

Panoramica delle risposte Chiuso

Risposte

175



Punteggio medio

0



Tempo medio

03.15



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:

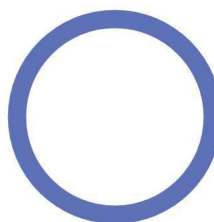
<https://www.unina.it/trasparenza/catalogo-servizi-a-distanza#cen>

Dichiaro di aver letto le predette informazioni (0 punto)

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



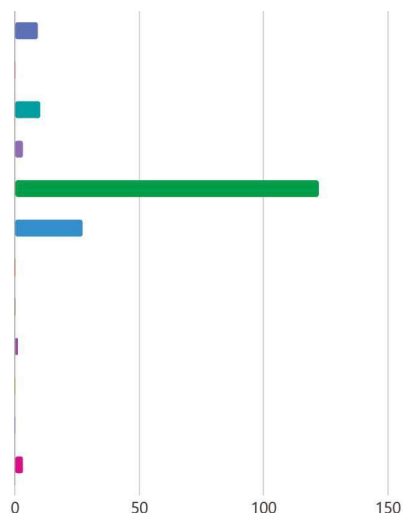
175 ✓



100%

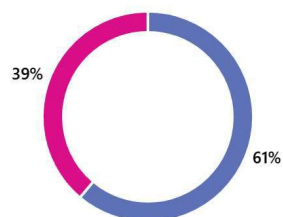
2. L'intervistato (0 punto)

● Personale t.a.	9
● Personale dirigenziale	0
● Professori	10
● Ricercatori	3
● Studenti	122
● Dottorandi	27
● Assegnisti	0
● Professori a contratto	0
● 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	3



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

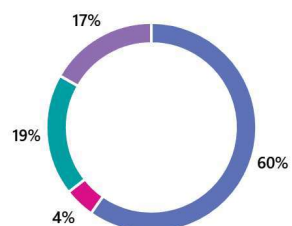
● SI	107
● NO	68



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

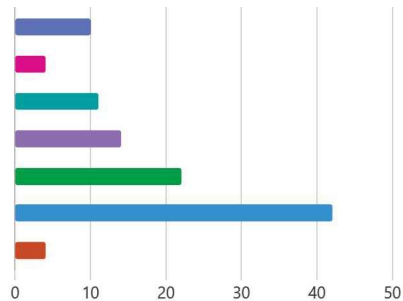
Il 2% dei partecipanti ha risposto correttamente a questa domanda.

● MAIL	89 ✓
● PEC	7 ✓
● TELEFONO	28 ✓
● Piattaforma Teams (utenti interni)	25 ✓



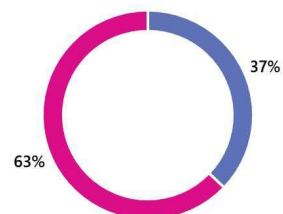
5. Facilità di contattare il personale della Struttura tramite i diversi canali di comunicazione a distanza (0 punto)

● 1 Notevole DIFFICOLTA'	10
● 2	4
● 3	11
● 4	14
● 5	22
● 6 Notevole FACILITA'	42
● Non so	4



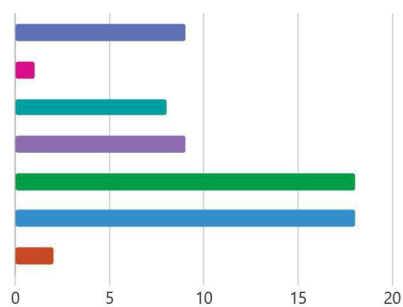
6. Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura recandosi fisicamente presso la sede? (0 punto)

● SI	65
● NO	110



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

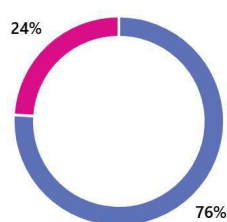
Orari assolutamente INADEGUATI	9
2	1
3	8
4	9
5	18
6 Orari assolutamente ADEGUATI	18
Non so	2



8.

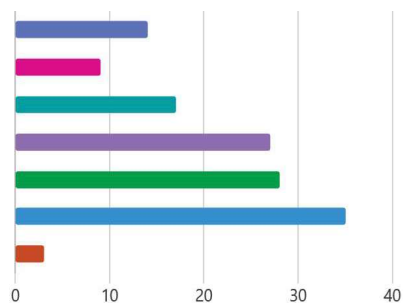
Ha consultato il sito web del Centro Linguistico di Ateneo per reperire informazioni sul servizio o sulla Struttura di Ateneo che lo eroga? (0 punto)

SI	133
NO	42



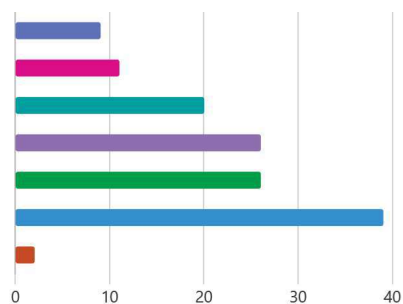
9. Facilità di reperire sul sito le informazioni sul servizio (0 punto)

1 Notevole DIFFICOLTA'	14
2	9
3	17
4	27
5	28
6 Notevole FACILITA'	35
Non so	3

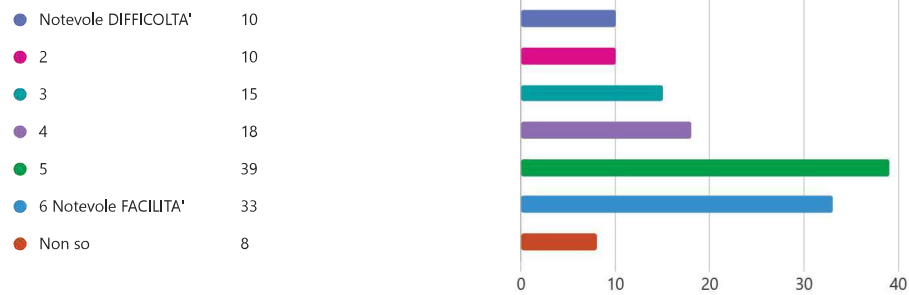


10. Chiarezza delle informazioni presenti sul sito nella pagina web della Struttura che eroga il servizio (0 punto)

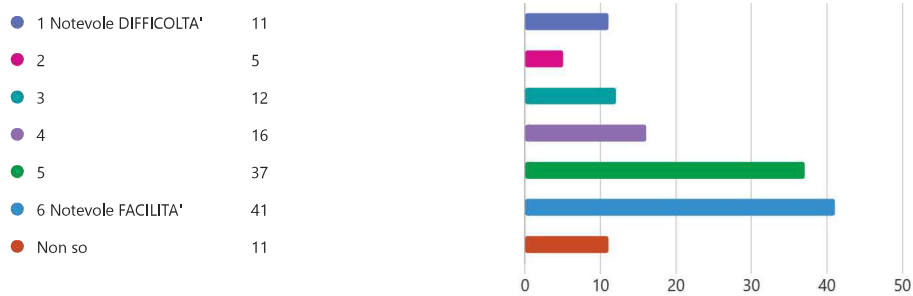
1 NESSUNA chiarezza	9
2	11
3	20
4	26
5	26
6 NOTEVOLI chiarezza	39
Non so	2



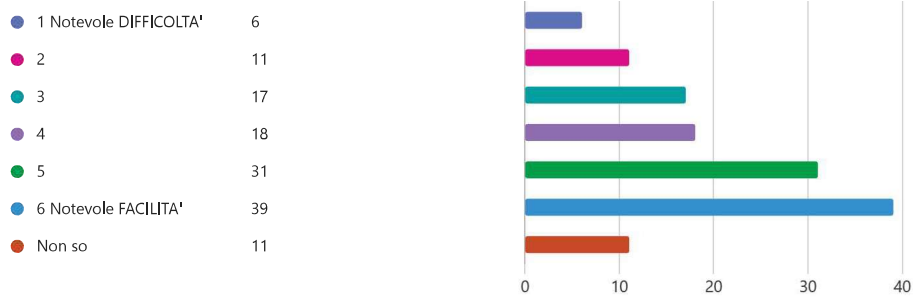
11. Facilità di reperire sul sito la modulistica da compilare per la fruizione del servizio (0 punto)



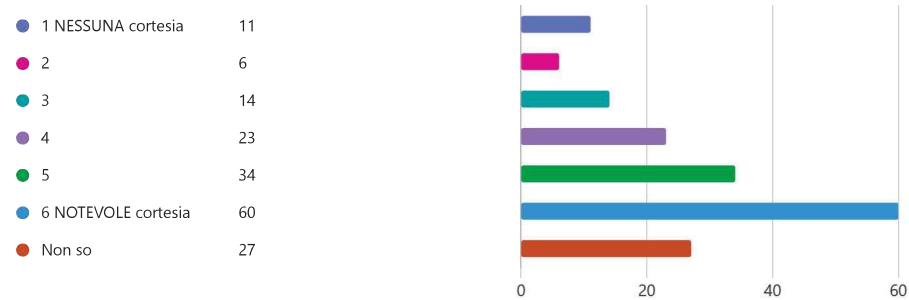
12. Facilità nel compilare la modulistica per la fruizione del servizio (0 punto)



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

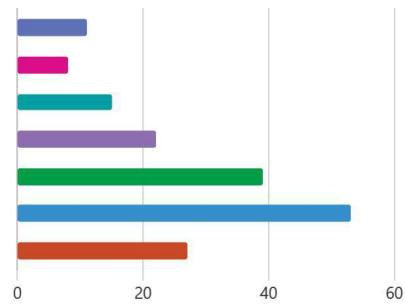


14. Cortesia del personale tecnico-amministrativo (0 punto)



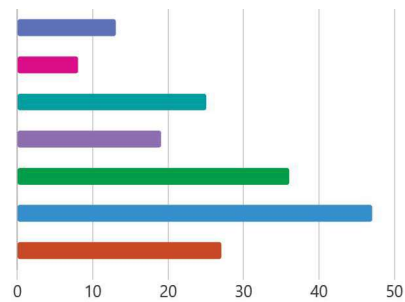
15. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale tecnico-amministrativo (0 punto)

1 NESSUNA chiarezza e completezza	11
2	8
3	15
4	22
5	39
6 NOTEVOLI chiarezza e completezza	53
Non so	27



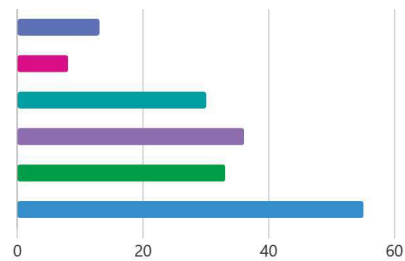
16. Adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni (0 punto)

1 Tempi assolutamente INADEGUATI	13
2	8
3	25
4	19
5	36
6 Tempi assolutamente ADEGUATI	47
Non so	27



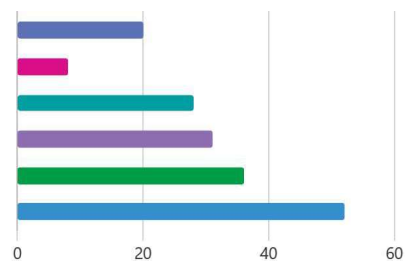
17. La modalità di accesso al servizio è chiara? (0 punto)

1 Notevole COMPLESSITA'	13
2	8
3	30
4	36
5	33
6 Notevole CHIAREZZA	55



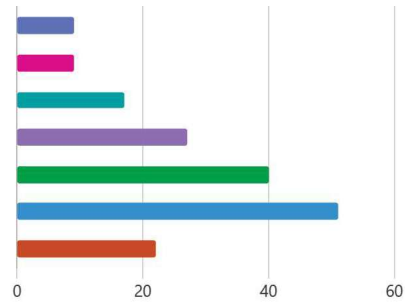
18. Rispetto alle tue aspettative, sei soddisfatto dei tempi di erogazione del servizio? (0 punto)

1 Notevolmente INSODDISFATTO	20
2	8
3	28
4	31
5	36
6 Notevole CHIAREZZA	52



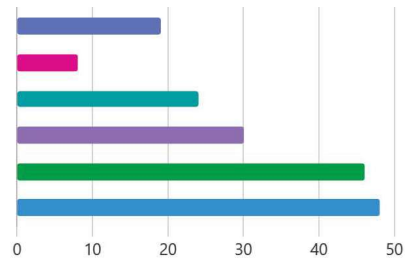
19. Le eventuali documentazioni prodotte sono chiare? (0 punto)

1 Notevole COMPLESSITA'	9
2	9
3	17
4	27
5	40
6 Notevole CHIAREZZA	51
Non so	22



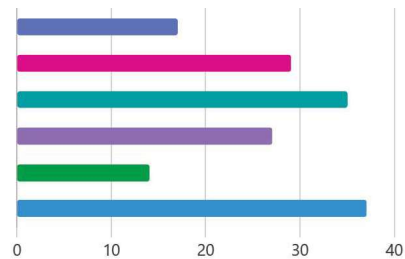
20. La qualità del servizio ha soddisfatto le aspettative? (0 punto)

1 Notevolmente INSODDISFATTO	19
2	8
3	24
4	30
5	46
6 Notevolmente SODDISFATTO	48



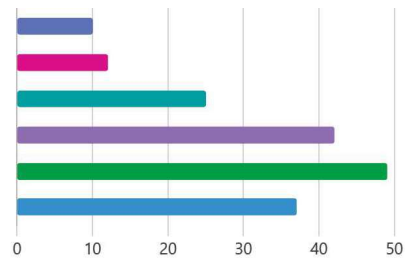
21. In caso di criticità che genere di problematiche sono state riscontrate? (sono possibili più risposte o nessuna) (0 punto)

Ritardi nell'erogazione del servizio rispetto ai tempi indicati nella Carta dei Servizi	17
Sul sito web del CLA sono presenti informazioni sul servizio incomplete/inesatte	29
Eccessivi tempi di attesa per ottenere informazioni	35
Complessità della modulistica	27
Poca competenza da parte del Personale	14
Altro	37



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

1 Notevolmente INSODDISFATTO	10
2	12
3	25
4	42
5	49
6 Notevolmente SODDISFATTO	37



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

51

Risposte

Risposte più recenti

...

15 intervistati (29%) hanno risposto Più a questa domanda.

A word cloud visualization of responses. The central and largest word is 'Più'. Other prominent words include 'Personale', 'personale', 'corsi', 'informazioni', 'esame', 'orari', 'sito', 'tempi', 'date', 'servizi', 'CLA', 'studenti', 'contatto', 'inglese', 'modalità', 'Tempi', 'sito web', 'risposta', and 'esperienza'. The words are arranged in a circular pattern around the central 'Più'.