

Panoramica delle risposte Chiuso

Risposte

246



Punteggio medio

0



Tempo medio

02.57



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:

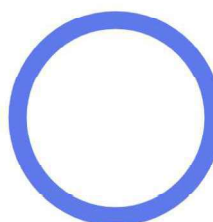
<https://www.unina.it/trasparenza/catalogo-servizi-a-distanza#cen>

Dichiaro di aver letto le predette informazioni (0 punto)

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



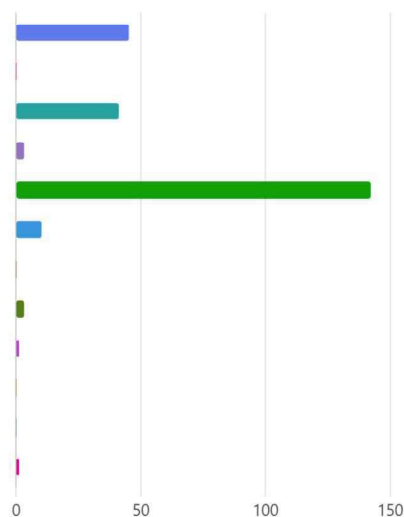
246 ✓



100%

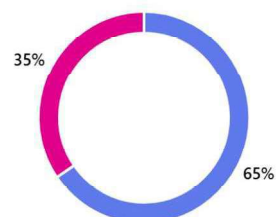
2. L'intervistato (0 punto)

● Personale t.a.	45
● Personale dirigenziale	0
● Professori	41
● Ricercatori	3
● Studenti	142
● Dottorandi	10
● Assegnisti	0
● Professori a contratto	3
● Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero...	1
● Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure per l'accesso a cor...	0
● Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo	0
● Altro	1



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

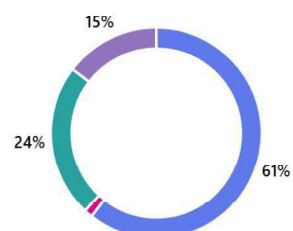
● SI	161
● NO	85



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

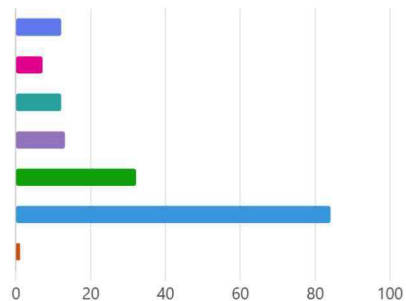
Il 2% dei partecipanti ha risposto correttamente a questa domanda.

● MAIL	141 ✓
● PEC	3 ✓
● TELEFONO	55 ✓
● Piattaforma Teams (utenti interni)	34 ✓



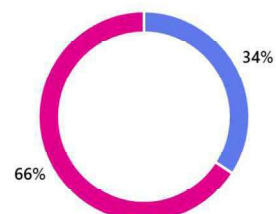
5. Facilità di contattare il personale della Struttura tramite i diversi canali di comunicazione a distanza (0 punto)

● 1 Notevole DIFFICOLTA'	12
● 2	7
● 3	12
● 4	13
● 5	32
● 6 Notevole FACILITA'	84
● Non so	1



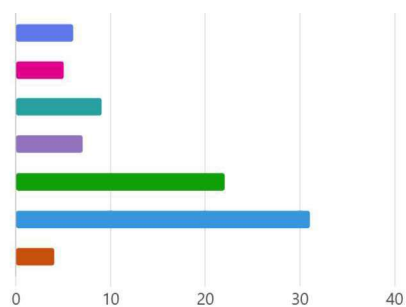
6. Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura recandosi fisicamente presso la sede? (0 punto)

● SI	84
● NO	162



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

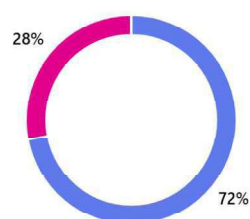
Orari assolutamente INADEGUATI	6
2	5
3	9
4	7
5	22
6 Orari assolutamente ADEGUATI	31
Non so	4



8.

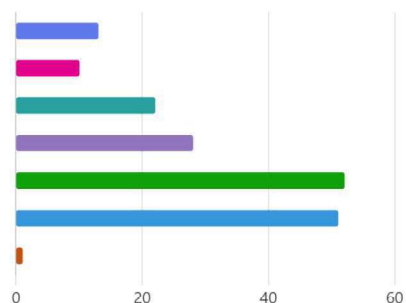
Ha consultato il sito web del Centro Linguistico di Ateneo per reperire informazioni sul servizio o sulla Struttura di Ateneo che lo eroga? (0 punto)

SI	177
NO	69



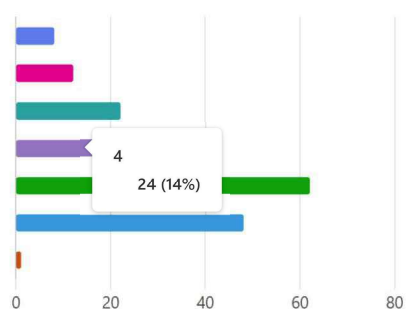
9. Facilità di reperire sul sito le informazioni sul servizio (0 punto)

1 Notevole DIFFICOLTA'	13
2	10
3	22
4	28
5	52
6 Notevole FACILITA'	51
Non so	1

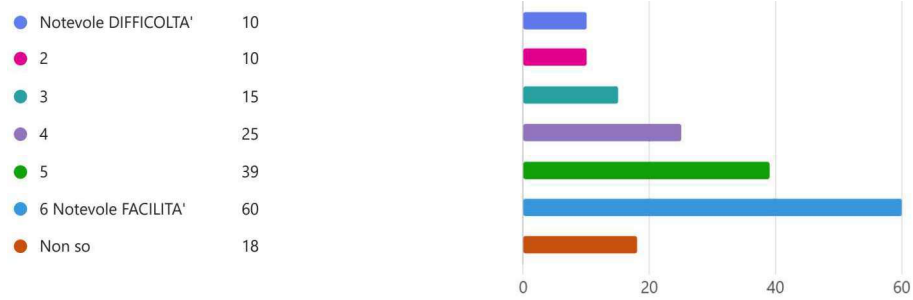


10. Chiarezza delle informazioni presenti sul sito nella pagina web della Struttura che eroga il servizio (0 punto)

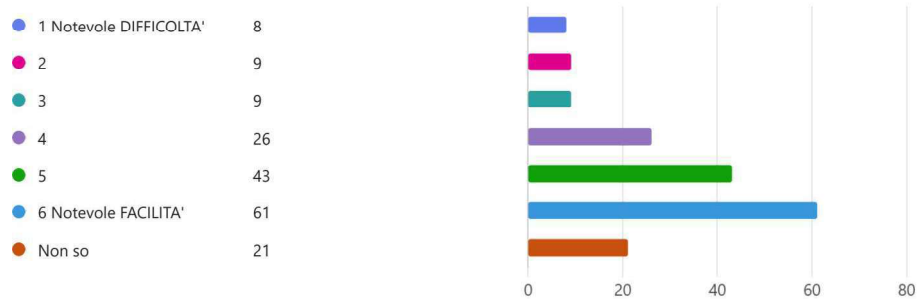
1 NESSUNA chiarezza	8
2	12
3	22
4	24
5	62
6 NOTEVOLI chiarezza	48
Non so	1



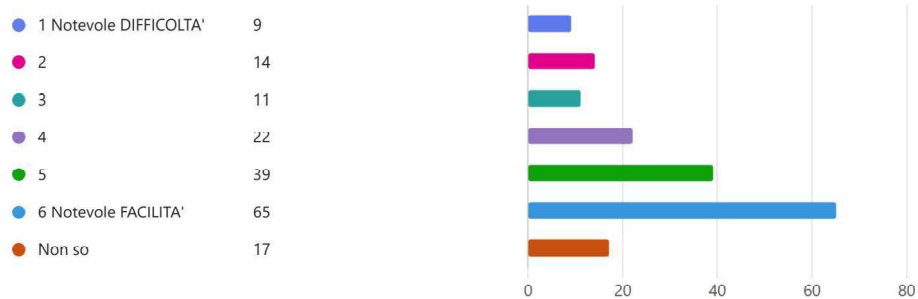
11. Facilità di reperire sul sito la modulistica da compilare per la fruizione del servizio (0 punto)



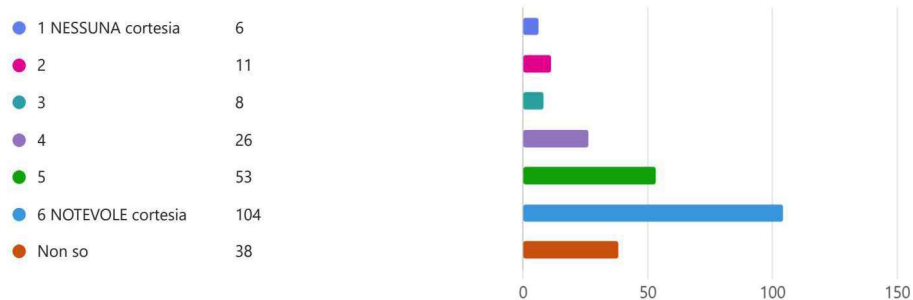
12. Facilità nel compilare la modulistica per la fruizione del servizio (0 punto)



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

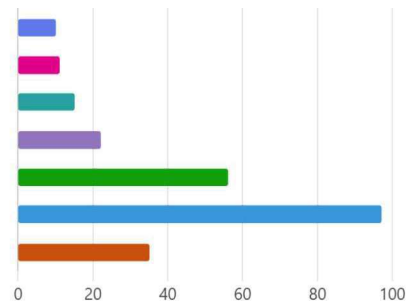


14. Cortesia del personale tecnico-amministrativo (0 punto)



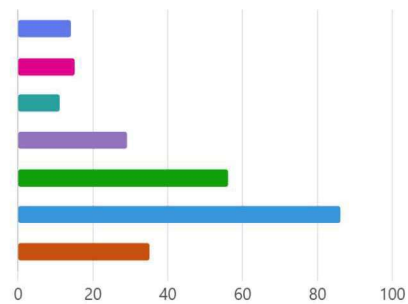
15. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale tecnico-amministrativo (0 punto)

1 NESSUNA chiarezza e completezza	10
2	11
3	15
4	22
5	56
6 NOTEVOLI chiarezza e completezza	97
Non so	35



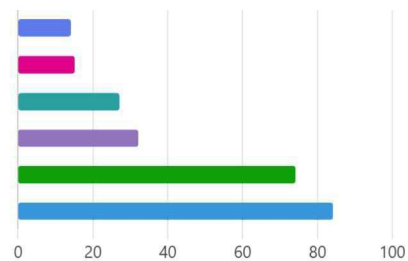
16. Adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni (0 punto)

1 Tempi assolutamente INADEGUATI	14
2	15
3	11
4	29
5	56
6 Tempi assolutamente ADEGUATI	86
Non so	35



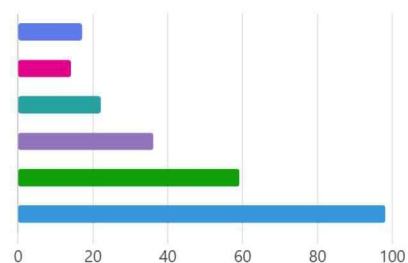
17. La modalità di accesso al servizio è chiara? (0 punto)

1 Notevole COMPLESSITA'	14
2	15
3	27
4	32
5	74
6 Notevole CHIAREZZA	84



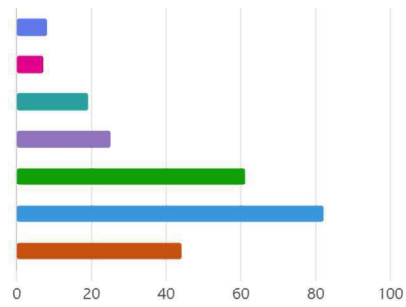
18. Rispetto alle tue aspettative, sei soddisfatto dei tempi di erogazione del servizio? (0 punto)

1 Notevolmente INSODDISFATTO	17
2	14
3	22
4	36
5	59
6 Notevole CHIAREZZA	98



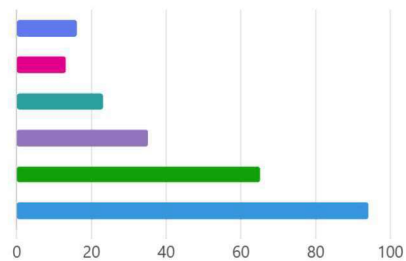
19. Le eventuali documentazioni prodotte sono chiare? (0 punto)

1 Notevole COMPLESSITA'	8
2	7
3	19
4	25
5	61
6 Notevole CHIAREZZA	82
Non so	44



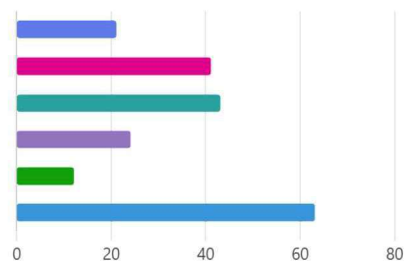
20. La qualità del servizio ha soddisfatto le aspettative? (0 punto)

1 Notevolmente INSODDISFATTO	16
2	13
3	23
4	35
5	65
6 Notevolmente SODDISFATTO	94



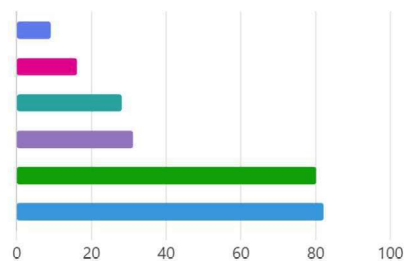
21. In caso di criticità che genere di problematiche sono state riscontrate? (sono possibili più risposte o nessuna) (0 punto)

Ritardi nell'erogazione del servizio rispetto ai tempi indicati nella Carta dei Servizi	21
Sul sito web del CLA sono presenti informazioni sul servizio incomplete/inesatte	41
Eccessivi tempi di attesa per ottenere informazioni	43
Complessità della modulistica	24
Poca competenza da parte del Personale	12
Altro	63



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

1 Notevolmente INSODDISFATTO	9
2	16
3	28
4	31
5	80
6 Notevolmente SODDISFATTO	82



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

65

Risposte

Risposte più recenti

...

8 intervistati (12%) hanno risposto corsi a questa domanda.

A word cloud of responses to the question 'Puoi utilizzare al massimo 200 caratteri:'. The words are in various shades of blue and are arranged in a horizontal, somewhat circular pattern. The most prominent words are 'CLA', 'informazioni', 'corsi', 'studenti', 'esame', 'parte', 'domande', 'lingua', 'risposte', 'tempo', 'base', 'attesa', 'servizio', 'modo', 'app', 'date', 'personale', 'persone', 'erogazione', and 'Nessuno'.

Nessuno
personale
persone
erogazione
tempo
CLA
informazioni
corsi
lingua
domande
risposte
base
attesa
servizio
modo
app
parte
esame
studenti
date