



Indagine

Good Practice 2023 - 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 10 giugno al 14 luglio 2023

La partecipazione all'Indagine

Numero questionari compilati	1683
Numero questionari attesi	11749
Tasso di risposta	14,3%

Sezione A Informazioni generali

A1 Dipartimento di appartenenza

Biotechnologie Mediche	3,3%
Biotechnologie, Chimica e Farmacia	9,6%
Economia Politica e Statistica	8,4%
Filologia e Critica delle Letterature Antiche e Moderne	7,4%
Giurisprudenza	5,5%
Ingegneria dell'Informazione e Scienze Matematiche	5,5%
Medicina Molecolare e dello Sviluppo	3,7%
Scienze Fisiche, della Terra e dell'Ambiente	2,3%
Scienze Mediche, Chirurgiche e Neuroscienze	17,6%
Scienze Politiche e Internazionali	5,2%
Scienze Sociali, Politiche e Cognitive	14,4%
Scienze Storiche e dei Beni Culturali	5,7%
Scienze della Vita	4,3%
Studi Aziendali e Giuridici	7,0%

A2 Area scientifico disciplinare del corso

Scienze matematiche e informatiche	2,2%
Scienze fisiche	0,3%
Scienze chimiche	3,0%
Scienze della Terra	1,4%
Scienze biologiche	7,4%
Scienze mediche	22,6%
Scienze agrarie e veterinarie	0,2%
Ingegneria civile e Architettura	0,1%
Ingegneria Industriale e dell'Informazione	3,4%
Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari	6,9%
Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	7,8%
Scienze giuridiche	6,0%
Scienze economiche e statistiche	15,2%
Scienze politiche e sociali	12,5%
Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturale	5,0%
Scienze del Farmaco	5,9%
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	7,7%
	2	22,7%
	3	23,4%
	4	14,4%
	5	14,1%
	6 o più	17,6%
A4	A quale tipologia di corso sei iscritto/a ?	
	Laurea triennale	41,4%
	Laurea specialistica/magistrale	31,7%
	Laurea a ciclo unico	26,9%
A5	Frequenti le lezioni per ogni corso con costanza/ continuità (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso)?	
	Sì	82,8%
	No	17,2%
A6	Sei uno/a studente/studentessa fuorisede?	
	Sì	68,2%
	No	31,8%
A7	Proviene da:	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda A6</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>1148</i>	
	stessa provincia della sede che frequenti	5,5%
	stessa regione della sede che frequenti	28,6%
	altra regione rispetto alla sede che frequenti	58,1%
	estero	7,8%

Sezione B Infrastrutture e servizi di campus

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

Aule didattiche	78,4%
Laboratori	36,7%
Aule e/o spazi studio	78,8%
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 1572

Presidio Mattioli (Via Mattioli)	12,0%
Presidio Le Scotte (Strada delle Scotte)	20,7%
Presidio Pian dei Mantellini - Porta Laterina	1,5%
Presidio Polo Umanistico (Via Roma)	3,8%
Presidio San Francesco (Piazza San Francesco)	16,2%
Presidio San Miniato (Via Aldo Moro)	19,5%
Presidio San Niccolò (Via Roma)	15,8%
Presidio di Arezzo (Viale L. Cittadini - Arezzo)	10,6%

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	12,2%
2	13,6%
3	18,8%
4	21,7%
5	19,4%
6 D'accordo	14,3%

B3.2 Gli ambienti sono puliti

1 In disaccordo	6,1%
2	8,4%
3	12,7%
4	20,2%
5	27,1%
6 D'accordo	25,5%

B3.3	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	
	1 In disaccordo	5,6%
	2	6,6%
	3	12,0%
	4	17,0%
	5	29,0%
	6 D'accordo	29,7%
B3.4	La temperatura è confortevole	
	1 In disaccordo	7,8%
	2	10,1%
	3	19,6%
	4	26,2%
	5	21,9%
	6 D'accordo	14,4%
B3.5	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	
	1 In disaccordo	4,1%
	2	6,8%
	3	16,8%
	4	23,3%
	5	26,9%
	6 D'accordo	22,0%
B3.6	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	
	1 In disaccordo	4,5%
	2	8,9%
	3	17,8%
	4	27,0%
	5	26,9%
	6 D'accordo	14,8%
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>618</i>	
B4.1	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	
	1 In disaccordo	6,0%
	2	7,8%
	3	16,0%
	4	25,4%
	5	24,9%
	6 D'accordo	19,9%

B4.2	Gli ambienti sono puliti	
	1 In disaccordo	4,7%
	2	5,8%
	3	9,9%
	4	17,8%
	5	33,0%
	6 D'accordo	28,8%
B4.3	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	
	1 In disaccordo	4,9%
	2	6,8%
	3	11,3%
	4	17,8%
	5	31,4%
	6 D'accordo	27,8%
B4.4	La temperatura è confortevole	
	1 In disaccordo	5,7%
	2	7,6%
	3	17,3%
	4	24,3%
	5	24,9%
	6 D'accordo	20,2%
B4.5	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	
	1 In disaccordo	7,0%
	2	9,2%
	3	15,0%
	4	24,3%
	5	23,9%
	6 D'accordo	20,6%
B4.6	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	
	1 In disaccordo	3,6%
	2	7,4%
	3	14,2%
	4	24,3%
	5	31,9%
	6 D'accordo	18,6%

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 1326

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

1 In disaccordo	13,6%
2	9,6%
3	15,3%
4	21,6%
5	22,4%
6 D'accordo	17,6%

B5.2 **Gli ambienti sono puliti**

1 In disaccordo	6,4%
2	8,1%
3	12,4%
4	19,6%
5	27,1%
6 D'accordo	26,4%

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

1 In disaccordo	5,6%
2	9,4%
3	12,2%
4	19,7%
5	25,8%
6 D'accordo	27,4%

B5.4 **La temperatura è confortevole**

1 In disaccordo	8,4%
2	10,1%
3	17,9%
4	25,3%
5	23,0%
6 D'accordo	15,2%

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

1 In disaccordo	5,2%
2	6,0%
3	12,6%
4	23,2%
5	28,1%
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	4,5%
2	7,2%
3	13,9%
4	21,9%
5	18,7%
6 D'accordo	14,3%
Non so	19,5%

B7 **In riferimento agli aspetti considerati:
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle
infrastrutture e servizi di campus**

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

N. Rispondenti 1572

1 In disaccordo	7,9%
2	9,4%
3	18,6%
4	27,5%
5	23,9%
6 D'accordo	12,7%
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	6,0%
2	7,1%
3	18,8%
4	23,0%
5	20,0%
6 D'accordo	13,5%
Non so	11,5%

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

1 In disaccordo	5,6%
2	8,1%
3	15,8%
4	23,5%
5	25,4%
6 D'accordo	18,2%
Non so	3,4%

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

1 In disaccordo	7,2%
2	9,1%
3	17,4%
4	23,7%
5	26,0%
6 D'accordo	14,4%
Non so	2,1%

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

1 In disaccordo	9,3%
2	12,0%
3	17,6%
4	20,6%
5	18,5%
6 D'accordo	13,1%
Non so	9,0%

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

1 In disaccordo	7,1%
2	8,7%
3	17,2%
4	20,0%
5	16,2%
6 D'accordo	11,7%
Non so	19,1%

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

1 In disaccordo	4,1%
2	5,8%
3	13,1%
4	22,0%
5	25,8%
6 D'accordo	25,0%
Non so	4,3%

C2 In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le

C2.1 **Facebook**

1 Insoddisfatto/a	4,3%
2	2,7%
3	7,5%
4	8,5%
5	8,3%
6 Soddisfatto/a	8,1%
Non so	12,3%
Non lo utilizzo	48,3%

C2.2 **Twitter**

1 Insoddisfatto/a	4,1%
2	2,7%
3	4,0%
4	4,3%
5	2,6%
6 Soddisfatto/a	2,4%
Non so	11,0%
Non lo utilizzo	68,7%

C2.3	Linkedin	
	1 Insoddisfatto/a	3,6%
	2	2,4%
	3	5,2%
	4	6,8%
	5	5,3%
	6 Soddisfatto/a	4,6%
	Non so	12,2%
	Non lo utilizzo	60,1%
C2.4	Instagram	
	1 Insoddisfatto/a	4,0%
	2	4,4%
	3	8,9%
	4	18,8%
	5	18,0%
	6 Soddisfatto/a	18,7%
	Non so	14,1%
	Non lo utilizzo	13,0%
C3	In riferimento agli aspetti considerati: Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?	
	1 Insoddisfatto/a	5,5%
	2	7,9%
	3	21,4%
	4	31,1%
	5	21,5%
	6 Soddisfatto/a	12,6%

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	7,7%
2	8,0%
3	17,8%
4	25,9%
5	22,2%
6 D'accordo	17,6%
Non ho mai usufruito del servizio	0,8%

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

1 In disaccordo	5,2%
2	7,4%
3	15,1%
4	26,9%
5	24,6%
6 D'accordo	17,5%
Non ho mai usufruito del servizio	3,4%

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

1 In disaccordo	14,9%
2	12,7%
3	16,7%
4	19,7%
5	16,8%
6 D'accordo	13,4%
Non ho mai usufruito del servizio	5,9%

**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	9,7%
2	11,0%
3	16,8%
4	22,7%
5	22,0%
6 Soddisfatto/a	14,7%
Non ho mai usufruito del servizio	3,1%

D3

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

1 Insoddisfatto/a	6,6%
2	9,6%
3	23,2%
4	28,8%
5	20,8%
6 Soddisfatto/a	11,0%

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	5,3%
	2	6,4%
	3	10,5%
	4	14,4%
	5	12,3%
	6 D'accordo	9,9%
	Non so	41,1%
E2	Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione (es. Erasmus)?	
	Sì	9,9%
	No	90,1%
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>166</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	7,2%
	2	9,6%
	3	8,4%
	4	25,3%
	5	25,3%
	6 D'accordo	24,1%
E3.2	Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è soddisfacente	
	1 In disaccordo	22,9%
	2	12,0%
	3	12,7%
	4	18,7%
	5	15,1%
	6 D'accordo	18,7%

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

Condizione *Risposta "Si" alla domanda E2*
N. Rispondenti *166*

1	Insoddisfatto/a	11,4%
2		15,7%
3		11,4%
4		21,7%
5		21,1%
6	Soddisfatto/a	18,7%

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		69,2%
	No		30,8%
F2	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda F1</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>1165</i>		
F2.1	Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo		
	1 In disaccordo		4,7%
	2		8,8%
	3		17,8%
	4		26,0%
	5		24,9%
	6 D'accordo		17,8%
F2.2	Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate		
	1 In disaccordo		3,3%
	2		6,4%
	3		13,5%
	4		22,0%
	5		30,9%
	6 D'accordo		23,9%
F2.3	Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente		
	1 In disaccordo		4,8%
	2		5,9%
	3		16,4%
	4		25,2%
	5		25,3%
	6 D'accordo		22,4%

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)	17,3%
SI, in presenza	38,7%
No	43,9%

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 739

Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	21,0%
Non ne ho avuto bisogno	61,7%
Gli orari di apertura non sono adeguati	12,2%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	1,5%
Il personale non è cortese	3,7%

G3 Ti sei rivolto principalmente a

Condizione Risposta "Si, ..." alla domanda G1
N. Rispondenti 944

Segreteria Centrale	14,4%
Segreteria di Dipartimento o di Scuola/Facoltà	85,6%

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 944

1 In disaccordo	9,7%
2	9,6%
3	17,8%
4	21,4%
5	19,4%
6 D'accordo	22,0%

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 1419

1	Insoddisfatto/a	8,7%
2		10,0%
3		19,5%
4		22,8%
5		20,6%
6	Soddisfatto/a	18,4%

G6 **Quali criticità hai riscontrato?**

Condizione Risposta "Sì, ..." alla domanda G1 e "1", "2" o "3" alla domanda
G5
N. Rispondenti 542

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

1	Mai	4,6%
2		12,0%
3		20,8%
4		18,6%
5		20,5%
6	Sempre	23,4%

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

1	Mai	4,6%
2		6,8%
3		16,8%
4		17,9%
5		22,5%
6	Sempre	31,4%

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

1	Mai	3,7%
2		10,0%
3		21,2%
4		23,1%
5		21,0%
6	Sempre	21,0%

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

1	Mai	10,1%
2		11,6%
3		22,3%
4		19,7%
5		15,5%
6	Sempre	20,7%

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	41,1%
No	58,9%

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

Sì	65,5%
No	34,5%

H3 Quale Biblioteca hai frequentato prevalentemente?

Condizione Risposta "Sì" alla domanda H1 o H2

N. Rispondenti 1163

Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" - Siena	10,7%
Biblioteca di Area Economica - Siena	18,7%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) - Siena	8,7%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) – Siena	10,9%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte - Siena	14,8%
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò - Siena	9,0%
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino - Siena	0,3%
Biblioteca di Area Umanistica - Siena	12,0%
Biblioteca di Area Umanistica - Arezzo	10,3%
Biblioteca centralizzata - Grosseto	1,5%
Sala di studio - Sala Rosa - Siena	3,0%
Altre biblioteche afferenti all'Ateneo (Fisica, Valdarno, AMA etc.)	0,1%

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 991

Non conosco il servizio	10,6%
Non ne ho bisogno	71,7%
Non mi soddisfano	4,2%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	13,4%

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 *580*

Non conosco il servizio	9,3%
Non ne ho bisogno	62,8%
Non mi soddisfano	6,9%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	21,0%

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 *692*

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

1 In disaccordo	3,0%
2	2,9%
3	6,8%
4	15,0%
5	28,5%
6 D'accordo	43,8%

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

1 In disaccordo	1,6%
2	1,7%
3	9,2%
4	18,9%
5	34,1%
6 D'accordo	34,4%

H7 **Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai**
Condizione *Risposta "Si" alla domanda H2*
N. Rispondenti *1103*

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

1 In disaccordo	4,3%
2	2,8%
3	9,2%
4	16,5%
5	28,9%
6 D'accordo	38,3%

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

1 In disaccordo	9,9%
2	7,3%
3	14,9%
4	22,6%
5	21,7%
6 D'accordo	23,7%

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>1163</i>	
	1 Insoddisfatto/a	1,9%
	2	3,5%
	3	13,2%
	4	23,6%
	5	30,4%
	6 Soddisfatto/a	27,3%
H9	Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?	
	Sì	20,3%
	No	79,7%
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>1342</i>	
	Non conosco il servizio	28,8%
	Non ne ho bisogno	47,6%
	Non mi soddisfano	3,3%
	Uso altre risorse/servizi on line	20,3%
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>341</i>	
H11.1	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	
	1 In disaccordo	6,2%
	2	6,7%
	3	15,5%
	4	22,9%
	5	25,2%
	6 D'accordo	23,5%

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

1 In disaccordo	7,3%
2	5,3%
3	10,6%
4	25,5%
5	27,6%
6 D'accordo	23,8%

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

Condizione Risposta "Si" alla domanda H9
N. Rispondenti 341

1 Insoddisfatto/a	4,4%
2	5,6%
3	14,1%
4	26,7%
5	27,6%
6 Soddisfatto/a	21,7%

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 1228

1 Insoddisfatto/a	1,8%
2	3,3%
3	14,0%
4	26,8%
5	30,5%
6 Soddisfatto/a	23,6%

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	11,7%
Sì, ma non approfonditamente	34,8%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	18,5%
No	34,9%

I2 **Ti ritieni soddisfatto/a dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti?**

Condizione *Risposta diversa da "No" alla domanda I1*
N. Rispondenti *1095*

I2.1 **Collegi/Residenze**

1 Insoddisfatto/a	4,7%
2	3,5%
3	5,3%
4	9,3%
5	7,0%
6 Soddisfatto/a	8,4%
Non ho mai richiesto supporto	21,5%
Non ho mai usufruito del servizio	39,5%
Servizio non presente	0,9%

I2.2 **Mense/Punti ristoro**

1 Insoddisfatto/a	11,5%
2	9,5%
3	13,3%
4	18,2%
5	14,8%
6 Soddisfatto/a	10,1%
Non ho mai richiesto supporto	5,1%
Non ho mai usufruito del servizio	17,2%
Servizio non presente	0,3%

I2.3 **Borse di studio**

1 Insoddisfatto/a	7,3%
2	3,7%
3	6,3%
4	8,2%
5	10,3%
6 Soddisfatto/a	16,1%
Non ho mai richiesto supporto	11,8%
Non ho mai usufruito del servizio	36,2%
Servizio non presente	0,2%

I2.4	Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)	
	1 Insoddisfatto/a	3,4%
	2	1,6%
	3	3,6%
	4	5,1%
	5	5,2%
	6 Soddisfatto/a	7,8%
	Non ho mai richiesto supporto	14,2%
	Non ho mai usufruito del servizio	58,3%
	Servizio non presente	0,8%

I2.5	Attività di tutoraggio	
	1 Insoddisfatto/a	3,3%
	2	2,4%
	3	4,0%
	4	6,8%
	5	6,8%
	6 Soddisfatto/a	9,5%
	Non ho mai richiesto supporto	16,6%
	Non ho mai usufruito del servizio	50,0%
	Servizio non presente	0,5%

I2.6	Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	
	1 Insoddisfatto/a	4,7%
	2	5,9%
	3	11,0%
	4	16,4%
	5	14,8%
	6 Soddisfatto/a	16,4%
	Non ho mai richiesto supporto	9,4%
	Non ho mai usufruito del servizio	20,9%
	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 1095

	1 Insoddisfatto/a	4,6%
	2	8,0%
	3	19,5%
	4	29,7%
	5	23,4%
	6 Soddisfatto/a	14,8%

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	7,1%
No	92,9%

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

Sì	23,0%
No	77,0%

**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 120

1 In disaccordo	10,8%
2	6,7%
3	22,5%
4	22,5%
5	19,2%
6 D'accordo	18,3%

**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 387

1 In disaccordo	13,4%
2	12,7%
3	20,2%
4	19,1%
5	18,6%
6 D'accordo	16,0%

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

437

1	Insoddisfatto/a	9,2%
2		12,6%
3		26,8%
4		24,3%
5		14,6%
6	Soddisfatto/a	12,6%

Sezione K Soddisfazione complessiva

K1 Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?

Sì	81,1%
No	18,9%

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
Segreterie	2
Infrastrutture e servizi di campus	3
Comunicazione	4
Sistemi informativi	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	11,8%
Uguale	61,1%
Migliore	12,4%
Non so	14,7%