



**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

A1	Struttura di appartenenza	
	Amministrazione centrale	59,3%
	Dipartimenti	28,7%
	Preferisco non rispondere	12,0%
A2	Categoria	
	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%
A3	Ruolo	
	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

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 N. Rispondenti	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
20		
	Amministrazione centrale	95,0%
	Strutture decentrate	5,0%
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 N. Rispondenti	<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%
		4,80



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 N. Rispondenti	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
51		
	Amministrazione centrale	92,2%
	Strutture decentrate	7,8%
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 N. Rispondenti	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
51		
1	Per nulla soddisfatta/o	5,9%
2		5,9%
3		9,8%
4		29,4%
5		23,5%
6	Molto soddisfatta/o	25,5%
B6	In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) si è prevalentemente rivolta/o a	
Condizione N. Rispondenti	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
80		
	Amministrazione centrale	88,8%
	Strutture decentrate	11,3%
B7	In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) indichi il livello di soddisfazione	
Condizione N. Rispondenti	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
80		
1	Per nulla soddisfatta/o	2,5%
2		2,5%
3		13,8%
4		32,5%
5		32,5%
6	Molto soddisfatta/o	16,3%



B8

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

Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito 223

B8.1 Il processo di valutazione è chiaro

1 Completamente in disaccordo	5,4%	
2	7,2%	
3	12,1%	
4	25,6%	4,30
5	26,9%	
6 Completamente d'accordo	22,9%	

B8.2 Le azioni correttive post-valutazione (formazione, etc.) sono adeguate

1 Completamente in disaccordo	9,9%	
2	9,9%	
3	19,7%	
4	24,2%	3,82
5	22,0%	
6 Completamente d'accordo	14,3%	

B8.3 I tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti

1 Completamente in disaccordo	3,6%	
2	5,4%	
3	11,7%	
4	31,8%	4,36
5	25,6%	
6 Completamente d'accordo	22,0%	

B9

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

Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito 68

1 Completamente in disaccordo	4,4%	
2	7,4%	
3	22,1%	
4	25,0%	4,12
5	17,6%	
6 Completamente d'accordo	22,1%	
Non so	1,5%	



B10
Condizione
N. Rispondenti
225

In riferimento alla formazione del personale

Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

B10.1 Le procedure di accesso sono chiare

1 Completamente in disaccordo	9,8%
2	16,0%
3	23,6%
4	20,0%
5	20,4%
6 Completamente d'accordo	10,2%

3,56

B10.2 Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo

1 Completamente in disaccordo	14,2%
2	17,3%
3	23,1%
4	21,3%
5	18,2%
6 Completamente d'accordo	5,8%

3,29

B10.3 L'offerta formativa è ampia

1 Completamente in disaccordo	8,4%
2	9,8%
3	22,2%
4	25,8%
5	24,9%
6 Completamente d'accordo	8,9%

3,76

B10.4 L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro

1 Completamente in disaccordo	12,4%
2	16,9%
3	23,1%
4	23,6%
5	18,2%
6 Completamente d'accordo	5,8%

3,36



B11 **In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolta/o a**
Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito
Condizione
N. Rispondenti 77

Amministrazione centrale	72,7%
Strutture decentrate	27,3%

B12 **In riferimento al rimborso missioni indichi il livello di soddisfazione**
Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito
Condizione
N. Rispondenti 77

1 Per nulla soddisfatta/o	2,6%	
2	3,9%	
3	7,8%	
4	16,9%	
5	29,9%	
6 Molto soddisfatta/o	39,0%	4,84

B13 **In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo indichi il livello di soddisfazione**

Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito
Condizione
N. Rispondenti 68

1 Per nulla soddisfatta/o	8,8%	
2	7,4%	
3	17,6%	
4	36,8%	3,84
5	13,2%	
6 Molto soddisfatta/o	14,7%	
Non so	1,5%	

B14 **Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale indichi il livello di soddisfazione**

Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito
Condizione
N. Rispondenti 285

1 Per nulla soddisfatta/o	7,4%	
2	9,5%	
3	21,1%	
4	29,1%	3,81
5	22,5%	
6 Molto soddisfatta/o	10,5%	



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
N. Rispondenti

Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

128

Amministrazione centrale
Strutture decentrate

75,0%
25,0%

C3

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

Condizione
N. Rispondenti

Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

128

C3.1

Le procedure sono chiare

1 Completamente in disaccordo	3,9%	
2	5,5%	
3	14,8%	
4	17,2%	
5	39,8%	
6 Completamente d'accordo	18,8%	4,40

C3.2

I tempi sono adeguati

1 Completamente in disaccordo	8,6%	
2	3,1%	
3	16,4%	
4	19,5%	
5	33,6%	
6 Completamente d'accordo	18,8%	4,23

C4

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

Condizione
N. Rispondenti

Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

150

Amministrazione centrale
Strutture decentrate

54,7%
45,3%

C5

In riferimento agli interventi di manutenzione indichi il livello di soddisfazione

Condizione
N. Rispondenti

Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

150

1 Per nulla soddisfatta/o	6,0%	
2	8,0%	
3	28,7%	
4	29,3%	
5	17,3%	
6 Molto soddisfatta/o	10,7%	3,76



C6 In riferimento ai servizi generali e alla logistica

C6.1 Gli ambienti sono puliti

1 Completamente in disaccordo	6,3%	
2	9,8%	
3	24,3%	
4	27,4%	3,80
5	15,8%	
6 Completamente d'accordo	13,9%	
Non so	2,5%	

C6.2 Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili

1 Completamente in disaccordo	2,8%	
2	5,4%	
3	20,8%	
4	25,2%	4,18
5	25,2%	
6 Completamente d'accordo	16,1%	
Non so	4,4%	

C6.3 La temperatura è confortevole

1 Completamente in disaccordo	6,0%	
2	15,8%	
3	20,8%	
4	22,7%	3,74
5	18,9%	
6 Completamente d'accordo	12,9%	
Non so	2,84%	

C6.4 La sicurezza di persone e cose è adeguata

1 Completamente in disaccordo	3,8%	
2	10,7%	
3	15,1%	
4	24,3%	4,07
5	26,5%	
6 Completamente d'accordo	14,2%	
Non so	5,4%	

C6.5 I servizi postali e di protocollo sono adeguati

1 Completamente in disaccordo	1,3%	
2	2,2%	
3	10,1%	
4	26,5%	4,60
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	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%

2,92

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%
2	10,7%
3	21,5%
4	22,7%
5	12,3%
6 Completamente d'accordo	5,0%
Non so	21,1%

3,49

C9

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

1 Per nulla soddisfatta/o	5,7%
2	10,4%
3	28,7%
4	35,6%
5	13,6%
6 Molto soddisfatta/o	6,0%

3,59



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		
	<i>Condizione N. Rispondenti</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
	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		
	<i>Condizione N. Rispondenti</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
	107	1 Per nulla soddisfatta/o	1,87%
		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		
	<i>Condizione N. Rispondenti</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
	120	1 Per nulla soddisfatta/o	1,7%
		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		
	<i>Condizione N. Rispondenti</i>	<i>Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito</i>	
	190	1 Per nulla soddisfatta/o	1,1%
		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%
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%

4,05

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

1 Per nulla soddisfatta/o	6,0%
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%

4,01

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%
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%

4,50

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%



E5

In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) indichi il livello di soddisfazione

Condizione

N. Rispondenti

Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

265

1 Per nulla soddisfatta/o	4,9%	
2	4,5%	
3	19,2%	
4	33,6%	3,95
5	23,8%	
6 Molto soddisfatta/o	7,2%	
Non so	6,8%	

E6

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

Mai	6,6%
Giornaliera	8,5%
Mensile	49,8%
Annuale	35,0%

E7

In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolta/o a

Condizione

N. Rispondenti

Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

296

Amministrazione centrale	72,3%
Strutture decentrate	27,7%

E8

In riferimento al servizio Help-Desk informatico indichi il livello di soddisfazione

Condizione

N. Rispondenti

Il rispondente ha selezionato il servizio poiché ne ha effettivamente fruito

296

1 Per nulla soddisfatta/o	3,7%	
2	8,1%	
3	18,6%	
4	28,7%	4,10
5	25,7%	
6 Molto soddisfatta/o	15,2%	

E9

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

1 Per nulla soddisfatta/o	4,4%	
2	8,8%	
3	20,5%	
4	33,1%	3,91
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%	
2	9,1%	
3	27,8%	
4	32,2%	3,65
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%	
2	13,9%	
3	30,9%	
4	26,5%	3,52
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%	
2	12,0%	
3	30,9%	
4	27,4%	3,59
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%	
2	6,0%	
3	20,2%	
4	25,6%	4,13
5	28,4%	
6 Completamente d'accordo	13,6%	
Non so	2,8%	



F1.5

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

1 Completamente in disaccordo	5,4%
2	11,7%
3	25,2%
4	23,0%
5	21,1%
6 Completamente d'accordo	7,9%
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	5,0%
2	9,8%
3	20,8%
4	27,4%
5	18,6%
6 Completamente d'accordo	7,3%
Non so	11,0%

F3

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

1 Per nulla soddisfatta/o	4,4%
2	12,6%
3	27,8%
4	28,4%
5	20,8%
6 Molto soddisfatta/o	6,0%



Sezione G

Portale e Social Media

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



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%	
2	6,3%	
3	12,9%	
4	15,8%	3,70
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%	
2	5,0%	
3	6,9%	
4	4,4%	3,31
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%	
2	5,0%	
3	6,9%	
4	7,6%	3,48
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%	
2	6,0%	
3	10,1%	
4	12,9%	3,71
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%	
2	13,6%	
3	32,5%	
4	27,8%	3,56
5	18,9%	
6 Molto soddisfatta/o	3,8%	



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