

Panoramica delle risposte Chiuso

Risposte

249



Punteggio medio

0



Tempo medio

03.57



1. "Per i dati raccolti mediante l'utilizzo del presente questionario online predisposto tramite l'applicativo Microsoft Forms, la Società Microsoft agisce in qualità di Responsabile del trattamento per la fornitura del Servizio On line. Il documento "Microsoft. Servizi on line – Addendum relativo alla protezione dei dati" disponibile all'url: <https://aka.ms/DPA> costituisce "il contratto o atto giuridico" ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.":

https://www.unina.it/documents/11958/36326793/Informazioni_trattamento_dati_indagini_CS_servizi_distanza_2023-10-13.pdf

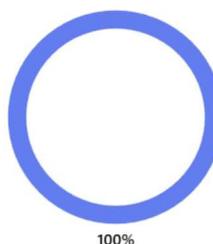
INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI FORNITI DAI PARTECIPANTI ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SVOLTA DALL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II SUI SERVIZI EROGATI A DISTANZA DALL'ATENEO REPERIBILI AL SEGUENTE LINK:

<https://www.unina.it/trasparenza/catalogo-servizi-a-distanza#cen>

Dichiaro di aver letto le predette informazioni (0 punto)

Il 100% dei partecipanti ha risposto correttamente a questa domanda.

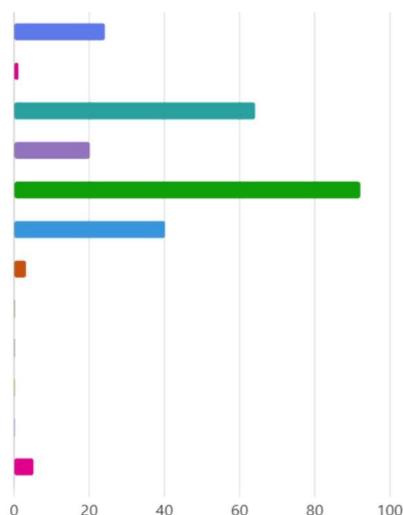
● 249 ✓



100%

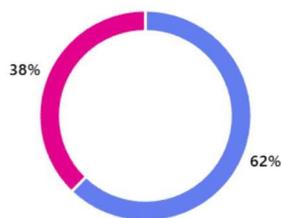
2. L'intervistato (0 punto)

- Personale t.a. 24
- Personale dirigenziale 1
- Professori 64
- Ricercatori 20
- Studenti 92
- Dottorandi 40
- Assegnisti 3
- Professori a contratto 0
- Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero...
- Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorat...
- Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo 0
- Altro 5



3. Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura mediante uno o più canali di comunicazione a distanza? (0 punto)

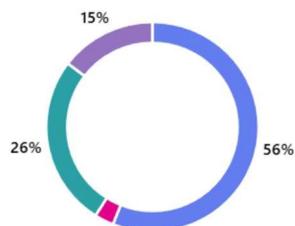
● SI	155
● NO	94



4. Indichi quale/i (è possibile indicare più risposte) (0 punto)

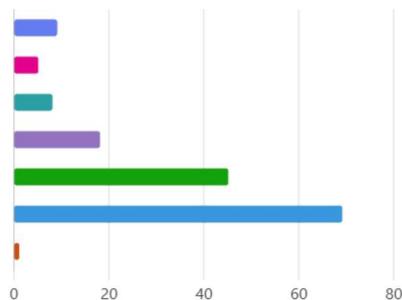
Il 5% dei partecipanti ha risposto correttamente a questa domanda.

● MAIL	134 ✓
● PEC	7 ✓
● TELEFONO	63 ✓
● Piattaforma Teams (utenti interni)	35 ✓



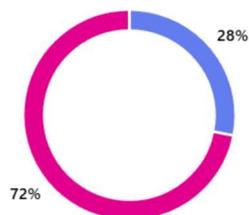
5. Facilità di contattare il personale della Struttura tramite i diversi canali di comunicazione a distanza (0 punto)

● 1 Notevole DIFFICOLTA'	9
● 2	5
● 3	8
● 4	18
● 5	45
● 6 Notevole FACILITA'	69
● Non so	1



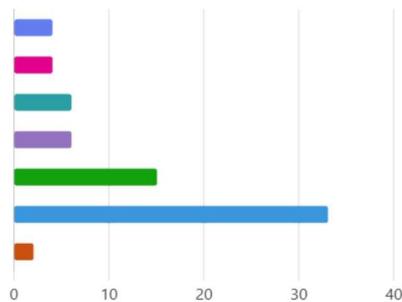
6. Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura recandosi fisicamente presso la sede? (0 punto)

● SI	70
● NO	179



7. Adeguatezza degli orari di ricevimento del pubblico presso la sede della Struttura (0 punto)

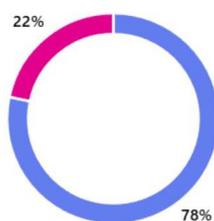
● Orari assolutamente INADEGUATI	4
● 2	4
● 3	6
● 4	6
● 5	15
● 6 Orari assolutamente ADEGUATI	33
● Non so	2



8.

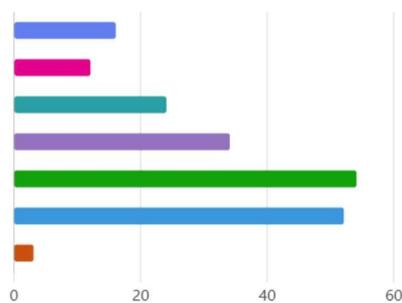
Ha consultato il sito web del Centro Linguistico di Ateneo per reperire informazioni sul servizio o sulla Struttura di Ateneo che lo eroga? (0 punto)

● SI	195
● NO	54



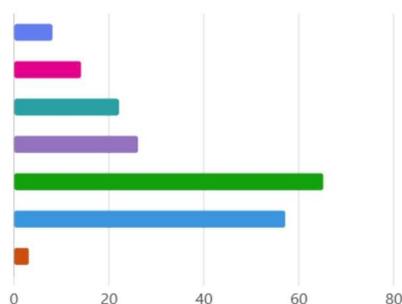
9. Facilità di reperire sul sito le informazioni sul servizio (0 punto)

● 1 Notevole DIFFICOLTA'	16
● 2	12
● 3	24
● 4	34
● 5	54
● 6 Notevole FACILITA'	52
● Non so	3

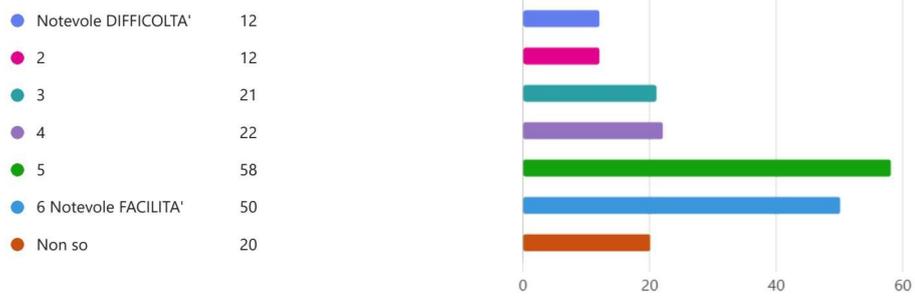


10. Chiarezza delle informazioni presenti sul sito nella pagina web della Struttura che eroga il servizio (0 punto)

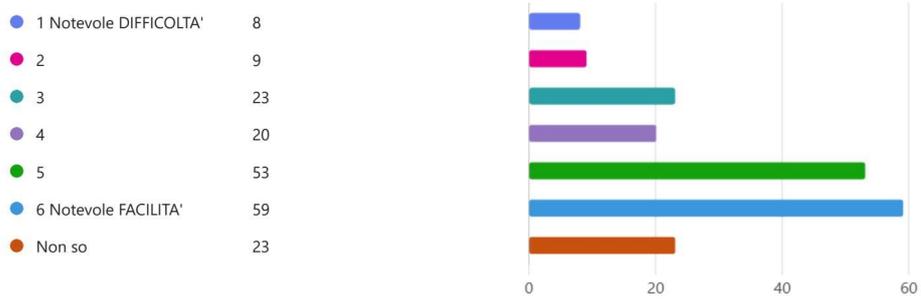
● 1 NESSUNA chiarezza	8
● 2	14
● 3	22
● 4	26
● 5	65
● 6 NOTEVOLI chiarezza	57
● Non so	3



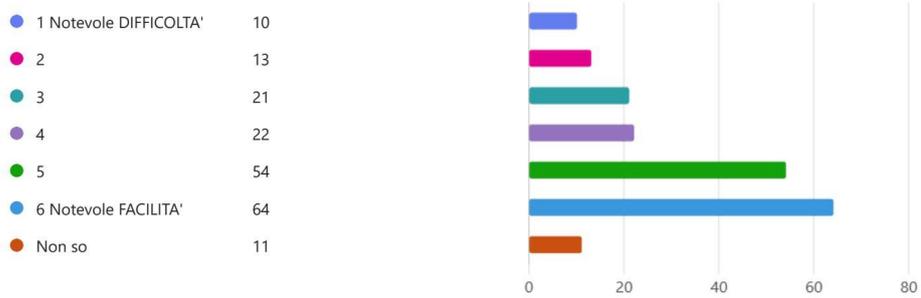
11. Facilità di reperire sul sito la modulistica da compilare per la fruizione del servizio (0 punto)



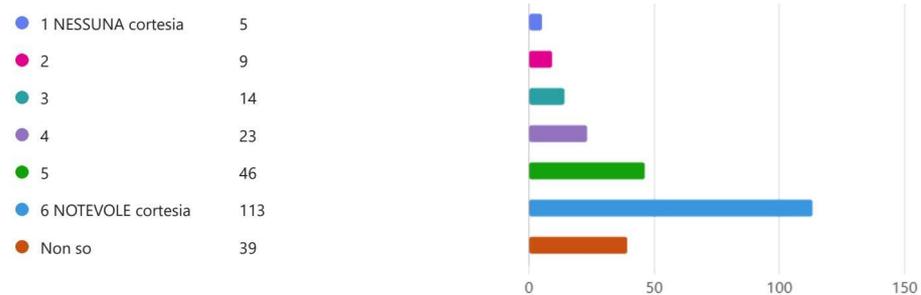
12. Facilità nel compilare la modulistica per la fruizione del servizio (0 punto)



13. Facilità di reperire sul sito i recapiti del personale della Struttura da contattare e gli orari di apertura al pubblico (0 punto)

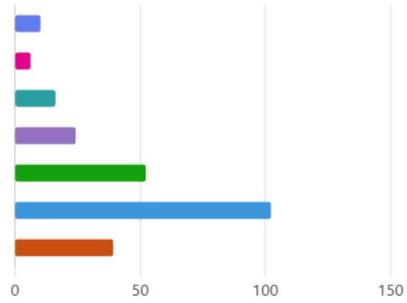


14. Cortesia del personale tecnico-amministrativo (0 punto)



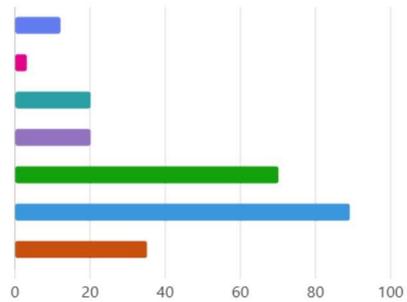
15. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale tecnico-amministrativo (0 punto)

● 1 NESSUNA chiarezza e completezza	10
● 2	6
● 3	16
● 4	24
● 5	52
● 6 NOTEVOLI chiarezza e completezza	102
● Non so	39



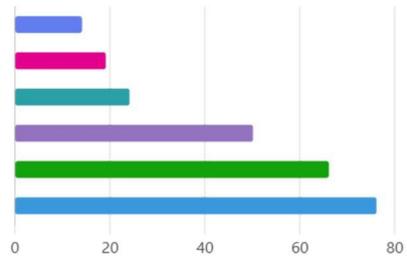
16. Adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni (0 punto)

● 1 Tempi assolutamente INADEGUATI	12
● 2	3
● 3	20
● 4	20
● 5	70
● 6 Tempi assolutamente ADEGUATI	89
● Non so	35



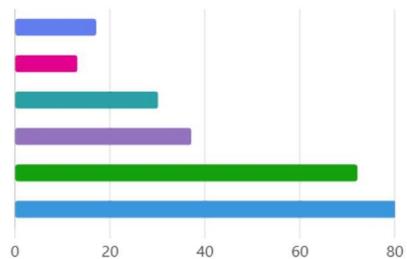
17. La modalità di accesso al servizio è chiara? (0 punto)

● 1 Notevole COMPLESSITA'	14
● 2	19
● 3	24
● 4	50
● 5	66
● 6 Notevole CHIAREZZA	76



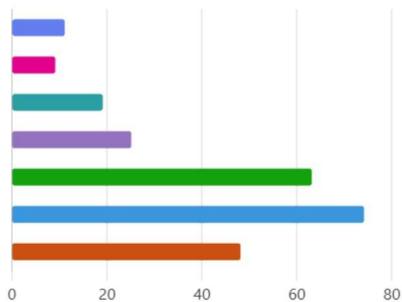
18. Rispetto alle tue aspettative, sei soddisfatto dei tempi di erogazione del servizio? (0 punto)

● 1 Notevolmente INSODDISFATTO	17
● 2	13
● 3	30
● 4	37
● 5	72
● 6 Notevole CHIAREZZA	80



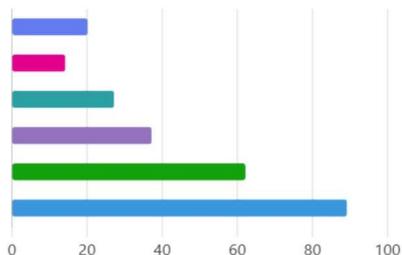
19. Le eventuali documentazioni prodotte sono chiare? (0 punto)

● 1 Notevole COMPLESSITA'	11
● 2	9
● 3	19
● 4	25
● 5	63
● 6 Notevole CHIAREZZA	74
● Non so	48



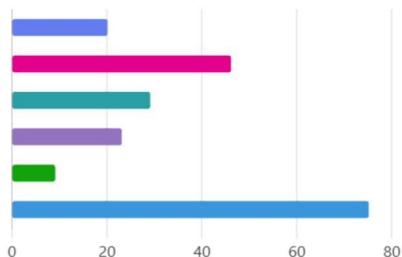
20. La qualità del servizio ha soddisfatto le aspettative? (0 punto)

● 1 Notevolmente INSODDISFATTO	20
● 2	14
● 3	27
● 4	37
● 5	62
● 6 Notevolmente SODDISFATTO	89



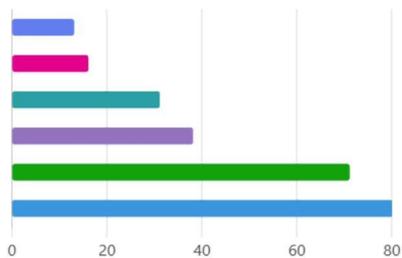
21. In caso di criticità che genere di problematiche sono state riscontrate? (sono possibili più risposte o nessuna) (0 punto)

● Ritardi nell'erogazione del servizio rispetto ai tempi indicati nella Carta dei Servizi	20
● Sul sito web del CLA sono presenti informazioni sul servizio incomplete/inesatte	46
● Eccessivi tempi di attesa per ottenere informazioni	29
● Complessità della modulistica	23
● Poca competenza da parte del Personale	9
● Altro	75



22. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, la mia valutazione complessiva sul servizio è (0 punto)

● 1 Notevolmente INSODDISFATTO	13
● 2	16
● 3	31
● 4	38
● 5	71
● 6 Notevolmente SODDISFATTO	80



23. Puoi utilizzare al massimo 200 caratteri:
(0 punto)

81

Risposte

Risposte più recenti

...

22 intervistati (27%) hanno risposto corsi a questa domanda.



81 Risposte della domanda n. 23

ID	Nome	Risposte
1	anonymous	Aggiungere un corso di spagnolo per docenti
2	anonymous	La cosa che mi dispiace è la macchinosità delle prenotazioni ai corsi di lingua, la difficoltà di poter gestire studio e lavoro adesso che i corsi non sono più erogati a distanza, sono tutte problematiche che non rendono agevole usufruire di un servizio fluido. Inoltre oltre a come di consueto le prenotazioni di novembre, era previsto una seconda tranche a febbraio ed improvvisamente è slittata a giugno, cosa che ritengo fortemente inadeguata a soddisfare la capienza di domande. Inoltre io inserirei una newsletter più puntuale con alert per studenti, dottorandi e personale ta e cercherei di rendere l'erogazione delle informazioni sui sito più semplici da trovare.
3	anonymous	Sono Bravissimi
4	anonymous	.
5	anonymous	Consentire l'iscrizione ai corsi anche ai professori in pensione, e soprattutto ai professori Emeriti, istituendo una assicurazione obbligatoria il cui onere potrebbe ricadere, se inevitabile, sugli stessi interessati.
6	anonymous	Anche i docenti hanno bisogno di essere istruiti sulle pratiche possibili o in essere relative ai docenti stessi o agli studenti in entrata e in uscita. Inoltre, una scheda con i riferimenti relativi ai compiti specifici di ogni elemento del personale tecnico amministrativo forse consentirebbe, per questo e altri settori, evitare l'incomodo (per tutti) di chiedere ai una indicazione di massima o quello di mettersi in contatto con la persona sbagliata, arrecando disturbo e attingendo in ritardo l'informazione cercata. GRAZIE.
7	anonymous	offerte formative per i docenti
8	anonymous	Conferma della ricezione delle domande
9	anonymous	Sarebbe opportuno che tutti i corsi proposti dal CLA fossero erogati anche online
10	anonymous	computer
11	anonymous	COMUNICAZIONI PEC. Ho fatto placement test il 16/12/2025, ma NON ho ricevuto email con calendario corso. Ieri ho chiesto per email la data inizio corso e l'addetta CLA mi ha comunicato che il corso era GIA' iniziato e trasmesso il calendario
12	anonymous	Aggiornare le pagine relative alle certificazioni, in particolare per quelle di lingua tedesca è ancora indicato iscrizioni 2023 :-(Goethe Zertifikat) -Inserire un link anche per frankfurter allgemeine zeitung (espressione liberal democratico) così come per francese (Le Monde con l'ottimo inserto Le Monde des Livres). Lode a tutte le iniziative del Cineforum in lingua originale. Bravissime/i continuate così
13	anonymous	Il personale è gentile e competente.
14	anonymous	Il personale è cortese e competente. Inoltre, è tempestivo nelle risposte
15	anonymous	Le attrezzature dei laboratori dovrebbero essere sostituite.

ID	Nome	Risposte
16	anonymous	La possibilità di poter sostenere su Teams i placement test per i corsi di lingua per docenti senza doversi recare necessariamente alla sede di Via Mezzocannone, come del resto è stato già fatto durante il Covid.
17	anonymous	Introduzione di mailing list specifiche per interessati a varie lingue
18	anonymous	Aumenterei la frequenza periodica dei servizi offerti, in particolare quelli a distanza (almeno due volte l'anno)
19	anonymous	Migliorare l'accesso
20	anonymous	Il personale è attento e tempestivo nella comunicazione
21	anonymous	Sono bravissimi
22	anonymous	Salve, non ho nulla da dire. Sono eccezionali. Cordiali Saluti.
23	anonymous	I corsi per docenti potrebbero essere organizzati in maniera meno intensa ma per un periodo più lungo. Molto soddisfatta della competenza dei docenti, ma nella seconda parte del corso troppo tempo dedicato al colloquio in gruppo senza nè guida nè feedback
24	anonymous	Migliorare la sinergia tra il CLA e i settori amministrativi dei Dipartimenti.
25	anonymous	Tutto bene
26	anonymous	Non saprei
27	anonymous	Servizio estremamente importante e condotto con grande professionalità. Probabilmente gli orari e il calendario potrebbero essere maggiormente conciliano con le necessità del personale che frequenta i corsi. La piattaforma teams è piuttosto complessa, specie nelle fasi iniziali per usufruire del servizio
28	anonymous	Il mio commento è relativo alla gestione dei corsi per docenti piuttosto che al servizio tecnico-amministrativo. Le lezioni potrebbero essere erogate nel tarod pomeriggio invece che di mattina? Più volte mi sono registrata al corso di tedesco e ho dovuto desistere perché non riuscivo a conciliare con le mie attività di ricerca.
29	anonymous	il personale è attento e tempestivo
30	anonymous	L'orario mattutino del corso intermedate B1 era coincidente con il mio corso. Chiederei di verificare la possibilità di individuare orari pomeridiani.
31	anonymous	i corsi di formazione d'inglese sono brutti e non comprensibili
32	anonymous	corsi adeguati per non vedenti.
33	anonymous	efficiente
34	anonymous	Erogare corsi in modalità blended o a distanza per chi ha difficoltà a seguire i corsi di persona
35	anonymous	C'è troppa dispersione e frammentazione delle informazioni sul sito.

ID	Nome	Risposte
36	anonymous	Accoglienza allo studente e informazioni più dettagliate ...la struttura è enorme e mi sono persa
37	anonymous	Your services is very good.
38	anonymous	Non ho nulla da dire circa l'efficienza del personale del centro linguistico, quanto della segreteria di dipartimento che ha causato notevoli ritardi nella registrazione dell'idoneità linguistica (circa quattro mesi...)
39	anonymous	Salve, feci un test di selezione in lingua francese, senza avere nessun tipo di informazione a riguardo, come si svolgesse e la sua durata, inoltre volevo chiedere delle delucidazioni alla professoressa che non ottenni, impegnata a chiudere i test, MORALE? Delusa.
40	anonymous	Chiarezza dei servizi per l'utente sul sito web. Non sempre chi visita il sito conosce i servizi erogati, quindi le informazioni andrebbero esposte con maggior chiarezza, con meno tecnicismo.
41	anonymous	Da migliorare la reperibilità del personale e la modulistica
42	anonymous	Il materiale tecnico, Per eseguire l'esame CLA ho dovuto cambiare ben 4 paia di cuffie perché erano rotte da un lato. Alla quarta mi sono stancato e l'ho fatto sentendo solo dal lato destro
43	anonymous	Attenzione alla date nelle comunicazioni, a volte sono errate, come se fossero mail copiate da anni passati.
44	anonymous	Dovreste erogare insegnamenti di più lingue, tra cui portoghese e rumeno, lingue neolatine, che sono le più parlate in paesi dove spesso sono aperte posizioni per fare l'erasmus.
45	anonymous	.
46	anonymous	Migliore chiarezza delle informazioni. Minori tempi di risposta. Più disponibilità
47	anonymous	Migliore strategia di comunicazione . Spesso non si raggiunge il numero minimo per fare gli esami e quindi non si fanno
48	anonymous	mettete più date e più posti per prenotarsi per gli mmffnn
49	anonymous	Il personale è stato estremamente attento ed esauriente e ha risolto il quesito presentato via email
50	anonymous	La piattaforma teams è davvero pessima. Orari maggiormente concilianti
51	anonymous	I corsi vengono attivati troppo poco spesso, c'è carenza rispetto alle esigenze di un ateneo così grande. Bisognerebbe offrire più corsi di più livelli e in generale comunicare di più le iniziative molto interessanti del CLA per raggiungere tutti gli studenti e ottenere una maggiore partecipazione.
52	anonymous	I want to enroll in the language class now what should I do?

ID	Nome	Risposte
53	anonymous	Aumento del numero dei corsi di lingua inglese in particolare dei livelli base in modo da aiutare maggiormente i dottorandi che ne hanno bisogno di apprendere la lingua per il loro lavoro, ma che non hanno possibilità di farlo in maniera autonoma
54	anonymous	La modalità di svolgimento dei corsi non è adeguata al percorso di uno studente o di un dottorando, soprattutto se sono di base in una sede universitaria diversa da quella del centro storico. Gli orari e i giorni dei corsi, che sono necessariamente in presenza, sono del tutto incompatibili con lo svolgimento delle attività obbligatorie di uno studente che di norma segue corsi "in pratica obbligatori" quasi tutti i giorni e anche il pomeriggio. Ancora più incompatibili per uno studente di dottorato che lavora in sede diversa dal centro storico. Potrebbe essere utile se forniste un servizio più flessibile o usufruibile da remoto.
55	anonymous	Facilitare l'accesso ai corsi di lingua ai Phd
56	anonymous	Le lezioni potrebbero essere erogate a distanza, per permettere a chi è impegnato in sedi lontane dalla sede del centro di usufruire dei corsi
57	anonymous	Da mia esperienza i dottorandi non dovrebbero seguire con gli studenti, hanno tempi e necessità differenti. Inoltre dato che da ateneo , per i dottorandi è obbligatorio il corso di lingua, ritengo sia opportuno erogarlo gratuitamente a tale categoria di studenti, dato che comunque poi devono richiedere le pratiche per il rimborso in un secondo momento. Gli attestati di frequenza al corso e all'esame dovrebbero essere dati in automatico via e-mail.
58	anonymous	A noi di biologia non è permesso fare esami da marzo a maggio e nemmeno i corsi. Per le altre facoltà corsi e laboratori sono disponibili per noi mai.
59	anonymous	Al momento sono soddisfatta del servizio, esistono dei problemi informatici che però non dipendono dal CLA
60	anonymous	Garantire più appelli, considerando il notevole numero di studenti iscritti. Ricevere notifica tramite e-mail istituzionale della possibilità di prenotazione ad un appello. Grazie.
61	anonymous	non saprei
62	anonymous	trovo davvero soddisfacente l'organizzazione dei corsi per i docenti, spero siano confermati per il prossimo anno vari livelli anche di tedesco e di francese
63	anonymous	personale attento e disponibile
64	anonymous	Vorrei che i servizi offerti fossero fruibili da più persone. Si dovrebbe aumentare il numero di partecipanti ai corsi proposti dal cla
65	anonymous	si può migliorare l'organizzazione degli esami che è possibile fare al cla, senza che l'esame da dover fare cambi denominazione ad ogni seduta. inoltre, la possibilità di avere delle date prefissate o che si possono conoscere prima, e non invece non avere alcun preavviso. maggiore chiarezza da parte del personale, poco chiaro e disponibile alle domande degli studenti.
66	anonymous	Il servizio potrebbe essere meglio pubblicizzato, e moltiplicare l'offerta formativa a favore di studenti e personale dell'Ateneo. Rispetto a tanti organi valutativi e dirigenziali di dubbia utilità, il CLA è sicuramente una componente da conservare ed espandere.

ID	Nome	Risposte
67	anonymous	Va migliorato sicuramente il sito web del CLA e nello specifico la bacheca sulla quale vengono pubblicate informazioni salienti circa i servizi stessi offerti.
68	anonymous	aumentare le date per poter sostenere l'esame di lingua inglese o eliminarlo definitivamente piano di studi
69	anonymous	Non ho utilizzato questo servizio.
70	anonymous	Accessibilità ai corsi gratuiti anche a chi non può garantire la costante presenza, a causa della coincidenza del loro svolgimento con le lezioni della propria facoltà.
71	anonymous	possibilità di fruire dei placement test anche a distanza
72	anonymous	Senza dubbio un insegnamento sequenziale e personalizzato, con frequenti richiami.
73	anonymous	È assurdo offrire dei corsi negli stessi orari dei corsi universitari. In questo modo gli studenti si trovano a dover rinunciare.
74	anonymous	È frustrante nonché avvilente non avere informazioni precise circa: 1) la metodologia per avere un attestato di lingua accettato dall'università; 2) delle finestre di prenotazione e di esame chiare e stabilite per corso di laurea (a dispetto dei pochi posti disponibili per sessione); 3) che tipi di certificati vengano riconosciuti (per quanto assurdo che vengano accettati solo quelli ottenuti nei precedenti due anni)
75	anonymous	rispondere in modo più tempestivo e completo alle e-mail
76	anonymous	Migliorare il sito web
77	anonymous	Introdurre più lingue
78	anonymous	il servizio è buono, i professori sono preparati. l'unica criticità che ho riscontrato è negli orari dei corsi che si tengono la mattina, quindi viene difficile seguire le lezioni in università e quelle del CLA.
79	anonymous	Fare più corsi in un anno accademico
80	anonymous	Make it more simple for International Students also make a video or Steps PDF to Make the information and use of website more clear 😊.
81	anonymous	Mi sono recata presso il CLA per effettuare il test di valutazione di lingua spagnola e i tempi di attesa sono stati un po' più lunghi rispetto a quanto scritto