

## **Indagine**

### **Good Practice 2023 - Customer satisfaction PTA**

**Oggetto:** rilevazione dell'efficacia percepita sui servizi dell'Ateneo

**Destinatari:** Personale tecnico amministrativo e CEL

**Periodo di somministrazione:** dal 7 al 29 febbraio 2024

### **La partecipazione all'Indagine**

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| Numero questionari compilati | 336   |
| Numero questionari attesi    | 826   |
| Tasso di risposta            | 40,7% |

**Sezione A****Informazioni generali**

|           |                                                            |       |
|-----------|------------------------------------------------------------|-------|
| <b>A1</b> | <b>Struttura di appartenenza</b>                           |       |
|           | Amministrazione centrale                                   | 52,7% |
|           | Dipartimenti                                               | 33,0% |
|           | Preferisco non rispondere                                  | 14,3% |
| <b>A2</b> | <b>Categoria</b>                                           |       |
|           | Dirigente                                                  | 0,6%  |
|           | EP                                                         | 1,8%  |
|           | D                                                          | 36,9% |
|           | C                                                          | 56,0% |
|           | B                                                          | 3,9%  |
|           | CEL                                                        | 0,9%  |
| <b>A3</b> | <b>Ruolo</b>                                               |       |
|           | Direttore Generale; Responsabile/Segretario                |       |
|           | Amministrativo; Capo servizio; Capo Ufficio; Capo settore; | 18,2% |
|           | Responsabile di struttura complessa; Dirigente;            |       |
|           | Altro ruolo                                                | 81,8% |

**Sezione B****Amministrazione e gestione del personale**

|                |                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B2</b>      | <b>In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario), si è prevalentemente rivolta/o a</b>                         |
| Condizione     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                                                                  |
| N. Rispondenti | 27                                                                                                                                                                                                   |
|                | Amministrazione centrale 66,7%                                                                                                                                                                       |
|                | Strutture decentrate 33,3%                                                                                                                                                                           |
| <b>B3</b>      | <b>In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario) indichi il livello di soddisfazione</b>                       |
| Condizione     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                                                                  |
| N. Rispondenti | 27                                                                                                                                                                                                   |
|                | 1 Per nulla soddisfatta/o 3,7%                                                                                                                                                                       |
|                | 2 7,4%                                                                                                                                                                                               |
|                | 3 18,5%                                                                                                                                                                                              |
|                | 4 22,2%                                                                                                                                                                                              |
|                | 5 18,5%                                                                                                                                                                                              |
|                | 6 Molto soddisfatta/o 29,6%                                                                                                                                                                          |
| <b>B4</b>      | <b>In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.), si è prevalentemente rivolta/o a</b>   |
| Condizione     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                                                                  |
| N. Rispondenti | 51                                                                                                                                                                                                   |
|                | Amministrazione centrale 84,3%                                                                                                                                                                       |
|                | Strutture decentrate 15,7%                                                                                                                                                                           |
| <b>B5</b>      | <b>In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.) indichi il livello di soddisfazione</b> |
| Condizione     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                                                                  |
| N. Rispondenti | 51                                                                                                                                                                                                   |
|                | 1 Per nulla soddisfatta/o 3,9%                                                                                                                                                                       |
|                | 2 3,9%                                                                                                                                                                                               |
|                | 3 13,7%                                                                                                                                                                                              |
|                | 4 15,7%                                                                                                                                                                                              |
|                | 5 39,2%                                                                                                                                                                                              |
|                | 6 Molto soddisfatta/o 23,5%                                                                                                                                                                          |
| <b>B6</b>      | <b>In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) si è prevalentemente rivolta/o a</b>                              |
| Condizione     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                                                                  |
| N. Rispondenti | 74                                                                                                                                                                                                   |
|                | Amministrazione centrale 93,2%                                                                                                                                                                       |
|                | Strutture decentrate 6,8%                                                                                                                                                                            |

|                       |                                                                                                                                                                            |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B7</b>             | <b>In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) indichi il livello di soddisfazione</b> |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                                        |
| <i>N. Rispondenti</i> | 74                                                                                                                                                                         |
|                       | 1 Per nulla soddisfatta/o 2,7%                                                                                                                                             |
|                       | 2 4,1%                                                                                                                                                                     |
|                       | 3 13,5%                                                                                                                                                                    |
|                       | 4 29,7%                                                                                                                                                                    |
|                       | 5 33,8%                                                                                                                                                                    |
|                       | 6 Molto soddisfatta/o 16,2%                                                                                                                                                |
| <b>B8</b>             | <b>In riferimento al processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato</b>                                                                             |
|                       | <b>Il processo di valutazione è chiaro</b>                                                                                                                                 |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                                        |
| <i>N. Rispondenti</i> | 198                                                                                                                                                                        |
|                       | 1 Completamente in disaccordo 6,6%                                                                                                                                         |
|                       | 2 5,1%                                                                                                                                                                     |
|                       | 3 17,2%                                                                                                                                                                    |
|                       | 4 27,3%                                                                                                                                                                    |
|                       | 5 26,3%                                                                                                                                                                    |
|                       | 6 Completamente d'accordo 17,7%                                                                                                                                            |
|                       | <b>Le azioni correttive post-valutazione (formazione, etc.) sono adeguate</b>                                                                                              |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                                        |
| <i>N. Rispondenti</i> | 198                                                                                                                                                                        |
|                       | 1 Completamente in disaccordo 11,1%                                                                                                                                        |
|                       | 2 8,6%                                                                                                                                                                     |
|                       | 3 19,7%                                                                                                                                                                    |
|                       | 4 23,7%                                                                                                                                                                    |
|                       | 5 24,7%                                                                                                                                                                    |
|                       | 6 Completamente d'accordo 12,1%                                                                                                                                            |
|                       | <b>I tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti</b>                                                                                                       |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                                        |
| <i>N. Rispondenti</i> | 198                                                                                                                                                                        |
|                       | 1 Completamente in disaccordo 4,0%                                                                                                                                         |
|                       | 2 4,5%                                                                                                                                                                     |
|                       | 3 13,6%                                                                                                                                                                    |
|                       | 4 25,3%                                                                                                                                                                    |
|                       | 5 30,3%                                                                                                                                                                    |
|                       | 6 Completamente d'accordo 22,2%                                                                                                                                            |

|                       |                                                                                                                                                          |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B9</b>             | <b>In riferimento al processo di valutazione delle performance in qualità di<br/>soggetto valutatore le schede di valutazione utilizzate sono chiare</b> |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                      |
| <i>N. Rispondenti</i> | 61                                                                                                                                                       |
|                       | 1 Completamente in disaccordo 4,9%                                                                                                                       |
|                       | 2 3,3%                                                                                                                                                   |
|                       | 3 14,8%                                                                                                                                                  |
|                       | 4 14,8%                                                                                                                                                  |
|                       | 5 31,1%                                                                                                                                                  |
|                       | 6 Completamente d'accordo 14,8%                                                                                                                          |
|                       | Non so 16,4%                                                                                                                                             |

|                       |                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B10</b>            | <b>In riferimento alla formazione del personale</b>                                 |
|                       | <b>Le procedure di accesso sono chiare</b>                                          |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i> |
| <i>N. Rispondenti</i> | 184                                                                                 |
|                       | 1 Completamente in disaccordo 7,6%                                                  |
|                       | 2 7,6%                                                                              |
|                       | 3 16,3%                                                                             |
|                       | 4 29,3%                                                                             |
|                       | 5 23,4%                                                                             |
|                       | 6 Completamente d'accordo 15,8%                                                     |

|                       |                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <b>Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo</b>                    |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i> |
| <i>N. Rispondenti</i> | 184                                                                                 |
|                       | 1 Completamente in disaccordo 14,1%                                                 |
|                       | 2 16,3%                                                                             |
|                       | 3 26,1%                                                                             |
|                       | 4 15,2%                                                                             |
|                       | 5 18,5%                                                                             |
|                       | 6 Completamente d'accordo 9,8%                                                      |

|                       |                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <b>L'offerta formativa è ampia</b>                                                  |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i> |
| <i>N. Rispondenti</i> | 184                                                                                 |
|                       | 1 Completamente in disaccordo 11,4%                                                 |
|                       | 2 16,3%                                                                             |
|                       | 3 21,2%                                                                             |
|                       | 4 25,0%                                                                             |
|                       | 5 16,3%                                                                             |
|                       | 6 Completamente d'accordo 9,8%                                                      |

|                       |                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <b>L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro</b>                     |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i> |
| <i>N. Rispondenti</i> | 184                                                                                 |
|                       | 1 Completamente in disaccordo 11,4%                                                 |
|                       | 2 16,3%                                                                             |
|                       | 3 21,2%                                                                             |
|                       | 4 25,0%                                                                             |
|                       | 5 16,3%                                                                             |
|                       | 6 Completamente d'accordo 9,8%                                                      |

**B11** **In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolta/o a**  
*Condizione* *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
*N. Rispondenti* 77

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Amministrazione centrale | 59,7% |
| Strutture decentrate     | 40,3% |

**B12** **In riferimento al rimborso missioni indichi il livello di soddisfazione**  
*Condizione* *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
*N. Rispondenti* 77

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 1,3%  |
| 2                         | 1,3%  |
| 3                         | 7,8%  |
| 4                         | 11,7% |
| 5                         | 31,2% |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 46,8% |

**B13** **In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo indichi il livello di soddisfazione**  
*Condizione* *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
*N. Rispondenti* 61

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 9,8%  |
| 2                         | 9,8%  |
| 3                         | 11,5% |
| 4                         | 23,0% |
| 5                         | 26,2% |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 13,1% |
| Non so                    | 6,6%  |

**B14** **Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale indichi il livello di soddisfazione**  
*Condizione* *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
*N. Rispondenti* 281

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 5,7%  |
| 2                         | 6,8%  |
| 3                         | 16,7% |
| 4                         | 26,7% |
| 5                         | 30,6% |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 13,5% |

**Sezione C****Infrastrutture e servizi di campus**

|                |                                                                                                      |       |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>C2</b>      | <b>In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolta/o a</b> |       |
| Condizione     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                  |       |
| N. Rispondenti | 133                                                                                                  |       |
|                | Amministrazione centrale                                                                             | 68,4% |
|                | Strutture decentrate                                                                                 | 31,6% |
| <b>C3</b>      | <b>In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi</b>                                   |       |
|                | <b>Le procedure sono chiare</b>                                                                      |       |
| Condizione     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                  |       |
| N. Rispondenti | 133                                                                                                  |       |
|                | 1 Completamente in disaccordo                                                                        | 6,0%  |
|                | 2                                                                                                    | 9,0%  |
|                | 3                                                                                                    | 9,8%  |
|                | 4                                                                                                    | 19,5% |
|                | 5                                                                                                    | 32,3% |
|                | 6 Completamente d'accordo                                                                            | 23,3% |
|                | <b>I tempi sono adeguati</b>                                                                         |       |
| Condizione     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                  |       |
| N. Rispondenti | 133                                                                                                  |       |
|                | 1 Completamente in disaccordo                                                                        | 6,0%  |
|                | 2                                                                                                    | 6,0%  |
|                | 3                                                                                                    | 13,5% |
|                | 4                                                                                                    | 19,5% |
|                | 5                                                                                                    | 34,6% |
|                | 6 Completamente d'accordo                                                                            | 20,3% |
| <b>C4</b>      | <b>In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolta/o a</b>              |       |
| Condizione     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                  |       |
| N. Rispondenti | 156                                                                                                  |       |
|                | Amministrazione centrale                                                                             | 59,6% |
|                | Strutture decentrate                                                                                 | 40,4% |
| <b>C5</b>      | <b>In riferimento agli interventi di manutenzione indichi il livello di soddisfazione</b>            |       |
| Condizione     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                  |       |
| N. Rispondenti | 156                                                                                                  |       |
|                | 1 Per nulla soddisfatta/o                                                                            | 10,9% |
|                | 2                                                                                                    | 20,5% |
|                | 3                                                                                                    | 18,6% |
|                | 4                                                                                                    | 25,6% |
|                | 5                                                                                                    | 16,0% |
|                | 6 Molto soddisfatta/o                                                                                | 8,3%  |

**C6 In riferimento ai servizi generali e alla logistica**

**Gli ambienti sono puliti**

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1 Completamente in disaccordo | 3,9%  |
| 2                             | 13,4% |
| 3                             | 19,9% |
| 4                             | 21,4% |
| 5                             | 23,2% |
| 6 Completamente d'accordo     | 15,8% |
| Non so                        | 2,4%  |

**Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili**

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1 Completamente in disaccordo | 3,0%  |
| 2                             | 9,5%  |
| 3                             | 18,8% |
| 4                             | 25,3% |
| 5                             | 28,0% |
| 6 Completamente d'accordo     | 12,2% |
| Non so                        | 3,3%  |

**La temperatura è confortevole**

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1 Completamente in disaccordo | 8,9%  |
| 2                             | 14,6% |
| 3                             | 19,0% |
| 4                             | 22,0% |
| 5                             | 20,5% |
| 6 Completamente d'accordo     | 12,5% |
| Non so                        | 2,4%  |

**La sicurezza di persone e cose è adeguata**

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1 Completamente in disaccordo | 5,4%  |
| 2                             | 11,6% |
| 3                             | 15,8% |
| 4                             | 25,0% |
| 5                             | 25,3% |
| 6 Completamente d'accordo     | 13,1% |
| Non so                        | 3,9%  |

**I servizi postali e di protocollo sono adeguati**

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1 Completamente in disaccordo | 1,2%  |
| 2                             | 6,5%  |
| 3                             | 12,2% |
| 4                             | 23,5% |
| 5                             | 27,1% |
| 6 Completamente d'accordo     | 19,9% |
| Non so                        | 9,5%  |



|           |                                                                                                                                        |       |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>C7</b> | <b>In riferimento ai servizi generali e alla logistica il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)</b>    |       |
|           | 1 Completamente in disaccordo                                                                                                          | 16,1% |
|           | 2                                                                                                                                      | 6,3%  |
|           | 3                                                                                                                                      | 5,1%  |
|           | 4                                                                                                                                      | 6,8%  |
|           | 5                                                                                                                                      | 3,3%  |
|           | 6 Completamente d'accordo                                                                                                              | 2,4%  |
|           | Non so                                                                                                                                 | 17,6% |
|           | Non presente                                                                                                                           | 42,6% |
| <b>C8</b> | <b>In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale le azioni intraprese sono efficaci</b>  |       |
|           | 1 Completamente in disaccordo                                                                                                          | 8,0%  |
|           | 2                                                                                                                                      | 9,2%  |
|           | 3                                                                                                                                      | 25,0% |
|           | 4                                                                                                                                      | 22,0% |
|           | 5                                                                                                                                      | 11,0% |
|           | 6 Completamente d'accordo                                                                                                              | 6,8%  |
|           | Non so                                                                                                                                 | 17,9% |
| <b>C9</b> | <b>Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici indichi il livello di soddisfazione</b> |       |
|           | 1 Per nulla soddisfatta/o                                                                                                              | 4,5%  |
|           | 2                                                                                                                                      | 13,4% |
|           | 3                                                                                                                                      | 28,3% |
|           | 4                                                                                                                                      | 35,1% |
|           | 5                                                                                                                                      | 14,6% |
|           | 6 Molto soddisfatta/o                                                                                                                  | 4,2%  |

**Sezione D****Contabilità**

|                       |                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>D2</b>             | <b>In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget), si è prevalentemente rivolta/o a</b>   |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                                                                                              |
| <i>N. Rispondenti</i> | 105                                                                                                                                                                                                                              |
|                       | Amministrazione centrale 82,9%                                                                                                                                                                                                   |
|                       | Strutture decentrate 17,1%                                                                                                                                                                                                       |
| <b>D3</b>             | <b>In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget) indichi il livello di soddisfazione</b> |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                                                                                              |
| <i>N. Rispondenti</i> | 105                                                                                                                                                                                                                              |
|                       | 1 Per nulla soddisfatta/o 2,9%                                                                                                                                                                                                   |
|                       | 2 8,6%                                                                                                                                                                                                                           |
|                       | 3 17,1%                                                                                                                                                                                                                          |
|                       | 4 29,5%                                                                                                                                                                                                                          |
|                       | 5 28,6%                                                                                                                                                                                                                          |
|                       | 6 Molto soddisfatta/o 13,3%                                                                                                                                                                                                      |
| <b>D4</b>             | <b>In riferimento al supporto informativo agli stipendi indichi il livello di soddisfazione</b>                                                                                                                                  |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                                                                                              |
| <i>N. Rispondenti</i> | 122                                                                                                                                                                                                                              |
|                       | 1 Per nulla soddisfatta/o 1,6%                                                                                                                                                                                                   |
|                       | 2 6,6%                                                                                                                                                                                                                           |
|                       | 3 11,5%                                                                                                                                                                                                                          |
|                       | 4 32,0%                                                                                                                                                                                                                          |
|                       | 5 30,3%                                                                                                                                                                                                                          |
|                       | 6 Molto soddisfatta/o 18,0%                                                                                                                                                                                                      |
| <b>D5</b>             | <b>Complessivamente, in riferimento al supporto alla contabilità indichi il livello di soddisfazione</b>                                                                                                                         |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                                                                                                                              |
| <i>N. Rispondenti</i> | 182                                                                                                                                                                                                                              |
|                       | 1 Per nulla soddisfatta/o 2,7%                                                                                                                                                                                                   |
|                       | 2 4,9%                                                                                                                                                                                                                           |
|                       | 3 18,7%                                                                                                                                                                                                                          |
|                       | 4 32,4%                                                                                                                                                                                                                          |
|                       | 5 27,5%                                                                                                                                                                                                                          |
|                       | 6 Molto soddisfatta/o 13,7%                                                                                                                                                                                                      |

**Sezione E****Sistemi informatici****E1 In riferimento alla rete Wi-Fi indichi il livello di soddisfazione**

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 5,1%  |
| 2                         | 7,1%  |
| 3                         | 17,0% |
| 4                         | 21,1% |
| 5                         | 28,0% |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 17,6% |
| Non so                    | 0,9%  |
| Non la utilizzo           | 3,3%  |

**E2 In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo indichi il livello di soddisfazione**

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 5,7%  |
| 2                         | 10,4% |
| 3                         | 13,1% |
| 4                         | 24,4% |
| 5                         | 28,3% |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 14,3% |
| Non so                    | 1,2%  |
| Non la utilizzo           | 2,7%  |

**E3 In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...) indichi il livello di soddisfazione**

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 1,5%  |
| 2                         | 3,3%  |
| 3                         | 13,7% |
| 4                         | 23,5% |
| 5                         | 34,2% |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 21,7% |
| Non so                    | 1,8%  |
| Non presente              | 0,3%  |

**E4 In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) indichi la frequenza di utilizzo**

|             |       |
|-------------|-------|
| Mai         | 19,9% |
| Giornaliera | 51,8% |
| Mensile     | 23,5% |
| Annuale     | 4,8%  |

|                       |                                                                                                                             |       |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>E5</b>             | <b>In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) indichi il livello di soddisfazione</b> |       |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                         |       |
| <i>N. Rispondenti</i> | 269                                                                                                                         |       |
|                       | 1 Per nulla soddisfatta/o                                                                                                   | 2,2%  |
|                       | 2                                                                                                                           | 7,4%  |
|                       | 3                                                                                                                           | 20,8% |
|                       | 4                                                                                                                           | 33,8% |
|                       | 5                                                                                                                           | 24,5% |
|                       | 6 Molto soddisfatta/o                                                                                                       | 8,6%  |
|                       | Non so                                                                                                                      | 2,6%  |
| <b>E6</b>             | <b>In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi la frequenza di utilizzo</b>                                    |       |
|                       | Mai                                                                                                                         | 11,9% |
|                       | Giornaliera                                                                                                                 | 6,5%  |
|                       | Mensile                                                                                                                     | 44,0% |
|                       | Annuale                                                                                                                     | 37,5% |
| <b>E7</b>             | <b>In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolta/o a</b>                                   |       |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                         |       |
| <i>N. Rispondenti</i> | 296                                                                                                                         |       |
|                       | Amministrazione centrale                                                                                                    | 70,6% |
|                       | Strutture decentrate                                                                                                        | 29,4% |
| <b>E8</b>             | <b>In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi il livello di soddisfazione</b>                                 |       |
| <i>Condizione</i>     | <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>                                         |       |
| <i>N. Rispondenti</i> | 296                                                                                                                         |       |
|                       | 1 Per nulla soddisfatta/o                                                                                                   | 3,0%  |
|                       | 2                                                                                                                           | 7,4%  |
|                       | 3                                                                                                                           | 15,2% |
|                       | 4                                                                                                                           | 28,7% |
|                       | 5                                                                                                                           | 30,4% |
|                       | 6 Molto soddisfatta/o                                                                                                       | 15,2% |
| <b>E9</b>             | <b>Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione</b>                          |       |
|                       | 1 Per nulla soddisfatta/o                                                                                                   | 3,3%  |
|                       | 2                                                                                                                           | 8,9%  |
|                       | 3                                                                                                                           | 16,7% |
|                       | 4                                                                                                                           | 32,4% |
|                       | 5                                                                                                                           | 27,7% |
|                       | 6 Molto soddisfatta/o                                                                                                       | 11,0% |

**Sezione F****Comunicazione****F1 In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo****I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti**

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1 Completamente in disaccordo | 5,1%  |
| 2                             | 12,8% |
| 3                             | 20,5% |
| 4                             | 34,2% |
| 5                             | 17,9% |
| 6 Completamente d'accordo     | 7,1%  |
| Non so                        | 2,4%  |

**L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara**

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1 Completamente in disaccordo | 8,3%  |
| 2                             | 15,8% |
| 3                             | 24,1% |
| 4                             | 27,7% |
| 5                             | 15,8% |
| 6 Completamente d'accordo     | 6,8%  |
| Non so                        | 1,5%  |

**La modalità di accesso ai servizi è chiara**

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1 Completamente in disaccordo | 6,0%  |
| 2                             | 14,6% |
| 3                             | 25,0% |
| 4                             | 28,6% |
| 5                             | 17,6% |
| 6 Completamente d'accordo     | 7,1%  |
| Non so                        | 1,2%  |

**La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente**

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1 Completamente in disaccordo | 2,7%  |
| 2                             | 6,3%  |
| 3                             | 17,6% |
| 4                             | 28,3% |
| 5                             | 29,2% |
| 6 Completamente d'accordo     | 12,8% |
| Non so                        | 3,3%  |

**La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente**

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1 Completamente in disaccordo | 4,8%  |
| 2                             | 9,8%  |
| 3                             | 22,3% |
| 4                             | 31,8% |
| 5                             | 19,0% |
| 6 Completamente d'accordo     | 7,7%  |
| Non so                        | 4,5%  |

**F2**      **In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo  
l'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media**

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1 Completamente in disaccordo | 6,8%  |
| 2                             | 9,8%  |
| 3                             | 22,0% |
| 4                             | 25,6% |
| 5                             | 16,7% |
| 6 Completamente d'accordo     | 7,4%  |
| Non so                        | 11,6% |

**F3**      **Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione indichi il  
livello di soddisfazione**

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 6,5%  |
| 2                         | 10,7% |
| 3                         | 28,6% |
| 4                         | 32,1% |
| 5                         | 16,7% |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 5,4%  |

## Sezione G

## Portale e Social Media

**G1** In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:

### Il sito dell'Ateneo

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 11,6% |
| 2                         | 14,6% |
| 3                         | 22,6% |
| 4                         | 24,1% |
| 5                         | 19,0% |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 7,7%  |
| Non so                    | 0,3%  |

### Il sito/la pagina di Dipartimento

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 6,8%  |
| 2                         | 13,1% |
| 3                         | 19,6% |
| 4                         | 21,1% |
| 5                         | 15,5% |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 8,3%  |
| Non so                    | 15,5% |

### Il sito/la pagina del Corso di Studi

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 6,8%  |
| 2                         | 10,4% |
| 3                         | 16,7% |
| 4                         | 19,3% |
| 5                         | 14,9% |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 4,2%  |
| Non so                    | 27,7% |

### L'Intranet dell'Ateneo

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 6,8%  |
| 2                         | 10,4% |
| 3                         | 13,7% |
| 4                         | 21,1% |
| 5                         | 14,0% |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 5,4%  |
| Non so                    | 28,6% |

**G2** In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:

**Facebook**

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 3,9%  |
| 2                         | 3,0%  |
| 3                         | 11,9% |
| 4                         | 14,3% |
| 5                         | 13,1% |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 5,4%  |
| Non so                    | 12,5% |
| Non lo utilizzo           | 36,0% |

**X (ex Twitter)**

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 4,5%  |
| 2                         | 1,5%  |
| 3                         | 5,1%  |
| 4                         | 8,3%  |
| 5                         | 3,9%  |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 2,1%  |
| Non so                    | 9,5%  |
| Non lo utilizzo           | 65,2% |

**Linkedin**

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 4,5%  |
| 2                         | 2,1%  |
| 3                         | 5,1%  |
| 4                         | 9,5%  |
| 5                         | 5,1%  |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 2,4%  |
| Non so                    | 11,9% |
| Non lo utilizzo           | 59,5% |

**Instagram**

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 3,9%  |
| 2                         | 3,0%  |
| 3                         | 8,9%  |
| 4                         | 13,1% |
| 5                         | 8,9%  |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 4,5%  |
| Non so                    | 11,3% |
| Non lo utilizzo           | 46,4% |

**G3** In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo, indichi il livello di soddisfazione

Condizione  
N. Rispondenti

Nessuna  
378

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1 Per nulla soddisfatta/o | 6,3%  |
| 2                         | 10,1% |
| 3                         | 30,1% |
| 4                         | 31,8% |
| 5                         | 16,7% |
| 6 Molto soddisfatta/o     | 5,1%  |



**Sezione I****Soddisfazione complessiva**

|                       |                                                                                                                                                                                                 |       |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>I1</b>             | <b>In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi indichi il livello di soddisfazione</b> |       |
| <i>Condizione</i>     | <i>Nessuna</i>                                                                                                                                                                                  |       |
| <i>N. Rispondenti</i> | <i>378</i>                                                                                                                                                                                      |       |
|                       | 1 Per nulla soddisfatta/o                                                                                                                                                                       | 2,4%  |
|                       | 2                                                                                                                                                                                               | 8,3%  |
|                       | 3                                                                                                                                                                                               | 20,5% |
|                       | 4                                                                                                                                                                                               | 38,4% |
|                       | 5                                                                                                                                                                                               | 20,8% |
|                       | 6 Molto soddisfatta/o                                                                                                                                                                           | 7,1%  |
|                       | Non so                                                                                                                                                                                          | 2,4%  |
| <b>I2</b>             | <b>In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi indichi il livello di soddisfazione</b>    |       |
| <i>Condizione</i>     | <i>Nessuna</i>                                                                                                                                                                                  |       |
| <i>N. Rispondenti</i> | <i>378</i>                                                                                                                                                                                      |       |
|                       | 1 Per nulla soddisfatta/o                                                                                                                                                                       | 1,8%  |
|                       | 2                                                                                                                                                                                               | 6,8%  |
|                       | 3                                                                                                                                                                                               | 15,8% |
|                       | 4                                                                                                                                                                                               | 26,8% |
|                       | 5                                                                                                                                                                                               | 18,8% |
|                       | 6 Molto soddisfatta/o                                                                                                                                                                           | 9,2%  |
|                       | Non so                                                                                                                                                                                          | 20,8% |
| <b>I3</b>             | <b>In riferimento al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?</b>                                             |       |
| <i>Condizione</i>     | <i>Nessuna</i>                                                                                                                                                                                  |       |
| <i>N. Rispondenti</i> | <i>378</i>                                                                                                                                                                                      |       |
|                       | Peggior                                                                                                                                                                                         | 10,7% |
|                       | Uguale                                                                                                                                                                                          | 64,9% |
|                       | Migliore                                                                                                                                                                                        | 14,0% |
|                       | Non so                                                                                                                                                                                          | 10,4% |