



## Indagine di customer satisfaction 2016

Giudizi espressi dagli utenti relativamente ai servizi erogati dal Dipartimento per la ricerca, la didattica e le relazioni esterne

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					Non so/Nessuna risposta (tutte le 4 dimensioni)	GIUDIZIO DEGLI UTENTI* (GDU media ponderata)
		Dimensioni						
		Accessibilità (valore medio)	Tempestività (valore medio)	Trasparenza (valore medio)	Efficacia (valore medio)			
SERV_DARDRE_01	0							
SERV_DARDRE_02	8	2,7	2,8	2,5	2,5	0	2,6	
SERV_DARDRE_03	0							
SERV_DARDRE_04	4	3,0	2,3	2,3	2,3	3	2,6	
SERV_DARDRE_05	8	3,8	3,8	3,8	3,6	13	3,8	
SERV_DARDRE_06	6	3,6	3,8	3,3	3,3	8	3,5	
SERV_DARDRE_07	5	3,8	3,0	3,5	3,3	7	3,5	
SERV_DARDRE_08	3	3,5	3,0	3,0	3,0	5	3,2	
SERV_DARDRE_09	1	4,0	4,0	3,0	4,0	0	3,8	
SERV_DARDRE_10	31	3,1	2,5	2,8	3,0	3	2,9	
SERV_DARDRE_11	3	3,7	3,8	3,0	3,5	1	3,5	
SERV_DARDRE_12	165	3,8	3,7	3,7	3,8	52	3,8	
SERV_DARDRE_13	162	3,7	3,6	3,6	3,6	36	3,6	
SERV_DARDRE_14	1	3,0	4,0	3,0	4,0	0	3,4	
SERV_DARDRE_15	0							
SERV_DARDRE_16	1	4,0	4,0	4,0	4,0	0	4,0	

Fonte: Elaborazioni UO Statistiche di Ateneo

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