



Indagine

Good Practice 2022 - 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 27 giugno al 31 luglio 2023

La partecipazione all'Indagine

Numero questionari compilati	358
Numero questionari attesi	2905
Tasso di risposta	12,3%

Sezione A Informazioni generali

A1

Dipartimento di

Biotechnologie Mediche	2,2%
Biotechnologie, Chimica e Farmacia	9,8%
Economia Politica e Statistica	10,3%
Filologia e Critica delle Letterature Antiche e Moderne	8,7%
Dipartimento di Giurisprudenza	5,3%
Ingegneria dell'Informazione e Scienze Matematiche	2,8%
Medicina Molecolare e dello Sviluppo	2,5%
Scienze Fisiche, della Terra e dell'Ambiente	3,1%
Scienze Mediche, Chirurgiche e Neuroscienze	20,4%
Scienze Politiche e Internazionali	2,8%
Scienze Sociali, Politiche e Cognitive	14,8%
Scienze Storiche e dei Beni Culturali	7,0%
Scienze della Vita	8,1%
Studi Aziendali e Giuridici	2,2%

A2

Area scientifico disciplinare del corso

Scienze matematiche e informatiche	1,1%
Scienze fisiche	0,8%
Scienze chimiche	4,2%
Scienze della Terra	2,2%
Scienze biologiche	7,3%
Scienze mediche	26,0%
Scienze agrarie e veterinarie	1,1%
Ingegneria civile e Architettura	0,0%
Ingegneria Industriale e dell'Informazione	1,7%
Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari	7,0%
Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	14,2%
Scienze giuridiche	5,3%
Scienze economiche e statistiche	12,6%
Scienze politiche e sociali	7,8%
Lingue, letterature straniere, mediazione	5,6%
Scienze del Farmaco	2,8%
Scienze motorie e dello Sport	0,3%

A3

A quale tipologia di corso sei iscritto/a?

Laurea triennale	74,3%
Laurea a ciclo unico	25,7%

A4 **Frequenti le lezioni per ogni corso con costanza/continuità
(mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso)?**

Si	88,5%
No	11,5%

A5 **Tipologia di scuola superiore frequentata:**

Liceo	74,3%
Istituto Tecnico	16,5%
Istituto Professionale	7,0%
Altro	2,2%

A6 **In riferimento alla tua scelta universitaria, SCEGLI le variabili
che più hanno influito sulla tua scelta**

Offerta formativa
Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)
Distanza dalla città di residenza

A7 **Sei uno/a studente/studentessa fuorisede?**

Si	213	59,5%
No	145	40,5%

A8 **Proviene da:**
Condizione *Risposta "Sì" alla domanda A7*
N. Rispondenti *213*

stessa provincia della sede che frequenti	8,5%
stessa regione della sede che frequenti	34,7%
altra regione rispetto alla sede che frequenti	50,7%
estero	6,1%

Sezione B Orientamento

B1 Qual è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto a conoscenza dell'offerta didattica dell'Ateneo che ora frequenti?

Familiari/Amici	29,6%
Portale d'ateneo	31,6%
Guide all'orientamento	7,3%
Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	5,6%
Presentazioni svolte direttamente dall'Ateneo	6,4%
Social media (Facebook, Twitter)	4,2%
Altro	15,4%

B2 Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento:

B2.1 La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata

1 In disaccordo	4,2%
2	1,7%
3	13,7%
4	23,2%
5	18,7%
6 D'accordo	22,9%
Non ho mai usufruito del servizio	15,6%

B2.2 Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco

1 In disaccordo	3,1%
2	4,5%
3	14,8%
4	18,7%
5	25,1%
6 D'accordo	25,1%
Non ho mai usufruito del servizio	8,7%

B3 **Su quali dei seguenti aspetti, al momento dell'immatricolazione, avresti desiderato ricevere maggiori informazioni da parte dell'Ateneo?**

Condizione Risposta diversa da "Non ho mai usufruito del servizio" alla domanda B2

N. Rispondenti 336

B3.1 **Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea**

1 Per nulla	5,4%
2	6,0%
3	11,6%
4	22,0%
5	19,3%
6 Molto	31,0%
Non so	4,8%

B3.2 **Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea**

1 Per nulla	3,6%
2	6,5%
3	12,2%
4	18,5%
5	24,7%
6 Molto	33,9%
Non so	0,6%

B3.3 **Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali, convenzioni con realtà del territorio, ecc.)**

1 Per nulla	6,8%
2	5,7%
3	14,3%
4	21,4%
5	19,0%
6 Molto	25,6%
Non so	7,1%

B4 **In riferimento agli aspetti considerati: Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di orientamento?**

Condizione Risposta diversa da "Non ho mai usufruito del servizio" alla domanda B2

N. Rispondenti 336

1 Insoddisfatto/a	4,2%
2	9,2%
3	18,2%
4	29,5%
5	23,2%
6 Soddisfatto/a	15,8%

Sezione C Infrastrutture e servizi di campus

C1 Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato?

Aule didattiche	75,4%
Laboratori	23,7%
Aule e/o spazi studio	80,2%
Non ho utilizzato alcuno spazio dell' Ateneo	3,9%

C2 Quale Presidio hai frequentato prevalentemente?

Condizione Risposta diversa da "Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo" alla domanda C1

N. Rispondenti 344

Presidio Mattioli (Via Mattioli)	8,1%
Presidio Le Scotte (Strada delle Scotte)	22,1%
Presidio Pian dei Mantellini - Porta Laterina	2,0%
Presidio Polo Umanistico (Via Roma)	5,2%
Presidio San Francesco (Piazza San Francesco)	14,5%
Presidio San Miniato (Via Aldo Moro)	19,5%
Presidio San Niccolò (Via Roma)	10,8%
Presidio di Arezzo (Viale L. Cittadini - Arezzo)	17,7%

C3 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 C1

N. Rispondenti 270

C3.1 Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati

1 In disaccordo	14,8%
2	17,0%
3	16,3%
4	22,6%
5	16,7%
6 D'accordo	12,6%

C3.2 Gli ambienti sono puliti

1 In disaccordo	2,2%
2	7,8%
3	10,0%
4	20,4%
5	27,4%
6 D'accordo	32,2%

C3.3	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	
	1 In disaccordo	3,7%
	2	4,8%
	3	9,3%
	4	19,3%
	5	28,1%
	6 D'accordo	34,8%
C3.4	La temperatura è confortevole	
	1 In disaccordo	5,6%
	2	10,7%
	3	22,2%
	4	27,4%
	5	20,4%
	6 D'accordo	13,7%
C3.5	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	
	1 In disaccordo	2,6%
	2	4,8%
	3	18,9%
	4	25,2%
	5	27,0%
	6 D'accordo	21,5%
C3.6	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	
	1 In disaccordo	2,2%
	2	6,3%
	3	15,6%
	4	26,7%
	5	31,5%
	6 D'accordo	17,8%
C4	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus, con riferimento a: LABORATORI	
Condizione	Risposta "Laboratori" alla domanda C1	
N. Rispondenti	85	
C4.1	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	
	1 In disaccordo	7,1%
	2	5,9%
	3	12,9%
	4	20,0%
	5	29,4%
	6 D'accordo	24,7%

C4.2	Gli ambienti sono puliti	
	1 In disaccordo	2,4%
	2	5,9%
	3	4,7%
	4	16,5%
	5	31,8%
	6 D'accordo	38,8%
C4.3	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	
	1 In disaccordo	7,1%
	2	1,2%
	3	9,4%
	4	15,3%
	5	34,1%
	6 D'accordo	32,9%
C4.4	La temperatura è confortevole	
	1 In disaccordo	2,4%
	2	4,7%
	3	11,8%
	4	20,0%
	5	35,3%
	6 D'accordo	25,9%
C4.5	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	
	1 In disaccordo	7,1%
	2	11,8%
	3	10,6%
	4	31,8%
	5	18,8%
	6 D'accordo	20,0%
C4.6	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	
	1 In disaccordo	1,2%
	2	7,1%
	3	5,9%
	4	25,9%
	5	28,2%
	6 D'accordo	31,8%

C5 **Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO**

Condizione Risposta "Aule e/o spazi studio" alla domanda C1
N. Rispondenti 287

C5.1 **Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati**

1 In disaccordo	10,8%
2	12,5%
3	12,5%
4	20,9%
5	19,5%
6 D'accordo	23,7%

C5.2 **Gli ambienti sono puliti**

1 In disaccordo	1,0%
2	5,6%
3	9,1%
4	19,5%
5	26,1%
6 D'accordo	38,7%

C5.3 **La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata**

1 In disaccordo	2,1%
2	4,5%
3	10,5%
4	19,5%
5	26,8%
6 D'accordo	36,6%

C5.4 **La temperatura è confortevole**

1 In disaccordo	4,9%
2	9,1%
3	20,2%
4	22,6%
5	23,7%
6 D'accordo	19,5%

C5.5 **La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara**

1 In disaccordo	2,4%
2	5,6%
3	13,9%
4	27,5%
5	25,1%
6 D'accordo	25,4%

C5.6	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	
	1 In disaccordo	1,7%
	2	5,6%
	3	11,8%
	4	27,2%
	5	31,4%
	6 D'accordo	22,3%
C6	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	3,6%
	2	5,0%
	3	11,5%
	4	24,3%
	5	19,6%
	6 D'accordo	19,0%
C7	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 C1</i>	
	<i>Condizione</i>	
	<i>N. Rispondenti</i>	
	1 Insoddisfatto/a	2,0%
	2	5,5%
	3	15,7%
	4	34,0%
	5	23,5%
	6 Soddisfatto/a	19,2%

Sezione D Comunicazione

D1 Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:

D1.1 L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media

1 In disaccordo	4,2%
2	8,9%
3	15,6%
4	25,1%
5	20,4%
6 D'accordo	14,5%
Non so	11,2%

D1.2 Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete

1 In disaccordo	3,6%
2	5,3%
3	13,4%
4	27,9%
5	27,9%
6 D'accordo	18,2%
Non so	3,6%

D1.3 La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente

1 In disaccordo	4,2%
2	8,9%
3	12,3%
4	28,5%
5	27,7%
6 D'accordo	14,5%
Non so	3,9%

D1.4 La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente

1 In disaccordo	9,5%
2	13,4%
3	15,6%
4	22,1%
5	16,5%
6 D'accordo	15,6%
Non so	7,3%

D1.5	La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	
	1 In disaccordo	5,3%
	2	9,5%
	3	17,6%
	4	22,9%
	5	16,2%
	6 D'accordo	12,3%
	Non so	16,2%
D1.6	La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	
	1 In disaccordo	2,0%
	2	5,3%
	3	10,1%
	4	22,3%
	5	25,4%
	6 D'accordo	31,0%
	Non so	3,9%
D2	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:	
D2.1	Facebook	
	1 Insoddisfatto/a	2,5%
	2	2,8%
	3	8,1%
	4	8,4%
	5	6,4%
	6 Soddisfatto/a	5,9%
	Non so	9,5%
D2.2	Twitter	
	1 Insoddisfatto/a	3,1%
	2	2,8%
	3	3,9%
	4	4,7%
	5	1,1%
	6 Soddisfatto/a	2,0%
	Non so	10,6%
	Non lo utilizzo	71,8%

D2.3	Linkedin	
	1 Insoddisfatto/a	2,5%
	2	2,0%
	3	3,4%
	4	4,5%
	5	2,0%
	6 Soddisfatto/a	2,0%
	Non so	6,1%
	Non lo utilizzo	77,7%

D2.4	Instagram	
	1 Insoddisfatto/a	2,2%
	2	1,7%
	3	10,1%
	4	16,2%
	5	17,9%
	6 Soddisfatto/a	26,3%
	Non so	15,9%
	Non lo utilizzo	9,8%

D3	In riferimento agli aspetti considerati: Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?	
	1 Insoddisfatto/a	3,1%
	2	4,8%
	3	22,7%
	4	27,7%
	5	27,2%
	6 Soddisfatto/a	14,6%

Sezione E Sistemi informativi

E1 Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:

E1.1 Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile

1 In disaccordo	8,7%
2	7,8%
3	16,2%
4	21,2%
5	23,7%
6 D'accordo	22,1%
Non ho mai usufruito del servizio	0,3%

E1.2 Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati

1 In disaccordo	3,4%
2	5,0%
3	15,9%
4	26,3%
5	20,9%
6 D'accordo	22,1%
Non ho mai usufruito del servizio	6,4%

E1.3 La connettività (Wi-Fi, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata

1 In disaccordo	8,4%
2	8,7%
3	13,1%
4	23,2%
5	19,6%
6 D'accordo	22,1%
Non ho mai usufruito del servizio	5,0%

E2 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	5,6%
2	5,0%
3	18,2%
4	21,2%
5	20,1%
6 Soddisfatto/a	19,6%
Non ho mai usufruito del servizio	10,3%

E3

In riferimento agli aspetti considerati:

Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?

1 Insoddisfatto/a	3,9%
2	3,1%
3	22,1%
4	28,8%
5	27,7%
6 Soddisfatto/a	14,5%

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	90,5%
No	9,5%

F2 Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:

Condizione Risposta "Sì" alla domanda F1
N. Rispondenti 324

F2.1 Il processo di immatricolazione è soddisfacente

1 In disaccordo	4,9%
2	5,9%
3	12,7%
4	19,4%
5	25,3%
6 D'accordo	31,8%

F2.2 Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo

1 In disaccordo	7,7%
2	8,6%
3	15,1%
4	22,5%
5	23,1%
6 D'accordo	22,8%

F2.3 Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate

1 In disaccordo	3,4%
2	5,9%
3	9,9%
4	19,4%
5	25,6%
6 D'accordo	35,8%

F2.4 Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente

1 In disaccordo	2,2%
2	6,2%
3	14,2%
4	21,6%
5	25,9%
6 D'accordo	29,9%

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)	9,8%
SI, in presenza	58,9%
No	31,3%

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 112

Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	20,5%
Non ne ho avuto bisogno	65,2%
Gli orari di apertura non sono adeguati	5,4%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	2,7%
Il personale non è cortese	6,3%

G3 Ti sei rivolto principalmente a

Condizione Risposta "Sì, ..." alla domanda G1
N. Rispondenti 246

Segreteria Centrale	12,6%
Segreteria di Dipartimento o di Scuola/Facoltà	87,4%

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 246

1 In disaccordo	8,9%
2	9,8%
3	16,3%
4	25,2%
5	17,5%
6 D'accordo	22,4%

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 *339*

1	Insoddisfatto/a	8,6%
2		10,9%
3		16,2%
4		21,2%
5		23,3%
6	Soddisfatto/a	19,8%

G6 **Quali criticità hai riscontrato?**

Condizione *Risposta "Sì, ..." alla domanda G1 e "1", "2" o "3" alla domanda
G5*
N. Rispondenti *93*

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

1	Mai	5,4%
2		15,1%
3		17,2%
4		22,6%
5		14,0%
6	Sempre	25,8%

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

1	Mai	6,5%
2		8,6%
3		15,1%
4		19,4%
5		20,4%
6	Sempre	30,1%

G6.3 **Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite**

1	Mai	3,2%
2		16,1%
3		22,6%
4		25,8%
5		10,8%
6	Sempre	21,5%

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

1	Mai	9,7%
2		19,4%
3		19,4%
4		16,1%
5		9,7%
6	Sempre	25,8%

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	34,6%
No	65,4%

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

Sì	75,1%
No	24,9%

H3 Quale Biblioteca hai frequentato prevalentemente?

Condizione Risposta "Sì" alla domanda H1 o H2

N. Rispondenti 272

Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" - Siena	7,0%
Biblioteca di Area Economica - Siena	16,5%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) - Siena	11,8%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) – Siena	14,0%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte - Siena	10,3%
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò - Siena	5,9%
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino - Siena	0,7%
Biblioteca di Area Umanistica - Siena	11,4%
Biblioteca di Area Umanistica - Arezzo	15,8%
Biblioteca centralizzata - Grosseto	3,3%
Sala di studio - Sala Rosa - Siena	3,3%
Altre biblioteche afferenti all'Ateneo (Fisica, Valdarno, AMA etc.)	0,0%

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 234

Non conosco il servizio	12,8%
Non ne ho bisogno	73,5%
Non mi soddisfano	3,8%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	9,8%

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 89

Non conosco il servizio	14,6%
Non ne ho bisogno	70,8%
Non mi soddisfano	4,5%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	10,1%

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 124

H6.1 **Gli orari di apertura sono adeguati**

1 In disaccordo	0,8%
2	0,8%
3	7,3%
4	12,9%
5	22,6%
6 D'accordo	55,6%

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

1 In disaccordo	0,8%
2	0,8%
3	8,9%
4	18,5%
5	22,6%
6 D'accordo	48,4%

H7 **Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari come aule studio:**

Condizione Risposta "Sì" alla domanda H2

N. Rispondenti 269

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

1 In disaccordo	2,6%
2	1,1%
3	7,8%
4	18,2%
5	24,9%
6 D'accordo	45,4%

H7.2 Il numero di posti disponibili è adeguato

1 In disaccordo	8,2%
2	9,3%
3	16,0%
4	14,9%
5	21,6%
6 D'accordo	30,1%

**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 272

1 Insoddisfatto/a	1,1%
2	2,2%
3	11,8%
4	23,2%
5	26,8%
6 Soddisfatto/a	34,9%

**H9 Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati,
periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico
corrente?**

Sì	14,2%
No	85,8%

**H10 Nel caso non avessi usufruito dei i servizi di biblioteca
digitale (banche dati, periodici elettronici, ebooks), quali
sono le ragioni principali?**

Condizione Risposta "No" alla domanda H9
N. Rispondenti 307

Non conosco il servizio	38,8%
Non ne ho bisogno	45,0%
Non mi soddisfano	2,6%
Uso altre risorse/servizi on line	13,7%

H11 **Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:**
Condizione *Risposta "Sì" alla domanda H9*
N. Rispondenti *51*

H11.1 **L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile**

1 In disaccordo	5,9%
2	2,0%
3	17,6%
4	27,5%
5	15,7%
6 D'accordo	31,4%

H11.2 **La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia**

1 In disaccordo	0,0%
2	2,0%
3	17,6%
4	27,5%
5	13,7%
6 D'accordo	39,2%

H12 **In riferimento agli aspetti considerati:
Ti ritieni soddisfatto/a rispetto al servizio di biblioteca digitale?**
Condizione *Risposta "Sì" alla domanda H9*
N. Rispondenti *51*

1 Insoddisfatto/a	0,0%
2	3,9%
3	15,7%
4	19,6%
5	23,5%
6 Soddisfatto/a	37,3%

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 *145*

1 Insoddisfatto/a	0,0%
2	1,4%
3	9,7%
4	20,7%
5	30,3%
6 Soddisfatto/a	37,9%

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	9,5%
	Sì, ma non approfonditamente	35,2%
	Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	18,7%
	No	36,6%
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>Condizione</i>	<i>Risposta diversa da "No" alla domanda I1</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>227</i>	
I2.1	Collegi/Residenze	
	1 Insoddisfatto/a	1,8%
	2	1,8%
	3	6,2%
	4	9,3%
	5	6,2%
	6 Soddisfatto/a	7,9%
	Non ho mai richiesto supporto	18,5%
	Non ho mai usufruito del servizio	46,7%
	Servizio non presente	1,8%
I2.2	Mense/Punti ristoro	
	1 Insoddisfatto/a	7,5%
	2	5,3%
	3	9,3%
	4	23,8%
	5	19,8%
	6 Soddisfatto/a	17,6%
	Non ho mai richiesto supporto	3,1%
	Non ho mai usufruito del servizio	13,7%
	Servizio non presente	0,0%
I2.3	Borse di studio	
	1 Insoddisfatto/a	4,4%
	2	4,8%
	3	4,4%
	4	5,3%
	5	7,9%
	6 Soddisfatto/a	16,3%
	Non ho mai richiesto supporto	12,3%
	Non ho mai usufruito del servizio	44,1%
	Servizio non presente	0,4%

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

1 Insoddisfatto/a	0,9%
2	3,1%
3	2,6%
4	4,8%
5	3,5%
6 Soddisfatto/a	5,7%
Non ho mai richiesto supporto	11,0%
Non ho mai usufruito del servizio	66,1%
Servizio non presente	2,2%

I2.5 Attività di tutoraggio

1 Insoddisfatto/a	1,3%
2	1,8%
3	4,8%
4	4,8%
5	7,9%
6 Soddisfatto/a	13,2%
Non ho mai richiesto supporto	12,3%
Non ho mai usufruito del servizio	53,3%
Servizio non presente	0,4%

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

1 Insoddisfatto/a	5,3%
2	3,5%
3	7,5%
4	17,2%
5	18,5%
6 Soddisfatto/a	18,1%
Non ho mai richiesto supporto	6,2%
Non ho mai usufruito del servizio	23,3%
Servizio non presente	0,4%

**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 227

1 Insoddisfatto/a	0,9%
2	3,5%
3	18,1%
4	33,0%
5	23,3%
6 Soddisfatto/a	21,1%

Sezione J Soddisfazione complessiva

J1 Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?

Sì	92,7%
No	7,3%

J3 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 (7)

Diritto allo studio	1
Segreterie	2
Infrastrutture e servizi di campus	3
Comunicazione	4
Sistemi informativi	5
Biblioteche	6
Orientamento in entrata	7