



30 SET. 2014

Nell'anno duemilaquattordici, addì 30 settembre alle ore 16.00, presso il **Salone di rappresentanza**, si è riunito il Consiglio di Amministrazione, convocato con nota rettorale prot. n. 0054609 del 25.09.2014, per l'esame e la discussione degli argomenti iscritti al seguente ordine del giorno:

..... O M I S S I S

Sono presenti: il **rettore**, prof. Luigi Frati; il **prorettore**, prof. Antonello Biagini; i consiglieri: prof.ssa Antonella Polimeni, prof. Maurizio Barbieri, prof. Bartolomeo Azzaro, prof. Michel Gras, sig. Domenico Di Simone, dott.ssa Angelina Chiaranza, sig. Luca Lucchetti, sig.ra Federica Di Pietro; il **direttore generale**, Carlo Musto D'Amore, che assume le funzioni di segretario.

È assente giustificata: dott.ssa Francesca Pasinelli.

Il **presidente**, constatata l'esistenza del numero legale, dichiara l'adunanza validamente costituita e apre la seduta.

..... O M I S S I S

PRESA
ALLO
CONSIGLIO
8.1



30 SET. 2014

SAPIENZA UNIVERSITÀ DI ROMA
Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio
Il Direttore
Rosella Natale

ANALISI DEI RISULTATI DELLA INDAGINE SULLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI AGLI STUDENTI – ANNO 2013

Il Presidente comunica al Consiglio di Amministrazione che in attuazione delle previsioni della legge n. 150/2009 è stata svolta un'indagine sul grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi di supporto agli studenti.

L'indagine sottopone ad analisi le seguenti aree:

- Accesso, accessibilità, facilità di contatto;
- Affidabilità e completezza;
- Tempestività;
- Competenza e cortesia;
- Aspetti infrastrutturali.

Rispetto al format a suo tempo scelto dal Nucleo di Valutazione Strategico il Direttore dell'Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio e dell'Area Servizi agli Studenti ha deciso, per corrispondere ad ulteriori esigenze conoscitive, di introdurre due ulteriori quesiti, uno di diretto interesse dell'Area riguarda la motivazione dell'accesso allo sportello di segreteria in quanto attraverso l'analisi delle risposte si ottiene una valutazione seppure indiretta sull'efficienza/efficacia delle funzioni migrate sul web. Il secondo, rivolto ai soli laureandi, mira specificatamente a rispondere ad una esigenza conoscitiva del Rettore sui tempi di assegnazione della tesi.

Alla indagine, denominata Progetto *Face to Face*, hanno partecipato nell'anno solare 2013 18 Settori afferenti alle Aree AROF e ARSS.

Il questionario è anonimo e lo studente lo compila utilizzando una apposita postazione collocata in una zona distante dagli sportelli, la postazione è inoltre dotata di un'urna sigillata nella quale vengono inseriti dagli studenti i questionari compilati. L'apertura delle urne viene fatta, normalmente una volta al mese, presso l'ufficio del Direttore dell'Area, dove l'urna viene nuovamente sigillata e successivamente ancorata alle apposite postazioni.

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 (per i quali sono già state sottoposte all'esame del Senato Accademico apposite relazioni istruttorie nelle sedute del 21/02/2012, 6/09/2012, 17/09/2013). Nel periodo che va da gennaio 2013 a dicembre 2013 sono stati consegnati, agli utenti circa **20.168** questionari e

di questi **11.398** (pari al **62.55%**) questionari sono stati riconsegnati compilati.



30 SET. 2014

SAPIENZA UNIVERSITÀ DI ROMA
Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio
Il Direttore
Rosalia Natale

Per l'anno oggetto di indagine la maggioranza dell'utenza da una valutazione complessivamente positiva dei servizi di front-office di segreteria: **21.96%** (Ottimo); **40.71%** (Buono); **12.11%** (Sufficiente); **3.25%** (Scarso); **22.15%** (Non risponde); **0.36%** (Risposte nulle).

Relativamente al quesito sulle motivazioni dell'accesso alla Segreteria si ha la seguente situazione: domanda di laurea **32.29%**; di passaggio **3.59%**; trasferimento **2.06%**; ritiro della pergamena **19.48%**; presentazione di una istanza **2.32%**; modifica ISEE **0.98%**.

Per l'indagine conoscitiva circa la tempistica dell'assegnazione della tesi da parte dei docenti si precisa che le risposte valide, nel 2013, sono state **2.421** (la risposta viene richiesta esclusivamente a coloro i quali adducano quale motivo della loro visita in segreteria "domanda di laurea") a fronte di **3.339** utenti che hanno risposto "domanda di laurea" al primo quesito.

Dall'analisi delle risposte valide (**2421**) si evince che gli studenti hanno ottenuto la tesi così come descritto di seguito:

876 contestualmente alla richiesta;

457 entro 15gg;

434 entro un mese;

208 entro i due mesi;

175 entro i tre mesi;

71 entro i quattro mesi;

101 entro i sei mesi;

99 oltre i sei mesi.

A partire da gennaio 2014 la somministrazione del questionario è stata sospesa poiché si era già al terzo anno di indagine ed il perdurare della somministrazione dello stesso questionario poteva determinare una impressione di "adempimento burocratico" e non di reale interesse alla opinione dei fruitori del servizio, fatto confermato dall'aumento della numerosità dei questionari non riconsegnati o riconsegnati senza risposta. Il questionario sarà quindi rivisitato chiedendo il necessario parere al Nucleo di Valutazione di Ateneo al fine di eventualmente indagare altri aspetti. Inoltre dal 7 febbraio 2014 è attivo il servizio di rilevamento della soddisfazione sui servizi erogati dal Ciao mediante il sistema di Votazione Emoticon e dal 1 febbraio 2014 ha avuto inizio un'indagine sulla qualità del servizio mail per i settori delle due Aree da me dirette.

ALLEGATI PARTE INTEGRANTE

- Questionario 1
- Questionario 2



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Consiglio di
Amministrazione

Seduta del

30 SET. 2014

SAPIENZA UNIVERSITÀ DI ROMA
Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio

Il Direttore
Rosalba Natale

Un

- Questionario 3
- Questionario 4
- Questionario 5
- Questionario 6
- Questionario 7
- Relazione Direttore AROF e ARSS



Consiglio di
Amministrazione

Seduta del

30 SET. 2014

..... O M I S S I S

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- Letta la relazione istruttoria;
- Vista la legge n. 150/2009;
- Tenuto conto di quanto emerso nel corso del dibattito, in particolare su alcuni dati riguardanti l'inosservanza del termine dei 3 (tre) mesi per l'assegnazione delle tesi di Laurea e l'esigenza di un maggior coordinamento tra le Segreterie Amministrative Studenti e le Segreterie didattiche;
- Valutato positivamente l'apprezzamento complessivo degli studenti per oltre il 60% delle risposte;
- Rilevato che le segreterie migliori in relazione alla "Customer Satisfaction" risultano essere:
 - la Segreteria di Ingegneria dell'Informazione, informatica e statistica;
 - la Segreteria del Polo di Latina

PRENDE ATTO

dell'analisi dei risultati della indagine sulla "Customer Satisfaction" sui servizi agli studenti – Anno 2013

INVITA

a contenere, con delibera del Senato Accademico, entro il termine massimo di mesi 2 (due) l'assegnazione delle tesi di laurea, nonché le Segreterie didattiche e amministrative ad un migliore coordinamento

E

MANIFESTA IL PROPRIO APPREZZAMENTO

per la valutazione positiva degli studenti per oltre il 60% delle risposte e, in particolare, per il miglior risultato conseguito dalla Segreteria di Ingegneria dell'Informazione, Informatica e Statistica e dalla Segreteria del Polo Pontino.

IL SEGRETARIO
Carlo Musto D'Amore

IL PRESIDENTE
Luigi Frati

..... O M I S S I S



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 011 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____¹

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

Come mai sei venuto in segreteria?	Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?
☐ domanda di laurea ²	☐ è la prima volta
☐ presentazione istanza	☐ almeno 1 volta alla settimana
☐ richiesta passaggio	☐ 1 volta al mese
☐ modifica ISEE	☐ 1 volta all'anno
☐ richiesta trasferimento	☐ 2/3 volte all'anno
☐ ritiro pergamena	☐ altro _____
☐ altro _____	_____

²Se hai risposto: "domanda di laurea" al primo test rispondi anche all'ultimo quesito.

Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	☐	☐	☐	☐
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	☐	☐	☐	☐
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	☐	☐	☐	☐
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Completezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Tempi di attesa	☐	☐	☐	☐
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	☐	☐	☐	☐
Cortesia e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	☐	☐	☐	☐
Dalla tua richiesta di tesi all'assegnazione della stessa quanto tempo è passato?	Contestualmente alla richiesta	entro 15gg	entro 1 mese	entro 2 mesi
	☐	☐	☐	☐
	entro 3 mesi	entro 4 mesi	entro 6 mesi	oltre 6 mesi
	☐	☐	☐	☐

Dati anagrafici

Sesso: ☐ F ☐ M Età: ☐ 18-20 ☐ 21-23 ☐ 24-26 ☐ 27-29 ☐ 30 e oltre

Comune di residenza: ☐ Roma ☐ Lazio ☐ Altre regioni _____

Data di oggi: ____ / ____ / ____



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 007 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____¹

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

Come mai sei venuto in segreteria?	Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?
☐ iscrivermi allo Sportello	☐ è la prima volta
☐ questioni amministrative	☐ almeno 1 volta alla settimana
☐ assistenza didattica	☐ 1 volta al mese
☐ chiedere l'interprete LIS	☐ 1 volta all'anno
☐ accompagnamento a lezione	☐ 2/3 volte all'anno
☐ chiedere materiale didattico differenziato	☐ altro _____
☐ altro _____	_____

Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	☐	☐	☐	☐
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	☐	☐	☐	☐
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	☐	☐	☐	☐
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Completezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Tempi di attesa	☐	☐	☐	☐
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	☐	☐	☐	☐
Cortesia e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	☐	☐	☐	☐

Dati anagrafici

Sesso: ☐ F ☐ M Et : ☐ 18-20 ☐ 21-23 ☐ 24-26 ☐ 27-29 ☐ 30 e oltre

Comune di residenza: ☐ Roma ☐ Lazio ☐ Altre regioni _____

Data di oggi: ____/____/____



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 006 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____¹

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

Come mai sei venuto in segreteria? ☐ richiesta informazioni ☐ informazioni:borse di studio e soggiorni all'estero ☐ assistenza all'iscrizione ☐ co-tutele, convenzioni, e dottorati internazionali ☐ supporto all'utilizzo del servizio INFOSTUD ☐ sospensioni, proroghe, rinunce ☐ altro _____	Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio? ☐ è la prima volta ☐ almeno 1 volta alla settimana ☐ 1 volta al mese ☐ 1 volta all'anno ☐ 2/3 volte all'anno ☐ altro _____
--	---

Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	☐	☐	☐	☐
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	☐	☐	☐	☐
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	☐	☐	☐	☐
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Completezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Tempi di attesa	☐	☐	☐	☐
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	☐	☐	☐	☐
Cortesia e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	☐	☐	☐	☐

Dati anagrafici

Sesso: ☐ F ☐ M Et : ☐ 18-20 ☐ 21-23 ☐ 24-26 ☐ 27-29 ☐ 30 e oltre

Nazionalit : ☐ Italiana ☐ Estera

Data di oggi: ____/____/____



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 004 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____¹

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

Come mai sei venuto in segreteria?	Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?
☐ richiesta informazioni	☐ è la prima volta
☐ ritiro documentazione	☐ almeno 1 volta alla settimana
☐ chiusura pratica	☐ 1 volta al mese
☐ richiesta copia conferme documenti	☐ 1 volta all'anno
☐ richiesta certificazione	☐ 2/3 volte all'anno
☐ ritiro contratto corsi intensivi lingua	☐ altro _____
☐ altro _____	_____

Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	☐	☐	☐	☐
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	☐	☐	☐	☐
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	☐	☐	☐	☐
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Completezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Tempi di attesa	☐	☐	☐	☐
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	☐	☐	☐	☐
Cortesia e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	☐	☐	☐	☐

Dati anagrafici

Sesso: ☐ F ☐ M Et : ☐ 18-20 ☐ 21-23 ☐ 24-26 ☐ 27-29 ☐ 30 e oltre

Nazionalit : ☐ Italiana ☐ Estera

Data di oggi: ____/____/____



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 003 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____¹

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

Come mai sei venuto in segreteria?	Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?
☐ domanda di laurea di specializzazione ²	☐ è la prima volta
☐ presentazione istanza	☐ almeno 1 volta alla settimana
☐ richiesta certificati	☐ 1 volta al mese
☐ richiesta informazioni	☐ 1 volta all'anno
☐ richiesta trasferimento	☐ 2/3 volte all'anno
☐ ritiro pergamena	☐ altro _____
☐ altro _____	_____

²Se hai risposto: "domanda di laurea di specializzazione" al primo test rispondi anche all'ultimo quesito.

Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	☐	☐	☐	☐
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	☐	☐	☐	☐
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	☐	☐	☐	☐
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Completezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Tempi di attesa	☐	☐	☐	☐
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	☐	☐	☐	☐
Cortesia e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	☐	☐	☐	☐
Dalla tua richiesta di tesi all'assegnazione della stessa quanto tempo è passato?	Contestualmente alla richiesta	entro 15gg	entro 1 mese	entro 2 mesi
	☐	☐	☐	☐
	entro 3 mesi	entro 4 mesi	entro 6 mesi	oltre 6 mesi
	☐	☐	☐	☐

Dati anagrafici

Sesso: ☐ F ☐ M Et : ☐ 24-26 ☐ 27-29 ☐ 30 e oltre

Comune di residenza: ☐ Roma ☐ Lazio ☐ Altre regioni _____

Data di oggi: ____/____/____



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 002 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____ ¹

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

Come mai sei venuto in segreteria?	Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?			
☐ richiesta informazioni	☐ è la prima volta			
☐ presentazione istanza	☐ almeno 1 volta alla settimana			
☐ immatricolazione	☐ 1 volta al mese			
☐ modifica ISEE	☐ 1 volta all'anno			
☐ richiesta certificati	☐ 2/3 volte all'anno			
☐ controllo documentazione	☐ altro _____			
☐ altro _____	_____			
Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	☐	☐	☐	☐
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	☐	☐	☐	☐
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	☐	☐	☐	☐
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Completezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Tempi di attesa	☐	☐	☐	☐
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	☐	☐	☐	☐
Cortesia e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	☐	☐	☐	☐

Dati anagrafici

Sesso: ☐ F ☐ M Et : ☐ 18-20 ☐ 21-23 ☐ 24-26 ☐ 27-29 ☐ 30 e oltre

Nazionalit : ☐ Italiana ☐ Estera

Data di oggi: ____/____/____



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 002 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____¹

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

Come mai sei venuto in segreteria?	Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?			
☐ richiesta informazioni	☐ è la prima volta			
☐ presentazione istanza	☐ almeno 1 volta alla settimana			
☐ immatricolazione	☐ 1 volta al mese			
☐ modifica ISEE	☐ 1 volta all'anno			
☐ richiesta certificati	☐ 2/3 volte all'anno			
☐ controllo documentazione	☐ altro _____			
☐ altro _____	_____			
Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	☐	☐	☐	☐
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	☐	☐	☐	☐
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	☐	☐	☐	☐
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Completezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Tempi di attesa	☐	☐	☐	☐
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	☐	☐	☐	☐
Cortesia e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	☐	☐	☐	☐

Dati anagrafici

Sesso: ☐ F ☐ M Et : ☐ 18-20 ☐ 21-23 ☐ 24-26 ☐ 27-29 ☐ 30 e oltre

Nazionalit : ☐ Italiana ☐ Estera

Data di oggi: ____/____/____



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

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 comporti 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:

Come mai sei venuto in segreteria?	
☐	domanda di laurea
☐	presentazione istanza
☐	richiesta passaggio
☐	modifica ISEE
☐	richiesta trasferimento
☐	ritiro pergamena
☐	altro _____

su 10341¹ questionari compilati le risposte analizzate si distribuiscono sulle seguenti percentuali:

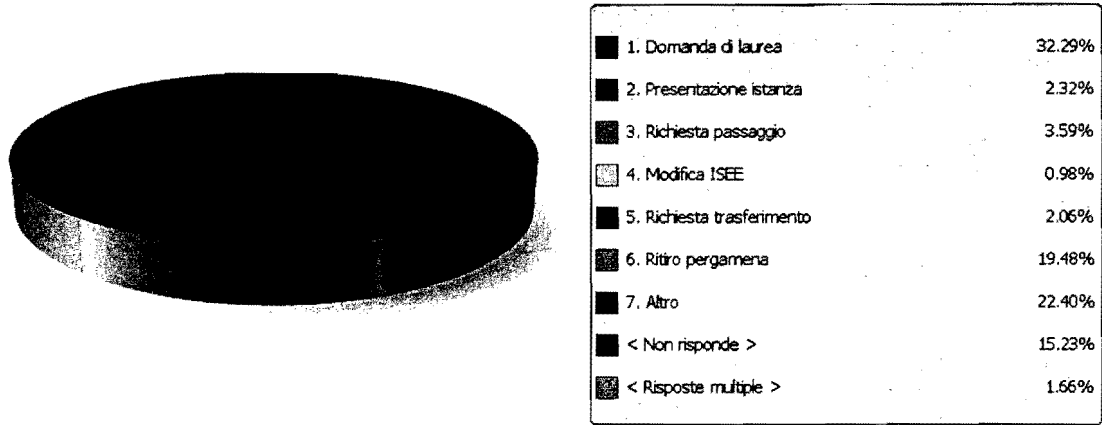
- 32.29% riguardano la presentazione della domanda di laurea;
- 2.32% presentazione istanza;
- 3.59% richiesta passaggio;
- 0.98% modifica ISEE;
- 2.06% richiesta di trasferimento;
- 19.48% ritiro pergamena;
- 22.40% altro;
- 15.22% non ha risposto;
- 1.66% risposta nulla.

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





Come mai sei venuto in segreteria? [PCT]



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

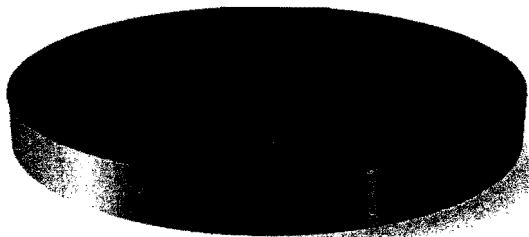
Come mai sei venuto in segreteria?	
☐	richiesta informazioni
☐	informazioni:borse di studio e soggiorni all'estero
☐	assistenza all'iscrizione
☐	co-tutele, convenzioni, e dottorati internazionali
☐	supporto all'utilizzo del servizio INFOSTUD
☐	sospensioni, proroghe, rinunce
☐	altro

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.**



Come mai sei venuto in segreteria? [PCT]



1. Richiesta informazioni	25.88%
2. Informazioni: borse di studio e soggiorni all'estero	14.12%
3. Assistenza all'iscrizione	4.31%
4. Co-tutela, convenzioni e dottorati internazionali	5.49%
5. Supporto all'utilizzo del servizio INFOSTUD	8.24%
6. Sospensioni, proroghe, rinunce	3.92%
7. Altro	14.90%
< Non risponde >	14.12%
< Risposte multiple >	9.02%

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

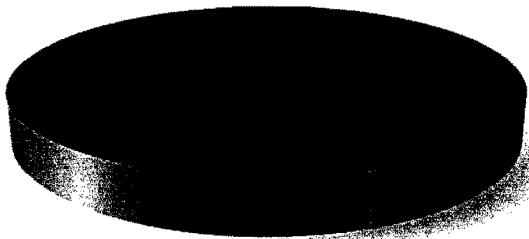
Come mai sei venuto in segreteria?	
☐	iscrizione esame
☐	diploma di abilitazione
☐	richiesta accesso atti
☐	richiesta attestazioni
☐	presentazione istanze
☐	ritiro libretti tirocinio Professione Medico Chirurgo
☐	altro

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.



Come mai sei venuto in segreteria? [PCT]



1. Iscrizione esame	11.33%
2. Diploma di abilitazione	63.67%
3. Richiesta accesso atti	0.33%
4. Richiesta attestazioni	7.67%
6. Ritiro libretti tirocinio Professione Medico Chirurgo	1.00%
7. Altro	4.33%
< Non risponde >	7.67%
< Risposte multiple >	4.00%

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

Come mai sei venuto in segreteria?	
☐	iscrivermi allo Sportello
☐	questioni amministrative
☐	assistenza didattica
☐	chiedere l'interprete LIS
☐	accompagnamento a lezione
☐	chiedere materiale didattico differenziato
☐	altro

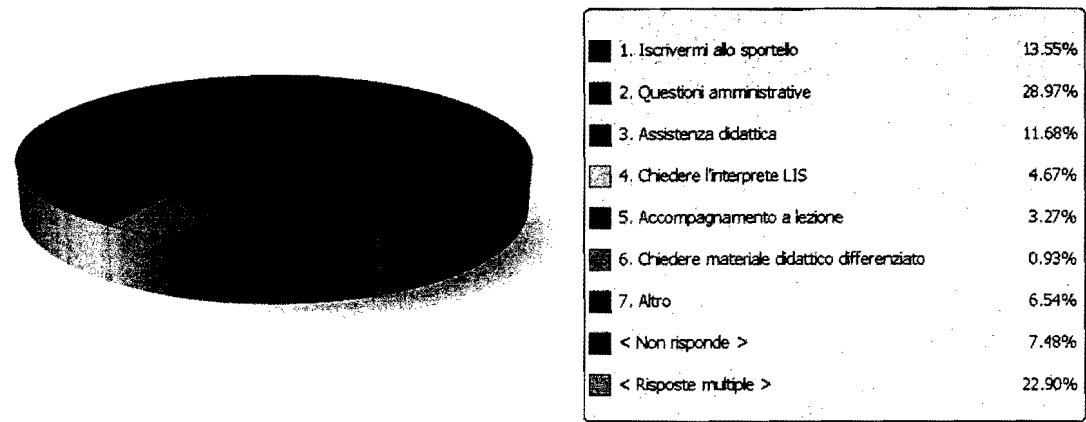
su 214 questionari compilati le risposte analizzate si distribuiscono sulle seguenti percentuali:

- 13.55% iscrivermi 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.²

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



Come mai sei venuto in segreteria? [PCT]



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

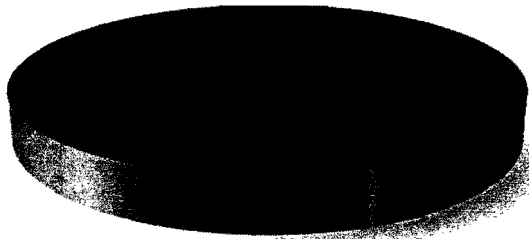
Come mai sei venuto in segreteria?	
☐	domanda di esame finale di specializzazione
☐	presentazione istanza
☐	richiesta certificati
☐	richiesta informazioni
☐	richiesta trasferimento
☐	ritiro pergamena
☐	altro

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.



Come mai sei venuto in segreteria? [PCT]



1. Domanda di laurea di specializzazione	25.19%
2. Presentazione istanza	3.05%
3. Richiesta certificati	16.03%
4. Richiesta informazioni	3.82%
6. Ritiro pergamena	14.50%
7. Altro	12.21%
< Non risponde >	22.14%
< Risposte multiple >	3.05%

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

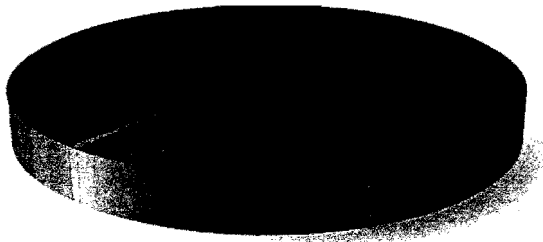
Come mai sei venuto in segreteria?	
☐	richiesta informazioni
☐	presentazione istanza
☐	immatricolazione
☐	modifica ISEE
☐	richiesta certificati
☐	controllo documentazione
☐	altro

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.**



Come mai sei venuto in segreteria? [PCT]



1. Richiesta informazioni	52.23%
2. Presentazione istanza	1.27%
3. Immatricolazione	7.01%
4. Modifica ISEE	0.64%
5. Richiesta certificati	1.91%
6. Controllo documentazione	1.91%
7. Altro	1.27%
< Non risponde >	29.94%
< Risposte multiple >	3.82%

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.

Come mai sei venuto in segreteria?	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013
	Percentuale	Percentuale	Percentuale
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:

Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?	
☐	è la prima volta
☐	almeno 1 volta alla settimana
☐	1 volta al mese
☐	1 volta all'anno
☐	2/3 volte all'anno
☐	altro

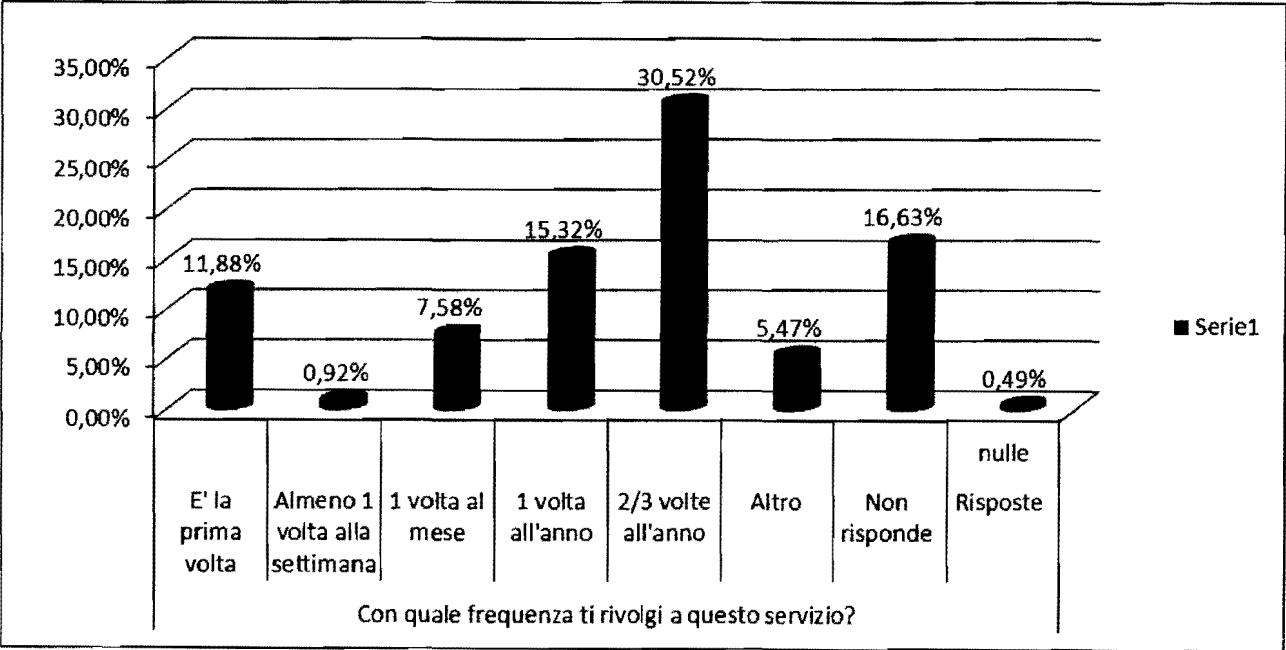
Su 11398 questionari compilati le risposte si distribuiscono così come riportato nella tabella 1 che segue:

Tabella 1 Percentuale su totali per Segreteria	Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?							
	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
2013								
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%



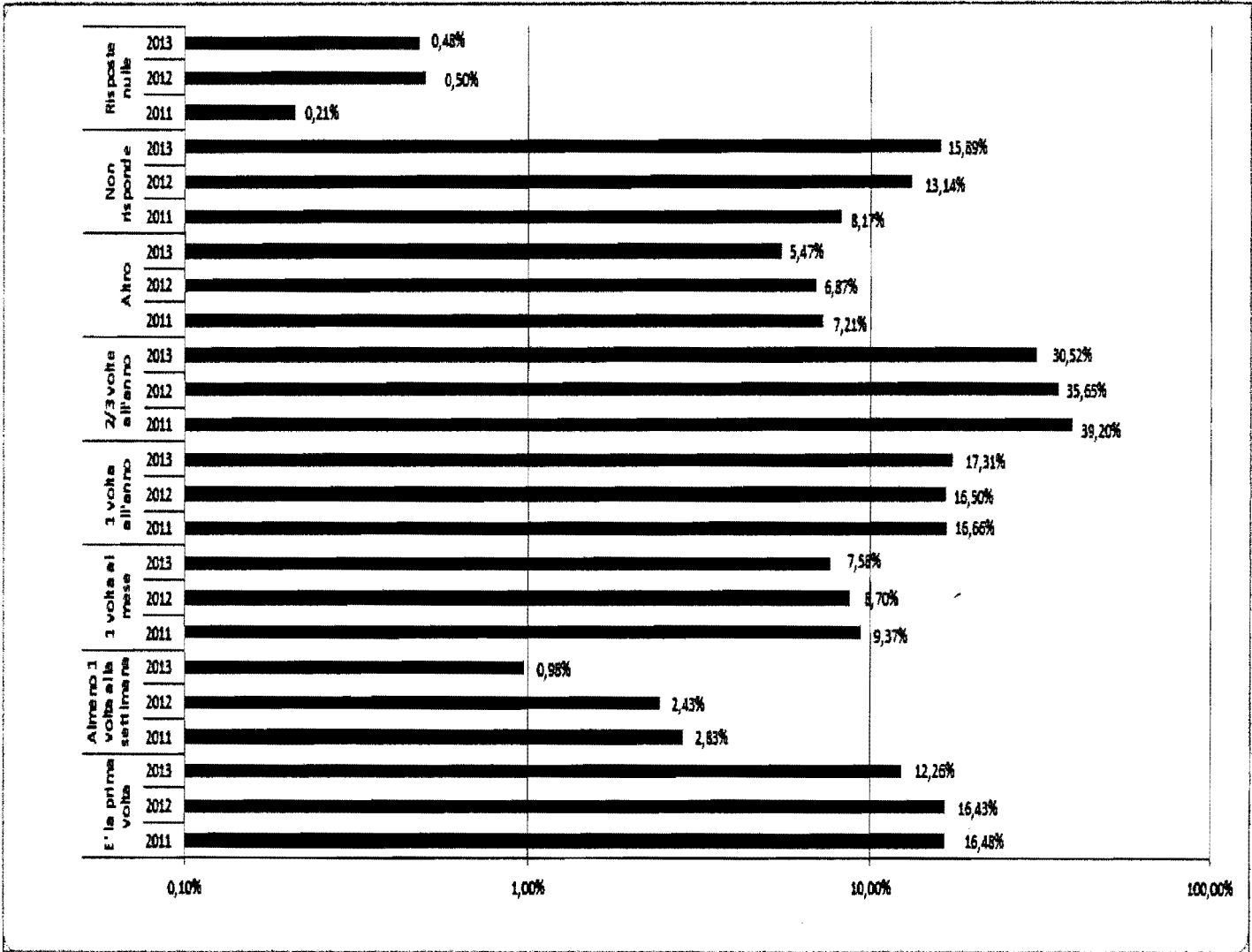
COMUNICAZIONE								
INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE, INFORMATICA E STATISTICA	33.48%	1.15%	4.18%	21.50%	22.37%	5.34%	11.83%	0.14%
DOTTORATI DI RICERCA	27.06%	0.39%	4.31%	14.90%	37.65%	3.14%	11.76%	0.78%
ESAMI DI STATO	39.33%	0.33%	0.67%	11.67%	10.67%	23.33%	13.67%	0.33%
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	14.50%	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%	-
Media	12,26%	0,98%	7,58%	17,31%	30,52%	5,47%	15,89%	0,48%

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	☐	☐	☐	☐
Facilità di accesso all’ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	☐	☐	☐	☐
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell’ufficio	☐	☐	☐	☐
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Completezza della risposta ricevuta	☐	☐	☐	☐
Tempi di attesa	☐	☐	☐	☐
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	☐	☐	☐	☐
Cortesìa e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐

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
Adeguatezza orario apertura ufficio	27%	39%	13%	5%	16%	
Facilità di accesso all’ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	29%	39%	11%	4%	16%	1%
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell’ufficio	18%	35%	20%	9%	17%	1%
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	39%	31%	10%	3%	16%	1%
Completezza della risposta ricevuta	38%	29%	10%	4%	18%	1%
Tempi di attesa	22%	29%	18%	13%	18%	
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	25%	35%	14%	6%	20%	
Cortesìa e disponibilità del personale	42%	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;

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

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



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

* 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.

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

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



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



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



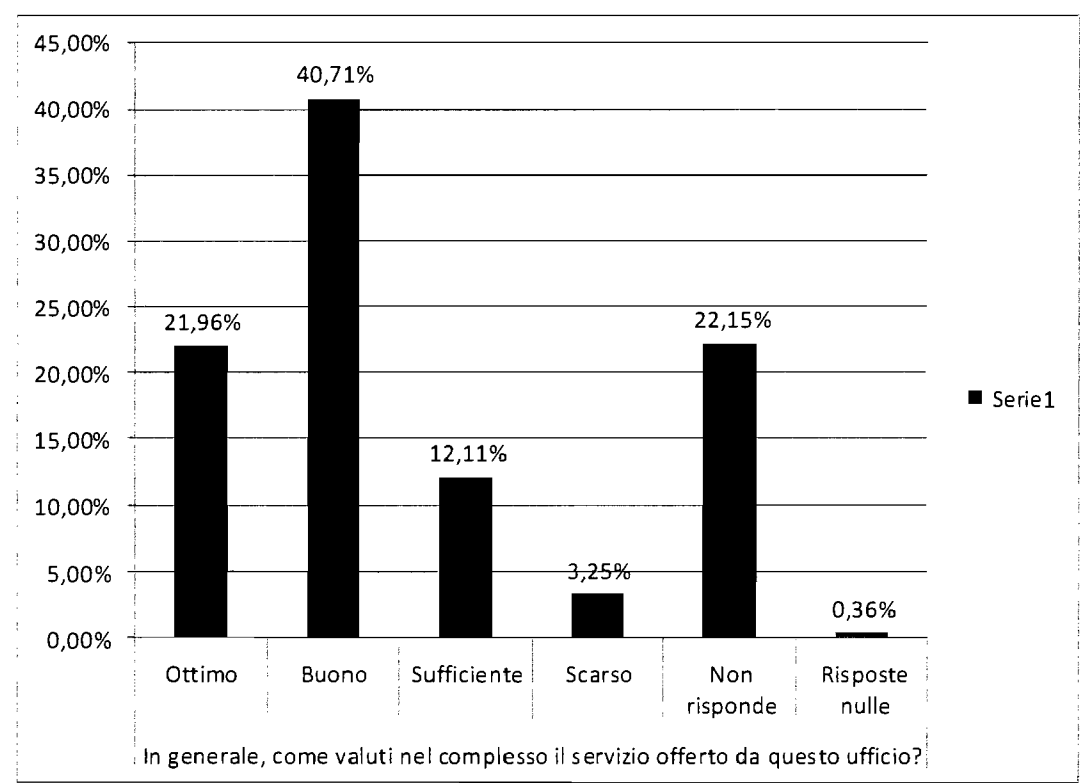
Tabella H												
Come valuti la cortesia e disponibilità del personale?												
Risposta	Ottimo	Ottimo	Buono	Buono	Sufficiente	Sufficiente	Scarso	Scarso	Non risponde	Non risponde	Risposte nulle	Risposte nulle
A.S. 2013	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte Struttura	Totali	Pct Risposte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



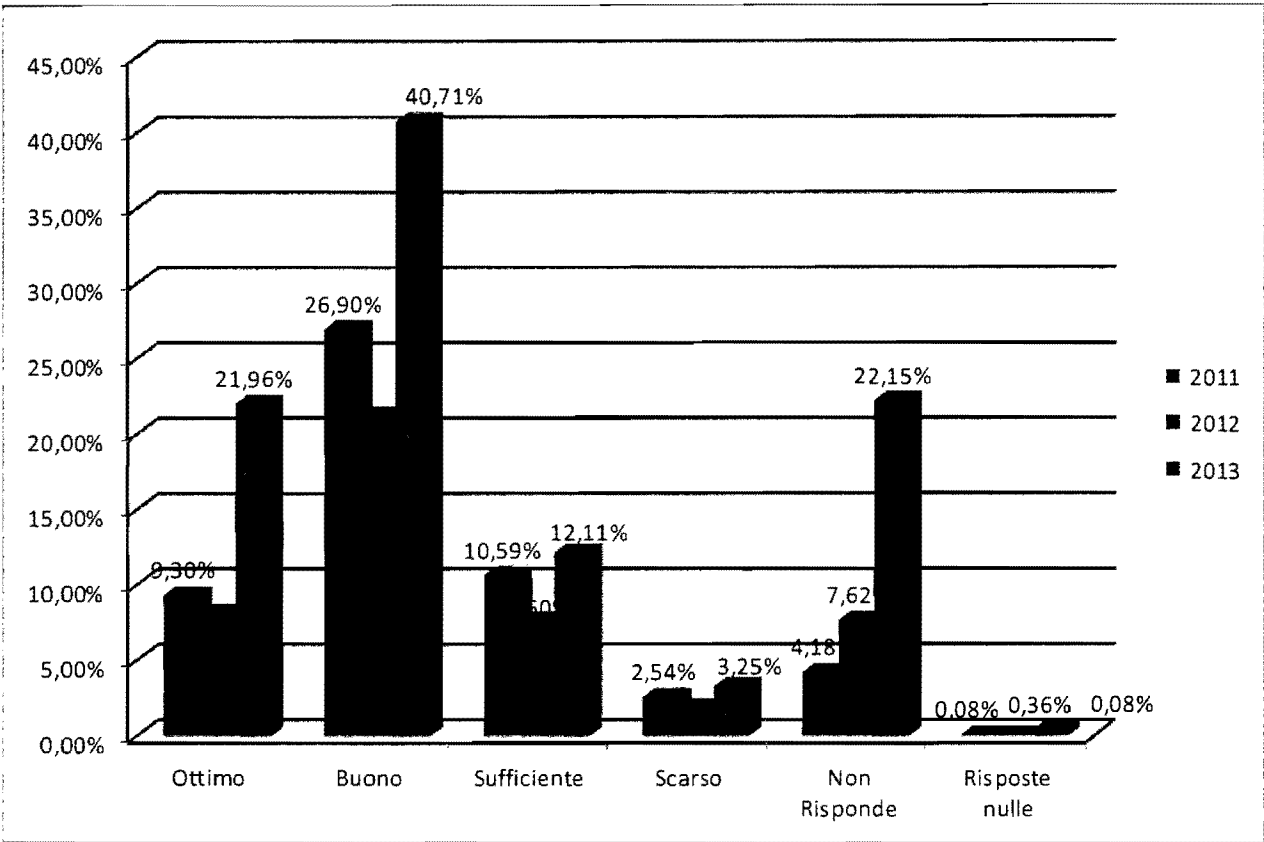
Alla domanda (quarta domanda) in cui si chiede un giudizio complessivo sui servizi offerti dalla singola segreteria, l'utenza risponde con le percentuali evidenziate nella tabella 3 che segue:

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

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
	☐	☐	☐	☐
	entro 3 mesi	entro 4 mesi	entro 6 mesi	oltre 6 mesi
	☐	☐	☐	☐

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.

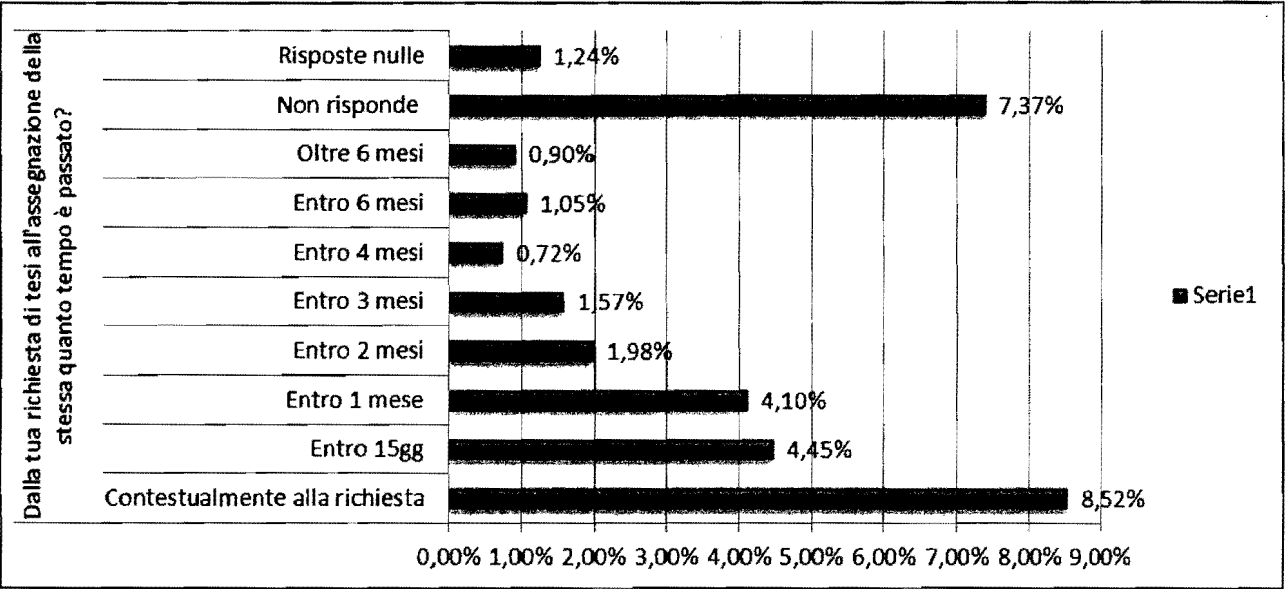


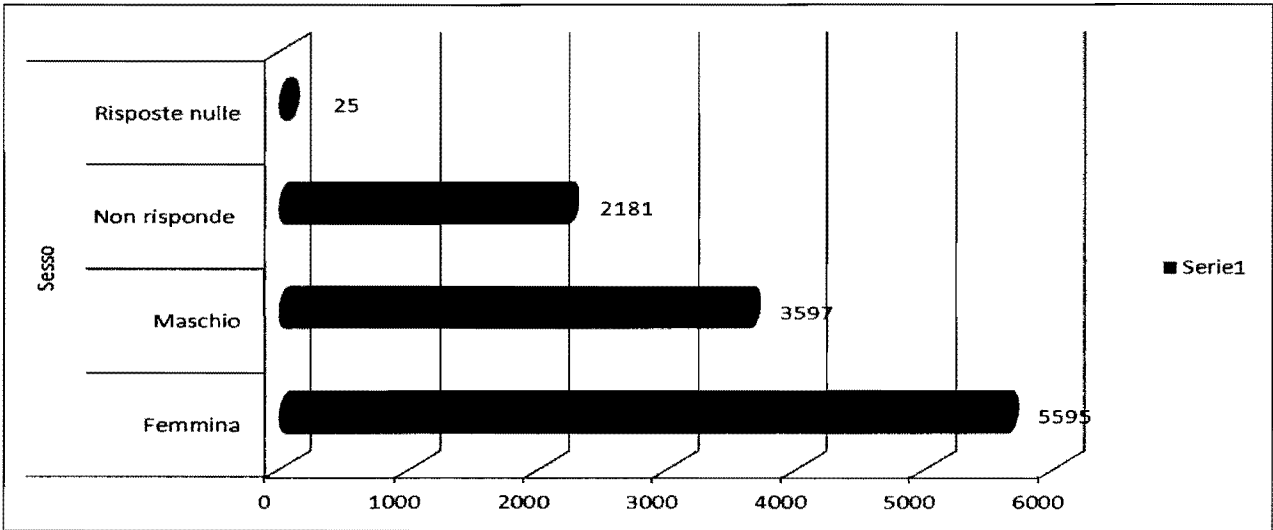
Tabella 4	Dalla tua richiesta di tesi all'assegnazione della stessa quanto tempo è passato?																			
	Contestualmente alla richiesta	Contestualmente alla richiesta	Entro 15gg	Entro 15gg	Entro 1 mese	Entro 1 mese	Entro 2 mesi	Entro 2 mesi	Entro 3 mesi	Entro 3 mesi	Entro 4 mesi	Entro 4 mesi	Entro 6 mesi	Entro 6 mesi	Oltre 6 mesi	Oltre 6 mesi	Non risponde	Non risponde	Risposte nulle	Risposte nulle
Risposta																				
	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
A. 2013																				
ARCHITETTURA	57	5,73%	43	4,32%	38	3,82%	15	1,57%	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	6,34%	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%
PROFESSIONISANITARIE	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%
Totali/Medie su totale questionari	876	8,52%	457	4,45%	434	4,10%	208	1,98%	175	1,57%	71	0,72%	101	1,05%	99	0,90%	770	7,37%	148	1,24%

Università degli Studi di Roma "La Sapienza"
 Segreteria del Direttore d'Area
 Piazzale Aldo Moro n. 5, 00185 Roma
 T (+39) 06 49912171 F (+39) 06 49912190
 www.uniroma1.it
 e-mail: antonella.saliola@uniroma1.it

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.



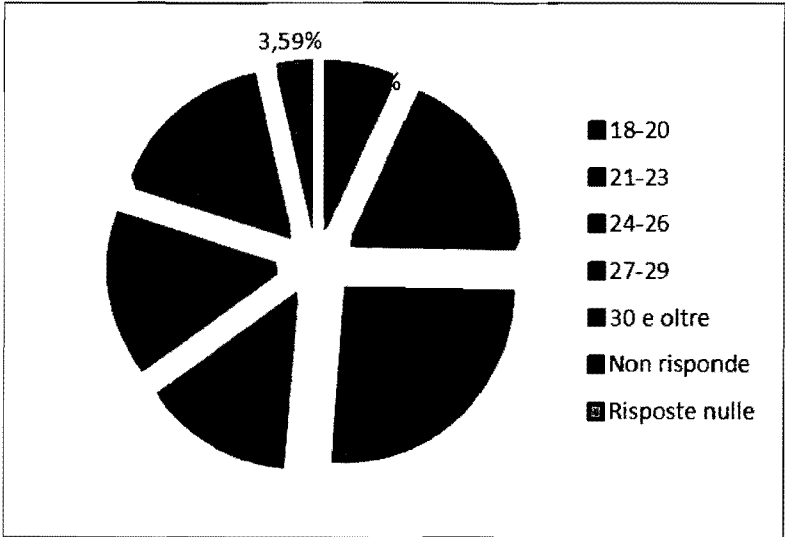
L’età dell’utenza ha il seguente andamento:

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

Università degli Studi di Roma “La Sapienza”
Segreteria del Direttore d’Area
Piazzale Aldo Moro n. 5, 00185 Roma
T (+39) 06 49912171 F (+39) 06 49912190
www.uniroma1.it
e-mail: antoneffa.saliola@uniroma1.it

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

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



[Handwritten signature]

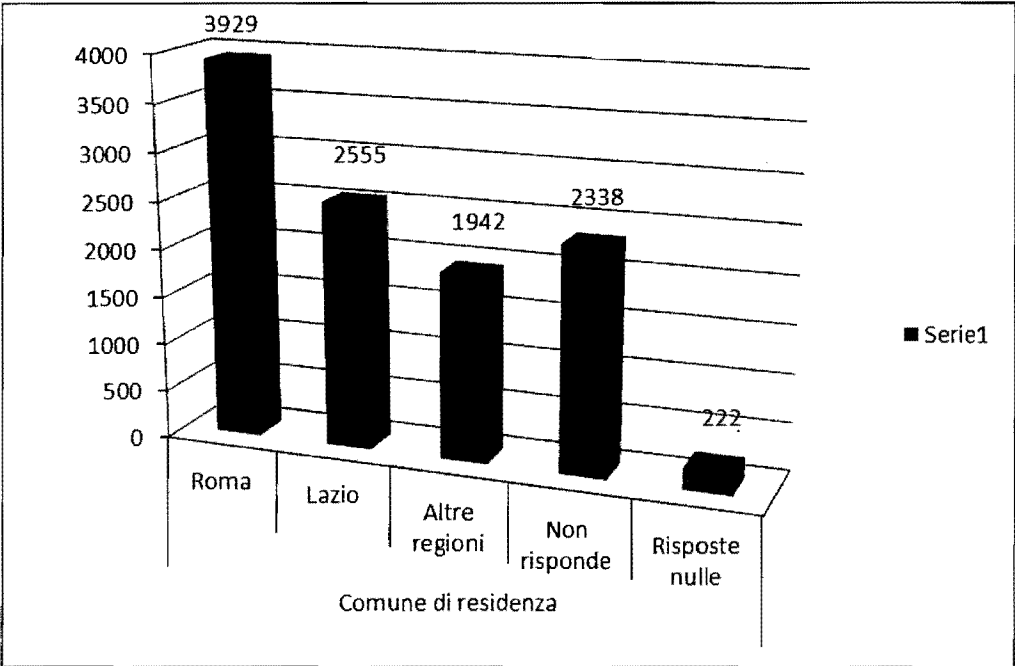
L’utenza si distribuisce rispetto al territorio di provenienza:

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

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”.

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

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

