

QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO:

Gentile studente o studentessa,

il seguente questionario ha l'obiettivo di raccogliere il tuo giudizio in merito ai **servizi amministrativi e di supporto offerti dall'Ateneo**.

Ti chiediamo quindi di dedicare 15 minuti del tuo tempo alla compilazione in forma anonima del questionario, che fornirà importanti indicazioni per il miglioramento dei servizi offerti.

L'impostazione prevede, per ciascuna domanda, una valutazione su scala 1-6 (laddove: 1= completamente in disaccordo/ completamente insoddisfatto; 6= completamente d'accordo/ completamente soddisfatto).

Al termine di ogni sezione vi sarà la possibilità di lasciare un commento aperto.

Ti ringraziamo per la collaborazione.

Nota sulla Privacy

Il questionario è rivolto agli studenti dell'Ateneo ed è finalizzato ad approfondire la soddisfazione rispetto ai servizi amministrativi.

Ai sensi e per gli effetti del "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" (RGPD, UE 2016/679, 27/04/16), si precisa che: i dati sono raccolti mediante l'applicativo open-source "Limesurvey" gestito dall'Area ASICT del Politecnico di Milano, e saranno trattati rispettando ogni misura cautelativa della sicurezza e riservatezza. Il questionario è totalmente anonimo ed in nessuna fase del processo di raccolta dei dati è possibile attribuire le risposte ad una specifica persona. I dati raccolti sono solo quelli esplicitamente chiesti al rispondente con la sola aggiunta dell'orario di fine compilazione.

I dati vengono raccolti per utilizzi e scopi legittimi; i dati raccolti in forma anonima saranno trasmessi al gruppo di ricerca del MIP Graduate School of Business del Politecnico di Milano ai fini dell'analisi statistica; i dati personali saranno archiviati dall'Area ASICT del Politecnico di Milano e conservati per un anno, a soli fini statistici.

Informazioni generali

Università di Appartenenza:	
------------------------------------	--

Sede/Scuola/Dipartimento di appartenenza	
-------------------------------------------------	--

Area scientifico disciplinare del corso

01 Scienze matematiche e informatiche	02 Scienze fisiche
03 Scienze chimiche	04 Scienze della Terra
05 Scienze biologiche	06 Scienze mediche
07 Scienze agrarie e veterinarie	08 Ingegneria civile e Architettura
09 Ingegneria Industriale e dell'Informazione	10 Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari
11 Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	12 Scienze giuridiche
13 Scienze economiche e statistiche	14 Scienze politiche e sociali
15 Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturale	16 Scienze del Farmaco
17 Scienze motorie e dello Sport	

1. A quale corso sei iscritto?

<i>Laurea triennale</i>	<i>Laurea a ciclo unico</i>
-------------------------	-----------------------------

2. Sei frequentante (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso) o non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)?

<i>Frequentante</i>	<i>Non frequentante</i>
---------------------	-------------------------

3. Tipologia di scuola superiore frequentata:

<i>Liceo</i>	<i>Istituto Tecnico</i>	<i>Istituto Professionale</i>	<i>Altro</i>
--------------	-------------------------	-------------------------------	--------------

4. In riferimento alla tua scelta universitaria, SCEGLI le variabili che più hanno influito sulla tua scelta, TRASCINANDOLE A DESTRA E ponendole in ordine dalla più importante (1) alla meno importante, fino a un massimo di 3 risposte

<i>Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)</i>
<i>Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)</i>
<i>Offerta formativa</i>
<i>Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)</i>
<i>Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)</i>
<i>Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento)</i>
<i>Distanza dalla città di residenza</i>
<i>Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana)</i>
<i>Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)</i>
<i>Costo della vita</i>
<i>Sostenibilità ambientale del campus</i>

5. Sei uno studente fuorisede?

<i>SI</i>	<i>NO</i>
-----------	-----------

6. Se **SI** provieni da:

<i>stessa provincia della sede che frequenti</i>	<i>stessa regione della sede che frequenti</i>	<i>altra regione rispetto alla sede che frequenti</i>	<i>estero</i>
--------------------------------------------------	------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	---------------

Se 5=1

7. Da quale provincia provieni?

(Campo libero)

Se 6=2 | 6=3

Orientamento

Per orientamento in ingresso si intendono le attività di tipo informativo e consulenziale per supportare gli studenti nella scelta del percorso universitario e ri-orientarli in itinere.

8. Qual è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto a conoscenza dell'offerta didattica dell'Ateneo che ora frequenti?

Familiari/Amici	Portale d'ateneo	Guide all'orientamento	Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	Presentazioni svolte direttamente dall'Ateneo (open day...)	Social media (Facebook, Twitter)	Altro
-----------------	------------------	------------------------	--------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	----------------------------------	-------

9. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento:

	in disaccordo → d'accordo						
La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata	1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio
Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco	1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio

10. Su quali dei seguenti aspetti, al momento dell'immatricolazione, avresti desiderato ricevere maggiori informazioni da parte dell'Ateneo?

	Per nulla → Molto						
Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	1	2	3	4	5	6	Non so
Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	1	2	3	4	5	6	Non so
Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali, convenzioni con realtà del territorio, ecc.)	1	2	3	4	5	6	Non so

Se almeno un 9!=7

11. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di orientamento?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se almeno un 9!=7

12. Quali sono stati gli elementi dei servizi di orientamento in ingresso che non ti hanno soddisfatto?

Se 11=1 | 11= 2 | 11=3 & facoltativa

13. Quali sono stati gli elementi dei servizi di orientamento in ingresso maggiormente positivi?

Se 11=4 | 11=5 | 11=6 & facoltativa

Infrastrutture e servizi di campus

14. Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato?

<i>Aule didattiche</i>	<i>Laboratori</i>	<i>Aule e/o spazi studio</i>	<i>Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo</i>
------------------------	-------------------	------------------------------	----------------------------------------------------

	<i>15. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus: Se 14=1</i>	<i>16. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus: Se 14=2</i>	<i>17. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus: Se 14=3</i>
	<i>AULE DIDATTICHE</i>	<i>LABORATORI</i>	<i>AULE e/o SPAZI STUDIO</i>
	<i>in disaccordo → d'accordo</i>		
<i>Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6
<i>Gli ambienti sono puliti</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6
<i>La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6
<i>La temperatura è confortevole</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6

<i>La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6
<i>Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 	

18. In riferimento alle azioni e misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale (gestione rifiuti, aree verdi, mobilità interna al campus): Le azioni intraprese sono efficaci

in disaccordo → d'accordo						
1	2	3	4	5	6	Non so

19. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle infrastrutture e servizi di campus?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 14!=4

20. Esprimi eventuali commenti relativi a infrastrutture e servizi di campus:

Se 14!=4 & con compilazione facoltativa

Comunicazione

21. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:

	in disaccordo → d'accordo						
<i>L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6	Non so

22. In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:

	insoddisfatto/a → soddisfatto/a							
Facebook	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo
X (ex Twitter)	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo
LinkedIn	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo
Instagram	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo

23. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?

Insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se almeno un 21 != 7 oppure almeno un 22 = [1:6]

24. Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi di comunicazione

Se almeno un 21 != 7 oppure almeno un 22 = [1:6] & con compilazione facoltativa

Sistemi informativi

25. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:

	in disaccordo → d'accordo						
Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio
La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio

26. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a						
1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio

27. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se almeno un 25!=7 o se 26 !=7

28. *Esprimi eventuali commenti relativi ai sistemi informativi*

--

Se almeno un 25!=7 o se 26 !=7 & compilazione facoltativa

Servizi segreteria

Servizi di segreteria online (mediante applicativo in uso in Ateneo)

29. *Hai utilizzato i servizi online di supporto alla carriera studenti (es. presentazione Piano di Studio) nell'anno accademico corrente?*

SI	NO
----	----

30. *Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi online di supporto alla carriera studenti:*

	in disaccordo → d'accordo					
	1	2	3	4	5	6
<i>Il processo di immatricolazione è soddisfacente</i>						
<i>Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo</i>						
<i>Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate</i>						
<i>Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente</i>						

Se 29=1

Servizi di segreteria allo sportello

31. *Ti sei rivolto/a agli sportelli della segreteria studenti nell'anno accademico corrente?*

<i>SI, a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)</i>	<i>SI, in presenza</i>	<i>NO</i>
------------------------------------------------------------	------------------------	-----------

32. *Nel caso non avessi mai utilizzato i servizi di segreteria allo sportello, qual è la ragione principale?*

Usò strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	Non ne ho avuto bisogno	Gli orari di apertura non sono adeguati	Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	Il personale non è cortese
------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	-----------------------------------------	---------------------------------------------------------------	----------------------------

Se 31=3

33. *Ti sei rivolto/a principalmente a*

Segreteria Centrale	Segreteria di Dipartimento o di Scuola
---------------------	----------------------------------------

Se 31=1 | 31=2

34. *Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello (online o in presenza):*

	in disaccordo → d'accordo					
<i>La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi</i>	1	2	3	4	5	6

Se 31=1 | 31=2

35. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 29 = 1 o 31 = 1 | 31 = 2

36. Quali criticità hai riscontrato?

	Mai → Sempre					
<i>Tempi di risposta molto lunghi</i>	1	2	3	4	5	6
<i>Orari di apertura non adeguati</i>	1	2	3	4	5	6
<i>Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite</i>	1	2	3	4	5	6
<i>Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto</i>	1	2	3	4	5	6

Se 35=1 | 35=2 | 35=3 & 31=1 | 31=2

37. Esprimi eventuali commenti relativi al servizio di segreteria studenti

Se 29 = 1 o 31 = 1 o 31 = 2 & compilazione facoltativa

Servizi bibliotecari

38. Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?

SI	NO
----	----

39. Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?

SI	NO
----	----

40. Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?

Non conosco il servizio	Non ne ho bisogno	Non mi soddisfano	Frequento altre biblioteche extra-ateneo
-------------------------	-------------------	-------------------	------------------------------------------

Se 38=2

41. Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?

Non conosco il servizio	Non ne ho bisogno	Non mi soddisfano	Frequento altre biblioteche extra-ateneo
-------------------------	-------------------	-------------------	------------------------------------------

Se 39=2

42. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari per consultazione e prestiti:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>Gli orari di apertura sono adeguati</i>	1	2	3	4	5	6
<i>La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva</i>	1	2	3	4	5	6

Se 38=1

43. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari come aule studio:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>Gli orari di apertura sono adeguati</i>	1	2	3	4	5	6

Se 39=1

44. Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 38=1 oppure 39=1

45. Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?

<i>SI</i>	<i>NO</i>
-----------	-----------

46. Nel caso non avessi usufruito dei servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books), quali sono le ragioni principali?

Non conosco il servizio	Non ne ho bisogno	Non mi soddisfano	Uso altre risorse/servizi on line
-------------------------	-------------------	-------------------	-----------------------------------

Se 45=2

47. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile</i>	1	2	3	4	5	6
<i>La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia</i>	1	2	3	4	5	6

Se 45=1

48. Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 45=1

49. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 38=1 oppure 39=1 oppure 45=1

50. *Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi bibliotecari di Ateneo*

--

Se 38=1 oppure 39=1 oppure 45=1 & facoltativa

Diritto allo studio

51. *Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?*

Sì, conosco tutti i servizi in modo completo	Sì, ma non approfonditamente	Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	No
----------------------------------------------	------------------------------	--------------------------------------------------------------	----

52. *Ti ritieni soddisfatto/a dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti?*

	insoddisfatto/a → soddisfatto/a								
<i>Collegi/Residenze</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
<i>Mense/Punti ristoro</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
<i>Borse di studio</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
<i>Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
<i>Attività di tutoraggio</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
<i>Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente

Se 51=1 o 51=2 o 51=3

53. *Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di diritto allo studio?*

insoddisfatto/a → soddisfatto/a

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Se 51=1 o 51=2 o 51=3

54. *Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi di diritto allo studio*

--

Se 51=1 o 51=2 o 51=3

55. *Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?*

<i>SI</i>	<i>NO</i>
-----------	-----------

56. *Quali sono le motivazioni principali per cui non ti ritieni soddisfatto?*

Se 55=2

57. *In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si trascino sulla destra e si si pongano in ordine di importanza i servizi di supporto dal più importante (1) al meno importante (7)*

Orientamento in entrata
Infrastrutture e servizi di campus
Comunicazione
Sistemi informativi
Segreterie
Biblioteche
Diritto allo studio

58. *Esprimi eventuali suggerimenti per migliorare il questionario*

Facoltativo