

Indagine

Good Practice 2022 - 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 27 giugno al 31 luglio 2023

La partecipazione all'Indagine

Numero questionari compilati	1839
Numero questionari attesi	12203
Tasso di risposta	15,1%

Sezione A Informazioni generali

A1 Dipartimento di appartenenza

Biotechnologie Mediche	2,7%
Biotechnologie, Chimica e Farmacia	11,3%
Economia Politica e Statistica	7,4%
Filologia e Critica delle Letterature Antiche e Moderne	7,1%
Giurisprudenza	5,5%
Ingegneria dell'Informazione e Scienze Matematiche	5,7%
Medicina Molecolare e dello Sviluppo	4,5%
Scienze Fisiche, della Terra e dell'Ambiente	2,2%
Scienze Mediche, Chirurgiche e Neuroscienze	20,3%
Scienze Politiche e Internazionali	4,7%
Scienze Sociali, Politiche e Cognitive	11,8%
Scienze Storiche e dei Beni Culturali	5,4%
Scienze della Vita	4,0%
Studi Aziendali e Giuridici	7,6%

A2 Area scientifico disciplinare del corso

Scienze matematiche e informatiche	1,9%
Scienze fisiche	0,3%
Scienze chimiche	3,9%
Scienze della Terra	1,4%
Scienze biologiche	6,7%
Scienze mediche	25,1%
Scienze agrarie e veterinarie	0,3%
Ingegneria civile e Architettura	0,1%
Ingegneria Industriale e dell'Informazione	3,7%
Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari	6,4%
Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	7,1%
Scienze giuridiche	5,8%
Scienze economiche e statistiche	14,6%
Scienze politiche e sociali	11,4%
Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturale	4,5%
Scienze del Farmaco	7,0%
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	7,2%
	2	24,9%
	3	24,0%
	4	14,1%
	5	12,5%
	6 o più	17,2%
A4	A quale tipologia di corso sei iscritto/a ?	
	Laurea triennale	41,1%
	Laurea specialistica/magistrale	29,4%
	Laurea a ciclo unico	29,5%
A5	Frequenti le lezioni per ogni corso con costanza/ continuità (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso)?	
	Sì	75,9%
	No	24,1%
A6	Sei uno/a studente/studentessa fuorisede?	
	Sì	71,1%
	No	28,9%
A7	Proviene da:	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda A6</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>1307</i>	
	stessa provincia della sede che frequenti	5,8%
	stessa regione della sede che frequenti	29,2%
	altra regione rispetto alla sede che frequenti	59,1%
	estero	6,0%

Sezione B Infrastrutture e servizi di campus

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

Aule didattiche	76,9%
Laboratori	34,7%
Aule e/o spazi studio	79,0%
Non ho utilizzato alcuno spazio dell' Ateneo	6,6%

B2 Quale Presidio hai frequentato prevalentemente?

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

N. Rispondenti 1717

Presidio Mattioli (Via Mattioli)	11,4%
Presidio Le Scotte (Strada delle Scotte)	22,2%
Presidio Pian dei Mantellini - Porta Laterina	1,6%
Presidio Polo Umanistico (Via Roma)	4,1%
Presidio San Francesco (Piazza San Francesco)	15,4%
Presidio San Miniato (Via Aldo Moro)	20,9%
Presidio San Niccolò (Via Roma)	16,0%
Presidio di Arezzo (Viale L. Cittadini - Arezzo)	8,4%

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 1414

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

1 In disaccordo	10,7%
2	13,9%
3	19,7%
4	22,1%
5	17,6%
6 D'accordo	15,9%

B3.2 Gli ambienti sono puliti

1 In disaccordo	4,1%
2	8,5%
3	13,9%
4	21,7%
5	25,5%
6 D'accordo	26,3%

B3.3	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	
	1 In disaccordo	4,4%
	2	6,3%
	3	10,7%
	4	15,8%
	5	27,6%
	6 D'accordo	35,2%
B3.4	La temperatura è confortevole	
	1 In disaccordo	10,3%
	2	11,2%
	3	18,3%
	4	26,7%
	5	19,9%
	6 D'accordo	13,5%
B3.5	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	
	1 In disaccordo	4,7%
	2	7,2%
	3	15,8%
	4	21,2%
	5	25,6%
	6 D'accordo	25,5%
B3.6	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	
	1 In disaccordo	3,9%
	2	8,2%
	3	16,4%
	4	26,0%
	5	26,5%
	6 D'accordo	19,0%
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>638</i>	
B4.1	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	
	1 In disaccordo	5,5%
	2	6,4%
	3	15,8%
	4	25,2%
	5	26,5%
	6 D'accordo	20,5%

B4.2	Gli ambienti sono puliti	
	1 In disaccordo	2,8%
	2	4,2%
	3	12,4%
	4	19,9%
	5	26,2%
	6 D'accordo	34,5%
B4.3	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	
	1 In disaccordo	4,2%
	2	6,0%
	3	11,1%
	4	15,5%
	5	25,1%
	6 D'accordo	38,1%
B4.4	La temperatura è confortevole	
	1 In disaccordo	6,0%
	2	7,8%
	3	16,1%
	4	24,0%
	5	26,3%
	6 D'accordo	19,7%
B4.5	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	
	1 In disaccordo	6,0%
	2	11,9%
	3	14,6%
	4	22,9%
	5	21,0%
	6 D'accordo	23,7%
B4.6	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	
	1 In disaccordo	3,3%
	2	5,3%
	3	16,5%
	4	23,4%
	5	28,2%
	6 D'accordo	23,4%

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 Risposta "Aule e/o spazi studio" alla domanda B1
N. Rispondenti 1452

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

1 In disaccordo	11,0%
2	10,6%
3	16,9%
4	21,1%
5	21,6%
6 D'accordo	18,8%

B5.2 **Gli ambienti sono puliti**

1 In disaccordo	4,8%
2	6,5%
3	13,6%
4	22,0%
5	27,1%
6 D'accordo	26,0%

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

1 In disaccordo	5,9%
2	5,9%
3	10,9%
4	16,8%
5	27,8%
6 D'accordo	32,9%

B5.4 **La temperatura è confortevole**

1 In disaccordo	9,4%
2	9,0%
3	19,6%
4	25,5%
5	21,9%
6 D'accordo	14,6%

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

1 In disaccordo	5,4%
2	4,9%
3	15,2%
4	22,7%
5	26,8%
6 D'accordo	24,9%

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	5,3%
2	6,4%
3	13,3%
4	21,5%
5	17,8%
6 D'accordo	14,0%
Non so	21,8%

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 1717

1 In disaccordo	6,8%
2	9,3%
3	19,0%
4	27,8%
5	23,8%
6 D'accordo	13,4%
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	8,2%
3	17,9%
4	22,3%
5	19,1%
6 D'accordo	15,8%
Non so	10,9%

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

1 In disaccordo	5,9%
2	8,3%
3	15,7%
4	23,1%
5	26,6%
6 D'accordo	18,2%
Non so	2,3%

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

1 In disaccordo	6,6%
2	9,1%
3	17,1%
4	26,2%
5	24,1%
6 D'accordo	15,0%
Non so	1,9%

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

1 In disaccordo	10,2%
2	11,1%
3	18,3%
4	20,2%
5	19,5%
6 D'accordo	13,2%
Non so	7,6%

C1.5	<p>La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente</p>	
	1 In disaccordo	6,8%
	2	10,5%
	3	15,8%
	4	20,9%
	5	17,3%
	6 D'accordo	10,4%
	Non so	18,2%
C1.6	<p>La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente</p>	
	1 In disaccordo	4,0%
	2	6,3%
	3	11,6%
	4	21,0%
	5	26,9%
	6 D'accordo	27,1%
	Non so	3,0%
C2	<p>In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le</p>	
C2.1	<p>Facebook</p>	
	1 Insoddisfatto/a	5,2%
	2	3,8%
	3	6,6%
	4	10,4%
	5	8,4%
	6 Soddisfatto/a	9,2%
	Non so	12,5%
	Non lo utilizzo	43,8%
C2.2	<p>Twitter</p>	
	1 Insoddisfatto/a	5,3%
	2	2,2%
	3	3,4%
	4	3,3%
	5	2,5%
	6 Soddisfatto/a	2,4%
	Non so	11,2%
	Non lo utilizzo	69,6%

C2.3	Linkedin	
	1 Insoddisfatto/a	4,2%
	2	2,2%
	3	3,3%
	4	5,5%
	5	5,7%
	6 Soddisfatto/a	4,6%
	Non so	12,7%
	Non lo utilizzo	61,8%

C2.4	Instagram	
	1 Insoddisfatto/a	5,2%
	2	3,4%
	3	8,9%
	4	17,0%
	5	18,6%
	6 Soddisfatto/a	19,6%
	Non so	15,4%
	Non lo utilizzo	12,0%

C3	In riferimento agli aspetti considerati: Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?	
	1 Insoddisfatto/a	6,0%
	2	7,8%
	3	21,2%
	4	30,9%
	5	21,2%
	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	8,3%
2	8,7%
3	16,2%
4	24,6%
5	21,8%
6 D'accordo	19,9%
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	4,5%
2	7,0%
3	15,5%
4	25,4%
5	25,1%
6 D'accordo	18,4%
Non ho mai usufruito del servizio	4,1%

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

1 In disaccordo	12,9%
2	10,9%
3	16,8%
4	20,2%
5	17,5%
6 D'accordo	14,9%
Non ho mai usufruito del servizio	6,8%

**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	7,6%
2	9,4%
3	18,2%
4	22,9%
5	22,5%
6 Soddisfatto/a	17,0%
Non ho mai usufruito del servizio	2,3%

D3

**In riferimento agli aspetti considerati:
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei
sistemi informativi?**

1 Insoddisfatto/a	5,9%
2	8,3%
3	22,6%
4	29,5%
5	21,3%
6 Soddisfatto/a	12,5%

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	5,1%
	2	5,4%
	3	11,7%
	4	12,3%
	5	11,9%
	6 D'accordo	8,4%
	Non so	45,2%
E2	Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione (es. Erasmus)?	
	Sì	9,6%
	No	90,4%
E3	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione:	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda E2</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>177</i>	
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	9,6%
	2	9,6%
	3	14,7%
	4	19,8%
	5	19,8%
	6 D'accordo	26,6%
E3.2	Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è soddisfacente	
	1 In disaccordo	13,0%
	2	10,2%
	3	24,3%
	4	18,1%
	5	18,6%
	6 D'accordo	15,8%

E4 **In riferimento agli aspetti considerati:
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi
di internazionalizzazione?**

Condizione *Risposta "Si" alla domanda E2*
N. Rispondenti *177*

1	Insoddisfatto/a	7,9%
2		8,5%
3		23,2%
4		18,1%
5		22,0%
6	Soddisfatto/a	20,3%

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	86,8%
No	13,2%

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

Condizione *Risposta "Sì" alla domanda F1*
N. Rispondenti *1597*

F2.1 **Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo**

1 In disaccordo	6,0%
2	7,1%
3	16,0%
4	25,9%
5	24,4%
6 D'accordo	20,5%

F2.2 **Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate**

1 In disaccordo	3,8%
2	4,9%
3	11,7%
4	20,4%
5	29,2%
6 D'accordo	30,1%

F2.3 **Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente**

1 In disaccordo	4,4%
2	6,9%
3	13,7%
4	23,6%
5	27,2%
6 D'accordo	24,2%

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)	15,2%
SI, in presenza	37,5%
No	47,3%

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 869

Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	21,6%
Non ne ho avuto bisogno	60,5%
Gli orari di apertura non sono adeguati	13,6%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	1,2%
Il personale non è cortese	3,1%

G3 Ti sei rivolto principalmente a

Condizione Risposta "Si, ..." alla domanda G1
N. Rispondenti 970

Segreteria Centrale	15,3%
Segreteria di Dipartimento o di Scuola/Facoltà	84,7%

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 "Si, ..." alla domanda G1
N. Rispondenti 970

1 In disaccordo	8,5%
2	8,6%
3	15,2%
4	23,0%
5	21,4%
6 D'accordo	23,4%

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 1688

1	Insoddisfatto/a	7,9%
2		8,8%
3		17,6%
4		25,1%
5		21,7%
6	Soddisfatto/a	19,0%

G6 **Quali criticità hai riscontrato?**

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

N. Rispondenti 170

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

1	Mai	4,7%
2		10,0%
3		27,1%
4		27,6%
5		16,5%
6	Sempre	14,1%

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

1	Mai	6,5%
2		12,4%
3		21,8%
4		24,7%
5		22,9%
6	Sempre	11,8%

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

1	Mai	5,9%
2		11,2%
3		34,7%
4		20,0%
5		16,5%
6	Sempre	11,8%

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

1	Mai	12,4%
2		17,6%
3		30,6%
4		20,0%
5		11,2%
6	Sempre	8,2%

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	42,0%
No	58,0%

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

Sì	66,6%
No	33,4%

H3 Quale Biblioteca hai frequentato prevalentemente?

Condizione Risposta "Sì" alla domanda H1 o H2

N. Rispondenti 1305

Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" - Siena	10,8%
Biblioteca di Area Economica - Siena	16,6%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) - Siena	11,3%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) – Siena	12,6%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte - Siena	14,8%
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò - Siena	7,8%
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino - Siena	0,5%
Biblioteca di Area Umanistica - Siena	12,2%
Biblioteca di Area Umanistica - Arezzo	8,2%
Biblioteca centralizzata - Grosseto	1,1%
Sala di studio - Sala Rosa - Siena	3,3%
Altre biblioteche afferenti all'Ateneo (Fisica, Valdarno, AMA etc.)	0,8%

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 1066

Non conosco il servizio	12,1%
Non ne ho bisogno	69,0%
Non mi soddisfano	4,5%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	14,4%

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 614

Non conosco il servizio	11,4%
Non ne ho bisogno	58,5%
Non mi soddisfano	7,3%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	22,8%

H6 **Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari per consultazione e prestiti:**
Condizione Risposta "Si" alla domanda H1
N. Rispondenti 773

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

1 In disaccordo	4,1%
2	2,7%
3	9,1%
4	15,8%
5	26,1%
6 D'accordo	42,2%

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

1 In disaccordo	1,8%
2	3,4%
3	6,9%
4	19,0%
5	32,0%
6 D'accordo	37,0%

H7 **Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai**
Condizione Risposta "Si" alla domanda H2
N. Rispondenti 1225

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

1 In disaccordo	5,8%
2	3,2%
3	8,2%
4	16,4%
5	26,4%
6 D'accordo	40,0%

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

1 In disaccordo	10,4%
2	9,3%
3	12,0%
4	21,1%
5	21,3%
6 D'accordo	26,0%

H8	In riferimento agli aspetti considerati: Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo?	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Si" alla domanda H1 o H2</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>1305</i>	
	1 Insoddisfatto/a	2,0%
	2	5,1%
	3	12,4%
	4	23,0%
	5	28,4%
	6 Soddisfatto/a	29,1%
H9	Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?	
	Sì	18,9%
	No	81,1%
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>1491</i>	
	Non conosco il servizio	29,6%
	Non ne ho bisogno	45,3%
	Non mi soddisfano	3,5%
	Uso altre risorse/servizi on line	21,6%
H11	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Si" alla domanda H9</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>348</i>	
H11.1	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	
	1 In disaccordo	4,0%
	2	8,6%
	3	16,1%
	4	25,6%
	5	23,0%
	6 D'accordo	22,7%

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

1 In disaccordo	4,9%
2	4,9%
3	13,8%
4	26,7%
5	27,0%
6 D'accordo	22,7%

H12 **In riferimento agli aspetti considerati:
Ti ritieni soddisfatto/a rispetto al servizio di biblioteca digitale?**

Condizione Risposta "Si" alla domanda H9
N. Rispondenti 348

1 Insoddisfatto/a	4,3%
2	5,7%
3	14,1%
4	26,1%
5	26,1%
6 Soddisfatto/a	23,6%

H13 **In riferimento agli aspetti considerati:
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?**

Condizione Risposta "Si" alla domanda H1 o H9
N. Rispondenti 1382

1 Insoddisfatto/a	1,9%
2	4,3%
3	14,5%
4	25,3%
5	30,2%
6 Soddisfatto/a	23,8%

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	10,9%
Sì, ma non approfonditamente	36,5%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	19,9%
No	32,7%

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 *Risposta diversa da "No" alla domanda I1*
N. Rispondenti *1238*

I2.1 **Collegi/Residenze**

1 Insoddisfatto/a	4,8%
2	2,7%
3	6,6%
4	8,6%
5	7,1%
6 Soddisfatto/a	8,9%
Non ho mai richiesto supporto	18,1%
Non ho mai usufruito del servizio	42,8%
Servizio non presente	0,3%

I2.2 **Mense/Punti ristoro**

1 Insoddisfatto/a	9,5%
2	8,7%
3	13,6%
4	20,8%
5	14,1%
6 Soddisfatto/a	12,0%
Non ho mai richiesto supporto	5,4%
Non ho mai usufruito del servizio	15,6%
Servizio non presente	0,2%

I2.3 **Borse di studio**

1 Insoddisfatto/a	4,8%
2	4,8%
3	6,5%
4	7,3%
5	9,0%
6 Soddisfatto/a	16,0%
Non ho mai richiesto supporto	13,7%
Non ho mai usufruito del servizio	37,5%
Servizio non presente	0,6%

I2.4	Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)	
	1 Insoddisfatto/a	3,5%
	2	1,9%
	3	4,0%
	4	4,6%
	5	5,7%
	6 Soddisfatto/a	7,5%
	Non ho mai richiesto supporto	13,6%
	Non ho mai usufruito del servizio	58,4%
	Servizio non presente	0,9%

I2.5	Attività di tutoraggio	
	1 Insoddisfatto/a	2,7%
	2	2,4%
	3	4,4%
	4	6,5%
	5	8,4%
	6 Soddisfatto/a	8,6%
	Non ho mai richiesto supporto	17,9%
	Non ho mai usufruito del servizio	48,7%
	Servizio non presente	0,6%

I2.6	Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	
	1 Insoddisfatto/a	5,9%
	2	4,3%
	3	11,0%
	4	17,3%
	5	16,3%
	6 Soddisfatto/a	15,8%
	Non ho mai richiesto supporto	10,1%
	Non ho mai usufruito del servizio	18,8%
	Servizio non presente	0,5%

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 1238

	1 Insoddisfatto/a	4,5%
	2	6,7%
	3	21,7%
	4	29,6%
	5	22,2%
	6 Soddisfatto/a	15,3%

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	8,2%
	No	91,8%

J2	Hai usufruito dei servizi di tirocinio forniti dall'Ateneo nell'anno accademico corrente ?	
	Sì	23,5%
	No	76,5%

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 151

1 In disaccordo	9,9%
2	10,6%
3	19,9%
4	27,2%
5	15,2%
6 D'accordo	17,2%

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 432

1 In disaccordo	14,6%
2	11,3%
3	22,2%
4	23,6%
5	14,6%
6 D'accordo	13,7%

J5

In riferimento agli aspetti considerati:

Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di job placement ?

Condizione

Risposta "Si" alla domanda J1 o J2

N. Rispondenti

509

1	Insoddisfatto/a	11,0%
2		10,8%
3		26,3%
4		26,7%
5		13,9%
6	Soddisfatto/a	11,2%

Sezione K Soddisfazione complessiva

K1 Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?

Si	82,3%
No	17,7%

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
Biblioteche	6
Internazionalizzazione	7
Job placement	8

K4 In riferimento a tutti i servizi considerati, come reputi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?

Peggior	9,0%
Uguale	60,6%
Migliore	15,6%
Non so	14,8%