



# LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA LUISS GUIDO CARLI

**Nona Edizione**

**Luglio 2011**

## **Il Nucleo di Valutazione della LUISS Guido Carli**

### **Presidente**

Alberto Meomartini

### **Componenti**

Barbara De Donno

Livia De Giovanni

Donatella Marsiglia

Attilio Oliva

Gennaro Olivieri

Francesco Profumo

### **Ufficio Studi, Statistiche e Affari Generali**

Alessandro Lubicz - *Responsabile*

### **Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione**

Brunella Bonito - *Responsabile*

Laura Colafranceschi

Cristiana Carobolante

---

**Ha curato e coordinato l'indagine *Brunella Bonito***

**Supervisione di *Alessandro Lubicz***

**Copertina di *Filippo Bonifazi***

## Indice

PREMESSA METODOLOGICA .....	4
NOTA TECNICA.....	6
1 - INFORMAZIONI GENERALI SUI RISPONDENTI .....	7
2 - BIBLIOTECA .....	8
3 - MENSE .....	10
4 - DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO .....	12
5 - TUTORATO .....	14
6 - SEGRETERIA STUDENTI .....	16
7 - PLACEMENT OFFICE.....	18
8 – SERVIZI ON LINE E SITO WEB .....	20
9 - SERVIZI INFORMATICI .....	22
10 - AULE INFORMATIZZATE.....	24
11 - RELAZIONI INTERNAZIONALI STUDENTI.....	25
12 - INDICE DI QUALITÀ.....	27
ALLEGATO - QUESTIONARIO .....	29

## Premessa metodologica

L'Indagine sulla Qualità dei Servizi della LUISS Guido Carli, alla sua nona edizione, si affianca a quella istituzionale della valutazione della didattica e nasce non già per rispondere ad un adempimento legislativo o istituzionale, bensì come iniziativa, concepita nell'ambito del Nucleo di Valutazione, dell'Università e per l'Università.

L'analisi qualitativa risulta di grande interesse poiché capace di conferire all'attività di valutazione un valore aggiunto in termini di informazioni su aspetti molto importanti che altrimenti rimarrebbero inesplorati.

Gli "oggetti di indagine" sui quali si concentra l'attenzione sono di diversa natura e attengono a differenti servizi: la *biblioteca*, la *mensa*, il *diritto allo studio universitario*, il *tutorato*, la *segreteria studenti*, i *servizi informatici*, i *servizi on line*, il *sito web*, il *placement office*, le *aule informatizzate* e le *relazioni internazionali studenti*.

Attraverso questa iniziativa si è attivato un processo continuo e progressivo di consultazione degli *utenti* e di apertura e confronto tra questi e l'Università.

Obiettivo prioritario dell'indagine è quello di individuare i principali punti di forza e di debolezza dei servizi *osservati*.

Al fine di pervenire ad una lettura approfondita della capacità della LUISS di rispondere alla "domanda" proveniente in questo senso dagli studenti, occorre accertare anche il grado di informazione e il livello di gradimento in merito alla attuale organizzazione di tali servizi. L'indagine si propone, quindi, di verificare le abitudini degli studenti relativamente all'utilizzo dei servizi offerti ed alla loro qualità.

Raccogliendo le istanze e le sollecitazioni da parte degli studenti, l'indagine permette così di delineare un quadro complessivo della qualità percepita dei servizi oggetto di studio.

### **Il target di riferimento**

**Dal 2010 il target di riferimento, costituito fino al 2009 dagli studenti del 3° anno dei corsi di Laurea Triennale e Ciclo Unico, è costituito dagli studenti che frequentano il 2° anno dei Corsi di Laurea Magistrale e il 5° anno del Corso di laurea in Giurisprudenza.** Questi ultimi sono da considerarsi più capaci di esprimere un giudizio complessivo sui servizi di cui hanno usufruito e soprattutto, più competenti su determinate attività; il riferimento va in primo luogo al Placement office, che dalle indagini condotte fino allo scorso anno era sicuramente il più penalizzato, poiché si rivolge ad un target di laureandi più che di studenti.

Si precisa inoltre che, sempre dal 2010, una ulteriore novità metodologica ha riguardato il *target* di riferimento per il servizio Relazioni Internazionali Studenti. Fino al 2009, infatti, l'attività di valutazione di questo settore avveniva in maniera separata rispetto agli altri uffici monitorati; pertanto il *target* era diverso da quello raggiunto per monitorare la qualità di tutti gli altri servizi ed era composto dagli studenti Socrates/Erasmus della LUISS rientrati dal periodo all'estero. Dal 2010, per rendere omogeneo il *target* di riferimento, l'indagine è stata realizzata su un unico campione, valido sia per le Relazioni Internazionali Studenti sia per tutti gli altri servizi oggetto di valutazione da parte degli studenti.

Il campione è composto da 548 studenti: il 40% degli studenti iscritti al 2° anno Magistrale e al 5° anno del Ciclo Unico e il 7% dell'intera popolazione studentesca.

La rilevazione è stata effettuata dagli studenti *part time*, coordinati dall'Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione, direttamente in aula durante l'anno accademico 2010/2011 (nei mesi di settembre e dicembre 2010: primo semestre).

Si sottolinea che l'indagine di quest'anno ha riguardato un numero più esiguo di studenti, quindi un campione meno rappresentativo, perché al penultimo anno gli studenti tendono a frequentare meno le lezioni.

## Il questionario<sup>1</sup>

Si è proceduto alla somministrazione di questionari strutturati in aree concettuali e tematiche distinte con una continuità logico-analitica interna. Al fine di costruire uno strumento di rilevazione utile ed esaustivo, il questionario è stato naturalmente concordato, raccogliendone i suggerimenti critici, con i referenti dei singoli servizi ed è stato approvato dal Nucleo di Valutazione. Per permettere un utile confronto con i dati delle precedenti edizioni dell'Indagine, si è scelto di utilizzare lo stesso questionario, che peraltro si era rivelato efficace, con alcune piccole modifiche.

Si espongono di seguito i principali *items* attraverso i quali è stato costruito il questionario che, come risulterà chiaro, partono da un livello più superficiale per poi scendere "ad imbuto" nelle aree che richiedono maggiore approfondimento:

- dati *di struttura*: informazioni generali sullo studente (età, sesso, Facoltà di appartenenza, provenienza geografica, condizione abitativa);
- determinazione del grado di utilizzo dei servizi;
- modalità attraverso le quali si è venuti a conoscenza dell'esistenza del servizio;
- individuazione delle abitudini degli studenti in relazione ai servizi e motivazioni che sottendono a tali abitudini o scelte;
- ampiezza e funzionalità dei servizi offerti;
- percezione della qualità del servizio; efficienza ed efficacia percepita nell'erogazione dei servizi;
- individuazione dei punti di forza e dei punti di debolezza dei servizi;
- conoscenza dell'orientamento e del giudizio generale degli studenti sulla qualità e sulla soddisfazione nei confronti dei servizi.

Il questionario ha previsto, inoltre, all'inizio di ciascuna sezione dedicata ad un determinato servizio, una domanda "filtro" relativa all'utilizzo o non utilizzo di quel servizio; tale domanda ha naturalmente portato a percorsi di compilazione differenti. Conseguentemente, alla fine di ciascuna sezione, è stato previsto un approfondimento sulle motivazioni per le quali gli studenti non usufruiscono di quel particolare servizio.

---

<sup>1</sup> Il questionario è allegato al presente rapporto di ricerca.

## Nota tecnica

### **Frequenze**

le frequenze indicano semplicemente il numero, in termini assoluti, dei soggetti che si posizionano sulle varie modalità di risposta.

### **N.r.**

“Non risponde”.

### **N. ril.**

“Non rilevato”.

### **Mancante di sistema**

laddove, all'interno delle tabelle, compare la modalità “mancante di sistema”, questo significa che la domanda precedente è una “domanda filtro”.

Per esempio: “Le è mai capitato di rivolgersi alla biblioteca della LUISS?”.

È chiaro che, in questi casi, alle domande successive risponderanno soltanto coloro che hanno risposto “sì”, mentre tutti gli altri saranno considerati dall'elaboratore come “mancanti di sistema” e, conseguentemente, la percentuale che si deve considerare valida è, appunto, quella indicata in tabella come “percentuale valida” che esclude i “mancanti di sistema” calcolando la percentuale sulle risposte effettive.

Coloro che, alla domanda filtro hanno risposto “no” seguono un percorso differente nella compilazione del questionario.

### **Domande a risposte multiple**

Vi sono alcune tabelle che riportano “domanda a risposta multipla”; si tratta di quelle domande per le quali gli intervistati potevano dare più di una risposta. Per questo motivo accade che il totale percentuale non è pari al 100%, in quanto la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti (il totale in termini assoluti relativo a queste tabelle indica il totale dei rispondenti e non delle risposte).

**1 - INFORMAZIONI GENERALI SUI RISPONDENTI****d.1 - Sesso**

	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Maschio</b>	243	44,3
<b>Femmina</b>	305	55,7
<b>Totale</b>	548	100,0

**d.2 - Facoltà di appartenenza**

	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Economia</b>	275	50,2
<b>Scienze Politiche</b>	96	17,5
<b>Giurisprudenza</b>	177	32,3
<b>Totale</b>	548	100,0

**d.3 - Dove hai conseguito la Laurea Triennale?**

	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Alla LUISS</b>	190	34,7
<b>In un'altra Università</b>	181	33,0
<b>Ciclo Unico di Giurisprudenza</b>	177	32,3
<b>Totale</b>	548	100,0

**2 - BIBLIOTECA**

d.4 - Ti è mai capitato di recarti alla biblioteca della LUISS?

	Frequenza	Percentuale
Si	377	68,8
No	171	31,2
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0</b>

d.5 - Con quale frequenza ti rivolgi alla biblioteca della LUISS?

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Molto spesso	23	4,2	6,1	6,1
	Spesso	41	7,5	10,9	17,0
	Qualche volta	202	36,9	53,6	70,6
	Quasi mai	110	20,1	29,2	99,7
	N.r.	1	,2	,3	100,0
	<b>Totale</b>	<b>377</b>	<b>68,8</b>	<b>100,0</b>	
Mancante di sistema		171	31,2		
<b>Totale</b>		<b>548</b>	<b>100,0</b>		

d.6 - Grado di soddisfazione della BIBLIOTECA

	Molto	Abbastanza	Tendenzialmente soddisfatto	Poco	Insoddisfatto	Tendenzialmente insoddisfatto	N.r.
Cortesia e disponibilità dei dipendenti	29,4	53,3	82,7	12,7	3,7	16,4	0,8
Orari di apertura al pubblico	22,3	56,5	78,8	15,4	4,0	19,4	1,9
Tempi di attesa per ottenere il prestito	17,2	56,2	73,4	16,7	6,6	23,3	3,2
Servizi di biblioteca sul sito internet	15,6	51,5	67,1	22,5	7,4	29,9	2,9
Banche dati	13,0	53,3	66,3	21,8	8,8	30,6	3,2
Assistenza bibliografica	17,0	48,8	65,8	26,5	4,5	31,0	3,2
Ubicazione	25,2	37,7	62,9	22,8	13,8	36,6	0,5
Mezzi informatici per gli studenti	11,9	46,4	58,3	29,4	9,8	39,2	2,4
Servizio fotocopie	10,1	40,6	50,7	31,8	14,3	46,1	3,2
Locali disponibili per la lettura e lo studio	5,8	34,7	40,5	35,8	20,7	56,5	2,9

BIBLIOTECA	Indice di soddisfazione																	
	Tendenzialmente soddisfatto									Tendenzialmente insoddisfatto								
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cortesia e disponibilità dei dipendenti	58,7	52,3	61,9	68,8	77,1	76,1	80,3	81,3	82,7	37,4	40,8	36,1	28,8	19,4	18,9	17,4	17,6	16,4
Orari di apertura al pubblico	58,1	57,4	67,0	66,8	71,1	61,7	73,0	77,2	78,8	32,9	29,9	28,2	25,0	6,7	27,9	21,9	21,5	19,4
Tempi di attesa	53,5	44,2	63,1	63,1	65,2	63,6	72,5	72,2	73,4	38,1	43,6	31,7	31,6	28,4	26,9	20,8	23,4	23,3
Servizi di biblioteca su internet	n. ril	n. ril	n. ril	55,3	60,5	60,2	72,5	66,5	67,1	n. ril	n. ril	n. ril	35,3	31,6	26,4	21,9	30,1	29,9
Banche dati	n. ril	n. ril	45,5	46,8	60,9	63,1	66,9	66,6	66,3	n. ril	n. ril	27,0	42,0	28,0	22,9	23,6	29,3	30,6
Assistenza bibliografica	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	61,3	65,8	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	33,7	31,0
Ubicazione della biblioteca	63,2	58,0	64,3	68,1	73,1	57,7	54,5	65,7	62,9	35,5	37,9	34,9	30,2	26,5	38,8	42,1	34,1	36,6
Mezzi informatici per gli studenti	36,1	25,2	39,3	49,2	50,2	53,8	59,5	58,0	58,3	51,0	57,5	53,7	41,7	41,9	33,9	33,7	39,3	39,2
Servizio fotocopie	43,3	30,4	46,2	47,8	55,4	51,7	51,7	51,3	50,7	43,2	54,1	46,2	42,7	36,8	36,9	37,1	43,6	46,1
Locali disponibili per la lettura e lo studio	34,9	29,3	46,7	41,0	52,6	45,3	40,5	38,1	40,5	52,9	58,6	46,3	49,9	40,0	45,2	54,5	58,8	56,5

## d.7 - Valutazione complessiva della biblioteca

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Positiva	56	10,2	14,9	14,9
	Abbastanza positiva	235	42,9	62,3	77,2
	Abbastanza negativa	59	10,8	15,6	92,8
	Negativa	16	2,9	4,2	97,1
	N.r.	11	2,0	2,9	100,0
	Totale	377	68,8	100,0	
Totale	Mancante di sistema	171	31,2		
	Totale	548	100,0		

## d.8 - Per quali motivi non utilizzi la biblioteca della LUISS? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
Non sapevo che esistesse	7	4,1%
Non ne ho mai avuto l'esigenza	109	63,7%
E' difficilmente raggiungibile	27	15,8%
Mi hanno riferito che non è aggiornata	14	8,2%
Mi hanno riferito che è poco efficiente	11	6,4%
Mi hanno riferito che è incompleta	11	6,4%
Mi hanno riferito che i tempi di attesa sono lunghi	4	2,3%
Mi hanno riferito che i locali non sono accoglienti	8	4,7%
Altro	11	6,4%
N.r.	16	9,4%
Totale	171	100,0%

## 3 - MENSE

d.9 - Ti è mai capitato di recarti a una delle mense universitarie della LUISS?

	Frequenza	Percentuale
Si	366	66,8
No	182	33,2
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0</b>

d.10 - Con quale frequenza utilizzi le mense della LUISS?

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Molto spesso	60	10,9	16,4	16,4
	Spesso	67	12,2	18,3	34,7
	Qualche volta	105	19,2	28,7	63,4
	Molto raramente	133	24,3	36,3	99,7
	N.r.	1	,2	,3	100,0
	<b>Totale</b>	<b>366</b>	<b>66,8</b>	<b>100,0</b>	
Mancante di sistema		182	33,2		
<b>Totale</b>		<b>548</b>	<b>100,0</b>		

d.11 - Grado di soddisfazione delle MENSE

	Molto	Abbastanza	Tendenzialmente soddisfatto	Poco	Insoddisfatto	Tendenzialmente insoddisfatto	N.r.
Pulizia	25,4	61,7	87,1	7,4	3,8	11,2	1,6
Ubicazione	56,8	26,0	82,8	10,4	5,7	16,1	1,1
Accoglienza e gradevolezza del posto	24,9	57,7	82,6	10,7	5,5	16,2	1,4
Orari di apertura	25,7	54,1	79,8	12,3	6,0	18,3	1,9
Cortesìa e disponibilità dei dipendenti	26,8	52,7	79,5	14,5	4,4	18,9	1,6
Qualità dei cibi	10,4	51,6	62,0	25,4	11,5	36,9	1,1
Scelta e varietà del menù	11,2	49,7	60,9	26,5	10,1	36,6	2,5
Tempo di attesa	7,9	46,4	54,3	27,9	16,1	44,0	1,6
Prezzo (imposto dalla Regione Lazio)	9,6	38,8	48,4	26,0	24,0	50,0	1,6

MENSE	Indice di soddisfazione																		
	Tendenzialmente soddisfatto									Tendenzialmente insoddisfatto									
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
Pulizia	74,3	66,5	70,8	77,7	71,3	79,4	86,4	86,2	87,1	25,3	31,3	27,0	20,9	26,9	17,9	12,0	12,7	11,2	
Ubicazione della mensa	81,6	85,6	84,1	81,9	85,5	77,4	80,4	88,5	82,8	17,9	13,2	14,2	16,0	13,5	19,9	18,0	10,7	16,1	
Accoglienza e gradevolezza del posto	65,8	51,2	64,4	66,6	66,6	70,3	80,8	81,7	82,6	34,0	47,4	33,9	31,3	32,0	27,1	18,0	17,5	16,2	
Orari di apertura	77,6	70,8	69,1	73,5	72,7	79,1	80,0	82,5	79,8	20,7	27,6	28,3	22,0	24,7	17,6	18,0	16,5	18,3	
Cortesìa e disponibilità dei dipendenti	55,1	54,2	63,9	73,9	74,2	73,7	77,2	76,9	79,5	44,6	44,4	33,9	24,1	24,0	23,7	20,8	22,0	18,9	
Qualità dei cibi	51,5	24,6	46,0	52,3	43,6	46,9	64,4	57,6	62,0	48,2	74,6	52,4	45,9	53,4	50,3	34,0	41,7	36,9	
Scelta e varietà nel menù	40,6	32,6	40,8	52,3	47,3	44,9	66,0	60,3	60,9	58,6	65,7	56,2	45,9	50,5	52,0	31,6	38,4	36,6	
Tempo di attesa	62,5	43,2	51,5	54,0	48,7	53,7	56,8	46,7	54,3	37,0	55,5	46,4	44,3	49,0	43,3	40,4	52,0	44,0	
Prezzo (imposto dalla regione Lazio)	36,8	34,3	46,8	49,1	46,5	52,4	55,2	51,2	48,4	62,5	64,4	51,6	49,5	51,3	45,2	42,4	47,9	50,0	

## d.12 - Una valutazione complessiva delle mense della LUISS

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Positiva	77	14,1	21,0	21,0
	Abbastanza positiva	203	37,0	55,5	76,5
	Abbastanza negativa	61	11,1	16,7	93,2
	Negativa	14	2,6	3,8	97,0
	N.r.	11	2,0	3,0	100,0
	Totale	366	66,8	100,0	
	Mancante di sistema	182	33,2		
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0</b>			

## d.12.1 - Per quali motivi non utilizzi le mense della LUISS? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
Non ne ho mai avuto l'esigenza	107	58,8%
I tempi di attesa sono lunghi	16	8,8%
I miei colleghi non la frequentano	30	16,5%
Mi hanno riferito che la qualità dei cibi è scarsa	15	8,2%
Mi hanno riferito che è poco pulita	2	1,1%
Mi hanno riferito che la scelta dei cibi è limitata	3	1,6%
Mi hanno riferito che il prezzo è elevato	28	15,4%
Mi hanno riferito che i locali non sono accoglienti	0	,0%
La mensa è lontana dalla sede degli studi	23	12,6%
L'orario di apertura coincide con gli orari delle lezioni	7	3,8%
Altro	23	12,6%
N.r.	13	7,1%
<b>Totale</b>	<b>182</b>	<b>100,0%</b>

## d.13 - Dove consumi prevalentemente i pasti? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
Al bar interno dell'Ateneo	42	23,1%
A casa	80	44,0%
In altri luoghi esterni all'Ateneo	104	57,1%
N.r.	17	9,3%
<b>Totale</b>	<b>182</b>	<b>100,0%</b>

## 4 - DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

d.14 - Ti è mai capitato di rivolgerti al Diritto allo Studio?

	Frequenza	Percentuale
Sì	321	58,6
No	227	41,4
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0</b>

d.15.a - Per quali servizi ti sei rivolto al DSU (Servizi a disposizione di tutti gli studenti)? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
Mensa	171	53,3%
Videoteca	73	22,7%
Assistenza sanitaria e medicina preventiva	161	50,2%
Attività ricreative e culturali gestite dagli studenti	26	8,1%
Sportello CTS viaggi	48	15,0%
Altro	39	12,1%
N.r.	30	9,3%
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100,0%</b>

d.15.b - Per quali servizi ti sei rivolto al DSU (Benefici sulla base di concorsi e altre agevolazioni)? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
Borse di studio e Contributi monetari	82	25,5%
Altri aiuti economici (contributi straordinari, handicap..)	17	5,3%
Lavori part-time per studenti	52	16,2%
Residenza per gli studenti LUISS	42	13,1%
Altro	15	4,7%
N.r.	167	52,0%
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100,0%</b>

d.16 - Grado di soddisfazione del DIRITTO ALLO STUDIO

	Molto	Abbastanza	Tendenzialmente soddisfatto	Poco	Insoddisfatto	Tendenzialmente insoddisfatto	N.r.
Cortesia e disponibilità del personale	24,3	62,3	86,6	8,1	2,5	10,6	2,8
Ubicazione degli uffici	23,7	57,9	81,6	12,5	2,8	15,3	3,1
Tempi di attesa per il ricevimento	14,6	65,1	79,7	13,1	3,7	16,8	3,4
Celerità evasione pratiche amministrative	15,3	64,2	79,5	10,9	4,4	15,3	5,3
Celerità nello stabilire contatti telefonici	16,2	59,8	76,0	12,1	5,0	17,1	6,9
Garanzia della conoscenza dell'iter di ogni pratica del front office	15,3	59,5	74,8	14,3	4,4	18,7	6,5
Aggiornamento ed efficacia delle informazioni disponibili sul sito LUISS	13,1	55,1	68,2	15,9	7,2	23,1	8,7
Orario di ricevimento	8,7	48,6	57,3	29,3	10,3	39,6	3,1

DIRITTO ALLO STUDIO	Indice di soddisfazione																		
	Tendenzialmente soddisfatto									Tendenzialmente insoddisfatto									
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
Cortesìa e disponibilità del personale	35,1	63,8	70,0	78,0	81,2	76,0	86,4	82,3	86,6	64	32,7	27,9	18,8	15,5	19	11,2	15,5	10,6	
Ubicazione degli uffici	86,4	88,0	91,0	88,9	86,9	74,3	74,1	82,9	81,6	12,1	9,7	7,9	8,0	11,4	21,0	24,3	14,3	15,3	
Tempi di attesa per il ricevimento	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	75,6	81,0	79,7	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	18,3	15,6	16,8	
Celerità evasione pratiche amministrative	40,4	41,1	45,5	56,1	59,9	62,7	69,8	74,5	79,5	50,7	46,5	46,9	35,2	32,0	29,3	25,1	20,8	15,3	
Celerità nello stabilire contatti telefonici	38,6	40,2	42,4	51,2	59,5	64,3	76,1	74,0	76,0	51,9	44,6	50,0	39,1	31,3	26,7	18,7	18,8	17,1	
Garanzia della conoscenza dell'iter di ogni pratica da parte del front office	34,4	44,7	50,3	57,8	61,3	61,0	71,0	71,6	74,8	59,6	46,3	41,0	34,5	30,6	30	24,3	22,2	18,7	
Aggiornamento ed efficacia delle informazioni sul sito LUISS	49,5	49,8	48,6	32,8	59,6	63,7	70,2	71,6	68,2	44,2	38,2	43,1	26,8	31,3	26,7	23,5	16,3	23,1	
Orari di apertura al pubblico	17,6	22,3	31,0	36,6	42,5	36,0	52,2	56,0	57,3	79,8	72,1	65,5	58,2	53,9	58,0	43,9	42,0	39,6	

## d.17 - Una valutazione complessiva dei servizi del Diritto allo Studio?

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Positiva	69	12,6	21,5	21,5
	Abbastanza positiva	206	37,6	64,2	85,7
	Abbastanza negativa	32	5,8	10,0	95,6
	Negativa	9	1,6	2,8	98,4
	N.r.	5	,9	1,6	100,0
	Totale	321	58,6	100,0	
	Mancante di sistema	227	41,4		
Totale		548	100,0		

## d.18 - Per quali motivi non ti sei mai rivolto al DSU? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
Non sapevo che esistesse	18	7,9%
Non conosco le attività e i servizi che offre	77	33,9%
I servizi offerti non mi interessano	18	7,9%
Non ho diritto a nessuno dei servizi offerti	30	13,2%
Non ne ho mai avuto l'esigenza	97	42,7%
Mi hanno riferito che i tempi di attesa sono lunghi	2	,9%
I tempi di attesa per evadere una pratica sono lunghi	5	2,2%
Altro	11	4,8%
N.r.	14	6,2%
Totale	227	100,0%

**5 - TUTORATO**

d.19 - Ti è mai capitato di rivolgerti al servizio di Tutorato?

	Frequenza	Percentuale
<b>Sì</b>	159	29,0
<b>No</b>	389	71,0
<b>Totale</b>	548	100,0

d.20 - Chi ti ha consigliato di rivolgerti ad un tutor? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
<b>Un docente</b>	19	11,9%
<b>I colleghi di università</b>	44	27,7%
<b>La segreteria studenti</b>	4	2,5%
<b>La segreteria di Facoltà</b>	5	3,1%
<b>Altri</b>	19	11,9%
<b>Nessuno</b>	82	51,6%
<b>N.r.</b>	0	,0%
<b>Totale</b>	159	100,0%

d.21 - Rapporto con il tutor

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
<b>Validi</b>	<b>Assiduo e costante</b>	26	4,7	16,4	16,4
	<b>Diradato e incostante</b>	131	23,9	82,4	98,7
	<b>N.r.</b>	2	,4	1,3	100,0
	<b>Totale</b>	159	29,0	100,0	
<b>Totale</b>	<b>Mancante di sistema</b>	389	71,0		
	<b>Totale</b>	548	100,0		

d.22 - Per quali servizi ti rivolgi principalmente o ti è capitato di rivolgerti ad un tutor? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
<b>Assistenza e orientamento in generale</b>	102	64,2%
<b>Acquisizione di informazioni sull'ordinamento degli studi</b>	70	44,0%
<b>Assistenza per la scelta o il cambiamento dei corsi</b>	29	18,2%
<b>Acquisizione di informaz. circa le attività di accoglienza</b>	8	5,0%
<b>Acquisizione di informaz. circa i servizi offerti</b>	15	9,4%
<b>Assistenza nello sviluppo di un metodo di studio efficace</b>	25	15,7%
<b>Assistenza nella scelta dell'area disciplinare per la tesi</b>	33	20,8%
<b>Altro</b>	11	6,9%
<b>N.r.</b>	1	,6%
<b>Totale</b>	159	100,0%

## d.23 - Grado di soddisfazione del TUTORATO

	Molto	Abbastanza	Tendenzialmente soddisfatto	Poco	Insoddisfatto	Tendenzialmente insoddisfatto	N.r.
Ubicazione	27,7	48,4	76,1	10,1	6,9	17,0	6,9
Cortesia e disponibilità	37,1	37,1	74,2	14,5	8,2	22,7	3,1
Reperibilità del tutor	37,1	33,3	70,4	13,2	11,3	24,5	5,0
Comunicazione via e-mail	33,3	36,5	69,8	13,8	8,8	22,6	7,5
Tempo necessario per ottenere le informazioni richieste	30,8	37,1	67,9	15,7	9,4	25,1	6,9
Orari di ricevimento	18,2	47,8	66,0	18,9	8,8	27,7	6,3
Tempi di attesa per un appuntamento	26,4	37,1	63,5	17,6	11,3	28,9	7,5
Aggiornamento ed efficacia delle informazioni	28,3	33,3	61,6	18,2	13,2	31,4	6,9

TUTORATO	Indice di soddisfazione											
	Tendenzialmente soddisfatto						Tendenzialmente insoddisfatto					
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Ubicazione sala tutor	43,3	57,0	51,0	63,6	70,0	76,1	50,0	36,5	38,1	27,1	19,1	17,0
Cortesia e disponibilità	65,4	73,7	67,4	69,1	65,9	74,2	30,7	20,4	28,3	24,3	26,1	22,7
Reperibilità dei tutor	42,3	64,2	54,4	55,2	60,7	70,4	54,8	32,1	39,1	39,3	31,8	24,5
Comunicazioni via e-mail	58,7	70,8	53,2	62,6	69,3	69,8	34,6	24,0	41,3	28,0	21,9	22,6
Tempo necessario per ottenere informazioni richieste	47,1	56,2	52,1	56,0	62,4	67,9	43,2	35,7	43,4	35,5	26,6	25,1
Orari di ricevimento	36,5	60,6	46,8	58,9	49,7	66,0	55,8	32,9	46,7	32,7	38,8	27,7
Tempi di attesa per un appuntamento	51,0	62,1	48,9	64,5	61,3	63,5	43,3	33,6	44,5	26,1	24,8	28,9
Aggiornamento ed efficacia delle informazioni	36,5	52,6	47,9	44,8	50,9	61,6	58,7	39,4	45,7	46,7	38,1	31,4

## d.24 - Una valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta dal servizio di tutorato

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Positiva	47	8,6	29,6	29,6
	Abbastanza positiva	62	11,3	39,0	68,6
	Abbastanza negativa	36	6,6	22,6	91,2
	Negativa	11	2,0	6,9	98,1
	N.r.	3	,5	1,9	100,0
	Totale	159	29,0	100,0	
Mancante di sistema		389	71,0		
Totale		548	100,0		

## d.25 - Per quali motivi non hai mai utilizzato il servizio di tutorato? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
Non sapevo che esistesse	20	5,1%
Non conosco i servizi che può offrire	101	26,0%
Penso di non averne bisogno	177	45,5%
Mi hanno riferito che non è efficace ed efficiente	53	13,6%
Non conosco la reperibilità dei tutor	81	20,8%
Altro	48	12,3%
N.r.	15	3,9%
Totale	389	100,0%

## 6 - SEGRETERIA STUDENTI

d.26 - Con quale frequenza ti rivolgi alla Segreteria Studenti?

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
Molto spesso	43	7,8	7,8
Spesso	175	31,9	39,8
Qualche volta	278	50,7	90,5
Quasi mai	47	8,6	99,1
N.r.	5	,9	100,0
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0</b>	

d.29 - Una valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta dalla Segreteria Studenti

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
Positiva	56	10,2	10,2
Abbastanza positiva	281	51,3	61,5
Abbastanza negativa	144	26,3	87,8
Negativa	54	9,9	97,6
N.r.	13	2,4	100,0
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0</b>	

d.28 - Grado di soddisfazione della SEGRETERIA STUDENTI

	Molto	Abbastanza	Tendenzialmente soddisfatto	Poco	Insoddisfatto	Tendenzialmente insoddisfatto	N.r.
Efficacia dei servizi on-line della Segreteria Studenti	19,7	55,7	75,4	13,5	7,3	20,8	3,8
Aggiornamento ed efficacia delle informazioni relative alla Segreteria disponibili sul sito web	10,6	52,9	63,5	20,1	11,9	32,0	4,6
Cortesia e disponibilità del personale	15,9	46,7	62,6	19,3	15,1	34,4	2,9
Celerità evasione pratiche amministrative	9,9	50,2	60,1	24,5	11,7	36,2	3,8
Tempo necessario per ottenere le informazioni richieste	7,7	51,3	59,0	22,8	15,3	38,1	2,9
Celerità nello stabilire contatti telefonici	10,0	47,6	57,6	23,2	13,9	37,1	5,3
Garanzia della conoscenza dell'iter di ogni pratica da parte del front office	10,4	42,9	53,3	25,9	15,9	41,8	4,9
Tempi di attesa allo sportello	3,3	31,4	34,7	37,0	26,1	63,1	2,2
Orari di apertura al pubblico	4,2	29,9	34,1	40,1	23,5	63,6	2,2

SEGRETERIA STUDENTI	Indice di soddisfazione																	
	Tendenzialmente soddisfatto									Tendenzialmente insoddisfatto								
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Efficacia dei servizi on line della Segreteria studenti	n. ril	n. ril	63,9	63,8	67,4	66,9	75,2	71,9	75,4	n. ril	n. ril	29,2	29,7	23,5	21,9	18,7	23,6	20,8
Aggiornamento ed efficacia informazioni sul sito web	n. ril	n. ril	45,9	50,2	59,7	54,0	64,4	59,5	63,5	n. ril	n. ril	47,6	43,2	33,1	36,0	29,4	36,2	32,0
Cortesìa e disponibilità del personale	58,9	53,1	50,5	48,5	53,4	51,1	61,8	57,3	62,6	38,3	41,8	45,7	47,0	43,7	41,9	34,8	40,4	34,4
Celerità nell'evasione delle pratiche amministrative	44,4	33,9	38,1	39	48,2	45,8	56,1	58,6	60,1	49,1	55,6	54,1	53,4	45,7	43,4	38,0	37,9	36,2
Tempo necessario per ottenere le informazioni richieste	37,0	30,6	31,3	37,1	44,5	46,2	51,6	54,5	59	58,8	62,8	63,7	57,5	50,8	46,4	43,0	42,7	38,1
Celerità nello stabilire contatti telefonici	38,9	34,3	32,8	34,5	46,8	51,1	60,7	51,7	57,6	52,0	53,1	59,2	58	47,4	39,6	33,4	42,8	37,1
Garanzia della conoscenza dell'iter pratiche da parte del front office	52,4	43,5	45,9	42,4	54,7	48,7	52,2	50,5	53,3	41,9	47,2	47,7	52,4	38,2	41,5	42,0	44,7	41,8
Tempi di attesa allo sportello	23,1	20,3	23,1	28,6	35,1	38,2	48,9	36,2	34,7	72,7	73,8	72,5	66,3	60,3	54,9	46,8	61,2	63,1
Orari di apertura al pubblico	16,7	15,3	20,1	20,8	30,7	29,0	36,7	31,0	34,1	79,3	78,6	75,9	73,9	65,5	62,8	58,2	66,9	63,6

d.27 - Per quali attività ti rivolgi principalmente o ti è capitato di rivolgerti alla Segreteria Studenti? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
Carriere studenti (immatricolazione, iscrizione, ecc.)	387	70,6%
Counseling piani di studio	204	37,2%
Informazioni per laureandi (date sedute, commissioni, ecc.)	212	38,7%
Rilascio di certificati	325	59,3%
Distribuzione materiale	38	6,9%
Altro	53	9,7%
N.r.	13	2,4%
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0%</b>

## 7 - PLACEMENT OFFICE

d.30 - Ti è mai capitato di rivolgerti al Placement Office?

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
Sì, una volta sola	133	24,3	24,3
Sì, più di una volta	121	22,1	46,4
No	294	53,6	100,0
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0</b>	

d.31 - Per quali servizi ti sei rivolto al Placement Office? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
Acquisire materiale informativo	88	34,6%
Conoscere le offerte di stage e/o tirocini	193	76,0%
Conoscere le offerte di lavoro	66	26,0%
Consulenze biografiche	19	7,5%
Incontri con le aziende	34	13,4%
Seminari sul curriculum vitae	33	13,0%
Giornate di Assessment	50	19,7%
Il servizio "LUISS Imprese" sul sito internet	60	23,6%
Altro	20	7,9%
N.r.	0	,0%
<b>Totale</b>	<b>254</b>	<b>100,0%</b>

d.32 - Grado di soddisfazione del PLACEMENT OFFICE

	Molto	Abbastanza	Tendenzialmente soddisfatto	Poco	Insoddisfatto	Tendenzialmente insoddisfatto	N.r.
Cortesia e disponibilità del personale	33,5	51,6	85,1	10,6	2,8	13,4	1,6
Ubicazione	37,8	44,9	82,7	9,8	4,7	14,5	2,8
Tempo necessario per ottenere informazioni	18,1	60,6	78,7	13,0	4,7	17,7	3,5
Materiale informativo	17,7	50,0	67,7	19,7	7,9	27,6	4,7
Orari di apertura al pubblico	13,8	53,5	67,3	22,8	7,9	30,7	2,0
Aggiornamento ed efficacia delle informazioni disponibili sul sito web LUISS	16,5	49,2	65,7	17,7	10,2	27,9	6,3
Informazioni su offerte di stage e/o tirocini	20,5	44,5	65,0	17,7	13,4	31,1	3,9

PLACEMENT OFFICE	Indice di soddisfazione													
	Tendenzialmente soddisfatto							Tendenzialmente insoddisfatto						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cortesia e disponibilità del personale	74,7	79,7	78,8	76,5	88,7	87,3	85,1	18	15,6	19,5	19,8	11,3	10,6	13,4
Ubicazione degli uffici	84,0	79,2	92,4	87,7	93,4	82,1	82,7	8,6	16,7	6,7	9,9	6,6	15,2	14,5
Tempo necessario per ottenere informazioni	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	78,7	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	17,7
Materiale informativo	48,7	50,0	53,4	49,3	50,0	61,7	67,7	42,7	44,3	44,1	46,9	48,1	33,2	27,6
Orari di apertura al pubblico	44,0	49,0	47,4	64,2	57,5	62,0	67,3	48,7	46,8	50,8	32,1	42,5	35,9	30,7
Aggiornamento ed efficacia informazioni sul sito web	41,4	56,8	43,2	49,3	47,2	54,1	65,7	40,0	32,3	45,0	39,5	43,4	31,0	27,9
Informazioni su stage e tirocini	50,0	46,9	54,3	50,6	45,3	58,4	65,0	42,0	45,8	44,0	42,0	53,8	38,9	31,1
Il servizio "LUISS Imprese" sul sito internet	42,7	50,0	48,3	55,6	43,4	53,5	n. ril	38,0	38	42,4	37,0	50,0	37,6	n. ril
Incontri con le aziende	33,3	52,6	42,4	43,2	41,5	42,5	n. ril	45,3	33,9	44,0	46,9	52,9	45,6	n. ril
Giornate di assessment	n. ril	n. ril	n. ril	38,2	40,6	39,2	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	46,9	48,1	36,1	n. ril
Consulenze biografiche	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	38,6	36,5	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	50,0	40,4	n. ril
Seminari sul curriculum	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	35,9	38,9	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	53,7	37,7	n. ril

## d.33 - Una valutazione complessiva del Placement Office

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Positiva	50	9,1	19,7	19,7
	Abbastanza positiva	147	26,8	57,9	77,6
	Abbastanza negativa	36	6,6	14,2	91,7
	Negativa	16	2,9	6,3	98,0
	N.r.	5	,9	2,0	100,0
	Totale	254	46,4	100,0	
Mancante di sistema		294	53,6		
Totale		548	100,0		

## d.34 - Per quali motivi credi che non ti sia mai capitato di rivolgerti al Placement? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
Non conosco abbastanza i servizi offerti	96	32,7%
Non ne ho sentito parlare bene	31	10,5%
Non ne ho avuto il tempo	58	19,7%
Ritengo che mi possa servire di più dopo la laurea	101	34,4%
Non ne ho sentito l'esigenza	63	21,4%
N.r.	23	7,8%
Totale	294	100,0%

## 8 - SERVIZI ON LINE E SITO WEB

d.35 - Con quale frequenza consulti il sito internet della LUISS?

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
Molto spesso	279	50,9	50,9
Spesso	217	39,6	90,5
Qualche volta	36	6,6	97,1
Quasi mai	6	1,1	98,2
N.r.	10	1,8	100,0
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0</b>	

d.36 - Per che cosa lo consulti prevalentemente?

	Frequenza	Percentuale
Per acquisire informazioni	366	66,8
Per usufruire di servizi on line	165	30,1
Altro	5	,9
N.r.	12	2,2
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0</b>

d.37 - Grado di soddisfazione dei SERVIZI ON LINE

	Molto	Abbastanza	Tendenzialmente soddisfatto	Poco	Insoddisfatto	Tendenzialmente insoddisfatto	N.r.
Cattedre on line	31,9	54,6	86,5	8,8	2,2	11	2,6
Orari lezioni	26,5	47,1	73,6	15,7	7,7	23,4	3,1
Bacheca	21,9	49,3	71,2	19,5	5,7	25,2	3,6

SERVIZI ON LINE	Indice di soddisfazione															
	Tendenzialmente soddisfatto								Tendenzialmente insoddisfatto							
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cattedre on line	79,0	79,4	83,3	80,7	67,1	83,7	84,3	86,5	12,9	15,3	10,6	14,1	29,5	10,7	11,6	11,0
Orari delle lezioni	67,8	73,4	75,6	82,7	81,8	76,7	72,3	73,6	19,9	20,0	16,9	10,8	14,4	15,8	23,1	23,4
Bacheca	50,3	53,4	62,5	65,3	66,5	74,4	72,5	71,2	33,4	34,3	27,7	25,6	25,8	17,4	22,8	25,2

d.38 - Grado di soddisfazione del SITO INTERNET

	Molto	Abbastanza	Tendenzialmente soddisfatto	Poco	Insoddisfatto	Tendenzialmente insoddisfatto	N.r.
Servizi on line	20,8	60,6	81,4	10,9	2,9	13,8	4,7
Grafica	20,1	60,2	80,3	9,7	6,0	15,7	4,0
Velocità download	20,8	57,5	78,3	13,5	3,6	17,1	4,6
Aggiornamento dei contenuti	19,0	58,2	77,2	14,1	4,6	18,7	4,2
Navigabilità	17,5	53,1	70,6	19,7	5,8	25,5	3,8
Ricchezza/Completezza delle informazioni	13,7	56,4	70,1	20,3	5,5	25,8	4,2

SITO WEB	Indice di soddisfazione															
	Tendenzialmente soddisfatto								Tendenzialmente insoddisfatto							
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Servizi on line	60,0	62,0	63,5	78,8	80,7	83,9	78,6	81,4	25,2	25,2	23,3	13,3	14,4	9,3	16,1	13,8
Grafica	55,3	53,9	61,5	78,0	80,9	75,7	74,3	80,3	27,6	32,2	25,4	14,7	14,4	16,6	21,2	15,7
Velocità download	50,0	53,5	57,8	70,9	74,8	78,6	74,3	78,3	37,3	33,3	30,7	21,4	19,3	14,2	20,0	17,1
Aggiornamento contenuti	42,4	48,2	58,3	68,2	65,7	78,1	77,0	77,2	51,1	44,4	28,7	24,7	29,5	14,7	17,8	18,7
Navigabilità	58,0	57,0	59,8	74,2	76,9	79,2	72,1	70,6	27,3	32,6	29,2	18,8	17,6	13,6	23,4	25,5
Ricchezza/completezza delle informazioni	47,5	48,2	50,8	64,6	64,0	72,2	68,6	70,1	39,4	40,0	36,7	27,9	30,9	20,3	26,5	25,8

d.39 - Una valutazione complessiva del sito internet LUISS

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
Positiva	123	22,4	22,4
Abbastanza positiva	319	58,2	80,7
Abbastanza negativa	61	11,1	91,8
Negativa	21	3,8	95,6
N.r.	24	4,4	100,0
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0</b>	

## 9 - SERVIZI INFORMATICI

**d.40.a - Per quali attività utilizzi prevalentemente i servizi informatici (Web self service)? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)**

	Frequenza	Percentuale
Prenotazioni esami	503	91,8%
Verifica situazione amministrativa	178	32,5%
Date esami	362	66,1%
Consultazione piani di studio	246	44,9%
Non utilizzo il servizio mai o quasi mai	4	,7%
N.r.	25	4,6%
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0%</b>

**d.40.b - Per quali attività utilizzi prevalentemente i servizi informatici (Chioschi informatici)? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)**

	Frequenza	Percentuale
Prenotazioni esami	158	28,8%
Verifica situazione amministrativa	39	7,1%
Date esami	73	13,3%
Consultazione piani di studio	49	8,9%
Ritiro certificati	311	56,8%
Non utilizzo il servizio mai o quasi mai	96	17,5%
N.r.	46	8,4%
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0%</b>

**d.40.c - Per quali attività utilizzi prevalentemente i servizi informatici (Servizio wireless)? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)**

	Frequenza	Percentuale
Per consultare internet in generale	217	39,6%
Per consultare il sito internet LUISS	127	23,2%
Messaggistica	44	8,0%
Altro	13	2,4%
Non utilizzo il servizio mai o quasi mai	245	44,7%
N.r.	46	8,4%
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>100,0%</b>

d.41 - Grado di soddisfazione dei Servizi informatici

	Molto	Abbastanza	Tendenzialmente soddisfatto	Poco	Insoddisfatto	Tendenzialmente insoddisfatto	N.r.
Web self service	40,0	48,4	88,4	4,9	1,3	6,2	5,5
Chioschi informatici	12,6	52,2	64,8	15,5	6,2	21,7	13,5
Servizio wireless	14,8	34,3	49,1	16,2	10,8	27,0	23,9

SERVIZI INFORMATICI	Indice di soddisfazione															
	Tendenzialmente soddisfatto								Tendenzialmente insoddisfatto							
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Web self service	83,6	88,2	87,7	86,1	89,6	91,2	86,4	88,4	6,5	6,0	5,3	7,5	5,0	3,4	4,7	6,2
Chioschi informatici	62,6	58,3	54,9	57,3	69,1	74,3	55,5	64,8	18,1	21,7	19,1	22,5	17,8	15,5	24,6	21,7
Wireless	n. ril	n. ril	n. ril	42,0	40,1	43,9	41,9	49,1	n. ril	n. ril	n. ril	25,8	24,8	24,3	24,8	27,0

d.42 - Una valutazione complessiva servizi informatici

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
Positiva	113	20,6	20,6
Abbastanza positiva	339	61,9	82,5
Abbastanza negativa	51	9,3	91,8
Negativa	10	1,8	93,6
N.r.	35	6,4	100,0
Totale	548	100,0	

## 10 - AULE INFORMATIZZATE

d.43 - Ti è mai capitato di utilizzare le aule informatizzate dell'Ateneo?

	Frequenza	Percentuale
<b>Sì</b>	502	91,6
<b>No</b>	46	8,4
<b>Totale</b>	548	100,0

d.44 - Grado di soddisfazione delle AULE INFORMATIZZATE

	Molto	Abbastanza	Tendenzialmente soddisfatto	Poco	Insoddisfatto	Tendenzialmente insoddisfatto	N.r.
<b>Orari di apertura</b>	22,5	54,0	76,5	12,2	11,0	23,2	0,4
<b>Ubicazione</b>	23,1	51,0	74,1	15,1	10,6	25,7	0,2
<b>Qualità di software disponibili</b>	3,6	38,0	41,6	27,7	29,3	57,0	1,4
<b>Quantità di software disponibili</b>	3,4	30,7	34,1	30,5	34,5	65,0	1,0
<b>Locali disponibili (ampiezza, luminosità, agibilità)</b>	5,8	23,3	29,1	29,7	40,4	70,1	0,8
<b>Numero di pc rispetto al numero di studenti che li utilizzano</b>	2,6	10,8	13,4	28,1	58,0	86,1	0,6
<b>Tempi di attesa per l'utilizzo</b>	2,2	10,4	12,6	28,9	57,8	86,7	0,8

AULE INFORMATIZZATE <sup>2</sup>	Indice di soddisfazione															
	Tendenzialmente soddisfatto								Tendenzialmente insoddisfatto							
	2003	2004	2005	2006	2008	2009	2010	2011	2003	2004	2005	2006	2008	2009	2010	2011
<b>Orari di apertura</b>	72,2	54,9	71,3	72,8	86,2	85,8	81,7	76,5	27,1	42,2	26,2	25,2	12,8	12,4	17,9	23,2
<b>Ubicazione</b>	89,9	79,1	82,3	81,5	88,5	77,5	79,7	74,1	9,1	18,0	14,7	15,9	10,3	21,3	20,1	25,7
<b>Qualità di software disponibili</b>	57,9	49,2	48,1	55,4	66,9	54,6	42,9	41,6	40,5	46,2	48,5	42,4	30,1	42,6	55,7	57,0
<b>Quantità di software disponibili</b>	43,9	34,2	38,6	45,0	55,9	42,6	36,9	34,1	54,8	61,6	57,9	52,8	41,9	54,6	62,0	65,0
<b>Locali disponibili (ampiezza, luminosità, agibilità)</b>	35,8	23,1	30,3	31,1	57,9	41,3	36,5	29,1	63,6	74,3	67,4	66,9	41,4	56,8	62,3	70,1
<b>Numero pc disponibili rispetto al numero degli studenti che li utilizzano</b>	13,7	8,2	12,1	13,7	37,9	18,2	15,3	13,4	85,4	88,7	85,3	84,1	60,4	79,0	84,4	86,1
<b>Tempi di attesa</b>	17,2	13,4	15,2	16,6	37,6	23,5	13,4	12,6	81,6	83,0	82,3	81,0	60,9	74,3	86,3	86,7

d.45 - Valutazione complessiva delle aule informatizzate

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
<b>Validi</b>	Positiva	20	3,6	4,0
	Abbastanza positiva	129	23,5	25,7
	Abbastanza negativa	211	38,5	42,0
	Negativa	133	24,3	26,5
	N.r.	9	1,6	1,8
	Totale	502	91,6	100,0
	Mancante di sistema	46	8,4	
<b>Totale</b>	548	100,0		

d.46 - Per quali motivi non hai mai utilizzato le aule informatizzate dell'Ateneo? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
<b>Non sapevo che esistessero</b>	0	,0%
<b>Sono troppo affollate</b>	12	26,1%
<b>I tempi di attesa per accedervi sono lunghi</b>	6	13,0%
<b>Non ne ho mai avuto l'esigenza</b>	1	2,2%
<b>Nessuno degli insegnamenti che ho seguito lo prevedeva</b>	1	2,2%
<b>Possiedo un pc personale</b>	9	19,6%
<b>Altro</b>	2	4,3%
<b>N.r.</b>	25	54,3%
<b>Totale</b>	46	100,0%

<sup>2</sup> Nel 2007 il servizio non è stato rilevato.

## 11 - RELAZIONI INTERNAZIONALI STUDENTI

d.47 - Ti è mai capitato di rivolgerti all'Ufficio Relazioni Internazionali Studenti?

	Frequenza	Percentuale
<b>Sì</b>	104	19,0
<b>No</b>	444	81,0
<b>Totale</b>	548	100,0

d.48 - Per quali servizi ti rivolgi principalmente o ti è capitato di rivolgerti all'Ufficio Relazioni Internazionali Studenti? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

	Frequenza	Percentuale
<b>Erasmus o Scambio Bilaterale presso università extra-europea</b>	92	88,5%
<b>Programma Advanse-Amerigo</b>	8	7,7%
<b>Borse di studio per corsi postlaurea in università straniere</b>	6	5,8%
<b>Programma con la Utrecht School of Economics</b>	1	1,0%
<b>DDIM Double Degree con Fudan School of Management-Shangai</b>	9	8,7%
<b>Altro</b>	5	4,8%
<b>N.r.</b>	0	,0%
<b>Totale</b>	104	100,0%

d.49 - Grado di soddisfazione dell'UFFICIO RELAZIONI INTERNAZIONALI STUDENTI

	Molto	Abbastanza	Tendenzialmente soddisfatto	Poco	Insoddisfatto	Tendenzialmente insoddisfatto	N.r.
<b>Ubicazione</b>	37,5	42,3	79,8	9,6	2,9	12,5	7,7
<b>Cortesia e disponibilità del personale</b>	41,3	38,5	79,8	8,7	4,8	13,5	6,7
<b>Disponibilità di informazioni sui servizi offerti</b>	25,0	51,0	76,0	8,7	5,8	14,5	9,6
<b>Tempo necessario per ottenere informazioni</b>	22,1	53,8	75,9	11,5	3,8	15,3	8,7
<b>Garanzia della conoscenza dell'iter di ogni pratica da parte del front office</b>	24,0	51,9	75,9	5,8	2,9	8,7	15,4
<b>Celerità evasione pratiche amministrative</b>	21,2	50,0	71,2	12,5	3,8	16,3	12,5
<b>Celerità nello stabilire contatti telefonici</b>	20,2	49,0	69,2	12,5	2,9	15,4	15,4
<b>Velocità di ricevimento negli uffici</b>	20,2	49,0	69,2	12,5	4,8	17,3	13,5
<b>Efficacia del materiale informativo</b>	14,4	52,9	67,3	13,5	6,7	20,2	12,5
<b>Aggiornamento ed efficacia delle informazioni sul sito web LUISS</b>	10,6	53,8	64,4	12,5	8,7	21,2	14,4
<b>Orari di apertura al pubblico</b>	14,4	47,1	61,5	25,0	5,8	30,8	7,7
<b>Assistenza ricevuta dall'Ufficio durante il periodo all'estero</b>	17,3	36,5	53,8	1,9	4,8	6,7	39,4

RELAZIONI INTERNAZIONALI STUDENTI	Indice di soddisfazione													
	Tendenzialmente soddisfatto							Tendenzialmente insoddisfatto						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cortesia e disponibilità del personale	98,0	97,5	97,2	98,3	95,9	84,4	79,8	1,4	2,5	2,1	1,7	3,6	13,1	13,5
Ubicazione degli uffici	98,0	98,1	69,2	84,7	91,1	83,6	79,8	1,4	1,9	29,5	15,2	8,9	11,8	12,5
Disponibilità di informazioni sui servizi offerti	87,8	89,2	91,8	94,9	92,3	77,8	76,0	12,2	10,8	6,8	5,1	7,1	19,0	14,5
Garanzia della conoscenza dell'iter pratiche da parte del front office	88,5	90,4	87,7	97,2	94,1	75,1	75,9	10,2	7,0	6,9	2,8	4,7	19,6	8,7
Tempo necessario per ottenere le informazioni	86,5	84,1	93,9	92,1	93,5	80,4	75,9	13,5	15,9	5,5	7,9	4,7	16,3	8,7
Celerità nell'evasione delle pratiche amministrative	81,1	82,8	89,0	92,6	91,2	79,8	71,2	16,9	16,6	7,5	7,3	6,5	17,0	16,3
Celerità nello stabilire contatti telefonici	80,4	87,9	91,1	93,8	95,2	77,2	69,2	13,5	9,6	5,5	6,2	3,0	18,3	15,4
Velocità di ricevimento negli uffici	83,1	87,9	93,2	89,3	92,9	75,1	69,2	16,9	12,1	5,5	10,8	6,5	20,9	17,3
Efficacia del materiale informativo	71,6	77,7	92,4	85,3	84,1	72,5	67,3	28,4	22,3	6,9	14,7	15,4	20,9	20,2
Aggiornamento ed efficacia delle informazioni sul sito web	75,7	73,9	85,0	81,4	82,9	67,3	64,4	21,6	22,9	11,6	18,7	15,4	26,8	21,2
Orari di apertura al pubblico	50,0	52,9	59,5	65,0	59,2	66,6	61,5	50,0	46,5	38,4	35,0	40,2	30,1	30,8
Assistenza ricevuta dall'Ufficio durante il periodo all'estero	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	56,8	53,8	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	n. ril	12,8	6,7
Disponibilità di materiale informativo	79,1	88,5	94,5	93,2	88,8	74,5	n. ril	21,0	11,5	4,1	6,8	10,7	19,6	n. ril

## d.50 - Valutazione complessiva dei servizi offerti dall'Ufficio Relazioni Internazionali della LUISS

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Positiva	24	4,4	23,1	23,1
	Abbastanza positiva	57	10,4	54,8	77,9
	Abbastanza negativa	8	1,5	7,7	85,6
	Negativa	6	1,1	5,8	91,3
	N.r.	9	1,6	8,7	100,0
	Totale	104	19,0	100,0	
Mancante di sistema		444	81,0		
Totale		548	100,0		

## d.51 - Per quali motivi non ti sei mai rivolto all'Ufficio Relazioni Internazionali Studenti? - (Domanda a risposta multipla: la percentuale è calcolata considerando il n. delle risposte sul totale dei rispondenti)

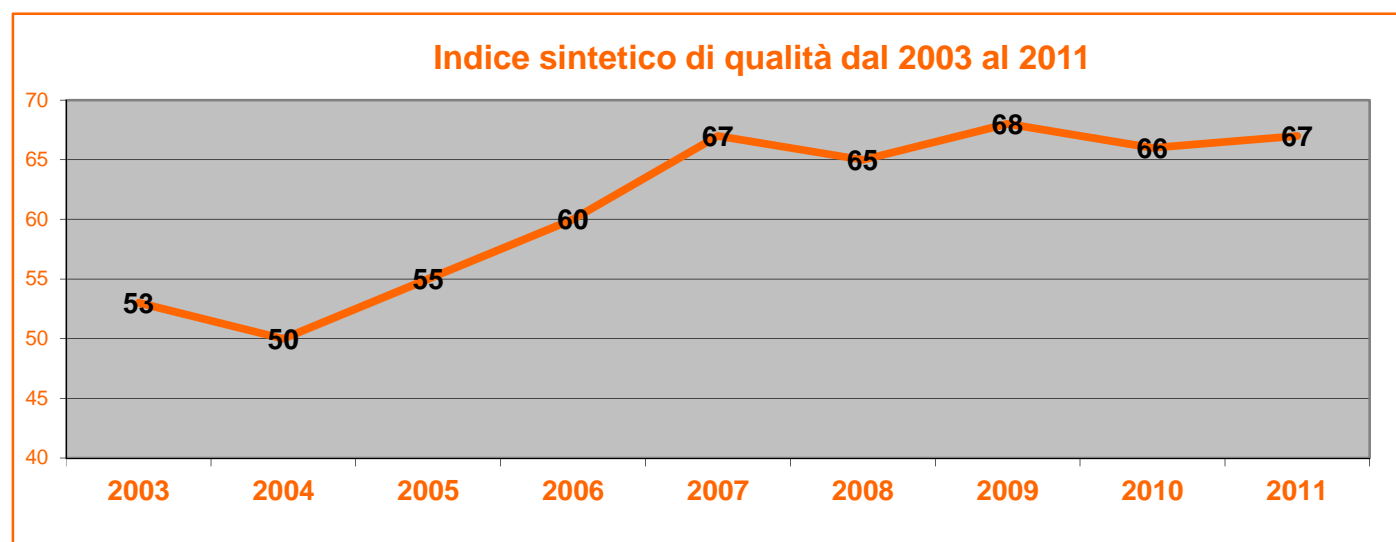
	Frequenza	Percentuale
Non sapevo che esistesse	73	16,4%
Non conosco le attività e i servizi che offre	137	30,9%
I servizi offerti non mi interessano	49	11,0%
Non ne ho mai avuto l'esigenza	187	42,1%
I tempi di attesa allo sportello sono lunghi	12	2,7%
I tempi di attesa per evadere una pratica sono lunghi	9	2,0%
Altro	36	8,1%
N.r.	63	14,2%
Totale	444	100,0%

## 12 - INDICE DI QUALITÀ

Vengono di seguito proposti gli indici di soddisfazione espressi dagli studenti relativamente ad una serie di elementi sottoposti ad osservazione che si riferiscono a ciascun servizio<sup>3</sup>. Gli indici sono calcolati sulla base delle medie delle risposte alla domanda “Rispetto a ciascuno dei seguenti aspetti, in quale misura ti ritieni soddisfatto?” (domande: 6, 11, 16, 23, 28, 32, 37, 38, 41, 44 e 49 – v. questionario allegato). Viene inoltre proposto un confronto tra gli indici rilevati nelle nove edizioni dell’indagine.

Nel complesso, l’**indice sintetico di qualità**, calcolato sulla base della media delle risposte alle domande circa la soddisfazione dell’efficacia e dell’efficienza dei servizi<sup>4</sup>, **è pari nel 2011 a 67** (in una scala da 1 a 100); l’indice è salito di un punto rispetto al 2010<sup>5</sup>.

**Nel confrontare i dati dei diversi anni è molto importante tenere presente che i *target* di riferimento sono cambiati e che da due anni, come specificato nella premessa metodologica, vengono intervistati gli studenti del 2° anno dei Corsi di laurea Magistrale e del 5° anno del Corso di laurea a Ciclo Unico di Giurisprudenza; pertanto i confronti sono puramente indicativi<sup>6</sup>.**



<sup>3</sup> All’interno delle tabelle “n. ril.” sta per “non rilevato”.

<sup>4</sup> È possibile che, in alcuni casi, le domande considerate ai fini dell’indice di qualità siano mutate negli anni, seguendo la cessazione di una delle attività del servizio o, viceversa, la loro nuova attuazione. In alcuni casi inoltre, in fase di revisione annuale del questionario, sono state eliminate alcune voci e ne sono state aggiunte altre su suggerimento dei responsabili del servizio e in accordo con l’Ufficio di supporto al Nucleo.

<sup>5</sup> Nel 2008, nel 2009 e nel 2010 l’indice sintetico era calcolato su 12 servizi invece che sugli 11 del 2011 (il servizio Navetta non è stato infatti nel 2011 contemplato dall’indagine).

<sup>6</sup> Inoltre il *target* di riferimento per il servizio Relazioni Internazionali Studenti dal 2010 è cambiato, per omogeneità rispetto agli altri servizi. Fino al 2009 l’attività di valutazione di questo settore avveniva in maniera separata rispetto agli altri uffici monitorati; pertanto il *target* era composto dagli studenti Socrates/Erasmus della LUISS rientrati dal periodo all’estero.

È evidente che ciascun elemento preso in considerazione per calcolare l'indice complessivo di qualità ha un peso diverso riferibile alla natura di quel servizio. Per esempio, l'ubicazione dei vari servizi, che raccoglie valutazioni positive dalla maggior parte degli studenti, rappresenta sì un elemento importante ma non tale da determinare la qualità delle attività; tuttavia è stato inserito poiché, nell'insieme, rappresenta un elemento di valutazione importante in termini di efficacia complessiva.

Pertanto alcuni elementi considerati per definire l'indice complessivo di soddisfazione hanno un peso e una importanza differente e prescindono (come appunto l'ubicazione) dalla volontà o dall'impegno del personale nella gestione dei servizi; di conseguenza **l'indice sintetico vuole avere soltanto un fine esplicativo ed esemplificativo, indicando una tendenza generale, per rimandare all'analisi dettagliata delle valutazioni più puntuali.**

SERVIZI	INDICE DI QUALITÀ <sup>7</sup>									Delta 2011/2010
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
Servizi on line	n. ril	56	60	74	76	72	78	76	77	+1
Sito internet	n. ril	52	54	59	72	74	78	74	76	+2
Diritto allo studio	43	47	53	58	66	65	72	74	75	+1
Placement office	n. ril	n. ril	50	55	55	55	52	56	73	+17 <sup>8</sup>
Mense	61	51	58	63	63	63	72	70	71	+1
Relazioni internazionali studenti	n. ril	n. ril	83	86	88	90	89	75	70	-5
Servizi informatici	n. ril	60	60	58	69	66	70	61	67	+6
Tutorato <sup>9</sup>	61	61	52	45	60	52	56	61	69	+8
Biblioteca	52	45	48	58	64	63	64	64	65	+1
Segreteria studenti	48	41	45	44	53	51	60	52	56	+4
Aule informatizzate	47	37	44	48	n. ril	65	51	44	40	-4
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>60</b>	<b>67</b>	<b>65</b>	<b>68</b>	<b>66</b>	<b>67</b>	<b>+1</b>

<sup>7</sup> Nel 2008, nel 2009 e nel 2010 l'indice sintetico era calcolato su 12 servizi invece che sugli 11 del 2011 (il servizio Navetta non è stato infatti nel 2011 contemplato dall'indagine).

<sup>8</sup> Nel 2011, in fase di revisione annuale del questionario e su suggerimento del responsabile del Placement e in accordo con l'Ufficio di supporto al Nucleo, nel calcolo dell'indice sintetico sono state escluse alcune voci precedentemente comprese, poiché indicavano veri e propri servizi gestiti dal Placement piuttosto che caratteristiche dell'ufficio stesso (come invece presuppone la domanda).

<sup>9</sup> L'indice relativo al servizio di tutorato per gli anni precedenti al 2006 è stato riportato sulla base di una sola variabile: "valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta dal tutorato".

## Allegato - Questionario



Questionario n.

(a cura della LUISS)

Ufficio Studi, Statistiche e Affari generali

Questionario  
La qualità dei servizi della LUISS Guido Carli

Gentile Studente,

allo scopo di migliorare la qualità dei servizi della LUISS Guido Carli,  
ti chiediamo gentilmente di compilare il presente questionario  
in ogni sua parte.

Il questionario è anonimo.

Ti ringraziamo per la tua preziosa collaborazione!

## INFORMAZIONI GENERALI

## 1 Sesso

(1)  Maschio(2)  Femmina

## 2 Facoltà di appartenenza

(1)  Economia(2)  Scienze Politiche(3)  Giurisprudenza (Se Giurisprudenza  
passare a domanda 4)

## 3 Dove hai conseguito la Laurea Triennale?

(1)  Alla LUISS(2)  In un'altra Università

## LA BIBLIOTECA

## 4 Ti è mai capitato di recarti alla biblioteca della LUISS?

(1)  Sì (Se "Sì" passare alla domanda successiva)(2)  No (Se "No" passare a domanda 8)

## 5 Con quale frequenza ti rivolgi alla biblioteca della LUISS?

(1)  Molto spesso(3)  Qualche volta(2)  Spesso(4)  Quasi mai

## 6 Rispetto a ciascuno dei seguenti aspetti che riguardano la biblioteca LUISS, in quale misura ti ritieni soddisfatto?

(Una risposta per ogni aspetto se conosciuto)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
6.1 Ubicazione della biblioteca	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
6.2 Cortesia e disponibilità dei dipendenti	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
6.3 Assistenza bibliografica	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
6.4 Orari di apertura al pubblico	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
6.5 Tempi di attesa per ottenere il prestito	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
6.6 Servizio fotocopie	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
6.7 Mezzi informatici per gli studenti	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
6.8 Locali disponibili per la lettura e lo studio	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
6.9 Banche dati	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
6.10 Servizi di biblioteca sul sito internet	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

## 7 Una valutazione complessiva della biblioteca della LUISS Guido Carli... (Poi continuare con la domanda n. 9)

(1)  Positiva(2)  Abbastanza positiva(3)  Abbastanza negativa(4)  Negativa

La domanda 8 soltanto per coloro che non utilizzano la biblioteca LUISS

## 8 Per quali dei seguenti motivi non utilizzi la biblioteca della LUISS?

(Sono possibili più risposte)

(1)  Non sapevo che esistesse(2)  Non ne ho mai avuto l'esigenza(3)  E' difficilmente raggiungibile(4)  Mi hanno riferito che non è aggiornata(5)  Mi hanno riferito che è poco efficiente(6)  Mi hanno riferito che è incompleta(7)  Mi hanno riferito che i tempi di attesa sono lunghi(8)  Mi hanno riferito che i locali non sono accoglienti(9)  Altro

## LE MENSE UNIVERSITARIE

**9 Ti è mai capitato di recarsi ad una delle mense universitarie della LUISS?**(1)  Sì (Se "Sì" passare alla domanda successiva)(2)  No (Se "No" passare a domanda 12)**10 Con quale frequenza utilizzi le mense della LUISS?**(1)  Molto spesso(3)  Qualche volta(2)  Spesso(4)  Molto raramente**11 Rispetto a ciascuno dei seguenti aspetti che riguardano le mense universitarie, in quale misura ti ritieni soddisfatto?**

(Una risposta per ogni aspetto se conosciuto)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
11.1 Ubicazione	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
11.2 Cortesia e disponibilità dei dipendenti	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
11.3 Orari di apertura	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
11.4 Tempo di attesa	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
11.5 Qualità dei cibi	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
11.6 Prezzo (imposto dalla Regione Lazio)	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
11.7 Scelta e varietà nel menù	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
11.8 Accoglienza e gradevolezza del posto	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
11.9 Pulizia	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

**12 Una valutazione complessiva delle mense della LUISS Guido Carli... (Poi continuare con la domanda n. 14)**(1)  Positiva(2)  Abbastanza positiva(3)  Abbastanza negativa(4)  NegativaLe domande 12 e 13 soltanto per coloro che non utilizzano la mensa LUISS**12 Per quali dei seguenti motivi non utilizzi le mense universitarie della LUISS?**

(Sono possibili più risposte)

(1)  Non ne ho mai avuto l'esigenza(2)  I tempi di attesa sono lunghi(3)  I miei colleghi non la frequentano(4)  Mi hanno riferito che la qualità dei cibi è scarsa(5)  Mi hanno riferito che è poco pulita(6)  Mi hanno riferito che la scelta dei cibi è limitata(7)  Mi hanno riferito che il prezzo è elevato(8)  Mi hanno riferito che i locali non sono accoglienti(9)  (Per gli studenti di Giurisprudenza) La mensa è lontana dalla sede degli studi(10)  L'orario di apertura coincide con gli orari delle lezioni(11)  Altro**13 Dove consumi prevalentemente i pasti? (Sono possibili più risposte)**(1)  Al bar interno all'Ateneo(2)  A casa(3)  In altri luoghi esterni all'Ateneo

<b>IL DIRITTO ALLO STUDIO</b>
-------------------------------

**14 Ti è mai capitato di rivolgerti al Diritto allo Studio?**

- (1)  Sì (Se "Sì" passare alla domanda successiva)      (2)  No (Se "No" passare a domanda n. 18)

**15 Da quando sei studente alla LUISS, per quali dei seguenti servizi ti sei rivolto al Diritto allo Studio?***(Sono possibili più risposte)***15 (a) Servizi a disposizione di tutti gli studenti**

- (1)  Mensa  
 (2)  Videoteca  
 (3)  Assistenza sanitaria e medicina preventiva  
 (4)  Attività ricreative e culturali gestite dagli studenti  
 (5)  Sportello CTS viaggi  
 (6)  Altro

**15 (b) Benefici sulla base di concorsi e altre agevolazioni**

- (1)  Borse di studio e Contributi monetari  
 (2)  Altri aiuti economici (contributi straordinari, handicap, ecc.)  
 (3)  Lavori part-time per studenti  
 (4)  Residenza per gli studenti LUISS  
 (5)  Altro

**16 Rispetto a ciascuno dei seguenti aspetti che riguardano il Diritto allo Studio, in quale misura ti ritieni soddisfatto?***(Una risposta per ogni aspetto se conosciuto)*

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
<b>16.1</b> Ubicazione degli uffici	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>16.2</b> Cortesia e disponibilità del personale	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>16.3</b> Orario di ricevimento	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>16.4</b> Tempi di attesa per il ricevimento	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>16.5</b> Celerità nell'evasione pratiche amministrative	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>16.6</b> Celerità nello stabilire contatti telefonici	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>16.7</b> Garanzia della conoscenza dell'iter di ogni pratica da parte del personale	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>16.8</b> Aggiornamento ed efficacia delle informazioni sul Diritto allo Studio disponibili sul sito web LUISS	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

**17 Una valutazione complessiva dei servizi del Diritto allo Studio della LUISS (Poi continuare con la domanda n. 19)**

- (1)  Positiva      (2)  Abbastanza positiva      (3)  Abbastanza negativa      (4)  Negativa

La domanda 18 soltanto per coloro che non si sono mai rivolti al Diritto allo Studio

**18 Per quali dei seguenti motivi non ti sei mai rivolto fino ad oggi al Settore del Diritto allo Studio?***(Sono possibili più risposte)*

- (1)  Non sapevo che esistesse  
 (2)  Non conosco le attività e i servizi che offre  
 (3)  I servizi offerti non mi interessano  
 (4)  Non ho diritto a nessuno dei servizi offerti dal settore del Diritto allo Studio  
 (5)  Non ne ho mai avuto l'esigenza  
 (6)  Mi hanno riferito che i tempi di attesa allo sportello sono lunghi  
 (7)  Mi hanno riferito che i tempi di attesa per evadere una pratica sono lunghi  
 (8)  Altro

**IL TUTORATO**

**19 Ti è mai capitato di rivolgerti al servizio di Tutorato?**

- (1)  Sì (Se "Sì" passare alla domanda successiva)      (2)  No (Se "No" passare a domanda 25)

**20 Chi ti ha consigliato di rivolgerti ad un tutor?**

(Sono possibili più risposte)

- (1)  Un docente      (4)  La segreteria di Facoltà  
 (2)  I colleghi di università      (5)  Altri  
 (3)  La segreteria studenti      (6)  Nessuno

**21 Con il tuo tutor hai, o hai avuto, un rapporto...**

- (1)  Assiduo e costante      (2)  Diradato e incostante

**22 Per quali dei seguenti servizi ti rivolgi principalmente o ti è capitato in passato di rivolgerti ad un tutor?**

(Sono possibili più risposte)

- (1)  Assistenza e orientamento in generale  
 (2)  Acquisizione di informazioni sull'ordinamento degli studi  
 (3)  Assistenza per la scelta o il cambiamento di corsi di laurea, indirizzo degli studi, relativi piani di studio  
 (4)  Acquisizione di informazioni circa le attività di accoglienza rivolte agli studenti iscritti al primo anno  
 (5)  Acquisizione di informazioni circa i servizi offerti dall'Ateneo  
 (6)  Assistenza nello sviluppo di un metodo di studio efficace  
 (7)  Assistenza nella scelta dell'area disciplinare in cui svolgere la tesi di laurea  
 (8)  Altro

**23 Rispetto a ciascuno dei seguenti aspetti del Tutorato, in quale misura ti ritieni soddisfatto?**

(Una risposta per ogni aspetto se conosciuto)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
23.1 Ubicazione sala tutor	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
23.2 Cortesia e disponibilità	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
23.3 Orari di ricevimento	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
23.4 Tempi di attesa per un appuntamento	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
23.5 Tempo necessario per ottenere informazioni richieste	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
23.6 Reperibilità dei tutor	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
23.7 Aggiornamento ed efficacia delle informazioni	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
23.8 Comunicazione via e-mail	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

**24 Una valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta dal servizio di tutorato.. (Poi continuare con la domanda 26)**

- (1)  Positiva      (2)  Abbastanza positiva      (3)  Abbastanza negativa      (4)  Negativa

La domanda 25 soltanto per coloro che non utilizzano il servizio di tutorato

**25 Per quali dei seguenti motivi non hai mai utilizzato fino ad oggi il servizio di tutorato?**

(Sono possibili più risposte)

- (1)  Non sapevo che esistesse      (4)  Mi hanno riferito che non è efficace ed efficiente  
 (2)  Non conosco i servizi che può offrire      (5)  Non conosco la reperibilità dei tutor  
 (3)  Penso di non averne bisogno      (6)  Altro

<b>LA SEGRETERIA STUDENTI</b>
-------------------------------

**26 Con quale frequenza ti rivolgi alla Segreteria Studenti?**

- |   |  |
|---|--|
| (1) <input type="checkbox"/> Molto spesso | (3) <input type="checkbox"/> Qualche volta |
| (2) <input type="checkbox"/> Spesso       | (4) <input type="checkbox"/> Quasi mai     |

**27 Per quali delle seguenti attività ti rivolgi principalmente o ti è capitato di rivolgerti alla Segreteria Studenti?***(Sono possibili più risposte)*

- |   |  |
|---|--|
| (1) <input type="checkbox"/> Carriere studenti (immatricolazioni, iscrizione, ecc..)      | (4) <input type="checkbox"/> Rilascio di certificati |
| (2) <input type="checkbox"/> Counseling piani di studio                                   | (5) <input type="checkbox"/> Distribuzione materiale |
| (3) <input type="checkbox"/> Informazioni per laureandi (date sedute, commissioni, ecc..) | (6) <input type="checkbox"/> Altro                   |

**28 Rispetto a ciascuno dei seguenti aspetti della Segreteria Studenti, in quale misura ti ritieni soddisfatto?***(Una risposta per ogni aspetto se conosciuto)*

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
<b>28.1</b> Cortesia e disponibilità del personale	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>28.2</b> Orari di apertura al pubblico	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>28.3</b> Tempi di attesa allo sportello	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>28.4</b> Tempo necessario per ottenere informazioni richieste	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>28.5</b> Celerità nell'evasione delle pratiche amministrative	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>28.6</b> Celerità nello stabilire contatti telefonici	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>28.7</b> Garanzia della conoscenza dell'iter di ogni pratica da parte del front office	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>28.8</b> Aggiornamento ed efficacia delle informazioni relative alla Segreteria disponibili sul sito web della LUISS	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>28.9</b> Efficacia dei servizi on line della Segreteria Studenti <i>(p. es. web self service)</i>	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

<b>29 Una valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta dalla Segreteria Studenti...</b>
---

- |                                       |  |  |                                       |
|---------------------------------------|--|--|---------------------------------------|
| (1) <input type="checkbox"/> Positiva | (2) <input type="checkbox"/> Abbastanza positiva | (3) <input type="checkbox"/> Abbastanza negativa | (4) <input type="checkbox"/> Negativa |
|---------------------------------------|--|--|---------------------------------------|

<b>IL PLACEMENT OFFICE</b>
----------------------------

- 30 **Ti è mai capitato di rivolgerti al Placement Office?**  
 (1)  Sì, una volta sola      (2)  Sì, più di una volta      (3)  No (Se "No" andare a domanda n.34)

- 31 **Per quali dei seguenti servizi ti sei rivolto al Placement Office?**

(Sono possibili più risposte)

- |   |   |
|---|---|
| (1) <input type="checkbox"/> Acquisire materiale informativo<br>(2) <input type="checkbox"/> Conoscere le offerte di stage e/o tirocini<br>(3) <input type="checkbox"/> Conoscere le offerte di lavoro<br>(4) <input type="checkbox"/> Consulenze biografiche | (5) <input type="checkbox"/> Incontri con le aziende<br>(6) <input type="checkbox"/> Seminari sul curriculum vitae<br>(7) <input type="checkbox"/> Giornate di Assessment<br>(8) <input type="checkbox"/> Il servizio "LUISS Imprese" sul sito internet<br>(9) <input type="checkbox"/> Altro |
|---|---|

- 32 **Rispetto a ciascuno dei seguenti aspetti del Placement Office, quanto ti ritieni soddisfatto?**

(Una risposta per ogni aspetto se conosciuto)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
32.1 Ubicazione	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
32.2 Cortesia e disponibilità del personale	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
32.3 Orari di apertura al pubblico	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
32.4 Tempo necessario per ottenere le informazioni	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
32.5 Materiale informativo	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
32.6 Informazioni su offerte di stage e/o tirocini	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
32.7 Aggiornamento ed efficacia delle informazioni sul Placement disponibili sul sito web della LUISS	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

- 33 **Una valutazione complessiva del Placement Office... (Poi continuare con la domanda n. 35)**

- (1)  Positiva      (2)  Abbastanza positiva      (3)  Abbastanza negativa      (4)  Negativa

**La domanda 34 soltanto per coloro che non hanno mai utilizzato il Placement Office**

- 34 **Per quali dei seguenti motivi credi che non ti sia mai capitato di rivolgerti al Placement? (Massimo due risposte)**

- |   |  |
|---|--|
| (1) <input type="checkbox"/> Non conosco abbastanza i servizi offerti<br>(2) <input type="checkbox"/> Non ne ho sentito parlare bene<br>(3) <input type="checkbox"/> Non ne ho avuto il tempo | (4) <input type="checkbox"/> Ritengo che mi possa servire di più dopo la laurea<br>(5) <input type="checkbox"/> Non ne ho sentito l'esigenza |
|---|--|

**IL SITO WEB**

**35 Con quale frequenza consulti il sito internet della LUISS?**

- (1)  Molto spesso      (2)  Spesso      (3)  Qualche volta      (4)  Quasi mai

**36 Per che cosa lo consulti prevalentemente?**

- (1)  Per acquisire informazioni      (2)  Per usufruire di servizi on line      (3)  Altro

**37 Quanto sei soddisfatto complessivamente dei servizi on line del sito?**

(Una risposta per ogni aspetto se conosciuto)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
<b>37.1</b> Cattedre on line	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>37.2</b> Bacheca	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>37.3</b> Orari delle lezioni	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

**38 Cosa pensi della qualità del sito internet della LUISS relativamente a ciascuno dei seguenti aspetti?**

(Una risposta per ogni aspetto se conosciuto)

	Livello di qualità			
	Molto elevata	Abbastanza elevata	Abbastanza bassa	Molto bassa
<b>38.1</b> Grafica	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>38.2</b> Navigabilità	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>38.3</b> Aggiornamento contenuti	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>38.4</b> Velocità download	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>38.5</b> Servizi on line	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>38.6</b> Ricchezza/completezza delle informazioni	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

**39 Una valutazione complessiva del sito internet...**

- (1)  Positiva      (2)  Abbastanza positiva      (3)  Abbastanza negativa      (4)  Negativa

**I SERVIZI INFORMATICI**

**40 Per quali attività utilizzi prevalentemente i seguenti servizi informatici?**

(Sono possibili più risposte per ogni servizio considerato)

**40.a) Web self service**

- (1)  Prenotazioni esami      (3)  Date esami  
 (2)  Verifica situazione amministrativa      (4)  Consultazione piani di studio  
 (5)  Non utilizzo il servizio mai o quasi mai

**40.b) Chioschi informatici**

- (1)  Prenotazioni esami      (4)  Consultazione piani di studio  
 (2)  Verifica situazione amministrativa      (5)  Ritiro certificati  
 (3)  Date esami      (6)  Non utilizzo il servizio mai o quasi mai

**40.c) Servizio Wireless**

- (1)  Per consultare internet in generale      (4)  Altro (specificare \_\_\_\_\_)  
 (2)  Per consultare il sito internet LUISS      (5)  Non utilizzo il servizio mai o quasi mai  
 (3)  Messaggistica

**41. Quanto sei soddisfatto complessivamente dei seguenti servizi informatici?**

(Una risposta per ogni aspetto se conosciuto)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
<b>41.1</b> Web self service	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>41.2</b> Chioschi informatici	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
<b>41.3</b> Servizio Wireless	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

**42 Una valutazione complessiva dei servizi informatici...**

- (1)  Positiva      (2)  Abbastanza positiva      (3)  Abbastanza negativa      (4)  Negativa

## LE AULE INFORMATIZZATE

- 43 **Ti è mai capitato di utilizzare le aule informatizzate dell'Ateneo?**  
 (1)  Sì (Se "Sì" passare alla domanda successiva) (2)  No (Se "No" passare a domanda 46)

44 **Rispetto a ciascuno dei seguenti aspetti delle aule informatizzate, in quale misura ti ritieni soddisfatto?**  
 (Una risposta per ogni aspetto se conosciuto)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
44.1 Ubicazione delle aule	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
44.2 Orari di apertura	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
44.3 Locali disponibili (ampiezza, luminosità, agibilità)	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
44.4 Numero di pc disponibili rispetto al numero degli studenti che li utilizzano	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
44.5 Quantità di software disponibili	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
44.6 Qualità di software disponibili	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
44.7 Tempi di attesa per l'utilizzo	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

- 45 **Una valutazione complessiva delle aule informatizzate della LUISS Guido Carli.. (Poi continuare con la domanda n. 47)**  
 (1)  Positiva (2)  Abbastanza positiva (3)  Abbastanza negativa (4)  Negativa

La domanda 46 soltanto per coloro che non hanno mai utilizzato le aule informatizzate

- 46 **Per quali dei seguenti motivi non hai mai utilizzato fino ad oggi le aule informatizzate dell'Ateneo?**  
 (Sono possibili più risposte)
- |  |   |
|--|---|
| (1) <input type="checkbox"/> Non sapevo che esistessero                  | (5) <input type="checkbox"/> Nessuno degli insegnamenti che ho seguito lo prevedeva |
| (2) <input type="checkbox"/> Sono troppo affollate                       | (6) <input type="checkbox"/> Possiedo un pc personale                               |
| (3) <input type="checkbox"/> I tempi di attesa per accedervi sono lunghi | (7) <input type="checkbox"/> Altro  |
| (4) <input type="checkbox"/> Non ne ho mai avuto l'esigenza              |   |

**L'UFFICIO RELAZIONI INTERNAZIONALI STUDENTI DELLA LUISS GUIDO CARLI**

**47 Ti è mai capitato di rivolgerti all'Ufficio Relazioni Internazionali Studenti?**

- (1)  Sì (Se "Sì" passare alla domanda successiva)      (2)  No (Se "No" passare a domanda n. 51)

**48 Per quali dei seguenti servizi ti rivolgi principalmente o ti è capitato in passato di rivolgerti a questo Ufficio?**

(Sono possibili più risposte)

- (1)  Programma Erasmus o Scambio Bilaterale presso università extra-europea  
 (2)  Programma Advance-Amerigo  
 (3)  Borse di studio per corsi di perfezionamento post-laurea presso università prestigiose all'estero  
 (4)  Programma in partnership con la Utrecht School of Economics  
 (5)  DDIM - double Degree con Fudan School of Management - Shanghai  
 (6)  Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**49 Rispetto ai seguenti aspetti che riguardano l'Ufficio Relazioni Interazionali LUISS, in quale misura ti ritieni soddisfatto? (Una risposta per ogni aspetto se conosciuto)**

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
49.1 Ubicazione degli uffici	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
49.2 Cortesia e disponibilità del personale	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
49.3 Orari di apertura al pubblico	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
49.4 Tempo necessario per ottenere informazioni	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
49.5 Celerità evasione pratiche amministrative	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
49.6 Celerità nello stabilire contatti telefonici	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
49.7 Velocità di ricevimento negli uffici	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
49.8 Garanzia della conoscenza dell'iter di ogni pratica da parte del front office	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
49.9 Disponibilità di informazioni sui servizi offerti	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
49.10 Efficacia del materiale informativo	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
49.12 (se ha trascorso un periodo all'estero) Assistenza ricevuta dall'Ufficio durante il periodo all'estero	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
49.13 Aggiornamento ed efficacia delle informazioni sul sito web LUISS	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

**50 Una valutazione complessiva dei servizi offerti dall'Ufficio Relazioni Internazionali della LUISS Guido Carli... (Poi continuare con la domanda n. 52)**

- (1)  Positiva      (2)  Abbastanza positiva      (3)  Abbastanza negativa      (4)  Negativa

La domanda 51 soltanto per coloro che non si sono mai rivolti all'Ufficio Relazioni Internazionali Studenti

**51 Per quali dei seguenti motivi non ti sei mai rivolto fino ad oggi all'Ufficio Relazioni Internazionali Studenti?**

(Sono possibili più risposte)

- (1)  Non sapevo che esistesse  
 (2)  Non conosco le attività e i servizi che offre  
 (3)  I servizi offerti non mi interessano  
 (4)  Non ne ho mai avuto l'esigenza  
 (5)  Mi hanno riferito che i tempi di attesa allo sportello sono lunghi  
 (6)  Mi hanno riferito che i tempi di attesa per evadere una pratica sono lunghi  
 (7)  Altro

**FINE**