

Segnalazione di Problemi nella compilazione dei Questionari per la Rilevazione dell'Opinione degli studenti sulla didattica

Si riportano le istruzioni per “risolvere” i 3 principali problemi relativi alla compilazione della valutazione del corso:

1. Lo studente ha effettuato un cambio di cattedra
2. Problema di accesso alla piattaforma ESOL.
3. Esami non correttamente visualizzati.

Gli studenti che incontrano il **primo** problema possono effettuare la valutazione del corso solo utilizzando il pulsante “Ricerca Altri” come indicato nelle istruzioni di compilazione.

Gli studenti che incontrano il **secondo** problema sono quelli che hanno un problema ad autenticarsi per effettuare l'accesso ai servizi di UNINA. In questo caso lo studente deve aprire un **ticket al contact center** per poter segnalare il problema e farlo risolvere.

Gli studenti che incontrano il **terzo** tipo di problema sono quelli che riescono ad accedere alla piattaforma ESOL (sondaggi.unina.it) ma non visualizzano l'esame da valutare. In questo caso gli studenti devono:

1. utilizzare il pulsante “Ricerca Altri” come indicato nelle istruzioni
2. Se, nonostante l'utilizzo della funzione di ricerca di cui al punto 1, l'esame non sia presente nella lista fornita, gli studenti devono aprire un **ticket al contact center**.

Aprire un ticket al contact center

Per aprire un ticket si deve inviare una email all'indirizzo contactcenter@unina.it con le seguenti informazioni:

- i propri dati anagrafici (**Nome, Cognome, Numero di Matricola**)
- breve **descrizione** del problema e di come si è verificato (si noti come “problema per la prenotazione” non è una descrizione del problema).
- se si riesce ad accedere alla piattaforma si deve indicare anche il **Nome** ed il **Codice dell'insegnamento** (es: GOVERNO ED ETICA D'IMPRESA - Codice: 25861)
- si deve allegare uno **screenshot** con l'errore che si riscontra.

Si riportano due esempi di email da inviare.

Per esempio uno studente che non riesca ad avere accesso alla piattaforma la descrizione potrebbe inviare una mail come segue:

Oggetto: Difficoltà di accesso alla piattaforma ESOL

Testo:

"Salve,

sono NOME COGNOME, iscritto con matricola NXX/1213456.

Sono regolarmente registrato ai servizi UNINA con email nome.cognome@studenti.unina.it ma non riesco ad accedere alla piattaforma ESOL. Quando ci provo ottengo l'errore di login che riporto nella schermata allegata."

Nel caso di uno studente che non riesca a trovare l'esame NOME CORSO nell'elenco fornitogli l'email potrebbe essere:

Oggetto: Mancata visualizzazione questionario per la valutazione del corso NOME CORSO CODICE.

Testo:

"Salve,

sono NOME COGNOME, iscritto con matricola NXX/1213456.

Sono regolarmente registrato ai servizi UNINA con email nome.cognome@studenti.unina.it e sto provando a fare la valutazione dell'insegnamento NOME CORSO con codice CODICE.

Dopo aver avuto accesso alla piattaforma ESOL (sondaggi.unina.it) non riesco a visualizzare nell'elenco degli esami quello di NOME CORSO (Codice CODICE) come risulta dalla prima schermata allegata. Inoltre anche cercando tramite la funzione "Ricerca Altri" non si visualizza l'esame come dalla seconda schermata allegata.

Allegare una schermata

Per allegare uno screenshot si può utilizzare lo Strumento di cattura (che viene installato con Windows). Per accedervi:

1. Cliccare su Start
2. Digitare nel campo di ricerca "strumento di cattura" e cliccare sull'icona trovata

Più informazioni **in italiano** si possono avere all'URL: <https://support.microsoft.com/it-it/help/13776/windows-use-snipping-tool-to-capture-screenshots>