



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

L'Università degli studi dell'Aquila dall'anno 2023 ha aderito al Progetto di Good Practice (GP), che vede la partecipazione di gran parte degli Atenei italiani. Il Politecnico di Milano fornisce un'azione di coordinamento di tutti gli Atenei aderenti che ha l'obiettivo di confrontare e misurare le attività, la qualità dei servizi e supporto, le prestazioni di costo erogati da ogni università.

La rilevazione del Progetto Good Practice prevede la raccolta di dati tramite somministrazione di questionari per analizzare principalmente l'efficienza e l'efficacia percepita dei servizi erogati, più semplicemente input → output.

Per la rilevazione dell'efficacia percepita, la *Customer Satisfaction*, l'Ateneo aquilano, seguendo il modello Good Practice, ha raccolto ed analizzato dati di questionari somministrati a:

- Immatricolati a.a. 2022/2023 - considerando gli studenti in mobilità internazionale in ingresso ed i ripetenti al primo anno - a corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico nell'a.a 2021/2022, con esclusione degli studenti che frequentano master e corsi di perfezionamento o comunque offerta formativa post-laurea;
- Studenti a.a. 2021/2022 - dal secondo anno in poi della triennale e della magistrale a ciclo unico e tutti gli studenti della magistrale biennale inclusi gli specializzandi medici, con esclusione dell'offerta formativa master, e delle scuole di specializzazione non mediche.

I questionari agli studenti iscritti al primo anno e agli studenti iscritti agli anni successivi al primo sono stati somministrati dal 20 giugno all'11 luglio 2023.

I tassi di risposta, calcolati in percentuale sul totale dei potenziali rispondenti, risultano:

- 1,9% Studenti iscritti al primo anno
- 2% Studenti iscritti agli anni successivi al primo

Il grado di soddisfazione è stato espresso su una scala di valutazione da 1 a 6: 1 indica il grado minimo e 6 il grado massimo.

1 - Studenti iscritti al primo anno

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

1.1 Comunicazione

	A.a 2022/2023	Valutazione Univaq	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:</i>	Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate?	3,88	4,11

1.2 Sistemi informativi

	A.a 2022/2023	Valutazione Univaq	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:</i>	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile?	4,23	4,22
	Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati?	4,26	4,36
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata?	4,39	4,12
<i>Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?</i>		4,27	4,32
<i>Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</i>		4,24	4,19

1.3 Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line

	A.a 2022/2023	Valutazione Univaq	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:</i>	Il processo di immatricolazione è soddisfacente	4,48	4,44
	Le operazioni di segreteria online sono chiare e di semplice utilizzo	4,18	4,06
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate?	4,57	4,44
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	4,27	4,35

1.4 Servizi bibliotecari

	A.a 2022/2023	Valutazione Univaq	Valutazione Atenei partecipanti al GP
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?	4,64	4,42
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?	4,55	4,51
Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?		4,64	4,45

Risultati studenti iscritti al primo anno (a.a. 2022/2023)

- ✓ **Sistemi informativi:** l'efficacia percepita per le voci "Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile?", "La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata?" e "Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?" è più alta rispetto alla media degli Atenei partecipanti.
- ✓ **Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line:** l'efficacia percepita per le voci "Il processo di immatricolazione è soddisfacente", "Le operazioni di segreteria online sono chiare e di semplice utilizzo" e "Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate?" è più alta rispetto alla media degli Atenei partecipanti.
- ✓ **Servizi bibliotecari:** l'efficacia percepita per le voci "L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?" , "La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?" e "Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?" è più alta rispetto alla media degli Atenei partecipanti.

2 - Studenti iscritti agli anni successivi al primo

Gli ambiti che evidenziano il grado di soddisfazione dei servizi in rete sono riconducibili a: Comunicazione, Sistemi informativi, Servizi segreteria, Servizi bibliotecari.

2.1 Comunicazione

	A.a. 2021/2022	Valutazione Univaq	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:</i>	Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate?	3,59	3,98

2.2 Sistemi informativi

	A.a. 2021/2022	Valutazione Univaq	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:</i>	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile?	3,88	4,07
	Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati?	4,04	4,18
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata?	4,00	3,86
<i>Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?</i>		3,58	4,06
<i>Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</i>		3,52	3,94

2.3 Servizi segreteria: Servizi di segreteria on-line

	A.a. 2021/2022	Valutazione Univaq	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:</i>	Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line sono completi e di semplice utilizzo	3,93	3,93
	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	4,31	4,27
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	4,01	4,14

2.4 Servizi bibliotecari

	A.a. 2021/2022	Valutazione Univaq	Valutazione Atenei partecipanti al GP
<i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:</i>	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?	4,47	4,30
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?	4,44	4,38
<i>Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?</i>		4,47	4,37

Risultati studenti iscritti agli anni successivi al primo (a.a. 2021/2022)

- ✓ Sistemi informativi: l'efficacia percepita per la voce "La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata?" è più alta rispetto alla media degli Atenei partecipanti.
- ✓ Servizi segreteria - Servizi di segreteria on-line: l'efficacia percepita per le voci "Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line sono completi e di semplice utilizzo" e "Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate?" è più alta rispetto alla media degli Atenei partecipanti.
- ✓ Servizi bibliotecari: l'efficacia percepita per le voci "L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile?" , "La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia?" e "Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?" è più alta rispetto alla media degli Atenei partecipanti.