



Presidio della Qualità di Ateneo

RIUNIONE TELEMATICA DEL  
GRUPPO DI LAVORO TEMPORANEO DEL 25 MAGGIO 2022



**Presidio della Qualità di Ateneo**

Il giorno 25 Maggio dell'anno 2022, alle ore 14.30, si è svolta la riunione, in modalità telematica, del Gruppo di lavoro temporaneo (GdL) 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 PQA	X		
Prof.ssa Barbara Cafarelli	Delegata alla didattica	X		
Dott. Costantino Dell'Osso	Responsabile Servizio elaborazione dati e supporto alle decisioni	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) e Margherita Tamara Ieluzzi (Collaboratrice del Servizio supporto tecnico al NVA e Presidio della Qualità).



Presidio della Qualità di Ateneo

## 1. Revisione questionario dei servizi e delle strutture

Prende la parola la Delegata alla didattica che illustra tutte le modifiche proposte al set di domande del questionario. I servizi presi in considerazione sono i seguenti:

- Servizi Segreteria Studenti;
- Servizi Segreteria Didattica;
- Pagina personale Esse3;
- Help desk;
- Tutorato informativo;
- Biblioteca;
- Servizi informatici;
- Logistica;
- Logistica digitale;
- Laboratori informatici.

Il GdL licenzia il questionario, in allegato, e propone la sua approvazione al Presidio della Qualità.

Il presente verbale è approvato seduta stante.

Non essendovi altro da discutere, alle ore 15.30 del giorno 25 Maggio 2022, la Presidente dichiara chiusa la riunione telematica sincrona.

SEGRETERIA 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**

(approvato nella riunione del Presidio della Qualità del 7/06/2022)

**SERVIZI SEGRETERIE**

**PARAGRAFO SEGRETERIA STUDENTI**

1) Hai mai utilizzato oltre all'immatricolazione 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 (paragrafo Segreteria didattica – domanda 7) altrimenti deve rispondere alle domande successive.

2) Di quali servizi della Segreteria Studenti hai usufruito nel corso del corrente anno accademico?  
(è possibile scegliere più opzioni)

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

3) Hai mai prenotato un appuntamento con la Segreteria Studenti?

SÌ  NO

4) È stato rispettato l'orario di appuntamento?

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

5) Hai mai contattato telefonicamente la segreteria studenti?

(se la risposta è NO, lo studente deve saltare alla domanda n. 7)

SÌ  NO

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

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



Presidio della Qualità di Ateneo

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

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

**PARAGRAFO SEGRETERIA DIDATTICA**

8) Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla segreteria didattica?

- SÌ     NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato:

se la risposta è NO, lo studente deve saltare alla sezione successiva (paragrafo Pagina personale ESSE3 – domanda n. 16) altrimenti deve rispondere alle domande successive.

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

- PUBBLICAZIONE DELLE 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  
 PUBBLICAZIONE ELENCO DEI LAUREANDI PER LE SEDUTE DI LAUREA  
 GESTIONE TEST DI VALUTAZIONE INIZIALE  
 ALTRO

10) Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria didattica?

- SÌ     NO

11) È stato rispettato l'orario di appuntamento?

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

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

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

13) Hai mai contattato telefonicamente la segreteria didattica?

(se la risposta è NO, lo studente deve saltare alla domanda n. 15)

- SÌ     NO

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

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



**Presidio della Qualità di Ateneo**

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

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

**PARAGRAFO PAGINA PERSONALE ESSE3**

16) Qual è il tuo gradimento rispetto alle seguenti funzioni della tua pagina personale su web ESSE3?

Pagamento tasse

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

Piani di studio

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

Prenotazione esami

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

Compilazione questionario indagine sulle opinioni degli studenti

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

Richiesta tesi e conseguimento titolo

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

Trasferimenti e passaggi

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

Rinuncia agli studi

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

**HELP DESK**

17) Hai mai utilizzato i servizi offerti da Help desk?

- SÌ     NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato:

se la risposta è no, lo studente deve saltare alla sezione successiva (tutorato informativo – domanda 21) altrimenti deve rispondere alle domande successive

18) Per quale motivo hai aperto un ticket su Help desk?

(E' possibile scegliere una o più opzioni)

- segreteria studenti  
 master/cpa/esami di stato  
 economia - segrdid



**Presidio della Qualità di Ateneo**

- agraria - segrdid
- distum - segrdid
- medicina - segrdid
- giurisprudenza - segrdid
- formazione continua post laurea
- dottorati/borse e assegni di ricerca
- area medica
- alta formazione e studi avanzati
- supporto tecnico

19) Entro quanto tempo hai ricevuto la risposta?

- entro tre giorni lavorativi
- entro una quindicina di giorni
- entro un mese
- oltre un mese

20) La risposta che hai ottenuto è stata utile?

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

**TUTORATO INFORMATIVO**

21) Hai mai fatto ricorso al tutorato informativo per ottenere informazioni?

- SI     NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato: se la risposta è NO, lo studente deve saltare alla sezione successiva (Biblioteca – domanda 24) altrimenti deve rispondere alle domande successive.

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

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

23) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dai tutor?

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

**BIBLIOTECA**

24) Hai utilizzato i servizi offerti dalla biblioteca del tuo Dipartimento?

- SI     NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato: se la risposta è NO, lo studente deve saltare alla sezione successiva (Servizi informatici – domanda 30) altrimenti deve rispondere alle domande successive

25) La disponibilità dei libri è adeguata?

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

26) La disponibilità delle riviste è adeguata?



**Presidio della Qualità di Ateneo**

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

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

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

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

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

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

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

**SERVIZI INFORMATICI**

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

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

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

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

32) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di Ateneo?

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

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

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

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

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

35) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di Dipartimento?

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

36) Le informazioni presenti nella pagina dei docenti sono aggiornate?

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

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

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

**LOGISTICA**

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



**Presidio della Qualità di Ateneo**

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

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

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

**LOGISTICA DIGITALE**

40) Reputi l'interfaccia della piattaforma efficace per l'erogazione dei servizi offerti?

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

41) All'interno della piattaforma i contenuti sono stati organizzati in modo chiaro?

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

42) Il supporto sull'utilizzo degli strumenti presenti in piattaforma è adeguato?

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

43) I requisiti tecnici necessari per fruire delle risorse online risultano adeguati?

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

**LABORATORI INFORMATICI**

44) Hai usufruito dei laboratori informatici del tuo Dipartimento?

SÌ     NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato: se la risposta è NO, lo studente ha completato il questionario.

45) Gli orari di apertura dei laboratori informatici sono adeguati?

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

46) Ritieni che le attrezzature (computer, numero postazioni,...), in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?

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