



**UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240**

## **Indagine**

### **Good Practice 2024 - Customer satisfaction DDA**

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

**Destinatari:** Docenti, Dottorandi e Assegnisti

**Periodo di somministrazione:** dal 24 marzo al 23 aprile 2025

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

Numero questionari compilati	281
Numero questionari attesi	1.653
Tasso di risposta	17,0%



## Sezione A

### Informazioni generali

A1	Struttura di appartenenza	
	Amministrazione centrale	0,4%
	Dipartimenti	97,1%
	Preferisco non rispondere	2,5%
A2	Cittadinanza	
	Italiana	97,2%
	Straniera	2,8%
A3	Ruolo	
	Professoressa/Professore ordinario o associato	57,3%
	Ricercatrice/Ricercatore di ruolo	4,3%
	Ricercatrice/Ricercatore a tempo determinato	9,6%
	Dottoranda/Dottorando	16,4%
	Assegnista di ricerca	12,5%
A4	Incarico istituzionale	
	Rettore; Direttrice/Direttore di Dipartimento, Prorettore o Delegata/o del Rettore; Responsabile di polo territoriale; Presidente o Direttrice/Direttore centro di supporto	7,5%
	Coordinatrice/Coordinatore corso di dottorato, Coordinatrice/Coordinatore corso di perfezionamento; Presidente o Coordinatrice/Coordinatore della struttura di raccordo/collegio/scuola; Presidente o Coordinatrice/Coordinatore del Corso di Studi	11,7%
	Altro incarico	31,0%
	Nessun incarico	49,8%



## Sezione B

### Supporto alla didattica

**In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti, si è prevalentemente rivolta/o a**

**B2**  
*Condizione* Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito  
*N. Rispondenti* 98

Amministrazione centrale	13,3%
Strutture decentrate	86,7%

**In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti indichi il livello di soddisfazione**

**B3**  
*Condizione* Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito  
*N. Rispondenti* 98

1 Per nulla soddisfatta/o	2,0%
2	3,1%
3	9,2%
4	20,4%
5	31,6%
6 Molto soddisfatta/o	33,7%

**4,78**

**In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea), si è prevalentemente rivolta/o a**

**B4**  
*Condizione* Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito  
*N. Rispondenti* 152

Amministrazione centrale	11,2%
Strutture decentrate	88,8%

**In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) indichi il livello di soddisfazione**

**B5**  
*Condizione* Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito  
*N. Rispondenti* 152

1 Per nulla soddisfatta/o	2,0%
2	2,6%
3	5,9%
4	21,1%
5	37,5%
6 Molto soddisfatta/o	30,9%

**4,82**



<b>B6</b>	<b>In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori, 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>	<i>45</i>	
	Amministrazione centrale	44,4%
	Strutture decentrate	55,6%
 <b>B7</b>	<b>In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori 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>	<i>45</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,7%
	2	6,7%
	3	6,7%
	4	17,8%
	5	33,3%
	6 Molto soddisfatta/o	28,9%
 <b>B8</b>	<b>In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica, 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>	<i>79</i>	
	Amministrazione centrale	65,8%
	Strutture decentrate	34,2%
 <b>B9</b>	<b>In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica 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>	<i>79</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,3%
	2	7,6%
	3	12,7%
	4	22,8%
	5	30,4%
	6 Molto soddisfatta/o	20,3%
 <b>B10</b>	<b>In riferimento ai laboratori didattici si ritiene soddisfatta/o del supporto tecnico fornito</b>	
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>90</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,2%
	2	4,4%
	3	14,4%
	4	23,3%
	5	30,0%
	6 Molto soddisfatta/o	25,6%



**B11 In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di digital learning (piattaforma, video, etc.) indichi il livello di soddisfazione**

*Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
*N. Rispondenti 82*

1 Per nulla soddisfatta/o	4,9%	
2	3,7%	
3	17,1%	
4	24,4%	4,37
5	24,4%	
6 Molto soddisfatta/o	25,6%	

**B12 In riferimento al supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca indichi il livello di soddisfazione**

*Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
*N. Rispondenti 46*

1 Per nulla soddisfatta/o	4,3%	
2	6,5%	
3	21,7%	
4	28,3%	4,07
5	23,9%	
6 Molto soddisfatta/o	15,2%	

**B13 Complessivamente, in riferimento al supporto alla didattica indichi il livello di soddisfazione**

*Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
*N. Rispondenti 217*

1 Per nulla soddisfatta/o	1,8%	
2	3,2%	
3	12,4%	
4	22,1%	4,61
5	35,5%	
6 Molto soddisfatta/o	24,9%	



## Sezione C

### Supporto alla ricerca

<b>C2</b> <i>Condizione</i> <i>N. Rispondenti</i>	<b>In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca, si è prevalentemente rivolta/o a</b> <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i> <i>51</i>		
	Amministrazione centrale	70,6%	
	Strutture decentrate	29,4%	
<b>C3</b> <b>In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca indichi il livello di soddisfazione</b> <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i> <i>51</i>			
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,9%	
	2	9,8%	
	3	13,7%	
	4	19,6%	<b>4,33</b>
	5	27,5%	
	6 Molto soddisfatta/o	25,5%	
<b>C4</b> <b>In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento, si è prevalentemente rivolta/o a</b> <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i> <i>119</i>			
	Amministrazione centrale	84,9%	
	Strutture decentrate	15,1%	
<b>C5</b> <b>In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento indichi il livello di soddisfazione</b> <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i> <i>119</i>			
	1 Per nulla soddisfatta/o	5,0%	
	2	5,0%	
	3	19,3%	
	4	22,7%	<b>4,22</b>
	5	29,4%	
	6 Molto soddisfatta/o	18,5%	



<b>C6</b>	<b>In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi, 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>	<i>102</i>	
	Amministrazione centrale	82,4%
	Strutture decentrate	17,6%
 <b>C7</b>	<b>In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi 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>	<i>102</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	9,8%
	2	4,9%
	3	17,6%
	4	18,6%
	5	24,5%
	6 Molto soddisfatta/o	24,5%
 <b>C8</b>	<b>In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione), 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>	<i>102</i>	
	Amministrazione centrale	45,1%
	Strutture decentrate	54,9%
 <b>C9</b>	<b>In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione) 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>	<i>102</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,9%
	2	8,8%
	3	10,8%
	4	14,7%
	5	30,4%
	6 Molto soddisfatta/o	28,4%



<b>C10</b>	<b>In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI), 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>	<i>40</i>	
	Amministrazione centrale	80,0%
	Strutture decentrate	20,0%
 <b>C11</b>	<b>In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI) 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>	<i>40</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	10,0%
	2	5,0%
	3	15,0%
	4	17,5%
	5	22,5%
	6 Molto soddisfatta/o	30,0%
 <b>C12</b>	<b>In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo), 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>	<i>39</i>	
	Amministrazione centrale	87,2%
	Strutture decentrate	12,8%
 <b>C13</b>	<b>In riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) 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>	<i>39</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	7,7%
	2	5,1%
	3	12,8%
	4	20,5%
	5	25,6%
	6 Molto soddisfatta/o	28,2%



C14	<b>In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoziazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità), si è prevalentemente rivolta/o a</b>	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	49	
	Amministrazione centrale	53,1%
	Strutture decentrate	46,9%
C15	<b>In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoziazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) indichi il livello di soddisfazione</b>	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	49	
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,1%
	2	8,2%
	3	12,2%
	4	18,4%
	5	22,4%
	6 Molto soddisfatta/o	32,7%
C16	<b>In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca, si è prevalentemente rivolta/o a</b>	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	61	
	Amministrazione centrale	54,1%
	Strutture decentrate	45,9%
C17	<b>In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca indichi il livello di soddisfazione</b>	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	61	
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,3%
	2	4,9%
	3	13,1%
	4	14,8%
	5	34,4%
	6 Molto soddisfatta/o	29,5%
C18	<b>In riferimento ai laboratori di ricerca si ritiene soddisfatta/o del supporto tecnico fornito</b>	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	69	
	1 Per nulla soddisfatta/o	8,7%
	2	10,1%
	3	13,0%
	4	20,3%
	5	24,6%
	6 Molto soddisfatta/o	23,2%



C19	<b>In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca indichi il livello di soddisfazione</b>	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	46	
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,5%
	2	8,7%
	3	17,4%
	4	21,7%
	5	26,1%
	6 Molto soddisfatta/o	19,6%
C20	<b>Complessivamente, in riferimento al supporto alla ricerca indichi il livello di soddisfazione</b>	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	202	
	1 Per nulla soddisfatta/o	4,5%
	2	7,9%
	3	12,9%
	4	27,2%
	5	28,7%
	6 Molto soddisfatta/o	18,8%

## Sezione D

### Amministrazione e gestione del personale

D2	<b>In riferimento al supporto per l'attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca, si è prevalentemente rivolta/o a</b>	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	117	
	Amministrazione centrale	22,2%
	Strutture decentrate	77,8%
D3	<b>In riferimento al supporto per l'attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca indichi il livello di soddisfazione</b>	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	117	
	1 Per nulla soddisfatta/o	4,3%
	2	5,1%
	3	8,5%
	4	20,5%
	5	35,0%
	6 Molto soddisfatta/o	26,5%



**D4 In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.), si è prevalentemente rivolta/o a**

*Condizione N. Rispondenti* Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito 59

Amministrazione centrale	76,3%
Strutture decentrate	23,7%

**D5 Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera**

(ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.) indichi il livello di soddisfazione

*Condizione N. Rispondenti* Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito 59

1 Per nulla soddisfatta/o	5,1%	
2	5,1%	
3	13,6%	
4	23,7%	
5	32,2%	
6 Molto soddisfatta/o	20,3%	4,34

**D6 In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolta/o a**

*Condizione N. Rispondenti* Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito 202

Amministrazione centrale	20,8%
Strutture decentrate	79,2%

**D7 In riferimento al rimborso missioni indichi il livello di soddisfazione**

Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito 202

1 Per nulla soddisfatta/o	3,5%	
2	5,4%	
3	9,4%	
4	17,3%	
5	27,2%	
6 Molto soddisfatta/o	37,1%	4,71



<b>D8</b> <i>Condizione</i> <i>N. Rispondenti</i>	<b>In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi, si è prevalentemente rivolta/o a</b> <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito 61</i>		
	Amministrazione centrale	16,4%	
	Strutture decentrate	83,6%	
<b>D9</b> <i>Condizione</i> <i>N. Rispondenti</i>	<b>In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi indichi il livello di soddisfazione</b> <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito 61</i>		
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,6%	
	2	4,9%	
	3	14,8%	
	4	19,7%	
	5	26,2%	
	6 Molto soddisfatta/o	27,9%	<b>4,38</b>
<b>D10</b> <i>Condizione</i> <i>N. Rispondenti</i>	<b>In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting), si è prevalentemente rivolta/o a</b> <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito 44</i>		
	Amministrazione centrale	40,9%	
	Strutture decentrate	59,1%	
<b>D11</b> <i>Condizione</i> <i>N. Rispondenti</i>	<b>In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting) indichi il livello di soddisfazione</b> <i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito 44</i>		
	1 Per nulla soddisfatta/o	11,4%	
	2	4,5%	
	3	6,8%	
	4	25,0%	
	5	31,8%	
	6 Molto soddisfatta/o	20,5%	<b>4,23</b>



D12	<b>In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero), si è prevalentemente rivolta/o a</b>	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	45	
	Amministrazione centrale	82,2%
	Strutture decentrate	17,8%
D13	<b>In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero) indichi il livello di soddisfazione</b>	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	45	
	1 Per nulla soddisfatta/o	11,1%
	2	4,4%
	3	13,3%
	4	13,3%
	5	37,8%
	6 Molto soddisfatta/o	20,0%
D14	<b>Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale indichi il livello di soddisfazione</b>	
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
N. Rispondenti	236	
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,8%
	2	5,9%
	3	11,9%
	4	21,2%
	5	34,7%
	6 Molto soddisfatta/o	22,5%



## Sezione E

## Infrastrutture e servizi di campus

E2

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

*Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
*N. Rispondenti 138*

Amministrazione centrale	19,6%
Strutture decentrate	80,4%

E3

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

*Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
*N. Rispondenti 138*

E3.1 *Le procedure sono chiare*

1 Completamente in disaccordo	6,5%
2	9,4%
3	18,8%
4	18,8%
5	30,4%
6 Completamente d'accordo	15,9%

4,05

E3.2 *L'attività è svolta in tempi adeguati*

1 Completamente in disaccordo	14,5%
2	15,2%
3	8,7%
4	22,5%
5	21,7%
6 Completamente d'accordo	17,4%

3,74

E4

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

*Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
*N. Rispondenti 95*

Amministrazione centrale	31,6%
Strutture decentrate	68,4%

E5

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

*Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
*N. Rispondenti 95*

1 Per nulla soddisfatta/o	10,5%
2	14,7%
3	29,5%
4	18,9%
5	14,7%
6 Molto soddisfatta/o	11,6%

3,47



**E6 In riferimento ai servizi generali e alla logistica**

*E6.1 Gli ambienti sono puliti*

1 Completamente in disaccordo	4,6%	
2	12,1%	
3	13,2%	
4	17,4%	<b>4,18</b>
5	27,4%	
6 Completamente d'accordo	20,3%	
Non so	4,98%	

*E6.2 Gli spazi/aula sono facilmente identificabili*

1 Completamente in disaccordo	2,8%	
2	5,7%	
3	12,8%	<b>4,49</b>
4	18,5%	
5	33,1%	
6 Completamente d'accordo	23,1%	
Non so	3,9%	

*E6.3 La temperatura è confortevole*

1 Completamente in disaccordo	8,2%	
2	11,4%	
3	18,1%	
4	21,4%	<b>3,87</b>
5	21,7%	
6 Completamente d'accordo	15,7%	
Non so	3,8%	

*E6.4 La sicurezza di persone e cose è adeguata*

1 Completamente in disaccordo	5,0%	
2	10,7%	
3	16,7%	
4	15,3%	<b>4,13</b>
5	27,4%	
6 Completamente d'accordo	18,9%	
Non so	6,0%	

*E6.5 L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti*

1 Completamente in disaccordo	2,1%	
2	2,8%	
3	9,3%	
4	15,7%	<b>4,80</b>
5	30,2%	
6 Completamente d'accordo	32,4%	
Non so	7,5%	

*E6.6 Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato*

1 Completamente in disaccordo	5,0%	
2	5,3%	
3	13,2%	
4	20,6%	<b>4,34</b>
5	27,8%	
6 Completamente d'accordo	21,4%	
Non so	6,8%	



E7

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

1 Completamente in disaccordo	13,5%	
2	9,6%	
3	6,0%	
4	7,1%	
5	7,1%	
6 Completamente d'accordo	3,6%	
Non so	38,4%	
Non presente	14,6%	

E8

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

1 Completamente in disaccordo	6,0%	
2	10,3%	
3	12,5%	
4	19,6%	
5	11,0%	
6 Completamente d'accordo	6,8%	
Non so	33,8%	

E9

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

1 Per nulla soddisfatta/o	6,0%	
2	9,6%	
3	22,1%	
4	36,3%	
5	20,3%	
6 Molto soddisfatta/o	5,7%	

**Sezione F****Sistemi informatici****F1 In riferimento alla rete Wi-Fi indichi il livello di soddisfazione**

1 Per nulla soddisfatta/o	10,7%	
2	14,2%	
3	20,6%	
4	19,2%	<b>3,59</b>
5	19,9%	
6 Molto soddisfatta/o	11,0%	
Non so	1,1%	
Non lo utilizzo	3,2%	

**F2 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	2,1%	
2	3,6%	
3	7,8%	
4	21,7%	<b>4,71</b>
5	32,7%	
6 Molto soddisfatta/o	28,5%	
Non so	3,2%	
Non presente	0,4%	

**F3 In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi la frequenza di utilizzo**

Mai	21,0%	
Giornaliera	2,1%	
Mensile	31,0%	
Annuale	45,9%	

**F4 In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolta/o a***Condizione Il rispondente non ha risposto "Mai" alla domanda F3**N. Rispondenti 222*

Amministrazione centrale	60,4%	
Strutture decentrate	39,6%	

**F5 In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi il livello di soddisfazione***Condizione Il rispondente non ha risposto "Mai" alla domanda F3**N. Rispondenti 222*

1 Per nulla soddisfatta/o	3,6%	
2	3,6%	
3	8,6%	
4	23,4%	<b>4,62</b>
5	32,9%	
6 Molto soddisfatta/o	27,5%	
Non so	0,5%	



F6

**Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione**

1 Per nulla soddisfatta/o	3,2%	
2	7,1%	
3	17,1%	
4	31,7%	<b>4,13</b>
5	27,8%	
6 Molto soddisfatta/o	13,2%	

**Sezione G**

**Comunicazione**

**G1 In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo**

*G1.1 I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti*

1 Completamente in disaccordo	5,3%	
2	13,2%	
3	18,5%	
4	24,2%	<b>3,71</b>
5	19,6%	
6 Completamente d'accordo	7,8%	
Non so	11,39%	

*G1.2 L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara*

1 Completamente in disaccordo	6,0%	
2	17,1%	
3	20,6%	
4	25,3%	<b>3,58</b>
5	18,5%	
6 Completamente d'accordo	7,5%	
Non so	5,0%	

*G1.3 La modalità di accesso ai servizi è chiara*

1 Completamente in disaccordo	6,8%	
2	16,0%	
3	18,5%	
4	28,5%	<b>3,64</b>
5	18,5%	
6 Completamente d'accordo	8,5%	
Non so	3,2%	

*G1.4 La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente*

1 Completamente in disaccordo	2,8%	
2	6,4%	
3	13,5%	
4	23,5%	<b>4,35</b>
5	35,2%	
6 Completamente d'accordo	17,1%	
Non so	1,4%	



G1.5

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

1 Completamente in disaccordo	4,3%	
2	13,9%	
3	19,6%	
4	22,4%	<b>3,74</b>
5	19,2%	
6 Completamente d'accordo	8,9%	
Non so	11,7%	

G2

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

1 Completamente in disaccordo	6,4%	
2	12,1%	
3	21,7%	
4	27,0%	<b>3,68</b>
5	17,1%	
6 Completamente d'accordo	8,9%	
Non so	6,8%	

G3

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

1 Per nulla soddisfatta/o	4,3%	
2	12,1%	
3	23,5%	
4	33,8%	<b>3,70</b>
5	21,7%	
6 Molto soddisfatta/o	4,6%	



## Sezione H

## Portale e Social Media

H1	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	
H1.1	<i>Il sito dell'Ateneo</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	10,3%
	2	18,5%
	3	21,0%
	4	27,0%
	5	14,9%
	6 Molto soddisfatta/o	7,5%
	Non so	0,7%
		<b>3,41</b>
H1.2	<i>Il sito/la pagina di Dipartimento</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	10,7%
	2	17,1%
	3	21,0%
	4	22,4%
	5	17,4%
	6 Molto soddisfatta/o	9,6%
	Non so	1,8%
		<b>3,49</b>
H1.3	<i>Il sito/la pagina del Corso di Studi</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	10,3%
	2	13,9%
	3	21,4%
	4	23,1%
	5	17,1%
	6 Molto soddisfatta/o	9,3%
	Non so	5,0%
		<b>3,53</b>
H1.4	<i>L'Intranet dell'Ateneo</i>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	10,3%
	2	10,7%
	3	18,5%
	4	15,3%
	5	13,2%
	6 Molto soddisfatta/o	4,6%
	Non so	27,4%
		<b>3,33</b>



H2 In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:

H2.1 *Facebook*

1 Per nulla soddisfatta/o	3,2%	
2	5,7%	
3	10,3%	
4	13,9%	
5	10,3%	
6 Molto soddisfatta/o	4,6%	
Non so	15,0%	
Non lo utilizzo	41,1%	

H2.2 *Twitter*

1 Per nulla soddisfatta/o	3,9%	
2	3,6%	
3	5,0%	
4	3,9%	
5	2,8%	
6 Molto soddisfatta/o	2,1%	
Non so	18,9%	
Non lo utilizzo	59,8%	

H2.3 *LinkedIn*

1 Per nulla soddisfatta/o	3,2%	
2	5,3%	
3	9,6%	
4	8,9%	
5	7,1%	
6 Molto soddisfatta/o	3,2%	
Non so	20,6%	
Non lo utilizzo	42,0%	

H2.4 *Instagram*

1 Per nulla soddisfatta/o	2,8%	
2	5,3%	
3	8,5%	
4	12,5%	
5	6,8%	
6 Molto soddisfatta/o	6,8%	
Non so	17,8%	
Non lo utilizzo	39,5%	



H3 **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	5,0%	
2	13,2%	
3	28,1%	
4	31,7%	
5	17,1%	
6 Molto soddisfatta/o	5,0%	<b>3,58</b>

## Sezione I

## Biblioteche

I2 **In riferimento al sistema bibliotecario di Ateneo**

**conosco e sono aggiornata/o sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di Ateneo**

1 Completamente in disaccordo	2,8%	
2	11,7%	
3	14,2%	
4	19,2%	<b>4,08</b>
5	18,1%	
6 Completamente d'accordo	17,4%	
Non so	16,4%	

I3 **In riferimento ai servizi in presenza presso le biblioteche**

*Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito  
N. Rispondenti 115*

I3.1 *Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile*

1 Completamente in disaccordo	0,9%	
2	6,1%	
3	24,3%	
4	27,8%	<b>4,21</b>
5	21,7%	
6 Completamente d'accordo	19,1%	

I3.2 *Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati*

1 Completamente in disaccordo	7,0%	
2	9,6%	
3	10,4%	
4	18,3%	<b>4,30</b>
5	29,6%	
6 Completamente d'accordo	25,2%	



I4

**In riferimento alle operazioni on-line indichi il livello di soddisfazione**

Condizione  
N. Rispondenti

*Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
178

1 Per nulla soddisfatta/o	2,2%	
2	6,2%	
3	12,4%	
4	22,5%	4,49
5	33,1%	
6 Molto soddisfatta/o	23,6%	

I5

**In riferimento ai servizi interbibliotecari indichi il livello di soddisfazione**

Condizione  
N. Rispondenti

*Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
82

1 Per nulla soddisfatta/o	1,2%	
2	0,0%	
3	6,1%	
4	23,2%	5,04
5	25,6%	
6 Molto soddisfatta/o	43,9%	

I6

**In riferimento al servizio bibliotecario indichi il livello di soddisfazione**

Condizione  
N. Rispondenti

*Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito*  
208

1 Per nulla soddisfatta/o	1,4%	
2	3,4%	
3	9,1%	
4	30,3%	4,61
5	30,8%	
6 Molto soddisfatta/o	25,0%	



## Sezione J

### Soddisfazione complessiva

J1	<b>In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione centrale nei servizi tecnici e amministrativi si ritiene complessivamente soddisfatta/o</b>	
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,5%
	2	8,9%
	3	19,2%
	4	33,1%
	5	23,8%
	6 Molto soddisfatta/o	8,9%
	Non so	3,6%
J2	<b>In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture decentrate nei servizi tecnici e amministrativi si ritiene complessivamente soddisfatta/o</b>	<b>3,97</b>
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,6%
	2	4,3%
	3	12,8%
	4	22,4%
	5	33,8%
	6 Molto soddisfatta/o	17,4%
	Non so	5,7%
J3	<b>In riferimento al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?</b>	<b>4,39</b>
	Peggiore	13,5%
	Uguale	56,2%
	Migliore	18,5%
	Non so	11,7%