



**UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240**

Indagine

Good Practice 2024 - Customer satisfaction Studentesse e Studenti anni successivi

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

Destinatari: Studentesse e studenti Unisi

Periodo di somministrazione: dal 24 marzo al 23 aprile 2025

La partecipazione all'Indagine

Numero questionari compilati	1060
Numero questionari attesi	10559
Tasso di risposta	10,0%



Sezione A Informazioni generali

A1 Dipartimento di appartenenza

Biotecnologie Mediche	2,5%
Bioteecnologie, Chimica e Farmacia	9,1%
Economia Politica e Statistica	8,9%
Filologia e Critica delle Letterature Antiche e Moderne	7,4%
Giurisprudenza	4,9%
Ingegneria dell'Informazione e Scienze Matematiche	5,8%
Medicina Molecolare e dello Sviluppo	5,2%
Scienze Fisiche, della Terra e dell'Ambiente	0,8%
Scienze Mediche, Chirurgiche e Neuroscienze	21,2%
Scienze Politiche e Internazionali	4,7%
Scienze Sociali, Politiche e Cognitive	12,4%
Scienze Storiche e dei Beni Culturali	5,5%
Scienze della Vita	5,0%
Studi Aziendali e Giuridici	6,7%

A2 Area scientifico disciplinare del corso

Scienze matematiche e informatiche	2,2%
Scienze fisiche	0,2%
Scienze chimiche	2,5%
Scienze della Terra	0,8%
Scienze biologiche	7,3%
Scienze mediche	26,1%
Scienze agrarie e veterinarie	0,5%
Ingegneria civile e Architettura	0,1%
Ingegneria Industriale e dell'Informazione	3,7%
Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari	6,7%
Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	7,2%
Scienze giuridiche	5,2%
Scienze economiche e statistiche	15,7%
Scienze politiche e sociali	11,5%
Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturale	4,2%
Scienze del Farmaco	6,3%
Scienze motorie e dello Sport	0,0%



A3

Da quanti anni sei iscritto/a a questo Ateneo?

Indicare gli anni dal primo anno di iscrizione, considerando anche gli anni di eventuali carriere precedenti

1	9,5%
2	24,0%
3	20,3%
4	14,8%
5	14,1%
6 o più	17,4%

A4

A quale tipologia di corso sei iscritto/a ?

Laurea triennale	39,3%
Laurea specialistica/magistrale	31,7%
Laurea a ciclo unico	29,0%

A5

Frequenti le lezioni per ogni corso con costanza/ continuità

(mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso)?

Sì	81,8%
No	18,2%

A6

Sei uno/a studente/studentessa fuorisede?

Sì	65,6%
No	34,4%

A7

Provieni da:

Condizione Risposta "Sì" alla domanda A6
N. Rispondenti 695

stessa provincia della sede che frequenti	7,1%
stessa regione della sede che frequenti	31,2%
altra regione rispetto alla sede che frequenti	52,4%
estero	9,4%



Sezione B Infrastrutture e servizi di campus

B1 Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato?

Aule didattiche	81,8%
Laboratori	36,6%
Aule e/o spazi studio	82,0%
Non ho utilizzato alcuno spazio dell' Ateneo	4,4%

B2 Quale Presidio hai frequentato prevalentemente?

Risposta diversa da "Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo" alla domanda B1

Condizione N. Rispondenti

1572

Presidio Mattioli (Via Mattioli)	9,7%
Presidio Le Scotte (Strada delle Scotte)	24,0%
Presidio Pian dei Mantellini - Porta Laterina	1,0%
Presidio Polo Umanistico (Via Roma)	4,1%
Presidio San Francesco (Piazza San Francesco)	17,0%
Presidio San Miniato (Via Aldo Moro)	18,4%
Presidio San Niccolò (Via Roma)	14,5%
Presidio di Arezzo (Viale L. Cittadini - Arezzo)	11,4%

B3 Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus, con riferimento a: AULE DIDATTICHE

Condizione

N. Rispondenti

Risposta "Aule didattiche" alla domanda B1

867

B3.1 Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati

1 In disaccordo	13,1%
2	13,8%
3	20,6%
4	21,6%
5	16,1%
6 D'accordo	14,6%

3,58

B3.2 Gli ambienti sono puliti

1 In disaccordo	6,8%
2	9,0%
3	14,3%
4	22,0%
5	28,3%
6 D'accordo	19,6%

4,15



B3.3 **La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata**

1 In disaccordo	7,4%	
2	9,1%	
3	12,0%	
4	16,8%	4,31
5	26,1%	
6 D'accordo	28,6%	

B3.4 **La temperatura è confortevole**

1 In disaccordo	5,9%	
2	10,8%	
3	17,3%	
4	26,3%	4,01
5	21,8%	
6 D'accordo	17,9%	

B3.5 **La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara**

1 In disaccordo	4,5%	
2	7,7%	
3	15,7%	
4	24,9%	4,25
5	24,3%	
6 D'accordo	22,8%	

B3.6 **Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato**

1 In disaccordo	4,5%	
2	7,7%	
3	18,0%	
4	24,8%	4,16
5	26,9%	
6 D'accordo	18,1%	

B4 Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus, con riferimento

a: LABORATORI

*Condizione Risposta "Laboratori" alla domanda B1
N. Rispondenti 388*

B4.1 **Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati**

1 In disaccordo	7,2%	
2	7,5%	
3	15,7%	
4	23,2%	4,15
5	25,5%	
6 D'accordo	20,9%	



B4.2 **Gli ambienti sono puliti**

1 In disaccordo	4,9%	
2	6,2%	
3	11,3%	
4	16,2%	4,54
5	29,9%	
6 D'accordo	31,4%	

B4.3 **La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata**

1 In disaccordo	6,4%	
2	4,6%	
3	11,9%	
4	20,1%	4,45
5	28,6%	
6 D'accordo	28,4%	

B4.4 **La temperatura è confortevole**

1 In disaccordo	5,2%	
2	5,2%	
3	15,5%	
4	26,3%	4,27
5	27,3%	
6 D'accordo	20,6%	

B4.5 **La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara**

1 In disaccordo	7,5%	
2	10,3%	
3	17,5%	
4	20,1%	4,05
5	24,0%	
6 D'accordo	20,6%	

B4.6 **Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato**

1 In disaccordo	3,9%	
2	4,1%	
3	17,8%	
4	21,6%	4,39
5	28,1%	
6 D'accordo	24,5%	



B5

Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO

Condizione
N. Rispondenti

*Risposta "Aule e/o spazi studio" alla domanda B1
869*

B5.1 Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati

1 In disaccordo	15,3%	
2	11,2%	
3	15,1%	
4	20,0%	3,74
5	19,9%	
6 D'accordo	18,5%	

B5.2 Gli ambienti sono puliti

1 In disaccordo	6,9%	
2	8,9%	
3	14,3%	
4	20,5%	4,20
5	26,6%	
6 D'accordo	22,9%	

B5.3 La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è

1 In disaccordo	9,2%	
2	8,6%	
3	13,3%	
4	19,4%	4,17
5	23,1%	
6 D'accordo	26,2%	

B5.4 La temperatura è confortevole

1 In disaccordo	7,2%	
2	9,6%	
3	19,2%	
4	23,9%	3,98
5	21,9%	
6 D'accordo	18,2%	

B5.5 La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara

1 In disaccordo	5,1%	
2	7,4%	
3	17,0%	
4	21,9%	4,27
5	23,1%	
6 D'accordo	25,5%	



B6

**In riferimento alle azioni e misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale (gestione rifiuti, aree verdi, mobilità interna al campus):
Le azioni intraprese sono efficaci**

1 In disaccordo	4,4%	
2	6,6%	
3	13,5%	
4	20,2%	4,09
5	18,8%	
6 D'accordo	14,0%	
Non so	22,5%	

B7

**In riferimento agli aspetti considerati:
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle infrastrutture e servizi di campus**

Condizione

Risposta diversa da "Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo" alla domanda B1

N. Rispondenti

1013

1 In disaccordo	6,8%	
2	12,2%	
3	17,7%	
4	29,4%	3,85
5	20,2%	
6 D'accordo	13,6%	
Non so		

Sezione C Comunicazione

C1

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

C1.1

L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media

1 In disaccordo	5,8%	
2	9,0%	
3	15,8%	
4	23,8%	3,93
5	17,7%	
6 D'accordo	13,7%	
Non so	14,2%	



C1.2 **Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete**

1 In disaccordo	6,9%	
2	9,1%	
3	15,4%	
4	24,4%	4,03
5	23,9%	
6 D'accordo	16,7%	
Non so	3,7%	

C1.3 **La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente**

1 In disaccordo	8,0%	
2	11,5%	
3	16,5%	
4	24,2%	3,86
5	23,5%	
6 D'accordo	13,4%	
Non so	2,9%	

C1.4 **La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente**

1 In disaccordo	9,7%	
2	13,8%	
3	18,7%	
4	21,1%	3,60
5	15,2%	
6 D'accordo	12,1%	
Non so	9,4%	

C1.5 **La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente**

1 In disaccordo	7,5%	
2	11,8%	
3	15,6%	
4	18,8%	3,72
5	14,2%	
6 D'accordo	12,5%	
Non so	19,7%	



C1.6 **La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente**

1 In disaccordo	4,6%	
2	7,6%	
3	13,2%	
4	22,1%	4,30
5	24,0%	
6 D'accordo	23,6%	
Non so	4,9%	

C2 **In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:**

C2.1 **Facebook**

1 Insoddisfatto/a	4,1%	
2	4,2%	
3	5,4%	
4	7,8%	3,90
5	7,1%	
6 Soddisfatto/a	7,5%	
Non so	10,5%	
Non lo utilizzo	53,5%	

C2.2 **X (ex Twitter)**

1 Insoddisfatto/a	4,2%	
2	2,5%	
3	3,6%	
4	3,6%	3,27
5	3,1%	
6 Soddisfatto/a	2,2%	
Non so	10,1%	
Non lo utilizzo	70,7%	

C2.3 **Linkedin**

1 Insoddisfatto/a	4,2%	
2	2,7%	
3	4,0%	
4	6,1%	3,70
5	5,7%	
6 Soddisfatto/a	4,1%	
Non so	11,6%	
Non lo utilizzo	61,7%	



C2.4 **Instagram**

1 Insoddisfatto/a	4,2%
2	3,5%
3	10,6%
4	17,8%
5	19,1%
6 Soddisfatto/a	15,5%
Non so	16,4%
Non lo utilizzo	12,9%

C3

**In riferimento agli aspetti considerati:
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi
di comunicazione?**

1 Insoddisfatto/a	6,1%
2	9,1%
3	22,6%
4	30,3%
5	19,0%
6 Soddisfatto/a	12,9%

Sezione D

Sistemi informativi

D1

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

D1.1 **Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile**

1 In disaccordo	8,9%
2	11,3%
3	17,5%
4	22,0%
5	21,6%
6 D'accordo	18,1%
Non ho mai usufruito del servizio	0,6%

D1.2 **Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati**

1 In disaccordo	5,5%
2	8,4%
3	17,3%
4	23,2%
5	24,8%
6 D'accordo	16,5%
Non ho mai usufruito del servizio	4,3%



D1.3 **La connettività (Wi-Fi, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata**

1 In disaccordo	17,1%
2	13,6%
3	16,2%
4	16,3%
5	15,8%
6 D'accordo	15,4%
Non ho mai usufruito del servizio	5,7%

D2 **In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica:**

Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?

1 Insoddisfatto/a	9,6%
2	11,0%
3	17,7%
4	22,4%
5	20,1%
6 Soddisfatto/a	14,1%
Non ho mai usufruito del servizio	5,1%

D3 **In riferimento agli aspetti considerati:**

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?

1 Insoddisfatto/a	7,3%
2	9,3%
3	26,0%
4	27,2%
5	19,1%
6 Soddisfatto/a	11,2%



Sezione E Internazionalizzazione

E1 **In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus):**

La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono complete

1 In disaccordo	6,2%	
2	6,0%	
3	9,2%	
4	14,1%	3,89
5	12,8%	
6 D'accordo	10,4%	
Non so	41,2%	

E2 **Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione (es. Erasmus)?**

Sì	11,0%	
No	89,0%	

E3 **Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione:**

Condizione Risposta "Sì" alla domanda E2
N. Rispondenti 117

Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è soddisfacente

1 In disaccordo	6,0%	
2	6,8%	
3	17,9%	
4	17,9%	4,32
5	21,4%	
6 D'accordo	29,9%	

E3.2 **Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è soddisfacente**

1 In disaccordo	14,5%	
2	12,8%	
3	23,9%	
4	13,7%	3,59
5	17,9%	
6 D'accordo	17,1%	



E4

**In riferimento agli aspetti considerati:
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi
di internazionalizzazione?**

Condizione

N. Rispondenti

Risposta "Sì" alla domanda E2

117

1 Insoddisfatto/a	12,0%	
2	5,1%	
3	22,2%	
4	13,7%	3,98
5	27,4%	
6 Soddisfatto/a	19,7%	

Sezione F

**Servizi di segreteria online (mediante applicativo
in uso in Ateneo)**

F1

**Hai utilizzato i servizi di segreteria mediante servizi on-line
nell'anno accademico corrente?**

Sì

72,6%

No

27,4%

F2

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

Condizione

N. Rispondenti

Risposta "Sì" alla domanda F1

770

F2.1

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

1 In disaccordo	7,9%	
2	9,4%	
3	17,8%	
4	23,1%	3,99
5	24,3%	
6 D'accordo	17,5%	

F2.2

**Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione
agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono
adeguate**

1 In disaccordo	5,1%	
2	6,5%	
3	13,2%	
4	24,0%	4,35
5	26,2%	
6 D'accordo	24,9%	



F2.3

Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente

1 In disaccordo	7,4%	
2	7,0%	
3	17,4%	
4	23,5%	4,13
5	22,7%	
6 D'accordo	21,9%	

Sezione G Servizi di segreteria

G1

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

Si, a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)	18,4%
Si, in presenza	39,5%
No	42,1%

G2

Nel caso non avessi mai utilizzato i servizi di segreteria allo sportello, qual è la ragione principale?

Condizione

Risposta "No" alla domanda G1

N. Rispondenti

446

Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	17,3%
Non ne ho avuto bisogno	65,5%
Gli orari di apertura non sono adeguati	13,0%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	0,9%
Il personale non è cortese	3,4%

G3

Ti sei rivolto principalmente a

Condizione

Risposta "Sì, ..." alla domanda G1

N. Rispondenti

614

Segreteria Centrale	15,8%
Segreteria di Dipartimento o di Scuola/Facoltà	84,2%



G4

Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello (online o in presenza):

La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi

Condizione

Risposta "Sì, ..." alla domanda G1

N. Rispondenti

614

1 In disaccordo	11,2%	
2	10,3%	
3	17,3%	
4	22,3%	3,87
5	19,2%	
6 D'accordo	19,7%	

G5

In riferimento agli aspetti considerati:

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

Condizione

Risposta "Sì" alla domanda F1 o "Sì, ..." alla domanda G1

N. Rispondenti

907

1 Insoddisfatto/a	12,6%	
2	9,4%	
3	18,6%	
4	24,5%	3,77
5	17,5%	
6 Soddisfatto/a	17,4%	

G6

Quali criticità hai riscontrato?

Risposta "Sì, ..." alla domanda G1 e "1", "2" o "3" alla domanda G5

N. Rispondenti

368

G6.1 **Tempi di risposta molto lunghi**

1 Mai	5,2%	
2	11,4%	
3	21,7%	
4	17,7%	4,10
5	18,2%	
6 Sempre	25,8%	

G6.2 **Orari di apertura non adeguati**

1 Mai	7,1%	
2	8,7%	
3	16,0%	
4	13,6%	4,35
5	20,1%	
6 Sempre	34,5%	

G6.3 Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite

1 Mai	4,1%
2	9,8%
3	21,5%
4	21,7%
5	19,3%
6 Sempre	23,6%

4,13

G6.4 Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto

1 Mai	6,3%
2	14,4%
3	23,4%
4	18,8%
5	12,8%
6 Sempre	24,5%

3,91**Sezione H Servizi bibliotecari**

H1 Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?

Sì	44,3%
No	55,7%

H4 Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?

Condizione Risposta "No" alla domanda H1
N. Rispondenti 590

Non conosco il servizio	13,1%
Non ne ho bisogno	68,5%
Non mi soddisfano	4,4%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	14,1%

H2 Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?

Sì	69,2%
No	30,8%



H5 Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?

Condizione Risposta "No" alla domanda H2
N. Rispondenti 327

Non conosco il servizio	12,8%
Non ne ho bisogno	56,9%
Non mi soddisfano	7,3%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	22,9%

H3 Quale Biblioteca hai frequentato prevalentemente?

Condizione Risposta "Sì" alla domanda H1 o H2
N. Rispondenti 771

Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" - Siena	8,3%
Biblioteca di Area Economica - Siena	18,9%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) - Siena	8,4%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) – Siena	11,2%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte - Siena	16,3%
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò - Siena	7,1%
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino - Siena	0,5%
Biblioteca di Area Umanistica - Siena	11,2%
Biblioteca di Area Umanistica - Arezzo	11,9%
Biblioteca centralizzata - Grosseto	1,7%
Sala di studio - Sala Rosa - Siena	3,5%
Altre biblioteche afferenti all'Ateneo (Fisica, Valdarno, AMA etc.)	0,9%

H6 Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari per consultazione e prestiti:

Condizione Risposta "Sì" alla domanda H1
N. Rispondenti 470

H6.1 Gli orari di apertura sono adeguati

1 In disaccordo	3,2%
2	3,0%
3	8,9%
4	15,1%
5	25,3%
6 D'accordo	44,5%

4,90



H6.2 **La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva**

1 In disaccordo	1,7%	
2	1,9%	
3	10,0%	
4	19,1%	4,86
5	29,1%	
6 D'accordo	38,1%	

H7 Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai

Risposta "Sì" alla domanda H2

N. Rispondenti 733

H7.1 **Gli orari di apertura sono adeguati**

1 In disaccordo	3,5%	
2	4,2%	
3	8,7%	
4	15,4%	4,79
5	28,9%	
6 D'accordo	39,2%	

H7.2 **Il numero di posti disponibili è adeguato**

1 In disaccordo	12,0%	
2	6,8%	
3	13,5%	
4	20,7%	4,09
5	21,6%	
6 D'accordo	25,4%	

H8 In riferimento agli aspetti considerati:

Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo?

Risposta "Sì" alla domanda H1 o H2

N. Rispondenti 771

1 Insoddisfatto/a	2,9%	
2	4,0%	
3	12,7%	
4	23,1%	4,58
5	27,6%	
6 Soddisfatto/a	29,7%	



H9

Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?

Sì	17,1%
No	82,9%

H10

Nel caso non avessi usufruito dei i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, ebooks), quali sono le ragioni principali?

Condizione
N. Rispondenti

Risposta "No" alla domanda H9
879

Non conosco il servizio	30,4%
Non ne ho bisogno	44,5%
Non mi soddisfano	3,8%
Uso altre risorse/servizi on line	21,4%

H11

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

Condizione
N. Rispondenti

Risposta "Sì" alla domanda H9
181

H11.1

L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile

1 In disaccordo	5,5%	
2	6,1%	
3	15,5%	
4	22,1%	4,35
5	22,1%	
6 D'accordo	28,7%	

H11.2

La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia

1 In disaccordo	5,0%	
2	3,9%	
3	13,8%	
4	21,0%	4,50
5	26,5%	
6 D'accordo	29,8%	



H12

**In riferimento agli aspetti considerati:
Ti ritieni soddisfatto/a rispetto al servizio di biblioteca
digitale?**

Condizione

Risposta "Sì" alla domanda H9

N. Rispondenti

181

1 Insoddisfatto/a	5,5%	
2	1,7%	
3	16,6%	
4	22,7%	4,50
5	21,0%	
6 Soddisfatto/a	32,6%	

H13

**In riferimento agli aspetti considerati:
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi
bibliotecari di Ateneo?**

Condizione

Risposta "Sì" alla domanda H1 o H9

N. Rispondenti

805

1 Insoddisfatto/a	2,1%	
2	3,9%	
3	12,2%	
4	27,6%	4,52
5	29,9%	
6 Soddisfatto/a	24,3%	

Sezione I

Diritto allo studio

I1

**Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio
disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?**

Sì, conosco tutti i servizi in modo completo	11,9%
Sì, ma non approfonditamente	33,7%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	20,6%
No	33,9%



I2

Ti ritieni soddisfatto/a dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti?

Condizione
N. Rispondenti

Risposta diversa da "No" alla domanda I1
701

I2.1 Collegi/Residenze

1 Insoddisfatto/a	4,7%	
2	3,0%	
3	4,6%	
4	9,7%	3,93
5	7,4%	
6 Soddisfatto/a	7,3%	
Non ho mai richiesto supporto	19,3%	
Non ho mai usufruito del servizio	43,5%	
Servizio non presente	0,6%	

I2.2 Mense/Punti ristoro

1 Insoddisfatto/a	10,0%	
2	8,8%	
3	14,0%	
4	16,4%	3,73
5	13,7%	
6 Soddisfatto/a	13,6%	
Non ho mai richiesto supporto	4,9%	
Non ho mai usufruito del servizio	18,3%	
Servizio non presente	0,4%	

I2.3 Borse di studio

1 Insoddisfatto/a	5,6%	
2	4,9%	
3	4,7%	
4	6,0%	4,26
5	9,8%	
6 Soddisfatto/a	16,8%	
Non ho mai richiesto supporto	11,1%	
Non ho mai usufruito del servizio	40,5%	
Servizio non presente	0,6%	

I2.4 Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)

1 Insoddisfatto/a	3,9%	
2	3,0%	
3	3,1%	
4	5,6%	4,11
5	5,8%	
6 Soddisfatto/a	9,1%	
Non ho mai richiesto supporto	13,1%	
Non ho mai usufruito del servizio	55,8%	
Servizio non presente	0,6%	

I2.5 Attività di tutoraggio

1 Insoddisfatto/a	3,7%
2	2,6%
3	3,9%
4	6,8%
5	6,1%
6 Soddisfatto/a	9,7%
Non ho mai richiesto supporto	13,8%
Non ho mai usufruito del servizio	52,9%
Servizio non presente	0,4%

4,17

I2.6 Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste

1 Insoddisfatto/a	6,3%
2	6,0%
3	8,6%
4	17,4%
5	17,0%
6 Soddisfatto/a	14,8%
Non ho mai richiesto supporto	8,1%
Non ho mai usufruito del servizio	21,1%
Servizio non presente	0,7%

4,10

I3 In riferimento agli aspetti considerati:

Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi
di diritto allo studio?

Condizione *Risposta diversa da "No" alla domanda I1*
N. Rispondenti 701

1 Insoddisfatto/a	6,4%
2	9,0%
3	18,5%
4	27,7%
5	22,8%
6 Soddisfatto/a	15,5%

3,98



Sezione J Servizi di job placement/career service

J1 **Hai usufruito del servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo nell'anno accademico corrente?**

Sì	7,5%
No	92,5%

J2 **Hai usufruito dei servizi di tirocinio forniti dall'Ateneo nell'anno accademico corrente ?**

Sì	23,1%
No	76,9%

J3 **Esprimi il tuo accordo con la seguente affermazione relativa al servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo:
Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato**

Condizione Risposta "Sì" alla domanda J1
N. Rispondenti 79

1 In disaccordo	16,5%	
2	6,3%	
3	22,8%	
4	21,5%	3,65
5	16,5%	
6 D'accordo	16,5%	

J4 **Esprimi il tuo accordo con la seguente affermazione relativa al servizio di tirocinio fornito dall'Ateneo:
Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato**

Condizione Risposta "Sì" alla domanda J2
N. Rispondenti 245

1 In disaccordo	15,5%	
2	10,6%	
3	22,0%	
4	17,6%	3,63
5	15,5%	
6 D'accordo	18,8%	



J5

**In riferimento agli aspetti considerati:
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi
di job placement ?**

Condizione

N. Rispondenti 274

1 Insoddisfatto/a	10,2%	
2	12,8%	
3	27,7%	
4	23,4%	3,54
5	13,9%	
6 Soddisfatto/a	12,0%	

Sezione K Soddisfazione complessiva

K1

**Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza
universitaria?**

Sì	79,8%
No	20,2%

K3

**In riferimento a tutti gli aspetti considerati, trascina sulla
destra e poni in ordine di importanza i servizi di supporto dal
più importante (1) al meno importante (8)**

Diritto allo studio	1
Infrastrutture e servizi di campus	2
Segreterie	3
Sistemi informativi	4
Comunicazione	5
Internazionalizzazione	6
Job placement	7
Biblioteche	8

K4

**In riferimento a tutti i servizi considerati, come reputi la
prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?**

Peggiore	10,1%
Uguale	60,6%
Migliore	15,2%
Non so	14,2%