

Allegato n. 5 – Valutazione dei servizi: risultati dell’Indagine di customer satisfaction

Indagine di Customer Satisfaction - Livello di soddisfazione espresso dagli utenti relativamente ai servizi erogati dall’Ateneo-
 Numero questionari compilati e media del livello di soddisfazione complessiva espresso dagli utenti (scala 1- valore minimo a 4-valore massimo) sui servizi erogati dalle Strutture amministrative dell’Università di Bari dal 2014 al 2017 (servizi con almeno 1 questionario nel quadriennio)

DIREZIONI	CODICE SERVIZIO	2014*		2015*		2016		2017	
		N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)
Direzione Generale	SERV_DIR_01	1	4	10	4,7	8	3,6	6	3,2
Direzione Generale	SERV_DIR_02	0		1	5	DISATTIVATO			
Direzione Affari Istituzionali	SERV_DIR_03	2	3	20	4,7	27	3,5	45	3,6
Direzione Affari Istituzionali	SERV_DIR_04	2	5,0	12	4,8	1	2	0	
Direzione appalti, logistica e attività negoziali	SERV_DAGTES_01	0		8	3,8	0		0	
Direzione appalti, logistica e attività negoziali	SERV_DAGTES_03	0		8	4,9	10	3,5	3	3
Direzione appalti, logistica e attività negoziali	SERV_DAGTES_06	0		1	5	0		0	
Direzione appalti, logistica e attività negoziali	SERV_DAGTES_07	0		7	5	1	4	1	4
Direzione tecnica, Sicurezza e Gestione Patrimonio	SERV_DAGTES_12	0		16	4,5	0		1	4
Direzione tecnica, Sicurezza e Gestione Patrimonio	SERV_DAGTES_13	0		16	4,4	0		2	3,5

Allegato n. 5 – Valutazione dei servizi: risultati dell’Indagine di customer satisfaction

DIREZIONI	CODICE SERVIZIO	2014*		2015*		2016		2017	
		N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)
Direzione tecnica, Sicurezza e Gestione Patrimonio	SERV_DAGTES_14	0		12	4,6	0		6	3,7
Direzione Risorse Finanziarie	SERV_DGRF_11	0		1	5	0		2	4
Direzione Risorse Finanziarie	SERV_DGRF_14	1	4	0		0		0	
Direzione Risorse Finanziarie	SERV_DGRF_22	1	1	0		1	1	0	
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_01	1	1	17	3,1	29	2,9	37	3,2
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_02	0		2	1	1	1	1	1
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_03	1	2	0		1	1	2	1
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_04	0		0		1	1	2	2,5
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_05	1	1	1	5	4	1,5	3	3
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_06	1	2	3	1	7	1,4	1	1
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL_07	3	2	12	1,4	7	1	4	2

Allegato n. 5 – Valutazione dei servizi: risultati dell’Indagine di customer satisfaction

DIREZIONI	CODICE SERVIZIO	2014*		2015*		2016		2017	
		N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL _08	0		2	2	0		0	
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL _09	0		2	1,5	3	1,3	0	
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL _10	1	5	0		0		3	2
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL _11	0		1	4	0		1	3
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL _12	0		0		0		1	1
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL _13	1	1	4	3,8	2	1	1	3
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL _14	1	2	0		0		0	
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL _15	0		0		1	2	0	
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DSFPL _18	0		0		0		3	2
Direzione Generale	SERV_DAFG_01	15	4,2	21	4,3	5	3	2	3
Direzione Affari Istituzionali	SERV_DAFG_02	4	4,5	10	4,4	8	2,9	0	

Allegato n. 5 – Valutazione dei servizi: risultati dell’Indagine di customer satisfaction

DIREZIONI	CODICE SERVIZIO	2014*		2015*		2016		2017	
		N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)
Direzione Affari Istituzionali	SERV_DAFG_03	1	4	9	3,9	11	3,5	0	
Direzione Affari Istituzionali	SERV_DAFG_04	8	4,7	3	4,7	2	3	2	3,5
Direzione per il Coordinamento delle strutture dipartimentali	SERV_DAFG_05	11	4,7	1	4	3	4	1	4
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_01	0		0		0		2	4
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_02	0		4	3,7	8	2,5	0	
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_03	1	5	3	3,7	0		0	
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_04	1	5	41	3,9	4	2,7	4	3
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_05	0		15	4,7	8	3,8	2	4
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_06	0		12	4,7	6	3,3	4	3,3
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_07	2	3	115	3,9	5	3,2	12	4
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_08	0		6	4,7	3	2	2	4

Allegato n. 5 – Valutazione dei servizi: risultati dell’Indagine di customer satisfaction

DIREZIONI	CODICE SERVIZIO	2014*		2015*		2016		2017	
		N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_09	0		8	4,4	1	4	1	4
Direzione Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	SERV_DARDRE_10	0		111	3,4	31	2,6	4	2
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DARDRE_11	0		34	4,3	3	3	3	3,3
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DARDRE_12	44	4	313	4,5	165	3,7	77	3,8
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DARDRE_13	11	4,9	139	4,7	162	3,6	2	2
Direzione Offerta Formativa e servizi agli Studenti	SERV_DARDRE_14	0		17	4,8	1	3	0	
Direzione Generale	SERV_DARDRE_15	0		1	5	0		0	
Direzione Generale	SERV_DARDRE_16	0		54	4,4	1	4,0	0	
Direzione Generale	SERV_DRUOSNR_01	0		1	3	3	2,5	5	2,7
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_02	0		1	5	1	4	1	3
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_03	0		0		1	4	1	3
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_04	0		0		1	4	0	

Allegato n. 5 – Valutazione dei servizi: risultati dell’Indagine di customer satisfaction

DIREZIONI	CODICE SERVIZIO	2014*		2015*		2016		2017	
		N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_05	0		0		1	4	0	
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_07	0		0		1	1	0	
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_08	0		1	1	0		1	1
Direzione Generale	SERV_DRUOSNR_09	0		2	1,5	1	4	0	
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_13	0		0		1	2	0	
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_16	0		2	1,5	2	3,5	1	1
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_17	4	1,8	9	1,2	7	1	1	1
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_18	0		2	4,5	0		0	
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_19	0		2	5	0		8	4
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_20	0		1	2	0		1	3
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_21	0		2	4	4	3,3	0	
Direzione Risorse Umane	SERV_DRUOSNR_22	0		1	1	3	4	0	

Allegato n. 5 – Valutazione dei servizi: risultati dell’Indagine di customer satisfaction

DIREZIONI	CODICE SERVIZIO	2014*		2015*		2016		2017	
		N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)
Direzione Affari Istituzionali	SERV_DRUOSNR_23	0		1	1	0		0	
Direzione Affari Istituzionali	SERV_DRUOSNR_24	0		3	4,5	0		0	
Direzione appalti, logistica e attività negoziali	SERV_DRUOSNR_28	0		0		1	2	0	
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_1	5	3,6	19	3,1	6	3	2	2,5
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_2	2	3,5	4	2,5	2	4	0	
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_3	2	3,5	3	1	5	3,8	0	
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_4	2	3,5	1	1	0		0	
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_5	0		2	2,5	0		0	
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_6	1	3	11	1,5	1	4	6	4
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_7	1	3	1	1	1	3,3	0	
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_8	3	3,7	15	2,3	1	3	4	3
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_9	2	2,5	0		1	4	0	

Allegato n. 5 – Valutazione dei servizi: risultati dell’Indagine di customer satisfaction

DIREZIONI	CODICE SERVIZIO	2014*		2015*		2016		2017	
		N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)	N. questionari compilati	Soddisfazione complessiva (valore medio)
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_10	1	3	1	1	0		1	1
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_11	1	3	0		1	1	0	
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_12	1	4	1		0		DISATTIVATO	
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_13	1	2	0		0		0	
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_14	1	4	4	3,3	0		1	4
Direzione Affari Istituzionali	SERV_CSI_16	0		3	3	0		0	
Totale		142		1166		576		276	

Fonte: elaborazioni Direzione Generale – Staff Statistiche di Ateneo

*nel 2014 e 2015 è stata utilizzata una scala 1-5, pertanto i giudizi sono stati ricondotti alla scala a quattro valori adottata nel 2016 e 2017