

RELAZIONE
PROGETTO SPORTELLO “FILO DIRETTO CON GLI STUDENTI”
(periodo gennaio-dicembre 2017)
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI DELLA SEGRETERIA DIDATTICA
(periodo gennaio-dicembre 2017)

Il progetto “Filo diretto con gli studenti”, consistente in un servizio di sportello pomeridiano (il martedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30, oltre la normale apertura giornaliera, dalle ore 10 alle ore 12) è un progetto da parte del personale della Segreteria Didattica attraverso il quale si vuole venire incontro alle esigenze degli studenti non solo di carattere strettamente didattico. Gli studenti si possono rivolgere al personale della Segreteria per informazioni di carattere più generale, come per esempio informazioni sui servizi di trasporto urbano ed extraurbano, sugli alloggi, sui servizi forniti dall’Ateneo (difensore studenti, servizio di psicologia) e quant’altro. Questo progetto, proposto dalla responsabile della Segreteria ed approvato dal Consiglio di Dipartimento nella seduta del 8 aprile 2016, ha avuto inizio a partire dal 1 maggio 2016 e sta continuando anche attualmente, visto il successo che ha avuto con gli studenti.

L’apprezzamento di tale servizio è evidente dall’analisi dei risultati del questionario di valutazione dei servizi della didattica. Tale questionario nasce sempre per iniziativa della Segreteria Didattica nell’ottica di un miglioramento continuo dei servizi proposti (si allega questionario).

Ogni anno vengono analizzati i dati raccolti e soprattutto vengono analizzati i suggerimenti proposti dagli studenti.

Dall’analisi dei questionari raccolti dal 1 gennaio al 31 dicembre 2017 emergono i dati di seguito riportati:

SERVIZI SEGRETERIA DIDATTICA	SITO DIPARTIMENTO
- Valutazione positiva dei servizi: 75 %	- Valutazione positiva dei servizi: 50 %
- Valutazione negativa: 25 %	- Valutazione negativa: 50%
- Questionari nulli: 1	- Questionari nulli: 1

Criticità emerse

Servizi didattici: orario di apertura dello sportello non sufficiente; poca chiarezza sulle procedure di attivazione tirocinio curriculare; problemi con la domanda di laurea.

Sito web: difficoltà di ricerca nel sito web di Dipartimento; difficile accessibilità al sito; cattivo funzionamento wifi.

Punti di forza:

Servizi didattici: adeguatezza delle informazioni ottenute; linguaggio comprensibile; disponibilità del personale.

Sito web: aggiornamento

Per quanto riguarda la richiesta di una maggiore apertura dello sportello al pubblico si fa presente che l’attuale orario (2 ore al giorno di mattina e 2 ore nel pomeriggio di martedì nell’ambito del Progetto “Filo Diretto con gli Studenti”) rappresenta il massimo delle ore che la Segreteria può dedicare all’attività di sportello in considerazione delle sole tre unità di personale (un responsabile del servizio e due collaboratori) afferenti alla struttura. Per quanto riguarda la richiesta di maggiore chiarezza di informazioni sul tirocinio curriculare si fa presente che nel corso del 2017 la segreteria ha già provveduto a stilare una serie di informazioni più dettagliate che sono state sia pubblicate sul sito web che affisse nelle varie bacheche del Dipartimento; tuttavia la segreteria si riserva di migliorare le informazioni in tal senso.

Per quanto riguarda i problemi relativi alla domanda di laurea si precisa che tale procedimento non è di competenza della Segreteria didattica ma della Segreteria Unica di Ateneo.

Per quanto riguarda la difficoltà di ricerca nel sito web di Dipartimento e la difficile accessibilità si precisa che in parte queste sono dovute alla necessità di mantenere una struttura comune a tutti i siti di

Ateneo mentre il cattivo funzionamento del Wifi non dipende dal Dipartimento ma rientra in un discorso generale di Ateneo.

Alla luce di questi risultati appare evidente che il progetto "Filo Diretto con gli studenti" non solo va continuato ma anche potenziato in quanto è prioritaria per gli studenti l'esigenza di avere un'assistenza continua del personale attraverso un servizio di sportello del quale addirittura gli studenti chiedono un potenziamento.

Il questionario della valutazione dei servizi della Segreteria Didattica è stato effettuato anche presso la sede di Civitavecchia nell'anno 2017 non è stato effettuato.

Dall'analisi dei questionari raccolti dal 1 gennaio al 31 dicembre 2017 emergono i dati di seguito riportati:

SERVIZI SEGRETERIA DIDATTICA	SITO DIPARTIMENTO
- Valutazione positiva dei servizi: 60 %	- Valutazione positiva dei servizi: 45 %
- Valutazione negativa: 40 %	- Valutazione negativa: 55%
- Questionari nulli: 1	- Questionari nulli: 1

Criticità emerse

Servizi didattici: poca adeguatezza delle informazioni ottenute; scollamento nelle informazioni con la sede di Viterbo e con la Segreteria Unica.

Sito web: difficoltà di ricerca nel sito web di Dipartimento; difficile accessibilità al sito; aggiornamento non tempestivo.

Punti di forza:

Servizi didattici: linguaggio comprensibile; disponibilità del personale.

Sito web: disponibilità di modulistica online.

Per quanto riguarda le criticità emerse per il sito web si ribadisce quanto già detto sopra per la sede di Viterbo.

Per quanto riguarda le criticità emerse relativamente ai Servizi didattici, si sta cercando di potenziare il dialogo tra le Segreterie di Viterbo e quella di Civitavecchia nonché di attivare un servizio di sportello dedicato agli studenti. Inoltre si predisporrà un memorandum con tutte le informazioni didattiche ed amministrative e le scadenze utili per gli studenti.

Viterbo lì 30 gennaio 2018

LA RESPONSABILE DELLA SEGRETERIA DIDATTICA
Maria Concetta VALERI