



**UNIVERSITÀ
DI SIENA**
1240

Indagine

Good Practice 2025 - Customer satisfaction PTA

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

Destinatari: Personale Tecnico Amministrativo e CEL Unisi

Periodo di somministrazione: dal 11.03.2026 al 04.04.2026

La partecipazione all'Indagine

Numero di questionari compilati	265
Numero di questionari inviati	766
Tasso di risposta	34,6%

Sezione A Informazioni generali

A1	Struttura di appartenenza	
	Amministrazione centrale	65,7%
	Dipartimenti	34,3%
A2	Categoria	
	Dirigente	0,0%
	Elevata Professionalità (ex cat. EP)	2,6%
	Funzionari (ex cat. D)	38,5%
	Collaboratori (ex cat. C)	53,6%
	Operatori (ex cat. B)	4,2%
	Collaboratori ed Esperti Linguistici (CEL)	1,1%
A3	Ruolo	
	Direttore Generale; Responsabile/Segretario Amministrativo; Capo servizio; Capo Ufficio; Capo settore; Responsabile di struttura complessa; Dirigente	18,5%
	Altro ruolo	81,5%

Sezione B Amministrazione e gestione del personale

B2 **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**
Condizione Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito
N. Rispondenti 23

Amministrazione centrale	87,0%
Strutture decentrate	13,0%

B3 **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**
Condizione Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito
N. Rispondenti 23

1 Per nulla soddisfatta/o	0,0%	
2	17,4%	
3	13,0%	
4	8,7%	4,39
5	34,8%	
6 Molto soddisfatta/o	26,1%	

B4 **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**
Condizione Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito
N. Rispondenti 49

Amministrazione centrale	91,8%
Strutture decentrate	8,2%

B5 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

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 49

1 Per nulla soddisfatta/o	6,1%	
2	14,3%	
3	16,3%	
4	22,4%	3,94
5	24,5%	
6 Molto soddisfatta/o	16,3%	

B6 In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) si è prevalentemente rivolta/o a

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 66

Amministrazione centrale	92,4%
Strutture decentrate	7,6%

B7 In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) indichi il livello di soddisfazione

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 66

1 Per nulla soddisfatta/o	9,1%	
2	15,2%	
3	18,2%	
4	27,3%	3,67
5	18,2%	
6 Molto soddisfatta/o	12,1%	

B8 In riferimento al processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 201

Il processo di valutazione è chiaro

1 Completamente in disaccordo	5,0%	
2	10,0%	
3	16,4%	
4	22,9%	4,14
5	26,4%	
6 Completamente d'accordo	19,4%	

Le azioni correttive post-valutazione (formazione, etc.) sono adeguate

1 Completamente in disaccordo	9,0%	
2	12,9%	
3	17,4%	
4	21,9%	3,82
5	25,4%	
6 Completamente d'accordo	13,4%	

I tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti

1 Completamente in disaccordo	4,5%	
2	7,5%	
3	14,4%	
4	18,9%	4,35
5	31,3%	
6 Completamente d'accordo	23,4%	

**B9 In riferimento al processo di valutazione delle performance in qualità di
soggetto valutatore le schede di valutazione utilizzate sono chiare**

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 49

1 Completamente in disaccordo	8,2%	
2	10,2%	
3	20,4%	
4	14,3%	3,91
5	24,5%	
6 Completamente d'accordo	16,3%	
Non so	6,1%	

B10 In riferimento alla formazione del personale

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio
poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 208

Le procedure di accesso sono chiare

1 Completamente in disaccordo	8,2%	
2	11,5%	
3	19,7%	
4	24,5%	3,79
5	26,0%	
6 Completamente d'accordo	10,1%	

Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo

1 Completamente in disaccordo	15,9%	
2	14,4%	
3	28,8%	
4	18,3%	3,24
5	16,3%	
6 Completamente d'accordo	6,3%	

L'offerta formativa è ampia

1 Completamente in disaccordo	8,2%	
2	14,4%	
3	20,2%	
4	23,6%	3,24
5	23,1%	
6 Completamente d'accordo	10,6%	

L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro

1 Completamente in disaccordo	14,4%	
2	15,9%	
3	23,1%	
4	20,7%	3,35
5	19,2%	
6 Completamente d'accordo	6,7%	

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 61

Amministrazione centrale	72,1%
Strutture decentrate	27,9%

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 61

1 Per nulla soddisfatta/o	1,6%	
2	1,6%	
3	8,2%	
4	18,0%	4,95
5	29,5%	
6 Molto soddisfatta/o	41,0%	

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 49

1 Per nulla soddisfatta/o	14,3%	
2	16,3%	
3	10,2%	
4	24,5%	3,47
5	26,5%	
6 Molto soddisfatta/o	4,1%	
Non so	4,1%	

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 239

1 Per nulla soddisfatta/o	8,8%	
2	13,0%	
3	23,0%	
4	24,7%	3,62
5	24,3%	
6 Molto soddisfatta/o	6,3%	

Sezione C Infrastrutture e servizi di campus**C2 In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolta/o a**

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 100

Amministrazione centrale	71,0%
Strutture decentrate	29,0%

C3 In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 100

Le procedure sono chiare

1 Completamente in disaccordo	4,0%	4,30
2	7,0%	
3	15,0%	
4	24,0%	
5	29,0%	
6 Completamente d'accordo	21,0%	

I tempi sono adeguati

1 Completamente in disaccordo	8,0%	4,13
2	8,0%	
3	14,0%	
4	23,0%	
5	27,0%	
6 Completamente d'accordo	20,0%	

C4 In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolta/o a

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 127

Amministrazione centrale	53,5%
Strutture decentrate	46,5%

C5 In riferimento agli interventi di manutenzione indichi il livello di soddisfazione

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 127

1 Per nulla soddisfatta/o	8,7%	3,65
2	12,6%	
3	21,3%	
4	29,1%	
5	19,7%	
6 Molto soddisfatta/o	8,7%	

C6 In riferimento ai servizi generali e alla logistica**Gli ambienti sono puliti**

1 Completamente in disaccordo	9,1%	
2	16,6%	
3	19,6%	
4	25,7%	3,56
5	18,1%	
6 Completamente d'accordo	9,4%	
Non so	1,5%	

Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili

1 Completamente in disaccordo	3,40%	
2	8,68%	
3	22,64%	
4	23,77%	4,01
5	25,28%	
6 Completamente d'accordo	12,83%	
Non so	3,40%	

La temperatura è confortevole

1 Completamente in disaccordo	19,2%	
2	15,1%	
3	21,5%	
4	21,9%	3,16
5	16,2%	
6 Completamente d'accordo	4,9%	
Non so	1,13%	

La sicurezza di persone e cose è adeguata

1 Completamente in disaccordo	7,2%	
2	10,6%	
3	22,3%	
4	27,2%	3,74
5	21,9%	
6 Completamente d'accordo	8,7%	
Non so	2,26%	

I servizi postali e di protocollo sono adeguati

1 Completamente in disaccordo	0,8%	
2	5,7%	
3	9,8%	
4	23,0%	4,46
5	32,8%	
6 Completamente d'accordo	15,5%	
Non so	12,5%	

C7 In riferimento ai servizi generali e alla logistica il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)

1 Completamente in disaccordo	14,3%	
2	12,5%	
3	9,8%	
4	11,7%	2,77
5	3,8%	
6 Completamente d'accordo	3,0%	
Non so	14,3%	
Non presente	30,6%	

C8 In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale le azioni intraprese sono efficaci

1 Completamente in disaccordo	17,0%	
2	15,5%	
3	24,9%	
4	17,4%	2,90
5	7,9%	
6 Completamente d'accordo	2,6%	
Non so	14,7%	

C9 Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici indichi il livello di soddisfazione

1 Per nulla soddisfatta/o	11,3%	
2	13,2%	
3	37,4%	
4	27,5%	3,15
5	8,7%	
6 Molto soddisfatta/o	1,9%	

Sezione D Contabilità**D2 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**

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 71

Amministrazione centrale	95,8%
Strutture decentrate	4,2%

D3 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

Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 71

1 Per nulla soddisfatta/o	0,00%	
2	12,68%	
3	18,31%	
4	26,76%	4,13
5	28,17%	
6 Molto soddisfatta/o	14,08%	

D4 In riferimento al supporto informativo agli stipendi indichi il livello di soddisfazione

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

1 Per nulla soddisfatta/o	9,0%	
2	5,4%	
3	18,0%	
4	37,8%	3,87
5	16,2%	
6 Molto soddisfatta/o	13,5%	

D5 **Complessivamente, in riferimento al supporto alla contabilità indichi il livello di soddisfazione**
Condizione *Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*
N. Rispondenti 153

1 Per nulla soddisfatta/o	5,2%	
2	4,6%	
3	17,0%	
4	35,9%	4,08
5	24,2%	
6 Molto soddisfatta/o	13,1%	

Sezione E Sistemi informatici

E1 **In riferimento alla rete Wi-Fi indichi il livello di soddisfazione**

1 Per nulla soddisfatta/o	7,9%	
2	8,3%	
3	14,3%	
4	24,9%	3,93
5	25,7%	
6 Molto soddisfatta/o	11,3%	
Non so	1,1%	
Non la utilizzo	6,4%	

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

1 Per nulla soddisfatta/o	9,8%	
2	10,6%	
3	17,0%	
4	27,5%	3,68
5	21,5%	
6 Molto soddisfatta/o	7,9%	
Non so	3,0%	
Non la utilizzo	2,6%	

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	3,0%	
2	6,0%	
3	13,6%	
4	26,0%	4,29
5	35,5%	
6 Molto soddisfatta/o	14,0%	
Non so	1,5%	
Non presente	0,4%	

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

Mai	14,7%
Giornaliera	64,5%
Mensile	15,8%
Annuale	4,9%

E5	In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) indichi il livello di soddisfazione		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	265		
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,1%	
	2	9,7%	
	3	25,2%	
	4	32,7%	3,75
	5	19,9%	
	6 Molto soddisfatta/o	4,9%	
	Non so	4,4%	
E6	In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi la frequenza di utilizzo		
	Mai	7,5%	
	Giornaliera	6,0%	
	Mensile	51,7%	
	Annuale	34,7%	
E7	In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolta/o a		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	296		
	Amministrazione centrale	74,3%	
	Strutture decentrate	25,7%	
E8	In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi il livello di soddisfazione		
<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	6,1%	
	2	7,8%	
	3	16,7%	
	4	31,0%	4,01
	5	25,3%	
	6 Molto soddisfatta/o	13,1%	
E9	Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione		
	1 Per nulla soddisfatta/o	9,1%	
	2	8,7%	
	3	18,9%	
	4	33,2%	3,74
	5	23,4%	
	6 Molto soddisfatta/o	6,8%	

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	7,9%	
2	15,5%	
3	25,3%	
4	31,7%	3,39
5	13,6%	
6 Completamente d'accordo	3,4%	
Non so	2,6%	

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

1 Completamente in disaccordo	10,9%	
2	23,0%	
3	24,2%	
4	25,3%	3,14
5	11,7%	
6 Completamente d'accordo	3,4%	
Non so	1,5%	

La modalità di accesso ai servizi è chiara

1 Completamente in disaccordo	9,8%	
2	14,0%	
3	28,7%	
4	30,2%	3,32
5	13,6%	
6 Completamente d'accordo	2,6%	
Non so	1,1%	

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

1 Completamente in disaccordo	3,8%	
2	10,6%	
3	21,1%	
4	28,3%	3,92
5	24,9%	
6 Completamente d'accordo	10,2%	
Non so	1,1%	

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

1 Completamente in disaccordo	6,8%	
2	21,1%	
3	23,0%	
4	28,3%	3,30
5	10,6%	
6 Completamente d'accordo	4,5%	
Non so	5,7%	

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

1 Completamente in disaccordo	8,7%	
2	12,5%	
3	25,3%	
4	23,0%	3,45
5	14,3%	
6 Completamente d'accordo	6,0%	
Non so	10,2%	

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

1 Per nulla soddisfatta/o	6,4%	
2	16,2%	
3	32,8%	
4	26,8%	3,37
5	14,0%	
6 Molto soddisfatta/o	3,8%	

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	14,3%	
2	18,5%	
3	23,8%	
4	21,1%	3,23
5	14,3%	
6 Molto soddisfatta/o	6,8%	
Non so	1,1%	

Il sito/la pagina di Dipartimento

1 Per nulla soddisfatta/o	9,4%	
2	13,6%	
3	20,0%	
4	21,9%	3,38
5	10,6%	
6 Molto soddisfatta/o	6,8%	
Non so	17,7%	

Il sito/la pagina del Corso di Studi

1 Per nulla soddisfatta/o	7,9%	
2	12,5%	
3	20,0%	
4	15,8%	3,33
5	10,2%	
6 Molto soddisfatta/o	5,3%	
Non so	28,3%	

L'Intranet dell'Ateneo

1 Per nulla soddisfatta/o	7,2%	
2	14,3%	
3	14,3%	
4	23,4%	3,58
5	14,3%	
6 Molto soddisfatta/o	7,9%	
Non so	18,5%	

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	5,3%	
2	5,7%	
3	12,8%	
4	13,6%	3,35
5	5,3%	
6 Molto soddisfatta/o	2,6%	
Non so	15,1%	
Non lo utilizzo	39,6%	

Twitter

1 Per nulla soddisfatta/o	5,3%	
2	3,8%	
3	7,9%	
4	2,6%	2,84
5	2,3%	
6 Molto soddisfatta/o	1,1%	
Non so	10,6%	
Non lo utilizzo	66,4%	

Linkedin

1 Per nulla soddisfatta/o	4,9%	
2	4,5%	
3	6,8%	
4	6,4%	3,04
5	2,3%	
6 Molto soddisfatta/o	1,5%	
Non so	12,8%	
Non lo utilizzo	60,8%	

Instagram

1 Per nulla soddisfatta/o	4,2%	
2	4,9%	
3	13,2%	
4	10,6%	3,55
5	7,9%	
6 Molto soddisfatta/o	3,8%	
Non so	15,8%	
Non lo utilizzo	39,6%	

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**

1 Per nulla soddisfatta/o	5,3%	
2	17,7%	
3	29,8%	
4	30,6%	3,40
5	11,7%	
6 Molto soddisfatta/o	4,9%	

Sezione I Soddisfazione complessiva

I1 In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi indichi il livello di soddisfazione

1 Per nulla soddisfatta/o	7,2%	
2	9,4%	
3	29,4%	
4	30,2%	3,54
5	16,2%	
6 Molto soddisfatta/o	4,5%	
Non so	3,0%	

I2 In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi indichi il livello di soddisfazione

1 Per nulla soddisfatta/o	4,2%	
2	7,2%	
3	17,7%	
4	26,0%	3,78
5	14,3%	
6 Molto soddisfatta/o	6,8%	
Non so	23,8%	

I3 In riferimento al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?

Peggior	30,6%
Uguale	51,7%
Migliore	9,8%
Non so	7,9%