

Analisi della customer satisfaction degli studenti

Valutazione dell'adeguatezza dei servizi non a carattere didattico

30 gennaio 2019

La ricerca è stata condotta nei mesi di dicembre 2018 e gennaio 2019 attraverso un questionario on line somministrato agli studenti del Dipartimento di Economia.

Il questionario è stato strutturato su **33 domande**, nelle quali gli studenti sono stati chiamati ad esprimere un giudizio (Ottimo, Buono, Nè buono nè scarso, Scarso, Pessimo) su diversi servizi del Dipartimento.

Tra i servizi oggetto di valutazione vi sono: biblioteca, segreteria studenti, segreteria di Dipartimento, ufficio frontale, ufficio stage, spazi comuni, aule, strumenti di interazione con il Dipartimento/Ateneo (app., piattaforme, ecc.), laboratori, sito web, servizi di comunicazione, wifi, servizio navetta.

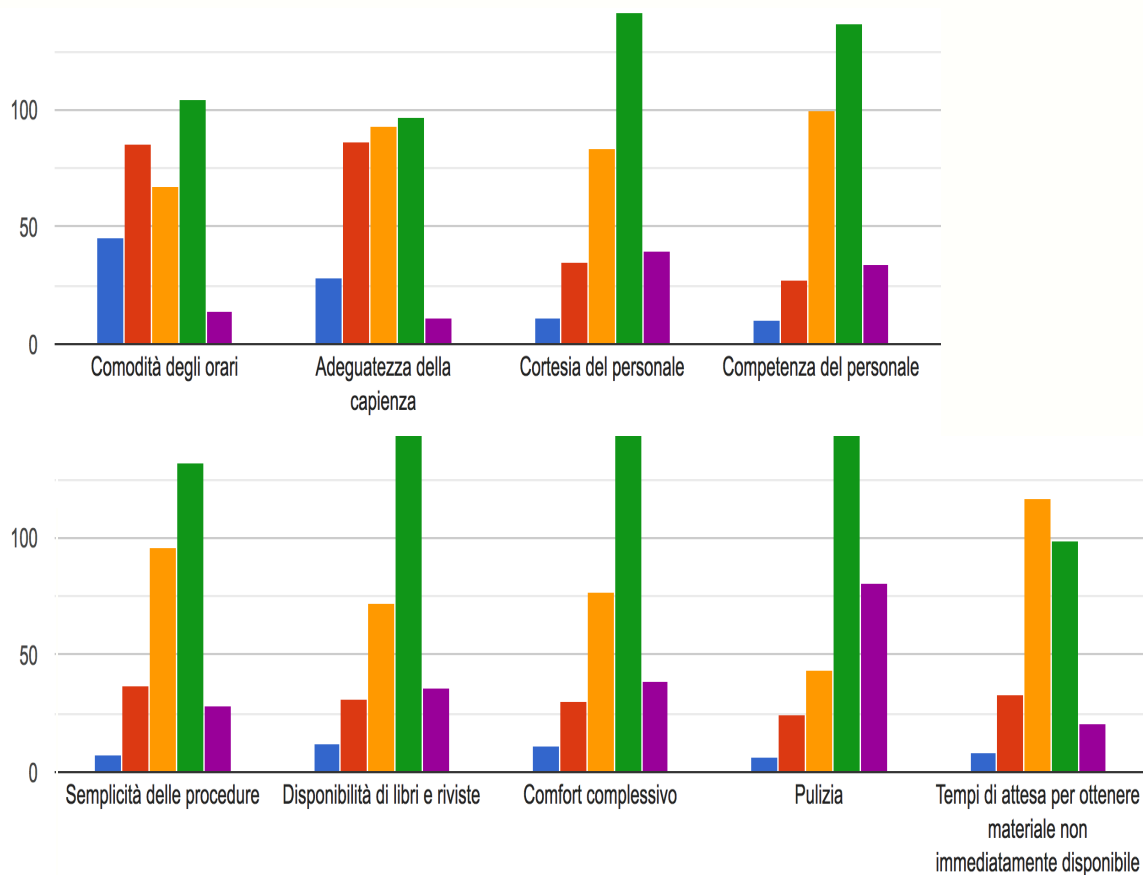
Di seguito si riportano solo alcune delle risultanze dell'analisi, soprattutto al fine di evidenziare le **aree di miglioramento** piuttosto che gli aspetti sui quali il livello di soddisfazione degli studenti risulta accettabile,

In tutto sono stati raccolti 342 questionari validi.



● Università
● degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

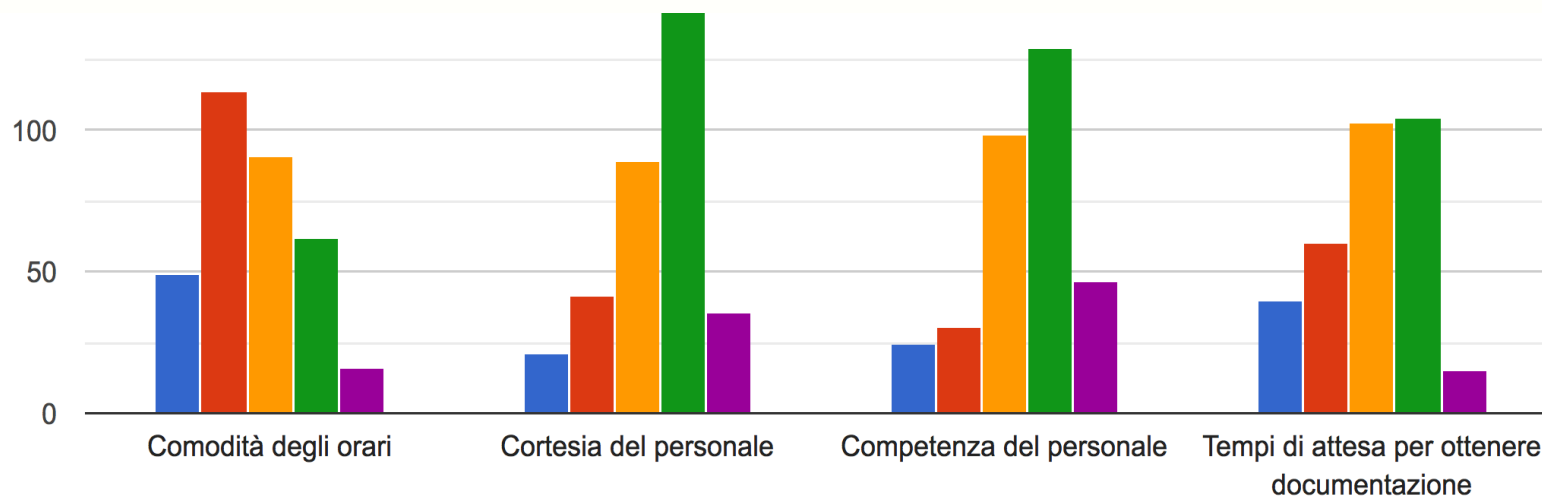
Rispetto al servizio della BIBLIOTECA, come giudichi i seguenti aspetti?



Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo 2 - Scarso 3 - Nè buono, né scarso 4 - Buono 5 - Ottimo

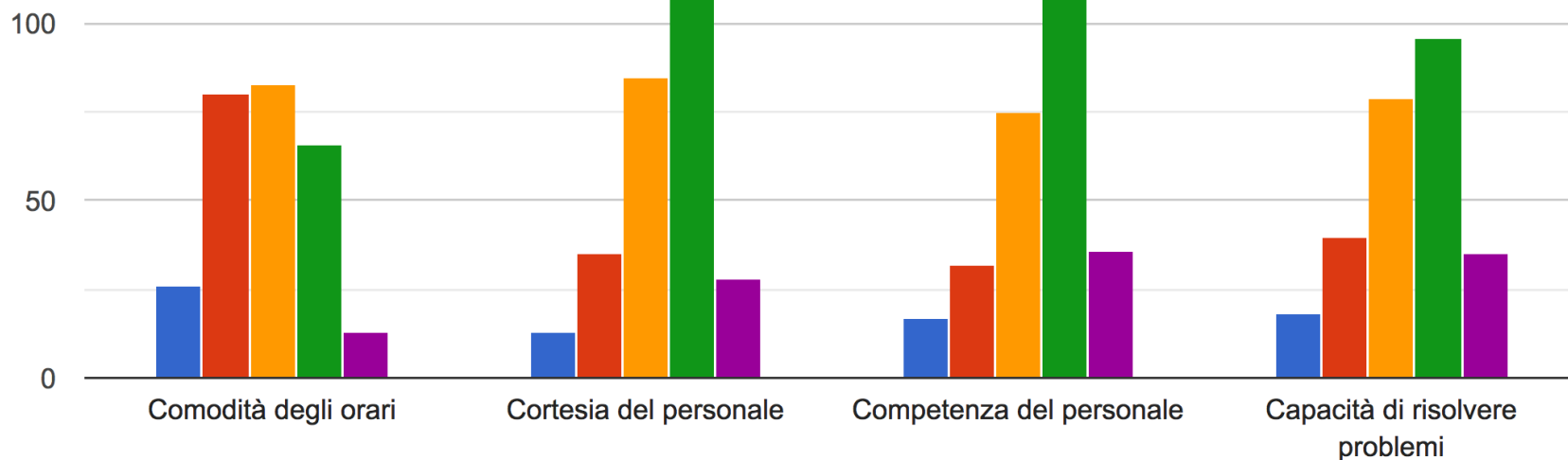
Rispetto al servizio della **SEGRETERIA STUDENTI**, come giudichi i seguenti aspetti?



Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo 2 - Scarso 3 - Nè buono, né scarso 4 - Buono 5 - Ottimo

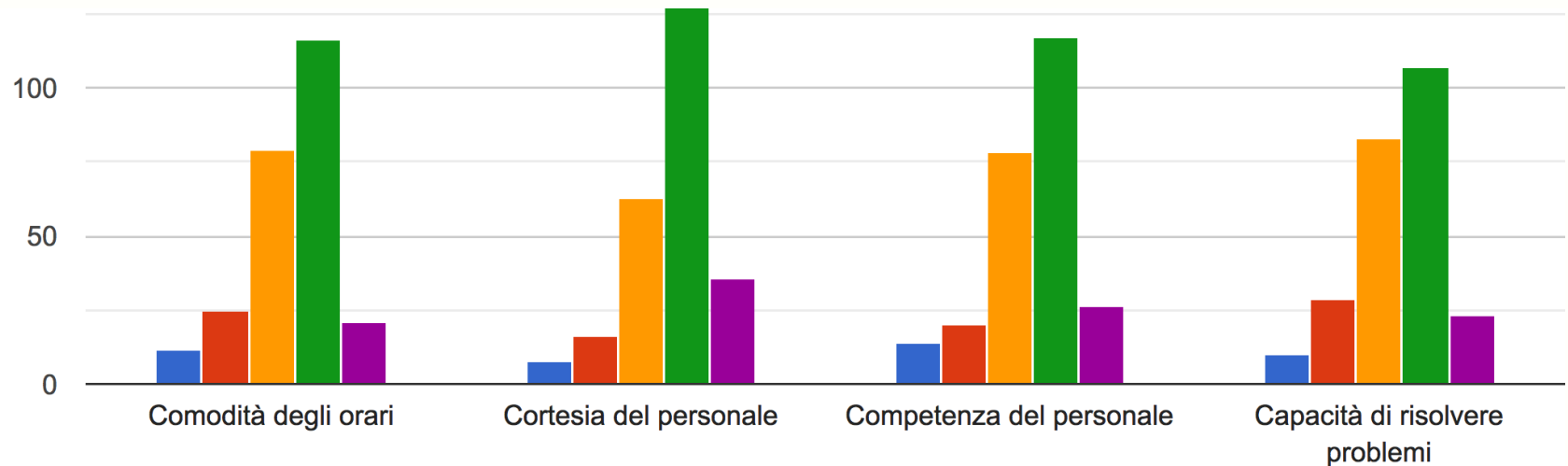
Rispetto al servizio della **SEGRETERIA DI DIPARTIMENTO**, come giudichi i seguenti aspetti?



Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo 2 - Scarso 3 - Nè buono, né scarso 4 - Buono 5 - Ottimo

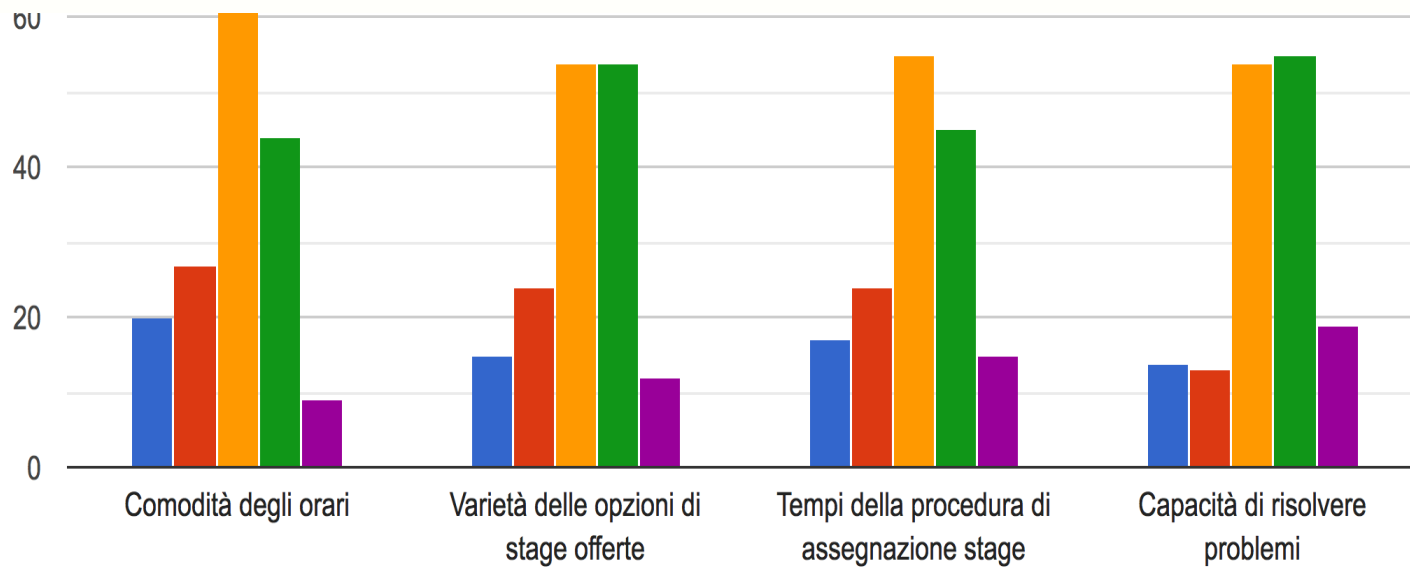
Rispetto al servizio dell'UFFICIO FRONTALE, come giudichi i seguenti aspetti?



Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo 2 - Scarso 3 - Nè buono, né scarso 4 - Buono 5 - Ottimo

Rispetto al servizio dell'UFFICIO STAGE, come giudichi i seguenti aspetti?



Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo

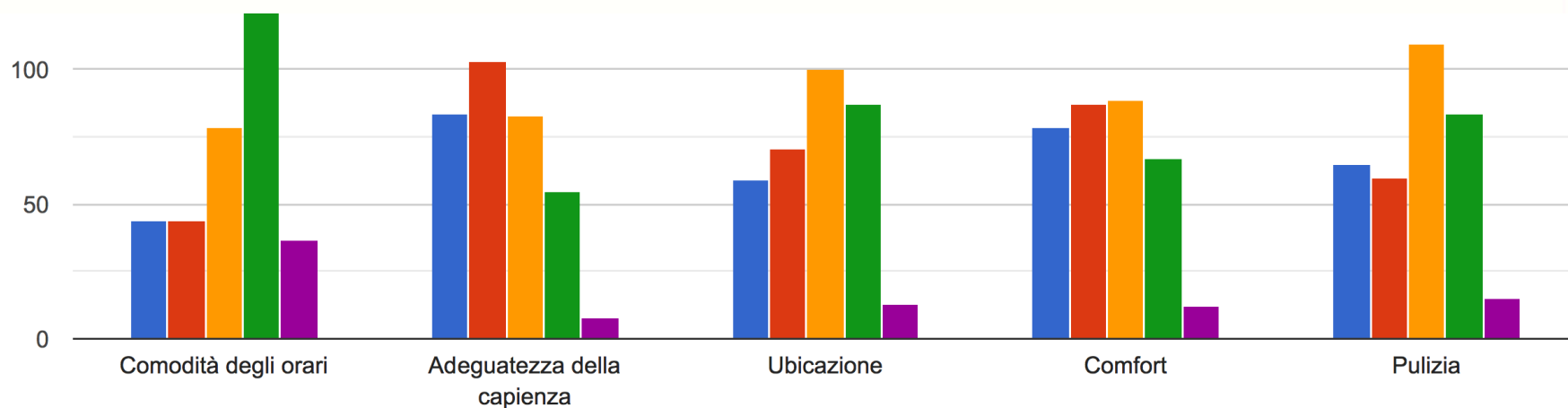
2 - Scarso

3 - Nè buono, né scarso

4 - Buono

5 - Ottimo

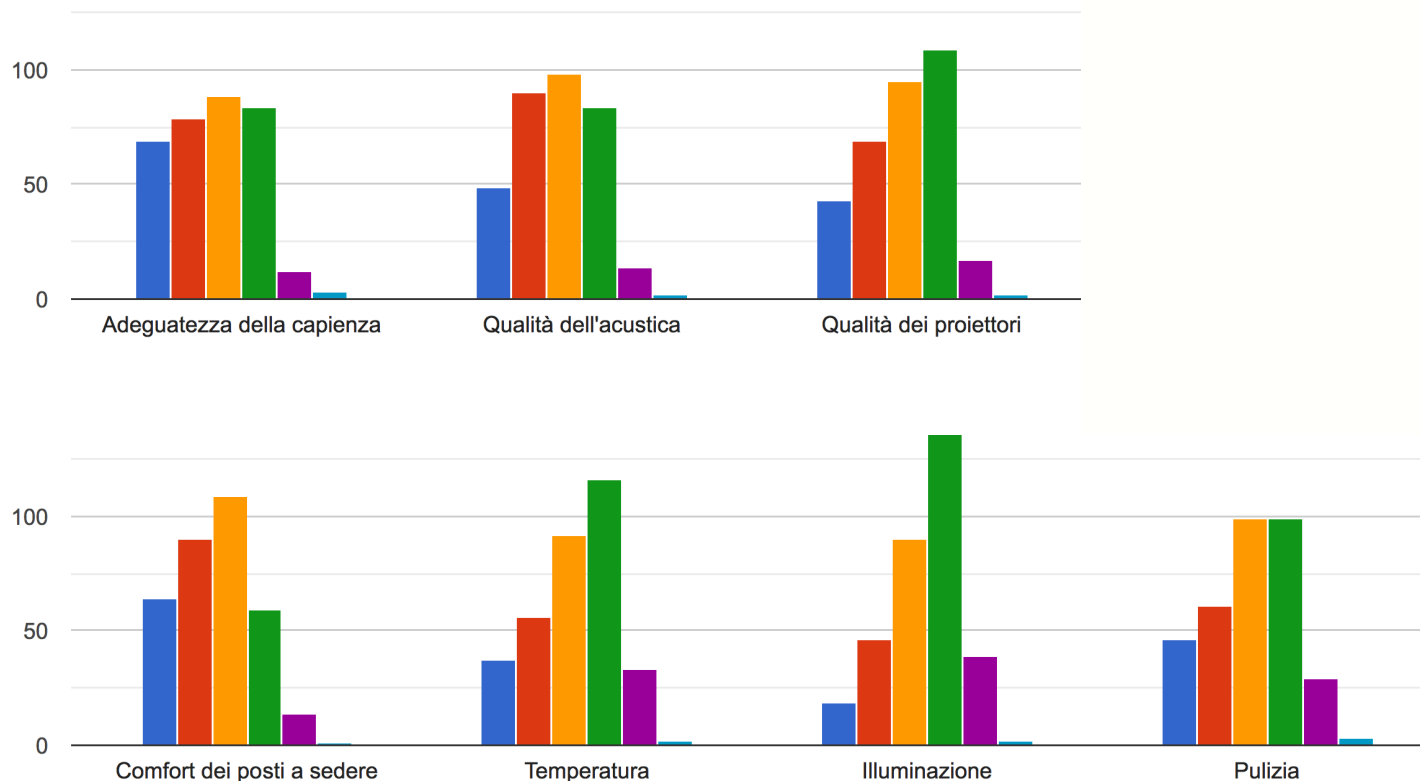
Rispetto agli SPAZI COMUNI A DISPOSIZIONE DEGLI STUDENTI PER STUDIO E RELAX, come giudichi i seguenti aspetti?



Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo 2 - Scarso 3 - Nè buono, né scarso 4 - Buono 5 - Ottimo

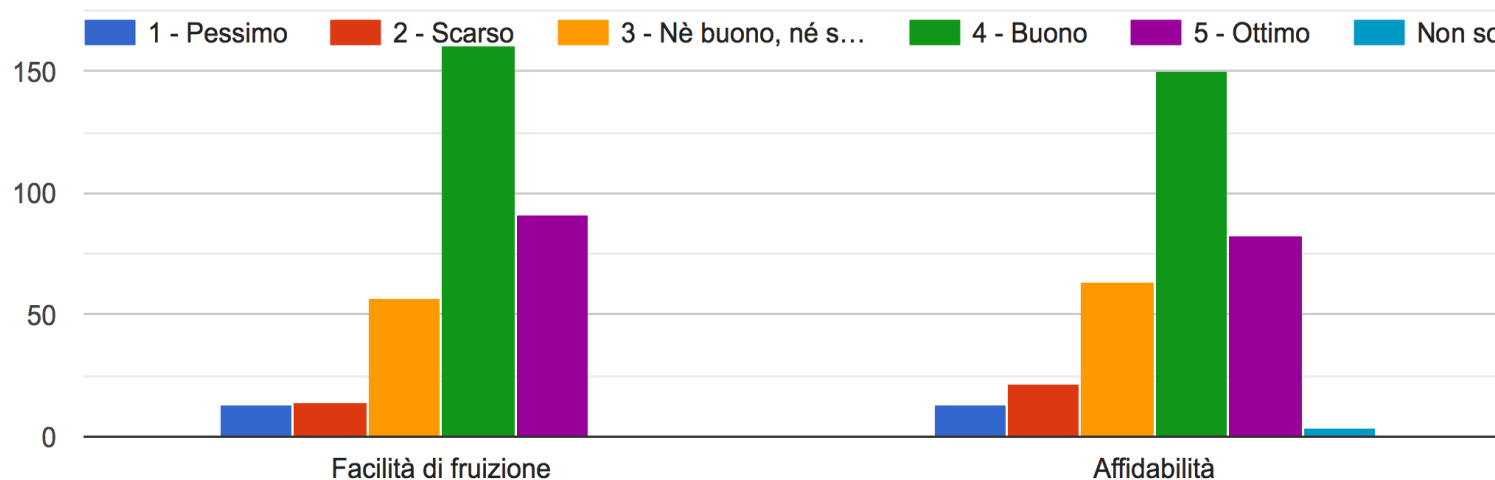
Rispetto alle AULE IN CUI SI TENGONO I CORSI, come giudichi i seguenti aspetti?



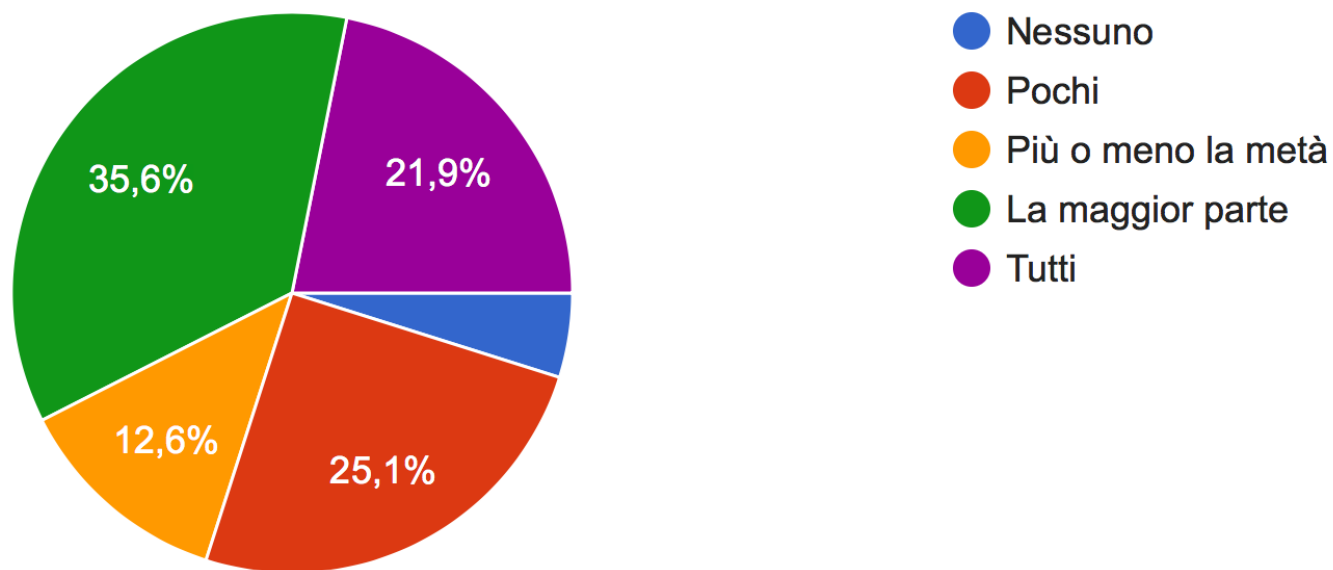
Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo 2 - Scarso 3 - Nè buono, né scarso 4 - Buono 5 - Ottimo

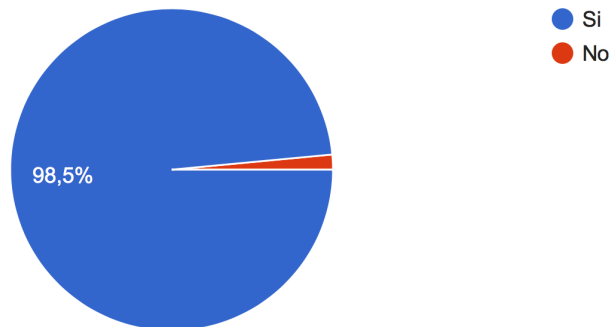
Rispetto alla PIATTAFORMA DI PRENOTAZIONE DEGLI ESAMI, come giudichi i seguenti aspetti?



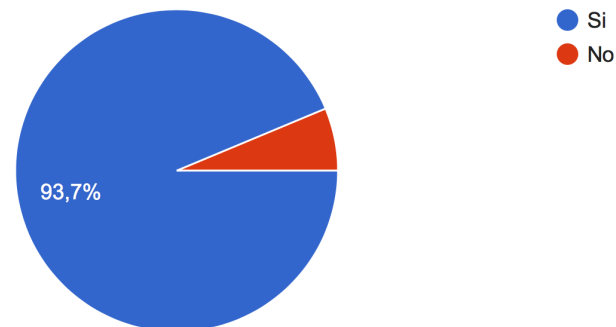
In riferimento ai corsi che hai seguito, quanti docenti hanno invitato a compilare il questionario di valutazione del corso?



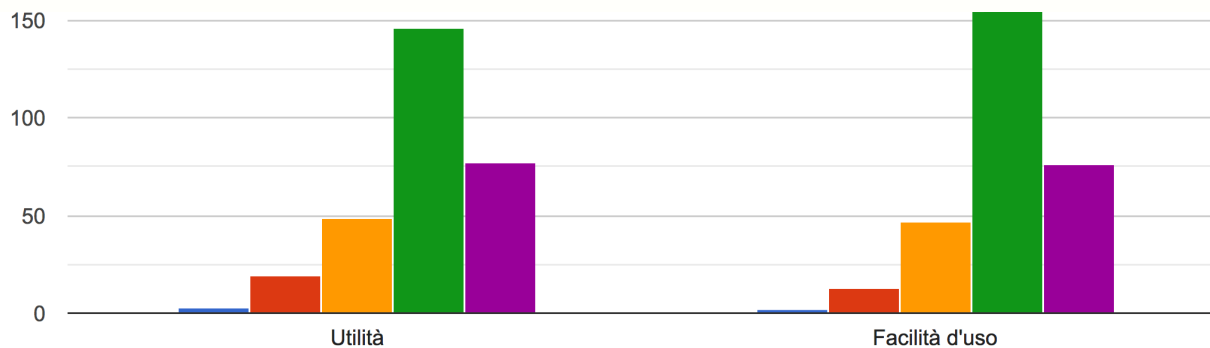
Conosci l'app Vanvitelli mobile?



Hai scaricato l'app Vanvitelli mobile?



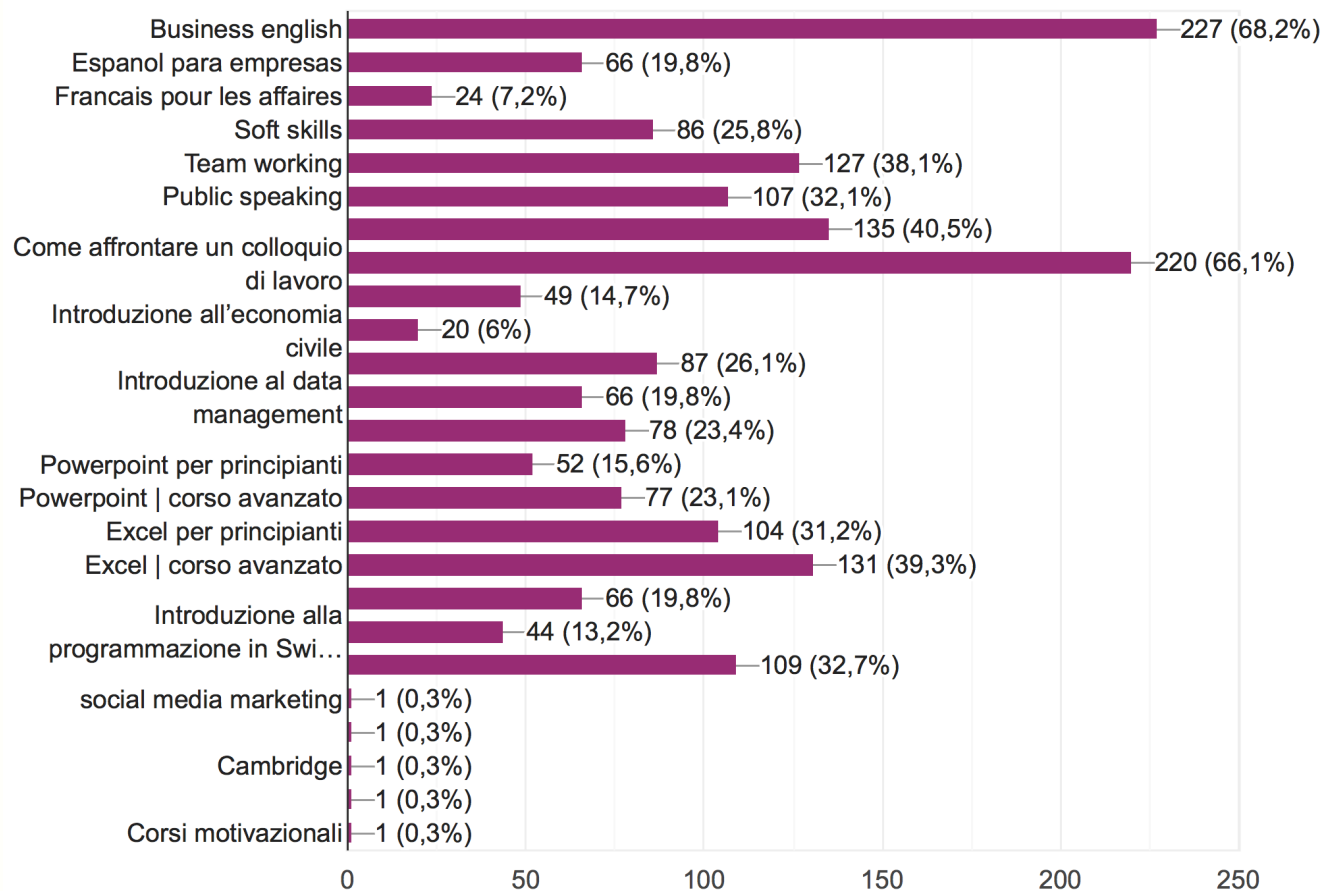
In riferimento alla sezione dell'app Vanvitelli Mobile per la valutazione dei corsi, come giudichi i seguenti aspetti?



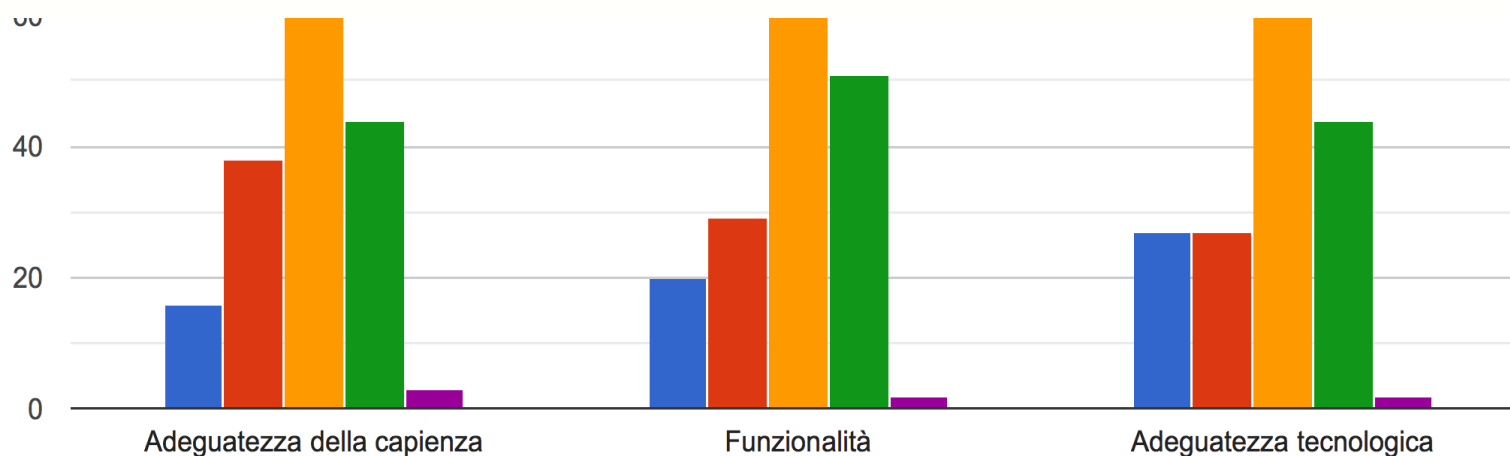
Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo 2 - Scarso 3 - Nè buono, né scarso 4 - Buono 5 - Ottimo

In riferimento ai seminari per l'acquisizione di CFU aggiuntivi quali sono i temi che ritieni più interessanti



Rispetto al LABORATORIO LINGUISTICO ED A QUELLO STATISTICO, come giudichi i seguenti aspetti?



Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo

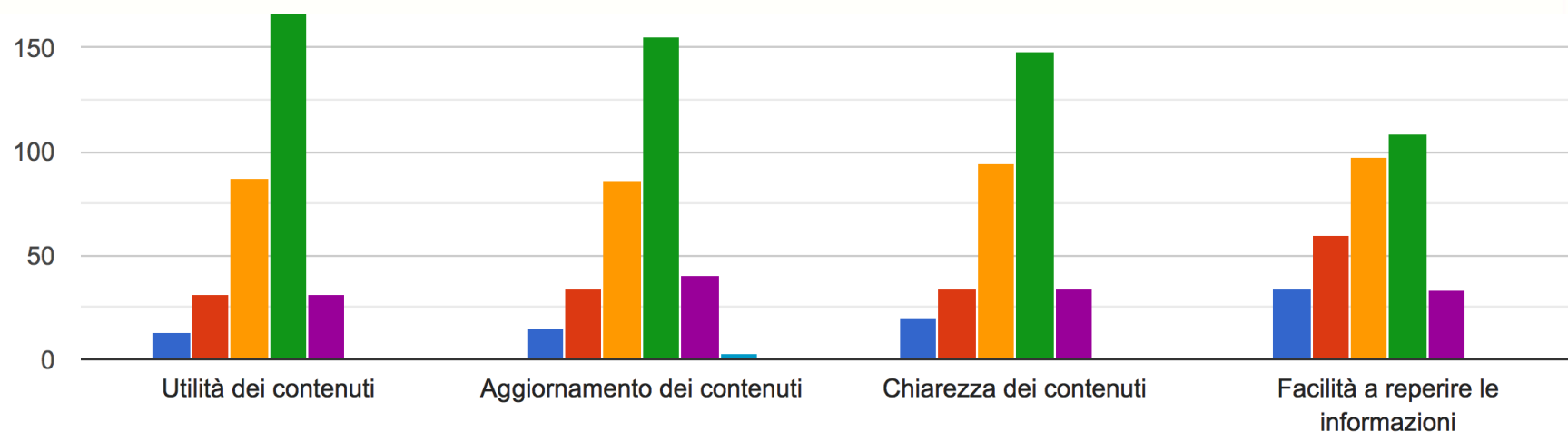
2 - Scarso

3 - Nè buono, né scarso

4 - Buono

5 - Ottimo

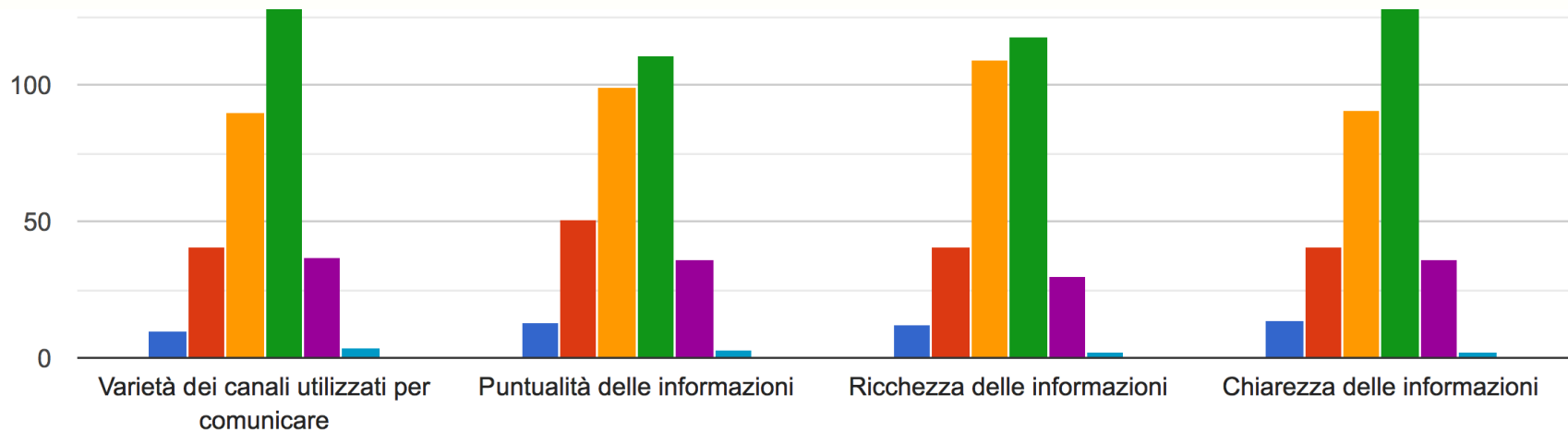
Rispetto al SITO WEB DEL DIPARTIMENTO, come giudichi i seguenti aspetti?



Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo 2 - Scarso 3 - Nè buono, né scarso 4 - Buono 5 - Ottimo Non so

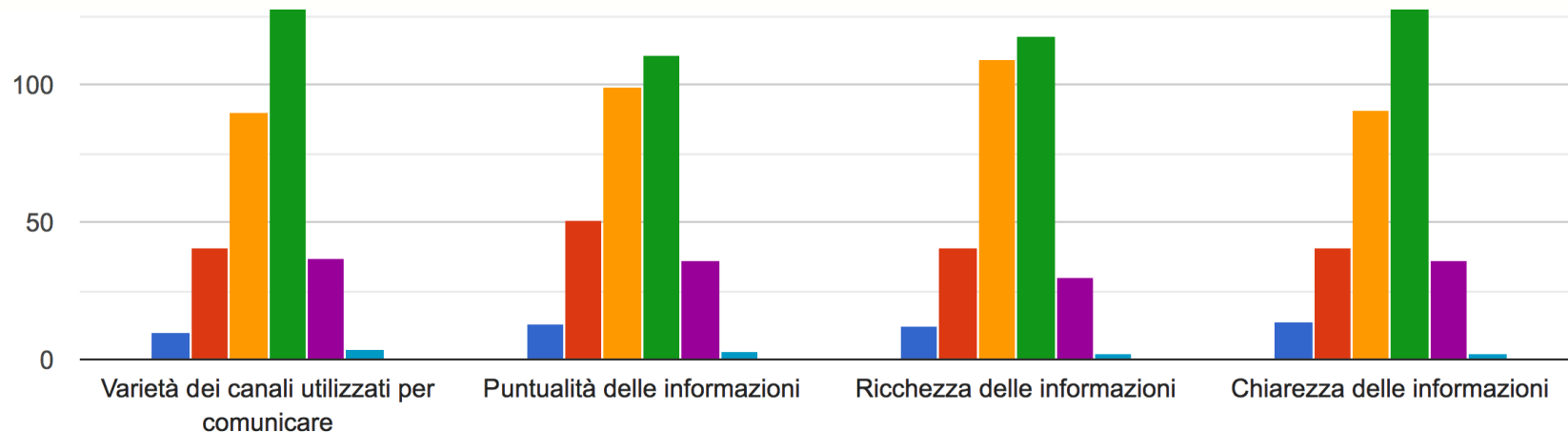
Rispetto ai SERVIZI DI INFORMAZIONE SULLE ATTIVITA' DEL DIPARTIMENTO, come giudichi i seguenti aspetti?



Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo 2 - Scarso 3 - Nè buono, né scarso 4 - Buono 5 - Ottimo Non so

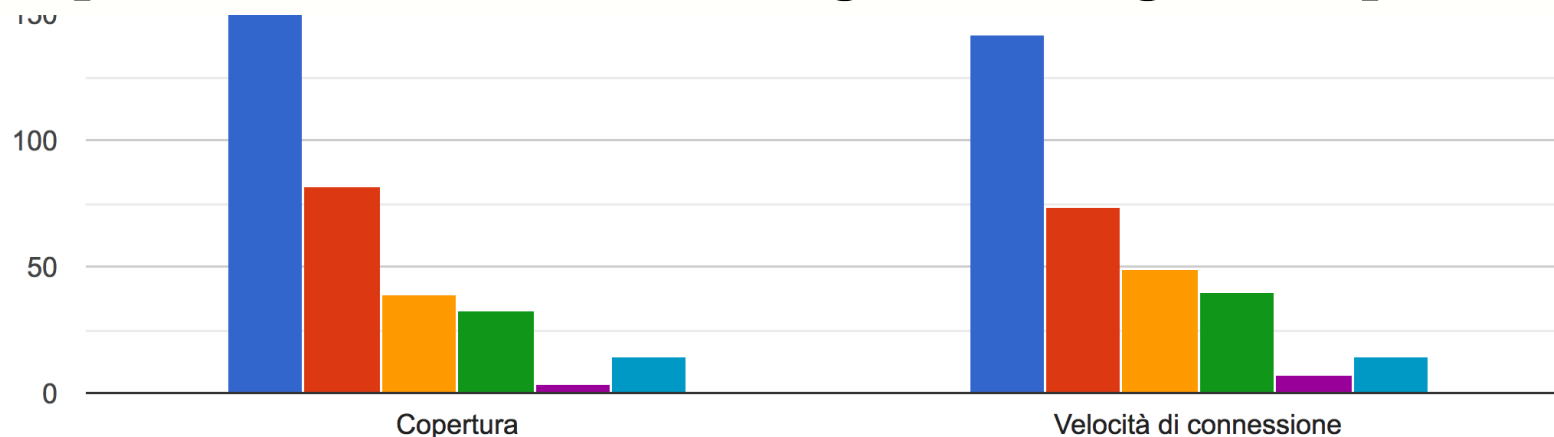
Rispetto alla SEGNALETICA INTERNA AL DIPARTIMENTO, come giudichi i seguenti aspetti?



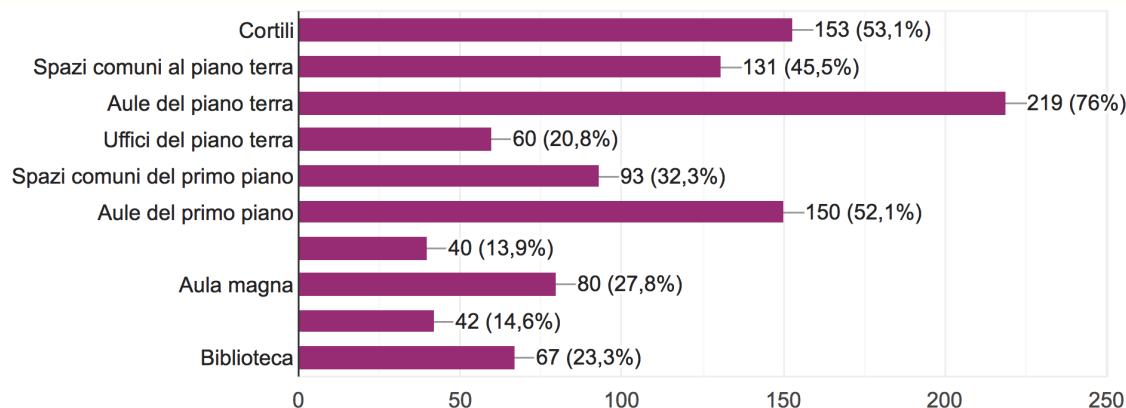
Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo 2 - Scarso 3 - Nè buono, né scarso 4 - Buono 5 - Ottimo Non so

Rispetto ai SERVIZI WI-FI, come giudichi i seguenti aspetti?



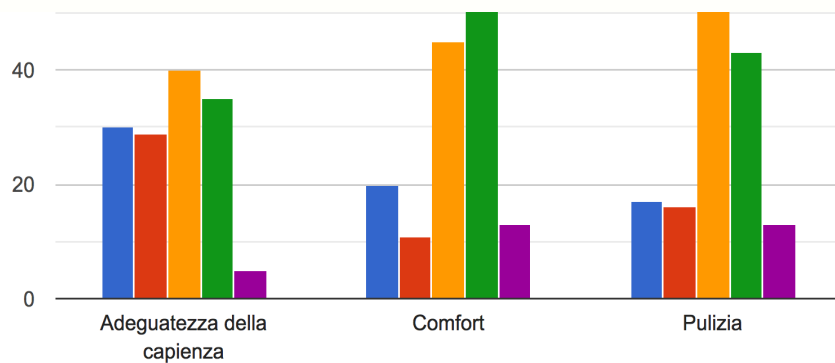
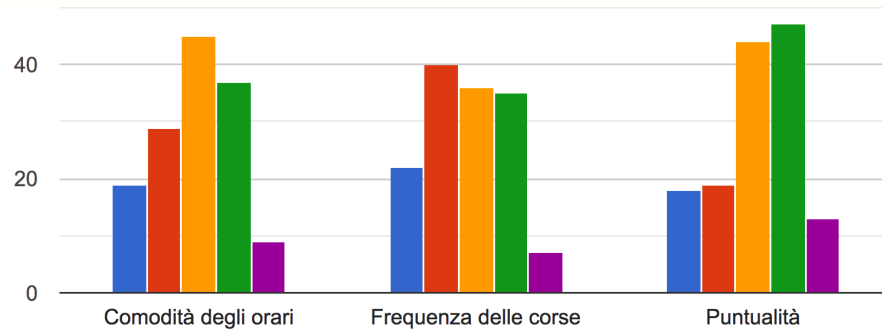
Indica le zone del Dipartimento nelle quale, a tuo parere, il segnale è più debole e andrebbe migliorato



Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

■ 1 - Pessimo
 ■ 2 - Scarso
 ■ 3 - Nè buono, né scarso
 ■ 4 - Buono
 ■ 5 - Ottimo
 ■ Non so

Rispetto al SERVIZIO NAVETTA VERY SOON, come giudichi i seguenti aspetti?



Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo

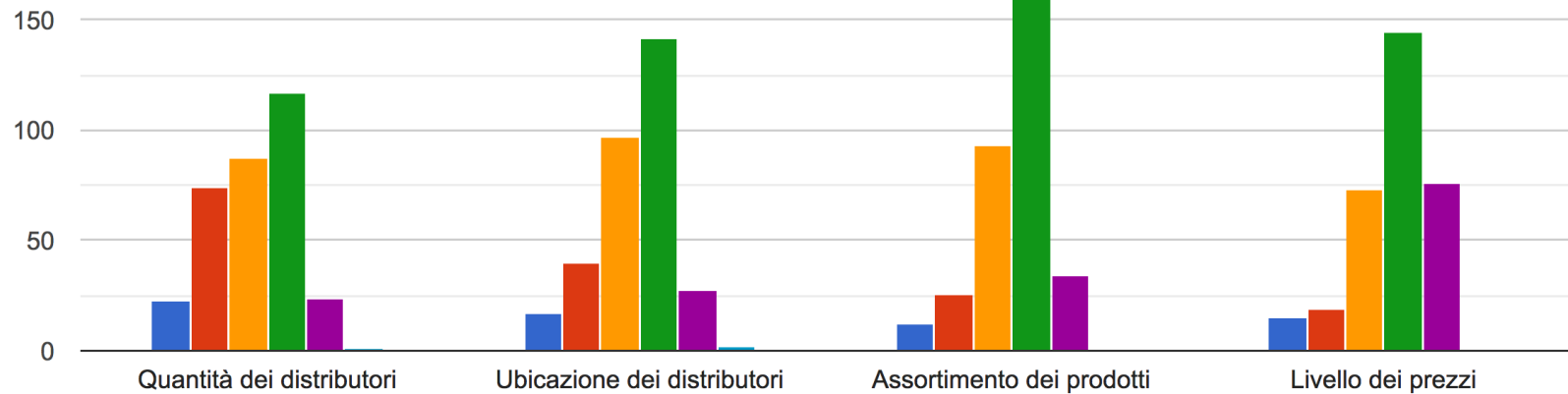
2 - Scarso

3 - Nè buono, né scarso

4 - Buono

5 - Ottimo

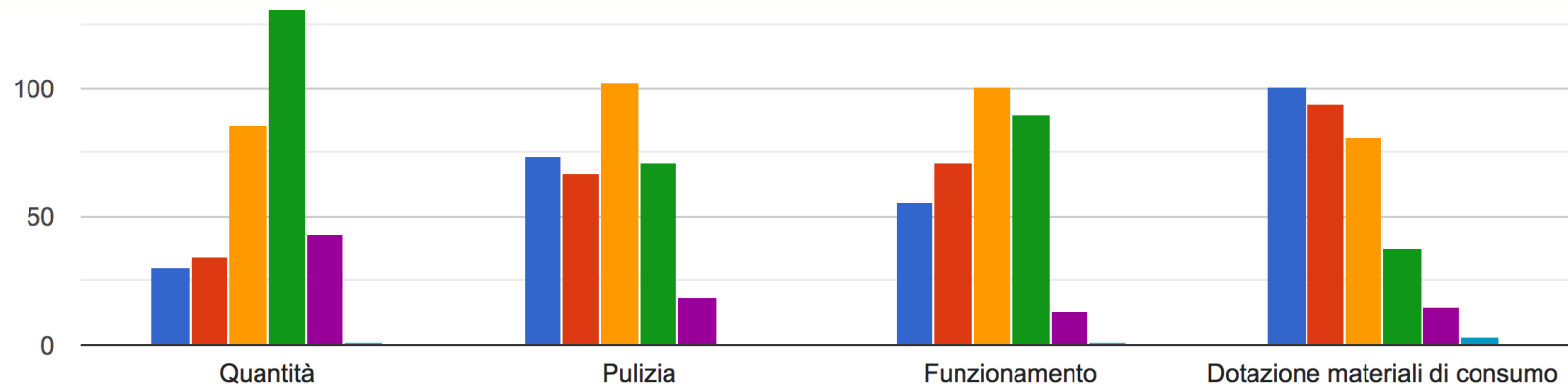
Rispetto ai **DISTRIBUTORI AUTOMATICI** presenti in Dipartimento, come giudichi i seguenti aspetti?



Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

■ 1 - Pessimo ■ 2 - Scarso ■ 3 - Nè buono, né scarso ■ 4 - Buono ■ 5 - Ottimo ■ Non so

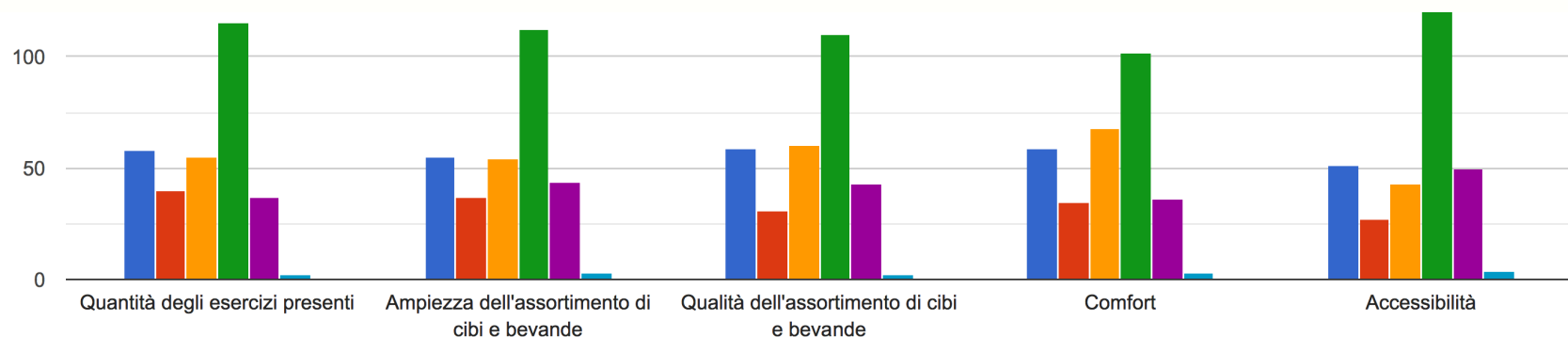
Rispetto ai SERVIZI IGIENICI del Dipartimento, come giudichi i seguenti aspetti?



Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

■ 1 - Pessimo ■ 2 - Scarso ■ 3 - Nè buono, né scarso ■ 4 - Buono ■ 5 - Ottimo ■ Non so

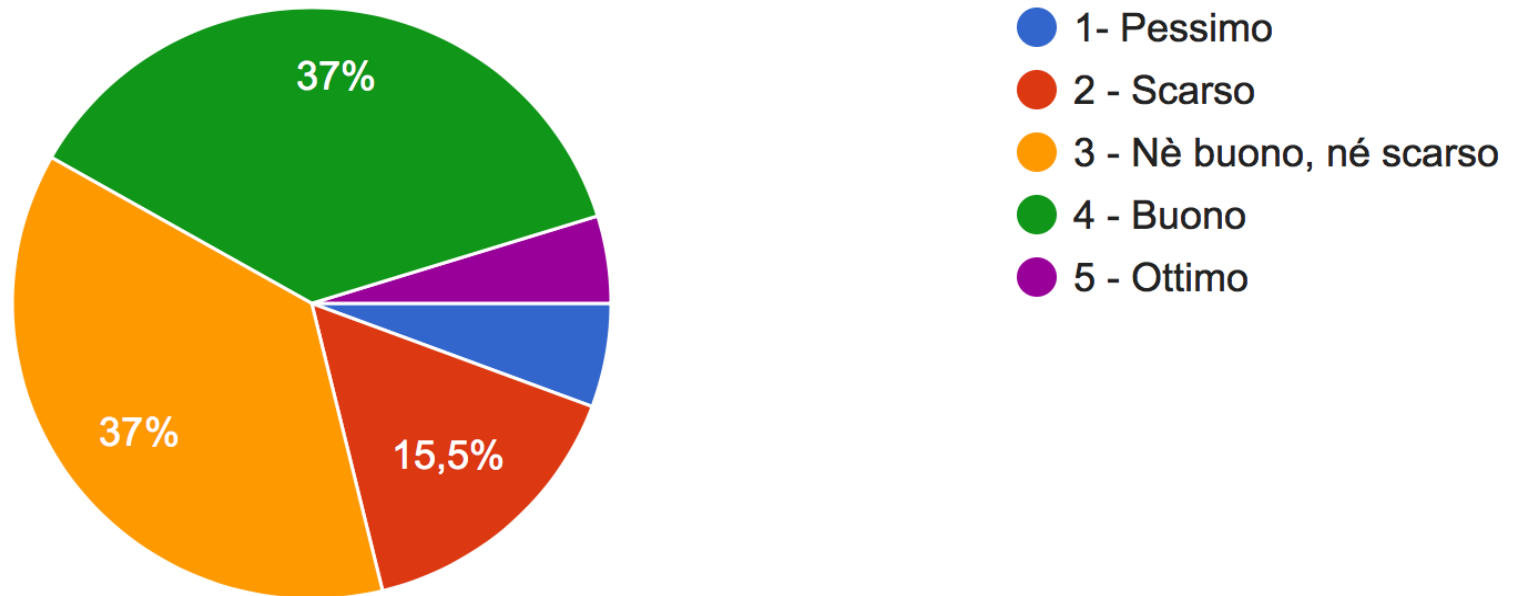
Rispetto ai SERVIZI BAR/RISTORO in prossimità del Dipartimento, come giudichi i seguenti aspetti?



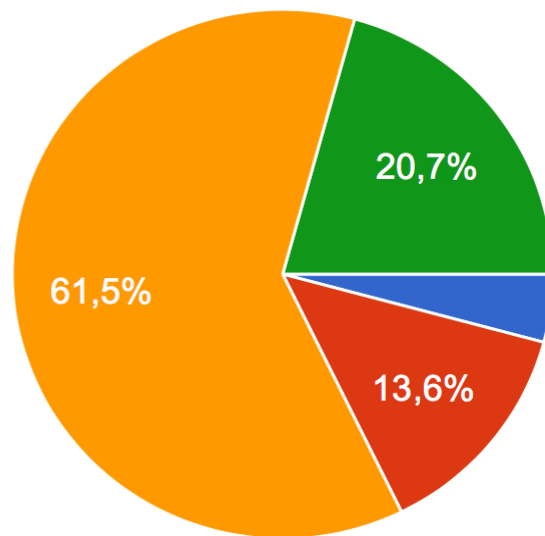
Università
degli Studi
della Campania
Luigi Vanvitelli

1 - Pessimo 2 - Scarso 3 - Nè buono, né scarso 4 - Buono 5 - Ottimo Non so

Qual è il tuo GIUDIZIO COMPLESSIVO sulle strutture e sui servizi non a carattere didattico offerti dal Dipartimento di Economia?



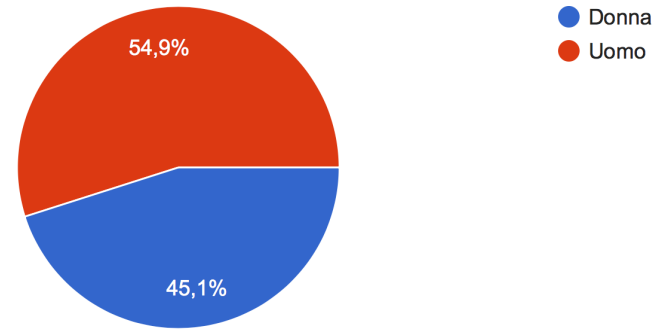
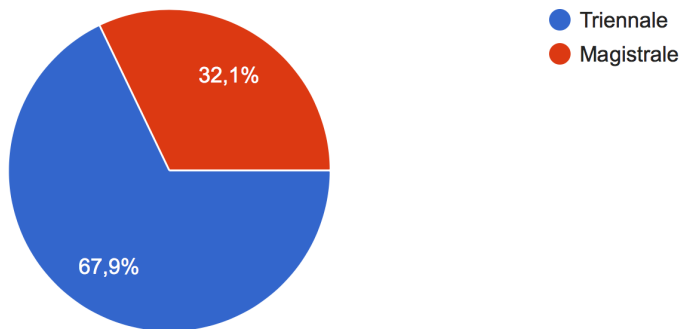
In base alla tua esperienza complessiva di studente del Dipartimento, lo SUGGERIRESTI a qualcuno che dovesse chiederti un consiglio sul percorso di studi universitari da seguire?



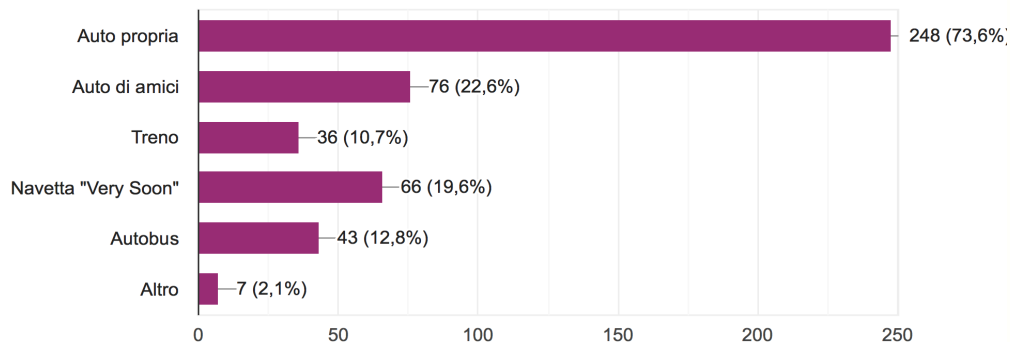
- Certamente no
- Probabilmente no
- Probabilmente sì
- Certamente sì

IL PROFILO DEI RISPONDENTI

A che corso di laurea sei iscritto? Di che sesso sei?

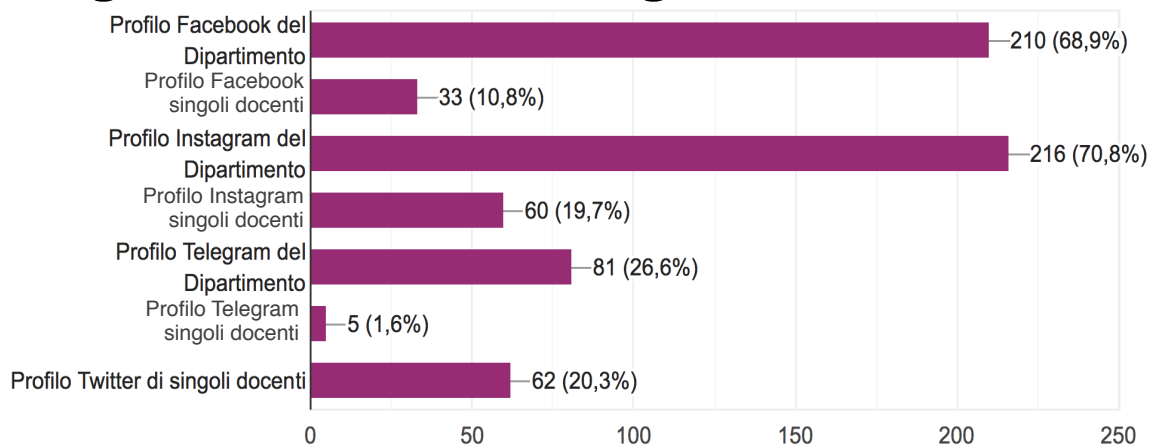


Quale mezzo di trasporto usi più spesso per andare in Dipartimento?

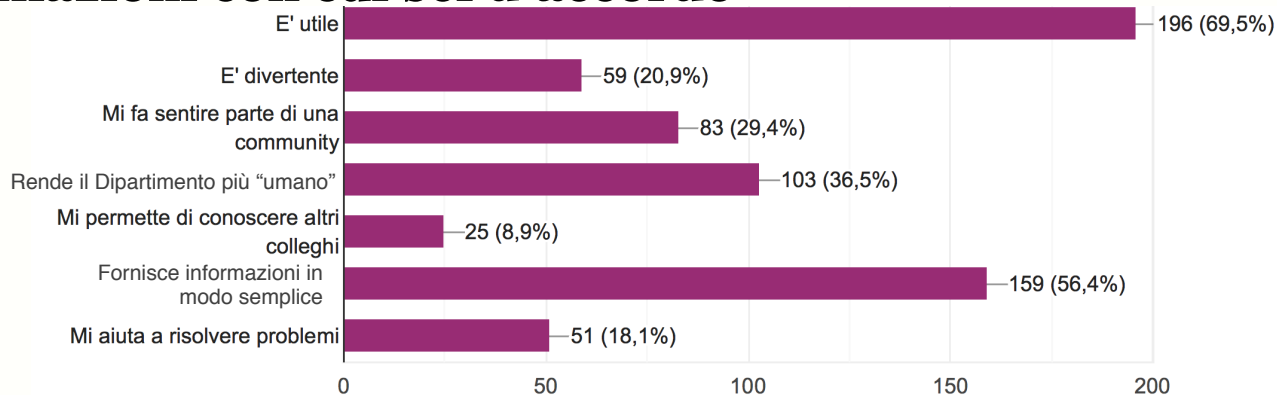


IL PROFILO DEI RISPONDENTI

Quale dei seguenti canali social segui?



Rispetto ai canali social del Dipartimento che segui seleziona le affermazioni con cui sei d'accordo



IL PROFILO DEI RISPONDENTI

Se venissero messi in vendita dei prodotti con il marchio del nostro Ateneo, con prezzi in linea con il mercato, quali tra i seguenti vorresti acquistare (indicare al massimo 3)

