

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Parte generale

Area scientifico disciplinare del corso	Frequenza N.	Frequenza %
Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturale	1.489	14,7%
Scienze economiche e statistiche	1.363	13,5%
Scienze giuridiche	1.362	13,5%
Scienze mediche	1.303	12,9%
Non risponde	1.110	11,0%
Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	961	9,5%
Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari	794	7,9%
Scienze matematiche e informatiche	734	7,3%
Scienze motorie e dello Sport	455	4,5%
Scienze biologiche	235	2,3%
Scienze politiche e sociali	176	1,7%
Scienze agrarie e veterinarie	69	0,68%
Scienze chimiche	20	0,20%
Ingegneria Industriale e dell'Informazione	18	0,18%
Scienze della Terra	6	0,06%
Scienze fisiche	5	0,05%
Scienze del Farmaco	4	0,04%
Ingegneria civile e Architettura	3	0,03%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

Da quanti anni sei iscritto a questo Ateneo? (Indicare gli anni dal primo anno di iscrizione)	Frequenza N.	Frequenza %
1	644	6,4%
2	2.653	26,2%
3	2.337	23,1%
4	1.365	13,5%
5	1.049	10,4%
6 o più	819	8,1%
Non risponde	1.240	12,3%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Parte generale

A quale corso sei iscritto?	Frequenza N.	Frequenza %
Laurea triennale	5.188	51%
Laurea specialistica/magistrale	1.902	19%
Laurea a ciclo unico	1.745	17%
Non risponde	1.272	13%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

Sei frequentante (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso) o non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)?	Frequenza N.	Frequenza %
Frequentante	7.167	71%
Non frequentante	1.661	16%
Non risponde	1.279	13%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

001. Quali altri Atenei/Scuole hai analizzato prima di scegliere questo Ateneo?	Frequenza N.	Frequenza %
Nessun altro Ateneo/Scuola	5.004	50%
Altri Atenei a livello nazionale	3.520	35%
Altri Atenei a livello nazionale e internazionale	204	2%
Altri Atenei a livello internazionale	86	1%
Non Risponde	1.293	13%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Parte generale

Se hai analizzato "altri atenei a livello nazionale":

002. Seleziona quale altro Ateneo Nazionale hai considerato (prima opzione)	Frequenza N.	Frequenza %
Università degli Studi di Padova	913	26,0%
Università degli Studi di Trento	663	18,9%
Università degli Studi di Bologna	289	8,2%
Università degli studi Ca' Foscari di Venezia	203	5,8%
Università degli Studi di Milano	146	4,2%
Università degli Studi di Brescia	133	3,8%
Università Cattolica del "Sacro Cuore"	133	3,8%
Politecnico di Milano	131	3,7%
Università degli Studi di Verona	118	3,4%
Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	61	1,7%
Altri Atenei	60	1,7%
Università degli Studi di Ferrara	58	1,7%
Libera Università di Bolzano	49	1,4%
Sapienza - Università di Roma	42	1,2%
Università degli Studi di Trieste	40	1,1%
Università degli Studi di Bergamo	39	1,1%
Università Commerciale Luigi Bocconi di Milano	36	1,0%
Università degli Studi di Milano - Bicocca	36	1,0%
Università degli studi di Torino	36	1,0%
Libera Università di Lingue e Comunicazione (IULM)	31	0,9%
Università degli Studi di Parma	24	0,7%
Università degli Studi di Firenze	20	0,6%
Istituto Italiano di Scienze Umane di Firenze	19	0,5%
Università degli studi "Carlo Bo" di Urbino	17	0,5%
Università degli Studi di Palermo	17	0,5%
Università degli Studi di Udine	17	0,5%
Università luav di Venezia	16	0,5%
Università degli Studi di Pavia	15	0,4%
Università degli Studi di Bari	14	0,4%
Humanitas University	14	0,4%
Scuola Normale Superiore di Pisa	13	0,4%
Università degli Studi di Pisa	13	0,4%
Università degli Studi di Siena	12	0,3%
Politecnico di Torino	11	0,3%
Università degli studi di Napoli Federico II	10	0,3%
Università degli Studi di Perugia	10	0,3%
Università degli Studi di Cagliari	9	0,3%
Istituto universitario di studi superiori di Pavia	9	0,3%
Università degli Studi di Catania	8	0,2%
Università degli Studi Roma Tre	8	0,2%
Libera Università Vita-Salute San Raffaele di Milano	7	0,2%
Università degli studi Gabriele D'Annunzio di Chieti e Pescara	7	0,2%
Università degli studi di Roma "Foro Italico"	5	0,1%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3.512</b>	<b>100%</b>

Le risposte con frequenza minore di 5 sono state raggruppate alla voce: Altri Atenei

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Parte generale

Se hai analizzato "altri atenei a livello nazionale":

003. Se hai considerato ulteriori opzioni, seleziona qui un ulteriore Ateneo a livello Nazionale (seconda opzione, facoltativa)	Frequenza N.	Frequenza %
Università degli Studi di Padova	241	15,2%
Università degli Studi di Trento	224	14,1%
Università degli Studi di Bologna	123	7,8%
Università degli studi Ca' Foscari di Venezia	106	6,7%
Università degli Studi di Milano	73	4,6%
Università degli Studi di Verona	70	4,4%
Libera Università di Bolzano	56	3,5%
Università Cattolica del "Sacro Cuore"	55	3,5%
Politecnico di Milano	54	3,4%
Atri Atenei	49	3,1%
Università degli Studi di Ferrara	47	3,0%
Università degli Studi di Brescia	44	2,8%
Libera Università di Lingue e Comunicazione (IULM)	29	1,8%
Università degli Studi di Milano - Bicocca	29	1,8%
Sapienza - Università di Roma	29	1,8%
Università degli Studi di Parma	28	1,8%
Humanitas University	26	1,6%
Istituto Italiano di Scienze Umane di Firenze	21	1,3%
Università degli Studi di Firenze	20	1,3%
Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	19	1,2%
Università degli Studi di Trieste	19	1,2%
Università degli Studi di Udine	18	1,1%
Università degli Studi di Bergamo	17	1,1%
Università degli studi di Torino	15	0,9%
Università luav di Venezia	15	0,9%
Istituto universitario di studi superiori di Pavia	13	0,8%
Università Commerciale Luigi Bocconi di Milano	12	0,8%
Università degli Studi di Pisa	11	0,7%
Libera Università internazionale degli studi sociali Guido Carli - (LUISS) di Roma	10	0,6%
Politecnico di Torino	10	0,6%
Università degli Studi di Pavia	9	0,6%
Università degli Studi di Roma Tor Vergata	9	0,6%
Università degli Studi di Bari	8	0,5%
Università degli studi di Napoli Federico II	8	0,5%
Università degli studi "Carlo Bo" di Urbino	8	0,5%
Università degli Studi di Siena	7	0,4%
L'Aquila - Gran Sasso Science Institute	6	0,4%
Libera Università Vita-Salute San Raffaele di Milano	6	0,4%
Università degli studi di Genova	6	0,4%
Libera Università Mediterranea Jean Monnet	5	0,3%
Link Campus University di Roma	5	0,3%
Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di Trieste	5	0,3%
Università "Carlo Cattaneo" (LIUC)	5	0,3%
Università degli Studi di Catania	5	0,3%
Università degli Studi di Perugia	5	0,3%
Universitas Mercatorum di Roma	5	0,3%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.585</b>	<b>100%</b>

Le risposte con frequenza minore di 5 sono state raggruppate alla voce: Altri Atenei

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Parte generale

Se hai analizzato "altri atenei a livello internazionale":

004. Seleziona quale altro Ateneo Internazionale hai considerato (prima opzione)	Frequenza N.	Frequenza %
Amsterdam University	6	7,1%
Brown University	4	4,7%
Bristol University	3	3,5%
Columbia University	3	3,5%
Ludwig-Maximilians-Universität München	3	3,5%
British Columbia University	2	2,4%
Boston University	2	2,4%
California Berkeley University (UCB)	2	2,4%
California Los Angeles University (UCLA)	2	2,4%
Cambridge University	2	2,4%
City University of Hong Kong	2	2,4%
Leeds University	2	2,4%
Lomonosov Moscow State University	1	1,2%
Copenhagen University	1	1,2%
Cornell University	1	1,2%
ETH Zurich - Swiss Federal Institute of Technology	1	1,2%
Johns Hopkins University	1	1,2%
Auckland University	1	1,2%
Australian National University	1	1,2%
Birmingham University	1	1,2%
New York University (NYU)	1	1,2%
Sorbonne University	1	1,2%
Sydney University	1	1,2%
Université PSL	1	1,2%
Warwick University	1	1,2%
Western Australia University	1	1,2%
Altro	38	44,7%
<b>Totale complessivo</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Parte generale

Se hai analizzato "altri atenei a livello internazionale":

005. Se hai considerato ulteriori opzioni, seleziona qui un ulteriore Ateneo a livello internazionale (seconda opzione, facoltativa)	Frequenza N.	Frequenza %
Amsterdam University	31	3,8%
British Columbia University	16	2,0%
Bristol University	15	1,8%
Cambridge University	13	1,6%
Boston University	12	1,5%
Chicago University	12	1,5%
Zurich University	10	1,2%
Birmingham University	9	1,1%
Brown University	9	1,1%
California Berkeley University (UCB)	9	1,1%
Columbia University	9	1,1%
California Los Angeles University (UCLA)	8	1,0%
Auckland University	7	0,9%
Copenhagen University	7	0,9%
Edinburgh University	7	0,9%
Ludwig-Maximilians-Universität München	6	0,7%
Australian National University	5	0,6%
California San Diego University (UCSD)	5	0,6%
California Institute of Technology (Caltech)	4	0,5%
City University of Hong Kong	4	0,5%
Glasgow University	4	0,5%
New York University (NYU)	4	0,5%
Oxford University	4	0,5%
Harvard University	3	0,4%
Manchester University	3	0,4%
Massachusetts Institute of Technology (MIT)	3	0,4%
Sorbonne University	3	0,4%
Cornell University	2	0,2%
CUHK - Chinese University of Hong Kong	2	0,2%
EPFL - Ecole Polytechnique Federale de Lausanne	2	0,2%
ETH Zurich - Swiss Federal Institute of Technology	2	0,2%
Imperial College London	2	0,2%
King's College London	2	0,2%
Texas at Austin University	2	0,2%
Carnegie Mellon University	1	0,1%
Delft University of Technology	1	0,1%
Duke University	1	0,1%
Eindhoven University of Technology	1	0,1%
Illinois at Urbana-Champaign University	1	0,1%
KU Leuven	1	0,1%
Leeds University	1	0,1%
London School of Economics and Political Science (LSE)	1	0,1%
Lund University	1	0,1%
Melbourne University	1	0,1%
North Carolina, Chapel Hill University	1	0,1%
Nottingham University	1	0,1%
St Andrews University	1	0,1%
Sydney University	1	0,1%
Technical University of Munich	1	0,1%
Toronto University	1	0,1%
Yale University	1	0,1%
Altro	566	69,1%
<b>Totale complessivo</b>	<b>819</b>	<b>100%</b>

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Parte generale

Se hai analizzato "altri atenei a livello nazionale e internazionale":

006. Seleziona quale altro Ateneo Nazionale e Internazionale hai considerato (prima opzione)	Frequenza N.	Frequenza %
Università degli Studi di Padova	15	7,4%
Università degli Studi di Trento	13	6,4%
Università degli Studi di Bologna	12	5,9%
Università degli Studi di Milano	11	5,4%
Università degli studi Ca' Foscari di Venezia	10	4,9%
Libera Università di Bolzano	9	4,4%
Università Cattolica del "Sacro Cuore"	8	3,9%
Università Commerciale Luigi Bocconi di Milano	7	3,4%
Sapienza - Università di Roma	6	2,9%
Università degli Studi di Verona	6	2,9%
Politecnico di Milano	5	2,5%
Humanitas University	4	2,0%
Istituto universitario di studi superiori di Pavia	4	2,0%
Libera Università di Lingue e Comunicazione (IULM)	4	2,0%
Politecnico di Bari	4	2,0%
Università degli Studi di Bergamo	4	2,0%
Università degli Studi di Firenze	4	2,0%
Edinburgh University	3	1,5%
Kyoto University	3	1,5%
L'Aquila - Gran Sasso Science Institute	3	1,5%
Scuola Normale Superiore di Pisa	3	1,5%
Università degli Studi di Brescia	3	1,5%
Università degli Studi di Trieste	3	1,5%
Istituto Italiano di Scienze Umane di Firenze	2	1,0%
Libera Università internazionale degli studi sociali Guido Carli - (LUISS) di Roma	2	1,0%
Ludwig-Maximilians-Universität München	2	1,0%
Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento "S. Anna" di Pisa	2	1,0%
Università degli Studi di Milano - Bicocca	2	1,0%
Università degli Studi di Parma	2	1,0%
Università degli Studi di Pavia	2	1,0%
Copenhagen University	1	0,5%
ETH Zurich - Swiss Federal Institute of Technology	1	0,5%
Harvard University	1	0,5%
Libera Università della Sicilia Centrale "KORE" di Enna	1	0,5%
Libera Università Vita-Salute San Raffaele di Milano	1	0,5%
Link Campus University di Roma	1	0,5%
Lomonosov Moscow State University	1	0,5%
New York University (NYU)	1	0,5%
Politecnico di Torino	1	0,5%
Università "Carlo Cattaneo" (LIUC)	1	0,5%
Università Campus Bio-medico di Roma	1	0,5%
Università degli studi di Genova	1	0,5%
Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	1	0,5%
Università degli Studi di Pisa	1	0,5%
Università degli Studi di Roma Tor Vergata	1	0,5%
Università degli Studi di Siena	1	0,5%
Università degli studi di Torino	1	0,5%
Università degli studi Gabriele D'Annunzio di Chieti e Pescara	1	0,5%
Università degli Studi Roma Tre	1	0,5%
Università Europea di Roma	1	0,5%
Università telematica "e-Campus" di Novedrate (CO)	1	0,5%
Wisconsin-Madison University	1	0,5%
Altro	24	11,8%
<b>Totale complessivo</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Parte generale

Se hai analizzato "altri atenei a livello nazionale e internazionale":

007. Seleziona l'ulteriore Ateneo che hai considerato a livello nazionale e internazionale (seconda opzione)	Frequenza N.	Frequenza %
Università degli Studi di Bologna	20	9,9%
Università degli Studi di Trento	20	9,9%
Università degli Studi di Padova	15	7,4%
Università degli Studi di Milano	12	5,9%
Libera Università di Bolzano	10	4,9%
Università Cattolica del "Sacro Cuore"	7	3,4%
Istituto Italiano di Scienze Umane di Firenze	6	3,0%
Libera Università di Lingue e Comunicazione (IULM)	5	2,5%
Università degli Studi di Siena	5	2,5%
Università degli Studi di Brescia	5	2,5%
Politecnico di Milano	5	2,5%
Zurich University	5	2,5%
Università degli Studi di Verona	4	2,0%
L'Aquila - Gran Sasso Science Institute	4	2,0%
Università degli studi Ca' Foscari di Venezia	4	2,0%
Università degli Studi di Ferrara	4	2,0%
Libera Università internazionale degli studi sociali Guido Carli - (LUISS) di Roma	4	2,0%
Sapienza - Università di Roma	3	1,5%
Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	3	1,5%
Università degli studi "Carlo Bo" di Urbino	3	1,5%
Università Commerciale Luigi Bocconi di Milano	3	1,5%
Oxford University	2	1,0%
Università degli Studi di Udine	2	1,0%
Humanitas University	2	1,0%
Università degli Studi di Firenze	2	1,0%
Sorbonne University	2	1,0%
Edinburgh University	2	1,0%
Università degli studi di Torino	2	1,0%
Università degli Studi di Milano - Bicocca	2	1,0%
Università degli Studi di Trieste	2	1,0%
Libera Università Vita-Salute San Raffaele di Milano	2	1,0%
Birmingham University	2	1,0%
Manchester University	2	1,0%
Università degli Studi di Pisa	2	1,0%
Universidad de Buenos Aires (UBA)	2	1,0%
Seconda Università degli Studi di Napoli	1	0,5%
Universiti Malaya (UM)	1	0,5%
Toronto University	1	0,5%
Università degli Studi dell' Insubria	1	0,5%
ETH Zurich - Swiss Federal Institute of Technology	1	0,5%
Università degli Studi di Bergamo	1	0,5%
California Los Angeles University (UCLA)	1	0,5%
Hong Kong University	1	0,5%
Libera Università della Sicilia Centrale "KORE" di Enna	1	0,5%
London School of Economics and Political Science (LSE)	1	0,5%
Washington University	1	0,5%
Università degli Studi di Cagliari	1	0,5%
Università degli Studi di Pavia	1	0,5%
Brown University	1	0,5%
Università degli Studi di Roma Tor Vergata	1	0,5%
California Berkeley University (UCB)	1	0,5%
Technical University of Munich	1	0,5%
Università degli studi di L'Aquila	1	0,5%
Amsterdam University	1	0,5%
King's College London	1	0,5%
Boston University	1	0,5%
Politecnico di Torino	1	0,5%
Warwick University	1	0,5%
Kyoto University	1	0,5%
Western Australia University	1	0,5%
Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di Trieste	1	0,5%
Glasgow University	1	0,5%
Università degli Studi di Parma	1	0,5%
<b>Totale complessivo</b>	<b>203</b>	<b>100%</b>



# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Parte generale

Se hai risposto che sei iscritto a una laurea specialistica/magistrale:

008. In quale Ateneo hai ottenuto la Laurea triennale?	Frequenza N.	Frequenza %
In questo Ateneo	1.185	63%
In un altro Ateneo Italiano	665	35%
In un altro Ateneo internazionale	40	2%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.890</b>	<b>100%</b>

Se hai risposto "in un altro ateneo italiano" alla domanda precedente ("In quale Ateneo hai ottenuto la Laurea triennale?"):

009. Seleziona l'Ateneo Italiano da cui hai ottenuto il titolo di Laurea:	Frequenza N.	Frequenza %
Università degli Studi di Padova	97	14,6%
Università degli Studi di Trento	90	13,5%
Università degli Studi di Bologna	45	6,8%
Università degli Studi di Brescia	26	3,9%
Università degli Studi di Ferrara	26	3,9%
Università Cattolica del "Sacro Cuore"	21	3,2%
Università degli studi "Carlo Bo" di Urbino	13	2,0%
Università degli studi Ca' Foscari di Venezia	41	6,2%
Università degli Studi di Milano	23	3,5%
Università degli Studi di Palermo	22	3,3%
Università degli Studi di Bari	21	3,2%
Università degli studi Gabriele D'Annunzio di Chieti e Pescara	16	2,4%
Università degli Studi di Cagliari	15	2,3%
Università degli Studi di Udine	14	2,1%
Università degli Studi di Catania	13	2,0%
Università degli Studi di Parma	12	1,8%
Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	10	1,5%
Università degli studi di Napoli Federico II	10	1,5%
Università degli studi di Torino	10	1,5%

009. Seleziona l'Ateneo Italiano da cui hai ottenuto il titolo di Laurea:	Frequenza N.	Frequenza %
Università del Salento	10	1,5%
Università degli Studi di Milano - Bicocca	9	1,4%
Università della Calabria	8	1,2%
Università degli Studi di Bergamo	8	1,2%
Università degli Studi di Pisa	7	1,1%
Università degli Studi di Siena	7	1,1%
Libera Università di Bolzano	6	0,9%
Università degli Studi del Molise	6	0,9%
Università degli Studi di Firenze	6	0,9%
Università degli Studi di Macerata	6	0,9%
Università degli Studi di Trieste	6	0,9%
Università degli Studi di Pavia	5	0,8%
Università degli Studi di Salerno	5	0,8%
Altri atenei	51	7,7%
<b>Totale complessivo</b>	<b>665</b>	<b>100%</b>

*Le risposte con frequenza minore di 5 sono state raggruppate alla voce "Altri atenei".*

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Parte generale

Se hai risposto "in un altro ateneo internazionale" alla domanda 008 ("In quale Ateneo hai ottenuto la Laurea triennale?"):

010. Seleziona l'Ateneo Internazionale da cui hai ottenuto il titolo di Laurea	Frequenza N.	Frequenza %
Amsterdam University	2	5%
Bristol University	1	3%
Columbia University	1	3%
Lomonosov Moscow State University	1	3%
Altro	35	88%
<b>Totale complessivo</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

011. Sei uno studente fuorisede?	Frequenza N:	Frequenza %
Si	4.134	41%
No	4.650	46%
Non Risponde	1.323	13%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

Se hai risposto SI alla domanda precedente ("Sei uno studente fuorisede?"):

012. Proviene da:	Frequenza N.	Frequenza %
stessa provincia della sede che frequenti	453	11%
stessa regione della sede che frequenti	1.329	32%
altra regione rispetto alla sede che frequenti	2.284	55%
estero	66	2%
<b>Totale complessivo</b>	<b>4.132</b>	<b>100%</b>

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Parte generale

Se hai risposto "altra regione rispetto alla sede che frequenti" o "estero" alla domanda 012 ("Proviieni da:")

013. Vorresti lavorare in questa città al termine degli studi universitari?	Frequenza N.	Frequenza %
Sì	1.180	50%
No	1.163	50%
<b>Totale complessivo</b>	<b>2.343</b>	<b>100%</b>

Se hai risposto "altra regione rispetto alla sede che frequenti" o "estero" alla domanda 012 ("Proviieni da:")

014. Quanto spendi in media in un mese di frequenza (in termini di beni di consumo, trasporti, affitto, attività culturali)?	Frequenza N.	Frequenza %
1-300 €	638	27%
301-600 €	994	42%
601-900 €	392	17%
901-1.200 €	106	5%
Oltre 1.200 €	49	2%
Non rispondo	162	7%
<b>Totale complessivo</b>	<b>2.341</b>	<b>100%</b>

Se hai risposto "altra regione rispetto alla sede che frequenti" o "estero" alla domanda 012 ("Proviieni da:")

015. Quale immagine ti sei fatto della città in cui frequenti, da quando sei studente?	Frequenza N.	Frequenza %
Peggior delle aspettative	255	11%
Uguale alle aspettative	1.155	49%
Migliore delle aspettative	930	40%
<b>Totale complessivo</b>	<b>2.340</b>	<b>100%</b>

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Sezione: A) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA

016. Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato ? [Aule didattiche]	Frequenza N.	Frequenza %
Si	5.944	59%
No	2.114	21%
Non risponde	2.049	20%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

017. Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato ? [Laboratori]	Frequenza N.	Frequenza %
Si	2.549	25%
No	5.509	55%
Non risponde	2.049	20%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

018. Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato ? [Aule e/o spazi studio]	Frequenza N.	Frequenza %
Si	6.580	65%
No	1.478	15%
Non risponde	2.049	20%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

019. Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato ? [Non ho utilizzato alcuno spazio di Ateneo]	Frequenza N.	Frequenza %
Si	700	7%
No	8.058	80%
Non risponde	1.349	13%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

Sezione: **A) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA**

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D01. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE	020. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	5.919	100%	3,8	2,1	3,80	3,62	3,78
	021. L'illuminazione è adeguata	5.919	100%	4,5	1,6	4,50	4,31	4,39
	022. I luoghi per la didattica sono puliti	5.919	100%	4,4	1,6	4,46	4,22	4,31
	023. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	5.919	100%	4,3	1,8	4,26	4,27	4,25
	024. La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	5.919	100%	4,5	1,5	4,43	4,20	4,30
	025. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	5.919	100%	4,5	1,6	4,59	4,52	4,50
	026. Non vi è presenza di barriere architettoniche	5.919	100%	4,5	1,8	4,42	4,29	4,45
	027. La temperatura è adeguata	5.919	100%	3,7	2,1	3,70	3,68	3,56
	028. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	5.919	100%	4,2	1,8	4,26	4,08	4,15
	029. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	5.919	100%	3,8	1,9	3,91	3,79	
<b>Totale</b>				<b>4,2</b>	<b>1,9</b>			
D02. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: LABORATORI	030. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	2.529	99%	4,0	2,1	4,26	4,07	4,06
	031. L'illuminazione è adeguata	2.529	99%	4,6	1,5	4,70	4,53	4,48
	032. I luoghi per la didattica sono puliti	2.529	99%	4,5	1,6	4,64	4,50	4,37
	033. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	2.529	99%	4,4	1,8	4,48	4,47	4,33
	034. La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	2.529	99%	4,6	1,5	4,70	4,46	4,47
	035. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	2.529	99%	4,6	1,5	4,58	4,48	4,48
	036. Non vi è presenza di barriere architettoniche	2.529	99%	4,6	1,6	4,51	4,41	4,50
	037. La temperatura è adeguata	2.529	99%	4,0	2,0	4,03	3,99	3,88
	038. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	2.529	99%	4,3	1,9	4,31	4,16	4,26
<b>Totale</b>				<b>4,4</b>	<b>1,8</b>			
D03. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO	039. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	6.534	99%	3,9	2,2	3,90	3,78	3,89
	040. L'illuminazione è adeguata	6.534	99%	4,4	1,6	4,49	4,33	4,37
	041. I luoghi per la didattica sono puliti	6.534	99%	4,4	1,6	4,37	4,19	4,18
	042. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	6.534	99%	4,3	1,8	4,05	4,11	4,31
	043. La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	6.534	99%	4,5	1,5	4,49	4,28	4,35
	044. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	6.534	99%	4,5	1,5	4,48	4,42	4,42
	045. Non vi è presenza di barriere architettoniche	6.534	99%	4,5	1,6	4,43	4,33	4,45
	046. La temperatura è adeguata	6.534	99%	3,8	2,0	3,83	3,80	3,73
	047. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	6.534	99%	4,3	1,7	4,30	4,13	4,23
<b>Totale</b>				<b>4,3</b>	<b>1,8</b>			

**Sezione: A) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA**

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D04. Quanto sono interessato a come il mio Ateneo affronta i seguenti temi legati alla sostenibilità ambientale:	048. Gestione dei rifiuti	7.996	99%	● 4,5	2,0	4,70	4,77	
	049. Mobilità interna e verso la sede	7.996	99%	● 4,3	1,9	4,51	4,52	
	050. Consumi energetici	7.995	99%	● 4,3	2,0	4,47	4,49	
	051. Disponibilità aree verdi	7.996	99%	● 4,7	1,8	4,87	4,87	
	<b>Totale</b>			<b>4,4</b>	<b>1,9</b>			
D05. Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento in termini di:	052. Gestione dei rifiuti	7.185	89%	● 4,2	2,3	4,31	4,09	
	053. Mobilità interna e verso la sede	6.697	83%	● 4,2	1,8	4,18	3,99	
	054. Consumi energetici	6.152	76%	● 4,0	1,9	4,10	3,83	
	055. Disponibilità aree verdi	7.502	93%	● 4,1	2,3	4,27	3,89	
	<b>Totale</b>			<b>4,1</b>	<b>2,1</b>			
D06. In riferimento agli aspetti considerati:	056. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	7.989	99%	● 4,1	1,4	4,22	3,96	4,11
	<b>Totale</b>			<b>4,1</b>	<b>1,4</b>			
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,3</b>	<b>1,9</b>			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Sezione: B) COMUNICAZIONE

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D07. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:	058. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata	8.110	80%	4,2	1,8	4,48	4,03	4,07
	059. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate	8.330	82%	4,1	1,9	4,33	4,12	3,96
	<b>Totale</b>			<b>4,1</b>	<b>1,9</b>			
D08. In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:	060. Facebook	4.924	49%	4,2	2,1	4,17	4,01	4,09
	061. Twitter	2.170	21%	3,4	2,5	3,17	2,89	3,28
	062. YouTube	2.755	27%	3,6	2,6	3,36	3,08	3,37
	063. Instagram	4.630	46%	4,2	2,2	4,11	3,68	3,81
	<b>Totale</b>			<b>4,0</b>	<b>2,4</b>			
D06. In riferimento agli aspetti considerati:	064. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	8.451	84%	3,8	1,6	4,00	3,79	3,75
	<b>Totale</b>			<b>3,8</b>	<b>1,6</b>			
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,0</b>	<b>2,0</b>			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.



## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Sezione: C) SISTEMI INFORMATIVI

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D09. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:	066. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	8.473	84%	<span style="color: red;">●</span> 3,7	2,3	4,05	3,90	3,58
	067. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	8.351	83%	<span style="color: red;">●</span> 3,9	2,0	4,33	4,13	3,78
	068. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	8.336	82%	4,1	2,2	3,92	3,65	3,98
<b>Totale</b>				<b>3,9</b>	<b>2,2</b>			
D10. In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica:	069. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	8.051	80%	<span style="color: red;">●</span> 4,0	1,9	4,05	3,84	3,92
	<b>Totale</b>				<b>4,0</b>	<b>1,9</b>		
D06. In riferimento agli aspetti considerati:	070. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	8.527	84%	<span style="color: red;">●</span> 3,8	1,6	4,01	3,80	3,76
	<b>Totale</b>				<b>3,8</b>	<b>1,6</b>		
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,9</b>	<b>2,0</b>			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Sezione: D) INTERNAZIONALIZZAZIONE

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D11. In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus):	072. La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate	5.644	56%	<span style="color: red;">●</span> 3,8	2,0	4,01	3,88	3,61
<b>Totale</b>				<b>3,8</b>	<b>2,0</b>			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

073. Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione (es. Erasmus)?	Frequenza n.	Frequenza %
Sì	735	7%
No	7.897	78%
Non risponde	1.475	15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

Se hai risposto SI alla domanda precedente:

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D12. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione:	074. Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato	735	100%	<span style="color: red;">●</span> 4,1	2,2	4,13	3,91	4,12
	075. Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato	735	100%	<span style="color: green;">●</span> 3,5	2,3	3,66	3,55	3,31
<b>Totale</b>				<b>3,8</b>	<b>2,3</b>			
D06. In riferimento agli aspetti considerati:	076. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	735	100%	<span style="color: red;">●</span> 4,0	1,9	4,12	3,97	3,84
<b>Totale</b>				<b>4,0</b>	<b>1,9</b>			
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,9</b>	<b>2,2</b>			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 201

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Sezione: E) SERVIZI SEGRETERIA

078. Hai utilizzato i servizi di segreteria on-line nell'anno accademico corrente?	Frequenza N.	Frequenza %
Sì	4.030	40%
No	4.600	46%
Non risponde	1.477	15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

082. Ti sei recato presso gli sportelli della segreteria studenti nell'anno accademico corrente?	Frequenza N.	Frequenza %
Sì	4.335	43%
No	4.291	42%
Non risponde	1.481	15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

083. In riferimento ai servizi di segreteria in presenza: [Nel caso non ti fossi mai recato presso gli sportelli della segreteria studenti, qual è la ragione principale?]	Frequenza n.	Frequenza %
Non ne ho avuto bisogno	2.667	62%
Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk )	835	19%
Gli orari di apertura non sono adeguati	496	12%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	169	4%
Il personale non è cortese	121	3%
<b>Totale complessivo</b>	<b>4.288</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Sezione: E) SERVIZI SEGRETERIA

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D13. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:	079. Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	4.028	100%	3,6	2,1	4,05	3,84	3,58
	080. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate	4.028	100%	4,0	2,0	4,36	4,21	3,96
	081. Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	4.028	100%	3,9	1,9	4,17	4,01	3,83
<b>Totale</b>				<b>3,8</b>	<b>2,0</b>			
D14. Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello:	084. La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	4.333	100%	3,8	2,5	4,05	3,86	3,77
	085. Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati	4.333	100%	3,2	2,5	3,06	3,13	3,13
	086. L'attesa allo sportello è accettabile	4.333	100%	3,8	2,6	3,74	3,72	3,56
<b>Totale</b>				<b>3,6</b>	<b>2,6</b>			
D06. In riferimento agli aspetti considerati:	087. Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	5.805	100%	3,7	2,2	3,95	3,78	3,65
<b>Totale</b>				<b>3,7</b>	<b>2,2</b>			
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,7</b>	<b>2,3</b>			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Sezione: F) SERVIZI BIBLIOTECARI

089. Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?	Frequenza n.	Frequenza %
Sì	2.967	29%
No	5.646	56%
Non risponde	1.494	15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

090. Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?	Frequenza N.	Frequenza %
Sì	4.782	47%
No	3.828	38%
Non risponde	1.497	15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

Se hai risposto NO alla domanda 089 ("Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?"):

091. Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti ?	Frequenza n.	Frequenza %
Non li conosco	604	11%
Non ne ho bisogno	3.675	65%
Non mi soddisfano	327	6%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	1.038	18%
<b>Totale complessivo</b>	<b>5.644</b>	<b>100%</b>

Se hai risposto NO alla domanda 090 ("Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?"):

092. Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?	Frequenza n.	Frequenza %
Non li conosco	373	10%
Non ne ho bisogno	2.231	58%
Non mi soddisfano	399	10%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	822	21%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3.825</b>	<b>100%</b>

## Sezione: F) SERVIZI BIBLIOTECARI

097. Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?	Frequenza n.	Frequenza %
Sì	1.726	17%
No	6.876	68%
Non risponde	1.505	15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

Se hai risposto "no" alla domanda 097 ("Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?")

098. Nel caso non avessi usufruito dei i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, ebooks), quali sono le ragioni principali?	Frequenz n.	Frequenza %
Non le conosco	1.818	26%
Non ne ho bisogno	3.381	49%
Non mi soddisfano	295	4%
Uso altre risorse/servizi on line	1.381	20%
<b>Totale complessivo</b>	<b>6.875</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Sezione: F) SERVIZI BIBLIOTECARI

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D15. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari per consultazione e prestiti:	093. Gli orari di apertura sono adeguati	2.964	100%	4,7	1,6	4,79	4,63	4,66
	094. La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	2.964	100%	4,7	1,5	4,69	4,54	4,61
	<b>Totale</b>			4,7	1,5			
D16. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari come aule studio:	095. Gli orari di apertura sono adeguati	4.779	100%	4,7	1,6	4,68	4,51	4,66
	<b>Totale</b>			4,7	1,6			
D17. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:	099. L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	1.724	100%	4,2	2,0	4,32	4,21	4,08
	100. La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	1.724	100%	4,5	1,6	4,54	4,35	4,41
	<b>Totale</b>			4,4	1,8			
D06. In riferimento agli aspetti considerati:	096. Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo	5.111	100%	4,6	1,4	4,67	4,54	4,60
	101. Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	1.724	100%	4,4	1,6	4,51	4,31	4,31
	102. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	3.631	100%	4,6	1,4	4,64	4,49	4,49
	<b>Totale</b>			4,6	1,4			
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,6</b>	<b>1,6</b>			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

## Sezione: G) DIRITTO ALLO STUDIO

104. Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?	Frequenza n.	Frequenza %
Si, conosco tutti i servizi in modo completo	840	8%
Si, ma non approfonditamente	3.196	32%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	1.545	15%
No	3.012	30%
Non risponde	1.514	15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D18. Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti?	105. Collegi/Residenze	1.540	28%	4,0	2,1	4,15	3,89	3,86
	106. Mense	3.281	59%	3,9	2,4	4,10	3,91	3,88
	107. Borse di studio	2.666	48%	4,3	2,5	4,48	4,26	4,12
	108. Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)	1.700	30%	4,1	2,4	4,37	4,02	4,00
	109. Attività di tutoraggio	2.115	38%	4,3	2,1	4,35	4,02	4,10
	110. Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	4.033	72%	4,0	2,2	4,19	4,00	3,95
<b>Totale</b>				<b>4,1</b>	<b>2,3</b>			
D06. In riferimento agli aspetti considerati:	111. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	5.574	100%	4,1	1,5	4,21	4,03	3,93
<b>Totale</b>				<b>4,1</b>	<b>1,5</b>			
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,1</b>	<b>2,1</b>			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.



## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Sezione: H) SERVIZI DI JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE

113. Hai recentemente usufruito del servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo?	Frequenza n.	Frequenza %
Si	284	3%
No	8.295	82%
Non risponde	1.528	15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

114. Hai recentemente usufruito dei servizi di tirocinio forniti dall'Ateneo?	Frequenza n.	Frequenza %
Si	1.941	19%
No	6.636	66%
Non risponde	1.530	15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.107</b>	<b>100%</b>

Se hai risposto SI alle precedenti domande:

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D19. Esprimi il tuo accordo con la seguente affermazione relativa al servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo:	115. Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato	284	100%	3,81	1,8	3,80	3,72	3,63
Totale				3,81	1,8			
D20. Esprimi il tuo accordo con la seguente affermazione relativa al servizio di tirocinio fornito dall'Ateneo:	116. Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato	1.939	100%	3,79	2,2	3,60	3,70	3,62
Totale				3,79	2,2			
D06. In riferimento agli aspetti considerati:	117. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di job placement ?	2.057	93%	3,60	1,7	3,58	3,63	3,56
Totale				3,60	1,7			
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,70</b>	<b>2,0</b>			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA

TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

## Sezione: I) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

119. Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?	Frequenza N.	Frequenza %
Sì	7.385	86%
No	1.189	14%
<b>Totale complessivo</b>	<b>8.574</b>	<b>100%</b>

In riferimento a tutti gli aspetti considerati, dai un ordine di importanza ai seguenti servizi (1° il più importante, 8° il meno importante):

	1° Posto		2° Posto		3° Posto		4° Posto		5° Posto		6° Posto		7° Posto		8° Posto		TOTALE	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Biblioteche	1.109	13%	1.081	13%	957	11%	1.035	12%	1.099	13%	1.187	14%	1.028	12%	1.047	12%	<b>8.543</b>	<b>100%</b>
Comunicazione	1.051	12%	1.228	14%	1.340	16%	1.289	15%	1.189	14%	994	12%	747	9%	705	8%	<b>8.543</b>	<b>100%</b>
Diritto allo studio	1.924	23%	1.163	14%	1.003	12%	971	11%	982	11%	1.122	13%	847	10%	532	6%	<b>8.544</b>	<b>100%</b>
Internazionalizzazione	555	6%	627	7%	692	8%	760	9%	943	11%	1.235	14%	1.811	21%	1.920	22%	<b>8.543</b>	<b>100%</b>
Job placement	607	7%	573	7%	588	7%	632	7%	810	9%	1.062	12%	1.791	21%	2.481	29%	<b>8.544</b>	<b>100%</b>
Segreterie	1.014	12%	1.344	16%	1.359	16%	1.311	15%	1.156	14%	968	11%	726	8%	666	8%	<b>8.544</b>	<b>100%</b>
Servizi generali e logistici	1.401	16%	1.251	15%	1.257	15%	1.206	14%	1.088	13%	941	11%	741	9%	659	8%	<b>8.544</b>	<b>100%</b>
Sistemi informativi	884	10%	1.277	15%	1.348	16%	1.339	16%	1.276	15%	1.034	12%	852	10%	533	6%	<b>8.543</b>	<b>100%</b>

129. In riferimento a tutti i servizi considerati, come reputi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza N.	Frequenza %
Migliore	2.074	24%
Uguale	4.946	58%
Peggiora	432	5%
Non so	1.088	13%
<b>Totale complessivo</b>	<b>8.540</b>	<b>100%</b>