



**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

B2	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		
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito		
N. Rispondenti	98		
	Amministrazione centrale	13,3%	
	Strutture decentrate	86,7%	
B3	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		
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito		
N. Rispondenti	98		
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,0%	4,78
	2	3,1%	
	3	9,2%	
	4	20,4%	
	5	31,6%	
	6 Molto soddisfatta/o	33,7%	
B4	In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea), si è prevalentemente rivolta/o a		
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito		
N. Rispondenti	152		
	Amministrazione centrale	11,2%	
	Strutture decentrate	88,8%	
B5	In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea) indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito		
N. Rispondenti	152		
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,0%	4,82
	2	2,6%	
	3	5,9%	
	4	21,1%	
	5	37,5%	
	6 Molto soddisfatta/o	30,9%	

B6	In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori, si è prevalentemente rivolta/o a		
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito		
N. Rispondenti	45		
	Amministrazione centrale	44,4%	
	Strutture decentrate	55,6%	
B7	In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito		
N. Rispondenti	45		
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,7%	4,51
	2	6,7%	
	3	6,7%	
	4	17,8%	
	5	33,3%	
	6 Molto soddisfatta/o	28,9%	
B8	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica, si è prevalentemente rivolta/o a		
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito		
N. Rispondenti	79		
	Amministrazione centrale	65,8%	
	Strutture decentrate	34,2%	
B9	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito		
N. Rispondenti	79		
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,3%	4,24
	2	7,6%	
	3	12,7%	
	4	22,8%	
	5	30,4%	
	6 Molto soddisfatta/o	20,3%	
B10	In riferimento ai laboratori didattici si ritiene soddisfatta/o del supporto tecnico fornito		
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito		
N. Rispondenti	90		
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,2%	4,51
	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		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	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		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	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		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	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

C2	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca, 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>	51		
	Amministrazione centrale	70,6%	
	Strutture decentrate	29,4%	
C3	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca 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>	51		
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,9%	
	2	9,8%	
	3	13,7%	
	4	19,6%	4,33
	5	27,5%	
	6 Molto soddisfatta/o	25,5%	
C4	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento, 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>	119		
	Amministrazione centrale	84,9%	
	Strutture decentrate	15,1%	
C5	In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento 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>	119		
	1 Per nulla soddisfatta/o	5,0%	
	2	5,0%	
	3	19,3%	
	4	22,7%	4,22
	5	29,4%	
	6 Molto soddisfatta/o	18,5%	

C6	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi, si è prevalentemente rivolta/o a		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	102		
	Amministrazione centrale	82,4%	
	Strutture decentrate	17,6%	
C7	In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	102		
	1 Per nulla soddisfatta/o	9,8%	
	2	4,9%	
	3	17,6%	
	4	18,6%	4,17
	5	24,5%	
	6 Molto soddisfatta/o	24,5%	
C8	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione), si è prevalentemente rivolta/o a		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	102		
	Amministrazione centrale	45,1%	
	Strutture decentrate	54,9%	
C9	In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione) indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	102		
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,9%	
	2	8,8%	
	3	10,8%	
	4	14,7%	4,38
	5	30,4%	
	6 Molto soddisfatta/o	28,4%	

C10	In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI), si è prevalentemente rivolta/o a		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	40		
	Amministrazione centrale	80,0%	
	Strutture decentrate	20,0%	
C11	In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI) Indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	40		
	1 Per nulla soddisfatta/o	10,0%	
	2	5,0%	
	3	15,0%	
	4	17,5%	4,28
	5	22,5%	
	6 Molto soddisfatta/o	30,0%	
C12	In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo), si è prevalentemente rivolta/o a		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	39		
	Amministrazione centrale	87,2%	
	Strutture decentrate	12,8%	
C13	In riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	39		
	1 Per nulla soddisfatta/o	7,7%	
	2	5,1%	
	3	12,8%	
	4	20,5%	4,36
	5	25,6%	
	6 Molto soddisfatta/o	28,2%	

C14	In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità), si è prevalentemente rivolta/o a		
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	In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità) indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	49		
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,1%	4,41
	2	8,2%	
	3	12,2%	
	4	18,4%	
	5	22,4%	
	6 Molto soddisfatta/o	32,7%	
C16	In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca, si è prevalentemente rivolta/o a		
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	In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	61		
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,3%	4,61
	2	4,9%	
	3	13,1%	
	4	14,8%	
	5	34,4%	
	6 Molto soddisfatta/o	29,5%	
C18	In riferimento ai laboratori di ricerca si ritiene soddisfatta/o del supporto tecnico fornito		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	69		
	1 Per nulla soddisfatta/o	8,7%	4,12
	2	10,1%	
	3	13,0%	
	4	20,3%	
	5	24,6%	
	6 Molto soddisfatta/o	23,2%	

C19	In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca 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>	46		
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,5%	
	2	8,7%	
	3	17,4%	
	4	21,7%	4,11
	5	26,1%	
	6 Molto soddisfatta/o	19,6%	

C20	Complessivamente, in riferimento al supporto alla ricerca 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>	202		
	1 Per nulla soddisfatta/o	4,5%	
	2	7,9%	
	3	12,9%	
	4	27,2%	4,24
	5	28,7%	
	6 Molto soddisfatta/o	18,8%	

Sezione D

Amministrazione e gestione del personale

D2	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		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	117		
	Amministrazione centrale	22,2%	
	Strutture decentrate	77,8%	
D3	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		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	117		
	1 Per nulla soddisfatta/o	4,3%	
	2	5,1%	
	3	8,5%	
	4	20,5%	4,56
	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	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	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	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	59		
	1 Per nulla soddisfatta/o	5,1%	4,34
	2	5,1%	
	3	13,6%	
	4	23,7%	
	5	32,2%	
	6 Molto soddisfatta/o	20,3%	
D6	In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolta/o a		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	202		
	Amministrazione centrale	20,8%	
	Strutture decentrate	79,2%	
D7	In riferimento al rimborso missioni indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	202		
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,5%	4,71
	2	5,4%	
	3	9,4%	
	4	17,3%	
	5	27,2%	
	6 Molto soddisfatta/o	37,1%	

D8	In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi, 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>	61		
	Amministrazione centrale	16,4%	
	Strutture decentrate	83,6%	
D9	In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi 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>	61		
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,6%	
	2	4,9%	
	3	14,8%	
	4	19,7%	4,38
	5	26,2%	
	6 Molto soddisfatta/o	27,9%	
D10	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		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	44		
	Amministrazione centrale	40,9%	
	Strutture decentrate	59,1%	
D11	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		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	44		
	1 Per nulla soddisfatta/o	11,4%	
	2	4,5%	
	3	6,8%	
	4	25,0%	4,23
	5	31,8%	
	6 Molto soddisfatta/o	20,5%	

D12	In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero), si è prevalentemente rivolta/o a		
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito		
N. Rispondenti	45		
	Amministrazione centrale	82,2%	
	Strutture decentrate	17,8%	
D13	In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero) indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito		
N. Rispondenti	45		
	1 Per nulla soddisfatta/o	11,1%	4,22
	2	4,4%	
	3	13,3%	
	4	13,3%	
	5	37,8%	
	6 Molto soddisfatta/o	20,0%	
D14	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	236		
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,8%	4,44
	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		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	138		
	Amministrazione centrale	19,6%	
	Strutture decentrate	80,4%	
E3	In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	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		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	95		
	Amministrazione centrale	31,6%	
	Strutture decentrate	68,4%	
E5	In riferimento agli interventi di manutenzione 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>	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%	4,18
2	12,1%	
3	13,2%	
4	17,4%	
5	27,4%	
6 Completamente d'accordo	20,3%	
Non so	4,98%	

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

1 Completamente in disaccordo	2,8%	4,49
2	5,7%	
3	12,8%	
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%	3,87
2	11,4%	
3	18,1%	
4	21,4%	
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%	4,13
2	10,7%	
3	16,7%	
4	15,3%	
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%	4,80
2	2,8%	
3	9,3%	
4	15,7%	
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%	4,34
2	5,3%	
3	13,2%	
4	20,6%	
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%	2,90	
	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%	3,60	
	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%	3,72	
	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%	3,59
	2	14,2%	
	3	20,6%	
	4	19,2%	
	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%	4,71
	2	3,6%	
	3	7,8%	
	4	21,7%	
	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		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente non ha risposto "Mai" alla domanda F3</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	222		
	Amministrazione centrale	60,4%	
	Strutture decentralizzate	39,6%	
F5	In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi il livello di soddisfazione		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente non ha risposto "Mai" alla domanda F3</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	222		
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,6%	4,62
	2	3,6%	
	3	8,6%	
	4	23,4%	
	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%	4,13
	2	7,1%	
	3	17,1%	
	4	31,7%	
	5	27,8%	
	6 Molto soddisfatta/o	13,2%	

Sezione G
Comunicazione
G1 In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo

G1.1	<i>I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti</i>		
	1 Completamente in disaccordo	5,3%	3,71
	2	13,2%	
	3	18,5%	
	4	24,2%	
	5	19,6%	
	6 Completamente d'accordo	7,8%	
	Non so	11,39%	
G1.2	<i>L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara</i>		
	1 Completamente in disaccordo	6,0%	3,58
	2	17,1%	
	3	20,6%	
	4	25,3%	
	5	18,5%	
	6 Completamente d'accordo	7,5%	
	Non so	5,0%	
G1.3	<i>La modalità di accesso ai servizi è chiara</i>		
	1 Completamente in disaccordo	6,8%	3,64
	2	16,0%	
	3	18,5%	
	4	28,5%	
	5	18,5%	
	6 Completamente d'accordo	8,5%	
	Non so	3,2%	
G1.4	<i>La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente</i>		
	1 Completamente in disaccordo	2,8%	4,35
	2	6,4%	
	3	13,5%	
	4	23,5%	
	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%		3,74
	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%		3,68
	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%		3,70
	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:		
<i>H1.1</i>	<i>Il sito dell'Ateneo</i>		
	1 Per nulla soddisfatta/o	10,3%	3,41
	2	18,5%	
	3	21,0%	
	4	27,0%	
	5	14,9%	
	6 Molto soddisfatta/o	7,5%	
	Non so	0,7%	
<i>H1.2</i>	<i>Il sito/la pagina di Dipartimento</i>		
	1 Per nulla soddisfatta/o	10,7%	3,49
	2	17,1%	
	3	21,0%	
	4	22,4%	
	5	17,4%	
	6 Molto soddisfatta/o	9,6%	
	Non so	1,8%	
<i>H1.3</i>	<i>Il sito/la pagina del Corso di Studi</i>		
	1 Per nulla soddisfatta/o	10,3%	3,53
	2	13,9%	
	3	21,4%	
	4	23,1%	
	5	17,1%	
	6 Molto soddisfatta/o	9,3%	
	Non so	5,0%	
<i>H1.4</i>	<i>L'Intranet dell'Ateneo</i>		
	1 Per nulla soddisfatta/o	10,3%	3,33
	2	10,7%	
	3	18,5%	
	4	15,3%	
	5	13,2%	
	6 Molto soddisfatta/o	4,6%	
	Non so	27,4%	

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:		
<i>H2.1</i>	<i>Facebook</i>			
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,2%		
	2	5,7%		
	3	10,3%		
	4	13,9%		3,76
	5	10,3%		
	6 Molto soddisfatta/o	4,6%		
	Non so	15,0%		
	Non lo utilizzo	41,1%		
<i>H2.2</i>	<i>Twitter</i>			
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,9%		
	2	3,6%		
	3	5,0%		
	4	3,9%		3,22
	5	2,8%		
	6 Molto soddisfatta/o	2,1%		
	Non so	18,9%		
	Non lo utilizzo	59,8%		
<i>H2.3</i>	<i>LinkedIn</i>			
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,2%		
	2	5,3%		
	3	9,6%		
	4	8,9%		3,56
	5	7,1%		
	6 Molto soddisfatta/o	3,2%		
	Non so	20,6%		
	Non lo utilizzo	42,0%		
<i>H2.4</i>	<i>Instagram</i>			
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,8%		
	2	5,3%		
	3	8,5%		
	4	12,5%		3,83
	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%	3,58
	2	13,2%	
	3	28,1%	
	4	31,7%	
	5	17,1%	
	6 Molto soddisfatta/o	5,0%	

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%	4,08
	2	11,7%	
	3	14,2%	
	4	19,2%	
	5	18,1%	
	6 Completamente d'accordo	17,4%	
	Non so	16,4%	

I3 In riferimento ai servizi in presenza presso le biblioteche

Condizione *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%	4,21
2	6,1%	
3	24,3%	
4	27,8%	
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%	4,30
2	9,6%	
3	10,4%	
4	18,3%	
5	29,6%	
6 Completamente d'accordo	25,2%	

I4	In riferimento alle operazioni on-line indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	178		
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,2%	4,49
	2	6,2%	
	3	12,4%	
	4	22,5%	
	5	33,1%	
	6 Molto soddisfatta/o	23,6%	
I5	In riferimento ai servizi interbibliotecari indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	82		
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,2%	5,04
	2	0,0%	
	3	6,1%	
	4	23,2%	
	5	25,6%	
	6 Molto soddisfatta/o	43,9%	
I6	In riferimento al servizio bibliotecario indichi il livello di soddisfazione		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	208		
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,4%	4,61
	2	3,4%	
	3	9,1%	
	4	30,3%	
	5	30,8%	
	6 Molto soddisfatta/o	25,0%	

Sezione J**Soddisfazione complessiva**

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