



**UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240**

## **Indagine**

### **Good Practice 2024 - 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 24 marzo al 23 aprile 2025

### **La partecipazione all'Indagine**

Numero questionari compilati	242
Numero questionari attesi	3060
Tasso di risposta	7,9%

**Sezione A      Informazioni generali****A1****Dipartimento di**

Biotecnologie Mediche	2,9%
Biotecnologie, Chimica e Farmacia	7,0%
Economia Politica e Statistica	10,7%
Filologia e Critica delle Letterature Antiche e Moderne	7,0%
Dipartimento di Giurisprudenza	5,4%
Ingegneria dell'Informazione e Scienze Matematiche	4,1%
Medicina Molecolare e dello Sviluppo	2,5%
Scienze Fisiche, della Terra e dell'Ambiente	3,3%
Scienze Mediche, Chirurgiche e Neuroscienze	17,4%
Scienze Politiche e Internazionali	6,2%
Scienze Sociali, Politiche e Cognitive	13,6%
Scienze Storiche e dei Beni Culturali	5,0%
Scienze della Vita	10,7%
Studi Aziendali e Giuridici	4,1%

**A2****Area scientifico disciplinare del corso**

Scienze matematiche e informatiche	0,8%
Scienze fisiche	0,8%
Scienze chimiche	2,5%
Scienze della Terra	2,1%
Scienze biologiche	8,7%
Scienze mediche	22,7%
Scienze agrarie e veterinarie	0,8%
Ingegneria civile e Architettura	0,0%
Ingegneria Industriale e dell'Informazione	3,7%
Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari	6,6%
Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	11,6%
Scienze giuridiche	5,0%
Scienze economiche e statistiche	14,0%
Scienze politiche e sociali	12,4%
Lingue, letterature straniere, mediazione	3,7%
Scienze del Farmaco	4,5%
Scienze motorie e dello Sport	0,0%



A3

**A quale tipologia di corso sei iscritto/a?**

Laurea triennale	69,8%
Laurea a ciclo unico	30,2%

A4

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

Si	89,7%
No	10,3%

A5

**Tipologia di scuola superiore frequentata:**

Liceo	63,2%
Istituto Tecnico	25,2%
Istituto Professionale	8,3%
Altro	3,3%

A6

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

- Offerta formativa
- Distanza dalla città di residenza
- Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)

A7

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

Si	58,3%
No	41,7%

A8

**Provieni da:**

*Condizione*  
*N. Rispondenti*  
Risposta "Sì" alla domanda A7  
178

stessa provincia della sede che frequenti	16,3%
stessa regione della sede che frequenti	39,7%
altra regione rispetto alla sede che frequenti	36,2%
estero	7,8%



## 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	24,4%
Portale d'ateneo	31,4%
Guide all'orientamento	6,6%
Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	8,7%
Presentazioni svolte direttamente dall'Ateneo	11,2%
Social media (Facebook, Twitter)	4,5%
Altro	13,2%

**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	0,8%
2	2,5%
3	11,6%
4	20,7%
5	22,3%
6 D'accordo	26,4%
Non ho mai usufruito del servizio	15,7%

**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	2,1%
2	5,4%
3	10,3%
4	26,9%
5	23,1%
6 D'accordo	22,7%
Non ho mai usufruito del servizio	9,5%



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

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

*N. Rispondenti* 229

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

1 Per nulla	7,0%	
2	7,9%	
3	7,0%	
4	20,1%	<b>4,40</b>
5	24,0%	
6 Molto	28,8%	
Non so	5,2%	

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

1 Per nulla	3,1%	
2	6,6%	
3	14,4%	
4	17,0%	<b>4,54</b>
5	24,9%	
6 Molto	32,3%	
Non so	1,7%	

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

1 Per nulla	9,61%	
2	8,73%	
3	17,03%	
4	17,90%	<b>3,98</b>
5	17,90%	
6 Molto	21,83%	
Non so	6,99%	

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

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

*N. Rispondenti* 296

1 Insoddisfatto/a	3,06%	
2	5,68%	
3	19,21%	
4	36,68%	<b>4,08</b>
5	22,71%	
6 Soddisfatto/a	12,66%	



## Sezione C Infrastrutture e servizi di campus

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

Aule didattiche	69,0%
Laboratori	22,3%
Aule e/o spazi studio	75,6%
Non ho utilizzato alcuno spazio dell' Ateneo	4,5%

### C2 Quale Presidio hai frequentato prevalentemente?

Risposta diversa da "Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo"

Condizione alla domanda C1

N. Rispondenti 231

Presidio Mattioli (Via Mattioli)	12,1%
Presidio Le Scotte (Strada delle Scotte)	6,9%
Presidio Pian dei Mantellini - Porta Laterina	11,7%
Presidio Polo Umanistico (Via Roma)	1,3%
Presidio San Francesco (Piazza San Francesco)	17,3%
Presidio San Miniato (Via Aldo Moro)	21,6%
Presidio San Niccolò (Via Roma)	13,4%
Presidio di Arezzo (Viale L. Cittadini - Arezzo)	15,6%

### 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 167

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

1 In disaccordo	13,2%
2	15,6%
3	19,2%
4	21,6%
5	17,4%
6 D'accordo	13,2%

**3,54**

#### C3.2 Gli ambienti sono puliti

1 In disaccordo	4,8%
2	7,2%
3	12,6%
4	18,0%
5	29,9%
6 D'accordo	27,5%

**4,44**



C3.3 **La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è**

1 In disaccordo	1,8%	
2	6,0%	
3	7,8%	
4	18,6%	<b>4,73</b>
5	33,5%	
6 D'accordo	32,3%	

C3.4 **La temperatura è confortevole**

1 In disaccordo	1,8%	
2	7,8%	
3	13,8%	
4	26,9%	<b>4,38</b>
5	26,3%	
6 D'accordo	23,4%	

C3.5 **La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara**

1 In disaccordo	3,6%	
2	5,4%	
3	15,6%	
4	22,8%	<b>4,42</b>
5	26,3%	
6 D'accordo	26,3%	

C3.6 **Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato**

1 In disaccordo	3,0%	
2	8,4%	
3	18,0%	
4	29,9%	<b>4,14</b>
5	24,0%	
6 D'accordo	16,8%	

**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 54*

C4.1 **Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati**

1 In disaccordo	5,6%	
2	5,6%	
3	9,3%	
4	16,7%	<b>4,50</b>
5	38,9%	
6 D'accordo	24,1%	



C4.2 **Gli ambienti sono puliti**

1 In disaccordo	0,0%
2	0,0%
3	9,3%
4	18,5%
5	35,2%
6 D'accordo	37,0%

C4.3 **La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata**

1 In disaccordo	1,9%
2	1,9%
3	1,9%
4	22,2%
5	35,2%
6 D'accordo	37,0%

C4.4 **La temperatura è confortevole**

1 In disaccordo	1,9%
2	3,7%
3	9,3%
4	29,6%
5	22,2%
6 D'accordo	33,3%

C4.5 **La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara**

1 In disaccordo	7,4%
2	11,1%
3	16,7%
4	22,2%
5	18,5%
6 D'accordo	24,1%

C4.6 **Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato**

1 In disaccordo	0,0%
2	3,7%
3	9,3%
4	22,2%
5	35,2%
6 D'accordo	29,6%



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  
N. Rispondenti

*Risposta "Aule e/o spazi studio" alla domanda C1*  
183

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

1 In disaccordo	9,3%	
2	12,0%	
3	17,5%	
4	21,3%	<b>3,91</b>
5	19,1%	
6 D'accordo	20,8%	

**C5.2 Gli ambienti sono puliti**

1 In disaccordo	2,7%	
2	4,9%	
3	10,9%	
4	14,8%	<b>4,71</b>
5	33,3%	
6 D'accordo	33,3%	

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

1 In disaccordo	1,1%	
2	6,6%	
3	7,7%	
4	21,3%	<b>4,72</b>
5	30,6%	
6 D'accordo	32,8%	

**C5.4 La temperatura è confortevole**

1 In disaccordo	2,2%	
2	7,1%	
3	15,8%	
4	23,0%	<b>4,42</b>
5	25,7%	
6 D'accordo	26,2%	

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

1 In disaccordo	3,8%	
2	5,5%	
3	11,5%	
4	27,3%	<b>4,44</b>
5	25,7%	
6 D'accordo	26,2%	



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	2,9%	
2	5,0%	
3	13,6%	
4	26,9%	<b>4,22</b>
5	21,5%	
6 D'accordo	14,9%	
Non so	15,3%	

C7

**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 C1*

*N. Rispondenti*

231

1 Insoddisfatto/a	2,6%	
2	3,5%	
3	16,9%	
4	36,4%	<b>4,25</b>
5	25,1%	
6 Soddisfatto/a	15,6%	

## 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	5,0%	
2	6,2%	
3	15,7%	
4	30,2%	<b>4,00</b>
5	17,8%	
6 D'accordo	12,4%	
Non so	12,8%	

D1.2

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

1 In disaccordo	3,7%	
2	9,1%	
3	12,4%	
4	28,1%	<b>4,18</b>
5	27,3%	
6 D'accordo	16,1%	
Non so	3,3%	



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

1 In disaccordo	3,7%	
2	7,0%	
3	19,0%	
4	30,2%	<b>4,06</b>
5	23,1%	
6 D'accordo	13,6%	
Non so	3,3%	

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

1 In disaccordo	9,5%	
2	12,8%	
3	21,9%	
4	21,5%	<b>3,57</b>
5	15,7%	
6 D'accordo	10,3%	
Non so	8,3%	

D1.5 **La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente**

1 In disaccordo	3,7%	
2	9,1%	
3	20,2%	
4	24,4%	<b>3,90</b>
5	15,7%	
6 D'accordo	12,8%	
Non so	14,0%	

D1.6 **La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è**

1 In disaccordo	1,7%	
2	5,0%	
3	8,7%	
4	27,7%	<b>4,59</b>
5	24,8%	
6 D'accordo	27,3%	
Non so	5,0%	



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	2,9%
3	5,8%
4	7,4%
5	3,7%
6 Soddisfatto/a	7,4%
Non so	9,9%
Non lo utilizzo	60,3%

D2.2 **X (ex Twitter)**

1 Insoddisfatto/a	4,1%
2	2,5%
3	5,4%
4	4,5%
5	1,7%
6 Soddisfatto/a	3,3%
Non so	7,0%
Non lo utilizzo	71,5%

D2.3 **Linkedin**

1 Insoddisfatto/a	3,7%
2	3,7%
3	5,4%
4	3,3%
5	1,2%
6 Soddisfatto/a	3,3%
Non so	7,4%
Non lo utilizzo	71,9%

D2.4 **Instagram**

1 Insoddisfatto/a	2,9%
2	2,5%
3	7,9%
4	19,4%
5	19,8%
6 Soddisfatto/a	22,3%
Non so	13,2%
Non lo utilizzo	12,0%

D3

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

1 Insoddisfatto/a	2,9%	
2	7,9%	
3	21,7%	
4	34,6%	<b>4,01</b>
5	18,8%	
6 Soddisfatto/a	14,2%	

## 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	9,9%	
2	8,3%	
3	18,2%	
4	28,9%	<b>3,87</b>
5	16,5%	
6 D'accordo	17,4%	
Non ho mai usufruito del servizio	0,8%	

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

1 In disaccordo	3,3%	
2	7,0%	
3	14,9%	
4	33,1%	<b>4,14</b>
5	18,6%	
6 D'accordo	16,5%	
Non ho mai usufruito del servizio	6,6%	

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

1 In disaccordo	9,1%	
2	9,9%	
3	14,5%	
4	19,0%	<b>3,91</b>
5	21,9%	
6 D'accordo	15,7%	
Non ho mai usufruito del servizio	9,9%	

**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	2,9%	
2	9,1%	
3	16,5%	
4	28,9%	<b>4,10</b>
5	21,9%	
6 Soddisfatto/a	15,3%	
Non ho mai usufruito del servizio	5,37%	

**E3****In riferimento agli aspetti considerati:****Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?**

1 Insoddisfatto/a	2,5%	
2	7,9%	
3	24,9%	
4	35,7%	<b>3,91</b>
5	18,7%	
6 Soddisfatto/a	10,4%	

**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	78,5%	
No	21,5%	

**F2****Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:***Condizione*  
*N. Rispondenti*  
190**F2.1 Il processo di immatricolazione è soddisfacente**

1 In disaccordo	3,2%	
2	8,4%	
3	16,3%	
4	27,4%	<b>4,24</b>
5	22,6%	
6 D'accordo	22,1%	



F2.2

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

1 In disaccordo	6,8%
2	11,1%
3	21,1%
4	28,9%
5	17,4%
6 D'accordo	14,7%

F2.3

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

1 In disaccordo	4,2%
2	7,4%
3	15,3%
4	32,6%
5	18,9%
6 D'accordo	21,6%

F2.4

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

1 In disaccordo	2,1%
2	9,5%
3	14,7%
4	25,3%
5	28,9%
6 D'accordo	19,5%



## 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)	10,3%
SI, in presenza	54,1%
No	35,5%

**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* *86*

Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk )	15,1%
Non ne ho avuto bisogno	57,0%
Gli orari di apertura non sono adeguati	15,1%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	11,6%
Il personale non è cortese	1,2%

**G3** **Ti sei rivolto principalmente a**

*Condizione* *Risposta "Sì, ..." alla domanda G1*  
*N. Rispondenti* *156*

Segreteria Centrale	17,3%
Segreteria di Dipartimento o di Scuola/Facoltà	82,7%

**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 "Sì, ..." alla domanda G1*  
*N. Rispondenti* *193*

1 In disaccordo	9,6%	
2	6,4%	
3	20,5%	
4	23,7%	4,01
5	16,7%	
6 D'accordo	23,1%	

**G5**

**In riferimento agli aspetti considerati:  
Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio  
ricevuto dalla segreteria studenti?**

*Condizione*
*N. Rispondenti*

*Risposta "Sì" alla domanda F1 o "Sì, ..." alla domanda G1*  
*222*

1 Insoddisfatto/a	9,9%	
2	5,9%	
3	19,8%	
4	28,4%	<b>3,95</b>
5	16,2%	
6 Soddisfatto/a	19,8%	

**G6**

**Quali criticità hai riscontrato?**

*Condizione*
*G5*
*N. Rispondenti*
*52*

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

1 Mai	7,7%	
2	9,6%	
3	25,0%	
4	15,4%	<b>4,02</b>
5	15,4%	
6 Sempre	26,9%	

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

1 Mai	13,5%	
2	11,5%	
3	26,9%	
4	5,8%	<b>3,83</b>
5	11,5%	
6 Sempre	30,8%	

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

1 Mai	7,7%	
2	5,8%	
3	21,2%	
4	15,4%	<b>4,19</b>
5	25,0%	
6 Sempre	25,0%	

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

1 Mai	15,4%	
2	11,5%	
3	17,3%	
4	15,4%	<b>3,83</b>
5	11,5%	
6 Sempre	28,8%	



## 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	40,5%
No	59,5%

**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* *144*

Non conosco il servizio	25,7%
Non ne ho bisogno	63,2%
Non mi soddisfano	5,6%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	5,6%

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

Sì	73,1%
No	26,9%

**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* *65*

Non conosco il servizio	32,3%
Non ne ho bisogno	53,8%
Non mi soddisfano	3,1%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	10,8%



H3

Condizione

N. Rispondenti

**Quale Biblioteca hai frequentato prevalentemente?**

Risposta "Sì" alla domanda H1 o H2

179

Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" - Siena	6,7%
Biblioteca di Area Economica - Siena	20,7%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Farmacia) - Siena	7,3%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede di San Miniato (Medicina) – Siena	19,6%
Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – Sede Le Scotte - Siena	3,4%
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede San Niccolò - Siena	7,3%
Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – Sede Laterino - Siena	2,2%
Biblioteca di Area Umanistica - Siena	10,1%
Biblioteca di Area Umanistica - Arezzo	15,1%
Biblioteca centralizzata - Grosseto	3,9%
Sala di studio - Sala Rosa - Siena	2,8%
Altre biblioteche afferenti all'Ateneo (Fisica, Valdarno, AMA etc.)	1,1%

H6

Condizione

N. Rispondenti

**Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari per consultazione e prestiti:**

Risposta "Sì" alla domanda H1

98

H6.1

**Gli orari di apertura sono adeguati**

1 In disaccordo	4,1%
2	1,0%
3	7,1%
4	18,4%
5	23,5%
6 D'accordo	45,9%

4,94

H6.2

**La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva**

1 In disaccordo	3,1%
2	0,0%
3	8,2%
4	22,4%
5	22,4%
6 D'accordo	43,9%

4,93



H7

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

Condizione

*Risposta "Sì" alla domanda H2*

N. Rispondenti

177

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

1 In disaccordo	2,8%	
2	1,7%	
3	7,3%	
4	21,5%	<b>4,89</b>
5	24,9%	
6 D'accordo	41,8%	

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

1 In disaccordo	3,4%	
2	5,1%	
3	14,1%	
4	20,3%	<b>4,54</b>
5	25,4%	
6 D'accordo	31,6%	

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

179

1 Insoddisfatto/a	1,7%	
2	2,2%	
3	11,7%	
4	22,9%	<b>4,74</b>
5	27,4%	
6 Soddisfatto/a	34,1%	



H9

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

Sì	11,6%
No	88,4%

H10

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

Condizione  
N. Rispondenti

Risposta "No" alla domanda H9  
214

Non conosco il servizio	48,1%
Non ne ho bisogno	35,0%
Non mi soddisfano	2,8%
Uso altre risorse/servizi on line	14,0%

H11

**Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:**

Condizione  
N. Rispondenti

Risposta "Sì" alla domanda H9  
28

H11.1

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

1 In disaccordo	0,0%	
2	0,0%	
3	10,7%	
4	28,6%	4,93
5	17,9%	
6 D'accordo	42,9%	

H11.2

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

1 In disaccordo	0,0%	
2	0,0%	
3	14,3%	
4	28,6%	4,86
5	14,3%	
6 D'accordo	42,9%	

H12

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

Condizione  
N. Rispondenti

Risposta "Sì" alla domanda H9

40

1 Insoddisfatto/a	3,6%	
2	3,6%	
3	10,7%	
4	17,9%	4,82
5	17,9%	
6 Soddisfatto/a	46,4%	



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

136

1	Insoddisfatto/a	3,8%	
2		1,0%	
3		9,5%	
4		22,9%	4,78
5		24,8%	
6	Soddisfatto/a	38,1%	

## 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	9,1%
Sì, ma non approfonditamente	38,0%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	21,5%
No	31,4%

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

219

I2.1

#### Collegi/Residenze

1	Insoddisfatto/a	2,4%	
2		1,2%	
3		5,4%	
4		7,8%	4,28
5		6,0%	
6	Soddisfatto/a	9,0%	
Non ho mai richiesto supporto		23,5%	
Non ho mai usufruito del servizio		42,8%	
Servizio non presente		1,8%	

I2.2 **Mense/Punti ristoro**

1 Insoddisfatto/a	8,4%	
2	3,6%	
3	10,8%	
4	16,9%	<b>4,09</b>
5	11,4%	
6 Soddisfatto/a	19,3%	
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	4,2%	
2	1,2%	
3	6,6%	
4	8,4%	<b>4,53</b>
5	6,6%	
6 Soddisfatto/a	19,9%	
Non ho mai richiesto supporto	11,4%	
Non ho mai usufruito del servizio	41,6%	
Servizio non presente	0,0%	

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

1 Insoddisfatto/a	2,4%	
2	0,6%	
3	4,2%	
4	7,8%	<b>4,17</b>
5	3,6%	
6 Soddisfatto/a	6,6%	
Non ho mai richiesto supporto	14,5%	
Non ho mai usufruito del servizio	58,4%	
Servizio non presente	1,8%	

I2.5 **Attività di tutoraggio**

1 Insoddisfatto/a	1,2%	
2	3,0%	
3	4,8%	
4	9,0%	<b>4,35</b>
5	4,2%	
6 Soddisfatto/a	10,8%	
Non ho mai richiesto supporto	18,1%	
Non ho mai usufruito del servizio	48,8%	
Servizio non presente	0,0%	

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

1 Insoddisfatto/a	3,6%	
2	4,2%	
3	10,8%	
4	21,7%	<b>4,28</b>
5	11,4%	
6 Soddisfatto/a	19,3%	
Non ho mai richiesto supporto	10,8%	
Non ho mai usufruito del servizio	18,1%	
Servizio non presente	0,0%	

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	1,2%	
2	4,2%	
3	19,9%	
4	34,3%	<b>4,28</b>
5	21,1%	
6 Soddisfatto/a	19,3%	

**Sezione J Soddisfazione complessiva**

J1 **Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza  
universitaria?**

Sì	89,7%	
No	10,3%	

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