



L'anno duemilaquattordici, addì **14 ottobre** alle ore 15.30, a seguito di regolare convocazione trasmessa con nota prot. n. 57550 del 9 ottobre 2014, il cui ordine del giorno è stato integrato con nota prot. 58389, nell'Aula Organi Collegiali si é riunito il Senato Accademico per l'esame e la discussione degli argomenti iscritti al seguente ordine del giorno:

.....**o m i s s i s**

Sono presenti: il Rettore, prof. Luigi Frati, ed i componenti del Senato Accademico: prof. Antonello Folco Biagini, prof. Stefano Biagioni, prof.ssa Maria Rosaria Torrisi, prof.ssa Emma Baumgartner, prof. Davide Antonio Ragozzino, prof.ssa Alessandra Zicari, prof. Giorgio Graziani, prof. Stefano Catucci, prof.ssa Rita Asquini, prof.ssa Stefania Portoghesi Tuzi, prof.ssa Beatrice Alfonzetti, prof.ssa Matilde Mastrangelo, prof. Alessandro Saggiaro, prof. Giorgio Piras, prof. Emanuele Caglioti, prof.ssa Maria Grazia Betti, prof. Felice Cerreto, prof.ssa Susanna Morano, prof. Marco Biffoni (entra alle ore 16.35), prof. Giuseppe Santoro Passarelli, prof. Augusto D'Angelo, prof.ssa Paola Panarese, i Rappresentanti del personale: Tiziana Germani, Pietro Maioli, Roberto Ligia, Carlo D'Addio e i Rappresentanti degli studenti: Maria Gabriella Condello, Manuel Santu, Valeria Roscioli, Stefano Capodieci, Pierleone Lucatelli (entra alle ore 16.28) e Diana Armento.

Assistono: il Direttore Generale, Carlo Musto D'Amore, che assume le funzioni di Segretario, i Presidi: prof. Giuseppe Ciccarone, prof. Giorgio Spangher, prof. Fabrizio Vestroni, prof. Renato Masiani, prof. Marco Listanti, prof. Vincenzo Nesi, prof. Cristiano Violani, prof. Giuseppe Venanzoni, prof. Eugenio Gaudio, prof. Adriano Redler, prof. Alessandro Schiesaro, Direttore della Scuola Studi Avanzati e la dr.ssa Valentina Mariani, Rappresentante degli assegnisti/dottorandi e i Prorettori: prof. Federico Masini e prof. Giancarlo Ruocco.

Assenti giustificati: prof. Giorgio De Toma e il Rappresentante del personale Beniamino Altezza.

Il Presidente, constatata l'esistenza del numero legale, dichiara l'adunanza validamente costituita ed apre la seduta.

.....**o m i s s i s**



Senato
Accademico

Sedute del

4 OTT. 2014

SAPIENZA UNIVERSITÀ DI ROMA
Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio
Il Direttore
Roberto Natale

ANALISI DEI RISULTATI DELLA INDAGINE SULLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI AGLI STUDENTI – ANNO 2013

Il Presidente sottopone all'attenzione del Senato Accademico la seguente relazione predisposta dal direttore dell'AROF e dell'ARSS.

Si comunica che la cartellina istruttoria, che si riporta integralmente, è stata sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Amministrazione nella seduta del 30 settembre 2014 che ha preso atto dell'analisi dei risultati e ha invitato a contenere, con delibera del Senato Accademico, entro il termine massimo di mesi 2 (due) l'assegnazione della tesi di laurea, nonché le segreterie didattiche e amministrative ad un migliore coordinamento. Il Consiglio ha inoltre manifestato il proprio apprezzamento per la valutazione positiva degli studenti per oltre il 60% delle risposte e, in particolare, per il miglior risultato conseguito dalla Segreteria di Ingegneria dell'Informazione, Informatica e Statistica e dalla Segreteria del Polo Pontino.

"Il Presidente ricorda che in attuazione delle previsioni della legge n. 150/2009 è stata svolta un'indagine sul grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi di supporto agli studenti.

L'indagine sottopone ad analisi le seguenti aree:

- Accesso, accessibilità, facilità di contatto;
- Affidabilità e completezza;
- Tempestività;
- Competenza e cortesia;
- Aspetti infrastrutturali.

Rispetto al format a suo tempo scelto dal Nucleo di Valutazione Strategico il Direttore dell'Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio e dell'Area Servizi agli Studenti ha deciso, per corrispondere ad ulteriori esigenze conoscitive, di introdurre due ulteriori quesiti, uno di diretto interesse dell'Area riguarda la motivazione dell'accesso allo sportello di segreteria in quanto attraverso l'analisi delle risposte si ottiene una valutazione seppure indiretta sull'efficienza/efficacia delle funzioni migrate sul web. Il secondo, rivolto ai soli laureandi, mira specificatamente a rispondere ad una esigenza conoscitiva del Rettore sui tempi di assegnazione della tesi.

Alla indagine, denominata *Progetto Face to Face*, hanno partecipato nell'anno solare 2013 18 Settori afferenti alle Aree AROF e ARSS.

Il questionario è anonimo e lo studente lo compila utilizzando una apposita postazione collocata in una zona distante dagli sportelli, la postazione è inoltre dotata di un'urna sigillata nella quale vengono inseriti dagli studenti i questionari compilati. L'apertura delle urne viene fatta, normalmente una volta al mese, presso l'ufficio del Direttore dell'Area, dove l'urna viene nuovamente sigillata e successivamente ancorata alle apposite postazioni.

8.2



Senato
Accademico

Seduta del

14 OTT. 2014

SAPIENZA UNIVERSITÀ DI ROMA
Area Cultura Formativa e Diritto allo Studio

Il Direttore
Rosanna Natale

W

Nel periodo che va da gennaio 2011 a dicembre 2012 sono stati consegnati agli utenti circa **34.581** questionari, di questi **34.482** (pari al **99.71%**) sono stati riconsegnati compilati (per i quali sono già state sottoposte all'esame del Senato Accademico apposite relazioni istruttorie nelle sedute del 21/02/2012, 6/09/2012, 17/09/2013). Nel periodo che va da gennaio 2013 a dicembre 2013 sono stati consegnati, agli utenti circa **20.168** questionari e di questi **11.398** (pari al **62.55%**) questionari sono stati riconsegnati compilati.

Per l'anno oggetto di indagine la maggioranza dell'utenza da una valutazione complessivamente positiva dei servizi di front-office di segreteria: **21.96%** (Ottimo); **40.71%** (Buono); **12.11%** (Sufficiente); **3.25%** (Scarso); **22.15%** (Non risponde); **0.36%** (Risposte nulle).

Relativamente al quesito sulle motivazioni dell'accesso alla Segreteria si ha la seguente situazione: domanda di laurea **32.29%**; di passaggio **3.59%**; trasferimento **2.06%**; ritiro della pergamena **19.48%**; presentazione di una istanza **2.32%**; modifica ISEE **0.98%**.

Per l'indagine conoscitiva circa la tempistica dell'assegnazione della tesi da parte dei docenti si precisa che le risposte valide, nel 2013, sono state **2.421** (la risposta viene richiesta esclusivamente a coloro i quali adducano quale motivo della loro visita in segreteria "domanda di laurea") a fronte di **3.339** utenti che hanno risposto "domanda di laurea" al primo quesito.

Dall'analisi delle risposte valide (**2421**) si evince che gli studenti hanno ottenuto la tesi così come descritto di seguito:

876 contestualmente alla richiesta;

457 entro 15gg;

434 entro un mese;

208 entro i due mesi;

175 entro i tre mesi;

71 entro i quattro mesi;

101 entro i sei mesi;

99 oltre i sei mesi.

A partire da gennaio 2014 la somministrazione del questionario è stata sospesa poiché si era già al terzo anno di indagine ed il perdurare della somministrazione dello stesso questionario poteva determinare una impressione di "adempimento burocratico" e non di reale interesse alla opinione dei fruitori del servizio, fatto confermato dall'aumento della numerosità dei questionari non riconsegnati o riconsegnati senza risposta. Il questionario sarà quindi rivisitato chiedendo il necessario parere al Nucleo di Valutazione di



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Senato
Accademico

Seduta del

4 OTT. 2014

Ateneo al fine di eventualmente indagare altri aspetti. Inoltre dal 7 febbraio 2014 è attivo il servizio di rilevamento della soddisfazione sui servizi erogati dal Ciao mediante il sistema di votazione Emoticon e dal 1 febbraio 2014 ha avuto inizio un'indagine sulla qualità del servizio mail per i settori delle due Aree da me dirette.

ALLEGATI PARTE INTEGRANTE

- Questionario 1
- Questionario 2
- Questionario 3
- Questionario 4
- Questionario 5
- Questionario 6
- Questionario 7
- Relazione Direttore AROF e ARSS"

SAPIENZA UNIVERSITÀ DI ROMA
Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio
Il Direttore
Rosalba Natale



Senato
Accademico

Seduta del

14 OTT. 2014

DELIBERAZIONE N. 424/14

IL SENATO ACCADEMICO

VISTO la legge n. 150/2009;
LETTA la relazione istruttoria;
CONSIDERATO l'invito del CDA;
RITENUTA positiva la manifestazione di apprezzamento del CDA;
CONSIDERATO quanto emerso nel corso del dibattito;

Con voto unanime

DELIBERA

- di approvare i risultati della indagine sulla "Customer Satisfaction sui servizi agli studenti - Anno 2013, raccomandando un miglior coordinamento tra le Segreterie Amministrative e Didattiche;
- di limitare a un mese, a decorrere dalla richiesta, il tempo di assegnazione delle tesi di laurea, costituendo tale limite uno degli obiettivi da assegnare ai Direttori di Dipartimento e ai Presidi di Facoltà per l'anno 2015.

Letto e approvato seduta stante per la sola parte dispositiva.

IL SEGRETARIO
Carlo Musto D'Amore

IL PRESIDENTE
Luigi Frati

8.2



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 011 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____ 1

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

<p>Come mai sei venuto in segreteria?</p> <p><input type="checkbox"/> domanda di laurea ²</p> <p><input type="checkbox"/> presentazione istanza</p> <p><input type="checkbox"/> richiesta passaggio</p> <p><input type="checkbox"/> modifica ISEE</p> <p><input type="checkbox"/> richiesta trasferimento</p> <p><input type="checkbox"/> ritiro pergamena</p> <p><input type="checkbox"/> altro _____</p>	<p>Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?</p> <p><input type="checkbox"/> è la prima volta</p> <p><input type="checkbox"/> almeno 1 volta alla settimana</p> <p><input type="checkbox"/> 1 volta al mese</p> <p><input type="checkbox"/> 1 volta all'anno</p> <p><input type="checkbox"/> 2/3 volte all'anno</p> <p><input type="checkbox"/> altro _____</p>
--	--

²Se hai risposto: "domanda di laurea" al primo test rispondi anche all'ultimo quesito.

Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesìa e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalla tua richiesta di tesi all'assegnazione della stessa quanto tempo è passato?	Contestualmente alla richiesta	entro 15gg	entro 1 mese	entro 2 mesi
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	entro 3 mesi	entro 4 mesi	entro 6 mesi	oltre 6 mesi
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dati anagrafici

Sesso: F M Età: 18-20 21-23 24-26 27-29 30 e oltre

Comune di residenza: Roma Lazio Altre regioni _____

Data di oggi: ___/___/____



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 007 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____ 1

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

<p>Come mai sei venuto in segreteria?</p> <p><input type="checkbox"/> iscrivermi allo Sportello</p> <p><input type="checkbox"/> questioni amministrative</p> <p><input type="checkbox"/> assistenza didattica</p> <p><input type="checkbox"/> chiedere l'interprete LIS</p> <p><input type="checkbox"/> accompagnamento a lezione</p> <p><input type="checkbox"/> chiedere materiale didattico differenziato</p> <p><input type="checkbox"/> altro _____</p>	<p>Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?</p> <p><input type="checkbox"/> è la prima volta</p> <p><input type="checkbox"/> almeno 1 volta alla settimana</p> <p><input type="checkbox"/> 1 volta al mese</p> <p><input type="checkbox"/> 1 volta all'anno</p> <p><input type="checkbox"/> 2/3 volte all'anno</p> <p><input type="checkbox"/> altro _____</p>
---	--

Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dati anagrafici

Sesso: F M Età: 18-20 21-23 24-26 27-29 30 e oltre

Comune di residenza: Roma Lazio Altre regioni _____

Data di oggi: ___/___/_____



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 006 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____ 1

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

<p>Come mai sei venuto in segreteria?</p> <p><input type="checkbox"/> richiesta informazioni</p> <p><input type="checkbox"/> informazioni:borse di studio e soggiorni all'estero</p> <p><input type="checkbox"/> assistenza all'iscrizione</p> <p><input type="checkbox"/> co-tutele, convenzioni, e dottorati internazionali</p> <p><input type="checkbox"/> supporto all'utilizzo del servizio INFOSTUD</p> <p><input type="checkbox"/> sospensioni, proroghe, rinunce</p> <p><input type="checkbox"/> altro _____</p>	<p>Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?</p> <p><input type="checkbox"/> è la prima volta</p> <p><input type="checkbox"/> almeno 1 volta alla settimana</p> <p><input type="checkbox"/> 1 volta al mese</p> <p><input type="checkbox"/> 1 volta all'anno</p> <p><input type="checkbox"/> 2/3 volte all'anno</p> <p><input type="checkbox"/> altro _____</p>
---	--

Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesìa e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dati anagrafici

Sesso: F M Età: 18-20 21-23 24-26 27-29 30 e oltre

Nazionalità: Italiana Estera

Data di oggi: ___/___/____



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 005 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____ 1

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

<p>Come mai sei venuto in segreteria?</p> <p><input type="checkbox"/> iscrizione esame</p> <p><input type="checkbox"/> diploma di abilitazione</p> <p><input type="checkbox"/> richiesta accesso atti</p> <p><input type="checkbox"/> richiesta attestazioni</p> <p><input type="checkbox"/> presentazione istanze</p> <p><input type="checkbox"/> ritiro libretti tirocinio Professione Medico Chirurgo</p> <p><input type="checkbox"/> altro _____</p>	<p>Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?</p> <p><input type="checkbox"/> è la prima volta</p> <p><input type="checkbox"/> almeno 1 volta alla settimana</p> <p><input type="checkbox"/> 1 volta al mese</p> <p><input type="checkbox"/> 1 volta all'anno</p> <p><input type="checkbox"/> 2/3 volte all'anno</p> <p><input type="checkbox"/> altro _____</p>
---	--

Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dati anagrafici

Sesso: F M Età: 18-20 21-23 24-26 27-29 30 e oltre

Comune di residenza: Roma Lazio Altre regioni _____

Data di oggi: ___/___/_____



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 004 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____ 1

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

<p>Come mai sei venuto in segreteria?</p> <p><input type="checkbox"/> richiesta informazioni</p> <p><input type="checkbox"/> ritiro documentazione</p> <p><input type="checkbox"/> chiusura pratica</p> <p><input type="checkbox"/> richiesta copia conferme documenti</p> <p><input type="checkbox"/> richiesta certificazione</p> <p><input type="checkbox"/> ritiro contratto corsi intensivi lingua</p> <p><input type="checkbox"/> altro _____</p>	<p>Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?</p> <p><input type="checkbox"/> è la prima volta</p> <p><input type="checkbox"/> almeno 1 volta alla settimana</p> <p><input type="checkbox"/> 1 volta al mese</p> <p><input type="checkbox"/> 1 volta all'anno</p> <p><input type="checkbox"/> 2/3 volte all'anno</p> <p><input type="checkbox"/> altro _____</p>
--	--

Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesìa e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dati anagrafici

Sesso: F M Età: 18-20 21-23 24-26 27-29 30 e oltre

Nazionalità: Italiana Estera

Data di oggi: ___/___/_____



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 003 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____ 1

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

<p>Come mai sei venuto in segreteria?</p> <p><input type="checkbox"/> domanda di laurea di specializzazione²</p> <p><input type="checkbox"/> presentazione istanza</p> <p><input type="checkbox"/> richiesta certificati</p> <p><input type="checkbox"/> richiesta informazioni</p> <p><input type="checkbox"/> richiesta trasferimento</p> <p><input type="checkbox"/> ritiro pergamena</p> <p><input type="checkbox"/> altro _____</p>	<p>Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio?</p> <p><input type="checkbox"/> è la prima volta</p> <p><input type="checkbox"/> almeno 1 volta alla settimana</p> <p><input type="checkbox"/> 1 volta al mese</p> <p><input type="checkbox"/> 1 volta all'anno</p> <p><input type="checkbox"/> 2/3 volte all'anno</p> <p><input type="checkbox"/> altro _____</p>
--	--

²Se hai risposto: "domanda di laurea di specializzazione" al primo test rispondi anche all'ultimo quesito.

Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesìa e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalla tua richiesta di tesi all'assegnazione della stessa quanto tempo è passato?	Contestualmente alla richiesta	entro 15gg	entro 1 mese	entro 2 mesi
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	entro 3 mesi	entro 4 mesi	entro 6 mesi	oltre 6 mesi
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dati anagrafici

Sesso: F M Età: 24-26 27-29 30 e oltre

Comune di residenza: Roma Lazio Altre regioni _____

Data di oggi: ___/___/____



QUESTIONARI PER I SERVIZI DI SEGRETERIA – 002 - 0001

Per ogni quesito è possibile indicare una sola risposta apponendo una X nel quadrato corrispondente

Segreteria Studenti della Facoltà di _____ 1

¹ Indicare Facoltà/Corso di Studi

Come mai sei venuto in segreteria? <input type="checkbox"/> richiesta informazioni <input type="checkbox"/> presentazione istanza <input type="checkbox"/> immatricolazione <input type="checkbox"/> modifica ISEE <input type="checkbox"/> richiesta certificati <input type="checkbox"/> controllo documentazione <input type="checkbox"/> altro _____	Con quale frequenza ti rivolgi a questo servizio? <input type="checkbox"/> è la prima volta <input type="checkbox"/> almeno 1 volta alla settimana <input type="checkbox"/> 1 volta al mese <input type="checkbox"/> 1 volta all'anno <input type="checkbox"/> 2/3 volte all'anno <input type="checkbox"/> altro _____			
Come valuti i seguenti aspetti?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza orario apertura ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di accesso all'ufficio (ubicazione comoda, possibilità di contatto, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetto e adeguatezza degli spazi e delle strutture dell'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza ed adeguatezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza della risposta ricevuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità della modulistica o di altro materiale informativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesìa e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In generale, come valuti nel complesso il servizio offerto da questo ufficio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dati anagrafici

Sesso: F M Et : 18-20 21-23 24-26 27-29 30 e oltre

Nazionalit : Italiana Estera

Data di oggi: ___/___/___