

## Ateneo di SIENA – Rilevazione customer satisfaction – Progetto Good Practice

### Personale tecnico e amministrativo (PTA)

ANNO	Numero risposte	Numero somministrazioni	Tasso di risposta	In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)		In riferimento alla rete Wi-Fi		In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)			In riferimento al servizio Help-Desk informatico						Si ritiene compl. soddisfatto		
				La connessione di rete è sempre disponibile	La velocità di rete è adeguata	La copertura di rete è adeguata	La velocità di rete è adeguata	Si ritiene compl. soddisfatto	La dimensione della casella di posta è sufficiente	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	Indichi la frequenza di utilizzo:				Si è prevalentemente rivolto a			L'assistenza ricevuta è risolutiva	L'assistenza avviene in tempi adeguati
									MAI	GIORNALIERA	MENSILE	ANNUALE	AMM. CENTRALE	STRUTTURE DEC.						
2018	419	916	45,74%	3,84	3,77	3,45	3,50	3,60	4,27	4,20	4,03	11,96	7,01	51,55	29,48	69,50	30,50	4,29	4,16	3,75
2017	604	938	64,39%	3,99	3,87	3,30	3,34	3,65	4,33	4,25	4,14	12,91	10,43	40,40	36,26	73,38	26,62	4,25	4,16	3,74
2016	661	990	66,77%	4,05	4,02	3,31	3,44		4,38	4,29	4,16	9,83	7,41	42,81	39,94	71,26	28,74	4,27	4,11	3,81

### Personale docente, dottorandi e assegnisti (DDA)

ANNO	Numero risposte	Numero somministrazioni	Tasso di risposta	In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)		In riferimento alla rete Wi-Fi		In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)			In riferimento al servizio Help-Desk informatico						Si ritiene compl. soddisfatto		
				La connessione di rete è sempre disponibile	La velocità di rete è adeguata	La copertura di rete è adeguata	La velocità di rete è adeguata	La dimensione della casella di posta è sufficiente	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	Indichi la frequenza di utilizzo:				Si è prevalentemente rivolto a			L'assistenza ricevuta è risolutiva	L'assistenza avviene in tempi adeguati
											MAI	GIORNALIERA	MENSILE	ANNUALE	AMM. CENTRALE	STRUTTURE DEC.			
2018	236	1248	18,91	4,09	4,11	3,33	3,41	4,66	4,49	4,42	18,22	7,63	29,24	44,92	47,15	52,85	4,68	4,53	3,97
2017	473	1192	39,68	4,43	4,37	3,35	3,46	4,74	4,58	4,46	32,35	3,38	22,20	42,07	53,13	46,88	4,58	4,55	3,92
2016	450	1182	38,07	4,33	4,15	3,33	3,42	4,69	4,55	4,37	14,67	2,22	33,11	50,00	53,33	46,67	4,64	4,53	3,94