



Presidio della Qualità di Ateneo

RIUNIONE TELEMATICA DEL
GRUPPO DI LAVORO TEMPORANEO DEL 9 MAGGIO 2022

Presidio della Qualità di Ateneo

Il giorno 9 Maggio dell'anno 2022, alle ore 15.00, si è svolta la riunione, in modalità mista, del Gruppo di lavoro temporaneo per discutere il seguente punto all'ordine del giorno:

1. Revisione questionario dei servizi e delle strutture

Lo schema seguente riporta la situazione delle presenze e delle assenze dei convocati:

| NOMINATIVO | QUALIFICA | P | AG | A |
|------------------------------|---|---|----|---|
| Prof.ssa Maria Rosaria Corbo | Presidente del Presidio della Qualità (PQA) | X | | |
| Prof.ssa Barbara Cafarelli | Delegata alla didattica | | X | |
| Prof. Antonello Olivieri | Delegato servizi studenti | | X | |
| Dott. Costantino Dell'Osso | Responsabile Servizio elaborazione dati e supporto alle decisioni | X | | |
| Dott.ssa Guendalina Peconio | Dottoranda del Dipartimento DISTUM | X | | |
| Dott.ssa Valeria Gentile | Componente del PQA (personale amministrativo) | X | | |
| Dott.ssa Carmela Lombardi | Componente del PQA (personale amministrativo) | X | | |
| Dott.ssa Ilaria Salcito | Componente del PQA (rappresentante degli studenti) | X | | |

P= Presente AG= Assente Giustificato A= Assente

Presiede la seduta la prof.ssa CORBO, in qualità di Presidente del PQA.

Svolge le funzioni di segretario verbalizzante la dott.ssa LOMBARDI.

Alla riunione partecipano la dott.ssa Annamaria Volpe (Responsabile dell'Area Affari Generali), le dott.sse Concetta Perilli e Margherita Tamara Ieluzzi (Collaboratrici del Servizio supporto tecnico al NVA e Presidio della Qualità).



Presidio della Qualità di Ateneo

1. Revisione questionario dei servizi e delle strutture

La Presidente ripercorre le varie fasi che hanno riguardato l'implementazione e la gestione della rilevazione delle opinioni degli studenti in merito ai servizi offerti e alle strutture. La prima rilevazione risale al 2017 con la somministrazione di un questionario approvato dal PQA l'8/06/2017 e volto ad indagare la percezione degli studenti sui servizi della Segreteria Studenti, della Segreteria didattica, Tutorato informativo, Biblioteca, Laboratori informatici, Laboratori didattici e di ricerca, Servizi informatici (sito web, pagina personale Esse3, pagine docenti) e Logistica. A seguito di osservazioni rivenienti dai Dipartimenti e, soprattutto a causa degli effetti della pandemia, il PQA ha modificato il questionario somministrato nell'anno 2021 eliminando le domande volte ad indagare aspetti il cui presupposto era la presenza fisica presso le strutture dell'Ateneo e dei Dipartimenti.

Le importanti modifiche nella tecnostruttura e la presenza di nuovi servizi ha suggerito un'ulteriore variazione al set di domande. Per la predisposizione del nuovo questionario si è inteso coinvolgere la Delegata alla didattica e il Delegato ai servizi agli studenti, nonché il Responsabile Elaborazione dati e supporto alle decisioni per gli aspetti tecnici, il personale amministrativo, in particolare dell'Area didattica e servizi agli studenti, la rappresentanza studentesca e, infine, una dottoranda con studi in psicologia.

Durante la riunione si è discusso ampiamente della maggior novità riguardante l'unificazione dell'Area Didattica e studenti e la conseguente adozione, a partire dal 21 Giugno 2021, della nuova piattaforma Helpdesk utile ai fini della comunicazione con le segreterie. Sono stati presi in considerazione anche ulteriori servizi da sottoporre ad indagini sottolineando, però, la necessità di contemperare due opposte esigenze: quella di raccogliere maggiori informazioni e quella di non appesantire l'intervistato con eccessive domande che possono condurre a risposte imparziali e/o approssimative.

Al termine della discussione viene quindi proposto il questionario in allegato che sarà trasmesso a tutti i componenti del gruppo di lavoro temporaneo richiedendo eventuali ulteriori apporti.

Il presente verbale è approvato seduta stante.

Non essendovi altro da discutere, alle ore 17.00 del giorno 9 Maggio 2022, la Presidente dichiara chiusa la riunione.

SEGRETARIA VERBALIZZANTE

Dott.ssa Carmela Lombardi

LA PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Rosaria Corbo

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI STUDENTI E DALLE STUDENTESSE IN MERITO AI SERVIZI OFFERTI E ALLE STRUTTURE

(revisione proposta dal GdL nella riunione del 9/05/2022)

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla Segreteria Studenti?

SÌ NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato:

se la risposta è no, lo studente deve saltare alla sezione successiva altrimenti deve rispondere alle domande successive

1) Di quali servizi della Segreteria Studenti hai usufruito nel corso del corrente anno accademico?

- IMMATRICOLAZIONI
- ISCRIZIONI
- CERTIFICATO:
- CONFERME TITOLO
- RINUNCIA AGLI STUDI
- DECADENZA
- RICHIESTE DI RICONOSCIMENTO VARIE
- TRASFERIMENTI
- PASSAGGI DI CORSO
- PIANO DI STUDI
- ALTRO

2) Gli orari d'apertura al pubblico della Segreteria Studenti sono adeguati?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

3) Gli orari di ricevimento telefonico della Segreteria Studenti sono adeguati?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

4) Il personale della segreteria studenti è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì



Presidio della Qualità di Ateneo

5) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla Segreteria Studenti?

- decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla segreteria didattica?

SI NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato:

se la risposta è no, lo studente deve saltare alla sezione successiva altrimenti deve rispondere alle domande successive

6) Di quali servizi della Segreteria Didattica hai usufruito nel corso del corrente anno accademico?

- CALENDARIO DIDATTICO DELL'ANNO ACCADEMICO
 ORARIO DELLE LEZIONI
 DATE D'ESAME
 ISTRUTTORIA DELLE PRATICHE STUDENTI RELATIVE ALLA CONVALIDA DEI CFU
 RICONOSCIMENTO CFU PER LA PARTECIPAZIONE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI ORGANIZZATI DAI DIPARTIMENTI
 CONSEGUIMENTO TITOLO-RICHIESTA TESI
 SESSIONI E CALENDARIO SEDUTE DI LAUREA
 ORDINI DI CHIAMATA SEDUTE DI LAUREA
 NOMINA COMMISSIONI DI LAUREA
 GESTIONE TEST DI VALUTAZIONE INIZIALE
 ALTRO

7) Gli orari d'apertura al pubblico della segreteria didattica sono adeguati?

- decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

8) Gli orari di ricevimento telefonico della Segreteria Didattica sono adeguati?

- decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

9) Il personale della Segreteria Didattica è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?

- decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì



Presidio della Qualità di Ateneo

10) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla Segreteria Didattica?

- decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

11) Ritieni adeguate alle tue esigenze la tua pagina personale su web ESSE3?

- decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

12) Ritieni adeguato alle tue esigenze il portale HELPDESK?

- decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

13) L'assistenza ricevuta tramite HELPDESK è risolutiva?

- decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

14) L'assistenza avviene nei tempi previsti, ossia 72 ore lavorative (pari a due settimane)?

- decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

TUTORATO INFORMATIVO

Hai mai fatto ricorso al tutorato informativo per ottenere informazioni?

- SÌ NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato: se la risposta è no, lo studente deve saltare alla sezione successiva altrimenti deve rispondere alle domande successive

15) Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?

- decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

16) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dai tutori?

- decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

BIBLIOTECA

Hai utilizzato i servizi offerti dalla biblioteca del tuo Dipartimento?

- SÌ NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato: se la risposta è no, lo



Presidio della Qualità di Ateneo

studente deve saltare alla sezione successiva altrimenti deve rispondere alle domande successive

17) La disponibilità dei libri e delle riviste è adeguata?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

18) Gli orari d'apertura al pubblico della biblioteca (servizio consultazione e prestito libri) sono adeguati?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

19) Gli orari d'apertura al pubblico della sale studio sono adeguati?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

20) Il personale della biblioteca è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

21) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalle Biblioteche?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

SERVIZI INFORMATICI

22) Ritieni che il sito web di Ateneo sia di facile navigazione?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

23) Ritieni che il sito web di dipartimento sia di facile navigazione?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

24) Le informazioni pubblicate nel sito web d'Ateneo sono aggiornate?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

25) Ritieni adeguate le informazioni presenti nella pagina dei docenti?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

26) Le informazioni pubblicate nel sito web di Dipartimento sono aggiornate?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

27) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto dei servizi informatici?



Presidio della Qualità di Ateneo

Decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

LOGISTICA

28) Ritieni che i posti disponibili nelle aule siano adeguati?

Decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

29) Ritieni che i locali del Dipartimento (aule, laboratori, toilette, ecc...) siano puliti?

Decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

30) In riferimento alla rete WiFi, la copertura di rete è adeguata?

Decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

LOGISTICA DIGITALE

31) Gli standard tecnologici della piattaforma informativa per l'erogazione dei servizi formativi sono adeguati?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

32) L'assistenza all'utilizzo della piattaforma è adeguata?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

LABORATORI INFORMATICI

Hai usufruito dei laboratori informatici del tuo Dipartimento?

SI NO

33) Ritieni che i laboratori informatici siano di facile accesso?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

34) Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

35) Il personale di supporto ai laboratori informatici è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì



Presidio della Qualità di Ateneo

LABORATORI

Hai usufruito dei laboratori del tuo Dipartimento?

SI NO

36) Ritieni che i laboratori siano di facile accesso?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

37) Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori, siano adeguate?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì