



**UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240**

## **Indagine**

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

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

**Destinatari:** Personale tecnico amministrativo e CEL

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

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

Numero questionari compilati	317
Numero questionari attesi	807
Tasso di risposta	39,3%

## Sezione A Informazioni generali

<b>A1</b>	<b>Struttura di appartenenza</b>	
	Amministrazione centrale	59,3%
	Dipartimenti	28,7%
	Preferisco non rispondere	12,0%
<b>A2</b>	<b>Categoria</b>	
	Dirigente	0,6%
	Elevata Professionalità (ex cat. EP)	3,2%
	Funzionari (ex cat. D)	40,1%
	Collaboratori (ex cat. C)	51,7%
	Operatori (ex cat. B)	3,5%
	Collaboratori ed Esperti Linguistici (CEL)	0,9%
<b>A3</b>	<b>Ruolo</b>	
	Direttore Generale; Responsabile/Segretario	
	Amministrativo; Capo servizio; Capo Ufficio; Capo settore;	21,5%
	Responsabile di struttura complessa; Dirigente;	
	Altro ruolo	78,5%

## Sezione B Amministrazione e gestione del personale

<b>B2</b>	<b>In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario), si è prevalentemente rivolta/o a</b>	
	<i>Condizione</i> <i>N. Rispondenti</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i> 20
	Amministrazione centrale	95,0%
	Strutture decentrate	5,0%
<b>B3</b>	<b>In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario) indichi il livello di soddisfazione</b>	
	<i>Condizione</i> <i>N. Rispondenti</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i> 20
	1 Per nulla soddisfatta/o	5,0%
	2	0,0%
	3	10,0%
	4	20,0%
	5	25,0%
	6 Molto soddisfatta/o	40,0%
		<b>4,80</b>

<b>B4</b>	<b>In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.), si è prevalentemente rivolta/o a</b>			
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito			
N. Rispondenti	51			
	Amministrazione centrale		92,2%	
	Strutture decentrate		7,8%	
<b>B5</b>	<b>In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.) indichi il livello di soddisfazione</b>			
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito			
N. Rispondenti	51			
	1 Per nulla soddisfatta/o		5,9%	<b>4,35</b>
	2		5,9%	
	3		9,8%	
	4		29,4%	
	5		23,5%	
	6 Molto soddisfatta/o		25,5%	
<b>B6</b>	<b>In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) si è prevalentemente rivolta/o a</b>			
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito			
N. Rispondenti	80			
	Amministrazione centrale		88,8%	
	Strutture decentrate		11,3%	
<b>B7</b>	<b>In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) indichi il livello di soddisfazione</b>			
Condizione	Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito			
N. Rispondenti	80			
	1 Per nulla soddisfatta/o		2,5%	<b>4,39</b>
	2		2,5%	
	3		13,8%	
	4		32,5%	
	5		32,5%	
	6 Molto soddisfatta/o		16,3%	

<b>B8</b>	<b>In riferimento al processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>223</i>		
<b>B8.1</b>	<b><i>Il processo di valutazione è chiaro</i></b>		
	1 Completamente in disaccordo	5,4%	<b>4,30</b>
	2	7,2%	
	3	12,1%	
	4	25,6%	
	5	26,9%	
	6 Completamente d'accordo	22,9%	
<b>B8.2</b>	<b><i>Le azioni correttive post-valutazione (formazione, etc.) sono adeguate</i></b>		
	1 Completamente in disaccordo	9,9%	<b>3,82</b>
	2	9,9%	
	3	19,7%	
	4	24,2%	
	5	22,0%	
	6 Completamente d'accordo	14,3%	
<b>B8.3</b>	<b><i>I tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti</i></b>		
	1 Completamente in disaccordo	3,6%	<b>4,36</b>
	2	5,4%	
	3	11,7%	
	4	31,8%	
	5	25,6%	
	6 Completamente d'accordo	22,0%	
<b>B9</b>	<b>In riferimento al processo di valutazione delle performance in qualità di soggetto valutatore le schede di valutazione utilizzate sono chiare</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>68</i>		
	1 Completamente in disaccordo	4,4%	<b>4,12</b>
	2	7,4%	
	3	22,1%	
	4	25,0%	
	5	17,6%	
	6 Completamente d'accordo	22,1%	
	Non so	1,5%	

<b>B10</b>	<b>In riferimento alla formazione del personale</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>225</i>		
<b>B10.1</b>	<b><i>Le procedure di accesso sono chiare</i></b>		
	1 Completamente in disaccordo	9,8%	<b>3,56</b>
	2	16,0%	
	3	23,6%	
	4	20,0%	
	5	20,4%	
	6 Completamente d'accordo	10,2%	
<b>B10.2</b>	<b><i>Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo</i></b>		
	1 Completamente in disaccordo	14,2%	<b>3,29</b>
	2	17,3%	
	3	23,1%	
	4	21,3%	
	5	18,2%	
	6 Completamente d'accordo	5,8%	
<b>B10.3</b>	<b><i>L'offerta formativa è ampia</i></b>		
	1 Completamente in disaccordo	8,4%	<b>3,76</b>
	2	9,8%	
	3	22,2%	
	4	25,8%	
	5	24,9%	
	6 Completamente d'accordo	8,9%	
<b>B10.4</b>	<b><i>L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro</i></b>		
	1 Completamente in disaccordo	12,4%	<b>3,36</b>
	2	16,9%	
	3	23,1%	
	4	23,6%	
	5	18,2%	
	6 Completamente d'accordo	5,8%	

<b>B11</b>	<b>In riferimento al rimborso missioni, 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>	77		
	Amministrazione centrale	72,7%	
	Strutture decentrate	27,3%	
<b>B12</b>	<b>In riferimento al rimborso missioni 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>	77		
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,6%	
	2	3,9%	
	3	7,8%	
	4	16,9%	<b>4,84</b>
	5	29,9%	
	6 Molto soddisfatta/o	39,0%	
<b>B13</b>	<b>In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo 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>	68		
	1 Per nulla soddisfatta/o	8,8%	
	2	7,4%	
	3	17,6%	
	4	36,8%	<b>3,84</b>
	5	13,2%	
	6 Molto soddisfatta/o	14,7%	
	Non so	1,5%	
<b>B14</b>	<b>Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale indichi il livello di soddisfazione</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	285		
	1 Per nulla soddisfatta/o	7,4%	
	2	9,5%	
	3	21,1%	
	4	29,1%	<b>3,81</b>
	5	22,5%	
	6 Molto soddisfatta/o	10,5%	

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

<b>C2</b>	<b>In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolta/o a</b>		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	128		
	Amministrazione centrale	75,0%	
	Strutture decentrate	25,0%	
<b>C3</b>	<b>In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi</b>		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	128		
<b>C3.1</b>	<b>Le procedure sono chiare</b>		
	1 Completamente in disaccordo	3,9%	<b>4,40</b>
	2	5,5%	
	3	14,8%	
	4	17,2%	
	5	39,8%	
	6 Completamente d'accordo	18,8%	
<b>C3.2</b>	<b>I tempi sono adeguati</b>		
	1 Completamente in disaccordo	8,6%	<b>4,23</b>
	2	3,1%	
	3	16,4%	
	4	19,5%	
	5	33,6%	
	6 Completamente d'accordo	18,8%	
<b>C4</b>	<b>In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolta/o a</b>		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	150		
	Amministrazione centrale	54,7%	
	Strutture decentrate	45,3%	
<b>C5</b>	<b>In riferimento agli interventi di manutenzione indichi il livello di soddisfazione</b>		
Condizione	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
N. Rispondenti	150		
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,0%	<b>3,76</b>
	2	8,0%	
	3	28,7%	
	4	29,3%	
	5	17,3%	
	6 Molto soddisfatta/o	10,7%	

<b>C6</b>	<b>In riferimento ai servizi generali e alla logistica</b>		
<b>C6.1</b>	<i>Gli ambienti sono puliti</i>		
	1 Completamente in disaccordo	6,3%	<b>3,80</b>
	2	9,8%	
	3	24,3%	
	4	27,4%	
	5	15,8%	
	6 Completamente d'accordo	13,9%	
	Non so	2,5%	
<b>C6.2</b>	<i>Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili</i>		
	1 Completamente in disaccordo	2,8%	<b>4,18</b>
	2	5,4%	
	3	20,8%	
	4	25,2%	
	5	25,2%	
	6 Completamente d'accordo	16,1%	
	Non so	4,4%	
<b>C6.3</b>	<i>La temperatura è confortevole</i>		
	1 Completamente in disaccordo	6,0%	<b>3,74</b>
	2	15,8%	
	3	20,8%	
	4	22,7%	
	5	18,9%	
	6 Completamente d'accordo	12,9%	
	Non so	2,84%	
<b>C6.4</b>	<i>La sicurezza di persone e cose è adeguata</i>		
	1 Completamente in disaccordo	3,8%	<b>4,07</b>
	2	10,7%	
	3	15,1%	
	4	24,3%	
	5	26,5%	
	6 Completamente d'accordo	14,2%	
	Non so	5,4%	
<b>C6.5</b>	<i>I servizi postali e di protocollo sono adeguati</i>		
	1 Completamente in disaccordo	1,3%	<b>4,60</b>
	2	2,2%	
	3	10,1%	
	4	26,5%	
	5	25,9%	
	6 Completamente d'accordo	23,0%	
	Non so	11,0%	



C7	In riferimento ai servizi generali e alla logistica il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)			
	1 Completamente in disaccordo	9,1%		2,92
	2	6,3%		
	3	7,9%		
	4	6,9%		
	5	3,2%		
	6 Completamente d'accordo	2,8%		
	Non so	21,1%		
	Non presente	42,6%		
C8	In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale le azioni intraprese sono efficaci			
	1 Completamente in disaccordo	6,6%		3,49
	2	10,7%		
	3	21,5%		
	4	22,7%		
	5	12,3%		
	6 Completamente d'accordo	5,0%		
	Non so	21,1%		
C9	Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici indichi il livello di soddisfazione			
	1 Per nulla soddisfatta/o	5,7%		3,59
	2	10,4%		
	3	28,7%		
	4	35,6%		
	5	13,6%		
	6 Molto soddisfatta/o	6,0%		

**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	107		
	Amministrazione centrale	81,3%	
	Strutture decentrate	18,7%	
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	107		
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,87%	4,27
	2	2,80%	
	3	24,30%	
	4	20,56%	
	5	38,32%	
	6 Molto soddisfatta/o	12,15%	
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	120		
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,7%	4,38
	2	5,8%	
	3	14,2%	
	4	30,0%	
	5	28,3%	
	6 Molto soddisfatta/o	20,0%	
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	190		
	1 Per nulla soddisfatta/o	1,1%	4,28
	2	5,3%	
	3	19,5%	
	4	29,5%	
	5	28,4%	
	6 Molto soddisfatta/o	16,3%	

**Sezione E****Sistemi informatici**

E1	In riferimento alla rete Wi-Fi indichi il livello di soddisfazione		
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,0%	4,05
	2	6,9%	
	3	19,6%	
	4	20,2%	
	5	28,1%	
	6 Molto soddisfatta/o	13,9%	
	Non so	0,3%	
	Non la utilizzo	5,0%	
E2	In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo indichi il livello di soddisfazione		
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,0%	4,01
	2	6,6%	
	3	17,0%	
	4	27,4%	
	5	24,9%	
	6 Molto soddisfatta/o	12,3%	
	Non so	1,6%	
	Non la utilizzo	4,1%	
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	2,8%	4,50
	2	2,8%	
	3	13,2%	
	4	23,3%	
	5	35,3%	
	6 Molto soddisfatta/o	20,5%	
	Non so	1,6%	
	Non presente	0,3%	
E4	In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) indichi la frequenza di utilizzo		
	Mai	16,4%	
	Giornaliera	57,4%	
	Mensile	23,0%	
	Annuale	3,2%	

<b>E5</b>	<b>In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) indichi il livello di soddisfazione</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	265		
	1 Per nulla soddisfatta/o	4,9%	
	2	4,5%	
	3	19,2%	
	4	33,6%	<b>3,95</b>
	5	23,8%	
	6 Molto soddisfatta/o	7,2%	
	Non so	6,8%	
<b>E6</b>	<b>In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi la frequenza di utilizzo</b>		
	Mai	6,6%	
	Giornaliera	8,5%	
	Mensile	49,8%	
	Annuale	35,0%	
<b>E7</b>	<b>In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolta/o a</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	296		
	Amministrazione centrale	72,3%	
	Strutture decentrate	27,7%	
<b>E8</b>	<b>In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi il livello di soddisfazione</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	296		
	1 Per nulla soddisfatta/o	3,7%	
	2	8,1%	
	3	18,6%	
	4	28,7%	<b>4,10</b>
	5	25,7%	
	6 Molto soddisfatta/o	15,2%	
<b>E9</b>	<b>Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione</b>		
	1 Per nulla soddisfatta/o	4,4%	
	2	8,8%	
	3	20,5%	
	4	33,1%	<b>3,91</b>
	5	24,3%	
	6 Molto soddisfatta/o	8,8%	

**Sezione F**
**Comunicazione**
**F1 In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo**
**F1.1 I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti**

1 Completamente in disaccordo	5,7%	<b>3,65</b>
2	9,1%	
3	27,8%	
4	32,2%	
5	16,7%	
6 Completamente d'accordo	6,0%	
Non so	2,5%	

**F1.2 L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara**

1 Completamente in disaccordo	5,4%	<b>3,52</b>
2	13,9%	
3	30,9%	
4	26,5%	
5	15,8%	
6 Completamente d'accordo	6,0%	
Non so	1,6%	

**F1.3 La modalità di accesso ai servizi è chiara**

1 Completamente in disaccordo	5,4%	<b>3,59</b>
2	12,0%	
3	30,9%	
4	27,4%	
5	16,7%	
6 Completamente d'accordo	6,6%	
Non so	0,9%	

**F1.4 La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente**

1 Completamente in disaccordo	3,5%	<b>4,13</b>
2	6,0%	
3	20,2%	
4	25,6%	
5	28,4%	
6 Completamente d'accordo	13,6%	
Non so	2,8%	

<b>F1.5</b>	<i>La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente</i>		
	1 Completamente in disaccordo	5,4%	<b>3,71</b>
	2	11,7%	
	3	25,2%	
	4	23,0%	
	5	21,1%	
	6 Completamente d'accordo	7,9%	
	Non so	5,7%	
<b>F2</b>	<b>In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo l'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media</b>		
	1 Completamente in disaccordo	5,0%	<b>3,75</b>
	2	9,8%	
	3	20,8%	
	4	27,4%	
	5	18,6%	
	6 Completamente d'accordo	7,3%	
	Non so	11,0%	
<b>F3</b>	<b>Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione indichi il livello di soddisfazione</b>		
	1 Per nulla soddisfatta/o	4,4%	<b>3,67</b>
	2	12,6%	
	3	27,8%	
	4	28,4%	
	5	20,8%	
	6 Molto soddisfatta/o	6,0%	

## Sezione G

## Portale e Social Media

<b>G1</b>	<b>In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:</b>		
<i>G1.1</i>	<i>Il sito dell'Ateneo</i>		
	1 Per nulla soddisfatta/o	9,8%	<b>3,48</b>
	2	15,5%	
	3	23,7%	
	4	24,3%	
	5	20,2%	
	6 Molto soddisfatta/o	6,0%	
	Non so	0,6%	
<i>G1.2</i>	<i>Il sito/la pagina di Dipartimento</i>		
	1 Per nulla soddisfatta/o	7,6%	<b>3,64</b>
	2	8,5%	
	3	17,7%	
	4	23,3%	
	5	15,5%	
	6 Molto soddisfatta/o	6,6%	
	Non so	20,8%	
<i>G1.3</i>	<i>Il sito/la pagina del Corso di Studi</i>		
	1 Per nulla soddisfatta/o	6,3%	<b>3,51</b>
	2	10,4%	
	3	15,8%	
	4	17,7%	
	5	13,2%	
	6 Molto soddisfatta/o	4,4%	
	Non so	32,2%	
<i>G1.4</i>	<i>L'Intranet dell'Ateneo</i>		
	1 Per nulla soddisfatta/o	7,6%	<b>3,50</b>
	2	9,1%	
	3	16,7%	
	4	17,0%	
	5	14,5%	
	6 Molto soddisfatta/o	4,4%	
	Non so	30,6%	

G2	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:		
G2.1	Facebook		
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,8%	3,70
	2	6,3%	
	3	12,9%	
	4	15,8%	
	5	7,3%	
	6 Molto soddisfatta/o	5,7%	
	Non so	10,4%	
	Non lo utilizzo	38,8%	
G2.2	Twitter		
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,2%	3,31
	2	5,0%	
	3	6,9%	
	4	4,4%	
	5	1,9%	
	6 Molto soddisfatta/o	2,8%	
	Non so	11,0%	
	Non lo utilizzo	65,6%	
G2.3	Linkedin		
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,2%	3,48
	2	5,0%	
	3	6,9%	
	4	7,6%	
	5	3,5%	
	6 Molto soddisfatta/o	2,8%	
	Non so	11,0%	
	Non lo utilizzo	60,9%	
G2.4	Instagram		
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,8%	3,71
	2	6,0%	
	3	10,1%	
	4	12,9%	
	5	7,6%	
	6 Molto soddisfatta/o	5,0%	
	Non so	13,2%	
	Non lo utilizzo	42,3%	
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	3,5%	3,56
	2	13,6%	
	3	32,5%	
	4	27,8%	
	5	18,9%	
	6 Molto soddisfatta/o	3,8%	



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

I1	<b>In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi indichi il livello di soddisfazione</b>			
	1 Per nulla soddisfatta/o	4,7%		<b>3,80</b>
	2	6,9%		
	3	26,8%		
	4	31,2%		
	5	21,1%		
	6 Molto soddisfatta/o	6,9%		
	Non so	2,2%		
I2	<b>In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi indichi il livello di soddisfazione</b>			
	1 Per nulla soddisfatta/o	2,8%		<b>3,97</b>
	2	4,4%		
	3	18,6%		
	4	22,1%		
	5	17,4%		
	6 Molto soddisfatta/o	8,2%		
	Non so	26,5%		
I3	<b>In riferimento al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?</b>			
	Peggior	14,5%		
	Uguale	60,9%		
	Migliore	13,2%		
	Non so	11,4%		