



Indagine di customer satisfaction 2016

Giudizi espressi dagli utenti relativamente ai servizi erogati dal Centro servizi informatici

Scala di valutazione: 1(valore minimo) -4 (valore massimo). Periodo di rilevazione 01/01/2016-31/12/2016.

CODICE SERVIZIO	N. QUESTIONARI COMPILATI	QUALITA' PERCEPITA					
		Dimensioni				Non so/Nessuna risposta (tutte le 4 dimensioni)	GIUDIZIO DEGLI UTENTI* (GDU media ponderata)
		Accessibilità (valore medio)	Tempestività (valore medio)	Trasparenza (valore medio)	Efficacia (valore medio)		
SERV_CSI_1	6	3,1	2,8	2,7	3,2	0	3,0
SERV_CSI_2	2	4,0	4,0	4,0	4,0	0	4,0
SERV_CSI_3	5	3,6	4,0	3,4	3,8	0	3,7
SERV_CSI_4	0						
SERV_CSI_5	0						
SERV_CSI_6	1	3,5	4,0	4,0	4,0	0	3,8
SERV_CSI_7	1	3,6	4,0	3,3	3,3	0	3,6
SERV_CSI_8	1	3,5	2,0	2,0	3,0	0	2,8
SERV_CSI_9	1	4,0	4,0	3,0	4,0	0	3,8
SERV_CSI_10	0						
SERV_CSI_11	1	1,0	1,0	1,0	1,0	0	1,0
SERV_CSI_12	0						
SERV_CSI_13	0						
SERV_CSI_14	0						
SERV_CSI_15	0						
SERV_CSI_16	0						

Fonte: Elaborazioni UO Statistiche di Ateneo

* Valore considerato ai fini della valutazione dei servizi nella formula prevista dal SMVP 2014