

Indagine

Good Practice 2020 - Customer satisfaction PTA

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

Destinatari: Personale Tecnico Amministrativo Unisi

Periodo di somministrazione: dal 9 al 30 marzo 2021

La partecipazione all'Indagine

Numero di questionari compilati	411
Numero di questionari attesi	899
Tasso di risposta	45,7%

Sezione A Informazioni generali

A1	Struttura di appartenenza	
	Amministrazione centrale	54,0%
	Dipartimenti	37,7%
	Preferisco non rispondere	8,3%
A2	Categoria	
	Dirigente	3,9%
	EP	39,7%
	D	52,8%
	C	2,9%
	B	0,7%
A3	Personale convenzionato con Servizio Sanitario Nazionale	
	Sì	5,4%
	No	94,6%
A4	Ruolo	
	Direttore Generale; Responsabile/Segretario Amministrativo; Capo servizio; Capo Ufficio; Capo settore; Responsabile di struttura complessa;	
	Dirigente;	18,7%
	Altro ruolo	81,3%

Sezione C **AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE**

C1 In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario) si è prevalentemente rivolto a

Condizione il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 32

Amministrazione centrale	65,6%
Strutture decentrate	34,4%

C2 In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario) si ritiene complessivamente soddisfatto

Condizione il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 32

1 Per nulla soddisfatto/a	0,0%
2	18,8%
3	9,4%
4	25,0%
5	40,6%
6 Molto soddisfatto/a	6,3%

C3 In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.) si è prevalentemente rivolto a

Condizione il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 65

Amministrazione centrale	84,6%
Strutture decentrate	15,4%

C4 In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.) si ritiene complessivamente soddisfatto

Condizione il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti 65

1 Per nulla soddisfatto/a	1,5%
2	7,7%
3	16,9%
4	29,2%
5	33,8%
6 Molto soddisfatto/a	10,8%

C5	In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) si è prevalentemente rivolto a	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	55	
	Amministrazione centrale	92,7%
	Strutture decentrate	7,3%

C6	In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) si ritiene complessivamente soddisfatto	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	55	
	1 Per nulla soddisfatto/a	0,0%
	2	1,8%
	3	10,9%
	4	20,0%
	5	43,6%
	6 Molto soddisfatto/a	23,6%

C7	In riferimento al processo di valutazione del personale	
	Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	265	
	1 Completamente in disaccordo	4,2%
	2	10,6%
	3	19,6%
	4	28,7%
	5	23,8%
	6 Completamente d'accordo	13,2%

	Il processo di valutazione è chiaro	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	265	
	1 Completamente in disaccordo	4,9%
	2	14,7%
	3	20,4%
	4	22,3%
	5	25,3%
	6 Completamente d'accordo	12,5%

Le azioni correttive post-valutazione sono adeguate

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 265

1 Completamente in disaccordo	9,1%
2	14,3%
3	24,9%
4	21,1%
5	20,8%
6 Completamente d'accordo	9,8%

I tempi del processo di valutazione sono adeguati

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 265

1 Completamente in disaccordo	4,9%
2	7,5%
3	20,0%
4	32,1%
5	21,1%
6 Completamente d'accordo	14,3%

C8 In riferimento al processo di valutazione della performance

In qualità di soggetto valutatore, il processo di valutazione utilizzato permette di motivare il personale

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 77

1 Completamente in disaccordo	11,69%
2	14,29%
3	29,87%
4	22,08%
5	12,99%
6 Completamente d'accordo	3,90%
Non so	5,19%

Le schede di valutazione utilizzate sono chiare

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 77

1 Completamente in disaccordo	5,19%
2	9,09%
3	18,18%
4	29,87%
5	20,78%
6 Completamente d'accordo	12,99%
Non so	3,90%

I tempi del processo di valutazione sono adeguati

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*

N. Rispondenti 77

1 Completamente in disaccordo	2,6%
2	3,9%
3	22,1%
4	33,8%
5	23,4%
6 Completamente d'accordo	11,7%
Non so	2,6%

C9 In riferimento alla formazione interna

Le procedure di accesso sono chiare

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*

N. Rispondenti 289

1 Completamente in disaccordo	5,9%
2	13,5%
3	25,6%
4	20,1%
5	27,0%
6 Completamente d'accordo	8,0%

Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*

N. Rispondenti 289

1 Completamente in disaccordo	8,0%
2	6,6%
3	25,6%
4	26,3%
5	22,8%
6 Completamente d'accordo	10,7%

L'offerta formativa è ampia

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*

N. Rispondenti 289

1 Completamente in disaccordo	13,84%
2	16,96%
3	23,88%
4	20,76%
5	17,65%
6 Completamente d'accordo	6,92%

L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 289

1 Completamente in disaccordo	10,4%
2	18,0%
3	21,5%
4	23,2%
5	19,4%
6 Completamente d'accordo	7,6%

C10 In riferimento alla formazione esterna

Le procedure di accesso sono chiare

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 111

1 Completamente in disaccordo	4,5%
2	22,5%
3	21,6%
4	27,0%
5	16,2%
6 Completamente d'accordo	8,1%

Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 111

1 Completamente in disaccordo	1,8%
2	12,6%
3	23,4%
4	27,9%
5	25,2%
6 Completamente d'accordo	9,0%

L'offerta formativa è ampia

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 111

1 Completamente in disaccordo	8,1%
2	18,0%
3	17,1%
4	27,9%
5	18,0%
6 Completamente d'accordo	10,8%

L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 111

1 Completamente in disaccordo	3,6%
2	15,3%
3	20,7%
4	25,2%
5	21,6%
6 Completamente d'accordo	13,5%

C11 In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto a

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 56

Amministrazione centrale	66,1%
Strutture decentrate	33,9%

C12 In riferimento al rimborso missioni

Le procedure sono chiare

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 56

1 Completamente in disaccordo	0,0%
2	3,6%
3	7,1%
4	30,4%
5	37,5%
6 Completamente d'accordo	21,4%

Il supporto fornito è utile

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 56

1 Completamente in disaccordo	0,0%
2	3,6%
3	12,5%
4	21,4%
5	26,8%
6 Completamente d'accordo	35,7%

	Il rimborso avviene in tempi adeguati	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	56	
	1 Completamente in disaccordo	3,6%
	2	5,4%
	3	12,5%
	4	23,2%
	5	28,6%
	6 Completamente d'accordo	26,8%

C13 **In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo**

	I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	77	
	1 Completamente in disaccordo	16,9%
	2	19,5%
	3	32,5%
	4	24,7%
	5	6,5%
	6 Completamente d'accordo	0,0%
	Non so	0,0%

	I sistemi di valutazione delle prestazioni e del personale sono adeguati	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	77	
	1 Completamente in disaccordo	19,5%
	2	20,8%
	3	23,4%
	4	27,3%
	5	6,5%
	6 Completamente d'accordo	1,3%
	Non so	1,3%

	Le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	77	
	1 Completamente in disaccordo	10,4%
	2	13,0%
	3	29,9%
	4	22,1%
	5	13,0%
	6 Completamente d'accordo	6,5%
	Non so	5,2%

Il processo di selezione del personale esterno è adeguato

Condizione il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito
N. Rispondenti 77

1 Completamente in disaccordo	6,5%
2	16,9%
3	20,8%
4	23,4%
5	7,8%
6 Completamente d'accordo	7,8%
Non so	16,9%

Il processo di formazione del personale è adeguato

Condizione il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito
N. Rispondenti 77

1 Completamente in disaccordo	11,7%
2	18,2%
3	27,3%
4	24,7%
5	10,4%
6 Completamente d'accordo	5,2%
Non so	2,6%

C14 In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale

Si ritiene complessivamente soddisfatto

Condizione il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito
N. Rispondenti 359

1 Per nulla soddisfatto/a	4,7%
2	7,2%
3	29,8%
4	29,5%
5	22,6%
6 Molto soddisfatto/a	6,1%

Sezione D APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

D1 In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto a

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*

N. Rispondenti 182

Amministrazione centrale	71,4%
Strutture decentrate	28,6%

D2 In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi

Le procedure sono chiare

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*

N. Rispondenti 182

1 Completamente in disaccordo	1,1%
2	7,7%
3	16,5%
4	20,9%
5	34,1%
6 Completamente d'accordo	19,8%

I tempi sono adeguati

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*

N. Rispondenti 182

1 Completamente in disaccordo	2,2%
2	9,3%
3	12,6%
4	22,0%
5	34,1%
6 Completamente d'accordo	19,8%

Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata

Condizione *il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*

N. Rispondenti 182

1 Completamente in disaccordo	1,1%
2	4,4%
3	9,3%
4	16,5%
5	39,6%
6 Completamente d'accordo	29,1%

D3 In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto a

<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	176	
	Amministrazione centrale	68,2%
	Strutture decentrate	31,8%

D4 In riferimento agli interventi di manutenzione

La procedura di segnalazione del guasto è chiara

<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	176	
	1 Completamente in disaccordo	2,3%
	2	5,1%
	3	16,5%
	4	27,8%
	5	32,4%
	6 Completamente d'accordo	15,9%

Gli interventi avvengono in tempi adeguati

<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	176	
	1 Completamente in disaccordo	8,5%
	2	14,8%
	3	25,6%
	4	22,2%
	5	21,0%
	6 Completamente d'accordo	8,0%

Gli interventi sono risolutivi

<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	176	
	1 Completamente in disaccordo	5,1%
	2	10,8%
	3	25,6%
	4	23,3%
	5	25,0%
	6 Completamente d'accordo	10,2%

D5 **In riferimento ai servizi generali e alla
logistica**

Gli ambienti sono puliti

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	3,9%
2	10,9%
3	20,2%
4	28,2%
5	20,9%
6 Completamente d'accordo	13,4%
Non so	2,4%

Gli spazi/aule sono facilmente identificabili

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	1,2%
2	6,1%
3	18,5%
4	28,5%
5	27,0%
6 Completamente d'accordo	16,3%
Non so	2,4%

Il riscaldamento è confortevole

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	6,3%
2	8,5%
3	17,0%
4	25,1%
5	24,6%
6 Completamente d'accordo	15,8%
Non so	2,7%

Il raffrescamento è confortevole

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	13,1%
2	14,4%
3	17,0%
4	22,1%
5	19,0%
6 Completamente d'accordo	9,2%
Non so	5,1%

La sicurezza di persone e cose è adeguata

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	4,4%
2	8,5%
3	15,3%
4	25,5%
5	27,7%
6 Completamente d'accordo	14,6%
Non so	3,9%

La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	5,8%
2	12,4%
3	17,5%
4	23,8%
5	21,4%
6 Completamente d'accordo	11,4%
Non so	7,5%

I servizi postali sono adeguati

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	1,0%
2	2,7%
3	7,5%
4	21,4%
5	31,9%
6 Completamente d'accordo	28,2%
Non so	7,3%

I servizi di protocollo sono adeguati

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	1,7%
2	4,1%
3	7,5%
4	21,9%
5	28,7%
6 Completamente d'accordo	23,6%
Non so	12,4%

D6 In riferimento ai servizi generali e alla
logistica

**Il servizio mensa è adeguato (qualità degli
alimenti, varietà, cortesia)**

Condizione nessuna
N. Rispondenti 411

1 Completamente in disaccordo	6,6%
2	4,6%
3	4,6%
4	7,5%
5	5,6%
6 Completamente d'accordo	4,1%
Non so	18,7%
Non presente	48,2%

D7 In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo
sulla sostenibilità energetica e ambientale

**Le azioni intraprese per migliorare la gestione
dei rifiuti sono adeguate**

Condizione nessuna
N. Rispondenti 411

1 Completamente in disaccordo	0,7%
2	5,8%
3	14,6%
4	27,5%
5	29,9%
6 Completamente d'accordo	10,7%
Non so	10,7%

**Le informazioni sulle azioni intraprese
dall'Ateneo sono diffuse in modo adeguato**

Condizione nessuna
N. Rispondenti 411

1 Completamente in disaccordo	2,4%
2	10,2%
3	21,2%
4	27,3%
5	25,1%
6 Completamente d'accordo	7,1%
Non so	6,8%

Sono sensibile alle tematiche promosse dall'Ateneo

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	0,7%
2	3,6%
3	10,9%
4	20,7%
5	34,1%
6 Completamente d'accordo	24,3%
Non so	5,6%

Le azioni intraprese per la razionalizzazione dei consumi energetici sono ritenute adeguate

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	6,3%
2	10,2%
3	19,5%
4	22,4%
5	20,4%
6 Completamente d'accordo	6,6%
Non so	14,6%

D8

In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici

Si ritiene complessivamente soddisfatto

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Per nulla soddisfatto/a	1,0%
2	6,1%
3	24,3%
4	35,0%
5	27,7%
6 Molto soddisfatto/a	5,8%

Sezione E CONTABILITA'

E1	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 rivolto a	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	120	
	Amministrazione centrale	88,3%
	Strutture decentrate	11,7%
E2	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 ritiene complessivamente soddisfatto	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	120	
	1 Per nulla soddisfatto/a	0,8%
	2	8,3%
	3	21,7%
	4	27,5%
	5	30,8%
	6 Molto soddisfatto/a	10,8%
E3	In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa), si è prevalentemente rivolto a	
<i>Condizione</i>	<i>il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	76	
	Amministrazione centrale	89,5%
	Strutture decentrate	10,5%

E4 **In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)**

Si ritiene complessivamente soddisfatto
il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti

76

1 Per nulla soddisfatto/a	1,3%
2	10,5%
3	9,2%
4	22,4%
5	42,1%
6 Molto soddisfatto/a	14,5%

E5 **In riferimento al supporto informativo agli stipendi**

Le informazioni fornite sono chiare

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti

85

1 Completamente in disaccordo	1,2%
2	2,4%
3	18,8%
4	31,8%
5	32,9%
6 Completamente d'accordo	12,9%

I tempi di risposta sono adeguati

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti

85

1 Completamente in disaccordo	1,2%
2	3,5%
3	16,5%
4	35,3%
5	30,6%
6 Completamente d'accordo	12,9%

E6 **In riferimento al supporto alla contabilità**

Si ritiene complessivamente soddisfatto

il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

N. Rispondenti

171

1 Per nulla soddisfatto/a	1,8%
2	5,3%
3	15,8%
4	33,9%
5	30,4%
6 Molto soddisfatto/a	12,9%

Sezione F SISTEMI INFORMATICI

F1 In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)

La connessione di rete è sempre disponibile	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>
<i>N. Rispondenti</i>	<i>411</i>
1 Completamente in disaccordo	1,2%
2	5,6%
3	13,1%
4	23,1%
5	33,1%
6 Completamente d'accordo	22,4%
Non so	1,2%
Non lo utilizzo	0,2%

La velocità di rete è adeguata	
<i>Condizione</i>	<i>nessuna</i>
<i>N. Rispondenti</i>	<i>411</i>
1 Completamente in disaccordo	2,9%
2	8,5%
3	12,9%
4	21,2%
5	31,4%
6 Completamente d'accordo	21,7%
Non so	1,0%
Non lo utilizzo	0,5%

F2 In riferimento alla rete Wi-Fi**La copertura di rete è adeguata**

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	6,1%
2	9,7%
3	14,1%
4	20,9%
5	25,3%
6 Completamente d'accordo	17,3%
Non so	1,9%
Non lo utilizzo	4,6%

La velocità di rete è adeguata

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	4,6%
2	9,5%
3	16,3%
4	20,2%
5	25,5%
6 Completamente d'accordo	17,0%
Non so	2,4%
Non lo utilizzo	4,4%

F3 In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo**Si ritiene complessivamente soddisfatto**

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Per nulla soddisfatto/a	4,9%
2	5,1%
3	17,5%
4	26,3%
5	30,2%
6 Molto soddisfatto/a	12,9%
Non so	0,7%
Non lo utilizzo	2,4%

F4 **In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)**

La dimensione della casella di posta è sufficiente

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	0,7%
2	0,7%
3	6,3%
4	17,8%
5	41,8%
6 Completamente d'accordo	31,1%
Non so	1,5%
Non presente	0,0%

L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	4,1%
2	5,6%
3	12,4%
4	20,9%
5	34,5%
6 Completamente d'accordo	20,7%
Non so	1,7%
Non presente	0,0%

La funzionalità dei servizi cloud è adeguata

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Completamente in disaccordo	2,2%
2	3,4%
3	8,3%
4	21,9%
5	32,1%
6 Completamente d'accordo	21,4%
Non so	9,7%
Non presente	1,0%

F5 In riferimento agli applicativi gestionali
(contabilità, studenti, personale...)

Indichi la frequenza di utilizzo

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

Mai	12,9%
Giornaliera	65,0%
Mensile	18,5%
Annuale	3,6%

F6 In riferimento agli applicativi gestionali
(contabilità, studenti, personale...)

La connessione agli applicativi è sempre disponibile

Condizione
N. Rispondenti

il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda
F5
358

1 Completamente in disaccordo	1,4%
2	2,5%
3	17,3%
4	37,4%
5	27,1%
6 Completamente d'accordo	12,6%
Non so	1,7%

La velocità di risposta degli applicativi è adeguata

Condizione
N. Rispondenti

il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda
F5
358

1 Completamente in disaccordo	3,1%
2	5,6%
3	20,1%
4	35,2%
5	24,6%
6 Completamente d'accordo	9,5%
Non so	2,0%

Le procedure di utilizzo sono chiare

Condizione *il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda F5*
N. Rispondenti 358

1 Completamente in disaccordo	2,5%
2	8,1%
3	19,6%
4	32,4%
5	25,7%
6 Completamente d'accordo	10,1%
Non so	1,7%

La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo

Condizione *il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda F5*
N. Rispondenti 358

1 Completamente in disaccordo	2,8%
2	7,0%
3	20,4%
4	33,8%
5	24,6%
6 Completamente d'accordo	9,8%
Non so	1,7%

F7 In riferimento al servizio Help-Desk informatico**Indichi la frequenza di utilizzo**

Condizione *nessuna*
N. Rispondenti 411

Mai	9,7%
Giornaliera	9,2%
Mensile	45,7%
Annuale	35,3%

F8 In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a

Condizione *il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda F7*
N. Rispondenti 371

Amministrazione centrale	73,6%
Strutture decentrate	26,4%

F9 **In riferimento al servizio Help-Desk informatico**

L'assistenza ricevuta è risolutiva

Condizione *il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda F7*

N. Rispondenti 371

1 Completamente in disaccordo	3,2%
2	3,0%
3	11,1%
4	24,8%
5	31,8%
6 Completamente d'accordo	25,6%
Non so	0,5%

L'assistenza avviene in tempi adeguati

Condizione *il rispondente non ha selezionato "mai" alla domanda F7*

N. Rispondenti 371

1 Completamente in disaccordo	4,0%
2	5,9%
3	11,6%
4	23,2%
5	31,3%
6 Completamente d'accordo	23,5%
Non so	0,5%

F10 **In riferimento ai sistemi informatici**

Si ritiene complessivamente soddisfatto

Condizione *nessuna*

N. Rispondenti 411

1 Per nulla soddisfatto/a	2,9%
2	5,6%
3	19,2%
4	29,4%
5	33,6%
6 Molto soddisfatto/a	9,2%

Sezione G Comunicazione

G1 In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo

I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti

Condizione
N. Rispondenti

nessuna

411

1 Completamente in disaccordo	2,9%
2	8,0%
3	24,1%
4	35,8%
5	21,9%
6 Completamente d'accordo	5,4%
Non so	1,9%

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

Condizione
N. Rispondenti

nessuna

411

1 Completamente in disaccordo	6,8%
2	12,9%
3	25,1%
4	31,9%
5	17,0%
6 Completamente d'accordo	4,9%
Non so	1,5%

La modalità di accesso ai servizi è chiara

Condizione
N. Rispondenti

nessuna

411

1 Completamente in disaccordo	3,9%
2	11,4%
3	23,4%
4	35,8%
5	17,8%
6 Completamente d'accordo	5,6%
Non so	2,2%

Il supporto fornito alla promozione degli eventi e iniziative è adeguato

Condizione
N. Rispondenti

nessuna

411

1 Completamente in disaccordo	1,7%
2	6,3%
3	18,5%
4	31,4%
5	23,4%
6 Completamente d'accordo	9,7%
Non so	9,0%

La promozione di attività culturali ed eventi è chiara

Condizione nessuna
N. Rispondenti 411

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

G2

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

Il sito dell'Ateneo

Condizione nessuna
N. Rispondenti 411

1 Per nulla soddisfatto/a	5,8%
2	11,9%
3	17,5%
4	30,2%
5	24,8%
6 Molto soddisfatto/a	9,7%
Non so	0,0%

Il sito/la pagina di Dipartimento

Condizione nessuna
N. Rispondenti 411

1 Per nulla soddisfatto/a	2,7%
2	8,5%
3	15,6%
4	27,3%
5	24,3%
6 Molto soddisfatto/a	8,3%
Non so	13,4%

Il sito/la pagina del Corso di Studio

Condizione nessuna
N. Rispondenti 411

1 Per nulla soddisfatto/a	1,5%
2	7,3%
3	13,6%
4	24,8%
5	19,0%
6 Molto soddisfatto/a	7,8%
Non so	26,0%

		L'Intranet dell'Ateneo	
<i>Condizione</i>		<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>		411	
	1	Per nulla soddisfatto/a	3,4%
	2		6,6%
	3		16,3%
	4		23,8%
	5		19,7%
	6	Molto soddisfatto/a	6,6%
		Non so	23,6%

G3 **In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo**

		L'immagine dell'Ateneo è valorizzata	
<i>Condizione</i>		<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>		411	
	1	Completamente in disaccordo	2,4%
	2		6,1%
	3		15,1%
	4		30,2%
	5		27,3%
	6	Completamente d'accordo	10,7%
		Non so	8,3%

		La modalità di promozione dell'immagine è adeguata	
<i>Condizione</i>		<i>nessuna</i>	
<i>N. Rispondenti</i>		411	
	1	Completamente in disaccordo	2,4%
	2		6,6%
	3		14,8%
	4		30,4%
	5		24,3%
	6	Completamente d'accordo	10,5%
		Non so	10,9%

G4 In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a

Facebook

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Per nulla soddisfatto/a	1,7%
2	2,9%
3	7,3%
4	15,1%
5	16,3%
6 Molto soddisfatto/a	8,0%
Non so	11,9%
Non lo utilizzo	36,7%

Twitter

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Per nulla soddisfatto/a	1,0%
2	2,7%
3	5,8%
4	8,8%
5	6,3%
6 Molto soddisfatto/a	4,1%
Non so	12,2%
Non lo utilizzo	59,1%

You Tube

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Per nulla soddisfatto/a	0,7%
2	2,9%
3	6,8%
4	11,7%
5	11,9%
6 Molto soddisfatto/a	7,3%
Non so	18,2%
Non lo utilizzo	40,4%

G5 In riferimento ai servizi di comunicazione

Si ritiene complessivamente soddisfatto

Condizione
N. Rispondenti

nessuna
411

1 Per nulla soddisfatto/a	2,9%
2	6,1%
3	24,6%
4	38,4%
5	20,7%
6 Molto soddisfatto/a	7,3%
	0,0%

Sezione H Soddisfazione complessiva

H1 In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi

Si ritiene complessivamente soddisfatto

Condizione nessuna
N. Rispondenti 411

1 Per nulla soddisfatto/a	1,7%
2	5,8%
3	22,9%
4	39,2%
5	25,3%
6 Molto soddisfatto/a	5,1%

H2 In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi

Si ritiene complessivamente soddisfatto

Condizione nessuna
N. Rispondenti 411

1 Per nulla soddisfatto/a	2,4%
2	5,1%
3	23,4%
4	37,0%
5	25,3%
6 Molto soddisfatto/a	6,8%

H3 In riferimento al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi

Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?

Condizione nessuna
N. Rispondenti 411

Peggior	6,6%
Uguale	59,4%
Migliore	25,3%
Non so	8,8%

H4 In riferimento a tutti gli aspetti considerati, ponga i servizi di supporto in ordine di importanza dall'alto (più importante) al basso (meno importante), trascinandoli nella sezione di destra della pagina

Condizione nessuna
N. Rispondenti 411

	Primo	Secondo	Terzo
Amministrazione e gestione personale	32,1%	22,1%	20,0%
Approvvigionamenti e servizi logistici	6,6%	12,4%	26,0%
Comunicazione	14,6%	21,4%	24,8%
Sistemi informatici	36,7%	31,4%	16,5%
Contabilità	10,0%	12,7%	12,7%