



**Scheda n.4** – Rilevazione delle opinioni degli studenti e delle studentesse, con frequenza dichiarata nulla o inferiore al 50% e iscritti/e in un corso di studio in modalità convenzionale, su corso di studio, servizi di segreterie studenti, servizi online e delle biblioteche.

**Compilazione del questionario "Rilevazione delle opinioni su corso di studio, servizi di segreterie studenti, servizi online e delle biblioteche"**

Caro studente e cara studentessa, al fine di migliorare i servizi offerti dall'Ateneo ti chiediamo di rispondere alle seguenti domande sul corso di studio, sui servizi delle segreterie studenti, sui servizi online e sui servizi delle biblioteche, **riferendoti all'anno accademico appena concluso.**

Le domande contrassegnate con (\*) sono obbligatorie.

**(\*)** Quale è stata la frequenza media agli insegnamenti dell'anno accademico precedente?

- Superiore al 50%
- Non frequentante o inferiore al 50%**

NOTA ESPLICATIVA

Considerare la frequenza media degli insegnamenti nell'anno accademico precedente, appena concluso.

**CORSO DI STUDIO**

**(\*)** Il carico di studio degli insegnamenti previsti è risultato accettabile?

- Decisamente sì
- Più sì che no
- Più no che sì
- Decisamente no

NOTA ESPLICATIVA

Considerare il carico di studio complessivo facendo riferimento all'insieme di tutti gli insegnamenti erogati nel primo e nel secondo semestre tenendo conto dell'impegno globale richiesto per seguire con profitto i corsi e superare gli esami finali.

**(\*)** L'organizzazione complessiva degli insegnamenti (calendario lezioni, esami intermedi e finali) è risultata accettabile?

- Decisamente sì
- Più sì che no
- Più no che sì
- Decisamente no

NOTA ESPLICATIVA

Considerare l'organizzazione complessiva degli insegnamenti, con particolare riferimento alla disponibilità e pubblicazione tempestiva del calendario delle lezioni e del calendario degli esami (intermedi e finali),



**(\*) Le aule studio erano adeguate alle tue esigenze?**

- Decisamente sì
- Più sì che no
- Più no che sì
- Decisamente no
- Non ne ho usufruito

NOTA ESPLICATIVA

*Considerare se le aule studio sono state organizzate in modo da fornire un luogo idoneo per lo studio, tenendo conto di fattori come l'illuminazione, lo spazio, il comfort, l'accesso a risorse (ad esempio, prese elettriche per computer portatili e dispositivi elettronici, connessione a Internet), l'ambiente generale che favorisce la concentrazione.*

**(\*) Le biblioteche erano adeguate alle tue esigenze? <sup>1</sup>**

- Decisamente sì
- Più sì che no
- Più no che sì
- Decisamente no
- Non ne ho usufruito

NOTA ESPLICATIVA

*Una biblioteca "adeguata alle esigenze della componente studentesca" è progettata per essere un luogo in cui quest'ultima può accedere alle risorse di apprendimento (ad esempio, libri, riviste, articoli accademici, materiali multimediali e risorse digitali), studiare in modo efficace (tramite aree di studio tranquille e confortevoli, attrezzate con computer, stampanti, accesso a Internet ad alta velocità) e trovare il supporto di cui hanno bisogno (tramite personale competente e disponibile).*

**(\*) Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a degli insegnamenti?**

- Decisamente sì
- Più sì che no
- Più no che sì
- Decisamente no

NOTA ESPLICATIVA

*Fornire una opinione complessiva della soddisfazione rispetto all'attività didattica dei docenti, con riferimento agli insegnamenti nell'anno accademico precedente, appena concluso, cercando di non farsi influenzare (in positivo o negativo) da problemi episodici o troppo specifici.*

**Esprimi eventuali suggerimenti sul corso di studio, sulle aule e attrezzature e sui servizi di supporto**

NOTA ESPLICATIVA

*Fornire eventuali suggerimenti su come migliorare il Corso di Studio per soddisfare le esigenze della componente studentesca.*

.....

.....

.....

<sup>1</sup> Se si risponde "Non ne ho usufruito" non si attiva la sezione del Questionario relativa alle Biblioteche.



**SERVIZI OFFERTI DALLE SEGRETERIE STUDENTI (ISCRIZIONI, TASSE E CONTRIBUTI, PIANI DI STUDIO E IN GENERALE GESTIONE AMMINISTRATIVA DELLE CARRIERE STUDENTI)**

**(\*) Indica con quale frequenza ti sei rivolto/a alla segreteria studenti (in presenza, mail/telefono, sportello virtuale)?**

- Frequentemente (più di cinque volte all'anno)
- Ogni tanto (massimo cinque volte all'anno)
- Raramente (una o due volte all'anno)

NOTA ESPLICATIVA

*Specificare la frequenza con cui ci si è rivolti alla segreteria studenti nel corso dell'anno, considerando tutte le diverse modalità di comunicazione (incontri in presenza, comunicazioni tramite e-mail/telefono o tramite uno sportello virtuale).*

**(\*) Le informazioni fornite dalla segreteria studenti sono state chiare e complete?**

- Decisamente sì
- Più sì che no
- Più no che sì
- Decisamente no

NOTA ESPLICATIVA

*Considerare se le istruzioni, le spiegazioni o le risposte fornite dalla segreteria studenti sono state facilmente comprensibili, chiare e complete.*

**(\*) Il personale della segreteria è cortese e disponibile?**

- Decisamente sì
- Più sì che no
- Più no che sì
- Decisamente no

NOTA ESPLICATIVA

*Considerare se il personale della segreteria studenti è di norma gentile e disposto a dare supporto e assistenza in modo collaborativo.*

**(\*) I tempi di attesa per la risposta da parte della segreteria sono stati ragionevoli?**

- Decisamente sì
- Più sì che no
- Più no che sì
- Decisamente no

NOTA ESPLICATIVA

*Considerare se il periodo di tempo mediamente trascorso dall'invio delle richieste/domande alla ricezione delle risposte dalla segreteria è stato ragionevole.*



**(\*) Il servizio svolto dalla segreteria studenti ha soddisfatto complessivamente le tue esigenze?**

- Decisamente sì
- Più sì che no
- Più no che sì
- Decisamente no

NOTA ESPLICATIVA

*Considerare se il servizio della segreteria studenti, tenuto conto degli aspetti contenuti nelle domande precedenti, è complessivamente adeguato e risponde alle proprie necessità ed aspettative.*

**Esprimi eventuali suggerimenti sul servizio svolto dalla segreteria studenti**

NOTA ESPLICATIVA

*Fornire eventuali suggerimenti su come migliorare il servizio della segreteria studenti, in modo da rendere tale servizio più efficace ed efficiente per soddisfare le esigenze della componente studentesca.*

.....

.....

.....



**SERVIZI ONLINE (DISPONIBILI ATTRAVERSO IL PORTALE SERVIZI ONLINE: AD ESEMPIO, RILASCIO DI CERTIFICATI, IN LETTERA LIBERA, DI ISCRIZIONE, DI ISCRIZIONE AGLI ESAMI, DI LAUREA, DI LAUREA CON ESAMI; ISCRIZIONE AGLI ESAMI; COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO OPINIONI SULLA DIDATTICA; PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI LAUREA; PRESENTAZIONE DELLA TESI; ETC.)**

**(\*) L'accesso ai servizi online è facile?**

- Decisamente sì
- Più sì che no
- Più no che sì
- Decisamente no

NOTA ESPLICATIVA

*Considerare se la piattaforma messa a disposizione per fornire i servizi online è progettata in modo intuitivo, con una interfaccia chiara e istruzioni comprensibili, rendendo semplice l'accesso a tali servizi.*

**(\*) I servizi online sono semplici da utilizzare?**

- Decisamente sì
- Più sì che no
- Più no che sì
- Decisamente no

NOTA ESPLICATIVA

*Considerare se la piattaforma messa a disposizione per fornire i servizi online è progettata in modo intuitivo, con una interfaccia chiara e istruzioni comprensibili, rendendo semplice l'utilizzo di tali servizi.*

**(\*) L'offerta dei servizi online soddisfa le tue esigenze?**

- Decisamente sì
- Più sì che no
- Più no che sì
- Decisamente no

NOTA ESPLICATIVA

*Considerare se i servizi online forniti sono complessivamente adeguati e in grado di rispondere alle proprie necessità ed aspettative.*

**(\*) L'utilizzo dei servizi online ha soddisfatto complessivamente le tue esigenze?**

- Decisamente sì
- Più sì che no
- Più no che sì
- Decisamente no

NOTA ESPLICATIVA

*Considerare se i servizi online utilizzati, tenuto conto degli aspetti contenuti nelle domande precedenti, sono complessivamente adeguati e in grado di rispondere alle proprie necessità ed aspettative.*



**Esprimi eventuali suggerimenti sui servizi online**

NOTA ESPLICATIVA

*Fornire eventuali suggerimenti su come migliorare i servizi online, in modo da rendere tali servizi più efficaci ed efficienti per soddisfare le esigenze della componente studentesca.*

.....

.....

.....



### BIBLIOTECHE: INFORMAZIONI GENERALI

**(\*) Seleziona la biblioteca che frequenti maggiormente, o di cui hai usufruito da remoto, tra quelle del Sistema Bibliotecario di Ateneo?**

- Sezione Ingegneria (via Marengo/via Is Maglias)
- Sezione Architettura (via Corte d'Appello)
- Sezione Matematica e Informatica (via Ospedale)
- Sezione Beniamino Orrù (cittadella universitaria di Monserrato)
- Sezione Dante Alighieri (via Trentino)
- Sezione Giordano Bruno (via Is Mirrionis)
- Sezione Cittadella dei Musei (Piazza Arsenale)
- Sezione Scienze del Linguaggio (via San Giorgio)
- Sezione Scienze Economiche (via S. Ignazio da Laconi)
- Sezione Scienze Giuridiche (via S. Ignazio da Laconi)
- Sezione Scienze Politiche (via S. Ignazio da Laconi)
- Centro Interdipartimentale di Documentazione Europea (CIDE, via S. Ignazio da Laconi)

**(\*) Indica con quale frequenza ti sei recato/a nella biblioteca selezionata, o hai usufruito dei suoi servizi, nel corso dell'anno**

- Quasi tutti i giorni
- Spesso (una o due volte a settimana)
- Ogni tanto (una o due volte al mese)
- Raramente (quattro o cinque volte all'anno)

**NOTA ESPLICATIVA**

*Considerare la frequenza media, nell'anno accademico appena concluso, con cui ci si è recati di persona presso la biblioteca indicata o la frequenza media di utilizzo dei servizi di quest'ultima da remoto.*

**(\*) Indica il motivo principale di utilizzo della biblioteca e dei suoi servizi**

- Consultazione di documenti
- Studio su libri propri
- Prestito e restituzione di documenti
- Accesso alle risorse elettroniche (cataloghi, banche dati, periodici elettronici, e-book)
- Uso del wi-fi di Ateneo
- Assistenza e supporto alla ricerca bibliografica
- Altro



### GIUDIZI SU ALCUNI ASPETTI LOGISTICI E COMODITÀ D'USO DELLA BIBLIOTECA

#### (\*) Numero di ore in cui la biblioteca è aperta al pubblico

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a

#### NOTA ESPLICATIVA

Considerare se il numero di ore di apertura al pubblico della biblioteca selezionata è adeguato a soddisfare le proprie esigenze.

#### (\*) Numero di posti disponibili

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a

#### NOTA ESPLICATIVA

Considerare se il numero di posti disponibili nella biblioteca selezionata, ovvero la quantità di spazi o posti a sedere messi a disposizione per gli utenti in quest'ultima, è adeguato a soddisfare le proprie esigenze.

#### (\*) Comfort degli ambienti di lettura (climatizzazione, illuminazione, pulizia, silenziosità)

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a

#### NOTA ESPLICATIVA

Considerare se il comfort degli ambienti di lettura della biblioteca selezionata è adeguato a soddisfare le proprie esigenze. Il comfort può essere influenzato dai seguenti fattori: climatizzazione (temperatura e umidità dell'ambiente), illuminazione, pulizia, silenziosità.

#### (\*) Numero di postazioni informatiche a disposizione dell'utenza

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a

#### NOTA ESPLICATIVA

Considerare se il numero di postazioni informatiche nella biblioteca selezionata, ovvero la quantità di computer o dispositivi mobili quali pc portatili o tablet a disposizione degli utenti in quest'ultima, è adeguato a soddisfare le proprie esigenze.



## GIUDIZI SU DOCUMENTAZIONE E SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

### (\*) Disponibilità dei libri di testo

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a
- Mai utilizzato

#### NOTA ESPLICATIVA

Considerare se la disponibilità di libri di testo nella biblioteca selezionata, ovvero la presenza di copie di libri di testo utilizzati in corsi universitari a disposizione degli utenti in quest'ultima, è adeguato a soddisfare le proprie esigenze.

### (\*) Procedure del prestito (modalità di richiesta, restituzione, prenotazione e proroga)

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a
- Mai utilizzato

#### NOTA ESPLICATIVA

Considerare se le procedure del prestito nella biblioteca selezionata, ovvero l'insieme di regole e pratiche che definiscono come gli utenti possono richiedere, prendere in prestito, restituire, prenotare e prorogare i materiali bibliotecari, è adeguato a soddisfare le proprie esigenze.

### (\*) Durata del prestito

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a
- Mai utilizzato

#### NOTA ESPLICATIVA

Considerare se la durata del prestito nella biblioteca selezionata, ovvero il periodo di tempo durante il quale un utente può tenere un materiale bibliotecario in prestito prima di doverlo restituire alla biblioteca, è adeguato a soddisfare le proprie esigenze.

### (\*) Procedure del prestito interbibliotecario (richiesta di libri ad altre biblioteche)

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a
- Mai utilizzato

#### NOTA ESPLICATIVA

Considerare se il prestito interbibliotecario offerto dalla biblioteca selezionata, ovvero il servizio che consente agli utenti di ottenere il prestito di libri al di fuori delle collezioni di quest'ultima, è adeguato a soddisfare le proprie esigenze.



**(\*) Procedure del document delivery (richiesta di articoli ad altre biblioteche)**

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a
- Mai utilizzato

NOTA ESPLICATIVA

Considerare se le procedure del document delivery offerto dalla biblioteca selezionata, ovvero il servizio che consente agli utenti di ottenere articoli e porzioni di monografie al di fuori delle collezioni di quest'ultima, è adeguato a soddisfare le proprie esigenze.

**(\*) Disponibilità di risorse elettroniche (banche dati e riviste online)**

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a
- Mai utilizzato

NOTA ESPLICATIVA

Considerare se la disponibilità di risorse elettroniche della biblioteca selezionata, ovvero la varietà di risorse digitali, tra cui banche dati e riviste online, che gli utenti possono utilizzare per scopi di studio, ricerca o consultazione, è adeguato a soddisfare le proprie esigenze.

**(\*) Assistenza del personale bibliotecario per ricerche bibliografiche, accesso alle risorse elettroniche...**

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a
- Mai utilizzato

NOTA ESPLICATIVA

Considerare l'adeguatezza dei servizi forniti dai bibliotecari per aiutare gli utenti a condurre ricerche bibliografiche efficaci (guidandoli nella selezione delle parole chiave, nell'uso dei motori di ricerca bibliografica e nel recupero di libri, articoli, tesi e altre pubblicazioni pertinenti alle loro esigenze di ricerca) e per assisterli nell'accesso alle risorse elettroniche della biblioteca (ad esempio, banche dati, riviste online, e-book e altre fonti digitali).

**(\*) Accesso e contenuto delle informazioni (sito web del SBA, newsletter, social network delle biblioteche...)**

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a
- Mai utilizzato

NOTA ESPLICATIVA

Considerare l'adeguatezza dell'insieme delle informazioni messe a disposizione degli utenti attraverso vari canali di comunicazione (ad esempio, sito web del Sistema Bibliotecario di Ateneo, newsletter, social network delle biblioteche



*e altri mezzi di comunicazione), utili per informare il pubblico sugli eventi, le risorse, i servizi e le attività offerti dalle biblioteche, nonché a facilitare l'accesso alle informazioni rilevanti per gli utenti.*



**GIUDIZI SU ALCUNI ASPETTI RIGUARDANTI IL PERSONALE DELLA BIBLIOTECA**

**(\*) Cortesia e disponibilità a fornire informazioni**

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a
- Mai utilizzato

NOTA ESPLICATIVA

*Considerare se il personale della biblioteca selezionata è gentile e disposto a fornire assistenza e informazioni.*

**(\*) Competenza professionale**

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a
- Mai utilizzato

NOTA ESPLICATIVA

*Considerare le conoscenze, abilità e competenze del personale della biblioteca selezionata nello svolgimento delle loro funzioni.*

**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA E SUGGERIMENTI SULLE BIBLIOTECHE**

**(\*) Grado di soddisfazione complessivo sulla biblioteca selezionata**

- Molto soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Molto insoddisfatto/a

NOTA ESPLICATIVA

*Considerare se la biblioteca selezionata, tenuto conto degli aspetti contenuti nelle domande precedenti, è complessivamente adeguata e in grado di rispondere alle proprie necessità ed aspettative.*

**Esprimi eventuali suggerimenti sulla biblioteca selezionata**

NOTA ESPLICATIVA

*Fornire eventuali suggerimenti su come migliorare la biblioteca selezionata, in modo da rendere tali servizi più efficaci ed efficienti per soddisfare le esigenze della componente studentesca.*

.....

.....

.....