



**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**

Biotechnologie Mediche	2,9%
Biotechnologie, 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%

<b>A3</b>	<b>A quale tipologia di corso sei iscritto/a?</b>	
	Laurea triennale	69,8%
	Laurea a ciclo unico	30,2%
<b>A4</b>	<b>Frequenti le lezioni per ogni corso con costanza/continuità (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso)?</b>	
	Sì	89,7%
	No	10,3%
<b>A5</b>	<b>Tipologia di scuola superiore frequentata:</b>	
	Liceo	63,2%
	Istituto Tecnico	25,2%
	Istituto Professionale	8,3%
	Altro	3,3%
<b>A6</b>	<b>In riferimento alla tua scelta universitaria, SCEGLI le variabili che più hanno influito sulla tua scelta</b>	
	Offerta formativa	
	Distanza dalla città di residenza	
	Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	
<b>A7</b>	<b>Sei uno/a studente/studentessa fuorisede?</b>	
	Sì	58,3%
	No	41,7%
<b>A8</b>	<b>Proviene da:</b>	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda A7</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>178</i>	
	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%

**4,67**

**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%

**4,46**

<b>B3</b>	<b>Su quali dei seguenti aspetti, al momento dell'immatricolazione, avresti desiderato ricevere maggiori informazioni da parte dell'Ateneo?</b>		
Condizione	Risposta diversa da "Non ho mai usufruito del servizio" alla domanda B2		
N. Rispondenti	229		
B3.1	<b>Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea</b>		
	1 Per nulla	7,0%	<b>4,40</b>
	2	7,9%	
	3	7,0%	
	4	20,1%	
	5	24,0%	
	6 Molto	28,8%	
	Non so	5,2%	
B3.2	<b>Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea</b>		
	1 Per nulla	3,1%	<b>4,54</b>
	2	6,6%	
	3	14,4%	
	4	17,0%	
	5	24,9%	
	6 Molto	32,3%	
	Non so	1,7%	
B3.3	<b>Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali,convenzioni con realtà del territorio, ecc.)</b>		
	1 Per nulla	9,61%	<b>3,98</b>
	2	8,73%	
	3	17,03%	
	4	17,90%	
	5	17,90%	
	6 Molto	21,83%	
	Non so	6,99%	
<b>B4</b>	<b>In riferimento agli aspetti considerati: Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di orientamento?</b>		
Condizione	Risposta diversa da "Non ho mai usufruito del servizio" alla domanda B2		
N. Rispondenti	296		
	1 Insoddisfatto/a	3,06%	<b>4,08</b>
	2	5,68%	
	3	19,21%	
	4	36,68%	
	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?

*Condizione* Risposta diversa da "Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo" 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%	<b>3,54</b>
2	15,6%	
3	19,2%	
4	21,6%	
5	17,4%	
6 D'accordo	13,2%	

#### C3.2 Gli ambienti sono puliti

1 In disaccordo	4,8%	<b>4,44</b>
2	7,2%	
3	12,6%	
4	18,0%	
5	29,9%	
6 D'accordo	27,5%	

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%	4,73
	2	6,0%	
	3	7,8%	
	4	18,6%	
	5	33,5%	
	6 D'accordo	32,3%	
C3.4	La temperatura è confortevole		
	1 In disaccordo	1,8%	4,38
	2	7,8%	
	3	13,8%	
	4	26,9%	
	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%	4,42
	2	5,4%	
	3	15,6%	
	4	22,8%	
	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%	4,14
	2	8,4%	
	3	18,0%	
	4	29,9%	
	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%	4,50
	2	5,6%	
	3	9,3%	
	4	16,7%	
	5	38,9%	
	6 D'accordo	24,1%	

C4.2	<b>Gli ambienti sono puliti</b>		
	1 In disaccordo	0,0%	<b>5,00</b>
	2	0,0%	
	3	9,3%	
	4	18,5%	
	5	35,2%	
	6 D'accordo	37,0%	
C4.3	<b>La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</b>		
	1 In disaccordo	1,9%	<b>4,98</b>
	2	1,9%	
	3	1,9%	
	4	22,2%	
	5	35,2%	
	6 D'accordo	37,0%	
C4.4	<b>La temperatura è confortevole</b>		
	1 In disaccordo	1,9%	<b>4,67</b>
	2	3,7%	
	3	9,3%	
	4	29,6%	
	5	22,2%	
	6 D'accordo	33,3%	
C4.5	<b>La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara</b>		
	1 In disaccordo	7,4%	<b>4,06</b>
	2	11,1%	
	3	16,7%	
	4	22,2%	
	5	18,5%	
	6 D'accordo	24,1%	
C4.6	<b>Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato</b>		
	1 In disaccordo	0,0%	<b>4,78</b>
	2	3,7%	
	3	9,3%	
	4	22,2%	
	5	35,2%	
	6 D'accordo	29,6%	



<b>C5</b>	<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Aule e/o spazi studio" alla domanda C1</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>183</i>		
<b>C5.1</b>	<b>Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</b>		
	1 In disaccordo	9,3%	<b>3,91</b>
	2	12,0%	
	3	17,5%	
	4	21,3%	
	5	19,1%	
	6 D'accordo	20,8%	
<b>C5.2</b>	<b>Gli ambienti sono puliti</b>		
	1 In disaccordo	2,7%	<b>4,71</b>
	2	4,9%	
	3	10,9%	
	4	14,8%	
	5	33,3%	
	6 D'accordo	33,3%	
<b>C5.3</b>	<b>La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</b>		
	1 In disaccordo	1,1%	<b>4,72</b>
	2	6,6%	
	3	7,7%	
	4	21,3%	
	5	30,6%	
	6 D'accordo	32,8%	
<b>C5.4</b>	<b>La temperatura è confortevole</b>		
	1 In disaccordo	2,2%	<b>4,42</b>
	2	7,1%	
	3	15,8%	
	4	23,0%	
	5	25,7%	
	6 D'accordo	26,2%	
<b>C5.5</b>	<b>La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara</b>		
	1 In disaccordo	3,8%	<b>4,44</b>
	2	5,5%	
	3	11,5%	
	4	27,3%	
	5	25,7%	
	6 D'accordo	26,2%	

<b>C6</b>	<b>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</b>		
	1 In disaccordo	2,9%	<b>4,22</b>
	2	5,0%	
	3	13,6%	
	4	26,9%	
	5	21,5%	
	6 D'accordo	14,9%	
	Non so	15,3%	

<b>C7</b>	<b>In riferimento agli aspetti considerati: Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle infrastrutture e servizi di campus</b>		
	<i>Risposta diversa da "Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo" alla domanda C1</i>		
	<i>Condizione</i>		
	<i>N. Rispondenti</i>		
	1 Insoddisfatto/a	2,6%	<b>4,25</b>
	2	3,5%	
	3	16,9%	
	4	36,4%	
	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%	4,00
	2	6,2%	
	3	15,7%	
	4	30,2%	
	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%	4,18
	2	9,1%	
	3	12,4%	
	4	28,1%	
	5	27,3%	
	6 D'accordo	16,1%	
	Non so	3,3%	

D1.3	<b>La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente</b>		
	1 In disaccordo	3,7%	<b>4,06</b>
	2	7,0%	
	3	19,0%	
	4	30,2%	
	5	23,1%	
	6 D'accordo	13,6%	
	Non so	3,3%	
D1.4	<b>La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente</b>		
	1 In disaccordo	9,5%	<b>3,57</b>
	2	12,8%	
	3	21,9%	
	4	21,5%	
	5	15,7%	
	6 D'accordo	10,3%	
	Non so	8,3%	
D1.5	<b>La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente</b>		
	1 In disaccordo	3,7%	<b>3,90</b>
	2	9,1%	
	3	20,2%	
	4	24,4%	
	5	15,7%	
	6 D'accordo	12,8%	
	Non so	14,0%	
D1.6	<b>La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è</b>		
	1 In disaccordo	1,7%	<b>4,59</b>
	2	5,0%	
	3	8,7%	
	4	27,7%	
	5	24,8%	
	6 D'accordo	27,3%	
	Non so	5,0%	

<b>D2</b>	<b>In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:</b>		
<b>D2.1</b>	<b>Facebook</b>		
	1 Insoddisfatto/a	2,5%	<b>3,99</b>
	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%	
<b>D2.2</b>	<b>X (ex Twitter)</b>		
	1 Insoddisfatto/a	4,1%	<b>3,33</b>
	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%	
<b>D2.3</b>	<b>Linkedin</b>		
	1 Insoddisfatto/a	3,7%	<b>3,22</b>
	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%	
<b>D2.4</b>	<b>Instagram</b>		
	1 Insoddisfatto/a	2,9%	<b>4,57</b>
	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%	<b>4,01</b>
2	7,9%	
3	21,7%	
4	34,6%	
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%	<b>3,87</b>
2	8,3%	
3	18,2%	
4	28,9%	
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%	<b>4,14</b>
2	7,0%	
3	14,9%	
4	33,1%	
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%	<b>3,91</b>
2	9,9%	
3	14,5%	
4	19,0%	
5	21,9%	
6 D'accordo	15,7%	
Non ho mai usufruito del servizio	9,9%	

<b>E2</b>	<b>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?</b>	
	1 Insoddisfatto/a	2,9%
	2	9,1%
	3	16,5%
	4	28,9%
	5	21,9%
	6 Soddisfatto/a	15,3%
	Non ho mai usufruito del servizio	5,37%
		<b>4,10</b>

<b>E3</b>	<b>In riferimento agli aspetti considerati: Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?</b>	
	1 Insoddisfatto/a	2,5%
	2	7,9%
	3	24,9%
	4	35,7%
	5	18,7%
	6 Soddisfatto/a	10,4%
		<b>3,91</b>

## Sezione F **Servizi di segreteria online (mediante applicativo in uso in Ateneo)**

<b>F1</b>	<b>Hai utilizzato i servizi di segreteria mediante servizi on-line nell'anno accademico corrente?</b>	
	Sì	78,5%
	No	21,5%

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

Condizione Risposta "Sì" alla domanda F1  
N. Rispondenti 190

<b>F2.1</b>	<b>Il processo di immatricolazione è soddisfacente</b>	
	1 In disaccordo	3,2%
	2	8,4%
	3	16,3%
	4	27,4%
	5	22,6%
	6 D'accordo	22,1%
		<b>4,24</b>

F2.2	<b>Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo</b>			
	1 In disaccordo	6,8%		
	2	11,1%		
	3	21,1%		
	4	28,9%		3,83
	5	17,4%		
	6 D'accordo	14,7%		
F2.3	<b>Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate</b>			
	1 In disaccordo	4,2%		
	2	7,4%		
	3	15,3%		
	4	32,6%		4,19
	5	18,9%		
	6 D'accordo	21,6%		
F2.4	<b>Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente</b>			
	1 In disaccordo	2,1%		
	2	9,5%		
	3	14,7%		
	4	25,3%		4,28
	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%
5	16,7%
6 D'accordo	23,1%

**4,01**



<b>G5</b>	<b>In riferimento agli aspetti considerati: Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda F1 o "Sì, ..." alla domanda G1</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>222</i>		
	1 Insoddisfatto/a	9,9%	<b>3,95</b>
	2	5,9%	
	3	19,8%	
	4	28,4%	
	5	16,2%	
	6 Soddisfatto/a	19,8%	
<b>G6</b>	<b>Quali criticità hai riscontrato?</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì, ..." alla domanda G1 e "1", "2" o "3" alla domanda G5</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>52</i>		
<b>G6.1</b>	<b>Tempi di risposta molto lunghi</b>		
	1 Mai	7,7%	<b>4,02</b>
	2	9,6%	
	3	25,0%	
	4	15,4%	
	5	15,4%	
	6 Sempre	26,9%	
<b>G6.2</b>	<b>Orari di apertura non adeguati</b>		
	1 Mai	13,5%	<b>3,83</b>
	2	11,5%	
	3	26,9%	
	4	5,8%	
	5	11,5%	
	6 Sempre	30,8%	
<b>G6.3</b>	<b>Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite</b>		
	1 Mai	7,7%	<b>4,19</b>
	2	5,8%	
	3	21,2%	
	4	15,4%	
	5	25,0%	
	6 Sempre	25,0%	
<b>G6.4</b>	<b>Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto</b>		
	1 Mai	15,4%	<b>3,83</b>
	2	11,5%	
	3	17,3%	
	4	15,4%	
	5	11,5%	
	6 Sempre	28,8%	

**Sezione H Servizi bibliotecari**

<b>H1</b>	<b>Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?</b>	
	Sì	40,5%
	No	59,5%
<b>H4</b>	<b>Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?</b>	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "No" alla domanda H1</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>144</i>	
	Non conosco il servizio	25,7%
	Non ne ho bisogno	63,2%
	Non mi soddisfano	5,6%
	Frequento altre biblioteche extra-ateneo	5,6%
<b>H2</b>	<b>Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?</b>	
	Sì	73,1%
	No	26,9%
<b>H5</b>	<b>Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?</b>	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "No" alla domanda H2</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>65</i>	
	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%	<b>4,94</b>
2	1,0%	
3	7,1%	
4	18,4%	
5	23,5%	
6 D'accordo	45,9%	

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

1 In disaccordo	3,1%	<b>4,93</b>
2	0,0%	
3	8,2%	
4	22,4%	
5	22,4%	
6 D'accordo	43,9%	

<b>H7</b>	<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari come aule studio:</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda H2</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>177</i>		
<b>H7.1</b>	<b>Gli orari di apertura sono adeguati</b>		
	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%	
<b>H7.2</b>	<b>Il numero di posti disponibili è adeguato</b>		
	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%	
<b>H8</b>	<b>In riferimento agli aspetti considerati: Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo?</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda H1 o H2</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>179</i>		
	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%	

<b>H9</b>	<b>Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?</b>		
	Sì	11,6%	
	No	88,4%	
<b>H10</b>	<b>Nel caso non avessi usufruito dei i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, ebooks), quali sono le ragioni principali?</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "No" alla domanda H9</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>214</i>		
	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%	
<b>H11</b>	<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda H9</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>28</i>		
<b>H11.1</b>	<b>L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile</b>		
	1 In disaccordo	0,0%	
	2	0,0%	
	3	10,7%	
	4	28,6%	<b>4,93</b>
	5	17,9%	
	6 D'accordo	42,9%	
<b>H11.2</b>	<b>La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia</b>		
	1 In disaccordo	0,0%	
	2	0,0%	
	3	14,3%	
	4	28,6%	<b>4,86</b>
	5	14,3%	
	6 D'accordo	42,9%	
<b>H12</b>	<b>In riferimento agli aspetti considerati: Ti ritieni soddisfatto/a rispetto al servizio di biblioteca digitale?</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda H9</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>40</i>		
	1 Insoddisfatto/a	3,6%	
	2	3,6%	
	3	10,7%	
	4	17,9%	<b>4,82</b>
	5	17,9%	
	6 Soddisfatto/a	46,4%	

<b>H13</b>	<b>In riferimento agli aspetti considerati: Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?</b>		
<i>Condizione</i>	<i>Risposta "Sì" alla domanda H1 o H9</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>136</i>		
	1 Insoddisfatto/a	3,8%	<b>4,78</b>
	2	1,0%	
	3	9,5%	
	4	22,9%	
	5	24,8%	
	6 Soddisfatto/a	38,1%	

## Sezione I Diritto allo studio

<b>I1</b>	<b>Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?</b>		
	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%	

<b>I2</b>	<b>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?</b>		
-----------	---	--	--

<i>Condizione</i>	<i>Risposta diversa da "No" alla domanda I1</i>		
<i>N. Rispondenti</i>	<i>219</i>		

<b>I2.1</b>	<b>Collegi/Residenze</b>		
	1 Insoddisfatto/a	2,4%	<b>4,28</b>
	2	1,2%	
	3	5,4%	
	4	7,8%	
	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%	

<b>I2.2</b>	<b>Mense/Punti ristoro</b>		
	1 Insoddisfatto/a	8,4%	
	2	3,6%	
	3	10,8%	<b>4,09</b>
	4	16,9%	
	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%	
<b>I2.3</b>	<b>Borse di studio</b>		
	1 Insoddisfatto/a	4,2%	
	2	1,2%	
	3	6,6%	<b>4,53</b>
	4	8,4%	
	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%	
<b>I2.4</b>	<b>Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)</b>		
	1 Insoddisfatto/a	2,4%	
	2	0,6%	
	3	4,2%	<b>4,17</b>
	4	7,8%	
	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%	
<b>I2.5</b>	<b>Attività di tutoraggio</b>		
	1 Insoddisfatto/a	1,2%	
	2	3,0%	
	3	4,8%	<b>4,35</b>
	4	9,0%	
	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%	

12.6	<b>Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste</b>	
	1 Insoddisfatto/a	3,6%
	2	4,2%
	3	10,8%
	4	21,7%
	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%
		<b>4,28</b>

<b>I3</b>	<b>In riferimento agli aspetti considerati: Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di diritto allo studio?</b>	
<i>Condizione</i>	<i>Risposta diversa da "No" alla domanda I1</i>	
<i>N. Rispondenti</i>	<i>181</i>	
	1 Insoddisfatto/a	1,2%
	2	4,2%
	3	19,9%
	4	34,3%
	5	21,1%
	6 Soddisfatto/a	19,3%
		<b>4,28</b>

## Sezione J Soddisfazione complessiva

<b>J1</b>	<b>Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?</b>	
	Sì	89,7%
	No	10,3%

<b>J3</b>	<b>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)</b>	
-----------	---	--

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