



Al Magnifico Rettore  
Luigi Frati

Al Direttore Generale  
Carlo Musto D'Amore

Al Presidente  
del Nucleo di Valutazione d'Ateneo

Al Coordinatore del Team Qualità  
Loro Sedi

Anche per il 2013 l'Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio e l'Area Servizi agli Studenti hanno proseguito il progetto denominato **FACE TO FACE**, per la rilevazione della soddisfazione degli utenti sui servizi di segreteria, che prevede la somministrazione, a tutti gli utenti che accedono agli sportelli, di un questionario di customer satisfaction redatto su indicazione del Nucleo di Valutazione Strategica (allegato 1).

Nel periodo che va da **gennaio 2011 a dicembre 2012** sono stati consegnati agli utenti circa **34.581** questionari, di questi **34.482** (pari al **99.71%**) sono stati riconsegnati compilati. Nel periodo che va da **gennaio 2013 a dicembre 2013** sono stati consegnati, invece, agli utenti circa **20.168** questionari e di questi **11.398** (pari al **62.55%**) questionari sono stati riconsegnati compilati.

La diminuzione dei questionari compilati (37.45% in meno rispetto al totale) evidenzia una minore disponibilità da parte dell'utenza verso tale compilazione anche, per l'aumento di indagini simili all'interno dell'Ateneo. Tale fenomeno ha determinato che ad ogni accesso dell'utenza (sia di front-office che via mail) in diversi settori compatti una richiesta di valutazione di customer.

L'incremento incondizionato di questionari ha fatto sì che l'Area procedesse a una pausa del progetto e una rivisitazione dello stesso, anche in considerazione del tempo di erogazione piuttosto lungo.

Si ricorda che i contenuti dei questionari sono differenziati a seconda della tipologia di Segreteria (Studenti, Programmi Internazionali, Dottorato di ricerca, Esami di Stato, Sportello Disabili, Segreteria Scuole di Specializzazione, Segreteria Studenti Stranieri). Si ricorda inoltre che nell'anno 2013 è avvenuta la riorganizzazione dell'amministrazione centrale che ha comportato che venissero trasferite ad altre Aree alcune strutture incluse prima nell'indagine.

Per le **segreterie studenti** la prima domanda del questionario riguarda la motivazione dell'accesso alla segreteria, che serve a verificare se tale accesso avvenga per ottenere prestazioni non coperte dal web. Tale domanda presenta la seguente griglia di risposte:

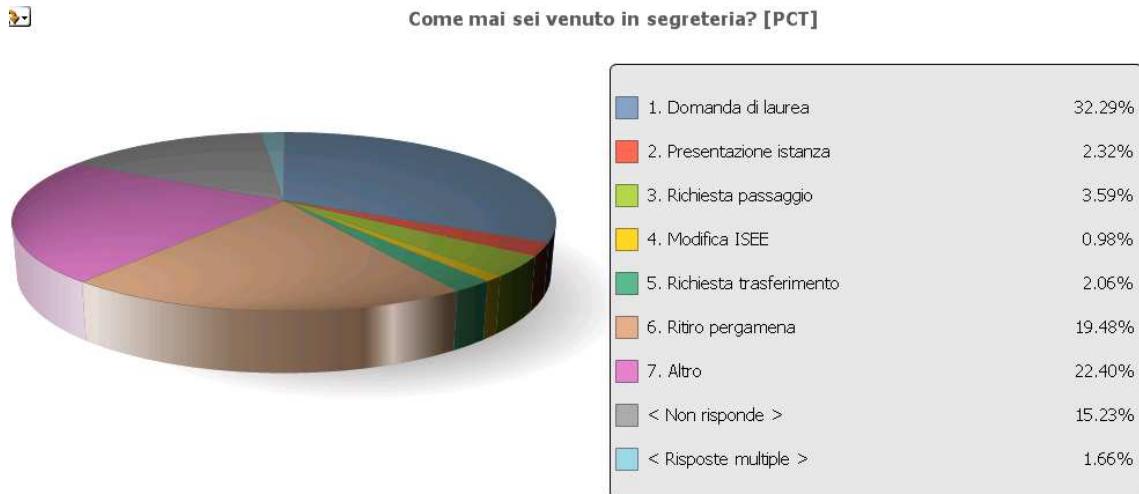
<b>Come mai sei venuto in segreteria?</b>
<input type="checkbox"/> domanda di laurea
<input type="checkbox"/> presentazione istanza
<input type="checkbox"/> richiesta passaggio
<input type="checkbox"/> modifica ISEE
<input type="checkbox"/> richiesta trasferimento
<input type="checkbox"/> ritiro pergamena
<input type="checkbox"/> altro _____

su **10341<sup>1</sup>** questionari compilati le risposte analizzate si distribuiscono sulle seguenti percentuali:

- **32.29%** riguardano la presentazione della domanda di laurea;
- **2.32%** presentazione istanza;
- **3.59%** richiesta passaggio;
- **0.98%** modifica ISEE;
- **2.06%** richiesta di trasferimento;
- **19.48%** ritiro pergamena;
- **22.40%** altro;
- **15.22%** non ha risposto;
- **1.66%** risposta nulla.

---

<sup>1</sup> Il numero analizzato è al netto del numero dei questionari delle segreterie atipiche illustrato in seguito.

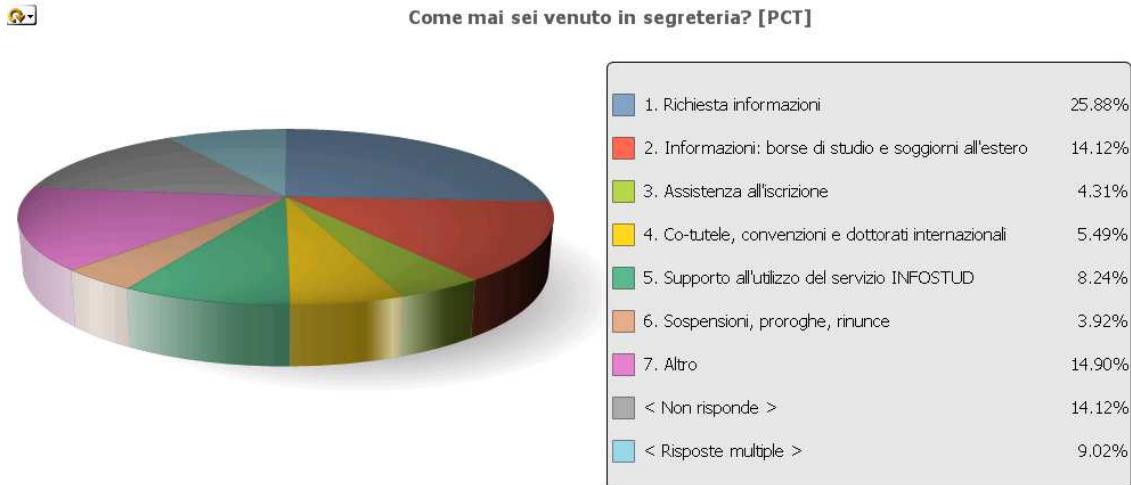


La prima domanda del questionario per la **Settore Dottorato di ricerca** (allegato 3) presenta la seguente griglia di risposte:

<b>Come mai sei venuto in segreteria?</b>	
<input type="checkbox"/>	richiesta informazioni
<input type="checkbox"/>	informazioni:borse di studio e soggiorni all'estero
<input type="checkbox"/>	assistenza all'iscrizione
<input type="checkbox"/>	co-tutele, convenzioni, e dottorati internazionali
<input type="checkbox"/>	supporto all'utilizzo del servizio INFOSTUD
<input type="checkbox"/>	sospensioni, proroghe, rinunce
<input type="checkbox"/>	altro

su 255 questionari compilati le risposte analizzate si distribuiscono sulle seguenti percentuali:

- **25.88%** richiesta informazioni;
- **14.12%** informazioni: borse di studio e soggiorni all'estero;
- **4.31%** assistenza all'iscrizione;
- **5.49%** co-tutele, convenzioni, e dottorati internazionali;
- **8.24%** supporto all'utilizzo del servizio Infostud;
- **3.92%** sospensioni, proroghe, rinunce;
- **14.90%** altro;
- **14.12%** non ha risposto.
- **9.02% risposte nulle.**

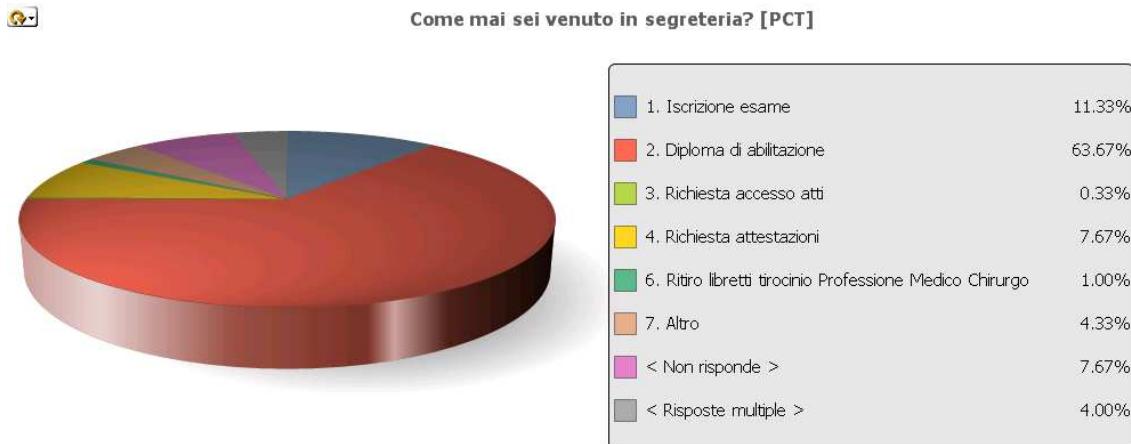


La prima domanda del questionario per il **Settore Esami di Stato** (allegato 4) presenta la seguente griglia di risposte:

<b>Come mai sei venuto in segreteria?</b>	
<input type="checkbox"/>	iscrizione esame
<input type="checkbox"/>	diploma di abilitazione
<input type="checkbox"/>	richiesta accesso atti
<input type="checkbox"/>	richiesta attestazioni
<input type="checkbox"/>	presentazione istanze
<input type="checkbox"/>	ritiro libretti tirocinio Professione Medico Chirurgo
<input type="checkbox"/>	altro _____

su 300 questionari compilati le risposte analizzate si distribuiscono sulle seguenti percentuali:

- **11.33%** iscrizione esame;
- **63.67%** diploma di abilitazione;
- **0.33%** richiesta accesso atti;
- **7.67%** richiesta attestazioni;
- **0%** presentazione istanze;
- **1%** ritiro libretti tirocinio Professione Medico Chirurgo;
- **4.33%** altro;
- **7.67%** non ha risposto;
- **4% risposta nulla.**



La prima domanda del questionario per il **Settore per le relazioni con studenti portatori di Handicap** (allegato 5) presenta la seguente griglia di risposte:

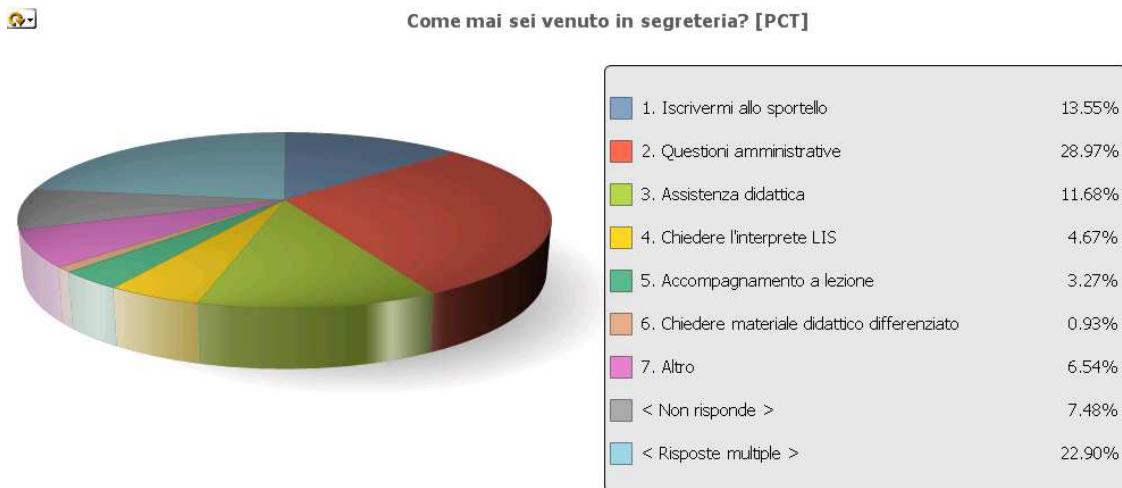
<b>Come mai sei venuto in segreteria?</b>	
<input type="checkbox"/>	iscriversi allo Sportello
<input type="checkbox"/>	questioni amministrative
<input type="checkbox"/>	assistenza didattica
<input type="checkbox"/>	chiedere l'interprete LIS
<input type="checkbox"/>	accompagnamento a lezione
<input type="checkbox"/>	chiedere materiale didattico differenziato
<input type="checkbox"/>	altro _____

su **214** questionari compilati le risposte analizzate si distribuiscono sulle seguenti percentuali:

- **13.55%** iscriversi allo Sportello;
- **28.97%** questioni amministrative;
- **11.68%** assistenza didattica;
- **4.67%** chiedere l'interprete LIS;
- **3.27%** accompagnamento a lezione;
- **0.93%** chiedere materiale didattico differenziato;
- **6.54%** altro;
- **7.48%** non ha risposto;
- **22.91% risposta nulla.**<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Questo dato risulta anomalo. L'ufficio sta facendo un approfondimento sui motivi che hanno determinato la nullità dei singoli questionari.



La prima domanda del questionario per il **Settore Scuole di specializzazione** (allegato 6) presenta la seguente griglia di risposte:

<b>Come mai sei venuto in segreteria?</b>	
<input type="checkbox"/>	domanda di esame finale di specializzazione
<input type="checkbox"/>	presentazione istanza
<input type="checkbox"/>	richiesta certificati
<input type="checkbox"/>	richiesta informazioni
<input type="checkbox"/>	richiesta trasferimento
<input type="checkbox"/>	ritiro pergamena
<input type="checkbox"/>	altro _____

su 131 questionari compilati le risposte analizzate si distribuiscono sulle seguenti percentuali:

- **25.19%** domanda di esame finale di specializzazione;
- **3.05%** presentazione istanza;
- **16.03%** richiesta certificati;
- **3.82%** richiesta informazioni;
- **0%** richiesta trasferimento;
- **14.50%** ritiro pergamena;
- **12.21%** altro;
- **22.14%** non ha risposto;
- **3.06%** risposta nulla.



La prima domanda del questionario per la **Settore per gli studenti con titolo straniero** (allegato 7) presenta la seguente griglia di risposte:

<b>Come mai sei venuto in segreteria?</b>	
<input type="checkbox"/>	richiesta informazioni
<input type="checkbox"/>	presentazione istanza
<input type="checkbox"/>	immatricolazione
<input type="checkbox"/>	modifica ISEE
<input type="checkbox"/>	richiesta certificati
<input type="checkbox"/>	controllo documentazione
<input type="checkbox"/>	altro _____

su **157** questionari compilati le risposte analizzate si distribuiscono sulle seguenti percentuali:

- **52.23%** richiesta informazioni;
- **1.27%** presentazione istanza;
- **7.01%** immatricolazione;
- **0.64%** modifica ISEE;
- **1.91%** richiesta certificati;
- **1.91%** controllo documentazione;
- **1.27%** altro;
- **29.94%** non ha risposto;
- **3.82% risposta nulla.**



L'analisi delle risposte fornite dagli utenti delle Segreterie studenti conferma che la maggior parte dell'utenza accede al servizio di front-office per fruire delle tre tipologie di funzioni non ancora attivate sul web domanda di laurea [32.29%] di passaggio [3.59%] e trasferimento[2.06%] alla quale va aggiungersi in modo significativo il ritiro della pergamena [19.48%]. La percentuale di accessi dovuta alla presentazione di una istanza [2.32%] ed alla modifica ISEE [0.98%] non appare significativa.

La percentuale di risposte "Altro" anche per il 2014 resta molto alta soprattutto per il Settore Dottorato di Ricerca [14.90%] e per le Segreterie Studenti [22.40%] per questo motivo si è voluto analizzare più in dettaglio mediante il controllo di tutti i questionari che avevano avuto come risposta "Altro". Da tale controllo è emerso che per il Dottorato di Ricerca l'Altro corrisponde per lo più al ritiro della pergamena, voce non presente nella griglia, mentre per le Segreterie Studenti le motivazioni esplicate nella risposta "Altro" è riconducibile interamente alla risposta "presentazione istanza" (richieste di modifica carriera, problemi Infostud, richiesta ex-art. 6, registrazione esami etc.), comunque come già detto nelle precedenti relazioni in sede di variazione del questionario (**anno 2015**) si cercherà di introdurre una griglia di risposta più adeguata.

Mettendo a confronto i dati del biennio 2011/2012 con quelli del 2013 non emergono variazioni significative va comunque segnalato che la percentuale di studenti che non ha risposto è continuata a crescere anche per l'anno in esame e questo conferma l'opportunità della sospensione della somministrazione del questionario per il 2014.

Nella Tabella che segue vengono messi a confronto i dati del triennio.

<b>Come mai sei venuto in segreteria?</b>	<b>Anno 2011</b>	<b>Anno 2012</b>	<b>Anno 2013</b>
	<b>Percentuale</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Percentuale</b>
Domanda di laurea	32.16%	36.62%	32.29%
Presentazione istanza	3.18%	3%	2.32%
Richiesta passaggio	3.68%	2.86%	3.59%
Modifica ISEE	1.49%	1.20%	0.98%
Richiesta trasferimento	1.83%	1.58%	2.06%
Ritiro pergamena	17.88%	14.93%	19.48%
Altro	29.29%	24.74%	22.40%
Non ha risposto	9.44%	13.56%	15.22%
Risposta nulla	1.06%	1.52%	1.66%

La seconda domanda del questionario presenta la seguente griglia di risposte:

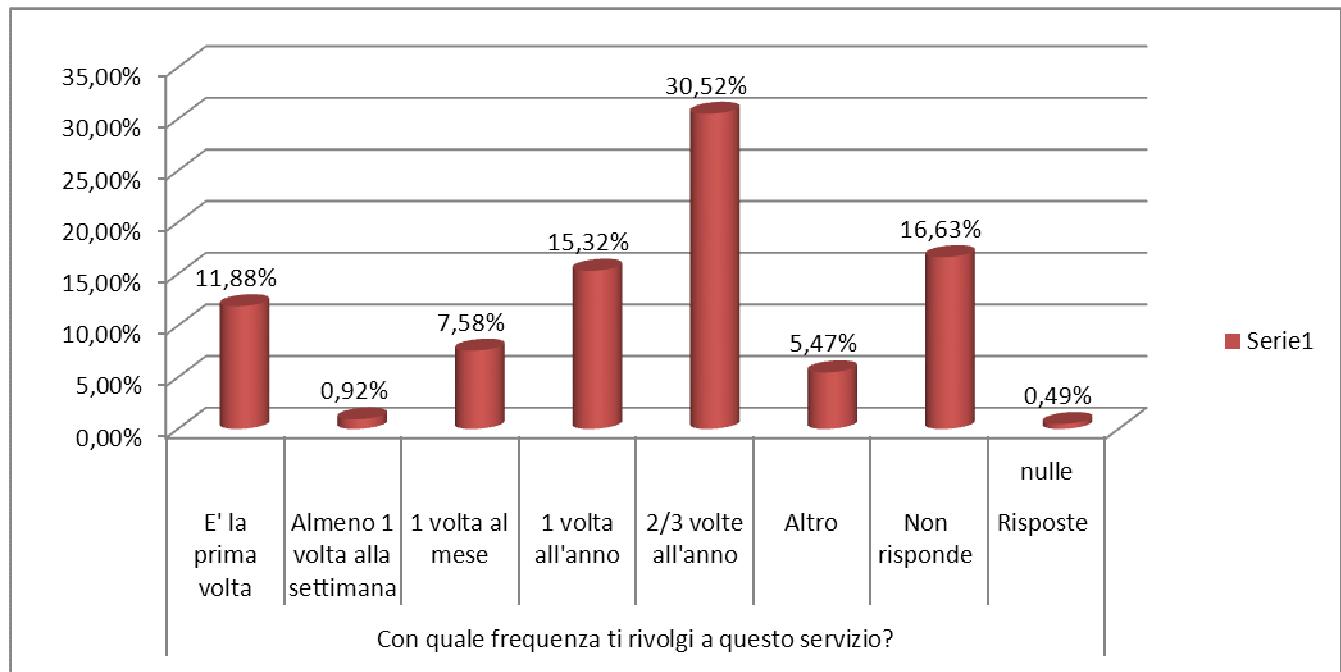
<b>Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?</b>	
<input type="checkbox"/>	è la prima volta
<input type="checkbox"/>	almeno 1 volta alla settimana
<input type="checkbox"/>	1 volta al mese
<input type="checkbox"/>	1 volta all'anno
<input type="checkbox"/>	2/3 volte all'anno
<input type="checkbox"/>	altro

Su 11398 questionari compilati le risposte si distribuiscono così come riportato nella tabella 1 che segue:

<b>Tabella 1</b>	<b>Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?</b>							
<b>Percentuale su totali per Segreteria</b>	E' la prima volta	Almeno 1 volta alla settimana	1 volta al mese	1 volta all'anno	2/3 volte all'anno	Altro	Non risponde	Risposte nulle
<b>2013</b>								
ARCHITETTURA	18.89%	0.90%	6.63%	18.09%	34.37%	7.54%	12.06%	1.51%
ECONOMIA	13.89%	2.22%	10.56%	12.22%	37.22%	8.89%	15.00%	-
MEDICINA E FARMACIA	15.61%	1.99%	9.97%	12.29%	37.54%	4.32%	18.27%	-
LETTERE E FILOSOFIA	13.00%	1.13%	5.42%	16.48%	38.89%	6.45%	18.22%	0.41%
GIURISPRUDENZA	15.22%	0.72%	12.32%	13.04%	34.06%	7.97%	16.67%	-
INGEGNERIA CIVILE E INDUSTRIALE	17.84%	0.14%	2.16%	32.30%	27.03%	9.73%	10.14%	0.68%
MEDICINA ODONTOIATRIA	11.37%	2.04%	7.58%	21.28%	38.19%	7.58%	11.66%	0.29%
POLO PONTINO	20.37%	1.87%	6.28%	13.33%	31.15%	3.57%	22.84%	0.59%
PROFESSIONI SANITARIE	11.07%	1.19%	3.95%	30.04%	35.18%	2.77%	14.62%	1.19%
MEDICINA E PSICOLOGIA	11.51%	0.20%	2.27%	19.33%	46.96%	6.56%	12.98%	0.20%
SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI	13.50%	1.34%	5.88%	18.32%	45.05%	6.28%	8.82%	0.80%
SCIENZE POLITICHE, SOCIOLOGIA E	15.04%	1.30%	7.78%	14.04%	35.52%	7.48%	18.22%	0.61%

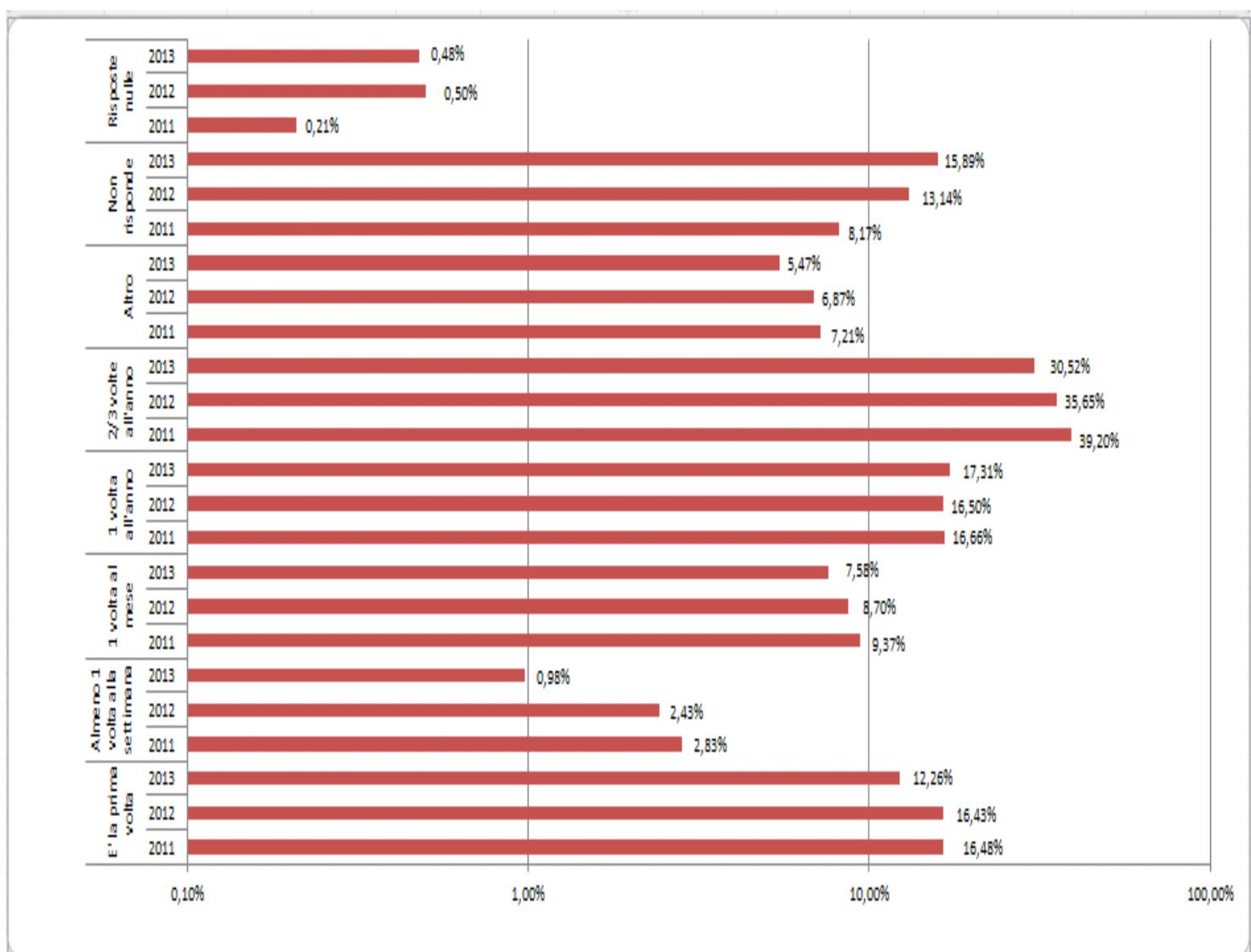
COMUNICAZIONE								
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE, INFORMATICA E STATISTICA	33.48%	1.15%	4.18%	21.50%	22.37%	5.34%	11.83%	0.14%
DOTTORATI DI RICERCA	27.06%	0.39%	4.31%	14.90%	37.65%	3.14%	11.76%	0.78%
ESAMI DI STATO	39.33%	0.33%	0.67%	11.67%	10.67%	23.33%	13.67%	0.33%
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	14.50%	0.76%	0.76%	35.88%	14.50%	8.40%	24.43%	0.76%
PER LE RELAZIONI CON STUDENTI PORTATORI DI HANDICAP	29.44%	12.15%	15.89%	10.75%	19.16%	3.74%	8.88%	-
PER GLI STUDENTI CON TITOLO STRANIERO	48.41%	4.46%	3.82%	2.55%	3.82%	1.27%	35.67%	-
<b>Media</b>	<b>12,26%</b>	<b>0,98%</b>	<b>7,58%</b>	<b>17,31%</b>	<b>30,52%</b>	<b>5,47%</b>	<b>15,89%</b>	<b>0,48%</b>

L'analisi delle risposte alla seconda domanda confermano come la maggior parte degli utenti si rechi in media in segreteria 2/3 volte l'anno [30.52% del totale delle schede valutate].



Purtroppo l'anonimato del questionario impedisce di fare un raffronto tra le motivazioni addotte per l'accesso dai soggetti che vanno 2/3 volte l'anno.

Nel grafico che segue si paragona l'andamento assunto dalla media delle risposte nei tre anni di attività del progetto.



Il gruppo di quesiti direttamente correlati alle aree d'indagine (terza domanda) è evidenziato nella seguente griglia:

Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

l'utenza giudica i singoli aspetti delle aree d'indagine così come evidenziato nella tabella 2 riepilogativa che contiene i valori medi rilevati sul totale delle risposte date per singola segreteria.

Tabella 2	La percentuale si riferisce alla media totale delle risposte date per singola Segreteria					
Domande:	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Non risponde	Risposte nulle
<b>Adeguatezza orario apertura ufficio</b>	27%	<b>39%</b>	13%	5%	16%	
<b>Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)</b>	29%	<b>39%</b>	11%	4%	16%	1%
<b>Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio</b>	18%	<b>35%</b>	20%	9%	17%	1%
<b>Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta</b>	<b>39%</b>	31%	10%	3%	16%	1%
<b>Completezza della risposta ricevuta</b>	<b>38%</b>	29%	10%	4%	18%	1%
<b>Tempi di attesa</b>	22%	<b>29%</b>	18%	13%	18%	
<b>Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo</b>	25%	<b>35%</b>	14%	6%	20%	
<b>Cortesia e disponibilità del personale</b>	<b>42%</b>	27%	7%	3%	21%	

L'analisi puntuale dei risultati per le singole strutture oggetto di indagine è riportata nelle tabelle a, b, c, d, e, f, g ed h;

<b>Tabella A</b>	<b>Come valuti l'adeguatezza dell'orario d'apertura ufficio?</b>											
	Ottimo	Ottimo	Buono	Buono	Sufficiente	Sufficiente	Scarso	Scarso	Non risponde	Non risponde	Risposte nulle	Risposte nulle
<b>Risposta</b>												
<b>A.S. 2013</b>	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura
ARCHITETTURA	<b>223</b>	22,41%	<b>432</b>	43,42%	<b>163</b>	16,38%	<b>63</b>	6,33%	<b>111</b>	11,16%	<b>3</b>	0,30%
ECONOMIA	<b>41</b>	22,78%	<b>93</b>	51,67%	<b>22</b>	12,22%	<b>16</b>	8,89%	<b>7</b>	3,89%	<b>1</b>	0,56%
SCIENZE POLITICHE, SOCIOLOGIA E COMUNICAZIONE	<b>648</b>	28,17%	<b>909</b>	39,52%	<b>275</b>	11,96%	<b>106</b>	4,61%	<b>361</b>	15,70%	<b>1</b>	0,04%
MEDICINA E FARMACIA	<b>57</b>	18,94%	<b>128</b>	42,52%	<b>46</b>	15,28%	<b>11</b>	3,65%	<b>58</b>	19,27%	<b>1</b>	0,33%
LETTERE E FILOSOFIA	<b>215</b>	22,01%	<b>382</b>	39,10%	<b>162</b>	16,58%	<b>70</b>	7,16%	<b>146</b>	14,94%	<b>2</b>	0,20%
GIURISPRUDENZA	<b>30</b>	21,74%	<b>57</b>	41,30%	<b>22</b>	15,94%	<b>10</b>	7,25%	<b>19</b>	13,77%		
INGEGNERIA CIVILE E INDUSTRIALE	<b>140</b>	18,92%	<b>308</b>	41,62%	<b>154</b>	20,81%	<b>54</b>	7,30%	<b>84</b>	11,35%		
MEDICINA E ODONTOIATRIA	<b>70</b>	20,41%	<b>136</b>	39,65%	<b>74</b>	21,57%	<b>38</b>	11,08%	<b>25</b>	7,29%		
POLO PONTINO	<b>343</b>	29,12%	<b>438</b>	37,18%	<b>108</b>	9,17%	<b>47</b>	3,99%	<b>240</b>	20,37%	<b>2</b>	0,17%
PROFESSIONI SANITARIE	<b>75</b>	29,64%	<b>112</b>	44,27%	<b>24</b>	9,49%	<b>8</b>	3,16%	<b>33</b>	13,04%	<b>1</b>	0,40%
MEDICINA E PSICOLOGIA	<b>324</b>	21,67%	<b>685</b>	45,82%	<b>180</b>	12,04%	<b>69</b>	4,62%	<b>236</b>	15,79%	<b>1</b>	0,07%
SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI	<b>177</b>	23,66%	<b>315</b>	42,11%	<b>125</b>	16,71%	<b>40</b>	5,35%	<b>89</b>	11,90%	<b>2</b>	0,27%
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE, INFORMATICA E STATISTICA	<b>217</b>	31,31%	<b>265</b>	38,24%	<b>101</b>	14,57%	<b>37</b>	5,34%	<b>71</b>	10,25%	<b>2</b>	0,29%
ESAMI DI STATO	<b>139</b>	46,33%	<b>105</b>	35,00%	<b>36</b>	12,00%	<b>2</b>	0,67%	<b>18</b>	6,00%		
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	<b>22</b>	16,79%	<b>49</b>	37,40%	<b>14</b>	10,69%	<b>5</b>	3,82%	<b>40</b>	30,53%	<b>1</b>	0,76%
DOTTORATO DI RICERCA	<b>78</b>	30,59%	<b>105</b>	41,18%	<b>27</b>	10,59%	<b>7</b>	2,75%	<b>37</b>	14,51%	<b>1</b>	0,39%
PER LE RELAZIONI CON STUDENTI PORTATORI DI HANDICAP	<b>124</b>	57,94%	<b>61</b>	28,50%	<b>5</b>	2,34%	<b>1</b>	0,47%	<b>22</b>	10,28%	<b>1</b>	0,47%
PER GLI STUDENTI CON TITOLO STRANIERO	<b>36</b>	22,93%	<b>21</b>	13,38%	<b>8</b>	5,10%	<b>10</b>	6,37%	<b>78</b>	49,68%	<b>4</b>	2,55%
<b>Totali/Medie ponderate delle percentuali di risposta</b>	<b>2959</b>	<b>26,97%</b>	<b>4601</b>	<b>38,99%</b>	<b>1546</b>	<b>12,97%</b>	<b>594</b>	<b>5,16%</b>	<b>1675</b>	<b>15,54%</b>	<b>23</b>	<b>0,49%</b>

<b>Tabella B</b>	<b>Come valuti la facilità di accesso all'ufficio? (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)</b>											
<b>Risposta</b>	Ottimo	Ottimo	Buono	Buono	Sufficiente	Sufficiente	Scarso	Scarso	Non risponde	Non risponde	Risposte nulle	Risposte nulle
<b>A.S. 2013</b>	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura
ARCHITETTURA*	<b>254</b>	25,53%	<b>448</b>	45,03%	<b>129</b>	12,96%	<b>36</b>	3,62%	<b>127</b>	12,76%	<b>1</b>	0,10%
ECONOMIA	<b>41</b>	22,78%	<b>76</b>	42,22%	<b>40</b>	22,22%	<b>12</b>	6,67%	<b>11</b>	6,11%		
SCIENZE POLITICHE, SOCILOGIA E COMUNICAZIONE	<b>721</b>	31,35%	<b>932</b>	40,52%	<b>199</b>	8,65%	<b>56</b>	2,43%	<b>390</b>	16,96%	<b>2</b>	0,09%
MEDICINA E FARMACIA	<b>74</b>	24,58%	<b>121</b>	40,20%	<b>31</b>	10,30%	<b>8</b>	2,66%	<b>66</b>	21,93%	<b>1</b>	0,33%
LETTERE E FILOSOFIA	<b>212</b>	21,70%	<b>398</b>	40,74%	<b>138</b>	14,12%	<b>52</b>	5,32%	<b>175</b>	17,91%	<b>2</b>	0,20%
GIURISPRUDENZA	<b>39</b>	28,26%	<b>60</b>	43,48%	<b>14</b>	10,14%	<b>2</b>	1,45%	<b>23</b>	16,67%		
INGEGNERIA CIVILE E INDUSTRIALE	<b>196</b>	26,49%	<b>334</b>	45,14%	<b>93</b>	12,57%	<b>31</b>	4,19%	<b>84</b>	11,35%	<b>2</b>	0,27%
MEDICINA E ODONTOIATRIA	<b>99</b>	28,86%	<b>157</b>	45,77%	<b>43</b>	12,54%	<b>21</b>	6,12%	<b>23</b>	6,71%		
POLO PONTINO	<b>385</b>	32,68%	<b>406</b>	34,47%	<b>81</b>	6,88%	<b>34</b>	2,89%	<b>270</b>	22,92%	<b>2</b>	0,17%
PROFESSIONI SANITARIE	<b>82</b>	32,41%	<b>110</b>	43,48%	<b>20</b>	7,91%	<b>5</b>	1,98%	<b>35</b>	13,83%	<b>1</b>	0,40%
MEDICINA E PSICOLOGIA	<b>433</b>	28,96%	<b>640</b>	42,81%	<b>133</b>	8,90%	<b>25</b>	1,67%	<b>264</b>	17,66%		
SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI	<b>226</b>	30,21%	<b>353</b>	47,19%	<b>65</b>	8,69%	<b>14</b>	1,87%	<b>89</b>	11,90%	<b>1</b>	0,13%
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE, INFORMATICA E STATISTICA	<b>175</b>	25,25%	<b>295</b>	42,57%	<b>106</b>	15,30%	<b>39</b>	5,63%	<b>77</b>	11,11%	<b>1</b>	0,14%
ESAMI DI STATO	<b>129</b>	43,00%	<b>109</b>	36,33%	<b>30</b>	10,00%	<b>9</b>	3,00%	<b>22</b>	7,33%	<b>1</b>	0,33%
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	<b>26</b>	19,85%	<b>52</b>	39,69%	<b>11</b>	8,40%	-	-	<b>42</b>	32,06%		
DOTTORATI DI RICERCA	<b>90</b>	35,29%	<b>104</b>	40,78%	<b>21</b>	8,24%	<b>11</b>	4,31%	<b>29</b>	11,37%		
PER LE RELAZIONI CON STUDENTI PORTATORI DI HANDICAP	<b>99</b>	46,26%	<b>57</b>	26,64%	<b>23</b>	10,75%	<b>12</b>	5,61%	<b>22</b>	10,28%	<b>1</b>	0,47%
PER GLI STUDENTI CON TITOLO STRANIERO	<b>26</b>	16,56%	<b>24</b>	15,29%	<b>13</b>	8,28%	<b>8</b>	5,10%	<b>75</b>	47,77%	<b>11</b>	7,01%
<b>Totali/Medie ponderate delle percentuali di risposta</b>	<b>3307</b>	<b>28,89%</b>	<b>4676</b>	<b>39,57%</b>	<b>1190</b>	<b>10,94%</b>	<b>375</b>	<b>3,79%</b>	<b>1824</b>	<b>16,48%</b>	<b>26</b>	<b>0,80%</b>

<b>Tabella C</b>		<b>Come valuti l'aspetto e l'adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio?</b>											
<b>Risposta</b>	Ottimo	Ottimo	Buono	Buono	Sufficiente	Sufficiente	Scarso	Scarso	Non risponde	Non risponde	Risposte nulle	Risposte nulle	
<b>A.S. 2013</b>	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	
ARCHITETTURA*	<b>163</b>	16,38%	<b>361</b>	36,28%	<b>241</b>	24,22%	<b>109</b>	10,95%	<b>120</b>	12,06%	<b>1</b>	0,10%	
ECONOMIA	<b>37</b>	20,56%	<b>66</b>	36,67%	<b>47</b>	26,11%	<b>13</b>	7,22%	<b>16</b>	8,89%	<b>1</b>	0,56%	
SCIENZE POLITICHE, SOCIOLOGIA E COMUNICAZIONE	<b>424</b>	18,43%	<b>818</b>	35,57%	<b>442</b>	19,22%	<b>197</b>	8,57%	<b>418</b>	18,17%	<b>1</b>	0,04%	
MEDICINA E FARMACIA	<b>41</b>	13,62%	<b>93</b>	30,90%	<b>75</b>	24,92%	<b>16</b>	5,32%	<b>75</b>	24,92%	<b>1</b>	0,33%	
LETTERE E FILOSOFIA	<b>105</b>	10,75%	<b>324</b>	33,16%	<b>268</b>	27,43%	<b>97</b>	9,93%	<b>183</b>	18,73%			
GIURISPRUDENZA	<b>23</b>	16,67%	<b>49</b>	35,51%	<b>28</b>	20,29%	<b>15</b>	10,87%	<b>23</b>	16,67%			
INGEGNERIA CIVILE E INDUSTRIALE	<b>91</b>	12,30%	<b>305</b>	41,22%	<b>169</b>	22,84%	<b>59</b>	7,97%	<b>116</b>	15,68%			
MEDICINA E ODONTOIATRIA	<b>44</b>	12,83%	<b>135</b>	39,36%	<b>77</b>	22,45%	<b>55</b>	16,03%	<b>32</b>	9,33%			
POLO PONTINO	<b>273</b>	23,17%	<b>450</b>	38,20%	<b>128</b>	10,87%	<b>44</b>	3,74%	<b>283</b>	24,02%			
PROFESSIONI SANITARIE	<b>48</b>	18,97%	<b>101</b>	39,92%	<b>50</b>	19,76%	<b>19</b>	7,51%	<b>35</b>	13,83%			
MEDICINA E PSICOLOGIA	<b>465</b>	31,10%	<b>629</b>	42,07%	<b>76</b>	5,08%	<b>19</b>	1,27%	<b>304</b>	20,33%	<b>2</b>	0,13%	
SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI	<b>89</b>	11,90%	<b>273</b>	36,50%	<b>209</b>	27,94%	<b>85</b>	11,36%	<b>91</b>	12,17%	<b>1</b>	0,13%	
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE, INFORMATICA E STATISTICA	<b>103</b>	14,86%	<b>238</b>	34,34%	<b>174</b>	25,11%	<b>89</b>	12,84%	<b>89</b>	12,84%			
ESAMI DI STATO	<b>75</b>	25,00%	<b>109</b>	36,33%	<b>67</b>	22,33%	<b>25</b>	8,33%	<b>24</b>	8,00%			
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	<b>14</b>	10,69%	<b>47</b>	35,88%	<b>21</b>	16,03%	<b>10</b>	7,63%	<b>39</b>	29,77%			
DOTTORATO DI RICERCA	<b>66</b>	25,88%	<b>97</b>	38,04%	<b>47</b>	18,43%	<b>7</b>	2,75%	<b>38</b>	14,90%			
PER LE RELAZIONI CON STUDENTI PORTATORI DI HANDICAP	<b>30</b>	14,02%	<b>51</b>	23,83%	<b>47</b>	21,96%	<b>61</b>	28,50%	<b>22</b>	10,28%	<b>3</b>	1,40%	
PER GLI STUDENTI CON TITOLO STRANIERO	<b>34</b>	21,66%	<b>34</b>	21,66%	<b>21</b>	13,38%	<b>14</b>	8,92%	<b>46</b>	29,30%	<b>8</b>	5,10%	
<b>Totali/Medie ponderate delle percentuali di risposta</b>	<b>2125</b>	<b>17,71%</b>	<b>4180</b>	<b>35,30%</b>	<b>2187</b>	<b>20,46%</b>	<b>934</b>	<b>9,43%</b>	<b>1954</b>	<b>16,66%</b>	<b>18</b>	<b>0,97%</b>	

\* Relativamente alle Tabelle B e C si precisa che per la Segreteria di Architettura il dato è omnicomprensivo dei questionari restituiti compilati dagli studenti sia nel periodo in cui la segreteria risiedeva nella vecchia sede che del periodo in cui la stessa ha occupato la nuova sede (data trasferimento 17 giugno 2013). Non è stato possibile effettuare una elaborazione distinta dei dati poiché tutte le operazioni collegate

all'indagine e il datawarehouse (database utilizzato – InfoSapienza) è settato sull'anno solare. Un'analisi del dettaglio avrebbe comportato, trattandosi di una sola struttura e di due domande su un tale di 14, un impatto troppo oneroso.

<b>Tabella D</b>	<b>Come valuti la chiarezza e l'adeguatezza della risposta ricevuta?</b>											
	Ottimo	Ottimo	Buono	Buono	Sufficiente	Sufficiente	Scarso	Scarso	Non risponde	Non risponde	Risposte nulle	Risposte nulle
<b>Risposta</b>	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura
<b>A.S. 2013</b>												
ARCHITETTURA	<b>316</b>	31,76%	<b>351</b>	35,28%	<b>154</b>	15,48%	<b>58</b>	5,83%	<b>115</b>	11,56%	<b>1</b>	0,10%
ECONOMIA	<b>71</b>	39,44%	<b>63</b>	35,00%	<b>23</b>	12,78%	<b>8</b>	4,44%	<b>14</b>	7,78%	<b>1</b>	0,56%
SCIENZE POLITICHE, SOCIOLOGIA E COMUNICAZIONE	<b>1026</b>	44,61%	<b>673</b>	29,26%	<b>157</b>	6,83%	<b>42</b>	1,83%	<b>401</b>	17,43%	<b>1</b>	0,04%
MEDICINA E FARMACIA	<b>54</b>	17,94%	<b>113</b>	37,54%	<b>55</b>	18,27%	<b>18</b>	5,98%	<b>61</b>	20,27%		
LETTERE E FILOSOFIA	<b>339</b>	34,70%	<b>315</b>	32,24%	<b>112</b>	11,46%	<b>33</b>	3,38%	<b>176</b>	18,01%	<b>2</b>	0,20%
GIURISPRUDENZA	<b>46</b>	33,33%	<b>45</b>	32,61%	<b>20</b>	14,49%	<b>4</b>	2,90%	<b>23</b>	16,67%		
INGEGNERIA CIVILE E INDUSTRIALE	<b>298</b>	40,27%	<b>262</b>	35,41%	<b>70</b>	9,46%	<b>12</b>	1,62%	<b>98</b>	13,24%		
MEDICINA E ODONTOIATRIA	<b>93</b>	27,11%	<b>106</b>	30,90%	<b>70</b>	20,41%	<b>37</b>	10,79%	<b>37</b>	10,79%		
POLO PONTINO	<b>352</b>	29,88%	<b>394</b>	33,45%	<b>120</b>	10,19%	<b>58</b>	4,92%	<b>252</b>	21,39%	<b>2</b>	0,17%
PROFESSIONI SANITARIE	<b>107</b>	42,29%	<b>87</b>	34,39%	<b>16</b>	6,32%	<b>11</b>	4,35%	<b>32</b>	12,65%		
MEDICINA E PSICOLOGIA	<b>403</b>	26,96%	<b>557</b>	37,26%	<b>208</b>	13,91%	<b>56</b>	3,75%	<b>268</b>	17,93%	<b>3</b>	0,20%
SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI	<b>240</b>	32,09%	<b>305</b>	40,78%	<b>92</b>	12,30%	<b>21</b>	2,81%	<b>90</b>	12,03%		
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE , INFORMATICA E STATISTICA	<b>348</b>	50,22%	<b>190</b>	27,42%	<b>47</b>	6,78%	<b>10</b>	1,44%	<b>96</b>	13,85%	<b>2</b>	0,29%
ESAMI DI STATO	<b>234</b>	78,00%	<b>38</b>	12,67%	<b>9</b>	3,00%	<b>1</b>	0,33%	<b>18</b>	6,00%		
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	<b>49</b>	37,40%	<b>39</b>	29,77%	<b>9</b>	6,87%			<b>34</b>	25,95%		
DOTTORATO DI RICERCA	<b>148</b>	58,04%	<b>63</b>	24,71%	<b>8</b>	3,14%			<b>36</b>	14,12%		
PER LE RELAZIONI CON STUDENTI PORTATORI DI HANDICAP	<b>122</b>	57,01%	<b>57</b>	26,64%	<b>6</b>	2,80%			<b>29</b>	13,55%		
PER GLI STUDENTI CON TITOLO STRANIERO	<b>33</b>	21,02%	<b>29</b>	18,47%	<b>16</b>	10,19%	<b>8</b>	5,10%	<b>61</b>	38,85%	<b>10</b>	6,37%
<b>Totali/Medie ponderate delle percentuali di risposta</b>	<b>4279</b>	<b>39,00%</b>	<b>3687</b>	<b>30,77%</b>	<b>1192</b>	<b>10,26%</b>	<b>377</b>	<b>3,96%</b>	<b>1841</b>	<b>16,23%</b>	<b>22</b>	<b>0,99%</b>

<b>Tabella E</b>	<b>Come valuti la completezza della risposta ricevuta?</b>											
<b>Risposta</b>	Ottimo	Ottimo	Buono	Buono	Sufficiente	Sufficiente	Scarso	Scarso	Non risponde	Non risponde	Risposte nulle	Risposte nulle
<b>A.S. 2013</b>	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura
ARCHITETTURA	<b>314</b>	31,56%	<b>337</b>	33,87%	<b>158</b>	15,88%	<b>49</b>	4,92%	<b>136</b>	13,67%	<b>1</b>	0,10%
ECONOMIA	<b>67</b>	37,22%	<b>72</b>	40,00%	<b>15</b>	8,33%	<b>7</b>	3,89%	<b>18</b>	10,00%	<b>1</b>	0,56%
SCIENZE POLITICHE, SOCIOLOGIA E COMUNICAZIONE	<b>1027</b>	44,65%	<b>632</b>	27,48%	<b>148</b>	6,43%	<b>46</b>	2,00%	<b>443</b>	19,26%	<b>4</b>	0,17%
MEDICINA E FARMACIA	<b>59</b>	19,60%	<b>106</b>	35,22%	<b>44</b>	14,62%	<b>21</b>	6,98%	<b>71</b>	23,59%		
LETTERE E FILOSOFIA	<b>317</b>	32,45%	<b>306</b>	31,32%	<b>122</b>	12,49%	<b>33</b>	3,38%	<b>198</b>	20,27%	<b>1</b>	0,10%
GIURISPRUDENZA	<b>37</b>	26,81%	<b>40</b>	28,99%	<b>18</b>	13,04%	<b>5</b>	3,62%	<b>38</b>	27,54%		
INGEGNERIA CIVILE E INDUSTRIALE	<b>281</b>	37,97%	<b>264</b>	35,68%	<b>65</b>	8,78%	<b>12</b>	1,62%	<b>118</b>	15,95%		
MEDICINA E ODONTOIATRIA	<b>93</b>	27,11%	<b>99</b>	28,86%	<b>72</b>	20,99%	<b>41</b>	11,95%	<b>38</b>	11,08%		
POLO PONTINO	<b>337</b>	28,61%	<b>381</b>	32,34%	<b>118</b>	10,02%	<b>47</b>	3,99%	<b>293</b>	24,87%	<b>2</b>	0,17%
PROFESSIONI SANITARIE	<b>104</b>	41,11%	<b>85</b>	33,60%	<b>15</b>	5,93%	<b>9</b>	3,56%	<b>39</b>	15,42%	<b>1</b>	0,40%
MEDICINA E PSICOLOGIA	<b>373</b>	24,95%	<b>523</b>	34,98%	<b>217</b>	14,52%	<b>63</b>	4,21%	<b>315</b>	21,07%	<b>4</b>	0,27%
SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI	<b>235</b>	31,42%	<b>280</b>	37,43%	<b>92</b>	12,30%	<b>21</b>	2,81%	<b>118</b>	15,78%	<b>2</b>	0,27%
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE, INFORMATICA E STATISTICA	<b>339</b>	48,92%	<b>178</b>	25,69%	<b>48</b>	6,93%	<b>15</b>	2,16%	<b>111</b>	16,02%	<b>2</b>	0,29%
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	<b>39</b>	29,77%	<b>38</b>	29,01%	<b>5</b>	3,82%			<b>49</b>	37,40%		
ESAMI DI STATO	<b>224</b>	74,67%	<b>42</b>	14,00%	<b>8</b>	2,67%	<b>1</b>	0,33%	<b>25</b>	8,33%		
DOTTORATO DI RICERCA	<b>146</b>	57,25%	<b>52</b>	20,39%	<b>8</b>	3,14%	<b>1</b>	0,39%	<b>48</b>	18,82%		
PER LE RELAZIONI CON STUDENTI PORTATORI DI HANDICAP	<b>129</b>	60,28%	<b>51</b>	23,83%	<b>5</b>	2,34%	<b>1</b>	0,47%	<b>28</b>	13,08%		
PER GLI STUDENTI CON TITOLO STRANIERO	<b>28</b>	17,83%	<b>22</b>	14,01%	<b>19</b>	12,10%	<b>11</b>	7,01%	<b>68</b>	43,31%	<b>9</b>	5,73%
<b>Totali/Medie su totale questionari</b>	<b>4149</b>	<b>37,34%</b>	<b>3508</b>	<b>29,26%</b>	<b>1177</b>	<b>9,68%</b>	<b>383</b>	<b>3,72%</b>	<b>2154</b>	<b>19,75%</b>	<b>27</b>	<b>0,81%</b>

<b>Tabella F</b>	<b>Come valuti i tempi di attesa?</b>											
<b>Risposta</b>	Ottimo	Ottimo	Buono	Buono	Sufficiente	Sufficiente	Scarso	Scarso	Non risponde	Non risponde	Risposte nulle	Risposte nulle
<b>A.S. 2013</b>	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura
ARCHITETTURA	<b>151</b>	15,18%	<b>290</b>	29,15%	<b>241</b>	24,22%	<b>185</b>	18,59%	<b>121</b>	12,16%	<b>7</b>	0,70%
ECONOMIA	<b>38</b>	21,11%	<b>70</b>	38,89%	<b>43</b>	23,89%	<b>10</b>	5,56%	<b>17</b>	9,44%	<b>2</b>	1,11%
SCIENZE POLITICHE, SOCIOLOGIA E COMUNICAZIONE	<b>494</b>	21,48%	<b>686</b>	29,83%	<b>470</b>	20,43%	<b>233</b>	10,13%	<b>413</b>	17,96%	<b>4</b>	0,17%
MEDICINA E FARMACIA	<b>41</b>	13,62%	<b>108</b>	35,88%	<b>71</b>	23,59%	<b>13</b>	4,32%	<b>67</b>	22,26%	<b>1</b>	0,33%
LETTERE E FILOSOFIA	<b>117</b>	11,98%	<b>279</b>	28,56%	<b>231</b>	23,64%	<b>156</b>	15,97%	<b>191</b>	19,55%	<b>3</b>	0,31%
GIURISPRUDENZA	<b>21</b>	15,22%	<b>45</b>	32,61%	<b>25</b>	18,12%	<b>17</b>	12,32%	<b>30</b>	21,74%		
INGEGNERIA CIVILE E INDUSTRIALE	<b>48</b>	6,49%	<b>171</b>	23,11%	<b>219</b>	29,59%	<b>190</b>	25,68%	<b>108</b>	14,59%	<b>4</b>	0,54%
MEDICINA E ODONTOIATRIA	<b>26</b>	7,58%	<b>73</b>	21,28%	<b>84</b>	24,49%	<b>131</b>	38,19%	<b>29</b>	8,45%		
POLO PONTINO	<b>257</b>	21,82%	<b>433</b>	36,76%	<b>145</b>	12,31%	<b>78</b>	6,62%	<b>264</b>	22,41%	<b>1</b>	0,08%
PROFESSIONI SANITARIE	<b>67</b>	26,48%	<b>82</b>	32,41%	<b>49</b>	19,37%	<b>16</b>	6,32%	<b>39</b>	15,42%		
MEDICINA E PSICOLOGIA	<b>174</b>	11,64%	<b>463</b>	30,97%	<b>401</b>	26,82%	<b>191</b>	12,78%	<b>266</b>	17,79%		
SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI	<b>64</b>	8,56%	<b>205</b>	27,41%	<b>207</b>	27,67%	<b>169</b>	22,59%	<b>102</b>	13,64%	<b>1</b>	0,13%
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE, INFORMATICA E STATISTICA	<b>155</b>	22,37%	<b>191</b>	27,56%	<b>124</b>	17,89%	<b>136</b>	19,62%	<b>86</b>	12,41%	<b>1</b>	0,14%
ESAMI DI STATO	<b>175</b>	58,33%	<b>72</b>	24,00%	<b>20</b>	6,67%	<b>9</b>	3,00%	<b>22</b>	7,33%	<b>2</b>	0,67%
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	<b>28</b>	21,37%	<b>41</b>	31,30%	<b>21</b>	16,03%	<b>2</b>	1,53%	<b>39</b>	29,77%		
DOTTORATO DI RICERCA	<b>118</b>	46,27%	<b>74</b>	29,02%	<b>16</b>	6,27%	<b>4</b>	1,57%	<b>43</b>	16,86%		
PER LE RELAZIONI CON STUDENTI PORTATORI DI HANDICAP	<b>106</b>	49,53%	<b>76</b>	35,51%	<b>6</b>	2,80%	<b>1</b>	0,47%	<b>25</b>	11,68%		
PER GLI STUDENTI CON TITOLO STRANIERO	<b>25</b>	15,92%	<b>25</b>	15,92%	<b>14</b>	8,92%	<b>9</b>	5,73%	<b>84</b>	53,50%		
<b>Totali/Medie ponderate delle percentuali di risposta</b>	<b>2105</b>	<b>21,94%</b>	<b>3384</b>	<b>29,45%</b>	<b>2387</b>	<b>18,49%</b>	<b>1550</b>	<b>11,72%</b>	<b>1946</b>	<b>18,17%</b>	<b>26</b>	<b>0,42%</b>

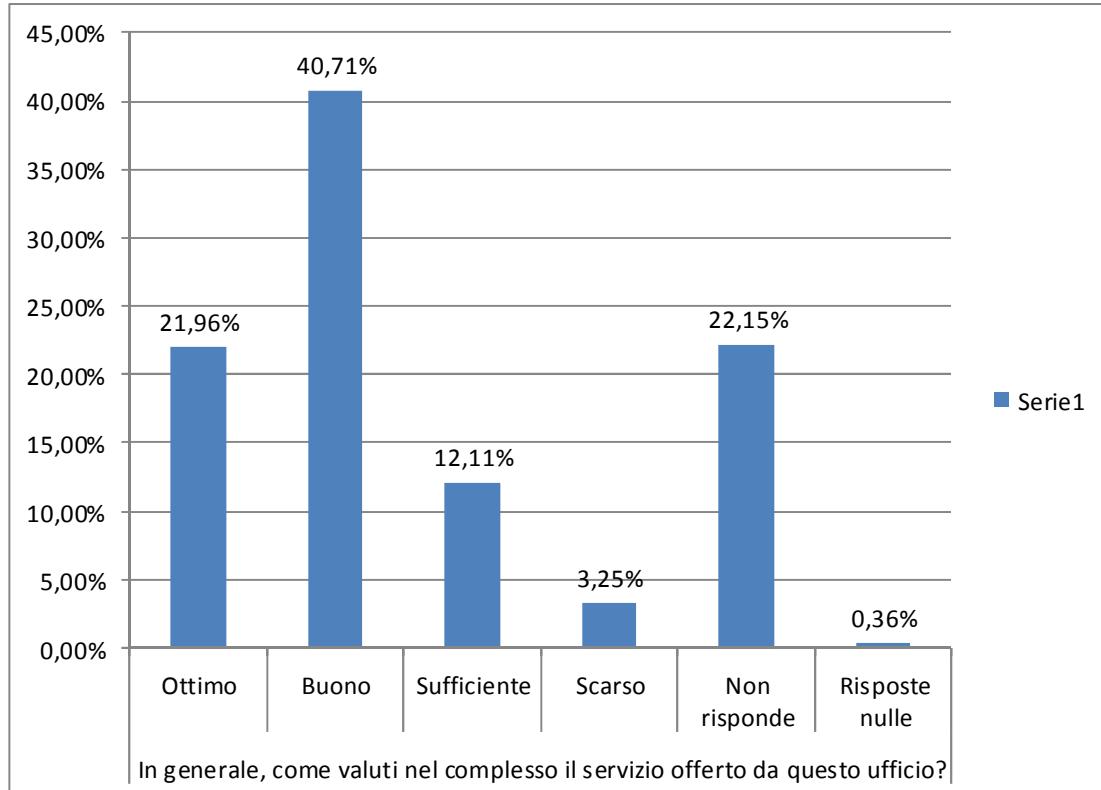
<b>Tabella G</b>		<b>Come valuti la disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo?</b>											
<b>Risposta</b>	Ottimo	Ottimo	Buono	Buono	Sufficiente	Sufficiente	Scarso	Scarso	Non risponde	Non risponde	Risposte nulle	Risposte nulle	
<b>A.S. 2013</b>	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	
ARCHITETTURA	<b>151</b>	15,18%	<b>386</b>	38,79%	<b>229</b>	23,02%	<b>86</b>	8,64%	<b>139</b>	13,97%	<b>4</b>	0,40%	
ECONOMIA	<b>47</b>	26,11%	<b>61</b>	33,89%	<b>38</b>	21,11%	<b>12</b>	6,67%	<b>20</b>	11,11%	<b>2</b>	1,11%	
SCIENZE POLITICHE, SOCILOGIA E COMUNICAZIONE	<b>646</b>	28,09%	<b>838</b>	36,43%	<b>311</b>	13,52%	<b>77</b>	3,35%	<b>426</b>	18,52%	<b>2</b>	0,09%	
MEDICINA E FARMACIA	<b>48</b>	15,95%	<b>109</b>	36,21%	<b>50</b>	16,61%	<b>16</b>	5,32%	<b>76</b>	25,25%	<b>2</b>	0,66%	
LETTERE E FILOSOFIA	<b>177</b>	18,12%	<b>330</b>	33,78%	<b>207</b>	21,19%	<b>65</b>	6,65%	<b>197</b>	20,16%	<b>1</b>	0,10%	
GIURISPRUDENZA	<b>22</b>	15,94%	<b>54</b>	39,13%	<b>23</b>	16,67%	<b>8</b>	5,80%	<b>31</b>	22,46%			
INGEGNERIA CIVILE E INDUSTRIALE	<b>171</b>	23,11%	<b>317</b>	42,84%	<b>117</b>	15,81%	<b>29</b>	3,92%	<b>105</b>	14,19%	<b>1</b>	0,14%	
MEDICINA E ODONTOIATRIA	<b>53</b>	15,45%	<b>119</b>	34,69%	<b>82</b>	23,91%	<b>51</b>	14,87%	<b>37</b>	10,79%	<b>1</b>	0,29%	
POLO PONTINO	<b>334</b>	28,35%	<b>397</b>	33,70%	<b>121</b>	10,27%	<b>40</b>	3,40%	<b>284</b>	24,11%	<b>2</b>	0,17%	
PROFESSIONI SANITARIE	<b>46</b>	18,18%	<b>102</b>	40,32%	<b>41</b>	16,21%	<b>25</b>	9,88%	<b>39</b>	15,42%			
MEDICINA E PSICOLOGIA	<b>219</b>	14,65%	<b>588</b>	39,33%	<b>285</b>	19,06%	<b>77</b>	5,15%	<b>325</b>	21,74%	<b>1</b>	0,07%	
SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI	<b>158</b>	21,12%	<b>311</b>	41,58%	<b>120</b>	16,04%	<b>34</b>	4,55%	<b>123</b>	16,44%	<b>2</b>	0,27%	
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE, INFORMATICA E STATISTICA	<b>198</b>	28,57%	<b>274</b>	39,54%	<b>90</b>	12,99%	<b>36</b>	5,19%	<b>92</b>	13,28%	<b>3</b>	0,43%	
ESAMI DI STATO	<b>150</b>	50,00%	<b>99</b>	33,00%	<b>20</b>	6,67%	<b>6</b>	2,00%	<b>25</b>	8,33%			
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	<b>24</b>	18,32%	<b>43</b>	32,82%	<b>13</b>	9,92%	<b>4</b>	3,05%	<b>47</b>	35,88%			
DOTTORATO DI RICERCA	<b>119</b>	46,67%	<b>75</b>	29,41%	<b>21</b>	8,24%	<b>2</b>	0,78%	<b>38</b>	14,90%			
PER LE RELAZIONI CON STUDENTI PORTATORI DI HANDICAP	<b>119</b>	55,61%	<b>50</b>	23,36%	<b>11</b>	5,14%	<b>1</b>	0,47%	<b>33</b>	15,42%			
PER GLI STUDENTI CON TITOLO STRANIERO	<b>23</b>	14,65%	<b>20</b>	12,74%	<b>7</b>	4,46%	<b>12</b>	7,64%	<b>94</b>	59,87%	<b>1</b>	0,64%	
<b>Totali/Medie ponderate delle percentuali di risposta</b>	<b>2705</b>	<b>25,23%</b>	<b>4173</b>	<b>34,53%</b>	<b>1786</b>	<b>14,49%</b>	<b>581</b>	<b>5,41%</b>	<b>2131</b>	<b>20,10%</b>	<b>22</b>	<b>0,36%</b>	

<b>Tabella H</b>	<b>Come valuti la cortesia e disponibilità del personale?</b>											
	Ottimo	Ottimo	Buono	Buono	Sufficiente	Sufficiente	Scarso	Scarso	Non risponde	Non risponde	Risposte nulle	Risposte nulle
<b>Risposta</b>	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura
<b>A.S. 2013</b>												
ARCHITETTURA	<b>372</b>	37,39%	<b>353</b>	35,48%	<b>105</b>	10,55%	<b>28</b>	2,81%	<b>136</b>	13,67%	<b>1</b>	0,10%
ECONOMIA	<b>70</b>	38,89%	<b>64</b>	35,56%	<b>16</b>	8,89%	<b>4</b>	2,22%	<b>26</b>	14,44%		
SCIENZE POLITICHE, SOCILOGIA E COMUNICAZIONE	<b>1106</b>	48,09%	<b>577</b>	25,09%	<b>115</b>	5,00%	<b>41</b>	1,78%	<b>457</b>	19,87%	<b>4</b>	0,17%
MEDICINA E FARMACIA	<b>55</b>	18,27%	<b>110</b>	36,54%	<b>41</b>	13,62%	<b>15</b>	4,98%	<b>79</b>	26,25%	<b>1</b>	0,33%
LETTERE E FILOSOFIA	<b>360</b>	36,85%	<b>288</b>	29,48%	<b>83</b>	8,50%	<b>20</b>	2,05%	<b>223</b>	22,82%	<b>3</b>	0,31%
GIURISPRUDENZA	<b>53</b>	38,41%	<b>35</b>	25,36%	<b>14</b>	10,14%	<b>6</b>	4,35%	<b>29</b>	21,01%	<b>1</b>	0,72%
INGEGNERIA CIVILE E INDUSTRIALE	<b>303</b>	40,95%	<b>251</b>	33,92%	<b>56</b>	7,57%	<b>9</b>	1,22%	<b>119</b>	16,08%	<b>2</b>	0,27%
MEDICINA E ODONTOIATRIA	<b>98</b>	28,57%	<b>112</b>	32,65%	<b>66</b>	19,24%	<b>29</b>	8,45%	<b>38</b>	11,08%		
POLO PONTINO	<b>362</b>	30,73%	<b>343</b>	29,12%	<b>106</b>	9,00%	<b>63</b>	5,35%	<b>303</b>	25,72%	<b>1</b>	0,08%
PROFESSIONI SANITARIE	<b>124</b>	49,01%	<b>71</b>	28,06%	<b>11</b>	4,35%	<b>7</b>	2,77%	<b>40</b>	15,81%		
MEDICINA E PSICOLOGIA	<b>385</b>	25,75%	<b>532</b>	35,59%	<b>169</b>	11,30%	<b>65</b>	4,35%	<b>339</b>	22,68%	<b>5</b>	0,33%
SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI	<b>284</b>	37,97%	<b>282</b>	37,70%	<b>51</b>	6,82%	<b>11</b>	1,47%	<b>120</b>	16,04%		
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE, INFORMATICA E STATISTICA	<b>399</b>	57,58%	<b>166</b>	23,95%	<b>21</b>	3,03%	<b>13</b>	1,88%	<b>94</b>	13,56%		
ESAMI DI STATO	<b>240</b>	80,00%	<b>22</b>	7,33%	<b>3</b>	1,00%	<b>1</b>	0,33%	<b>34</b>	11,33%		
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	<b>48</b>	36,64%	<b>32</b>	24,43%	<b>5</b>	3,82%			<b>46</b>	35,11%		
DOTTORATO DI RICERCA	<b>162</b>	63,53%	<b>38</b>	14,90%			<b>1</b>	0,39%	<b>52</b>	20,39%	<b>2</b>	0,78%
PER LE RELAZIONI CON STUDENTI PORTATORI DI HANDICAP	<b>140</b>	65,42%	<b>33</b>	15,42%	<b>2</b>	0,93%			<b>39</b>	18,22%		
PER GLI STUDENTI CON TITOLO STRANIERO	<b>27</b>	17,20%	<b>16</b>	10,19%	<b>7</b>	4,46%	<b>11</b>	7,01%	<b>95</b>	60,51%	<b>1</b>	0,64%
<b>Totali/Medie ponderate delle percentuali di risposta</b>	<b>4588</b>	<b>41,74%</b>	<b>3325</b>	<b>26,71%</b>	<b>871</b>	<b>7,54%</b>	<b>324</b>	<b>3,21%</b>	<b>2269</b>	<b>21,37%</b>	<b>21</b>	<b>0,37%</b>

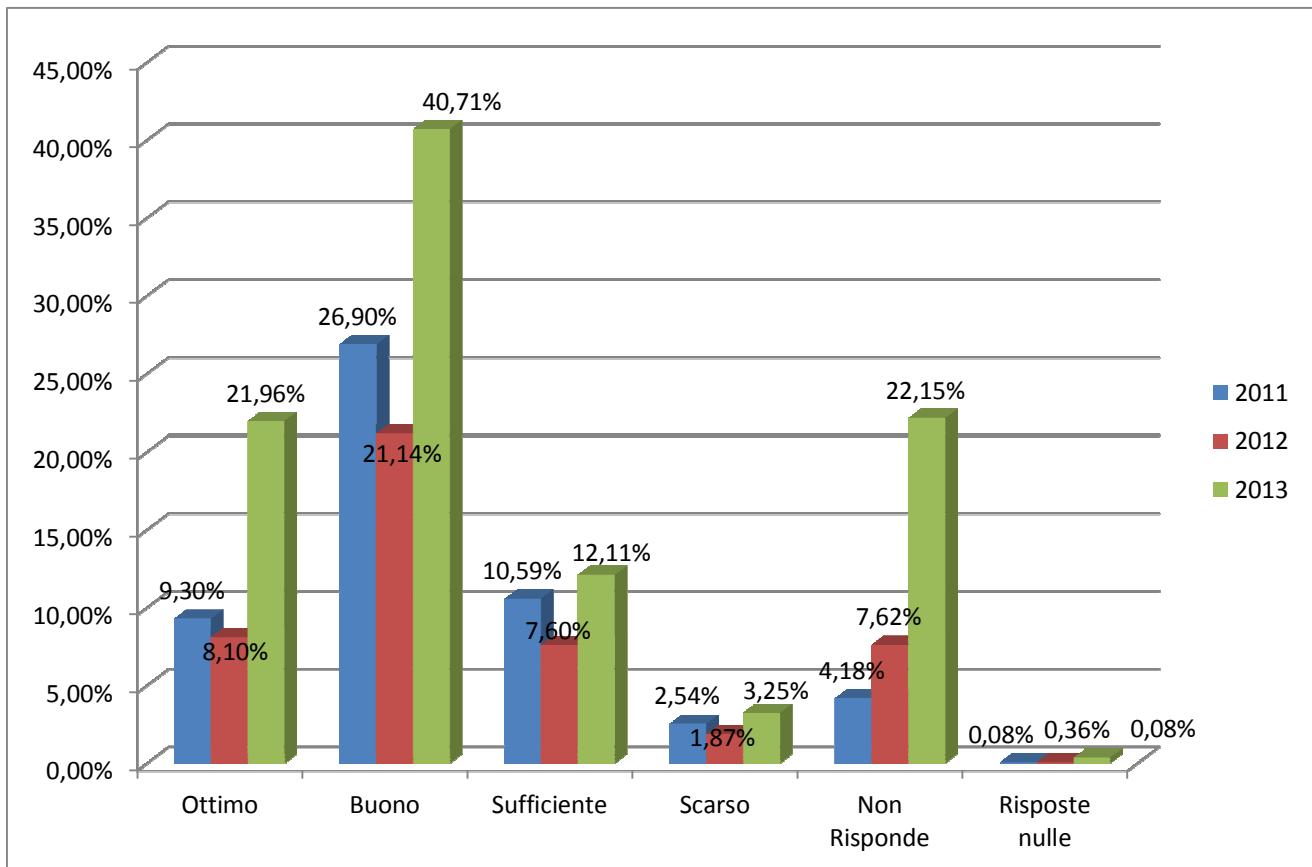
Alla domanda (quarta domanda) in cui si chiede un giudizio complessivo sui servizi offerti dalla singola segreteria, l'utenza risponde con le percentuali evidenziate nella tabella 3 che segue:

<b>Tabella 3</b>	<b>In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?</b>											
<b>Risposta</b>	Ottimo	Ottimo	Buono	Buono	Sufficiente	Sufficiente	Scarno	Scarno	Non risponde	Risposte nulle	Risposte nulle	
<b>A.S. 2013</b>	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura
ARCHITETTURA	<b>152</b>	15,28%	<b>434</b>	43,62%	<b>191</b>	19,20%	<b>48</b>	4,82%	<b>167</b>	16,78%	<b>3</b>	0,30%
ECONOMIA	<b>46</b>	25,56%	<b>83</b>	46,11%	<b>18</b>	10,00%	<b>5</b>	2,78%	<b>27</b>	15,00%	<b>1</b>	0,56%
SCIENZE POLITICHE, SOCIOLOGIA E COMUNICAZIONE	<b>592</b>	25,74%	<b>946</b>	41,13%	<b>228</b>	9,91%	<b>54</b>	2,35%	<b>476</b>	20,70%	<b>4</b>	0,17%
MEDICINA E FARMACIA	<b>35</b>	11,63%	<b>124</b>	41,20%	<b>49</b>	16,28%	<b>16</b>	5,32%	<b>77</b>	25,58%		
LETTERE E FILOSOFIA	<b>140</b>	14,33%	<b>402</b>	41,15%	<b>165</b>	16,89%	<b>28</b>	2,87%	<b>237</b>	24,26%	<b>5</b>	0,51%
GIURISPRUDENZA	<b>22</b>	15,94%	<b>51</b>	36,96%	<b>21</b>	15,22%	<b>2</b>	1,45%	<b>42</b>	30,43%		
INGEGNERIA CIVILE E INDUSTRIALE	<b>76</b>	10,27%	<b>393</b>	53,11%	<b>134</b>	18,11%	<b>20</b>	2,70%	<b>115</b>	15,54%	<b>2</b>	0,27%
MEDICINA E ODONTOIATRIA	<b>45</b>	13,12%	<b>137</b>	39,94%	<b>82</b>	23,91%	<b>39</b>	11,37%	<b>40</b>	11,66%		
POLO PONTINO	<b>239</b>	20,29%	<b>443</b>	37,61%	<b>125</b>	10,61%	<b>31</b>	2,63%	<b>337</b>	28,61%	<b>3</b>	0,25%
PROFESSIONI SANITARIE	<b>66</b>	26,09%	<b>118</b>	46,64%	<b>23</b>	9,09%	<b>8</b>	3,16%	<b>38</b>	15,02%		
MEDICINA E PSICOLOGIA	<b>218</b>	14,58%	<b>694</b>	46,42%	<b>205</b>	13,71%	<b>43</b>	2,88%	<b>330</b>	22,07%	<b>5</b>	0,33%
SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI	<b>93</b>	12,43%	<b>375</b>	50,13%	<b>143</b>	19,12%	<b>24</b>	3,21%	<b>112</b>	14,97%	<b>1</b>	0,13%
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE, INFORMATICA E STATISTICA	<b>145</b>	20,92%	<b>307</b>	44,30%	<b>95</b>	13,71%	<b>17</b>	2,45%	<b>124</b>	17,89%	<b>5</b>	0,72%
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	<b>34</b>	25,95%	<b>51</b>	38,93%	<b>8</b>	6,11%	<b>1</b>	0,76%	<b>37</b>	28,24%		
ESAMI DI STATO	<b>132</b>	44,00%	<b>127</b>	42,33%	<b>12</b>	4,00%	<b>2</b>	0,67%	<b>27</b>	9,00%		
DOTTORATO DI RICERCA	<b>105</b>	41,18%	<b>90</b>	35,29%	<b>11</b>	4,31%			<b>49</b>	19,22%		
PER LE RELAZIONI CON STUDENTI PORTATORI DI HANDICAP	<b>105</b>	49,07%	<b>74</b>	34,58%	<b>7</b>	3,27%			<b>28</b>	13,08%		
PER GLI STUDENTI CON TITOLO STRANIERO	<b>14</b>	8,92%	<b>21</b>	13,38%	<b>7</b>	4,46%	<b>4</b>	2,55%	<b>111</b>	70,70%		
<b>Totali/Medie ponderate delle percentuali di risposta</b>	<b>2259</b>	<b>21,96%</b>	<b>4870</b>	<b>40,71%</b>	<b>1524</b>	<b>12,11%</b>	<b>342</b>	<b>3,25%</b>	<b>2374</b>	<b>22,15%</b>	<b>29</b>	<b>0,36%</b>

Dalla osservazione dei dati si evince chiaramente come la maggioranza dell'utenza dia una valutazione complessivamente positiva dei servizi di front-office di segreteria.



I valori di cui sopra risultano così articolati sui tre anni di rilevazione.



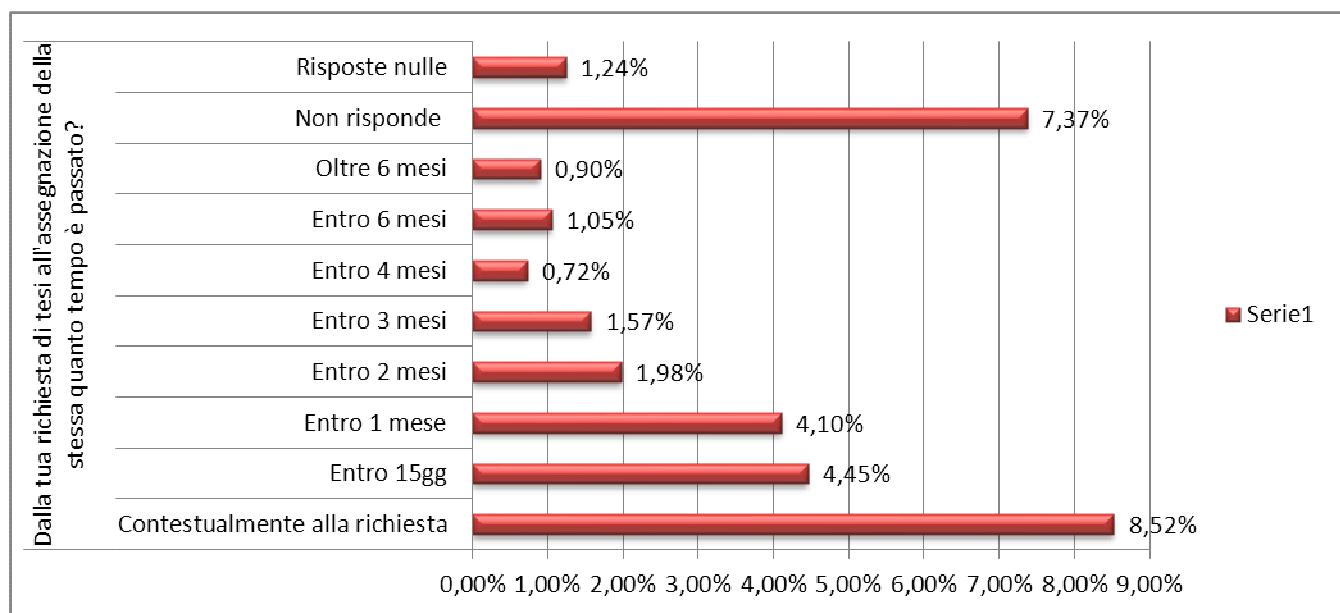
La quinta domanda è stata introdotta per corrispondere a esigenze conoscitive del Rettore è rivolta ai soli laureandi, riguarda i tempi di assegnazione della tesi.

Dalla tua richiesta di tesi all'assegnazione della stessa quanto tempo è passato?	Contestuale alla richiesta	entro 15gg	entro 1 mese	entro 2 mesi
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	entro 3 mesi	entro 4 mesi	entro 6 mesi	oltre 6 mesi
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'obiettivo della ricerca è conoscere la tempistica dell'assegnazione della tesi da parte dei docenti e per questo motivo la risposta viene richiesta esclusivamente a coloro i quali adducano quale motivo della loro visita in segreteria "domanda di laurea".

Le risposte valide sono state a 2.421 fronte di 3.339 utenti che hanno risposto "domanda di laurea" al primo quesito.

Dall'analisi si evince che **1975** ( vedi tabella 4) degli intervistati , le cui risposte sono risultate valide, dichiarano di aver ottenuto la tesi **entro i due mesi** dalla richiesta (dei quali 8.52% contestualmente alla richiesta, 4.45% entro 15gg, 4.10% entro un mese, 1.98% entro i due mesi), di questi ben il **876** ottiene la tesi contestualmente. Alto è il numero di coloro che volontariamente scelgono di non rispondere.

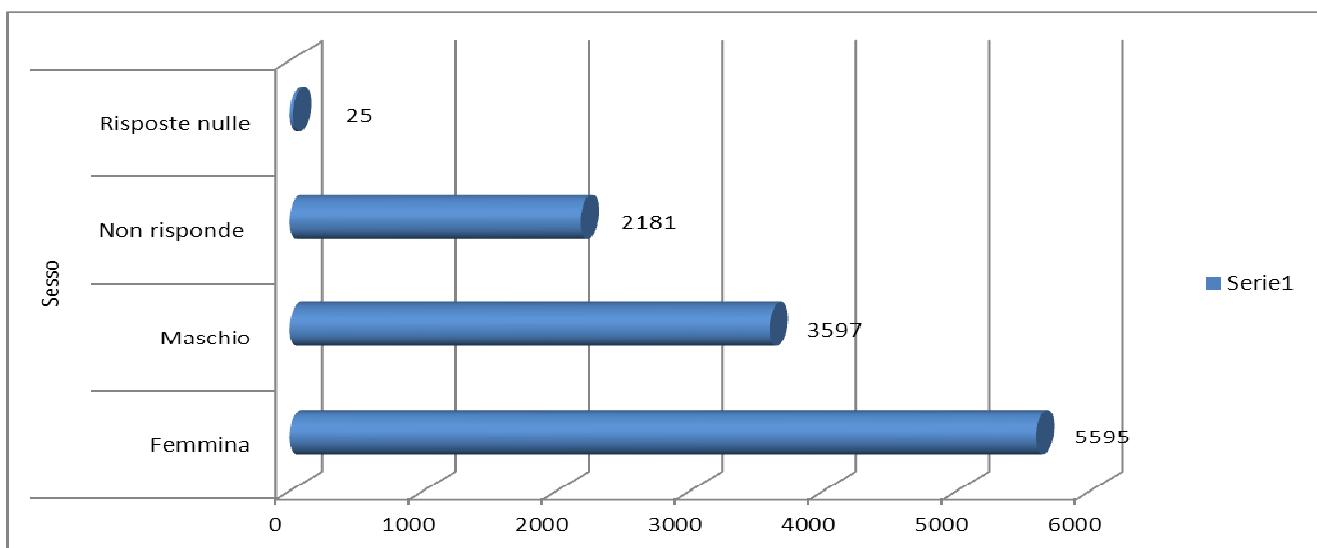


<b>Tabella 4</b>		<b>Dalla tua richiesta di tesi all'assegnazione della stessa quanto tempo è passato?</b>																		
<b>Risposta</b>	Contestualmente alla richiesta	Contestualmente alla richiesta	Entro 15gg	Entro 15gg	Entro 1 mese	Entro 1 mese	Entro 2 mesi	Entro 2 mesi	Entro 3 mesi	Entro 3 mesi	Entro 4 mesi	Entro 4 mesi	Entro 6 mesi	Entro 6 mesi	Oltre 6 mesi	Oltre 6 mesi	Non risponde	Non risponde	Risposte nulle	Risposte nulle
	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura
<b>A. 2013</b>																				
ARCHITETTURA	57	5,73%	43	4,32%	38	3,82%	15	15%	34	3,42%	10	1,01%	19	1,91%	19	1,91%	87	8,74%	24	2,41%
ECONOMIA	7	3,89%	4	2,22%	8	4,44%			3	1,67%	1	0,56%					8	4,44%	1	0,56%
MEDICINA E FARMACIA	24	7,97%	9	2,99%	12	3,99%	5	1,66%	4	1,33%	1	0,33%	2	0,66%	1	0,33%	20	6,64%	3	1,00%
LETTERE E FILOSOFIA	60	6,14%	13	1,33%	24	2,46%	12	1,23%	14	1,43%	8	0,82%	6	0,61%	6	0,61%	82	8,39%	6	0,61%
GIURISPRUDENZA	15	10,87%	6	4,35%	5	3,62%	4	2,90%	2	1,45%			3	2,17%	2	1,45%	9	6,52%		
INGEGNERIA CIVILE E INDUSTRIALE	132	17,84%	88	11,89%	74	10,00%	19	2,57%	13	1,76%	8	1,08%	7	0,95%	7	0,95%	90	12,16%	6	0,81%
MEDICINA E ODONTOIATRIA	18	5,25%	7	2,04%	4	1,17%	4	1,17%	3	0,87%			4	1,17%	4	1,17%	8	2,33%	3	0,87%
POLO PONTINO	127	10,78%	52	4,41%	39	3,31%	21	1,78%	24	2,04%	8	0,68%	3	0,25%	6	0,51%	152	12,90%	36	3,06%
PROFESSIONI SANITARIE	9	3,56%	10	3,95%	6	2,37%	2	0,79%	3	1,19%							20	7,91%	2	0,79%
MEDICINA E PSICOLOGIA	60	4,01%	42	2,81%	71	4,75%	44	2,94%	16	1,07%	3	0,20%	12	0,80%	10	0,67%	53	3,55%	16	1,07%
SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI	77	10,29%	26	3,48%	26	3,48%	21	2,81%	10	1,34%	3	0,40%	10	1,34%	2	0,27%	67	8,96%	9	1,20%
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE, INFORMATICA E STATISTICA	117	16,88%	72	10,39%	44	6,35%	17	2,45%	7	1,01%	9	1,30%	2	0,29%	2	0,29%	57	8,23%	7	1,01%
SCIENZE POLITICHE, SOCIOLOGIA E COMUNICAZIONE	173	7,52%	85	3,70%	83	3,61%	44	1,91%	42	1,83%	20	0,87%	33	1,43%	40	1,74%	117	5,09%	35	1,52%
<b>Totali/ Medie su totale questionari</b>	<b>876</b>	<b>8,52%</b>	<b>457</b>	<b>4,45%</b>	<b>434</b>	<b>4,10%</b>	<b>208</b>	<b>1,98%</b>	<b>175</b>	<b>1,57%</b>	<b>71</b>	<b>0,72%</b>	<b>101</b>	<b>1,05%</b>	<b>99</b>	<b>0,90%</b>	<b>770</b>	<b>7,37%</b>	<b>148</b>	<b>1,24%</b>

Di seguito vengono inseriti ulteriori dati relativi al genere dell'utenza, ai dati anagrafici ed alla provenienza geografica degli studenti.

Rispetto al genere l'utenza che hanno risposto:

- 5595 donne;
- 3597 da uomini;
- 2181 non risponde;
- 25 risposte sono multiple e pertanto nulle.

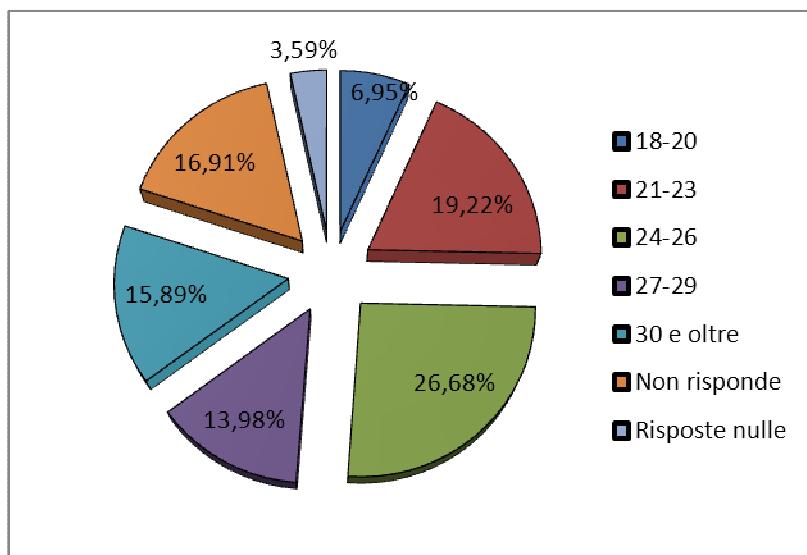


L'età dell'utenza ha il seguente andamento:

<b>Tabella 6</b>	<b>Età</b>															Non risponde		Non risponde		Risposte nulle		Risposte nulle							
	<b>Risposta</b>		18-20		18-20		21-23		21-23		24-26		24-26		27-29		27-29		30 e oltre		30 e oltre		Non risponde		Non risponde		Risposte nulle		Risposte nulle
<b>A.S. 2013</b>	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura			
ARCHITETTURA	<b>37</b>	3,72%	<b>169</b>	16,98%	<b>328</b>	32,96%	<b>195</b>	19,60%	<b>123</b>	12,36%	<b>135</b>	13,57%	<b>8</b>	0,80%															
ECONOMIA	<b>10</b>	5,56%	<b>52</b>	28,89%	<b>50</b>	27,78%	<b>25</b>	13,89%	<b>19</b>	10,56%	<b>22</b>	12,22%	<b>2</b>	1,11%															
SCIENZE POLITICHE, SOCIOLOGIA E COMUNICAZIONE	<b>138</b>	6,00%	<b>460</b>	20,00%	<b>595</b>	25,87%	<b>261</b>	11,35%	<b>404</b>	17,57%	<b>437</b>	19,00%	<b>5</b>	0,22%															
MEDICINA E FARMACIA	<b>50</b>	16,61%	<b>60</b>	19,93%	<b>80</b>	26,58%	<b>26</b>	8,64%	<b>16</b>	5,32%	<b>68</b>	22,59%	<b>1</b>	0,33%															
LETTERE E FILOSOFIA	<b>44</b>	4,50%	<b>221</b>	22,62%	<b>268</b>	27,43%	<b>117</b>	11,98%	<b>134</b>	13,72%	<b>192</b>	19,65%	<b>1</b>	0,10%															
GIURISPRUDENZA	<b>5</b>	3,62%	<b>12</b>	8,70%	<b>37</b>	26,81%	<b>23</b>	16,67%	<b>21</b>	15,22%	<b>40</b>	28,99%																	
INGEGNERIA CIVILE E INDUSTRIALE	<b>26</b>	3,51%	<b>230</b>	31,08%	<b>230</b>	31,08%	<b>89</b>	12,03%	<b>45</b>	6,08%	<b>119</b>	16,08%	<b>1</b>	0,14%															
MEDICINA E ODONTOIATRIA	<b>47</b>	13,70%	<b>56</b>	16,33%	<b>118</b>	34,40%	<b>41</b>	11,95%	<b>52</b>	15,16%	<b>29</b>	8,45%																	

POLO PONTINO	<b>81</b>	6,88%	<b>313</b>	26,57%	<b>268</b>	22,75%	<b>106</b>	9,00%	<b>98</b>	8,32%	<b>308</b>	26,15%	<b>4</b>	0,34%
PROFESSIONI SANITARIE	<b>4</b>	1,58%	<b>61</b>	24,11%	<b>76</b>	30,04%	<b>28</b>	11,07%	<b>51</b>	20,16%	<b>31</b>	12,25%	<b>2</b>	0,79%
MEDICINA E PSICOLOGIA	<b>29</b>	1,94%	<b>210</b>	14,05%	<b>486</b>	32,51%	<b>239</b>	15,99%	<b>248</b>	16,59%	<b>280</b>	18,73%	<b>3</b>	0,20%
SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI	<b>70</b>	9,36%	<b>194</b>	25,94%	<b>218</b>	29,14%	<b>100</b>	13,37%	<b>75</b>	10,03%	<b>88</b>	11,76%	<b>3</b>	0,40%
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE, INFORMATICA E STATISTICA	<b>79</b>	11,40%	<b>187</b>	26,98%	<b>185</b>	26,70%	<b>74</b>	10,68%	<b>46</b>	6,64%	<b>119</b>	17,17%	<b>3</b>	0,43%
ESAMI DI STATO	<b>2</b>	0,67%	<b>3</b>	1,00%	<b>31</b>	10,33%	<b>50</b>	16,67%	<b>182</b>	60,67%	<b>30</b>	10,00%	<b>2</b>	0,67%
DOTTORATO DI RICERCA			<b>1</b>	0,39%	<b>42</b>	16,47%	<b>84</b>	32,94%	<b>66</b>	25,88%	<b>59</b>	23,14%	<b>3</b>	1,18%
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE					<b>40</b>	30,53%			<b>4</b>	3,05%	<b>27</b>	20,61%	<b>60</b>	45,80%
PER LE RELAZIONI CON STUDENTI PORTATORI DI HANDICAP	<b>31</b>	14,49%	<b>42</b>	19,63%	<b>35</b>	16,36%	<b>21</b>	9,81%	<b>61</b>	28,50%	<b>24</b>	11,21%		
PER GLI STUDENTI CON TITOLO STRANIERO	<b>12</b>	7,64%	<b>37</b>	23,57%	<b>51</b>	32,48%	<b>19</b>	12,10%	<b>16</b>	10,19%	<b>20</b>	12,74%	<b>2</b>	1,27%
<b>Totali/Medie ponderate delle percentuali di risposta</b>	<b>665</b>	<b>6,95%</b>	<b>2308</b>	<b>19,22%</b>	<b>3138</b>	<b>26,68%</b>	<b>1498</b>	<b>13,98%</b>	<b>1661</b>	<b>15,89%</b>	<b>2028</b>	<b>16,91%</b>	<b>100</b>	<b>3,59%</b>

La media ponderata dell'età del campione esaminato è distribuita come nel grafico che segue:

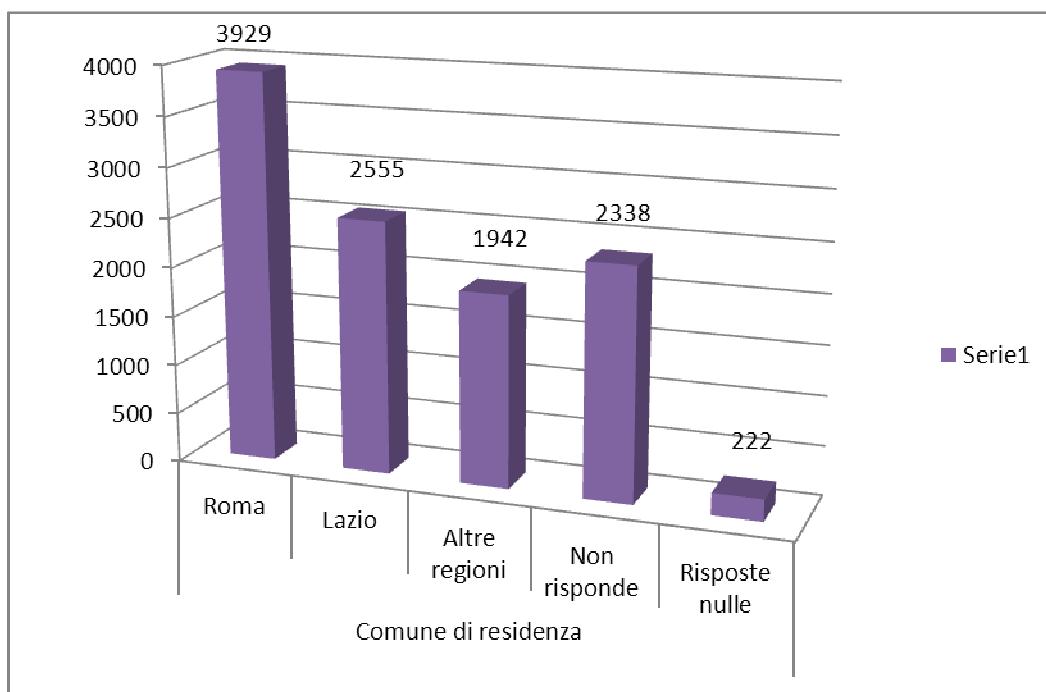


L'utenza si distribuisce rispetto al territorio di provenienza:

<b>Tabella 7</b>	<b>Comune di residenza</b>									
	Roma	Roma	Lazio	Lazio	Altre regioni	Altre regioni	Non risponde	Non risponde	Risposte nulle	Risposte nulle
<b>Risposta</b>	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura
<b>A.S. 2013</b>										
ARCHITETTURA	<b>404</b>	40,60%	<b>182</b>	18,29%	<b>223</b>	22,41%	<b>172</b>	17,29%	<b>14</b>	1,41%
ECONOMIA	<b>71</b>	39,44%	<b>48</b>	26,67%	<b>26</b>	14,44%	<b>34</b>	18,89%	<b>1</b>	0,56%
SCIENZE POLITICHE, SOCIOLOGIA E COMUNICAZIONE	<b>860</b>	37,39%	<b>399</b>	17,35%	<b>389</b>	16,91%	<b>551</b>	23,96%	<b>101</b>	4,39%
MEDICINA E FARMACIA	<b>107</b>	35,55%	<b>68</b>	22,59%	<b>50</b>	16,61%	<b>76</b>	25,25%		
LETTERE E FILOSOFIA	<b>338</b>	34,60%	<b>204</b>	20,88%	<b>196</b>	20,06%	<b>224</b>	22,93%	<b>15</b>	1,54%
GIURISPRUDENZA	<b>34</b>	24,64%	<b>31</b>	22,46%	<b>29</b>	21,01%	<b>42</b>	30,43%	<b>2</b>	1,45%
INGEGNERIA CIVILE E INDUSTRIALE	<b>280</b>	37,84%	<b>193</b>	26,08%	<b>140</b>	18,92%	<b>115</b>	15,54%	<b>12</b>	1,62%
MEDICINA E ODONTOIATRIA	<b>176</b>	51,31%	<b>42</b>	12,24%	<b>41</b>	11,95%	<b>60</b>	17,49%	<b>24</b>	7,00%
POLO PONTINO	<b>107</b>	9,08%	<b>596</b>	50,59%	<b>88</b>	7,47%	<b>378</b>	32,09%	<b>9</b>	0,76%
PROFESSIONI SANITARIE	<b>107</b>	42,29%	<b>84</b>	33,20%	<b>26</b>	10,28%	<b>30</b>	11,86%	<b>6</b>	2,37%
MEDICINA E PSICOLOGIA	<b>536</b>	35,85%	<b>252</b>	16,86%	<b>371</b>	24,82%	<b>319</b>	21,34%	<b>17</b>	1,14%
SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI	<b>327</b>	43,72%	<b>177</b>	23,66%	<b>131</b>	17,51%	<b>104</b>	13,90%	<b>9</b>	1,20%
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE, INFORMATICA E STATISTICA	<b>307</b>	44,30%	<b>149</b>	21,50%	<b>117</b>	16,88%	<b>112</b>	16,16%	<b>8</b>	1,15%
ESAMI DI STATO	<b>141</b>	47,00%	<b>63</b>	21,00%	<b>65</b>	21,67%	<b>28</b>	9,33%	<b>3</b>	1,00%
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	<b>41</b>	31,30%	<b>21</b>	16,03%	<b>21</b>	16,03%	<b>47</b>	35,88%	<b>1</b>	0,76%
PER LE RELAZIONI CON STUDENTI PORTATORI DI HANDICAP	<b>93</b>	43,46%	<b>46</b>	21,50%	<b>29</b>	13,55%	<b>46</b>	21,50%		
<b>Totali/Medie ponderate delle percentuali di risposta</b>	<b>3929</b>	<b>37,40%</b>	<b>2555</b>	<b>23,18%</b>	<b>1942</b>	<b>16,91%</b>	<b>2338</b>	<b>20,86%</b>	<b>222</b>	<b>1,88%</b>

Si ricorda che i Settori del Dottorato di Ricerca e per gli Studenti con titolo Straniero non rientrano nel campione esaminato poiché la domanda è stata personalizzata vista la particolare tipologia di utenza. Pertanto la media totale è stata calcolata su **10986** questionari che costituisce il totale dei questionari compilati e interessati al

quesito "Comune di residenza". Il campione esaminato è distribuito sul territorio come nel grafico che segue:



Per la tipologia di utenza che si rivolge ai Settori del Dottorato di Ricerca e per gli Studenti con Titolo Straniero è stata inserita una domanda in sostituzione della precedente per individuare orientativamente la nazionalità degli studenti. I dati rilevati sono rappresentati nella tabella 8 la percentuale su totale è calcolata su **412** questionari che costituisce il totale dei questionari compilati e interessati al quesito "Nazionalità".

<b>Tabella 8</b>	<b>Nazionalità</b>							
	<b>Risposta</b>	<b>Italiana</b>	<b>Italiana</b>	<b>Estera</b>	<b>Estera</b>	<b>Non risponde</b>	<b>Non risponde</b>	<b>Risposte nulle</b>
<b>A. 2013</b>	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura
DOTTORATI DI RICERCA	<b>186</b>	72,94%	<b>17</b>	6,67%	<b>52</b>	20,39%		
PER GLI STUDENTI CON TITOLO STRANIERO	<b>12</b>	7,64%	<b>97</b>	61,78%	<b>47</b>	29,94%	<b>1</b>	0,64%
<b>Totali/Medie ponderate delle percentuali di risposta</b>	<b>198</b>	<b>40,29%</b>	<b>114</b>	<b>34,23%</b>	<b>99</b>	<b>25,16%</b>	<b>1</b>	<b>0,64%</b>

Gli studenti stranieri (iscritti nel 2013 **8077**) che richiedono i nostri servizi e che si soffermano a dare una valutazione relativamente ai servizi ricevuti, nei due settori analizzati, è relativamente molto basso [**114 su un totale di questionari valutati 407**]. Per sensibilizzare gli utenti stranieri verso la valutazione dei servizi, nel 2015, in fase di rivisitazione del questionario si tradurrà lo stesso in lingua inglese per facilitarne la comprensione ad un campione più ampio di utenti.

Con lo scopo di semplificare le procedure si è lavorato inoltre ad omogeneizzare il più possibile la modulistica cartacea relativa alla domanda di laurea, l'obiettivo di questo lavoro è quello di informatizzare completamente le procedure ed evitare che lo studente debba recarsi obbligatoriamente agli sportelli.

A partire da gennaio 2014 la somministrazione del questionario è stata sospesa. Visto l'aumento dei questionari non riconsegnati o riconsegnati senza risposta si è pensato di rivisitare lo stesso nei contenuti (dopo tre anni) insieme alle procedure di somministrazione.

La presente relazione sarà resa pubblica attraverso i consueti canali di comunicazione.

DIRETTORE  
AREA OFFERTA FORMATIVA E DIRITTO ALLO STUDIO  
AREA SERVIZI AGLI STUDENTI  
Dott.ssa Rosalba Natale