

Sondaggio sui servizi e sulla soddisfazione degli studenti dell'USI

2006



Servizio Qualità

Università della Svizzera Italiana
Lugano/Mendrisio
maggio-agosto 2006

1. INTRODUZIONE

Per la prima volta dopo il sondaggio del maggio 2004, il Servizio Qualità ha sottoposto agli studenti in corso di laurea e ai dottorandi dell'USI un questionario volto a determinare il grado di soddisfazione rispetto all'offerta e ai servizi dell'ateneo.

Il questionario ricalca il precedente e presenta anch'esso 30 domande chiuse suddivise come segue:

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

È stata inoltre data facoltà di esprimere suggerimenti e commenti, ne ha approfittato il 26% dei rispondenti.

Il questionario è stato presentato agli studenti e dottorandi su una pagina Internet appositamente creata e accessibile online dal 8 al 28 maggio 2006. Gli studenti e i dottorandi sono stati invitati a rispondere al sondaggio con un messaggio del presidente dell'USI e sono stati successivamente richiamati a due riprese sui termini.

Il sistema informatico assicura la partecipazione esclusiva degli studenti e dottorandi dell'USI, evita doppie compilazioni e garantisce l'anonimato.

339 studenti e dottorandi su un totale di **1751** hanno risposto al questionario. Una partecipazione del **20%** che risulta dunque alquanto scarsa, da considerare comunque sufficientemente rappresentativa.

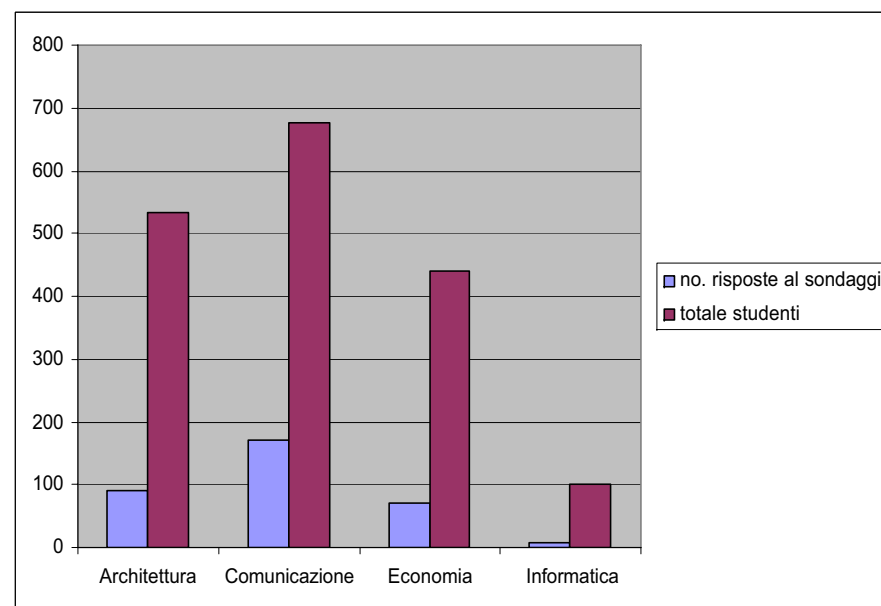


Figura 1: numero risposte per studenti

2. LO STUDIO

Innanzitutto abbiamo chiesto agli studenti e ai dottorandi **perché hanno scelto di studiare all'USI**. Il 33% ha scelto l'USI prioritariamente per il taglio e contenuto del programma di studio, il 16% per l'infrastruttura e le dimensioni dell'ateneo, il 13% per la reputazione, il 12% su consiglio di altri, il 9,5% per l'attrattiva del luogo, il 4% per la ricerca che vi si effettua, e il restante 12,5% indica svariati altri motivi, principalmente per la vicinanza a casa, la lingua italiana e l'unicità in Svizzera della facoltà di scienze della comunicazione.

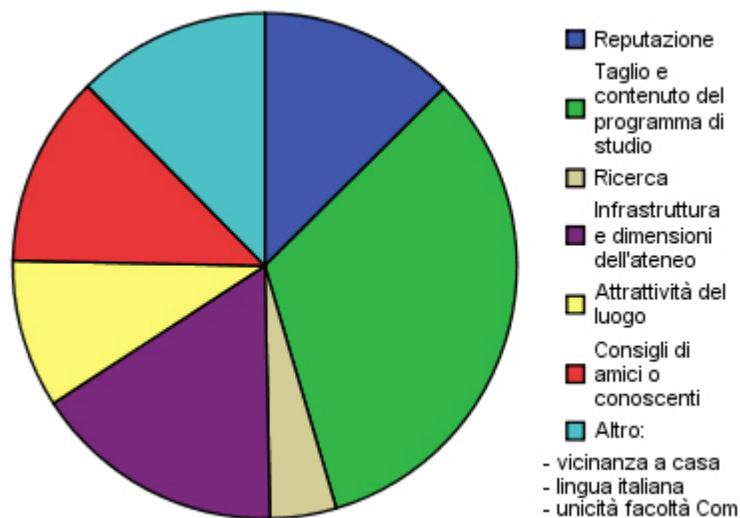
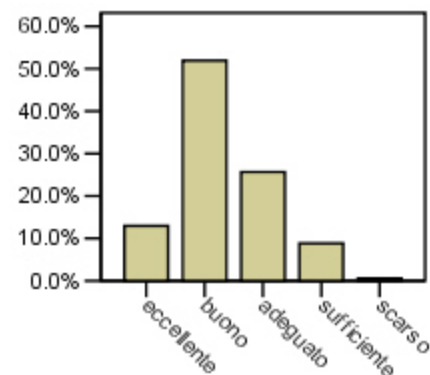


Figura 2: ragioni scelta USI

Sull'esperienza di studio sono stati posti tre quesiti particolari e uno generale. Quest'ultimo chiedeva **come gli studenti valutano complessivamente l'insegnamento**.



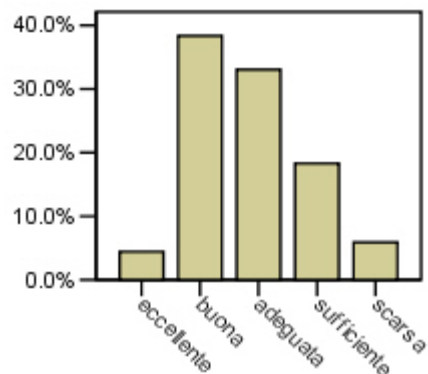
Il 65% ritiene l'insegnamento impartito all'USI eccellente o buono, poco più del 34% si ritiene mediamente soddisfatto e solo l'1% lo reputa scarso.

Figura 3: valutazione generale dell'insegnamento

Tra le critiche più frequenti spiccano l'eccessivo carico di studio e le richieste di aumento dell'offerta di corsi di lingua, anche e soprattutto l'italiano per i non italofofoni.

Tra le domande più specifiche sull'insegnamento abbiamo chiesto un giudizio sull'**organizzazione generale del piano di studi**, in particolare struttura e coerenza del programma, orario dei corsi e impegno richiesto.

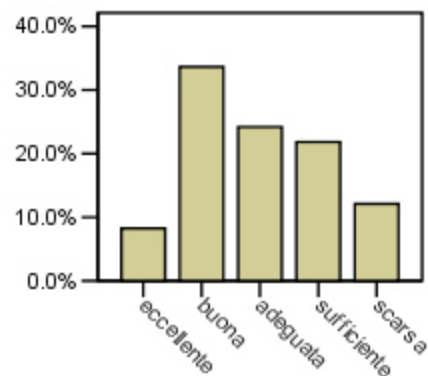
Rispetto alla domanda precedente, la media si colloca leggermente più in basso: il 43% degli studenti risponde eccellente o buono, il 51% adeguato o sufficiente, il 6% scarso.



I commenti sull'argomento sono molteplici, si va dalle critiche sui cambiamenti improvvisi del piano di studio, a richieste di migliorare l'organizzazione dei corsi e degli orari, dall'auspicio di maggior flessibilità a una partecipazione più rilevante degli studenti nell'organizzazione.

Figura 4: organizzazione generale del piano di studi

In secondo luogo abbiamo chiesto di **valutare l'informazione, la comunicazione da parte delle facoltà in merito ai programmi, ai corsi e ai regolamenti di studio.**

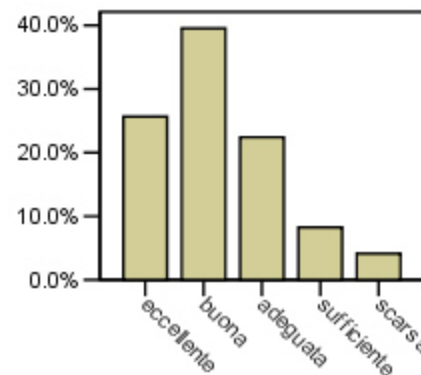


Il 42% degli studenti valuta l'informazione eccellente o buona, il 46% è mediamente soddisfatto e il 12% la ritiene scarsa.

Figura 5: informazione da parte delle facoltà

L'impressione generale che traspare dai commenti è che sia più difficile del dovuto ottenere le informazioni adeguate e che ci siano a volte problemi di comunicazione interna.

La terza domanda si concentra sulle **infrastrutture logistiche e tecniche a disposizione**, quali aule di lezione, sale computer, atelier di lavoro, spazi per lo studio.



I risultati si dimostrano molto buoni, infatti il 65% valuta le infrastrutture eccellenti o buone, il 31% le valuta adeguate o sufficienti e solo il 4% le ritiene scarse.

Figura 6: infrastrutture

Le maggiori critiche su questo punto giungono da Mendrisio, dove si lamenta l'inesistenza di una rete wireless attorno al campus, la mancanza di spazi adeguati per lo studio al di fuori delle aule, e la scarsa capacità delle aule computer. A Lugano alcuni auspicano dei luoghi adatti allo studio senza la presenza di computer, i cui utenti disturbano la concentrazione, e uno spazio comune per le più svariate attività. In generale, comunque, ci si rende conto dell'alto livello delle infrastrutture rispetto ad altre università.

3. I SERVIZI

A. La biblioteca

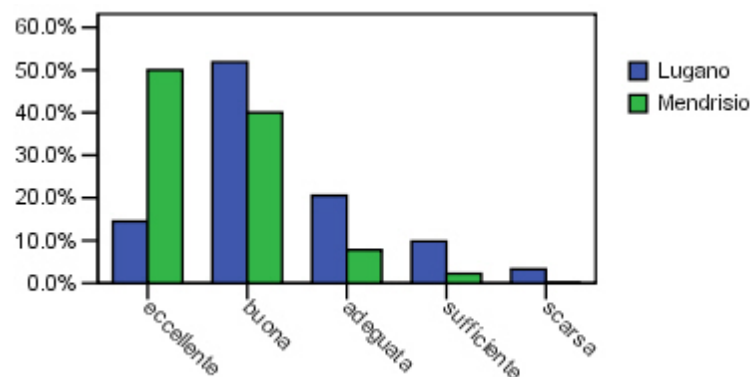


Figura 7: offerta della biblioteca

Complessivamente gli studenti e dottorandi si dichiarano più che soddisfatti dell'**offerta della loro biblioteca**, ossia della qualità della collezione, delle riviste scientifiche presenti, delle banche dati e della pagina internet. A **Mendrisio** ben il 50% di chi la frequenta la reputa eccellente, il 40% buona, il 10% adeguata e sufficiente. A **Lugano** il 14,5% giudica l'offerta della biblioteca eccellente, il 52% buona, il 30,5% è mediamente soddisfatto, e solo il 3% si dichiara poco contento. Rileviamo che a Lugano gli studenti di economia e di comunicazione sono globalmente più soddisfatti dei colleghi di informatica.

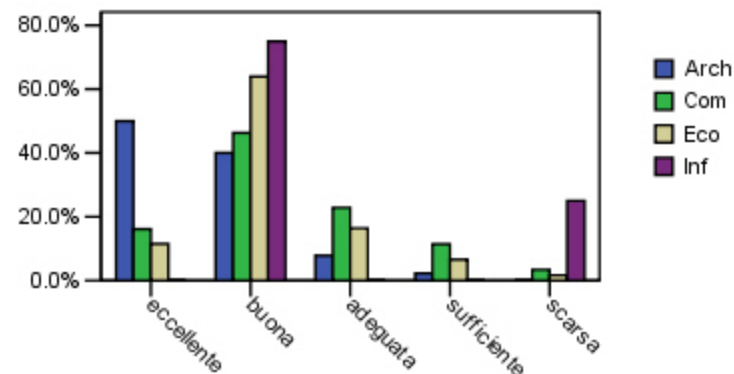


Figura 8: offerta della biblioteca per facoltà

Per quel che riguarda l'**organizzazione della biblioteca**, vale a dire spazi a disposizione, orari d'apertura e qualità del personale, riscontriamo una valutazione analoga. A **Mendrisio** il 51% degli utenti la dichiara eccellente, il 40% buona e il 9% adeguata e sufficiente. A **Lugano** l'organizzazione della biblioteca è valutata eccellente dal 20,5% degli utenti, buona dal 45%, adeguata o sufficiente dal 30% e scarsa dal 4,5%.

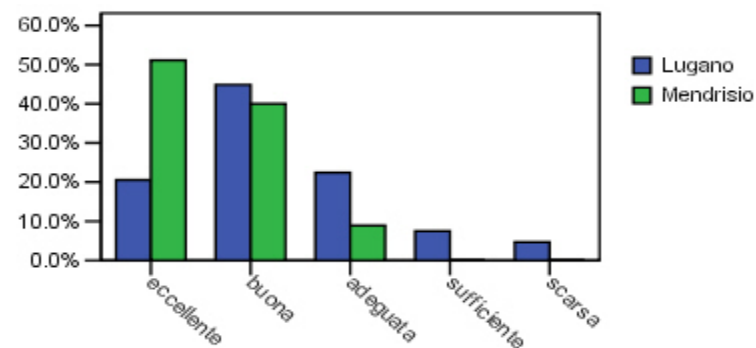


Figura 9: organizzazione della biblioteca

Le poche critiche pervenute si rivolgono all'insufficienza di postazioni di studio nelle biblioteche.

Il 60% degli studenti utilizza la biblioteca principalmente per il prestito o la consultazione di libri e riviste scientifiche, il 26% per avere un posto di studio tranquillo e il 4% per consultare banche dati o internet. Il restante 10% degli intervistati non utilizza la biblioteca.

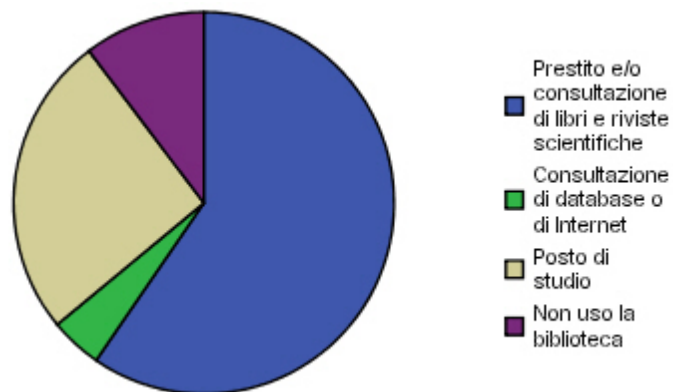
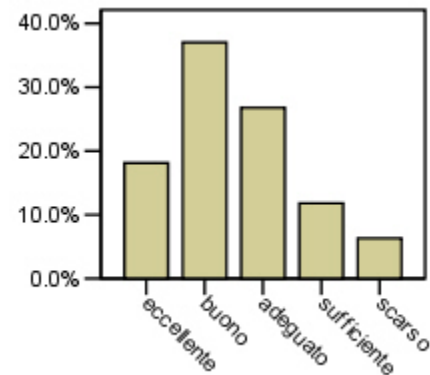


Figura 10: utilizzo biblioteca

B. Il servizio Orientamento & Promozione

Il Servizio di orientamento e promozione mette a disposizione informazioni concernenti i percorsi di studio proposti dall'USI, in particolare i programmi di Bachelor triennale e i programmi di Master biennale. Lo scopo del servizio è di sostenere ed accompagnare gli studenti nella selezione di un percorso di studio e di rendere note le caratteristiche principali dell'offerta formativa dell'USI a vari pubblici interessati. Le collaboratrici del servizio di orientamento interagiscono con studenti, licei, centri di orientamento e con altre università e si occupano di promuovere l'offerta formativa dell'USI in Svizzera come all'estero. Tra coloro che hanno risposto al sondaggio, il 37,5% ha utilizzato o utilizza tuttora questo servizio, principalmente per orientarsi riguardo ai corsi di Master biennali.



Il 55% degli utenti si dichiara molto soddisfatto, il 39% lo trova adeguato e sufficiente, e il 6% scarso.

Figura 11: orientamento & promozione

C. Il servizio Stage & Placement

Il servizio Stage & Placement favorisce rapporti e collegamenti privilegiati con le principali realtà professionali e facilita un inserimento qualificato dei propri laureati nel mondo del lavoro. Offre sia agli studenti che alle imprese un'ampia gamma di prestazioni e iniziative, in particolare fornisce un servizio di orientamento alla professione e di assistenza sulle tecniche di ricerca del lavoro, organizza incontri con differenti realtà professionali e, tramite le offerte di stage, mette in contatto le esigenze del mondo del lavoro con le competenze degli studenti. Il 74% di coloro che hanno risposto al sondaggio utilizza questo servizio.

L'**offerta del servizio** è giudicata complessivamente molto buona, il 58% degli studenti la valuta fra eccellente e buona, il 33% media e il 9% scarsa.

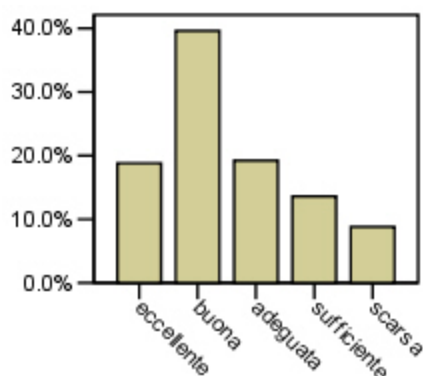
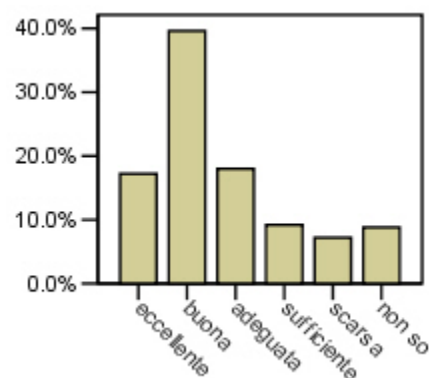


Figura 12: offerta Stage & Placement

Per quel che riguarda l'**organizzazione del servizio**, ossia la disponibilità e la competenza del personale, la comunicazione e la pagina internet, gli studenti si dichiarano altrettanto soddisfatti.



Il 57% valuta l'organizzazione eccellente e buona, il 27% adeguata e sufficiente, il 7% scarsa, mentre il 9% non si è espresso su questo punto.

Figura 13: organizzazione Stage & Placement

È stato inoltre chiesto agli studenti di indicare quali strumenti del servizio Stage & Placement ritengono particolarmente utili.

La maggior parte degli studenti considera quali strumenti più utili soprattutto la **banca dati on-line** con tutte le offerte di stage e lavoro aggiornate a disposizione (**27%**), le **presentazioni di aziende** svizzere ed internazionali (**16%**), la **consulenza personalizzata** (**14%**) e il **sito internet** con tutte le informazioni del caso (**12%**). In misura minore sono considerati utili anche la **newsletter mensile** del servizio per tenersi aggiornati sulle nuove offerte di lavoro (**9%**), il programma **Visiting Employers** (**8%**), cioè gli incontri personalizzati con professionisti di aziende, enti e istituzioni che collaborano con l'università, il **CV Book** che contiene il curriculum degli studenti iscritti ai corsi di Master (**6%**), le **In-Company Visits** (**4%**), ossia le visite presso aziende, enti e istituzioni locali o internazionali, e le **Mock Interviews** (**2%**).

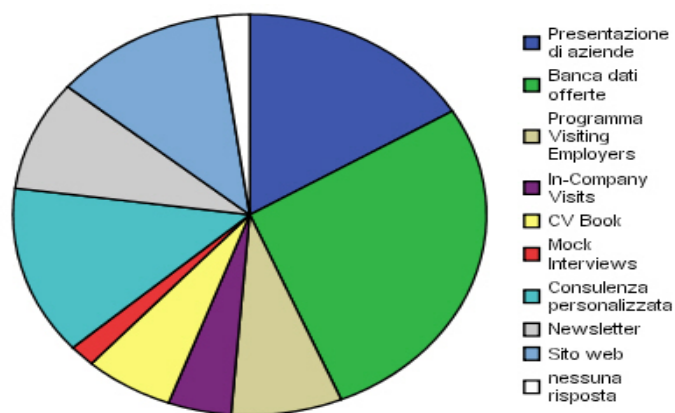


Figura 14: strumenti del servizio Stage & Placement

D. Il servizio Relazioni internazionali & mobilità

Il servizio si prefigge lo scopo di pianificare e rendere operativa la vocazione internazionale dell'USI e si occupa in particolare di coordinare la partecipazione ai diversi programmi di scambio di studenti. Al fine di favorire la mobilità degli studenti quale mezzo non solo per conoscere paesi, idee, lingue e culture diverse, ma anche per migliorare la propria carriera universitaria e professionale, il servizio si incarica dei rapporti con le istituzioni svizzere, stabilisce contatti e collaborazioni con le università estere e gestisce le borse per studenti Erasmus e gli altri finanziamenti per i programmi di mobilità. Inoltre il servizio sostiene la ricerca da parte degli studenti di università straniere in cui svolgere un periodo di studio all'estero.

Il 45% degli studenti che hanno risposto al sondaggio dichiara di utilizzare il servizio Relazioni internazionali e mobilità. Di questi, il 56% lo valuta più che soddisfacente, il 35% lo valuta adeguato e sufficiente e il 9% scarso.

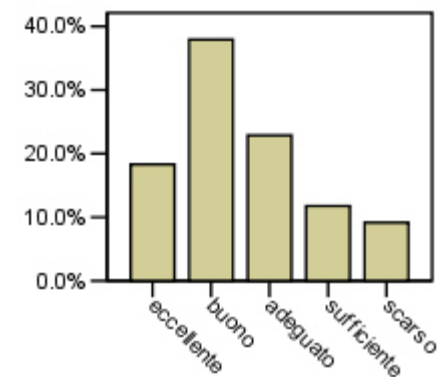
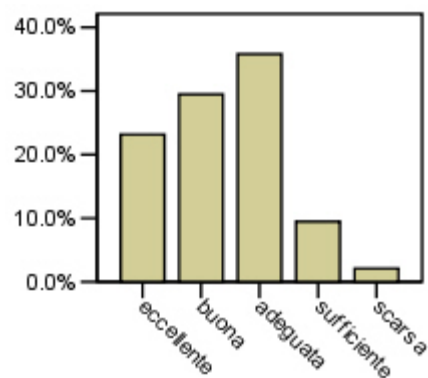


Figura 15: Relazioni internazionali & mobilità

E. Il servizio Gender USI-SUPSI (Pari opportunità)

Il servizio Gender USI-SUPSI per le pari opportunità promuove all'USI una presenza più equilibrata tra donne e uomini nel mondo accademico. Esso è inoltre molto attivo nel creare condizioni di studio e di lavoro per donne e uomini compatibili con la vita familiare offrendo programmi di mentoring e di sostegno al pagamento delle rette degli asili nido, e organizzando eventi in forma di seminari e workshop sul tema della parità. Soprattutto per la sua peculiarità solo il 28% di chi ha risposto al sondaggio utilizza questo servizio.



Tra coloro i quali usufruiscono del servizio Gender riscontriamo che il 53% lo ritiene eccellente e buono, il 45% adeguato e sufficiente e il 2% scarso.

Figura 16: offerta Gender USI-SUPSI

Anche per il servizio Gender abbiamo chiesto agli studenti di esprimere il loro parere sull'utilità delle attività che esso propone. Il **26%** ritiene utile innanzitutto la **consulenza diretta**, il **15%** le **manifestazioni e iniziative culturali**, il **13%** la **pagina internet** con tutte le informazioni, il **12%** i **workshop** organizzati, il **12%** il **mentoring** per i dottorandi e gli studenti, infine il **7%** l'**asilo nido**. Il 15% non si è espresso.

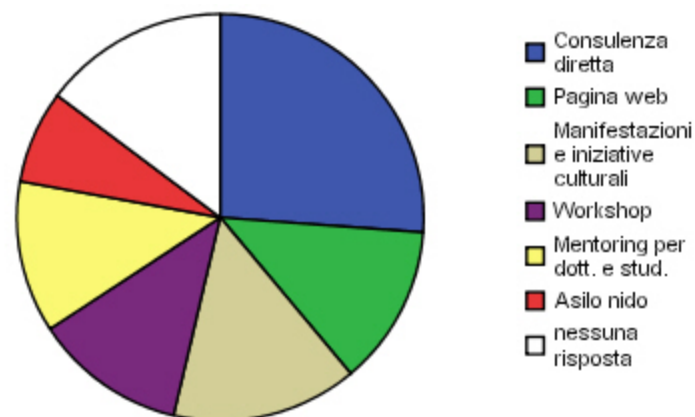
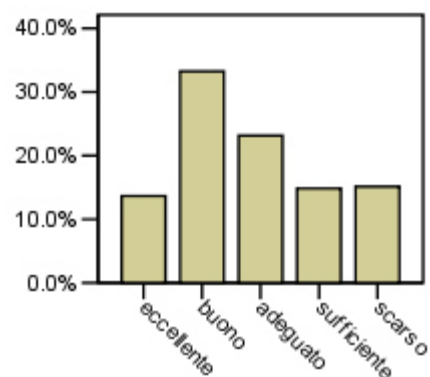


Figura 17: strumenti del servizio Gender USI-SUPSI

F. La segreteria

La segreteria svolge un ruolo importante e particolare. Essa infatti, più di altri servizi, si configura come interfaccia tra tutta l'area di back office dell'USI e gli studenti stessi. 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 (iscrizioni agli esami, gestione delle note, ecc.). Alcuni studenti si lamentano, nei commenti, di scarsa disponibilità e pazienza da parte delle segretarie, e auspicano un miglioramento dell'organizzazione in questo settore. L'interazione con gli studenti è però solo uno degli svariati compiti della segreteria.

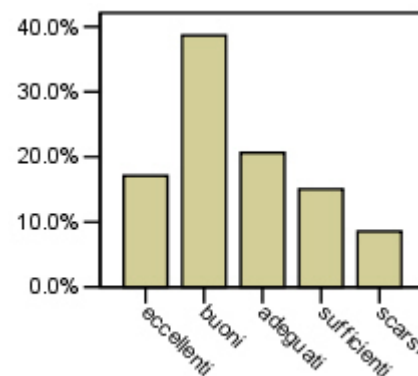


Il 47% degli studenti giudica la segreteria eccellente e buona, il 38% la ritiene adeguata o sufficiente e il 15% scarsa. Va notata la differenza in senso positivo rispetto al sondaggio 2004.

Figura 18: segreteria

Riscontriamo però ancora una netta disparità tra le due sedi. Mentre a Mendrisio la percentuale di coloro che valutano la segreteria eccellente è decisamente maggiore, a Lugano risulta maggiore la percentuale di chi la considera sufficiente o scarsa.

G. I servizi informatici



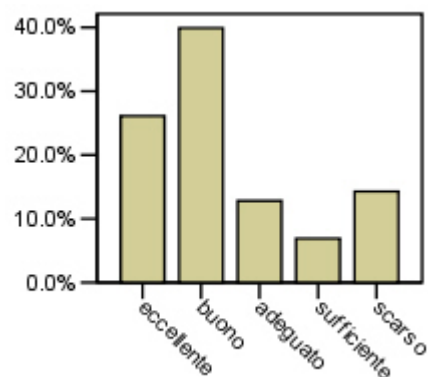
I servizi informatici sono valutati in maniera abbastanza positiva dagli studenti e dottorandi. Il 56% si dichiara infatti molto soddisfatto, il 35,5% mediamente soddisfatto e il 8,5% si dichiara scontento.

Figura 19: servizi informatici

Anche per questo risultato occorre distinguere tra le due sedi dell'USI. A Lugano riscontriamo per i servizi informatici una maggiore soddisfazione, con il doppio di valutazioni eccellenti rispetto a Mendrisio (risp. 20% e 10%). Da Mendrisio arrivano anche le maggiori critiche: gli studenti auspicano un sistema wireless anche all'Accademia, più postazioni computer e maggiore memoria a disposizione per persona, più plotter e in generale un miglioramento del sistema. A Lugano si richiedono più stampanti, un maggior numero di postazioni e un aggiornamento più frequente dei programmi. A Mendriso ben il 21% valuta scarsi i servizi informatici contro solo il 4% di Lugano.

H. Il servizio Sport

Il servizio Sport USI/SUPSI organizza attività sportive regolari, di buona qualità, gratuite, o a basso costo per gli studenti, i collaboratori e i professori. Nel giro di poco tempo questo servizio è riuscito a ottenere un'offerta apprezzabile attraverso le molteplici attività proposte. Il 60% di chi ha risposto al sondaggio utilizza il servizio Sport USI/SUPSI.



Il 66% degli utenti ne è parecchio soddisfatto, il 20% lo ritiene adeguato o sufficiente, e il 14% scarso.

Figura 20: Sport

Scarso è soprattutto il giudizio degli studenti dell'Accademia di Architettura (56%), che si sentono un po' tagliati fuori dalle attività sportive che si svolgono a Lugano. Molti sono i commenti che richiedono più sport e più spazi dedicati a questo scopo a Mendrisio. A Lugano si propone la costruzione di una palestra esclusivamente dell'USI.

I. Il servizio di ristorazione e gli Snack Bar

La ristorazione all'USI resta ancora un tasto dolente in entrambi i campus. Vari sono i commenti che richiedono maggior qualità e soprattutto prezzi più adeguati per le mense universitarie. Si richiedono inoltre spazi a disposizione per chi si porta da mangiare dall'esterno.

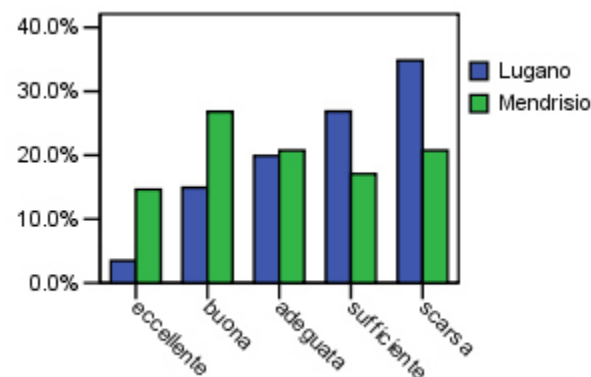


Figura 21: servizio ristorazione

Per quel che concerne l'**offerta** (qualità, quantità, prezzi, igiene) della **mensa presso l'aula magna di Lugano**, solo il 18% la ritiene eccellente o buona, il 47% la trova adeguata e sufficiente, e ben il 35% la giudica scarsa. Presso la **mensa dell'ospedale di Mendrisio** la valutazione dell'offerta risulta migliore: il 41% si dichiara soddisfatto, il 38% mediamente soddisfatto e il 21% insoddisfatto.

Discorso analogo per gli Snack Bar, ossia le caffetterie dei due campus. A Lugano, il **bar Centrocivico** è considerato eccellente e buono dal 23% degli utenti, il 54% si dichiara mediamente soddisfatto e il 23% lo ritiene scarso. Il **bar Accademia** a Mendrisio viene valutato eccellente e buono dal 18% di coloro i quali lo frequentano, adeguato e sufficiente dal 35% ed è ritenuto scarso addirittura dal 47%.

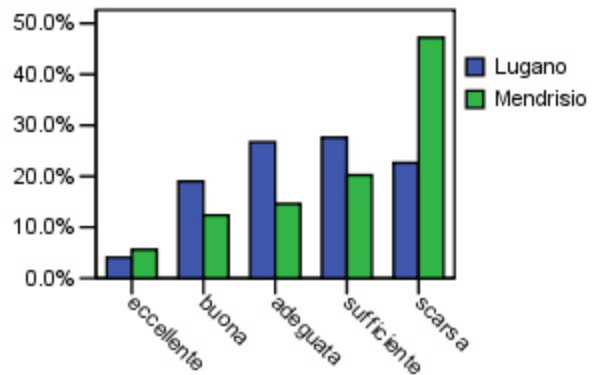


Figura 22: servizio Snack Bar

Prima di chiudere il capitolo ristorazione, ricordiamo che nel campus di Lugano esisterà a partire dalla fine del 2006 una nuova grande mensa con più di 200 posti.

4. GIUDIZIO GLOBALE

Dopo essersi occupato dei diversi servizi, il sondaggio si chiude con una valutazione d'insieme dell'università e del suo funzionamento.

Agli studenti è stato dunque chiesto un giudizio complessivo sull'**offerta generale dell'USI**: programmi di studio, infrastruttura, amministrazione e servizi. La risposta è positiva.

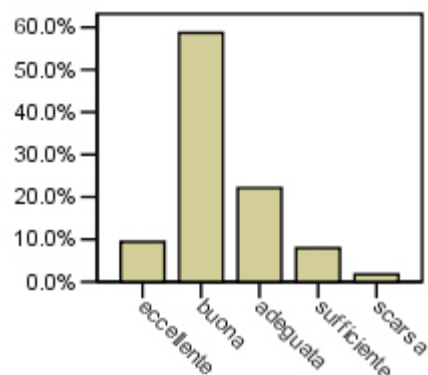


Figura 23: offerta generale USI

Ben il 68% degli studenti che hanno aderito al sondaggio ritiene l'offerta generale dell'USI eccellente e buona, il 30% si considera mediamente soddisfatto e appena il 2% da un giudizio scarso.

Abbiamo inoltre voluto indagare su come gli studenti valutano **l'attrattiva delle città che ospitano l'ateneo: Lugano e Mendrisio**.

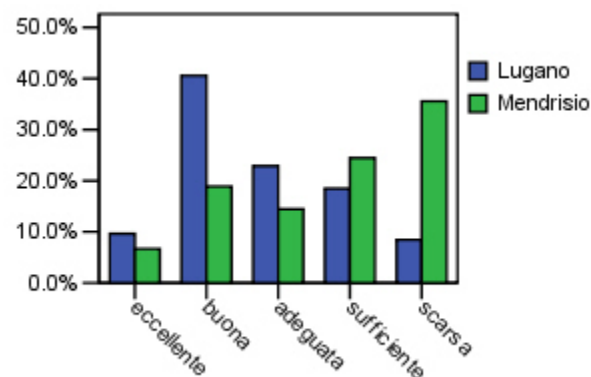
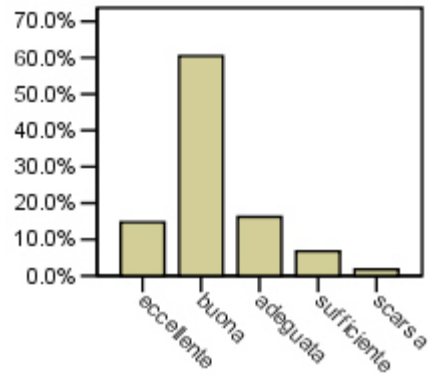


Figura 24: attrattiva delle città sedi dell'USI

Lugano soddisfa abbastanza gli studenti, con il 50% che ritiene eccellente e buona l'attrattiva, il 41,5% che la considera adeguata e sufficiente e il 8,5% che la giudica scarsa.

Non ci sono commenti particolari che riguardano Lugano. Al contrario, a Mendrisio, si lamenta la carenza di attività extrascolastiche e di spazi comunali a disposizione degli studenti nel tempo libero, nonché una cronica mancanza di parcheggi. L'attrattiva del borgo è considerata eccellente e buona dal 25,5%, adeguata e sufficiente dal 39% e scarsa ben dal 35,5%.

Per quanto concerne la valutazione dell'**esperienza di studio all'USI**, gli studenti e i dottorandi si dimostrano complessivamente contenti.



Adirittura il 75% reputa la sua esperienza studentesca eccellente e buona, il 23% è mediamente soddisfatto, e solo il 2% si dichiara scontento.

Figura 25: esperienza complessiva all'USI

Questo giudizio più che positivo sull'esperienza USI riflette senz'altro un grado di soddisfazione generale di cui andare fieri. All'immagine del seguente commento rilasciato da una studentessa di scienze della comunicazione:
"nessun suggerimento... MA, GRAZIE di cuore per l'esperienza USI"

Un ulteriore dato che conferma la buona valutazione globale dell'USI ci viene dalle risposte alla domanda:

consigliaresti l'USI ad altri?

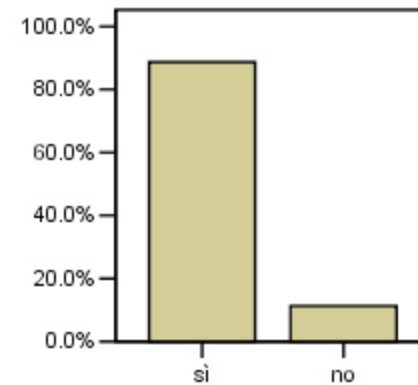


Figura 26: consiglieresti l'USI?

L'89% consiglierebbe l'Università della Svizzera Italiana ad altri, e solo l'11% risponde negativamente.

5. CONCLUSIONI

Il presente sondaggio conferma la valutazione positiva dell'USI e dei suoi servizi emersa dal precedente rilevamento effettuato nel maggio 2004. Si riscontrano miglioramenti tangibili in diversi campi, come le segreterie amministrative, il servizio Gender USI/SUPSI e il servizio Relazioni internazionale e mobilità. La percentuale di risposte negative è diminuita a volte in maniera notevole sia nella considerazione sui servizi che nelle valutazioni più generali.

Se consideriamo che quasi il 90% degli studenti e dottorandi che hanno risposto al sondaggio consiglierebbe l'USI ad altri, che il 75% reputa la sua esperienza di studio all'USI più che buona, e che quasi il 70% si ritiene molto soddisfatto dell'offerta generale dell'USI, non possiamo che giudicare positivo il risultato del sondaggio.

La partecipazione al sondaggio è stata deludente: solo il 20% degli studenti e dottorandi hanno colto l'occasione offerta per esprimere le loro opinioni. Un dato di cui si deve tener conto nella lettura dei risultati e nella preparazione dei futuri rilevamenti.

Il sondaggio è uno strumento importante per valutare il grado di soddisfazione degli studenti rispetto all'offerta formativa e in particolare rispetto ai servizi forniti dall'USI. Una partecipazione attiva e numerosa garantisce all'Università un riscontro oggettivo sulla situazione presente e le permette di realizzare i necessari miglioramenti.

Ringraziamo quel 20% che ha risposto, dimostrando di capire l'importanza di dare anche sotto questa forma segnali chiari e coerenti sull'attuale esperienza universitaria presso l'USI.

Ricordiamo infine che l'USI è in costante sviluppo e che perfezionamenti avvengono di continuo, come dimostra in primo luogo l'ampliamento dei campus. Diverse critiche che risultano nei commenti del sondaggio troveranno risposte concrete già nel nuovo anno accademico, come la rete wireless a Mendrisio e la nuova mensa universitaria a Lugano.

Servizio Qualità
maggio-agosto 2006