

**Indagine di customer satisfaction 2014 - Giudizi espressi dagli utenti sui servizi erogati dal Centro servizi informatici dell'Università di Bari. Scala di valutazione 1 (minimo) - 5 (massimo)**

DIPARTIMENTO	CODICE SERVIZIO	N. QUESTIONARI COMPILATI	QUALITA' PERCEPITA				Non so/Nessuna risposta	GIUDIZIO DEGLI UTENTI* (GDU media ponderata)
			Dimensioni					
			Accessibilità (valore medio)	Tempestività (valore medio)	Trasparenza (valore medio)	Efficacia (valore medio)		
Centro servizi informatici	SERV_CSI_1	5	3,7	3,2	3,2	3,4	0	3,4
	SERV_CSI_2	2	3,5	3,5	3,5	3,5	0	3,5
	SERV_CSI_3	2	4,0	4,0	4,0	3,5	0	3,9
	SERV_CSI_4	2	3,5	3,5	3,5	3,5	0	3,5
	SERV_CSI_5	0						
	SERV_CSI_6	1	3,5	3,0	3,0	3,0	0	3,2
	SERV_CSI_7	1	3,0	3,0	3,0	3,0	0	3,0
	SERV_CSI_8	3	3,0	3,0	3,0	3,7	4	3,2
	SERV_CSI_9	2	2,8	3,0	2,5	2,5	0	2,7
	SERV_CSI_10	1	2,5	3,0	3,0	3,0	0	2,8
	SERV_CSI_11	1	3,0	3,0	3,0	3,0	0	3,0
	SERV_CSI_12	1	3,0	3,0	4,0	4,0	0	3,4
	SERV_CSI_13	1	2,0	2,0	2,0	2,0	0	2,0
	SERV_CSI_14	1			4,0	4,0	2	4,0
	SERV_CSI_15	0						
	SERV_CSI_16	0						

Fonte: Elaborazioni D.A.F.G. - Area Analisi statistiche, studi e programmazione - Settore Indagini dirette e Settore analisi sulla popolazione universitaria e modelli quantitativi

Periodo di rilevazione: 4 novembre 2014-31 gennaio 2015

\* Valore da considerare ai fini della valutazione dei servizi nella formula prevista nel Pdp 2014-16 in corrispondenza della variabile "Giudizio degli utenti". Il valore va moltiplicato per il peso attribuito alla variabile in corrispondenza del servizio considerato.