



**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

Biotechnologie Mediche	2,5%
Biotechnologie, 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 Proviene 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?

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

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 Risposta "Aule didattiche" alla domanda B1

N. Rispondenti 867

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

1 In disaccordo	13,1%	3,58
2	13,8%	
3	20,6%	
4	21,6%	
5	16,1%	
6 D'accordo	14,6%	

B3.2 Gli ambienti sono puliti

1 In disaccordo	6,8%	4,15
2	9,0%	
3	14,3%	
4	22,0%	
5	28,3%	
6 D'accordo	19,6%	

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%	4,31
	2	9,1%	
	3	12,0%	
	4	16,8%	
	5	26,1%	
	6 D'accordo	28,6%	
B3.4	La temperatura è confortevole		
	1 In disaccordo	5,9%	4,01
	2	10,8%	
	3	17,3%	
	4	26,3%	
	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%	4,25
	2	7,7%	
	3	15,7%	
	4	24,9%	
	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%	4,16
	2	7,7%	
	3	18,0%	
	4	24,8%	
	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		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Laboratori" alla domanda B1</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>388</i>		
B4.1	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati		
	1 In disaccordo	7,2%	4,15
	2	7,5%	
	3	15,7%	
	4	23,2%	
	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%	4,54
	4	16,2%	
	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%	4,45
	4	20,1%	
	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%	4,27
	4	26,3%	
	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%	4,05
	4	20,1%	
	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%	4,39
	4	21,6%	
	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		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Aule e/o spazi studio" alla domanda B1</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>869</i>		
B5.1	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati		
	1 In disaccordo	15,3%	3,74
	2	11,2%	
	3	15,1%	
	4	20,0%	
	5	19,9%	
	6 D'accordo	18,5%	
B5.2	Gli ambienti sono puliti		
	1 In disaccordo	6,9%	4,20
	2	8,9%	
	3	14,3%	
	4	20,5%	
	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%	4,17
	2	8,6%	
	3	13,3%	
	4	19,4%	
	5	23,1%	
	6 D'accordo	26,2%	
B5.4	La temperatura è confortevole		
	1 In disaccordo	7,2%	3,98
	2	9,6%	
	3	19,2%	
	4	23,9%	
	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%	4,27
	2	7,4%	
	3	17,0%	
	4	21,9%	
	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%	4,09
	2	6,6%	
	3	13,5%	
	4	20,2%	
	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		
	<i>Risposta diversa da "Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo" alla domanda B1</i>		
	<i>Condizione</i>		
	<i>N. Rispondenti</i>	1013	
	1 In disaccordo	6,8%	3,85
	2	12,2%	
	3	17,7%	
	4	29,4%	
	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%
		5	17,7%
		6 D'accordo	13,7%
		Non so	14,2%

3,93

C1.2	Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete		
	1 In disaccordo	6,9%	4,03
	2	9,1%	
	3	15,4%	
	4	24,4%	
	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%	3,86
	2	11,5%	
	3	16,5%	
	4	24,2%	
	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%	3,60
	2	13,8%	
	3	18,7%	
	4	21,1%	
	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%	3,72
	2	11,8%	
	3	15,6%	
	4	18,8%	
	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%	4,30
	2	7,6%	
	3	13,2%	
	4	22,1%	
	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%	3,90
	2	4,2%	
	3	5,4%	
	4	7,8%	
	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%	3,27
	2	2,5%	
	3	3,6%	
	4	3,6%	
	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%	3,70
	2	2,7%	
	3	4,0%	
	4	6,1%	
	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%	4,28
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%	3,86
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%	3,91
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%	4,08
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%	3,49
	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%	3,78
	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%	3,75
	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%	3,89
	2	6,0%	
	3	9,2%	
	4	14,1%	
	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		
E3.1	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%	4,32
	2	6,8%	
	3	17,9%	
	4	17,9%	
	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%	3,59
	2	12,8%	
	3	23,9%	
	4	13,7%	
	5	17,9%	
	6 D'accordo	17,1%	

E4	In riferimento agli aspetti considerati: Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di internazionalizzazione?		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda E2</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>117</i>		
	1 Insoddisfatto/a	12,0%	3,98
	2	5,1%	
	3	22,2%	
	4	13,7%	
	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 *Risposta "Sì" alla domanda F1*
N. Rispondenti *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%		
	5	24,3%		
	6 D'accordo	17,5%		3,99
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%		
	5	26,2%		
	6 D'accordo	24,9%		4,35

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%
	5	22,7%
	6 D'accordo	21,9%
		4,13

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?	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "No" alla domanda G1</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>446</i>	
	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	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì, ..." alla domanda G1</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>614</i>	
	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%	3,87
	4	22,3%	
	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%	3,77
	4	24,5%	
	5	17,5%	
	6 Soddisfatto/a	17,4%	
G6	Quali criticità hai riscontrato?		
Condizione	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%	4,10
	4	17,7%	
	5	18,2%	
	6 Sempre	25,8%	
G6.2	Orari di apertura non adeguati		
	1 Mai	7,1%	
	2	8,7%	
	3	16,0%	4,35
	4	13,6%	
	5	20,1%	
	6 Sempre	34,5%	

G6.3	Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite		
	1 Mai	4,1%	4,13
	2	9,8%	
	3	21,5%	
	4	21,7%	
	5	19,3%	
	6 Sempre	23,6%	
G6.4	Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto		
	1 Mai	6,3%	3,91
	2	14,4%	
	3	23,4%	
	4	18,8%	
	5	12,8%	
	6 Sempre	24,5%	

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%	4,90
2	3,0%	
3	8,9%	
4	15,1%	
5	25,3%	
6 D'accordo	44,5%	

H6.2 La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva

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

H7 **Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai**
Condizione *Risposta "Sì" alla domanda H2*
N. Rispondenti *733*

H7.1 Gli orari di apertura sono adeguati

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

H7.2 Il numero di posti disponibili è adeguato

1 In disaccordo	12,0%	4,09
2	6,8%	
3	13,5%	
4	20,7%	
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?**

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

1 Insoddisfatto/a	2,9%	4,58
2	4,0%	
3	12,7%	
4	23,1%	
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?		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "No" alla domanda H9</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>879</i>		
	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:		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda H9</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>181</i>		
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%	4,50
2	1,7%	
3	16,6%	
4	22,7%	
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%	4,52
2	3,9%	
3	12,2%	
4	27,6%	
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?		
	<i>Risposta diversa da "No" alla domanda I1</i>		
<i>Condizione</i>	<i>701</i>		
<i>N. Rispondenti</i>			
I2.1	Collegi/Residenze		
	1 Insoddisfatto/a	4,7%	3,93
	2	3,0%	
	3	4,6%	
	4	9,7%	
	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%	3,73
	2	8,8%	
	3	14,0%	
	4	16,4%	
	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%	4,26
	2	4,9%	
	3	4,7%	
	4	6,0%	
	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%	4,11
	2	3,0%	
	3	3,1%	
	4	5,6%	
	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%	4,17
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%	

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

1 Insoddisfatto/a	6,3%	4,10
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%	

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%	3,98
2	9,0%	
3	18,5%	
4	27,7%	
5	22,8%	
6 Soddisfatto/a	15,5%	

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		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda J1</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>79</i>		
	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		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda J2</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>245</i>		
	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 ?		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda J1 o J2</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>274</i>		
	1 Insoddisfatto/a	10,2%	3,54
	2	12,8%	
	3	27,7%	
	4	23,4%	
	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?	
	Peggior	10,1%
	Uguale	60,6%
	Migliore	15,2%
	Non so	14,2%