



Indagine di customer satisfaction 2016

Giudizi espressi dagli utenti relativamente ai servizi erogati dalla Direzione Generale.

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_DIR_01	8	4,0	4,0	3,3	3,5	0	3,7
SERV_DIR_02	DISATTIVATO						
SERV_DIR_03	27	3,6	3,6	3,6	3,7	8	3,6
SERV_DIR_04	1	2,5	2,0	2,0	2,0	0	2,2

Fonte: Elaborazioni UO Statistiche di Ateneo

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