

**QUESTIONARIO PER RILEVARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI EROGATI DAL D.A.F.G. - AREA
 PROTOCOLLO E GESTIONE DOCUMENTALE RIVOLTO AGLI UTENTI INTERNI ED ESTERNI ALLA COMUNITA'
 ACCADEMICA
 ANNO 2012 - III EDIZIONE**

1. Come valuta il sito del D.A.F.G. in merito ai seguenti aspetti?

	assenza di elementi per la valutazione	inadeguato	parzialmente adeguato	adeguato	più che adeguato	eccellente
Aggiornamento del sito						
Aggiornamento dei contenuti						
Tempestività relativa all'aggiornamento dei contenuti						
Reperibilità delle informazioni						
Completezza delle informazioni						
Completezza della modulistica (ove prevista)						
Chiarezza del linguaggio e della grafica						
Facilità di navigazione						
Valutazione complessiva del sito						

2. Quali sono le informazioni che consulta maggiormente sulle pagine web o per le quali contatta l'Area Protocollo e gestione documentale?

- Normativa
- Provvedimenti
- Altro

3. Cortesemente, esprima una valutazione sui seguenti aspetti relativi ai servizi erogati dall'Area Protocollo e gestione documentale:

	assenza di elementi per la valutazione	inadeguato	parzialmente adeguato	adeguato	più che adeguato	eccellente
Informazioni fornite sui servizi erogati						
Sistema di diffusione delle informazioni relative ai servizi erogati						
Facilità di accesso al servizio erogato (telefonico, mail, fax, ecc.)						
Facilità di accesso al servizio erogato (ubicazione uffici, orari di apertura al pubblico, ecc.)						
Servizio complessivamente erogato						

4. Se ha avuto contatti diretti (telefonici, mail o di persona) con il personale dell'Area Protocollo e gestione documentale esprima una valutazione sui seguenti aspetti:

	assenza di elementi per la valutazione	inadeguato	parzialmente adeguato	adeguato	più che adeguato	eccellente
Competenza e preparazione						
Cortesia						
Chiarezza, correttezza ed esaustività delle informazioni fornite						
Tempestività nel fornire le informazioni richieste						
Affidabilità (rispetto degli impegni assunti)						
Capacità di gestire le informazioni in modo efficace, flessibile ed elastico (non burocratico)						
Capacità di gestire eventuali disservizi						
Disponibilità a risolvere i problemi						

Utente interno alla Comunità accademica

Utente esterno alla Comunità accademica

OSSERVAZIONI _____

Grazie per la collaborazione.

Per esprimere la Sua opinione sul servizio erogato dalle altre Aree del D.A.F.G. vada al [link >>>](#) iniziando la compilazione direttamente dalla domanda n. 2.