di Laurea			Aule					
			Frequenza	**Capienza**	**Manutenzione**	**Pulizia**	**Fruibilità**	**Tecnologia**
DEI		Decisamente Si	40,04	10,03	6,75	12,71	7,11	7,54
		Più Si che no	28,46	30,91	33,55	38,85	32,69	28,82
		Più No che si	16,15	19,46	21,21	22,63	22,63	22,47
		Decisamente No	15,35	8,37	7,18	6,25	6,25	9,86
		% rispondenti	**100,00**					
CdL Triennali	E	Decisamente Si	43,93	11,07	7,74	15,95	9,76	9,88
		Più Si che no	28,45	35,48	36,79	40,48	37,02	35,71
		Più No che si	16,31	19,64	22,26	21,31	21,31	20,95
		Decisamente No	11,31	6,43	5,71	4,40	4,40	5,95
		% rispondenti	**100,00**					
	EA	Decisamente Si	38,75	7,50	6,53	12,68	6,47	7,63
		Più Si che no	30,66	27,94	33,44	39,78	32,47	29,43
		Più No che si	16,30	22,57	21,35	24,13	24,13	23,42
		Decisamente No	14,29	11,77	8,41	6,66	6,66	9,25
		% rispondenti	**100,00**					
CdL Magistrali	DA	Decisamente Si	40,05	10,44	4,85	9,22	5,10	4,37
		Più Si che no	25,49	35,19	28,40	34,47	26,21	16,99
		Più No che si	15,05	16,50	24,51	25,24	25,24	23,30
		Decisamente No	19,42	3,40	7,77	8,98	8,98	20,87
		% rispondenti	**100,00**					
	EPMT	Decisamente Si	47,37	28,95	18,42	7,89	10,53	5,26
		Più Si che no	26,32	39,47	44,74	50,00	50,00	36,84
		Più No che si	10,53	5,26	10,53	5,26	5,26	23,68
		Decisamente No	15,79	0,00	0,00	7,89	7,89	7,89
		% rispondenti	**100,00**					
	FA	Decisamente Si	62,96	43,21	8,64	9,88	7,41	3,70
		Più Si che no	13,58	28,40	41,98	48,15	37,04	17,28
		Più No che si	8,64	3,70	20,99	25,93	25,93	38,27
		Decisamente No	14,81	1,23	4,94	6,17	6,17	17,28
		% rispondenti	**100,00**					

Tabella 1bis: Valutazione Aule dei frequentanti

Corsi di Laurea			Capienza	Manutenzione	Aule Pulizia	Fruibilità	Tecnologia
DEI		Decisamente Si	14,64%	9,86%	18,55%	10,39%	11,01%
		Più Si che no	45,12%	48,99%	56,71%	47,73%	42,08%
		Più No che si	28,41%	30,97%	33,04%	33,04%	32,80%
		Decisamente No	12,22%	10,48%	9,13%	9,13%	14,40%
		selezione-relativa-si	**68,50%**				
CdL Triennali	E	Decisamente Si	15,30%	10,69%	22,04%	13,49%	13,65%
		Più Si che no	49,01%	50,82%	55,92%	51,15%	49,34%
		Più No che si	27,14%	30,76%	29,44%	29,44%	28,95%
		Decisamente No	8,88%	7,89%	6,09%	6,09%	8,22%
		selezione-relativa-si	**72,38%**				
	EA	Decisamente Si	10,81%	9,41%	18,27%	9,32%	11,00%
		Più Si che no	40,26%	48,18%	57,32%	46,78%	42,40%
		Più No che si	32,53%	30,75%	34,76%	34,76%	33,74%
		Decisamente No	16,96%	12,12%	9,60%	9,60%	13,33%
		selezione-relativa-si	**69,40%**				
CdL Magistrali	DA	Decisamente Si	15,93%	7,41%	14,07%	7,78%	6,67%
		Più Si che no	53,70%	43,33%	52,59%	40,00%	25,93%
		Più No che si	25,19%	37,41%	38,52%	38,52%	35,56%
		Decisamente No	5,19%	11,85%	13,70%	13,70%	31,85%
		selezione-relativa-si	**65,53%**				
	EPMT	Decisamente Si	39,29%	25,00%	10,71%	14,29%	7,14%
		Più Si che no	53,57%	60,71%	67,86%	67,86%	50,00%
		Più No che si	7,14%	14,29%	7,14%	7,14%	32,14%
		Decisamente No	0,00%	0,00%	10,71%	10,71%	10,71%
		selezione-relativa-si	**73,68%**				
	FA	Decisamente Si	56,45%	11,29%	12,90%	9,68%	4,84%
		Più Si che no	37,10%	54,84%	62,90%	48,39%	22,58%
		Più No che si	4,84%	27,42%	33,87%	33,87%	50,00%
		Decisamente No	1,61%	6,45%	8,06%	8,06%	22,58%
		selezione-relativa-si	**76,54%**				

Tabella 2: Valutazione Aule Studio dei rispondenti

Corsi di Laurea			Aule Studio				
			Capienza	Manutenzione	Pulizia	Fruibilità	Tecnologia
DEI		Decisamente Si	8,80%	12,74%	17,02%	29,01%	12,57%
		Più Si che no	37,81%	57,79%	60,16%	59,64%	39,26%
		Più No che si	36,83%	23,51%	17,60%	8,86%	32,83%
		Decisamente No	17,08%	6,49%	5,73%	3,01%	15,87%
		selezione-relativa-si	**57,15%**				
CdL Triennali	E	Decisamente Si	10,58%	15,98%	19,92%	29,88%	13,90%
		Più Si che no	40,87%	57,55%	60,58%	60,17%	43,78%
		Più No che si	36,68%	23,41%	14,73%	7,88%	31,12%
		Decisamente No	17,01%	6,46%	5,39%	2,70%	11,83%
		selezione-relativa-si	**57,38%**				
	EA	Decisamente Si	8,63%	12,39%	17,59%	29,76%	13,27%
		Più Si che no	37,39%	59,51%	61,17%	58,85%	39,38%
		Più No che si	37,17%	22,68%	17,37%	8,85%	32,30%
		Decisamente No	17,37%	5,97%	4,42%	3,10%	15,60%
		selezione-relativa-si	**58,47%**				
CdL Magistrali	DA	Decisamente Si	6,56%	9,02%	11,48%	26,64%	8,20%
		Più Si che no	31,15%	47,95%	54,92%	59,02%	28,28%
		Più No che si	39,34%	32,38%	23,36%	11,48%	38,52%
		Decisamente No	23,36%	11,07%	10,66%	3,28%	25,41%
		selezione-relativa-si	**59,22%**				
	EPMT	Decisamente Si	0,00%	0,00%	0,00%	5,26%	0,00%
		Più Si che no	63,16%	73,68%	73,68%	68,42%	52,63%
		Più No che si	31,58%	26,32%	26,32%	26,32%	36,84%
		Decisamente No	5,26%	0,00%	0,00%	0,00%	10,53%
		selezione-relativa-si	**50,00%**				
	FA	Decisamente Si	6,52%	10,87%	13,04%	36,96%	8,70%
		Più Si che no	28,26%	56,52%	54,35%	60,87%	28,26%
		Più No che si	36,96%	19,57%	23,91%	0,00%	41,30%
		Decisamente No	28,26%	13,04%	5,77%	2,17%	21,74%
		selezione-relativa-si	**56,79%**				

Tabella 2bis: Valutazione Aule Studio degli utenti

Corsi di Laurea			Aule Studio				
			Capienza	Manutenzione	Pulizia	Fruibilità	Tecnologia
DEI		Decisamente Si	8,80%	12,74%	17,02%	29,01%	12,57%
		Più Si che no	37,81%	57,79%	60,16%	59,64%	39,26%
		Più No che si	36,83%	23,51%	17,60%	8,86%	32,83%
		Decisamente No	17,08%	6,49%	5,73%	3,01%	15,87%
		selezione-relativa-si	**57,15%**				
CdL Triennali	E	Decisamente Si	10,58%	15,98%	19,92%	29,88%	13,90%
		Più Si che no	40,87%	57,55%	60,58%	60,17%	43,78%
		Più No che si	36,68%	23,41%	14,73%	7,88%	31,12%
		Decisamente No	17,01%	6,46%	5,39%	2,70%	11,83%
		selezione-relativa-si	**57,38%**				
	EA	Decisamente Si	8,63%	12,39%	17,59%	29,76%	13,27%
		Più Si che no	37,39%	59,51%	61,17%	58,85%	39,38%
		Più No che si	37,17%	22,68%	17,37%	8,85%	32,30%
		Decisamente No	17,37%	5,97%	4,42%	3,10%	15,60%
		selezione-relativa-si	**58,47%**				
CdL Magistrali	DA	Decisamente Si	6,56%	9,02%	11,48%	26,64%	8,20%
		Più Si che no	31,15%	47,95%	54,92%	59,02%	28,28%
		Più No che si	39,34%	32,38%	23,36%	11,48%	38,52%
		Decisamente No	23,36%	11,07%	10,66%	3,28%	25,41%
		selezione-relativa-si	**59,22%**				
	EPMT	Decisamente Si	0,00%	0,00%	0,00%	5,26%	0,00%
		Più Si che no	63,16%	73,68%	73,68%	68,42%	52,63%
		Più No che si	31,58%	26,32%	26,32%	26,32%	36,84%
		Decisamente No	5,26%	0,00%	0,00%	0,00%	10,53%
		selezione-relativa-si	**50,00%**				
	FA	Decisamente Si	6,52%	10,87%	13,04%	36,96%	8,70%
		Più Si che no	28,26%	56,52%	54,35%	60,87%	28,26%
		Più No che si	36,96%	19,57%	23,91%	0,00%	41,30%
		Decisamente No	28,26%	13,04%	5,77%	2,17%	21,74%
		selezione-relativa-si	**56,79%**				

Tabella 3: Valutazione Servizi di Biblioteca dei rispondenti

Corsi di Laurea			Uso	Biblioteca Competenza Cortesia	Biblioteca Disponibilità Testi	Biblioteca Adeguatezza Materiale	Biblioteca Capienza Aula Lettura	Biblioteca Orari Apertura
DEI		Decisamente Si	0,30	0,63	0,60	0,63	0,63	0,50
		Più Si che no	3,61	2,42	2,38	2,18	2,22	2,65
		Più No che si	13,80	0,83	0,96	1,06	1,09	0,86
		Decisamente No	25,41	0,23	0,17	0,23	0,17	0,10
		% rispondenti	**43,12**					
CdL Triennali	E	Decisamente Si	0,12	0,60	0,48	0,48	0,36	0,48
		Più Si che no	2,98	1,90	1,90	1,67	2,14	2,26
		Più No che si	12,62	0,71	0,60	0,71	0,60	0,60
		Decisamente No	27,26	0,12	0,36	0,48	0,24	0,00
		% rispondenti	**42,98**					
	EA	Decisamente Si	0,26	0,58	0,58	0,65	0,71	0,45
		Più Si che no	2,91	1,81	1,75	1,81	1,68	1,94
		Più No che si	13,39	0,71	1,03	0,78	0,97	0,91
		Decisamente No	25,29	0,32	0,06	0,19	0,06	0,13
		% rispondenti	**41,85**					
CdL Magistrali	DA	Decisamente Si	0,49	0,97	0,73	0,73	0,73	0,73
		Più Si che no	6,07	4,61	5,10	4,37	3,88	4,85
		Più No che si	12,62	0,73	0,73	1,46	1,94	0,97
		Decisamente No	21,60	0,24	0,00	0,00	0,17	0,00
		% rispondenti	**40,78**					
	EPMT	Decisamente Si	2,63	0,00	2,63	2,63	2,63	0,00
		Più Si che no	15,79	10,53	5,26	5,26	5,26	10,53
		Più No che si	18,42	7,89	10,53	10,53	10,53	7,89
		Decisamente No	13,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		% rispondenti	**50,00**					
	FA	Decisamente Si	1,23	1,23	1,23	1,23	1,23	1,23
		Più Si che no	6,17	6,17	6,17	3,70	3,70	4,94
		Più No che si	19,75	0,00	0,00	2,47	1,23	0,00
		Decisamente No	16,05	0,00	0,00	0,00	1,23	1,23
		% rispondenti	**43,21**					

Tabella 3bis: Valutazione Servizi di Biblioteca degli utenti

Corsi di Laurea			Competenza Cortesia	Disponibilità Testi	Biblioteca Adeguatezza Materiale	Capienza Aula Lettura	Orari Apertura
DEI		Decisamente Si	16,10%	15,25%	16,10%	16,10%	12,71%
		Più Si che no	61,86%	61,02%	55,93%	56,78%	67,80%
		Più No che si	21,19%	24,58%	27,12%	27,97%	22,03%
		Decisamente No	5,93%	4,24%	5,93%	4,24%	2,54%
		selezione-relativa-si	**3,90%**				
CdL Triennali	E	Decisamente Si	19,23%	15,38%	15,38%	11,54%	15,38%
		Più Si che no	61,54%	61,54%	53,85%	69,23%	73,08%
		Più No che si	23,08%	19,23%	23,08%	19,23%	19,23%
		Decisamente No	3,85%	11,54%	15,38%	7,69%	0,00%
		selezione-relativa-si	**3,10%**				
	EA	Decisamente Si	18,37%	18,37%	20,41%	22,45%	14,29%
		Più Si che no	57,14%	55,10%	57,14%	53,06%	61,22%
		Più No che si	22,45%	32,65%	24,49%	30,61%	28,57%
		Decisamente No	10,20%	2,04%	6,12%	2,04%	4,08%
		selezione-relativa-si	**3,17%**				
CdL Magistrali	DA	Decisamente Si	14,81%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%
		Più Si che no	70,37%	77,78%	66,67%	59,26%	74,07%
		Più No che si	11,11%	11,11%	22,22%	29,63%	14,81%
		Decisamente No	3,70%	0,00%	0,00%	2,52%	0,00%
		selezione-relativa-si	**6,55%**				
	EPMT	Decisamente Si	0,00%	14,29%	14,29%	14,29%	0,00%
		Più Si che no	57,14%	28,57%	28,57%	28,57%	57,14%
		Più No che si	42,86%	57,14%	57,14%	57,14%	42,86%
		Decisamente No	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		selezione-relativa-si	**18,42%**				
	FA	Decisamente Si	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%
		Più Si che no	83,33%	83,33%	50,00%	50,00%	66,67%
		Più No che si	0,00%	0,00%	33,33%	16,67%	0,00%
		Decisamente No	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%
		selezione-relativa-si	**7,41%**				

Tabella 4: Valutazione Laboratorio di Informatica dei rispondenti

Corsi di Laurea			Laboratorio Informatica Uso	Disponibilità Personale	Capienza	Qualità Attrezzature	Pulizia	Orari
DEI		Decisamente Si	0,60	0,60	0,86	0,53	0,69	0,50
		Più Si che no	2,35	1,75	1,72	1,79	1,65	1,36
		Più No che si	7,71	0,56	0,26	0,53	0,56	0,96
		Decisamente No	28,69	0,17	0,23	0,23	0,17	0,26
		% rispondenti	**39,34**					
CdL Triennali	E	Decisamente Si	0,48	0,12	0,48	0,48	0,12	0,24
		Più Si che no	1,55	1,07	0,83	0,95	0,95	0,60
		Più No che si	7,38	0,60	0,48	0,36	0,71	0,71
		Decisamente No	30,60	0,36	0,36	0,36	0,36	0,60
		% rispondenti	**40,00**					
	EA	Decisamente Si	0,39	0,52	0,78	0,45	0,91	0,58
		Più Si che no	2,59	2,07	2,07	2,01	1,75	1,55
		Più No che si	7,44	0,52	0,13	0,58	0,45	0,91
		Decisamente No	28,46	0,06	0,19	0,13	0,06	0,13
		% rispondenti	**38,87**					
CdL Magistrali	DA	Decisamente Si	0,49	0,24	0,73	0,24	0,24	0,49
		Più Si che no	2,18	1,70	1,21	1,46	1,46	1,46
		Più No che si	8,01	0,49	0,49	0,49	0,73	0,73
		Decisamente No	23,54	0,24	0,24	0,49	0,24	0,00
		% rispondenti	**34,22**					
	EPMT	Decisamente Si	7,89	7,89	7,89	5,26	7,89	0,00
		Più Si che no	5,26	5,26	5,26	7,89	5,26	7,89
		Più No che si	5,26	0,00	0,00	0,00	0,00	5,26
		Decisamente No	13,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		% rispondenti	**31,58**					
	FA	Decisamente Si	2,47	2,47	1,23	1,23	1,23	1,23
		Più Si che no	4,94	2,47	6,17	3,70	4,94	0,00
		Più No che si	9,88	2,47	0,00	2,47	1,23	4,94
		Decisamente No	18,52	0,00	0,00	0,00	0,00	1,23
		% rispondenti	**35,80**					

Tabella 4bis: Valutazione Laboratorio di Informatica degli utenti

Corsi di Laurea			Laboratorio Informatica: Disponibilità Personale	Qualità: Capienza	Qualità: Attrezzature	Qualità: Pulizia	Qualità: Orari
DEI		Decisamente Si	20,22%	29,21%	17,98%	23,60%	16,85%
		Più Si che no	59,55%	58,43%	60,67%	56,18%	46,07%
		Più No che si	19,10%	8,99%	17,98%	19,10%	32,58%
		Decisamente No	5,62%	7,87%	7,87%	5,62%	8,99%
		selezione-relativa-si	**2,95%**				
CdL Triennali	E	Decisamente Si	5,88%	23,53%	23,53%	5,88%	11,76%
		Più Si che no	52,94%	41,18%	47,06%	47,06%	29,41%
		Più No che si	29,41%	23,53%	17,65%	35,29%	35,29%
		Decisamente No	17,65%	17,65%	17,65%	17,65%	29,41%
		selezione-relativa-si	**2,02%**				
	EA	Decisamente Si	17,39%	26,09%	15,22%	30,43%	19,57%
		Più Si che no	69,57%	69,57%	67,39%	58,70%	52,17%
		Più No che si	17,39%	4,35%	19,57%	15,22%	30,43%
		Decisamente No	2,17%	6,52%	4,35%	2,17%	4,35%
		selezione-relativa-si	**2,98%**				
CdL Magistrali	DA	Decisamente Si	9,09%	27,27%	9,09%	9,09%	18,18%
		Più Si che no	63,64%	45,45%	54,55%	54,55%	54,55%
		Più No che si	18,18%	18,18%	18,18%	27,27%	27,27%
		Decisamente No	9,09%	9,09%	18,18%	9,09%	0,00%
		selezione-relativa-si	**2,67%**				
	EPMT	Decisamente Si	60,00%	60,00%	40,00%	60,00%	0,00%
		Più Si che no	40,00%	40,00%	60,00%	40,00%	60,00%
		Più No che si	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%
		Decisamente No	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		selezione-relativa-si	**13,16%**				
	FA	Decisamente Si	33,33%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%
		Più Si che no	33,33%	83,33%	50,00%	66,67%	0,00%
		Più No che si	33,33%	0,00%	33,33%	16,67%	66,67%
		Decisamente No	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%
		selezione-relativa-si	**7,41%**				

La Tabella 5 mostra i dati relativi alla valutazione degli Uffici Area della Didattica, incluso il Servizio Aule. Soltanto il 36,63% dei rispondenti al questionario ha espresso una valutazione in merito e i dati sono riportati della Tabella 5.

Tabella 5: Valutazione Uffici Area della Didattica

			Uffici Area della Didattica				
Corsi di Laurea			**Disponibilità**	**Competenza**	**Reperibilità**	**Giorni/Ore Apertura**	**Servizio Aule**
DEI		Decisamente Si	8,40%	7,69%	7,96%	10,40%	10,38%
		Più Si che no	59,98%	60,22%	55,15%	57,96%	55,97%
		Più No che si	22,22%	23,15%	27,12%	23,87%	24,51%
		Decisamente No	9,39%	8,95%	9,76%	7,78%	9,14%
		su % rispondenti	**36,63**	**36,60**	**36,60**	**36,60**	**31,87**
CdL Triennali	E	Decisamente Si	11,80%	9,35%	11,53%	13,40%	9,40%
		Più Si che no	59,33%	62,62%	55,76%	58,88%	55,56%
		Più No che si	20,70%	19,94%	25,55%	21,18%	26,50%
		Decisamente No	8,17%	8,10%	7,17%	6,54%	8,55%
		su % rispondenti	**39,33**	**38,21**	**38,21**	**38,21**	**27,86**
	EA	Decisamente Si	6,07%	6,26%	6,08%	8,05%	10,44%
		Più Si che no	59,64%	59,39%	54,92%	59,39%	54,07%
		Più No che si	25,36%	25,58%	28,44%	24,33%	26,30%
		Decisamente No	8,93%	8,77%	10,55%	8,23%	9,19%
		su % rispondenti	**36,22**	**36,16**	**36,16**	**36,16**	**30,98**
CdL Magistrali	DA	Decisamente Si	11,54%	11,54%	10,00%	14,62%	10,49%
		Più Si che no	56,92%	56,15%	56,15%	53,08%	63,64%
		Più No che si	19,23%	21,54%	20,77%	23,85%	16,08%
		Decisamente No	12,31%	10,77%	13,08%	8,46%	9,79%
		su % rispondenti	**31,55**	**31,55**	**31,55**	**31,55**	**34,71**
	EPMT	Decisamente Si	14,29%	14,29%	14,29%	28,57%	0,00%
		Più Si che no	42,86%	57,14%	57,14%	42,86%	70,00%
		Più No che si	42,86%	14,29%	14,29%	14,29%	30,00%
		Decisamente No	0,00%	14,29%	14,29%	14,29%	0,00%
		su % rispondenti	**18,42**	**18,42**	**18,42**	**18,42**	**26,32**
	FA	Decisamente Si	4,35%	0,00%	0,00%	4,35%	15,79%
		Più Si che no	60,87%	73,91%	52,17%	43,48%	42,11%
		Più No che si	30,43%	21,74%	39,13%	47,83%	31,58%
		Decisamente No	4,35%	4,35%	8,70%	4,35%	10,53%
		su % rispondenti	**28,40**	**28,40**	**28,40**	**28,40**	**23,46**

La Tabella 6 riporta i dati sulla valutazione del Servizio Ufficio Carriere Studenti.

Tabella 6: Valutazione Servizio Ufficio Carriere Studenti

			Uffici della Segreteria Studenti			
Corsi di Laurea			**Disponibilità**	**Competenza**	**Reperibilità**	**Giorni/Ore Apertura**
DEI		Decisamente Si	15,75	14,76	14,06	14,56
		Più Si che no	59,70	60,32	55,59	58,60
		Più No che si	18,60	19,16	22,83	20,95
		Decisamente No	5,96	5,76	7,51	5,89
		% rispondenti	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**
CdL Triennali	E	Decisamente Si	15,95	14,76	13,57	15,00
		Più Si che no	60,95	59,05	55,24	58,10
		Più No che si	18,21	20,95	23,21	20,83
		Decisamente No	4,88	5,24	7,98	6,07
		% rispondenti	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**
	EA	Decisamente Si	15,39	13,26	13,32	13,26
		Più Si che no	58,60	61,51	55,82	58,99
		Più No che si	19,21	19,34	23,42	21,73
		Decisamente No	6,79	5,89	7,44	6,02
		% rispondenti	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**
CdL Magistrali	DA	Decisamente Si	17,72	19,42	17,72	18,20
		Più Si che no	60,92	58,25	55,58	57,52
		Più No che si	16,75	17,23	21,36	18,93
		Decisamente No	4,61	5,10	5,34	5,34
		% rispondenti	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**
	EPMT	Decisamente Si	13,16	10,53	21,05	18,42
		Più Si che no	63,16	73,68	47,37	60,53
		Più No che si	21,05	10,53	26,32	18,42
		Decisamente No	2,63	5,26	5,26	2,63
		% rispondenti	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**
	FA	Decisamente Si	16,05	17,28	12,35	12,35
		Più Si che no	62,96	61,73	58,02	65,43
		Più No che si	16,05	16,05	18,52	19,75
		Decisamente No	4,94	4,94	11,11	2,47
		% rispondenti	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**