

# RILEVAZIONE LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO PER IL COORDINAMENTO DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA CON LE FUNZIONI DI GOVERNO

DATI DI SINTESI - ANNO 2010

La prima indagine pilota, condotta nell'anno 2010 per rilevare il livello di soddisfazione dei servizi erogati dal D.A.F.G., ha prodotto, nel complesso, risultati abbastanza soddisfacenti sia per il numero di rispondenti che per i giudizi positivi espressi nei confronti dei servizi erogati dalle strutture<sup>1</sup> del Dipartimento D.A.F.G. e del personale afferente.

Non sono stati trascurati i preziosi consigli forniti dagli utenti, cercando di migliorare sia il questionario sia il sito.

In questa sede si presentano alcuni dati di sintesi (in forma grafica) ritenuti più significativi.

Per una guida alla lettura di quanto segue, si precisa che le percentuali sono state calcolate sul totale dei singoli rispondenti; tale numero spesso cambia con riferimento alle diverse domande formulate nel questionario (perché non è stata inserita l'opzione "obbligatorio"). Inoltre, in molti casi, le risposte tra cui scegliere erano multiple, pertanto il totale delle percentuali di risposta non risulta pari a 100.

Elaborazioni a cura della Macro Area Controllo strategico, Analisi statistica e Programmazione - Area Studi e ricerche - Settore Indagini dirette

Angela Maria D'Uggento – Responsabile della Macro Area

[a.duggento@das.uniba.it](mailto:a.duggento@das.uniba.it)

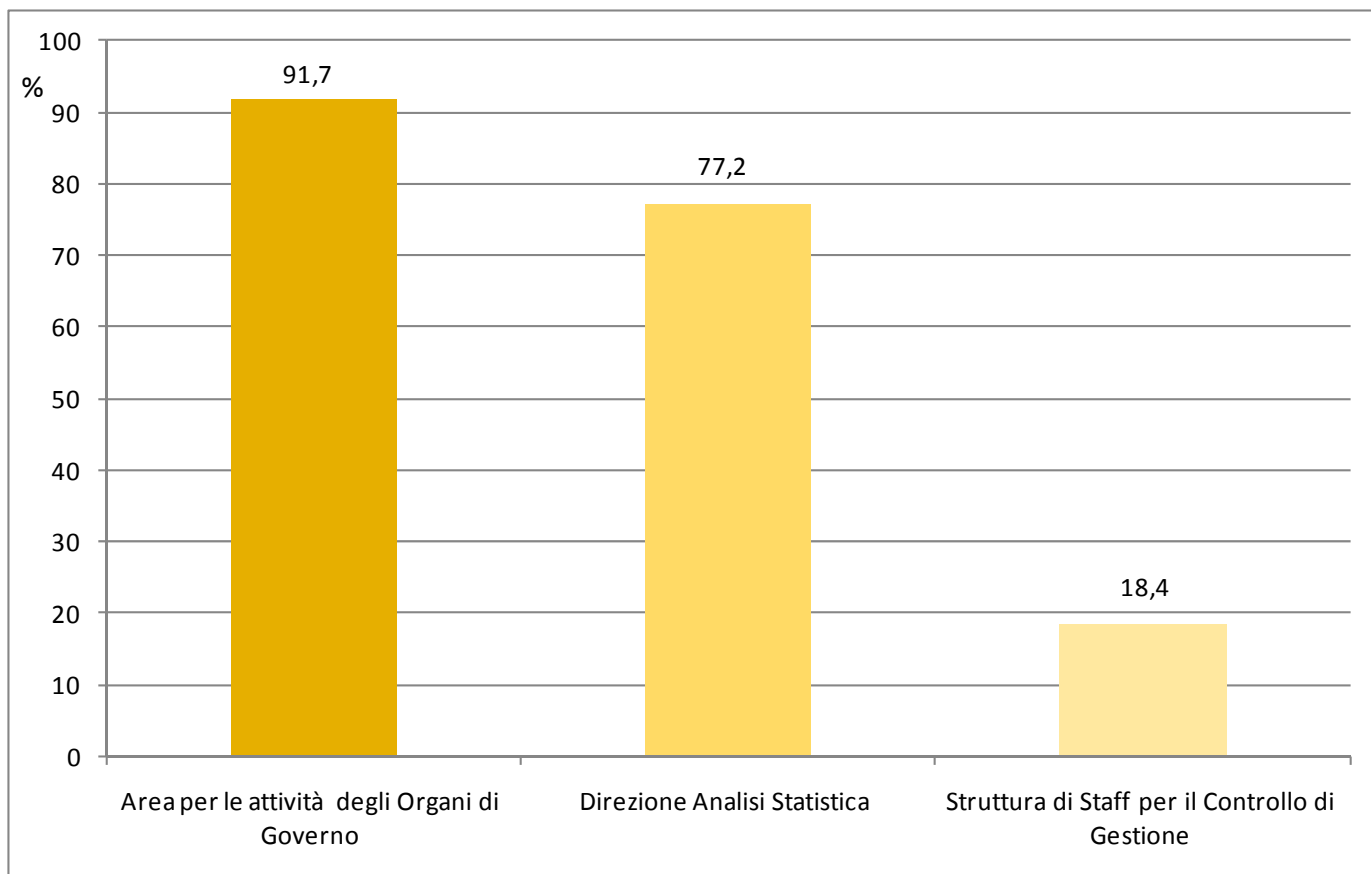
Monica Cazzolle – Responsabile del Settore Indagini dirette

[m.cazzolle@das.uniba.it](mailto:m.cazzolle@das.uniba.it)

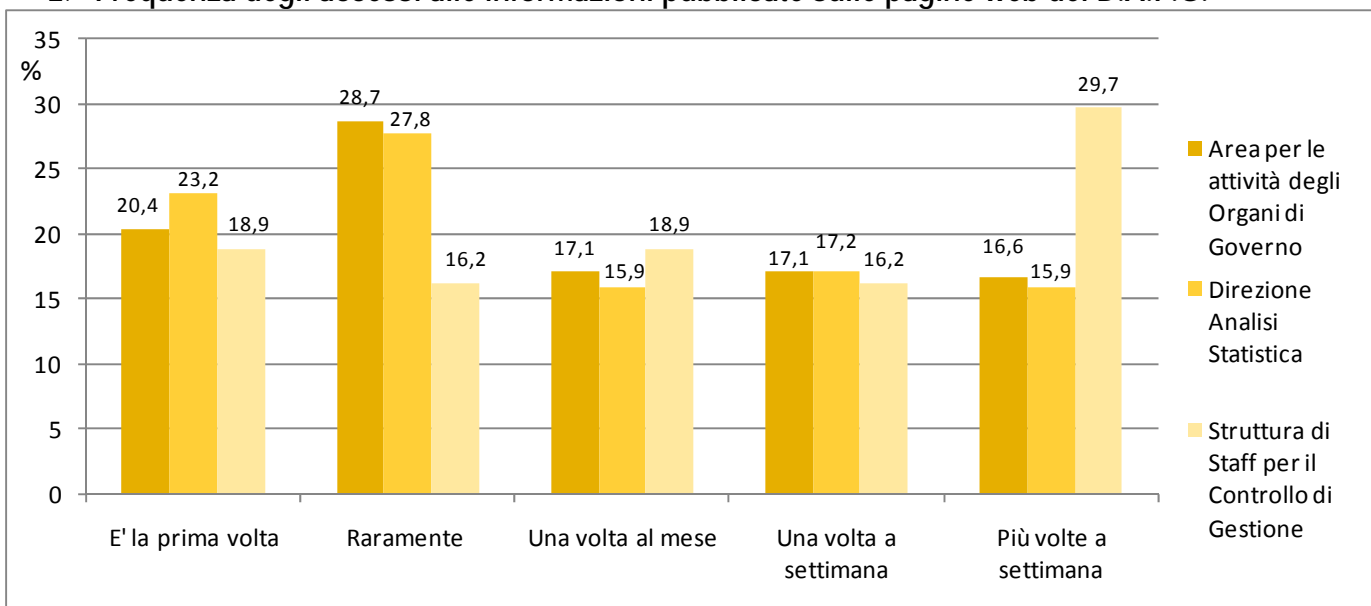
---

<sup>1</sup> Con D.D. n. 904 del 29.12.2010 l'organizzazione del Dipartimento amministrativo per il coordinamento dell'azione amministrativa con le funzioni di governo è stata modificata.

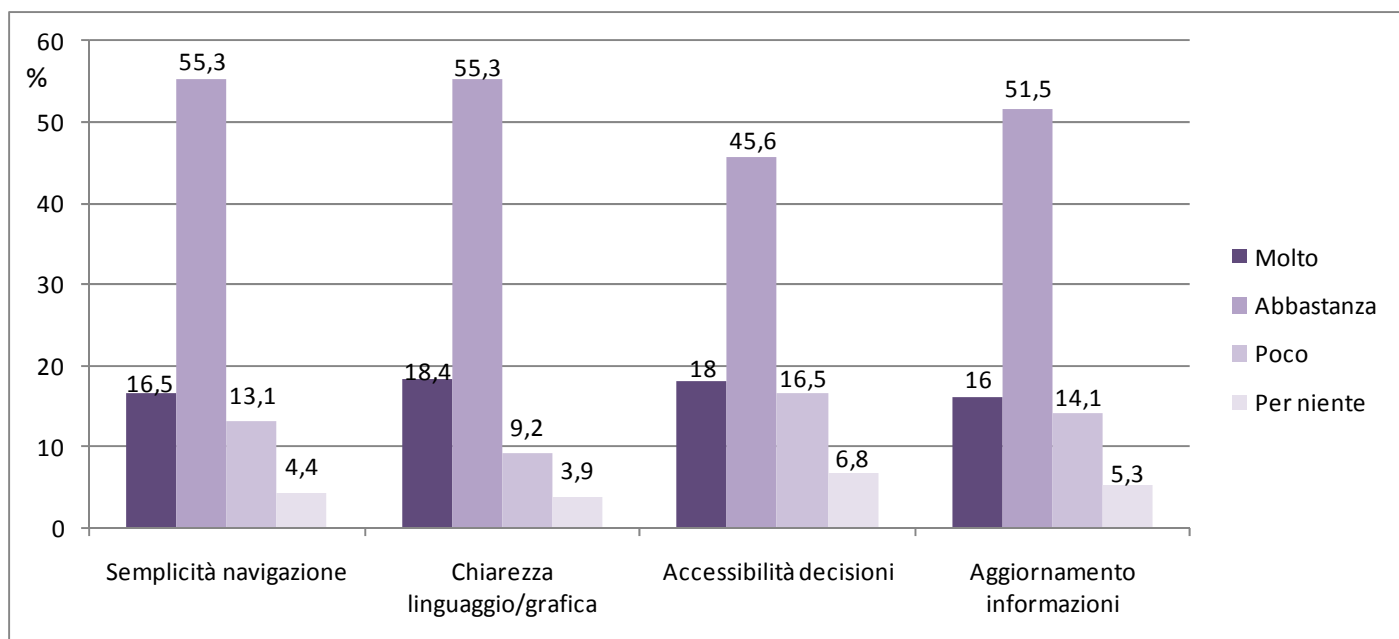
1. Accessi alle informazioni pubblicate sulle pagine web del D.A.F.G. fornite dalle diverse strutture.



2. Frequenza degli accessi alle informazioni pubblicate sulle pagine web del D.A.F.G.



### 3. Livello di soddisfazione espresso dai rispondenti su vari aspetti delle pagine web del D.A.F.G.



Gli utenti che hanno avuto contatto diretto con il personale dei diversi uffici del D.A.F.G. sono stati invitati ad esprimere un **giudizio (da 0 a 10)** in relazione a diversi aspetti che contraddistinguono il personale, quali la competenza/preparazione, la disponibilità, la chiarezza ed esaustività delle risposte fornite, la tempestività delle risposte, la capacità di gestire disservizi. Si riportano le medie di tali giudizi.

### 4. Medie ponderate dei giudizi espressi in relazione a diversi aspetti che contraddistinguono il personale del D.A.F.G.

