

QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO:

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, oggi più che mai.

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 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. Da quanti anni sei iscritto a questo Ateneo? (Indicare gli anni dal primo anno di iscrizione)

1	2	3	4	5	6 o più
---	---	---	---	---	---------

2. A quale corso sei iscritto?

Laurea triennale	Laurea specialistica/magistrale	Laurea a ciclo unico
------------------	---------------------------------	----------------------

3. **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>
---------------------	-------------------------

4. **Sei uno studente fuorisede?**

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

5. **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 4=1

6. **Da quale provincia provieni?**

(Campo libero)

Se 5=2 | 5=3

Infrastrutture e servizi di campus

7. **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>
------------------------	-------------------	------------------------------	--

	8. <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus: Se 7=1</i>	9. <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus: Se 7=2</i>	10. <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus: Se 7=3</i>
	<i>AULE DIDATTICHE</i>	<i>LABORATORI</i>	<i>AULE e/o SPAZI STUDIO</i>
	in disaccordo → d'accordo		
<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)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3

<i>all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 4 • 5 • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 • 5 • 6 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

11. 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

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

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

Se 7!=4

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

Se 7!=4 & con compilazione facoltativa

Comunicazione

14. 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

15. 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							
<i>Facebook</i>	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo
<i>X (ex Twitter)</i>	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo
<i>LinkedIn</i>	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo
<i>Instagram</i>	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo

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

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

Se almeno un 14 != 7 oppure almeno un 15 = [1:6]

17. Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi di comunicazione

Se almeno un 14 != 7 oppure almeno un 15 = [1:6] & con compilazione facoltativa

Sistemi informativi

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

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

19. 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

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

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

Se almeno un 18 !=7 o se 19 !=7

21. Esprimi eventuali commenti relativi ai sistemi informativi

Se almeno un 18 !=7 o se 19 !=7 & compilazione facoltativa

Internazionalizzazione

22. In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus):

	in disaccordo → d'accordo						Non so
	1	2	3	4	5	6	
La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono complete							

23. Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione (es. Erasmus)?

SI	NO
----	----

24. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione:

	in disaccordo → d'accordo					
	1	2	3	4	5	6
Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è soddisfacente						
Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è soddisfacente						

Se 23=1

25. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di internazionalizzazione?

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

Se 23=1

26. Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi di internazionalizzazione

Se 23=1 & compilazione facoltativa

Servizi segreteria

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

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

SI	NO
----	----

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

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

Se 27=1

Servizi di segreteria allo sportello

29. 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>
--	------------------------	-----------

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

Uso 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	In passato non ho avuto esperienza positiva con il personale di segreteria
--	-------------------------	---	---	--

Se 29=3

31. Ti sei rivolto/a principalmente a

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

Se 29=1 o 29=2

32. Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello (online o in presenza):

	in disaccordo → d'accordo					
<i>Il supporto fornito dalla segreteria studenti è efficace e risolutivo</i>	1	2	3	4	5	6

Se 29=1 o 29=2

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

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

Se 27=1 o 29=1 o 29=2

34. Quali criticità hai riscontrato?

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

Se 33=1 | 33=2 | 33=3 & 29=1 | 29=2

35. Esprimi eventuali commenti relativi al servizio di segreteria studenti

--

Se 27=1 o 29=1 o 29=2 & compilazione facoltativa

Servizi bibliotecari

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

SI	NO
----	----

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

SI	NO
----	----

38. 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 36=2

39. 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 37=2

40. 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 36=1

41. 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 37=1

42. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo?

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

Se 36=1 oppure 37=1

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

SI	NO
----	----

44. 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 43=2

45. 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 43=1

46. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto al servizio di biblioteca digitale?

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

Se 43=1

47. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?

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

Se 36=1 oppure 37=1 oppure 43=1

48. Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi bibliotecari di Ateneo

--

Se 36=1 oppure 37=1 oppure 43=1 & facoltativa

Diritto allo studio

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

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

50. 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	Servizio non presente

									del servizio	
<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 49=1 o 49=2 o 49=3

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

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

Se 49=1 o 49=2 o 49=3

52. Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi di diritto allo studio

--

Se 49=1 o 49=2 o 49=3

Servizi di job placement/career service

53. Hai usufruito del servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo nell'anno accademico corrente?

SI	NO
----	----

54. Hai usufruito dei servizi di tirocinio forniti dall'Ateneo nell'anno accademico corrente?

SI	NO
----	----

55. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato</i>	1	2	3	4	5	6

Se 53=1

56. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di tirocinio fornito dall'Ateneo:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato</i>	1	2	3	4	5	6

Se 54=1

57. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di job placement?

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

Se 53=1 oppure 54=1

58. Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi di job placement

--

Se 53=1 o 54=1 & Facoltativa

59. Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?

SI	NO
----	----

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

Se 59=2

61. In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si trascino sulla destra e si pongano in ordine di importanza I servizi di supporto dal più importante (1) al meno importante (8)

Infrastrutture e servizi di campus
Comunicazione
Sistemi informativi
Internazionalizzazione
Segreterie
Biblioteche
Diritto allo studio
Job placement

62. In riferimento a tutti i servizi considerati, come reputi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?

Peggior	Uguale	Migliore	Non so
---------	--------	----------	--------

63. *Esprimi eventuali suggerimenti per migliorare il questionario*
