



UNIME



Università degli Studi
di Messina



La tua opinione conta!

*Partecipa al miglioramento
dei servizi del tuo Ateneo.*



*Clicca su una delle icone
presenti sul terminale interattivo
per sperimentare la tua valutazione
sul servizio da noi erogato.*

Smile for **UNime**

E' un sistema user friendly di rilevazione di Customer Satisfaction dell'Università degli Studi di Messina che prevede l'adozione di dispositivi Touch screen, sito nell'area comune delle Segreterie Studenti presso Palazzo Mariani.

La raccolta dei giudizi avviene in forma anonima attraverso le emoticon e richiede due semplici passaggi:

1. L'utente esprime il proprio parere (la faccina verde indica un giudizio positivo, la faccina gialla mostra un giudizio sufficiente, la faccina rossa segnala un giudizio negativo).
2. In caso di giudizio negativo, l'utente è chiamato ad indicare il motivo prevalente della propria insoddisfazione, scegliendolo tra quattro alternative standard di risposta (attesa allo sportello, competenza dell'operatore, necessità di tornare, poca chiarezza sui servizi erogati).

Per tutelare, invece, la privacy dell'utente, i dispositivi sono collocati in modo tale che l'operatore non possa intuire il giudizio espresso dall'utente.

L'informazione ottenuta attraverso le emoticon è utilizzabile per la valutazione della qualità percepita e del miglioramento nel tempo dei servizi erogati.

CREDITS

Progettazione e Coordinamento: D.A. Servizi Didattici e Alta Formazione

Hardware, Sviluppo Software e Servizi di Rete: C.I.A.M.

Grafica: C.L.A.M.