

CENTRO LINGUISTICO DI ATENEO FEDERICO II.

Promuove l'interculturalità e contribuisce allo sviluppo del plurilinguismo

Customer satisfaction dicembre 2025



Panoramica delle risposte Chiuso

Risposte

234



Punteggio medio

0



Tempo medio

04.40



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

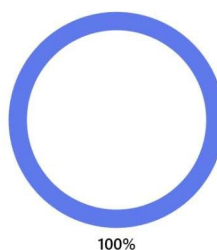
INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI FORNITI DAI PARTECIPANTI ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SVOLTA DALL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II SUI SERVIZI EROGATI A DISTANZA DALL'ATENEO REPERIBILI AL SEGUENTE LINK:

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

Dichiaro di aver letto le predette informazioni (0 punto)

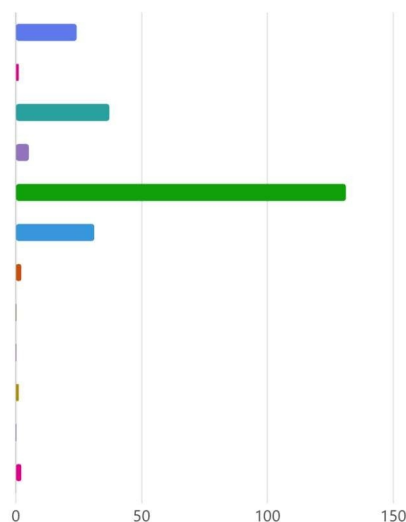
Il 100% dei partecipanti ha risposto correttamente a questa domanda.

234 ✓



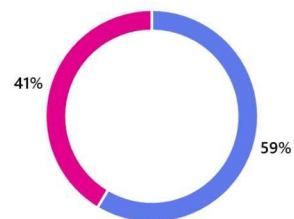
2. L'intervistato (0 punto)

● Personale t.a.	24
● Personale dirigenziale	1
● Professori	37
● Ricercatori	5
● Studenti	131
● Dottorandi	31
● Assegnisti	2
● Professori a contratto	0
● Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero...	0
● Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure per l'accesso a cor...	1
● Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo	0
● Altro	2



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

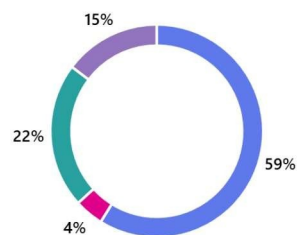
SI	137
NO	97



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

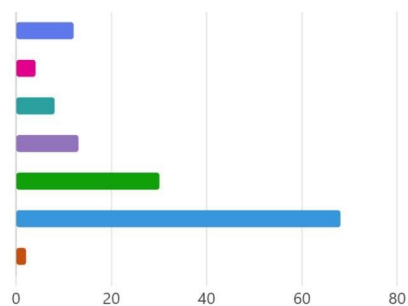
Il 2% dei partecipanti ha risposto correttamente a questa domanda.

MAIL	120 ✓
PEC	9 ✓
TELEFONO	45 ✓
Piattaforma Teams (utenti interni)	30 ✓



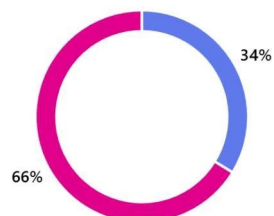
5. Facilità di contattare il personale della Struttura tramite i diversi canali di comunicazione a distanza (0 punto)

1 Notevole DIFFICOLTA'	12
2	4
3	8
4	13
5	30
6 Notevole FACILITA'	68
Non so	2

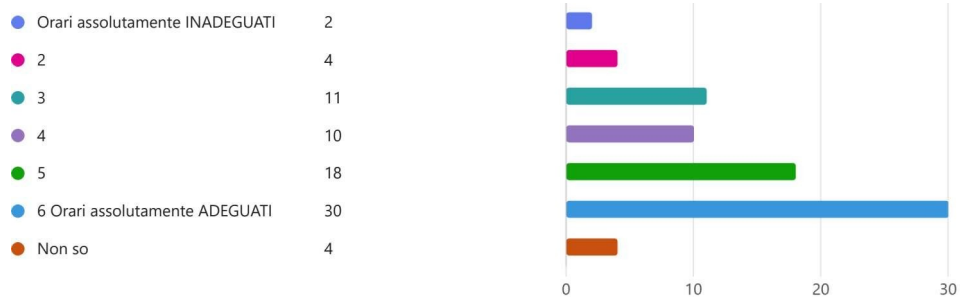


6. Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura recandosi fisicamente presso la sede? (0 punto)

SI	79
NO	155



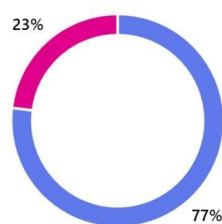
7. Adeguatezza degli orari di ricevimento del pubblico presso la sede della Struttura (0 punto)



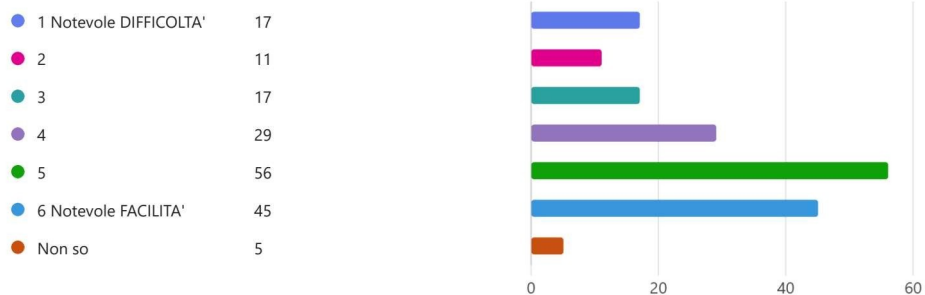
8.

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)

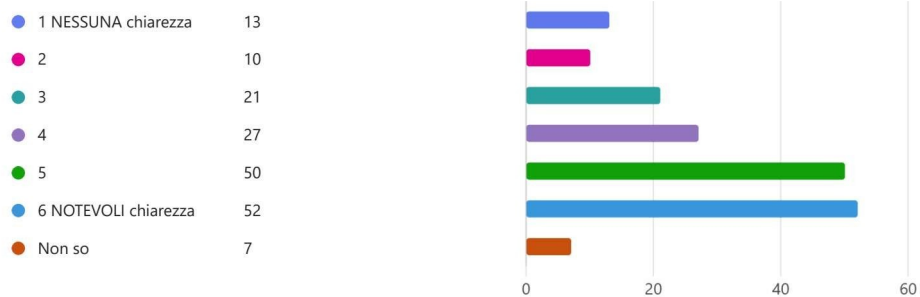
SI	180
NO	54



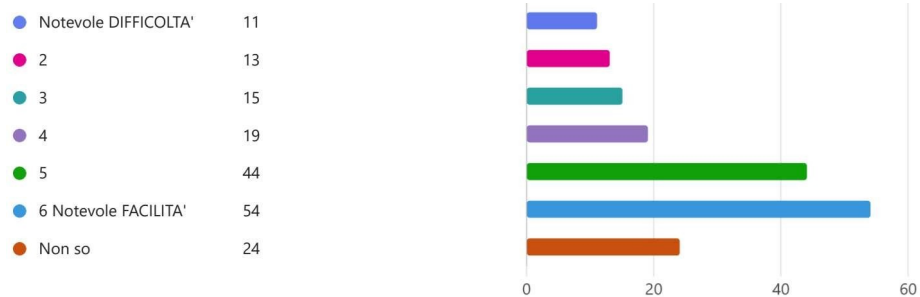
9. Facilità di reperire sul sito le informazioni sul servizio (0 punto)



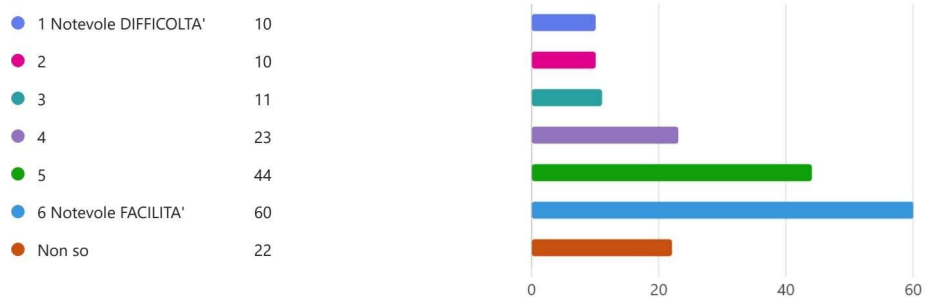
10. Chiarezza delle informazioni presenti sul sito nella pagina web della Struttura che eroga il servizio (0 punto)



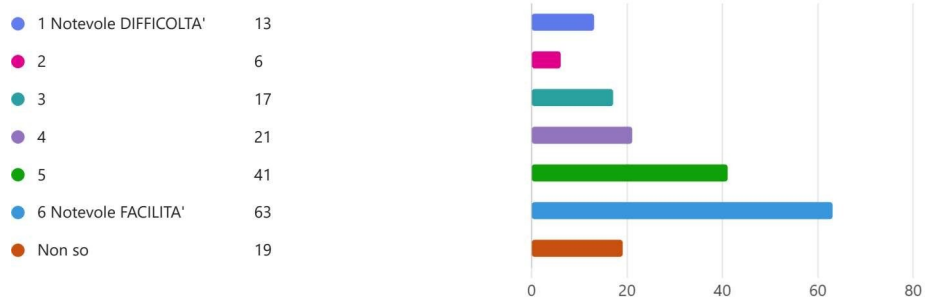
11. Facilità di reperire sul sito la modulistica da compilare per la fruizione del servizio (0 punto)



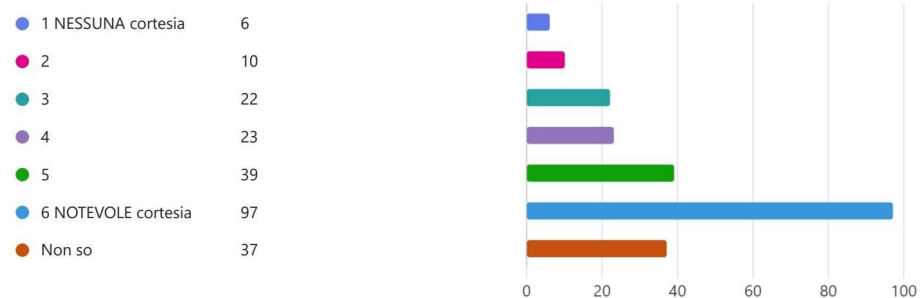
12. Facilità nel compilare la modulistica per la fruizione del servizio (0 punto)



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

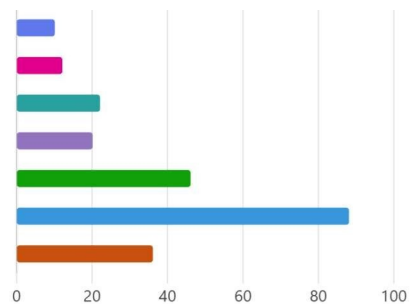


14. Cortesia del personale tecnico-amministrativo (0 punto)



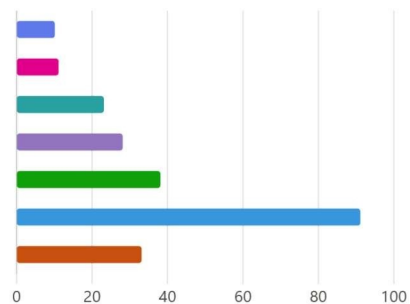
15. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale tecnico-amministrativo (0 punto)

1 NESSUNA chiarezza e completezza	10
2	12
3	22
4	20
5	46
6 NOTEVOLI chiarezza e completezza	88
Non so	36



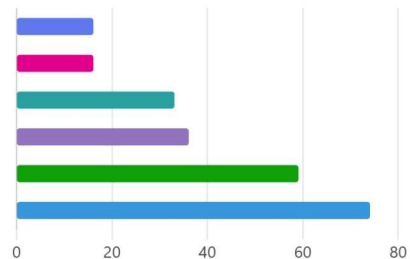
16. Adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni (0 punto)

1 Tempi assolutamente INADEGUATI	10
2	11
3	23
4	28
5	38
6 Tempi assolutamente ADEGUATI	91
Non so	33



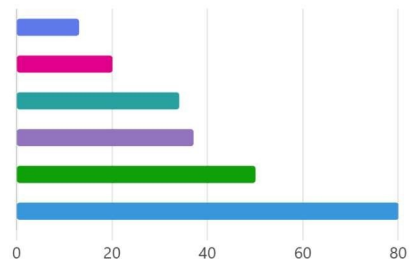
17. La modalità di accesso al servizio è chiara? (0 punto)

1 Notevole COMPLESSITA'	16
2	16
3	33
4	36
5	59
6 Notevole CHIAREZZA	74



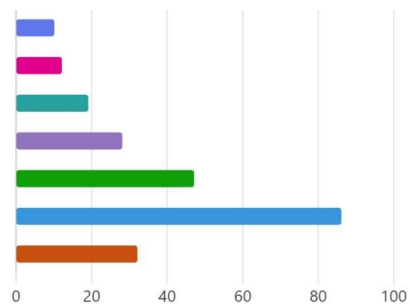
18. Rispetto alle tue aspettative, sei soddisfatto dei tempi di erogazione del servizio? (0 punto)

1 Notevolmente INSODDISFATTO	13
2	20
3	34
4	37
5	50
6 Notevole CHIAREZZA	80



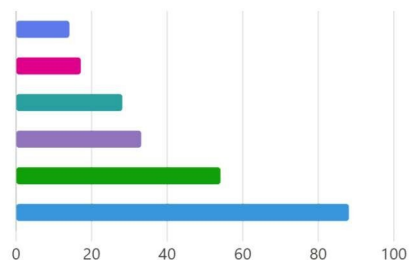
19. Le eventuali documentazioni prodotte sono chiare? (0 punto)

1 Notevole COMPLESSITA'	10
2	12
3	19
4	28
5	47
6 Notevole CHIAREZZA	86
Non so	32



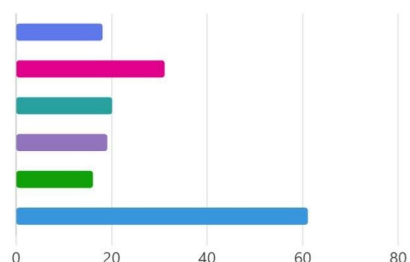
20. La qualità del servizio ha soddisfatto le aspettative? (0 punto)

1 Notevolmente INSODDISFATTO	14
2	17
3	28
4	33
5	54
6 Notevolmente SODDISFATTO	88



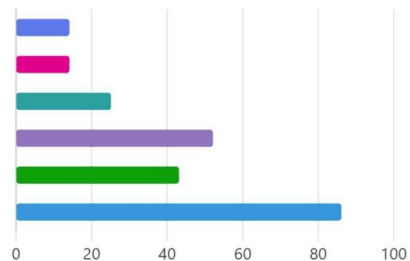
21. In caso di criticità che genere di problematiche sono state riscontrate? (sono possibili più risposte o nessuna) (0 punto)

Ritardi nell'erogazione del servizio rispetto ai tempi indicati nella Carta dei Servizi	18
Sul sito web del CLA sono presenti informazioni sul servizio incomplete/inesatte	31
Eccessivi tempi di attesa per ottenere informazioni	20
Complessità della modulistica	19
Poca competenza da parte del Personale	16
Altro	61



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

1 Notevolmente INSODDISFATTO	14
2	14
3	25
4	52
5	43
6 Notevolmente SODDISFATTO	86



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

70

Risposte

Risposte più recenti

"I think you should change your teachers."

...

10 intervistati (14%) hanno risposto corsi a questa domanda.

A word cloud showing various terms related to courses and education. The words are arranged in a horizontal, somewhat circular pattern. The most prominent words are 'corsi', 'info', 'servizi', 'studenti', 'docenti', 'CLA', 'difficoltà', 'modalità', 'presenza', 'ricerca', 'Nessuno', 'lingua', 'mail', 'sito', 'risposte', 'chiarezza', 'servizio', 'name', 'Personale', and 'risposte'.

difficoltà
modalità
Nessuno
presenza
ricerca
CLA
info
docenti
corsi
lingua
Personale
mail
sito
risposte
informazioni
studenti
name
chiarezza
servizi
servizio

23.

Puoi utilizzare al massimo 200 caratteri:

70 risposte

ID	Nome	Risposte
1	anonymous	Migliorare il sito perchè poco chiaro e dispersivo
2	anonymous	Occorre maggiore chiarezza per le info pubblicate.Sul sito si presume che l'utente sia competente in materia,invece l'utente che cerca info è ignorante in materia.Quando si usa una terminologia tecnica è necessario spiegarla.C'è grande confusione tra gli studenti che hanno a che fare col CLA per la prima volta.
3	anonymous	Molto soddisfatto
4	anonymous	Non è assolutamente chiaro in che modo gli "assegnisti di ricerca" possano accedere ai servizi del CLA. non sono enumerati nei corsi per studenti e non sono enumerati nei corsi per docenti.
5	anonymous	Si suggerisce l'attivazione di corsi di lingua destinati ai dottorandi/ricercatori/personale di ateneo, erogati anche in modalità telematica, al fine di assicurare pari opportunità di accesso e frequenza a coloro che, lavorando in laboratorio, hanno difficoltà a partecipare in presenza.
6	anonymous	Supporting multiple languages, while you are a language center, but don't support any other languages
7	anonymous	Good morning. In my opinion about the German classes CLA should spend more classes for it because this week when I saw the ranking of the class A1 I didn't find my name in 50 students who can join the class.
8	anonymous	Per un dottorando è difficile seguire i corsi di lingua in presenza. Sarebbe opportuno permettere di seguire i corsi anche online.
9	anonymous	Quasi tutto
10	anonymous	Grazie!
11	anonymous	Il portale segrepass, modernizzandolo.
12	anonymous	migliorare competenze e disponibilità del PERSONALE, che è il cuore del servizio e anche il motivo per cui è così scarso. competenza e gentilezza dovrebbero essere le parole chiave
13	anonymous	Chiarezza delle informazioni sul sito per ciò che riguarda requisiti e modalità per avere gli attestati di conoscenza della lingua richiesti dal CdL
14	anonymous	Il questionario non dà un limite temporale di fruizione del servizio: ne ho usufruito anni addietro, quindi le mie risposte sono viziate da ciò che ho sperimentato almeno 2/3 anni fa (un'altra problematica del questionario è che non posso non rispondere ad alcune domande in cui è richiesta una votazione).

ID	Nome	Risposte
15	anonymous	Complimenti al Personale Tecnico Amministrativo, sempre disponibile e ben preparato. Struttura logistica in palazzo Storico, con necessità di interventi di ristrutturazione per rendere questo luogo unico, meraviglioso e accogliente. Saluti e buon lavoro, Enrico De Luca
16	anonymous	Tutto bene
17	anonymous	Dati gli orari e la posizione, i servizi ora come ora sono preclusi a tutti gli studenti che seguono le lezioni in tutti i complessi tranne quelli in centro città.
18	anonymous	Nessuno in particolare
19	anonymous	Potrebbero erogare i certificati di frequenza corso,in automatico senza richiesta agli aventi diritto.
20	anonymous	personalmente ho riscontrato una grande disponibilità del personale con cui ho parlato per ricevere informazioni, che tra l'altro ho ricevuto prontamente. Probabilmente ripristinerei la possibilità di poter stampar da casa certificati e simili, senza dover venire fisicamente all'università
21	anonymous	Servizio telefonico quasi inesistente, se provo a chiamare non risponde quasi sempre nessuno
22	anonymous	Sono Bravissimi
23	anonymous	sono soddisfatto di tutto
24	anonymous	Salve, i Docenti dovrebbero tenere conto delle problematiche fisiche degli studenti. Grazie.
25	anonymous	As a international student we need to fast enrolment process, we need one stop service system, not like that everything is different like Department work, agenzia, caf,adisurc, scholarship so many things we need to do alone, so this is too much frustration for an international student, as a new student this city is new for us so we need one stop service center, thanks
26	anonymous	1.Offer more conversational practice groups led by native speakers. 2.Create a mobile app for on-the-go access to resources and practice exercises. 3.Expand online language courses and self-study materials for flexible learning. 4.Host regular cultural events and language exchange meetups to build a community.
27	anonymous	MASSIMA DISPONIBILITA' E COMPETENZA .
28	anonymous	uring my first year, I was unaware of the services offered by CLA, and despite inquiring, I did not receive the guidance or opportunities I was hoping for. For instance, I didn't receive any book recommendations or resources to improve my Italian. Additionally, I was busy with my studies and unaware that CLA was located in the center of Naples and not in Monte Sant'Angelo. I believe these important details should be clearly communicated in English for prospective

ID	Nome	Risposte
		students. I've observed that very few international students, particularly those from India, Pakistan, and other South Asian countries, are able to fully master the Italian language. As a result, many students struggle with language barriers and face isolation in Naples. This, unfortunately, impacts their ability to successfully integrate into the Italian-speaking community. I sincerely hope that the CLA can offer improved support and resources to help international students succeed, especially those who are committed to learning Italian and becoming fluent.
29	anonymous	The number of students in A1 Italian courses are too big. There should be time tables for the language courses which takes into account the students' own lecture schedule. For example, students who have empty schedules on a specific two days in the week should be grouped together, or provide more groups with different schedules.
30	anonymous	Tutta la parte digitale dei servizi è instabile una volta funziona l'altra no nel dubbio mandi una mail in segreteria, non ricevi risposta devi andare in sede, e magari dover sacrificare altro tempo per un'operazione che non dovrebbe aver alcuna difficoltà nell'esecuzione, procedure essenziali come l'iscrizione ai corsi di studio, noto con dispiacere che queste problematiche sono molto comuni.
31	anonymous	.
32	anonymous	its more better
33	anonymous	Built login so every student login easily and apply through there portal
34	anonymous	per me funziona tutto ottimamente
35	anonymous	Inserire un collegamento diretto a claunina nel sito del dipartimento
36	anonymous	Personale poco cordiale e chiarezza dei contenuti
37	anonymous	Il sito web
38	anonymous	Soy estudiante internacional de erasmus estudiando en portugal y me perdi bastante en las paginas para inscribirme, ya mande un gmail preguntando sobre las fechas de inicio y fin en la carrera y sobre si mis datos ya estan en su sistema despues de eso me respondieron con bastante amabilidad y rapudo, espero conocer pronto a las personas que me ayudaron y espero tambien que tengan buen dia, gracias.
39	anonymous	It's hard to figure out when and where classes are held.
40	anonymous	migliorare accessibilità
41	anonymous	tutto perfetto
42	anonymous	Fornire i corsi di lingua per docenti in modalità online. Mi piacerebbe seguirli, ma lavorando nella sede di Avellino è impossibile conciliare con i corsi e le altre attività.

ID	Nome	Risposte
43	anonymous	la chiarezza nelle risposte
44	anonymous	Ok
45	anonymous	Inserimento di mini corsi on-line registrati sul sito CLA, fruibili da docenti e ricercatori.
46	anonymous	Coordinamento con le informazioni diffuse dalle segreterie studenti di altre aree didattiche.
47	anonymous	.
48	anonymous	Integrare la didattica in presenza con quella a distanza, soprattutto in caso di cambi di orario delle lezioni.
49	anonymous	Impossibile trovare le informazioni relative ai corsi per docenti
50	anonymous	non so
51	anonymous	Il problema principale sono i placement test in presenza, concentrati in pochi giorni. Sarebbe molto più semplice effettuare i test in remoto come fatto durante il periodo della pandemia
52	anonymous	It is good
53	anonymous	Io non ho genuinamente capito se ero o non ero prenotato per un placement test, poi visto che non mi è arrivata nessuna comunicazione ho assunto non lo fossi. Ho provato ad accedere alla mia area sulla pagina ma non c'era scritto nulla lì e non ho trovato info in generale da nessuna parte. Riproverò e vedrò se è una mia mancanza o se è semplicemente impossibile capire cosa si deve fare.
54	anonymous	Migliorare l'intera infrastruttura
55	anonymous	piu posti
56	anonymous	soddisfacente
57	anonymous	Sono molto soddisfatta
58	anonymous	maggior visibilità delle dead--line, e del materiale di supporto
59	anonymous	INSERIRE PIU' FINESTRE DI ESAME PER GLI STUDENTI
60	anonymous	Reperibilità delle informazioni sul sito, interfaccia del sito da rivedere, le mail inviate non ricevono risposta, i computer per svolgere i test linguistici sono di scarsa qualità e anche gli strumenti (esempio le cuffie per i listening non funzionano bene).
61	anonymous	eccellente

ID	Nome	Risposte
62	anonymous	Mi farebbe piacere che all'inizio dell'anno accademico fossero proposti ai docenti corsi di francese e spagnolo livello A1
63	anonymous	Alcuni insegnanti sono arrabbiati per insegnare, altri ti fanno amare lo studio di nuove lingue.
64	anonymous	Buon Natale e Felice 2026
65	anonymous	Offrire corsi per docenti anche di un'altra lingua europea molto diffusa nel mondo come il PORTOGHESE
66	anonymous	Rendere trasparente ai dottorandi le prassi tecnico-amministrative senza mediazioni
67	anonymous	segreteria più efficiente professori più disponibili
68	anonymous	Salve io sono un dipendente sanitario dell'Università Federico II più volte abbiamo chiesto con notevoli tempi di attesa informazioni in merito a corsi di inglese francese ecc. Mai nessuno ci ha dato informazioni precise su come accedere ai corsi. Il layout del sito è a dir poco obsoleto e non si capisce veramente niente date e calendari date degli esami scritte in modo chiaro e certe con le relative convenzioni se attive o da attivare.
69	anonymous	La segreteria offre un servizio estremamente inefficiente e non fornisce alcun supporto agli studenti in difficoltà. Ogni volta vengo rimbalzata da un ufficio all'altro come una pallina da ping-pong, senza ottenere risposte concrete. Le email ricevono riscontro dopo tempi lunghissimi, quando non vengono addirittura ignorate. Mi riferisco in particolare alla segreteria del Dipartimento Umanistico.
70	anonymous	I think you should change your teachers.