



Indagine

Good Practice 2023 - 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 10 giugno al 14 luglio 2024

La partecipazione all'Indagine

Numero questionari compilati	313
Numero questionari attesi	2734
Tasso di risposta	11,4%

Sezione A Informazioni generali

A1	Dipartimento di	
	Biotechnologie Mediche	4,2%
	Biotechnologie, Chimica e Farmacia	9,6%
	Economia Politica e Statistica	14,1%
	Filologia e Critica delle Letterature Antiche e Moderne	14,7%
	Dipartimento di Giurisprudenza	5,1%
	Ingegneria dell'Informazione e Scienze Matematiche	4,5%
	Medicina Molecolare e dello Sviluppo	1,9%
	Scienze Fisiche, della Terra e dell'Ambiente	1,0%
	Scienze Mediche, Chirurgiche e Neuroscienze	13,4%
	Scienze Politiche e Internazionali	1,9%
	Scienze Sociali, Politiche e Cognitive	10,9%
	Scienze Storiche e dei Beni Culturali	5,1%
	Scienze della Vita	7,0%
	Studi Aziendali e Giuridici	6,7%

A2 Area scientifico disciplinare del corso

Scienze matematiche e informatiche	1,6%
Scienze fisiche	0,3%
Scienze chimiche	3,5%
Scienze della Terra	0,6%
Scienze biologiche	7,0%
Scienze mediche	18,5%
Scienze agrarie e veterinarie	0,0%
Ingegneria civile e Architettura	0,0%
Ingegneria Industriale e dell'Informazione	2,9%
Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari	9,3%
Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	8,9%
Scienze giuridiche	5,4%
Scienze economiche e statistiche	20,1%
Scienze politiche e sociali	7,7%
Lingue, letterature straniere, mediazione	8,3%
Scienze del Farmaco	5,8%
Scienze motorie e dello Sport	0,0%

A3 A quale tipologia di corso sei iscritto/a?

Laurea triennale	80,8%
Laurea a ciclo unico	19,2%

A4	Frequenti le lezioni per ogni corso con costanza/continuità (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso)?	
	Si	89,1%
	No	10,9%
A5	Tipologia di scuola superiore frequentata:	
	Liceo	76,7%
	Istituto Tecnico	17,3%
	Istituto Professionale	4,8%
	Altro	1,3%
A6	In riferimento alla tua scelta universitaria, SCEGLI le variabili che più hanno influito sulla tua scelta	
	Offerta formativa	
	Distanza dalla città di residenza	
	Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	
A7	Sei uno/a studente/studentessa fuorisede?	
	Si	56,9%
	No	43,1%
A8	Proviene da:	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Si" alla domanda A7</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>178</i>	
	stessa provincia della sede che frequenti	7,9%
	stessa regione della sede che frequenti	41,0%
	altra regione rispetto alla sede che frequenti	48,9%
	estero	2,2%

B3	Su quali dei seguenti aspetti, al momento dell'immatricolazione, avresti desiderato ricevere maggiori informazioni da parte dell'Ateneo?	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta diversa da "Non ho mai usufruito del servizio" alla domanda B2</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>296</i>	
B3.1	Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	
	1 Per nulla	4,7%
	2	4,7%
	3	7,1%
	4	18,2%
	5	24,7%
	6 Molto	34,8%
	Non so	5,7%
B3.2	Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	
	1 Per nulla	3,4%
	2	3,0%
	3	7,8%
	4	19,6%
	5	23,3%
	6 Molto	41,6%
	Non so	1,4%
B3.3	Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali, convenzioni con realtà del territorio, ecc.)	
	1 Per nulla	7,8%
	2	6,8%
	3	11,8%
	4	19,9%
	5	20,6%
	6 Molto	27,4%
	Non so	5,7%
B4	In riferimento agli aspetti considerati: Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di orientamento?	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta diversa da "Non ho mai usufruito del servizio" alla domanda B2</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>296</i>	
	1 Insoddisfatto/a	3,7%
	2	4,4%
	3	17,2%
	4	35,8%
	5	22,6%
	6 Soddisfatto/a	16,2%

Sezione C Infrastrutture e servizi di campus

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

Aule didattiche	72,5%
Laboratori	26,2%
Aule e/o spazi studio	74,4%
Non ho utilizzato alcuno spazio dell' Ateneo	6,7%

C2 Quale Presidio hai frequentato prevalentemente?

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

N. Rispondenti 292

Presidio Mattioli (Via Mattioli)	4,5%
Presidio Le Scotte (Strada delle Scotte)	5,1%
Presidio Pian dei Mantellini - Porta Laterina	6,8%
Presidio Polo Umanistico (Via Roma)	3,4%
Presidio San Francesco (Piazza San Francesco)	21,9%
Presidio San Miniato (Via Aldo Moro)	22,3%
Presidio San Niccolò (Via Roma)	15,8%
Presidio di Arezzo (Viale L. Cittadini - Arezzo)	20,2%

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 227

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

1 In disaccordo	12,3%
2	9,3%
3	19,8%
4	23,3%
5	18,9%
6 D'accordo	16,3%

C3.2 Gli ambienti sono puliti

1 In disaccordo	4,0%
2	4,4%
3	10,1%
4	20,7%
5	30,0%
6 D'accordo	30,8%

C3.3	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	
	1 In disaccordo	5,7%
	2	3,5%
	3	7,0%
	4	18,5%
	5	31,7%
	6 D'accordo	33,5%
C3.4	La temperatura è confortevole	
	1 In disaccordo	6,6%
	2	4,8%
	3	15,4%
	4	24,7%
	5	30,8%
	6 D'accordo	17,6%
C3.5	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	
	1 In disaccordo	2,6%
	2	6,6%
	3	11,5%
	4	25,6%
	5	29,1%
	6 D'accordo	24,7%
C3.6	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	
	1 In disaccordo	3,1%
	2	5,3%
	3	20,3%
	4	23,3%
	5	26,9%
	6 D'accordo	21,1%
C4	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 C1</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>82</i>	
C4.1	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	
	1 In disaccordo	6,1%
	2	3,7%
	3	7,3%
	4	23,2%
	5	31,7%
	6 D'accordo	28,0%

C4.2	Gli ambienti sono puliti	
	1 In disaccordo	3,7%
	2	3,7%
	3	3,7%
	4	12,2%
	5	32,9%
	6 D'accordo	43,9%
C4.3	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	
	1 In disaccordo	4,9%
	2	8,5%
	3	2,4%
	4	18,3%
	5	26,8%
	6 D'accordo	39,0%
C4.4	La temperatura è confortevole	
	1 In disaccordo	4,9%
	2	6,1%
	3	8,5%
	4	24,4%
	5	35,4%
	6 D'accordo	20,7%
C4.5	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	
	1 In disaccordo	6,1%
	2	3,7%
	3	14,6%
	4	19,5%
	5	30,5%
	6 D'accordo	25,6%
C4.6	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	
	1 In disaccordo	3,7%
	2	3,7%
	3	7,3%
	4	26,8%
	5	31,7%
	6 D'accordo	26,8%

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 233

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

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

C5.2 **Gli ambienti sono puliti**

1 In disaccordo	3,4%
2	2,1%
3	7,3%
4	21,5%
5	33,0%
6 D'accordo	32,6%

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

1 In disaccordo	5,2%
2	3,4%
3	6,4%
4	20,2%
5	32,6%
6 D'accordo	32,2%

C5.4 **La temperatura è confortevole**

1 In disaccordo	2,6%
2	6,0%
3	8,6%
4	34,3%
5	26,6%
6 D'accordo	21,9%

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

1 In disaccordo	2,1%
2	6,4%
3	11,6%
4	23,2%
5	30,5%
6 D'accordo	26,2%

C5.6	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	
	1 In disaccordo	2,1%
	2	4,7%
	3	15,5%
	4	28,8%
	5	26,2%
	6 D'accordo	22,7%

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	2,2%
	2	2,6%
	3	9,6%
	4	21,7%
	5	26,8%
	6 D'accordo	15,3%
	Non so	21,7%

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>	
Condizione		
N. Rispondenti	292	
	1 Insoddisfatto/a	1,4%
	2	2,7%
	3	14,0%
	4	27,7%
	5	36,0%
	6 Soddisfatto/a	18,2%

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	6,1%
2	7,0%
3	15,0%
4	24,3%
5	21,4%
6 D'accordo	14,4%
Non so	11,8%

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

1 In disaccordo	3,5%
2	3,5%
3	12,8%
4	26,8%
5	29,1%
6 D'accordo	20,4%
Non so	3,8%

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

1 In disaccordo	2,6%
2	4,5%
3	14,4%
4	28,4%
5	28,4%
6 D'accordo	17,6%
Non so	4,2%

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

1 In disaccordo	5,4%
2	8,3%
3	17,6%
4	22,0%
5	24,9%
6 D'accordo	14,7%
Non so	7,0%

D1.5	<p>La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente</p>	
	1 In disaccordo	4,2%
	2	7,0%
	3	15,0%
	4	23,0%
	5	17,9%
	6 D'accordo	11,5%
	Non so	21,4%
D1.6	<p>La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente</p>	
	1 In disaccordo	2,9%
	2	3,8%
	3	8,6%
	4	21,1%
	5	29,7%
	6 D'accordo	28,4%
	Non so	5,4%
D2	<p>In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:</p>	
D2.1	<p>Facebook</p>	
	1 Insoddisfatto/a	3,5%
	2	2,2%
	3	4,5%
	4	4,2%
	5	6,7%
	6 Soddisfatto/a	6,7%
	Non so	9,6%
	Non lo utilizzo	62,6%
D2.2	<p>X (ex Twitter)</p>	
	1 Insoddisfatto/a	4,5%
	2	1,0%
	3	5,8%
	4	4,2%
	5	4,2%
	6 Soddisfatto/a	3,2%
	Non so	8,0%
	Non lo utilizzo	69,3%

D2.3	Linkedin	
	1 Insoddisfatto/a	3,8%
	2	1,3%
	3	4,2%
	4	6,1%
	5	2,2%
	6 Soddisfatto/a	2,2%
	Non so	9,3%
	Non lo utilizzo	70,9%

D2.4	Instagram	
	1 Insoddisfatto/a	2,2%
	2	1,6%
	3	6,4%
	4	16,6%
	5	24,0%
	6 Soddisfatto/a	21,7%
	Non so	14,4%
	Non lo utilizzo	13,1%

D3	In riferimento agli aspetti considerati: Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?	
	1 Insoddisfatto/a	2,9%
	2	3,6%
	3	16,5%
	4	34,6%
	5	23,6%
	6 Soddisfatto/a	18,8%

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	4,8%
2	4,2%
3	16,6%
4	26,8%
5	25,6%
6 D'accordo	21,7%
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	3,2%
2	2,6%
3	12,8%
4	29,1%
5	26,8%
6 D'accordo	20,8%
Non ho mai usufruito del servizio	4,8%

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

1 In disaccordo	9,3%
2	8,6%
3	17,3%
4	21,7%
5	19,8%
6 D'accordo	15,7%
Non ho mai usufruito del servizio	7,7%

**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	3,8%
2	4,2%
3	12,5%
4	22,0%
5	30,4%
6 Soddisfatto/a	18,5%
Non ho mai usufruito del servizio	8,6%

E3

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

1 Insoddisfatto/a	0,3%
2	3,8%
3	18,9%
4	32,7%
5	28,8%
6 Soddisfatto/a	15,4%

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	74,1%
No	25,9%

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

Condizione *Risposta "Sì" alla domanda F1*
N. Rispondenti *232*

F2.1 **Il processo di immatricolazione è soddisfacente**

1 In disaccordo	1,7%
2	2,6%
3	13,8%
4	27,2%
5	29,7%
6 D'accordo	25,0%

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

1 In disaccordo	3,4%
2	7,8%
3	14,2%
4	30,6%
5	23,7%
6 D'accordo	20,3%

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

1 In disaccordo	1,7%
2	1,3%
3	13,8%
4	26,3%
5	28,0%
6 D'accordo	28,9%

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

1 In disaccordo	0,9%
2	2,2%
3	10,3%
4	27,6%
5	28,9%
6 D'accordo	30,2%

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)	10,5%
SI, in presenza	51,1%
No	38,3%

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 120

Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	16,7%
Non ne ho avuto bisogno	73,3%
Gli orari di apertura non sono adeguati	5,0%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	0,8%
Il personale non è cortese	4,2%

G3 **Ti sei rivolto principalmente a**

Condizione Risposta "Si, ..." alla domanda G1
N. Rispondenti 193

Segreteria Centrale	11,4%
Segreteria di Dipartimento o di Scuola/Facoltà	88,6%

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 193

1 In disaccordo	6,2%
2	6,2%
3	19,2%
4	25,4%
5	25,9%
6 D'accordo	17,1%

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 275

1	Insoddisfatto/a	5,5%
2		6,9%
3		18,2%
4		28,7%
5		22,9%
6	Soddisfatto/a	17,8%

G6 **Quali criticità hai riscontrato?**

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

N. Rispondenti 55

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

1	Mai	9,1%
2		14,5%
3		21,8%
4		12,7%
5		23,6%
6	Sempre	18,2%

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

1	Mai	9,1%
2		9,1%
3		14,5%
4		27,3%
5		16,4%
6	Sempre	23,6%

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

1	Mai	0,0%
2		9,1%
3		21,8%
4		38,2%
5		20,0%
6	Sempre	10,9%

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

1	Mai	12,7%
2		7,3%
3		30,9%
4		16,4%
5		16,4%
6	Sempre	16,4%

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	39,9%
No	60,1%

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

Sì	78,3%
No	21,7%

H3 Quale Biblioteca hai frequentato prevalentemente?

Condizione Risposta "Sì" alla domanda H1 o H2
N. Rispondenti 250

Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" - Siena	4,0%
Biblioteca di Area Economica - Siena	23,6%
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	18,0%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte - Siena	5,2%
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò - Siena	5,2%
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino - Siena	0,8%
Biblioteca di Area Umanistica - Siena	11,2%
Biblioteca di Area Umanistica - Arezzo	17,6%
Biblioteca centralizzata - Grosseto	3,2%
Sala di studio - Sala Rosa - Siena	1,6%
Altre biblioteche afferenti all'Ateneo (Fisica, Valdarno, AMA etc.)	1,2%

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 188

Non conosco il servizio	15,4%
Non ne ho bisogno	74,5%
Non mi soddisfano	1,6%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	8,5%

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 68

Non conosco il servizio	23,5%
Non ne ho bisogno	58,8%
Non mi soddisfano	7,4%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	10,3%

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 125

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

1 In disaccordo	0,8%
2	1,6%
3	1,6%
4	19,2%
5	26,4%
6 D'accordo	50,4%

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

1 In disaccordo	2,4%
2	3,2%
3	4,0%
4	18,4%
5	31,2%
6 D'accordo	40,8%

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

Condizione Risposta "Si" alla domanda H2
N. Rispondenti 245

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	2,0%
	2	5,3%
	3	12,7%
	4	24,9%
	5	23,3%
	6 D'accordo	31,8%
H8	In riferimento agli aspetti considerati: Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo?	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda H1 o H2</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>250</i>	
	1 Insoddisfatto/a	0,4%
	2	1,6%
	3	8,8%
	4	23,6%
	5	34,0%
	6 Soddisfatto/a	31,6%
H9	Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?	
	Sì	12,8%
	No	87,2%
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>273</i>	
	Non conosco il servizio	37,0%
	Non ne ho bisogno	48,0%
	Non mi soddisfano	2,6%
	Uso altre risorse/servizi on line	12,5%

H11 **Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:**
Condizione *Risposta "Si" alla domanda H9*
N. Rispondenti 40

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

1 In disaccordo	7,5%
2	0,0%
3	5,0%
4	20,0%
5	40,0%
6 D'accordo	27,5%

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

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

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

Condizione *Risposta "Si" alla domanda H9*
N. Rispondenti 40

1 Insoddisfatto/a	7,5%
2	5,0%
3	7,5%
4	12,5%
5	35,0%
6 Soddisfatto/a	32,5%

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 136

1 Insoddisfatto/a	1,5%
2	2,9%
3	5,1%
4	20,6%
5	34,6%
6 Soddisfatto/a	35,3%

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	9,3%
Sì, ma non approfonditamente	32,3%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	16,3%
No	42,2%

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 *181*

I2.1 **Collegi/Residenze**

1 Insoddisfatto/a	4,4%
2	0,6%
3	3,3%
4	7,7%
5	11,6%
6 Soddisfatto/a	8,8%
Non ho mai richiesto supporto	21,0%
Non ho mai usufruito del servizio	41,4%
Servizio non presente	1,1%

I2.2 **Mense/Punti ristoro**

1 Insoddisfatto/a	5,0%
2	0,0%
3	7,7%
4	18,2%
5	21,5%
6 Soddisfatto/a	18,2%
Non ho mai richiesto supporto	3,9%
Non ho mai usufruito del servizio	24,3%
Servizio non presente	1,1%

I2.3 **Borse di studio**

1 Insoddisfatto/a	2,8%
2	1,7%
3	4,4%
4	7,2%
5	11,0%
6 Soddisfatto/a	15,5%
Non ho mai richiesto supporto	14,4%
Non ho mai usufruito del servizio	42,5%
Servizio non presente	0,6%

I2.4	Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)	
	1 Insoddisfatto/a	2,2%
	2	0,0%
	3	2,8%
	4	3,9%
	5	7,2%
	6 Soddisfatto/a	6,6%
	Non ho mai richiesto supporto	15,5%
	Non ho mai usufruito del servizio	60,2%
	Servizio non presente	1,7%

I2.5	Attività di tutoraggio	
	1 Insoddisfatto/a	2,8%
	2	0,0%
	3	2,8%
	4	8,8%
	5	8,3%
	6 Soddisfatto/a	12,2%
	Non ho mai richiesto supporto	16,0%
	Non ho mai usufruito del servizio	48,6%
	Servizio non presente	0,6%

I2.6	Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	
	1 Insoddisfatto/a	5,0%
	2	2,8%
	3	9,9%
	4	14,4%
	5	21,5%
	6 Soddisfatto/a	19,3%
	Non ho mai richiesto supporto	7,7%
	Non ho mai usufruito del servizio	18,8%
	Servizio non presente	0,6%

**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 181

	1 Insoddisfatto/a	2,8%
	2	3,9%
	3	14,9%
	4	26,0%
	5	32,6%
	6 Soddisfatto/a	19,9%

Sezione J Soddisfazione complessiva

J1 Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?

Sì	94,2%
No	5,8%

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