

# Sondaggio sulla soddisfazione degli studenti dell'USI

Copyright: Servizio Qualità  
Università della Svizzera italiana  
Lugano, Mendrisio 2004

## Premessa

*Doing little things well is the best way  
towards doing big things better.*

*Anonymous*

L'Università della Svizzera italiana (USI) ha trovato il suo posto nel panorama delle università elvetiche. Questo il dato principale che emerge da due valutazioni, realizzate quest'anno da commissioni esterne all'USI. Riscuotono successo i programmi di studio, le attività di ricerca e lo stesso si può dire per i nostri laureati, richiesti anche oltre le frontiere cantonali.

Studi, ricerca, sbocchi lavorativi: sono queste le grandi aree nell'ambito delle quali l'Università è cresciuta velocemente e con risultati importanti, raggiungendo livelli riconosciuti anche all'estero. Un risultato che, mentre ci lusinga, ci spinge anche a domandarci come possiamo rendere solide le basi di tale successo. È a questo livello che si inserisce il ruolo del Servizio Qualità, col compito di misurare, fra le altre mansioni, il grado di soddisfazione degli studenti rispetto a tematiche meno visibili all'esterno, ma fondamentali per rendere lo studio e la ricerca più piacevoli e più fecondi.

Questo rapporto presenta e commenta i risultati del sondaggio svolto per valutare le prestazioni che l'USI offre ai suoi studenti, tenendo conto dei giudizi sull'offerta formativa, sui servizi interni e sulle infrastrutture e chiedendo un giudizio complessivo rispetto all'offerta dell'Università.

A colpo d'occhio i risultati sono ampiamente positivi: il 94% degli studenti che hanno risposto al sondaggio consiglierebbe l'USI ad altri. Generalmente soddisfacente risulta pure il giudizio sui singoli servizi.

Presentiamo di seguito l'insieme dei risultati, ordinati secondo le due aree tematiche principali individuate, lo studio, i servizi e le infrastrutture da un lato, la valutazione complessiva dall'università dall'altro.

# 1 Introduzione

Nel mese di maggio il Servizio Qualità ha sottoposto **agli studenti dei programmi di laurea triennale e quadriennale e ai dottorandi** dell'USI un questionario volto a determinare il loro grado di soddisfazione rispetto all'offerta formativa e ai servizi.

Il questionario presenta 30 domande chiuse:

- 6 sulle generalità dello studente;
- 6 sugli studi, l'organizzazione, l'informazione, l'infrastruttura e l'insegnamento;
- 15 sulla conoscenza, le prestazioni e il gradimento dei singoli servizi;
- 3 sulla globalità dell'offerta dell'USI e sull'esperienza dello studente.

Infine è stato dato spazio per esprimere commenti e suggerimenti. Questa opportunità è stata usata da 191 studenti, pari al 31% dei rispondenti.

Il questionario è stato messo a disposizione su una pagina Internet appositamente creata dal 27 aprile al 15 maggio 2004. Gli studenti sono stati

invitati a compilare il questionario con un messaggio del presidente dell'USI e sono stati successivamente richiamati a tre riprese sui termini. È stata chiesta la password di accesso al server per assicurarsi che solo i nostri studenti compilassero il questionario. Questo garantisce comunque l'anonimato.

614 studenti e dottorandi su un totale di 1535 hanno risposto al nostro questionario. Un risultato statisticamente rappresentativo e utile, penalizzato tuttavia dal basso tasso di risposta degli studenti di architettura.

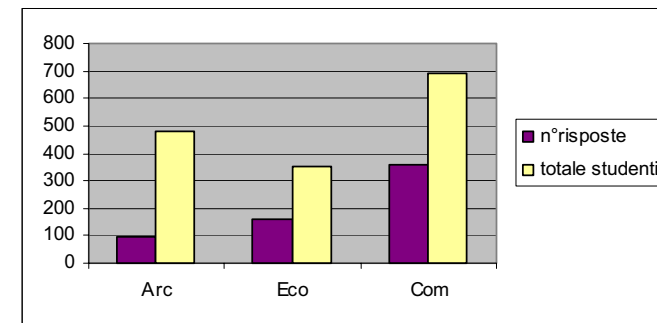


Figura 1: numero risposte per studenti

# 1 Lo studio

Prima di sottoporre agli studenti e ai dottorandi le domande relative agli studi in particolare, abbiamo voluto sapere **per quali ragioni essi abbiano scelto l'USI**. Il 57% degli studenti ha scelto l'USI per il taglio e i contenuti del programma di studio, il 12% per l'infrastruttura e le dimensioni dell'ateneo, il 11% per l'attrattiva del luogo, un altro 11% su consiglio di altri, il 6% per la reputazione e il 3% per la ricerca effettuata.

Sull'esperienza di studio sono stati posti tre quesiti particolari e uno generale. Procederemo ora analizzando le risposte al quesito generale, volto a comprendere **come gli studenti valutano complessivamente l'insegnamento**.

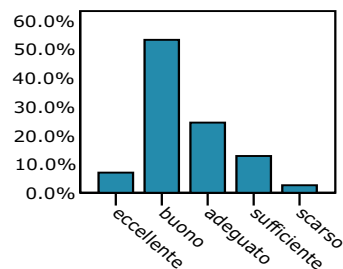


Figura 2: valutazione generale dell'insegnamento

Il 61% ritiene l'insegnamento impartito all'USI eccellente o buono, poco più del 36% si ritiene mediamente soddisfatto e il 2,6% lo reputa scarso.

Fra le annotazioni positive sull'insegnamento riportate dagli studenti, ricorre l'apprezzamento sul tipo di rapporto personale studente-docente che è possibile instaurare nella nostra università. Diversi suggerimenti chiedono maggiore coordinazione dei contenuti dei singoli corsi evitando le ridondanze.

Per quanto riguarda le domande particolari sull'insegnamento è stato chiesto un giudizio sull'**organizzazione generale del piano di studio**, in particolare su struttura e coerenza del programma, orario dei corsi e impegno richiesto.

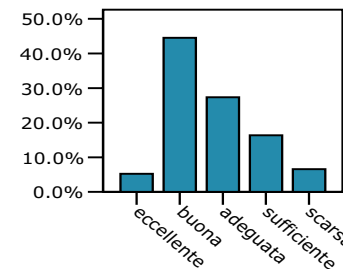


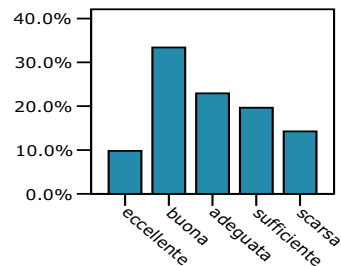
Figura 3: organizzazione generale del piano di studio

Il risultato è meno positivo rispetto a quello della domanda generale, infatti, il 50% degli studenti risponde eccellente o buono, il 44% adeguato o sufficiente e il 6% scarso.

Alcuni studenti auspicano di poter scegliere un piano di studi personalizzato, altri una migliore ripartizione del lavoro fra i due semestri. Notiamo, a margine di questi risultati, che i suggerimenti sono stati molto diversi; una

eterogeneità che si spiega, probabilmente, con il fatto che ogni studente ha un suo metodo di studio e di organizzazione del lavoro, a cui non sempre l'Università può adeguarsi.

La seconda domanda di questa area si propone di verificare **come gli studenti percepiscono la comunicazione, da parte della facoltà, in merito ai programmi di studio, ai corsi e al regolamento.**



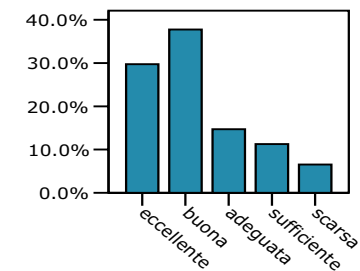
Il 45% degli studenti valuta l'informazione eccellente o buona, il 41% è mediamente soddisfatto e il 14% la ritiene scarsa.

**Figura 4: comunicazione da parte delle facoltà**

I suggerimenti relativi a questa domanda rivelano un'incertezza dello studente rispetto all'interlocutore: dichiarano infatti di non sapere esattamente a chi rivolgersi per alcuni tipi di domande. Traspare anche l'impressione che ci sia una mancanza di trasparenza nei regolamenti, dovuta al linguaggio ostico con cui sono redatti.

La terza domanda si concentra sulle **infrastrutture a disposizione degli studenti, quali le aule di lezioni e i supporti tecnici: sale computer, atelier di lavoro.**

Costatiamo che i nostri studenti sono coscienti della situazione privilegiata in cui si trovano.



Il 67%, infatti, valuta l'ambiente di studio fra eccellente e buono, il 27% lo considera adeguato e il 6% lo ritiene scarso.

**Figura 5: infrastrutture**

Fattore primario della valutazione complessivamente positiva riguardo alle infrastrutture è considerato il valore estetico e di modernità degli elementi architettonici dei due campus. Un suggerimento ricorrente, tuttavia, auspica l'aumento degli spazi comuni nel campus di Lugano e l'installazione dell'aria condizionata negli atelier e nelle aule computer del campus di Mendrisio.

## 2 I servizi

### A La Biblioteca

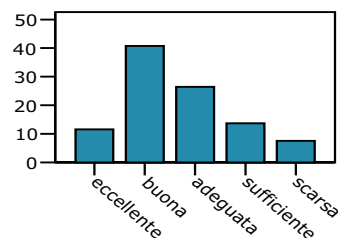


Figura 6: biblioteca

Gli studenti di **Mendrisio** si dichiarano più che soddisfatti dell'offerta della loro biblioteca. L'80% la reputa eccellente e buona, il 17% adeguata e sufficiente e il 3% scarsa. L'utilizzo che ne viene fatto, tenuto conto del tipo di studio, si limita essenzialmente al prestito di libri, alla consultazione di opere d'arte, materiali audiovisivi e media elettronici relativi all'arte, all'architettura, alla pianificazione di città e all'archeologia.

Anche la biblioteca di **Lugano** riscuote valutazioni positive. Il 46% degli studenti che frequentano la biblioteca di Lugano giudica l'offerta eccellente e buona, il 45% è mediamente soddisfatto e l'8% non la ritiene adeguata. Rileviamo che gli studenti di economia sono globalmente meno contenti dell'offerta della

biblioteca rispetto a quelli di comunicazione e che entrambi i gruppi di studenti la utilizzano come luogo di studio, oltre che di consultazione di materiali. I suggerimenti riguardano la quasi totale mancanza di un'emeroteca con anche giornali internazionali e gli orari di apertura limitati, che gli studenti desidererebbero estesi almeno al sabato pomeriggio.

Il 60% degli studenti dice di utilizzare la biblioteca principalmente per il prestito o la consultazione di libri o di riviste scientifiche, il 36% per avere un posto di studio e il 4% per la consultazione dei database o di Internet.

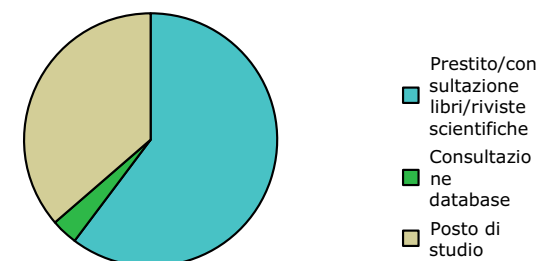


Figura 7: utilizzo della biblioteca

## B Il Tutoring / Orientamento

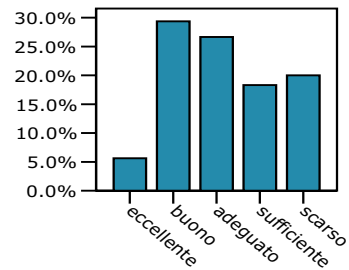


Figura 8: tutoring/orientamento

Nelle facoltà dell'USI viene attribuito un tutor, nella persona di un professore, ogni dieci studenti; dal primo anno in economia e dal secondo anno in comunicazione e in architettura. Malgrado il suo carattere pionieristico in Europa, il tutoring tramite i professori non è facile da inserire nella realtà studentesca, come dimostra il grafico. Il 35% degli studenti lo giudica tra eccellente e buono, il 45% si dichiara mediamente soddisfatto e quasi il 20% non apprezza il sistema di tutoring e di orientamento.

## C La Mobilità

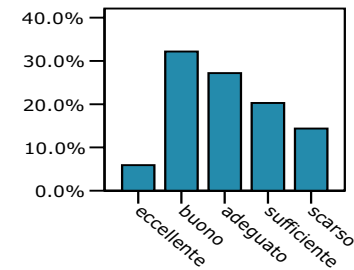


Figura 9: servizio di mobilità

L'USI si distingue da altre università perché richiede ai suoi studenti un semestre di studio all'estero e/o uno stage lavorativo, preferibilmente in un'altra regione linguistica. Il servizio mobilità serve proprio a sostenere la ricerca, da parte degli studenti interessati, di università straniere in cui svolgere un periodo di studio. Il servizio non si fa tuttavia carico di tutti gli aspetti organizzativi, poiché l'occasione di un soggiorno all'estero dovrebbe servire anche allo studente per sviluppare le proprie capacità organizzative. Il 38% degli studenti valuta il servizio mobilità come eccellente o buono, il 47% sufficiente e il 15% scarso. Da notare che le valutazioni sono differenziate rispetto all'anno di studi frequentato: in particolare esse migliorano nel tempo.

#### D La segreteria

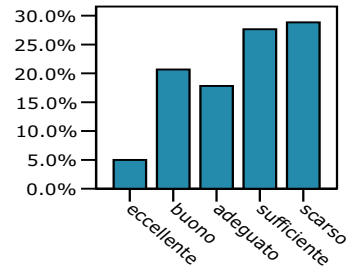


Figura 10: segreteria

Questo risultato, riferito a tutta l'USI, richiede una distinzione tra il campus di Lugano e quello di Mendrisio. Il 52% degli studenti di Mendrisio, infatti, giudica la segreteria eccellente o buona, il 38% adeguata o sufficiente e il 10% scarsa.

Diversi sono i dati di Lugano, dove solo il 21% degli studenti ritiene la segreteria eccellente o buona, il 46% media e addirittura il 32% scarsa. A spiegazione di questo risultato si può addurre il particolare ruolo svolto dalla segreteria. Essa infatti, più di altri servizi, si configura come interfaccia tra tutta l'area di back office dell'Università e gli studenti stessi. La segreteria è il luogo in cui emergono più facilmente le tensioni, dato che gestisce tutte le richieste e le esigenze degli studenti, spesso legate a questioni delicate e urgenti, quali le iscrizioni agli esami, la gestione delle note etc.

#### E I servizi informatici

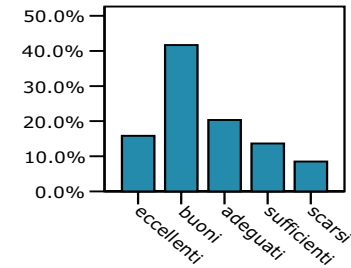


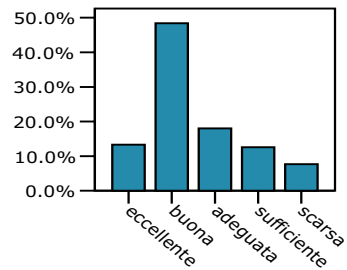
Figura 11: servizi informatici

Anche questo risultato, che rappresenta tutta l'USI, esige una distinzione. Gli studenti di **Mendrisio** hanno giudicato al 26% i loro servizi informatici eccellenti o buoni, al 42% medi e al 29% scarsi. Gli studenti lamentano la scarsità di pc e di plotter, la scomodità della loro locazione e una certa instabilità della rete informatica.

Al campus di **Lugano**, il 62% degli studenti valuta i servizi informatici eccellenti o buoni, il 33% adeguati e il 5% scarsi. A determinare il notevole successo di questo servizio sono principalmente l'apertura dei locali informatici 24h su 24, la modernità del software e la prontezza con cui vengono riparate le interruzioni della rete. Da migliorare, secondo gli studenti, sono lo spazio delle aule e la loro climatizzazione.



### F Lo Stage & Placement



**Figura 12: Stage&Placement**

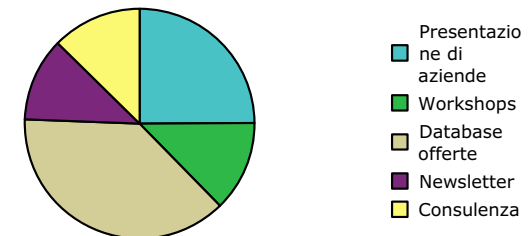
Questo servizio intende fornire un collegamento fra lo studente dell'Università e il mondo del lavoro. Offre molteplici opportunità, dalla ricerca dello stage alla consulenza personalizzata sul curriculum vitae, dalla presentazione delle diverse realtà professionali alle offerte di lavoro.

L'offerta del servizio è giudicata complessivamente molto buona, il 62% degli studenti la valuta fra eccellente e buona, il 30% media e l'8% scarsa.

Gli studenti di architettura propongono di migliorare l'offerta che riguarda il loro campo. Lo stesso tipo di esigenza è avvertita dagli studenti di alcuni indirizzi di comunicazione.

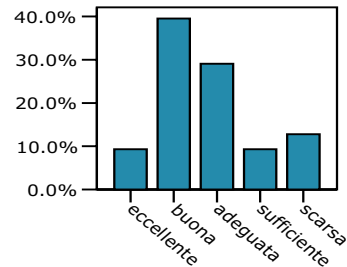
È stato anche chiesto agli studenti di indicare quali strumenti del servizio ritengono particolarmente utili. Il 37% ritiene utile il

database con le offerte di stage e lavoro, il 25% le presentazioni delle aziende, il 13% i Workshops, il 12% la Newsletter e un altro 12% la consulenza diretta.



**Figura 13: strumenti dello S&P**

## G Il servizio Pari Opportunità



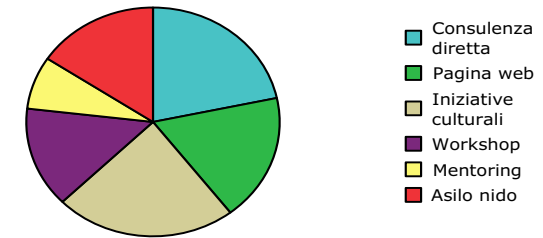
Il servizio delle Pari Opportunità nasce nel 2001 ed è sostenuto finanziariamente dalla Confederazione Svizzera.

**Figura 14: Pari Opportunità**

Esso si propone di incentivare attraverso alcuni progetti la presenza delle donne nel mondo accademico. Pur essendo poco conosciuto, questo servizio è stato giudicato dal 49% degli studenti come eccellente o buono, dal 38% adeguato o sufficiente e dal 13% scarso. I temi centrali che esso si propone di difendere sono il sostegno degli studenti e dottorandi genitori e un sistema di mentoring per gli studenti e i dottorandi.

Anche per il servizio Pari Opportunità abbiamo chiesto agli studenti di esprimere il loro parere sull'utilità delle attività che esso propone. Il 24% ritiene utili le manifestazioni e iniziative culturali, il 22% la consulenza diretta, il 17% la pagina web, il 16% l'asilo nido, il 13% i workshops e

l'8% il mentoring per dottorande/dottorandi e studentesse/studenti.



**Figura 15: strumenti delle Pari Opportunità**

## H Il servizio Sport

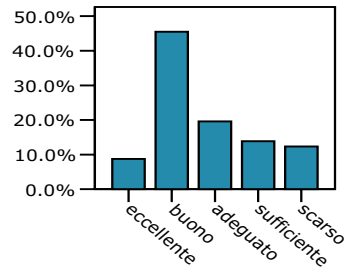


Figura 16: servizio sport

Questo servizio è una novità all'USI e in poco tempo ha saputo realizzare un insieme di offerte molto differenziate. Fra le attività che esso propone regolarmente durante l'anno accademico troviamo sport di squadra come: unihockey, basket, calcio, pallavolo; corsi di fitness e di danza e percorsi ciclistici di montagna. Sono inoltre proposte altre attività speciali come ad esempio un corso di immersioni subacquee. Il 55% degli studenti valuta il servizio come buono o eccellente, il 33% medio e il 12% scarso. Alcuni studenti propongono la costruzione di una palestra, la creazione di contatti con centri di fitness per avere prezzi favorevoli per gli studenti ecc.

## I La ristorazione

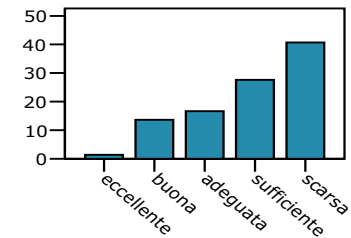


Figura 17: ristorazione

La valutazione è decisamente negativa. Le critiche maggiori riguardano la politica dei prezzi, ritenuti troppo alti. Si segnala che a Lugano, nell'ambito della ristrutturazione del corpo centrale dello stabile principale, è prevista la costruzione di una mensa di 200 posti (dall'autunno 2006).

## Giudizio globale

Una valutazione dei singoli servizi è importante e indispensabile per individuare e attuare il potenziale di miglioramento, essa però non comunica ancora un'immagine d'insieme dell'università e del suo funzionamento.

Per questo motivo abbiamo chiesto agli studenti di dare un **giudizio complessivo sulle prestazioni dell'università** -programmi di studio, infrastrutture, amministrazione e servizi- il riscontro ottenuto è stato positivo:

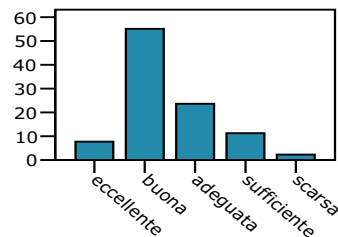
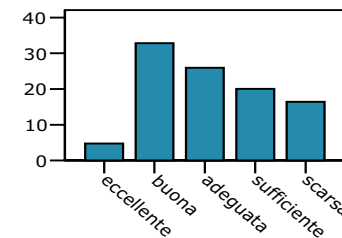


Figura 18: offerta generale USI

oltre il 61% trova che l'offerta sia eccellente o buona, il 36% desidera dei miglioramenti e meno del 3% giudica l'insieme dell'offerta come insufficiente.

Piuttosto sorprendente è la risposta alla domanda: **come valuti l'attrattiva di Lugano o, rispettivamente, di Mendrisio?**



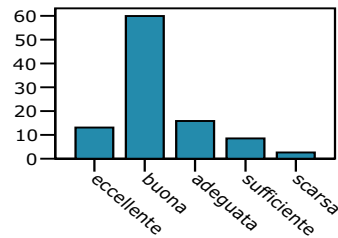
Il 38% degli studenti valuta l'attrattiva di Lugano e Mendrisio come eccellente o buona, il 46% adeguata e sufficiente e il 16% scarsa.

Figura 19: attrattiva delle città

Se gli studenti di Mendrisio lamentano una pressoché assoluta mancanza di attività extra-studentesche, quelli di Lugano chiedono anche un mercato immobiliare più a buon mercato.

Le risposte degli studenti evidenziano che le bellezze naturali e il clima accogliente non compensano la mancanza di quelle offerte culturali che li interessano particolarmente e che invece esistono nelle grandi città.

Complessivamente gli studenti sono molto contenti della loro esperienza di studio all'USI:



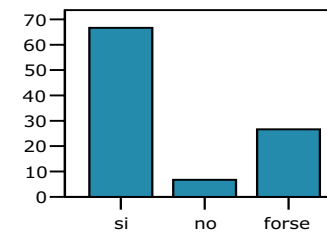
il 73% la reputa buona o ottima, il 24% è più o meno soddisfatto e solo il 3% si dichiara scontento.

Figura 20: esperienza globale

Riteniamo che il giudizio globale sull'esperienza possa riassumere tutte le sfaccettature che fin qui abbiamo delineato.

Durante il sondaggio abbiamo potuto constatare con piacere che gli studenti non solo si confrontano con passione con la loro università, ma che sono riusciti anche a dare dei giudizi chiari e coerenti sulla loro attuale esperienza e l'ambiente che li circonda. I nostri studenti hanno espressamente riconosciuto che le loro esigenze vengono considerate e i loro suggerimenti, se possibile, attuati.

Da ultimo riportiamo un risultato particolarmente significativo.



Alla domanda se consiglierebbe l'USI ad altri, il 67% degli studenti ha risposto di sì, il 26% con un forse e solo il 7% ha detto di no.

Figura 21: consiglieresti l'USI?

Ringraziamo gli studenti che ci hanno fatto partecipi dei loro commenti, consigli e stati d'animo. In questo rapporto si è tenuto conto dei suggerimenti ricorrenti, mentre ad altri, che denotano carenze informative, si risponderà con una comunicazione interna.