



**UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240**

Indagine

Good Practice 2025 - Customer satisfaction Studentesse e Studenti I anno

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

Destinatari: Studentesse e studenti Unisi

Periodo di somministrazione: dal 26 gennaio al 28 febbraio 2026

La partecipazione all'Indagine

Numero questionari compilati	1749
Numero questionari attesi	2855
Tasso di risposta	61,3%

Sezione A Informazioni generali

Dipartimento di appartenenza

Biotechnologie Mediche	2,6%
Biotechnologie, Chimica e Farmacia	7,9%
Economia Politica e Statistica	8,6%
Filologia e Critica delle Letterature Antiche e Moderne	7,3%
Dipartimento di Giurisprudenza	6,2%
Ingegneria dell'Informazione e Scienze Matematiche	4,6%
Medicina Molecolare e dello Sviluppo	4,1%
Scienze Fisiche, della Terra e dell'Ambiente	2,2%
Scienze Mediche, Chirurgiche e Neuroscienze	22,6%
Scienze Politiche e Internazionali	3,0%
Scienze Sociali, Politiche e Cognitive	16,5%
Scienze Storiche e dei Beni Culturali	3,3%
Scienze della Vita	6,4%
Studi Aziendali e Giuridici	4,7%

A quale tipologia di corso sei iscritto/a?

	71,2%
Laurea triennale	28,8%
Laurea a ciclo unico	

Sei frequentante (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso) o non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)?

Frequentante	87,3%
Non frequentante	12,7%

Sei uno/a studente/studentessa fuorisede?

Sì	52,0%
No	48,0%

Proviene da:

stessa provincia della sede che frequenta	14,9%
stessa regione della sede che frequenta	47,5%
altra regione rispetto alla sede che frequenta	32,5%
estero	5,2%

Tipologia di scuola superiore frequentata:

Liceo	71,7%
Istituto Tecnico	19,0%
Istituto Professionale	5,7%
Altro	3,5%

Per ciascuno dei seguenti aspetti, indica quanto è stato importante (da 1=per niente a 6=molto) nella tua scelta universitaria

Prestigio e buona reputazione dell'ateneo

4,40

Offerta formativa adeguata ai miei interessi

4,75

Sbocchi occupazionali prospettati dal Corso di Laurea scelto

4,79

Opportunità di internazionalizzazione (scambi, doppi titoli, mobilità)

4,15

Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, orientamento, facilities)

4,13

Convenienza economica complessiva (tasse, trasporti, alloggio, ecc.)

3,94

Presenza di sussidi economici (borse di studio e altre agevolazioni)

3,79

Vicinanza al luogo di residenza

4,11

Apprezzamento per la città (qualità della vita)

4,42

Sezione B Orientamento

Qual è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto a conoscenza dell'offerta didattica dell'Ateneo che ora frequenti?

Familiari/Amici	45,6%
Portale d'ateneo	17,8%
Guide all'orientamento	8,9%
Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	11,3%
Presentazioni svolte direttamente dall'Ateneo	7,1%
Social media (Facebook, Twitter)	5,3%
Altro	3,9%

Avresti desiderato ricevere maggiori informazioni da parte dell'Ateneo sui seguenti aspetti?

Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea

4,29

Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea

4,33

Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali, convenzioni con realtà del territorio, ecc.)

4,31

Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio

4,16

Sezione C Infrastrutture e servizi di campus**Hai usufruito e/o utilizzato i seguenti spazi?**

Aule didattiche	
Sì	83,3%
No	16,9%
Laboratori	
Sì	36,3%
No	63,7%
Aule e/o spazi studio	
Sì	76,1%
No	23,9%

Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle aule didattiche?**4,28****Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei laboratori?****4,32****Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle aule studio?****4,48****Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle infrastrutture e servizi di campus****4,19**

Sezione D Comunicazione

Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:

Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete

4,14

Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono facilmente reperibili

3,98

Le informazioni sulla didattica presenti sui siti web del Dipartimento/Corso di laurea sono complete

4,16

Le informazioni sulla didattica presenti sui siti web del Dipartimento/Corso di laurea sono facilmente reperibili

4,05

La comunicazione social dell'Ateneo è soddisfacente

4,06

Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?

4,06

Sezione E Sistemi informativi

Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:

Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile

3,86

La connettività (Wi-Fi, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata

3,91

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?

4,05



Sezione G Servizi di segreteria

Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:

Il processo di immatricolazione è facilmente accessibile e chiaro

3,86

Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo

3,82

Ti sei rivolto/a agli sportelli della segreteria studenti nell'anno accademico corrente?

Sì	70,0%
No	30,0%

Ti sei rivolto principalmente a

Segreteria Centrale	34,6%
Segreteria di Dipartimento o di Scuola/Facoltà	65,4%

Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?

3,99

Quali criticità hai riscontrato?

Tempi di risposta molto lunghi

3,74



Orari di apertura non adeguati

3,86

Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite

3,75

Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto

3,59



Sezione H Servizi bibliotecari

Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza oppure online) nell'anno accademico corrente?

IN PRESENZA per prestito e consultazione di volumi e riviste

Sì	23,9%
No	76,1%

IN PRESENZA per aule studio

Sì	53,4%
No	46,6%

BIBLIOTECA DIGITALE per banche dati, periodici elettronici, e-books)

Sì	16,3%
No	83,7%

Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi bibliotecari in presenza (consultazione e prestiti; aule studio) forniti dall'Ateneo?

4,40

Ti ritieni soddisfatto/a rispetto al servizio di biblioteca digitale?

4,25

Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?

4,39

Sezione I Diritto allo studio

Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità degli incentivi allo studio offerti direttamente dall'Ateneo (es. Borse di studio, Attività di collaborazione studentesche, Fondo di solidarietà, Attività di tutoraggio)

4,11**Sezione J Soddisfazione complessiva**

Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?

4,35

In riferimento a tutti i servizi offerti dall'Ateneo, quanta importanza attribuisce a ciascuno di essi?

Orientamento in entrata	4,21
Infrastrutture e servizi di campus	4,26
Comunicazione	4,33
Sistemi informativi	4,29
Segreterie	4,35
Biblioteche	4,37
Diritto allo studio	4,32