

| <b>SUPPORTO ALL'AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE</b>  |           |                |                  |                                     |
|---|-----------|----------------|------------------|-------------------------------------|
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Docenti Dottorandi Assegnisti (fonte: good practice)</b>    |           |                |                  |                                     |
| In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale si ritiene complessivamente soddisfatto?            | annualità | N. rispondenti | valori scala 1-6 | Variazione rispetto anno precedente |
|   | 2016      | 266            | 4,06             | -                                   |
|   | 2017      | 832            | 4,06             | 0%                                  |
|   | 2018      | 674            | 4,11             | 5%                                  |
| <b>SUPPORTO ALL'AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE</b>  |           |                |                  |                                     |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Personale Tecnico Amministrativo (fonte: good practice)</b> |           |                |                  |                                     |
| In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale si ritiene complessivamente soddisfatto?            | annualità | N. rispondenti | valori scala 1-6 | Variazione rispetto anno precedente |
|   | 2016      | 122            | 3,22             | -                                   |
|   | 2017      | 382            | 3,90             | 68%                                 |
|   | 2018      | 396            | 4,09             | 19%                                 |
| <b>SUPPORTO AGLI APPROVVIGIONAMENTI E AI SERVIZI LOGISTICI</b>  |           |                |                  |                                     |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Docenti Dottorandi Assegnisti (fonte: good practice)</b>    |           |                |                  |                                     |
| In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici si ritiene complessivamente soddisfatto?          | annualità | N. rispondenti | valori scala 1-6 | Variazione rispetto anno precedente |
|   | 2016      | 313            | 3,56             | -                                   |
|   | 2017      | 952            | 3,41             | -15%                                |
|   | 2018      | 803            | 3,57             | 16%                                 |
| <b>SUPPORTO AGLI APPROVVIGIONAMENTI E AI SERVIZI LOGISTICI</b>  |           |                |                  |                                     |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Personale Tecnico Amministrativo (fonte: good practice)</b> |           |                |                  |                                     |
| In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici si ritiene complessivamente soddisfatto?          | annualità | N. rispondenti | valori scala 1-6 | Variazione rispetto anno precedente |
|   | 2016      | 195            | 3,30             | -                                   |
|   | 2017      | 538            | 3,39             | 9%                                  |
|   | 2018      | 503            | 3,63             | 24%                                 |
| <b>COMUNICAZIONE</b>  |           |                |                  |                                     |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Docenti Dottorandi Assegnisti (fonte: good practice)</b>    |           |                |                  |                                     |
| In riferimento alla comunicazione si ritiene complessivamente soddisfatto?  | annualità | N. rispondenti | valori scala 1-6 | Variazione rispetto anno precedente |
|   | 2016      | 313            | 3,73             | -                                   |
|   | 2017      | 952            | 3,63             | -10%                                |
|   | 2018      | 803            | 3,67             | 4%                                  |
| <b>SERVIZI DI COMUNICAZIONE</b>   |           |                |                  |                                     |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Personale Tecnico Amministrativo (fonte: good practice)</b> |           |                |                  |                                     |
| In riferimento alla comunicazione si ritiene complessivamente soddisfatto?  | annualità | N. rispondenti | valori scala 1-6 | Variazione rispetto anno precedente |
|   | 2016      | 195            | 3,36             | -                                   |
|   | 2017      | 538            | 3,66             | 30%                                 |
|   | 2018      | 503            | 3,89             | 23%                                 |
| <b>SISTEMI INFORMATICI</b>  |           |                |                  |                                     |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Docenti Dottorandi Assegnisti (fonte: good practice)</b>    |           |                |                  |                                     |

|   |                  |                       |                         |  |
|---|------------------|-----------------------|-------------------------|--|
| In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto?  | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 313                   | 3,78                    | -  |
|   | 2017             | 952                   | 3,83                    | 5%   |
|   | 2018             | 803                   | 3,96                    | 13%  |
| <b>SISTEMI INFORMATICI</b>  |                  |                       |                         |  |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Personale Tecnico Amministrativo (fonte: good practice)</b> |                  |                       |                         |  |
| In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto?  | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 195                   | 3,73                    | -  |
|   | 2017             | 538                   | 3,93                    | 20%  |
|   | 2018             | 503                   | 4,17                    | 24%  |
| <b>SUPPORTO ALLA DIDATTICA</b>  |                  |                       |                         |  |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Docenti Dottorandi Assegnisti (fonte: good practice)</b>    |                  |                       |                         |  |
| In riferimento al supporto alla didattica si ritiene complessivamente soddisfatto?  | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 254                   | 4,11                    | -  |
|   | 2017             | 761                   | 4,24                    | 13%  |
|   | 2018             | 642                   | 4,29                    | 5%   |
| <b>SUPPORTO ALLA RICERCA</b>  |                  |                       |                         |  |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Docenti Dottorandi Assegnisti (fonte: good practice)</b>    |                  |                       |                         |  |
| In riferimento al supporto alla ricerca si ritiene complessivamente soddisfatto?  | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 211                   | 3,31                    | -  |
|   | 2017             | 694                   | 3,60                    | 29%  |
|   | 2018             | 564                   | 3,73                    | 13%  |
| <b>SERVIZIO BIBLIOTECARIO</b>   |                  |                       |                         |  |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Docenti Dottorandi Assegnisti (fonte: good practice)</b>    |                  |                       |                         |  |
| In riferimento al servizio bibliotecario si ritiene complessivamente soddisfatto?   | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 211                   | 4,63                    | -  |
|   | 2017             | 668                   | 4,69                    | 6%   |
|   | 2018             | 558                   | 4,86                    | 17%  |
| <b>SUPPORTO ALLA CONTABILITA'</b>   |                  |                       |                         |  |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Personale Tecnico Amministrativo (fonte: good practice)</b> |                  |                       |                         |  |
| In riferimento al supporto alla contabilità si ritiene complessivamente soddisfatto?  | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 76                    | 3,75                    | -  |
|   | 2017             | 223                   | 4,00                    | 25%  |
|   | 2018             | 206                   | 4,23                    | 23%  |
| <b>SERVIZIO ORIENTAMENTO</b>  |                  |                       |                         |  |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti al primo anno (fonte: good practice)</b>  |                  |                       |                         |  |
| Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?  | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 334                   | 4,06                    | -  |

|      |     |      |     |
|------|-----|------|-----|
| 2017 | 838 | 4,30 | 24% |
| 2018 | 520 | 4,52 | 22% |

**SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA**
**MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti al primo anno (fonte: good practice)**

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?

| annualità | N. rispondenti | valori scala 1-6 | Variazione rispetto anno precedente |
|-----------|----------------|------------------|-------------------------------------|
| 2016      | 340            | 4,21             | -                                   |
| 2017      | 820            | 4,34             | 13%                                 |
| 2018      | 508            | 4,57             | 23%                                 |

**SERVIZI DI COMUNICAZIONE**
**MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti al primo anno (fonte: good practice)**

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?

| annualità | N. rispondenti | valori scala 1-6 | Variazione rispetto anno precedente |
|-----------|----------------|------------------|-------------------------------------|
| 2016      | 340            | 3,82             | -                                   |
| 2017      | 838            | 4,13             | 31%                                 |
| 2018      | 516            | 4,43             | 30%                                 |

**SERVIZI DI INFORMATIVI**
**MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti al primo anno (fonte: good practice)**

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?

| annualità | N. rispondenti | valori scala 1-6 | Variazione rispetto anno precedente |
|-----------|----------------|------------------|-------------------------------------|
| 2016      | 340            | 3,89             | -                                   |
| 2017      | 844            | 4,21             | 32%                                 |
| 2018      | 520            | 4,37             | 16%                                 |

**SERVIZI DI SEGRETERIA STUDENTI**
**MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti al primo anno (fonte: good practice)**

Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?

| annualità | N. rispondenti | valori scala 1-6 | Variazione rispetto anno precedente |
|-----------|----------------|------------------|-------------------------------------|
| 2016      | 326            | 3,84             | -                                   |
| 2017      | 506            | 4,15             | 31%                                 |
| 2018      | 426            | 4,29             | 14%                                 |

**SERVIZI BIBLIOTECARI**
**MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti al primo anno (fonte: good practice)**

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?

| annualità | N. rispondenti | valori scala 1-6 | Variazione rispetto anno precedente |
|-----------|----------------|------------------|-------------------------------------|
| 2016      | 286            | 4,35             | -                                   |
| 2017      | 513            | 4,73             | 38%                                 |
| 2018      | 211            | 4,97             | 24%                                 |

**SERVIZI DI DIRITTO ALLO STUDIO**
**MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti al primo anno (fonte: good practice)**

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?

| annualità | N. rispondenti | valori scala 1-6 | Variazione rispetto anno precedente |
|-----------|----------------|------------------|-------------------------------------|
| 2016      | 254            | 4,14             | -                                   |
| 2017      | 564            | 4,42             | 28%                                 |
| 2018      | 349            | 4,64             | 22%                                 |

**SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA**
**MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti anni successivi al primo (fonte: good practice)**

|   |                  |                       |                         |  |
|---|------------------|-----------------------|-------------------------|--|
| Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?                                      | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 832                   | 3,75                    | -  |
|   | 2017             | 2499                  | 4,11                    | 36%  |
|   | 2018             | 1447                  | 4,25                    | 14%  |
| <b>SERVIZI DI COMUNICAZIONE</b>   |                  |                       |                         |  |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti anni successivi al primo (fonte: good practice)</b> |                  |                       |                         |  |
| Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?  | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 831                   | 3,40                    | -  |
|   | 2017             | 2582                  | 3,87                    | 47%  |
|   | 2018             | 1485                  | 4,09                    | 22%  |
| <b>SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI</b>  |                  |                       |                         |  |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti anni successivi al primo (fonte: good practice)</b> |                  |                       |                         |  |
| Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?   | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 831                   | 3,41                    | -  |
|   | 2017             | 2590                  | 3,88                    | 47%  |
|   | 2018             | 1488                  | 4,13                    | 25%  |
| <b>SERVIZI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE</b>  |                  |                       |                         |  |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti anni successivi al primo (fonte: good practice)</b> |                  |                       |                         |  |
| Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?   | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 70                    | 3,27                    | -  |
|   | 2017             | 205                   | 3,75                    | 48%  |
|   | 2018             | 131                   | 4,00                    | 25%  |
| <b>SERVIZI DI SEGRETERIA STUDENTI</b>   |                  |                       |                         |  |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti anni successivi al primo (fonte: good practice)</b> |                  |                       |                         |  |
| Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?                                       | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 816                   | 3,46                    | -  |
|   | 2017             | 1954                  | 4,02                    | 56%  |
|   | 2018             | 1287                  | 4,14                    | 12%  |
| <b>SERVIZI BIBLIOTECARI</b>   |                  |                       |                         |  |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti anni successivi al primo (fonte: good practice)</b> |                  |                       |                         |  |
| Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?  | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 806                   | 4,02                    | -  |
|   | 2017             | 1746                  | 4,64                    | 62%  |
|   | 2018             | 818                   | 4,73                    | 9%   |
| <b>SERVIZI DI DIRITTO ALLO STUDIO</b>   |                  |                       |                         |  |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti anni successivi al primo (fonte: good practice)</b> |                  |                       |                         |  |
| Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?  | <b>annualità</b> | <b>N. rispondenti</b> | <b>valori scala 1-6</b> | <b>Variazione rispetto anno precedente</b> |
|   | 2016             | 629                   | 3,63                    | -  |

|      |      |      |     |
|------|------|------|-----|
| 2017 | 1794 | 4,11 | 48% |
| 2018 | 1016 | 4,32 | 21% |

**SERVIZI DI JOB PLACEMENT**
**MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI – Studenti iscritti anni successivi al primo (fonte: good practice)**

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di job placement ?

| annualità | N. rispondenti | valori scala 1-6 | Variazione rispetto anno precedente |
|-----------|----------------|------------------|-------------------------------------|
| 2016      | 218            | 2,98             | -                                   |
| 2017      | 653            | 3,43             | 45%                                 |
| 2018      | 366            | 3,68             | 25%                                 |

| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI<br/>– Docenti Dottorandi Assegnisti (fonte: good practice)</b>                              | annualità | N. rispondenti | Risposta “peggiore” | Risposta “uguale” | Risposta “migliore” | Risposta “non so” |
|---|-----------|----------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| In riferimento al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi, come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente? | 2017      | 952            | 12,18%              | 55,46%            | 18,07%              | 14,29%            |
|   | 2018      | 803            | 8,96%               | 57,16%            | 21,05%              | 12,83%            |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI<br/>– Personale Tecnico Amministrativo (fonte: good practice)</b>                           | annualità | N. rispondenti | Risposta “peggiore” | Risposta “uguale” | Risposta “migliore” | Risposta “non so” |
| In riferimento al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi, come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente? | 2017      | 538            | 11,90%              | 60,97%            | 18,77%              | 8,36%             |
|   | 2018      | 503            | 5,17%               | 52,29%            | 31,21%              | 11,33%            |
| <b>MIGLIORAMENTO COMPLESSIVO PERCEPITO IN TERMINI QUALITATIVI<br/>– Studenti anni successivi al I (fonte: good practice)</b>                              | annualità | N. rispondenti | Risposta “peggiore” | Risposta “uguale” | Risposta “migliore” | Risposta “non so” |
| In riferimento a tutti i servizi considerati, come reputi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?  | 2018      | 1489           | 5,04%               | 55,14%            | 24,31%              | 15,51%            |