

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

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

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?

- SI 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
- 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?

- 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?
 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?

SI 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