



Indagine di customer satisfaction 2016

Giudizi espressi dagli utenti relativamente ai servizi erogati dal Dipartimento Per gli studenti e la formazione post-laurea

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_DSFPL _01	29	3,0	3,0	3,1	3,0	1	3,0
SERV_DSFPL _02	1	1,0	1,0	1,0	2,0	0	1,3
SERV_DSFPL _03	1	4,0	1,0	1,0	1,0	0	1,8
SERV_DSFPL _04	1	1,0	1,0	1,0	1,0	0	1,0
SERV_DSFPL _05	4	2,3	1,8	1,3	1,5	0	1,7
SERV_DSFPL _06	7	2,0	1,4	2,6	1,4	0	1,9
SERV_DSFPL _07	7	1,4	1,1	1,3	1,0	0	1,2
SERV_DSFPL _08	0						
SERV_DSFPL _09	3	2,0	2,0	2,0	2,0	0	2,0
SERV_DSFPL _10	0						
SERV_DSFPL _11	0						
SERV_DSFPL _12	0						
SERV_DSFPL _13	2	1,0	1,0	1,0	1,0	0	1,0
SERV_DSFPL _14	0						
SERV_DSFPL _15	1	2,0	1,0	1,0	2,0	0	1,5
SERV_DSFPL _16	0						
SERV_DSFPL _17	0						
SERV_DSFPL _18	0						

Fonte: Elaborazioni UO Statistiche di Ateneo

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