



# Sondaggio sui servizi e sulla soddisfazione degli studenti dell'USI 2008



*Servizio qualità USI • Lugano/Mendrisio • aprile-settembre 2008*



# 1. INTRODUZIONE

Nel corso del mese di aprile 2008 il Servizio qualità USI ha sottoposto il biennale questionario volto a determinare il grado di soddisfazione rispetto all'offerta e ai servizi universitari a tutti gli studenti USI:

- studenti in corso di Bachelor,
- studenti in corso di Master,
- dottorandi
- studenti in corso di Executive Master.

Per facilitarne il confronto, il questionario 2008 ricalca i due precedenti del 2004 e del 2006, e presenta 29 domande chiuse suddivise come segue:

- 5 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.

Infine è stata data facoltà di esprimere suggerimenti e commenti scritti.

Durante il semestre primaverile 2008 il questionario è stato presentato agli studenti su una pagina Internet appositamente

creata e accessibile online **dal 7 al 25 aprile 2008**. Gli studenti sono stati invitati a rispondere al sondaggio con un messaggio del Presidente USI e sono stati successivamente richiamati a due riprese sui termini.

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

**Purtroppo**, solamente **334** studenti su un totale di **2253** hanno risposto al questionario. Una partecipazione poco inferiore al **15%** che risulta piuttosto scarsa e al limite della rappresentatività.

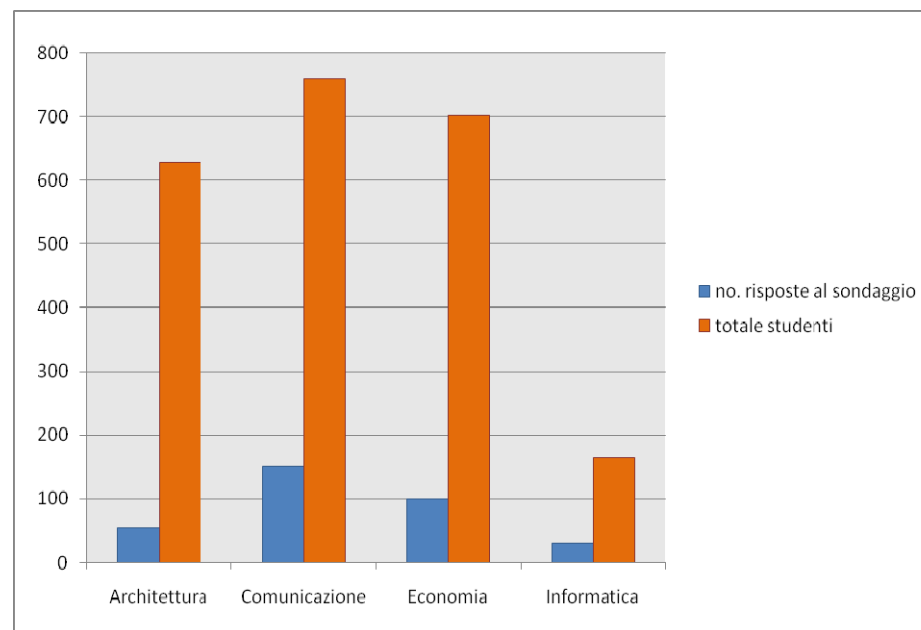


Figura 1: numero risposte per studenti per facoltà

## 2. LO STUDIO

Innanzitutto abbiamo chiesto agli studenti **perché hanno scelto di studiare all'USI**. Le ragioni più evidenti restano in generale le stesse di due anni fa. Il 34% ha scelto l'USI prioritariamente per il taglio e contenuto del programma di studio, il 13% per l'infrastruttura e le dimensioni dell'ateneo, l'8% per la reputazione, il 16% su consiglio di altri, il 14% per l'attrattiva del luogo, il 5% per la ricerca che vi si effettua, e il restante 10% indica altri motivi, principalmente per la vicinanza a casa, le lingue d'insegnamento, e ancora una volta l'unicità in Svizzera della facoltà di scienze della comunicazione.

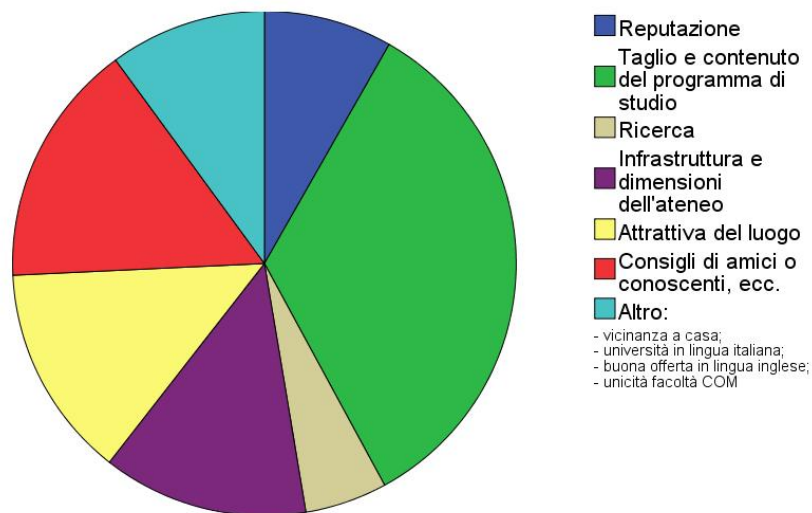
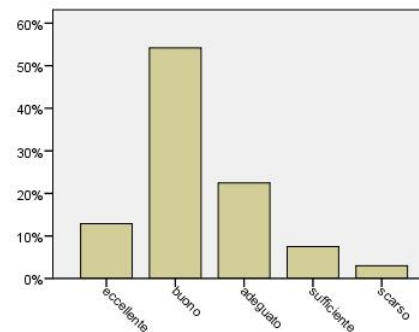


Figura 2: ragioni scelta USI

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



Il 67% ritiene l'insegnamento impartito all'USI eccellente o buono, poco più del 30% si ritiene mediamente soddisfatto e solo il 3% lo reputa scarso.

Figura 3a: valutazione generale dell'insegnamento

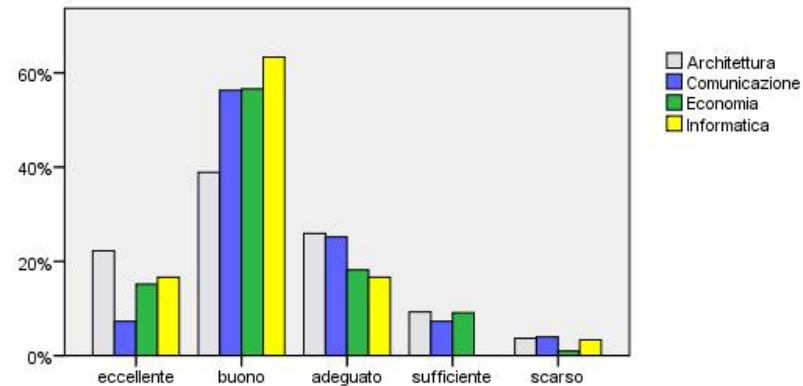
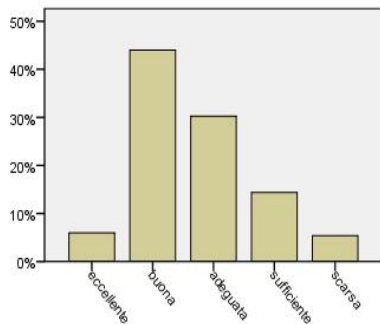


Figura 3b: valutazione generale dell'insegnamento per facoltà

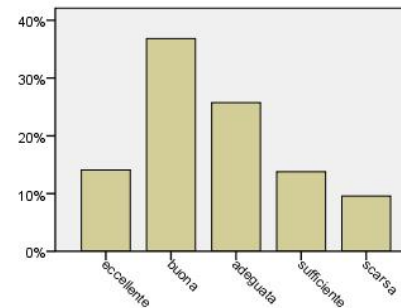
Tra le domande più specifiche sull'insegnamento abbiamo chiesto un giudizio sull'**organizzazione generale del piano di studi**, in particolare struttura e coerenza del programma, orario dei corsi e impegno richiesto.



Rispetto alla domanda precedente, la media si abbassa un poco, ma si nota un leggero miglioramento rispetto al 2006: il 50% degli studenti risponde eccellente o buono, il 44,5% adeguato o sufficiente, il 5,5% scarso.

Figura 4a: 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 51% degli studenti valuta l'informazione eccellente o buona, il 39,5% è mediamente soddisfatto e il 9,5% la ritiene scarsa. Osserviamo anche qui un progresso rispetto a due anni fa.

Figura 5a: informazione da parte delle facoltà

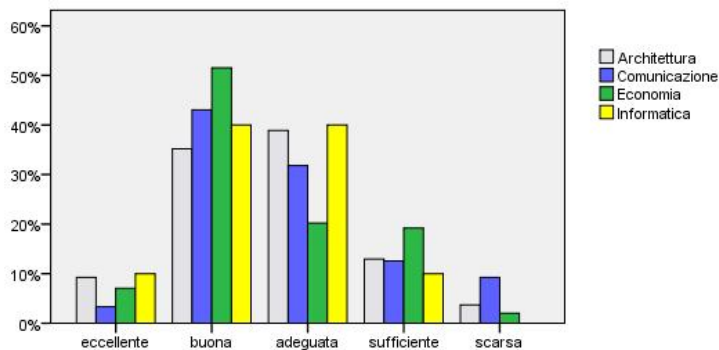


Figura 4b: organizzazione generale del piano di studi per facoltà

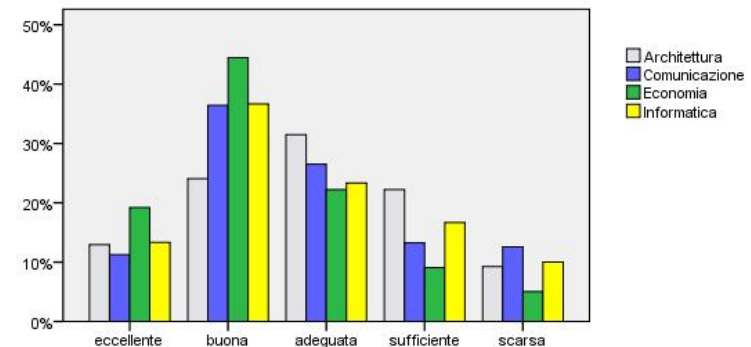
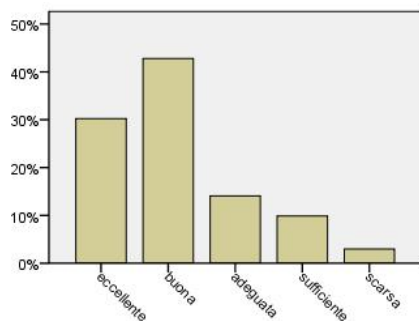


Figura 5b: informazione da parte delle facoltà

I commenti scritti si soffermano spesso su richieste di riorganizzazione dei piani di studio, dei singoli corsi e dell'orario delle lezioni, nonché di un maggior coinvolgimento degli studenti nella pianificazione generale. Viene sottolineato più volte come spesso ci siano ridondanze nei programmi e corsi che si sovrappongono. Si lamenta inoltre un eccessivo carico di studio e, in alcuni casi, approssimative conoscenze dell'inglese. Le proposte vanno nella direzione di una maggior comunicazione tra i docenti, esami più impegnativi per valorizzare di più lo studio e, nell'ambito dei programmi dottorali, una struttura organizzativa più chiara.

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.



Come e anzi ancor meglio di due anni fa, i risultati si dimostrano ottimi, con ben il 73% che valuta le infrastrutture eccellenti o buone, il 24% le valuta adeguate o sufficienti e solo il 3% le ritiene scarse.

Figura 6a: infrastrutture

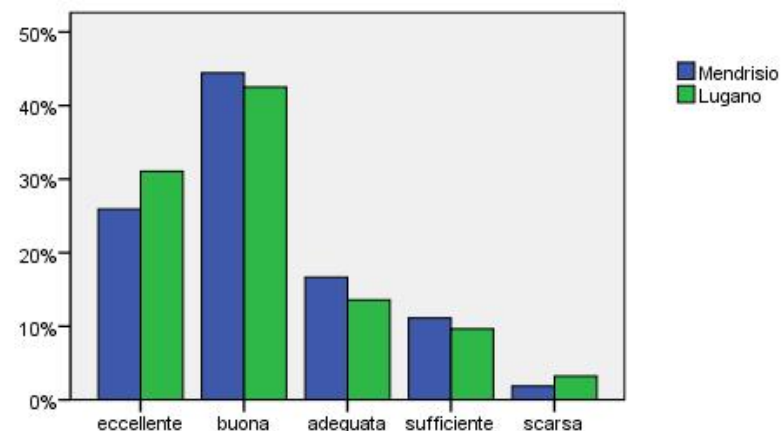


Figura 6b: infrastrutture per sede

Tra le varie critiche su questo punto vengono ripresi i temi dello scorso sondaggio nel quale si lamentava già la mancanza di spazi adeguati per lo studio al di fuori delle aule, e la capacità limitata delle aule computer. Più voci richiedono superfici comuni per le più svariate attività scolastiche e non, non da ultimo dei luoghi dove mangiare al di fuori della mensa. Nove critiche riguardano alcune pecche nella pulizia interna degli stabili e preoccupazioni per la sicurezza nell'area del campus di Lugano.

Occorre però nuovamente registrare l'alto apprezzamento delle infrastrutture USI rispetto ad altre università, soprattutto per quel che riguarda l'accessibilità ai posti di lavoro 24 ore su 24.

### 3. I SERVIZI

#### A. Servizio bibliotecario universitario

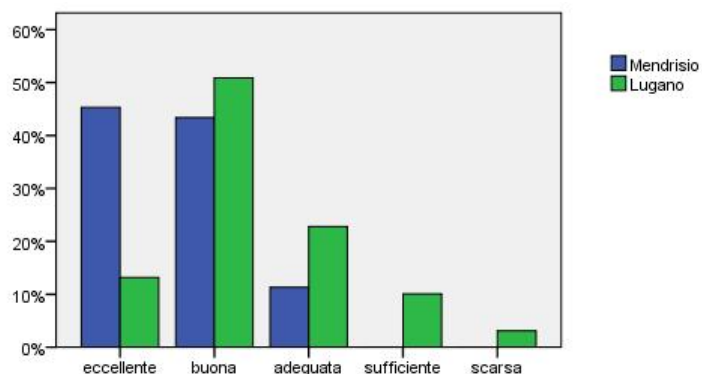


Figura 7a: offerta della biblioteca per sede

Come nel 2006 gli studenti si dichiarano molto soddisfatti dell'**offerta della biblioteca universitaria**, ossia della qualità della collezione, delle riviste scientifiche presenti, delle banche dati a disposizione, e della pagina internet. A **Mendrisio** il 45% di chi la frequenta la reputa eccellente, il 43,5% buona, il 11,5% adeguata. A **Lugano** solo il 13% giudica l'offerta della biblioteca eccellente, per contro ben il 51% la reputa buona, il 33% è mediamente soddisfatto, e solo il 3% si dichiara scontento.

Se analizziamo i risultati per facoltà, notiamo che a Lugano, esattamente come due anni fa, gli studenti di scienze informatiche sono tendenzialmente meno soddisfatti dell'offerta bibliotecaria rispetto ai colleghi di comunicazione e economia. Un dato che risulta anche dai commenti scritti, soprattutto riguardo alla lingua inglese (pagina internet, servizi e offerta).

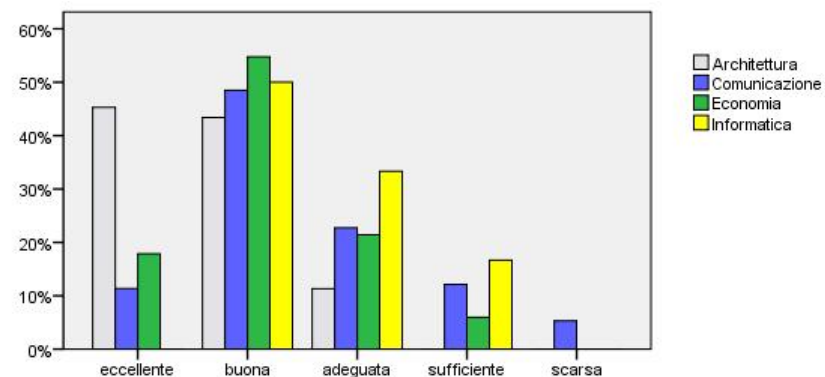
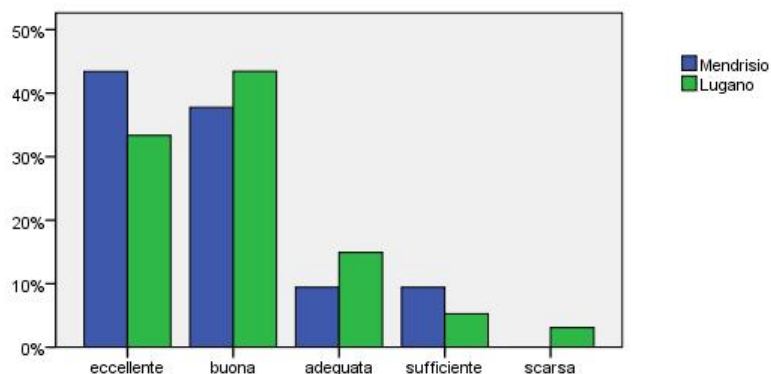


Figura 7b: offerta della biblioteca per facoltà

Per quel che concerne **l'organizzazione della biblioteca**, vale a dire spazi a disposizione, orari d'apertura e qualità del personale, riscontriamo una valutazione analogamente positiva.

A **Mendrisio** il 43,5% degli utenti la dichiara eccellente, il 38% buona e il 18,5% adeguata e sufficiente.

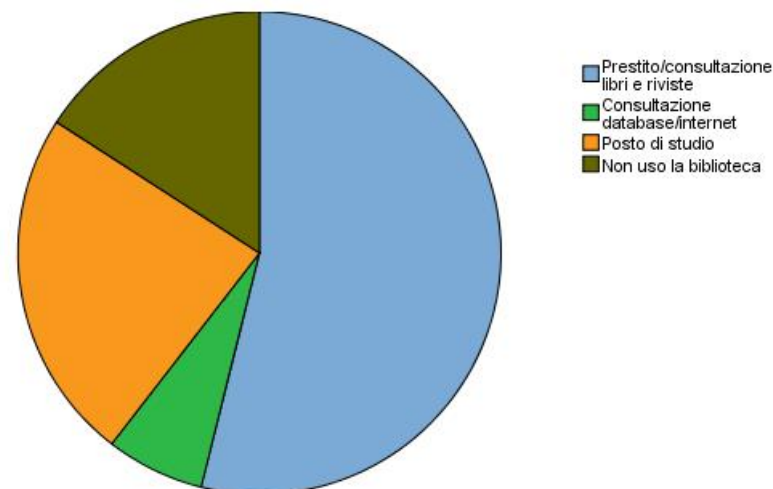
L'organizzazione della biblioteca di **Lugano** è valutata eccellente dal 33% degli utenti, buona dal 43,5%, adeguata o sufficiente dal 20,5%, e scarsa dal 3%.



**Figura 8: organizzazione della biblioteca per sede**

Le pochissime critiche pervenute si rivolgono alla sede di Lugano: oltre alla già citata insufficienza nell'informazione in inglese, si lamentano orari d'apertura non abbastanza estesi, troppo poche sottoscrizioni a riviste scientifiche e più libri nella sezione dedicata alle scienze informatiche. D'altro canto viene lodata l'offerta d'accesso a riviste e giornali on line.

La stragrande maggioranza degli studenti (il 54%) utilizza la biblioteca principalmente per il prestito o la consultazione di libri e riviste scientifiche, il 23,5% per avere un posto di studio tranquillo e il 6,5% per consultare banche dati o internet. Il restante 16% degli intervistati non utilizza la biblioteca.

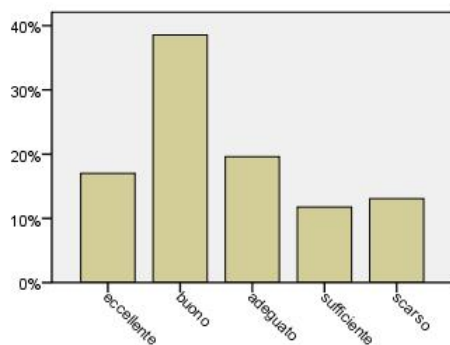


**Figura 9: utilizzo biblioteca**

## B. Servizio relazioni internazionali e mobilità

Il Servizio relazioni internazionali e mobilità si occupa di coordinare la partecipazione dell'USI ai programmi svizzeri, europei e mondiali di scambio di studenti, che permettono ai propri studenti di frequentare più semestri in altre realtà universitarie, e di accogliere studenti da diverse parti del globo. La mobilità studentesca rappresenta non solo un mezzo privilegiato per conoscere paesi, idee, lingue e culture diverse, ma anche per migliorare la propria carriera universitaria e professionale. Il Servizio stabilisce dunque contatti e collaborazioni con le altre università svizzere ed estere e gestisce le borse per studenti e gli altri finanziamenti per i programmi di mobilità.

Il 46% degli studenti che hanno risposto al sondaggio dichiara di utilizzare questo servizio.



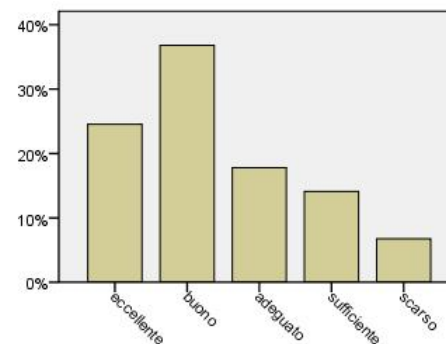
Di questi, il 55,5% lo valuta eccellente e buono, il 31,5% lo valuta adeguato e sufficiente e il 13% scarso. Siamo sui livelli di 2 anni fa, con un lieve calo.

Figura 10: Servizio relazioni internazionali e mobilità

## C. Servizio orientamento e promozione

Lo scopo del Servizio orientamento e promozione è di sostenere ed accompagnare gli studenti nella selezione di un percorso di studio e dei susseguenti sbocchi professionali, interagendo con i licei, i centri di orientamento e con le altre università e fungendo da punto d'incontro diretto con l'USI. Si occupa inoltre di mettere a disposizione informazioni concernenti i percorsi di studio Bachelor e Master proposti dall'USI, e rimane a disposizione tutto l'anno per consulenze di orientamento individuali. Infine organizza la promozione dell'università con svariate attività di presentazione in Svizzera e all'estero.

Tra coloro che hanno risposto al sondaggio, circa la metà ha utilizzato o utilizza tuttora questo servizio.



Il 61% degli utenti si dichiara molto soddisfatto, il 32% valuta il servizio adeguato e sufficiente, e il 7% scarso. Si nota quindi un leggero miglioramento rispetto al 2006.

Figura 11: Servizio orientamento e promozione



## D. Servizio stage and placement

Il Servizio stage and placement è la struttura universitaria a favore di studenti e laureati che 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 77% di coloro che hanno risposto al sondaggio utilizza questo servizio.

L'**offerta** del servizio è giudicata, come nel 2006, complessivamente molto buona: il 59,5% degli utenti la valuta fra eccellente e buona, il 31% adeguata o sufficiente e il 9,5% scarsa.

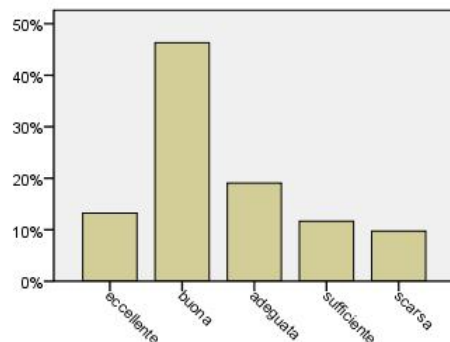


Figura 12a: offerta Servizio stage & placement

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

Il 56,5% valuta l'organizzazione eccellente e buona, il 35,5% adeguata e sufficiente, mentre l'8% scarsa.

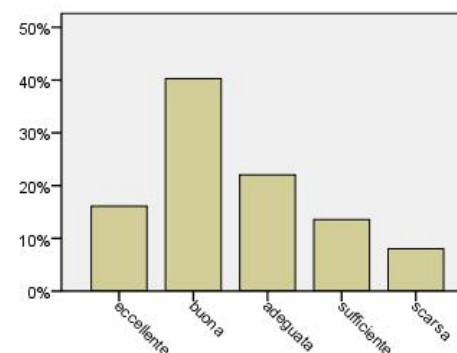


Figura 12b: organizzazione Servizio stage & placement

È stato inoltre chiesto agli studenti di indicare quali strumenti del Servizio stage and placement ritengono particolarmente utili.

Come già visto nell'ultimo sondaggio la maggior parte degli utenti del servizio considera quali strumenti più utili soprattutto la **banca dati on line** con tutte le offerte aggiornate di stage e impieghi a disposizione (**25%**), le **presentazioni di aziende** svizzere ed internazionali (**15%**), la **consulenza personalizzata** (**13%**), nonché la **newsletter mensile** (**11%**) e il **sito web** con tutte le informazioni del caso (**11%**). In misura minore sono considerati utili anche il **CV Book** (**10%**) che contiene il curriculum degli studenti iscritti ai corsi di Master, e il programma **Visiting Employers** (**8%**) ossia gli incontri personalizzati con professionisti di aziende, enti e istituzioni che collaborano con l'università. Poco considerate rimangono le **In-Company Visits** (**2%**), le visite presso aziende, enti e istituzioni locali o internazionali, e le **Mock Interviews** (**2%**).

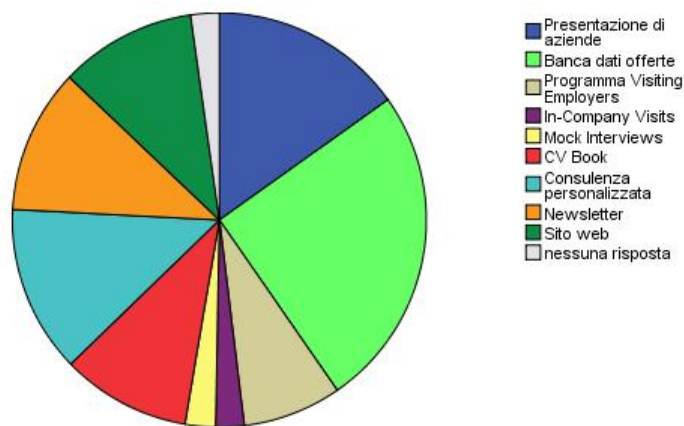
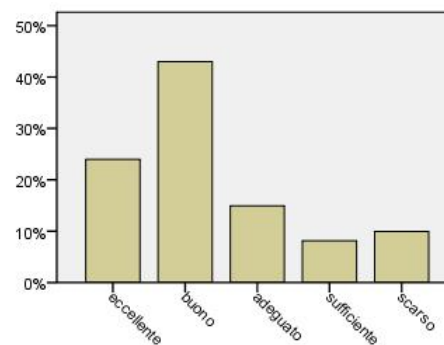


Figura 12c: strumenti del Servizio stage & placement

## E. Servizio sport USI/SUPSI

Il Servizio è stato ideato per promuovere attività sportive comuni tra USI e SUPSI. Offre attività sportive di ogni genere, di buona qualità, gratuite o a basso costo per studenti, collaboratori e docenti. Il 66% di chi ha risposto al sondaggio utilizza il Servizio.



Il 67% degli utenti è decisamente soddisfatto, il 23% lo ritiene adeguato o sufficiente, e il 10% scarso. Un discreto miglioramento rispetto a 2 anni or sono.

Figura 13a: Servizio sport USI/SUPSI

Ciononostante occorre constatare una marcata differenza tra i giudizi provenienti dal campus di Lugano e quelli provenienti da Mendrisio, dove le attività sportive risultano ancora troppo scarse.

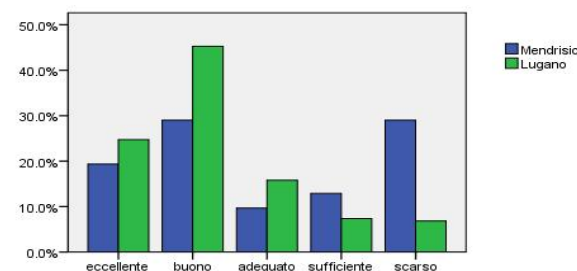


Figura 13b: Servizio sport USI/SUPSI per sede

## F. Servizio gender USI/SUPSI (Pari opportunità)

Il Servizio organizza progetti e azioni di sensibilizzazione per integrare la dimensione di genere e le tematiche relative alle pari opportunità nell'USI e nella SUPSI. Organizza incontri e seminari legati alle questioni di parità e gestisce diversi progetti concreti su più fronti. I suoi sforzi hanno lo scopo di creare condizioni di studio e di lavoro per donne e uomini compatibili con la vita familiare e di integrare la dimensione di genere e della cultura delle differenze nell'insegnamento e nella ricerca.

Data la specificità del Servizio gender solamente il 32% di chi ha risposto al sondaggio utilizza questo servizio, comunque in numero maggiore rispetto al 2006.

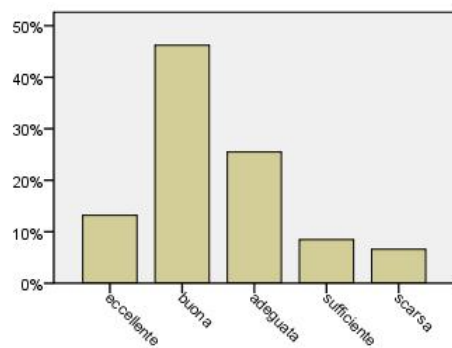


Figura 14a: offerta Servizio gender USI/SUPSI

Tra coloro i quali usufruiscono del Servizio riscontriamo che il 59,5% lo ritiene eccellente e buono, il 34% adeguato e sufficiente e il 6,5% scarso. Sono dunque in aumento nei confronti di 2 anni fa i casi estremi, sia positivi sia negativi.

Anche per il Servizio gender USI/SUPSI abbiamo chiesto agli studenti di esprimere il loro parere sulle attività proposte.

Il **24,5%** ritiene soprattutto utile la **consulenza diretta**, il **17%** le **manifestazioni e iniziative culturali**, il **14%** i **workshop** organizzati, il **13,5%** il **mentoring** per i dottorandi e gli studenti, l'**11,5%** la **pagina internet** con tutte le informazioni, ed infine l'**8,5%** l'**asilo nido**. L'11% non esprime risposta.

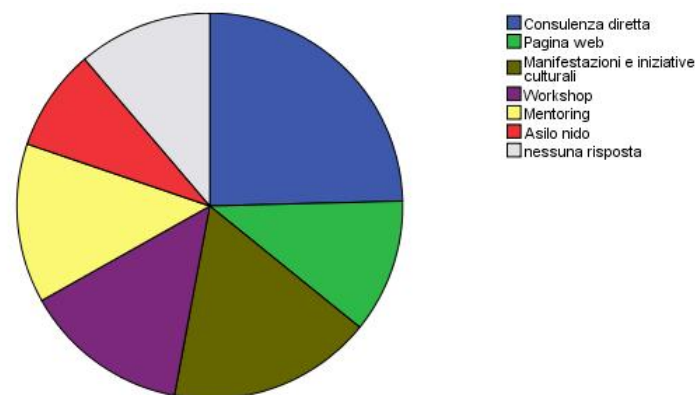


Figura 14b: attività del servizio Gender USI/SUPSI

## G. Segreteria – Front office

La segreteria rappresenta l'interfaccia tra tutta l'area di back office dell'USI e gli studenti stessi. È la finestra di presentazione e allo stesso tempo l'ufficio che gestisce le richieste e le esigenze degli studenti, spesso legate a questioni delicate e urgenti (iscrizioni agli esami, gestione delle note, attestati vari, ecc.). L'interazione con gli studenti però non è l'unico compito della segreteria, che si occupa anche di amministrazione interna.

A **Lugano**, il 50% degli studenti giudica il servizio presso lo sportello della segreteria eccellente e buono, il 36% lo ritiene adeguato e sufficiente, il 14% scarso. Per quel che riguarda **Mendrisio**, il 57,5% valuta eccellente e buono, il 31,5% adeguato e sufficiente, e l'11% scarso. Nel complesso osserviamo un lievissimo miglioramento rispetto al sondaggio del 2006.

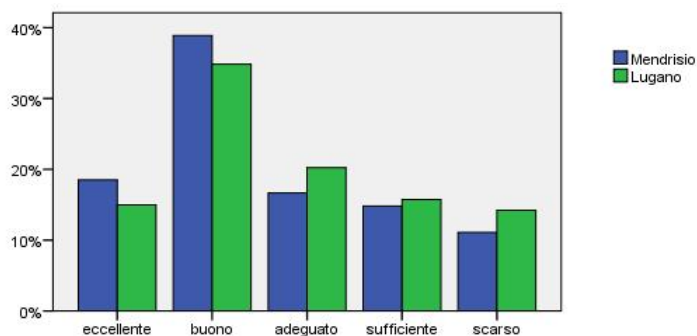


Figura 15: servizio di segreteria

## H. Servizi informatici

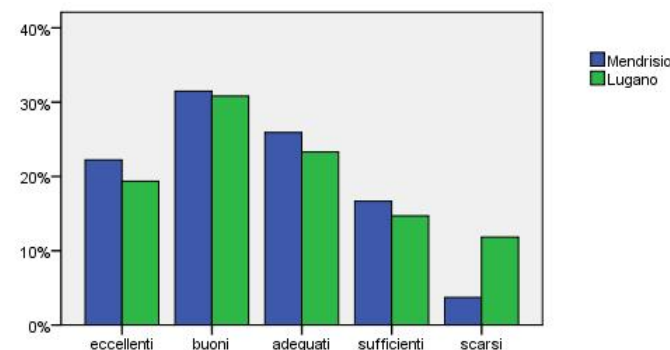


Figura 16: servizi informatici

È stato chiesto agli studenti di valutare la qualità e l'affidabilità dell'hardware e dei software, l'assistenza tecnica e la competenza del personale dei servizi informatici.

Il Servizio informatico di **Lugano**, che amministra l'infrastruttura informatica dell'intero campus, è stato valutato dal 50% degli utenti eccellente o buono, dal 38% adeguato o sufficiente, e dal 12% scarso. Le critiche maggiori riguardano le stampanti, considerate troppo poche e quindi spesso sovraccaricate di lavoro. Del Servizio TI-EDU che tra le altre cose si occupa della rete e dell'attrezzatura informatica del campus di **Mendrisio**, il 54% si ritiene molto soddisfatto, il 42,5% mediamente contento, e il 3,5% scontento. Ricontriamo quindi presso l'Accademia un notevole miglioramento nei confronti di due anni fa.

## I. Servizi di ristorazione

I servizi di ristorazione attivi all'USI sono tuttora, come nell'ultimo sondaggio del 2006, oggetto di critica da parte degli studenti. Nel mirino restano sempre i prezzi giudicati eccessivi per delle mense universitarie. Più voci inoltre si levano per richiedere alternative valide.

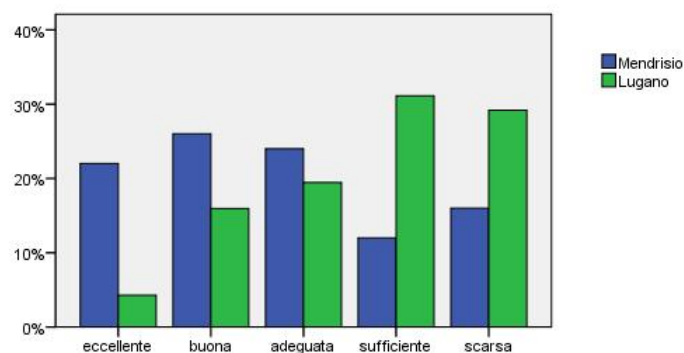


Figura 17: ristorazione

La mensa di **Lugano** è considerata dal 20,5% degli studenti eccellente e buona, dal 50,5% adeguata e sufficiente, e ben dal 29% scarsa!

Discorso diverso a **Mendrisio**, dove della mensa dell'ospedale il 48% è parecchio soddisfatto, il 36% ritiene il servizio adeguato o sufficiente, e il 16% scarso.

## L. Servizi di caffetteria / snack bar

Anche i servizi di caffetteria, considerati spesso alternative alle mense, non vengono risparmiati dalle critiche. Qualità e prezzi dello snack bar Accademia di **Mendrisio** sono messi in forte discussione e la sua offerta è stata valutata eccellente e buona solamente dal 11,5% dei fruitori, adeguata e sufficiente dal 38,5% e addirittura il 50% la giudica scarsa.

Per ciò che concerne invece la caffetteria della mensa di **Lugano**, il 27,5% si ritiene soddisfatto, il 46,5% mediamente contento e il 26% scontento.

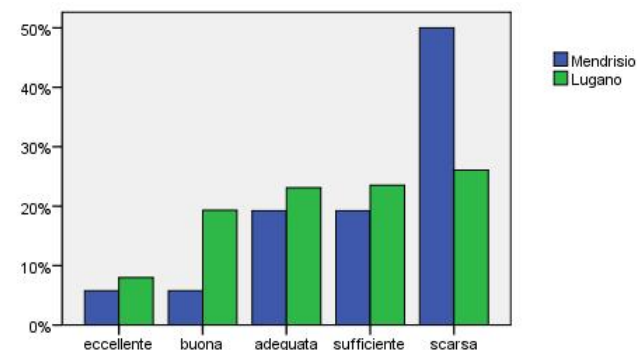


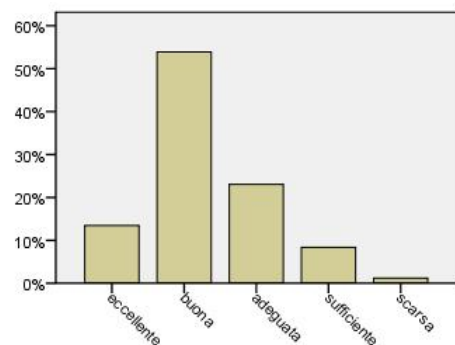
Figura 18: caffetteria / snack bar

Osserviamo inoltre nei commenti la richiesta di nuovi spazi a disposizione per chi si porta da mangiare dall'esterno o vuole organizzarsi altrimenti per i pasti.

## 4. GIUDIZIO GLOBALE

Prima di concludere il sondaggio ancora alcune considerazioni più generali sull'insieme dell'università e del suo funzionamento.

Agli studenti è stato chiesto di valutare complessivamente l'**offerta generale dell'USI**: programmi di studio, infrastruttura, amministrazione e servizi. Esattamente come risultato dall'ultimo sondaggio del 2006, la risposta è positiva.



Il 67,5% degli studenti che hanno aderito al sondaggio ritiene l'offerta generale dell'USI eccellente e buona, il 31,5% si considera mediamente soddisfatto e appena l'1% da un giudizio scarso.

Figura 19: offerta generale USI

Soffermandoci sull'interessante questione dell'**attrattiva delle città di Lugano e Mendrisio** in ottica di alloggi, offerta culturale e ricreativa, ecc. osserviamo il grafico seguente:

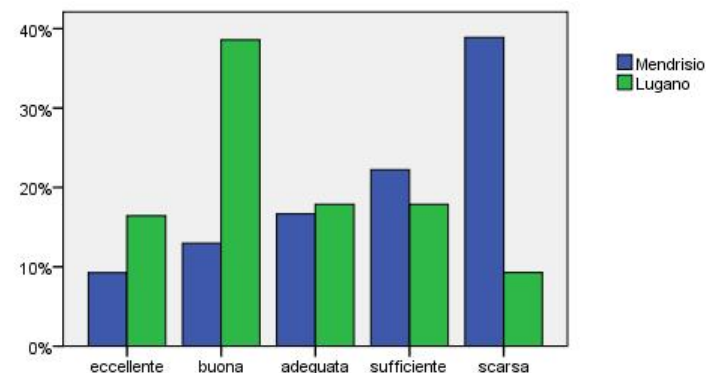
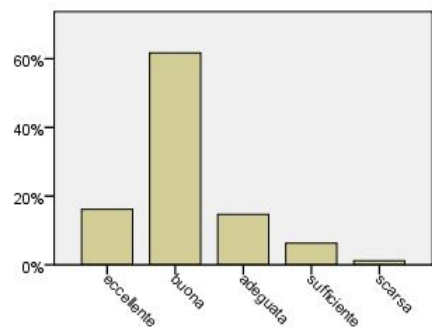


Figura 20: attrattiva delle città sedi dell'USI

**Lugano** ottiene un buon grado di apprezzamento, con il 55% degli studenti che ritiene eccellente e buona l'attrattiva, il 36% che la considera adeguata e sufficiente e il 9% che la giudica scarsa.

**Mendrisio** non si dimostra ancora abbastanza cittadina studentesca, esattamente come nel 2006. L'attrattiva del borgo è considerata eccellente e buona solo dal 22% degli studenti, adeguata e sufficiente dal 39%, e scarsa da un buon 39%.

Un altro dato decisamente positivo riguarda la valutazione dell'**esperienza di studio all'USI**.



Adirittura il 78% reputa la sua esperienza studentesca presso la nostra università eccellente e buona, il 21% è mediamente soddisfatto, e ancora una volta solo l'1% si dichiara scontento. E possiamo persino registrare un miglioramento rispetto al 2006.

Figura21a: esperienza di studio all'USI

Se analizziamo il dettaglio per facoltà:

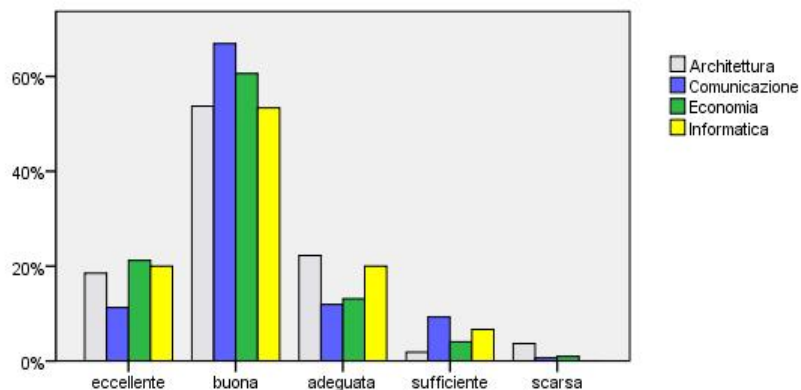


Figura21b: esperienza di studio all'USI per facoltà

Come nell'ultimo sondaggio del 2006, chiudiamo questa analisi con la domanda la cui risposta conferma complessivamente la buona valutazione dell'USI: **consigliaresti l'USI ad altri?**

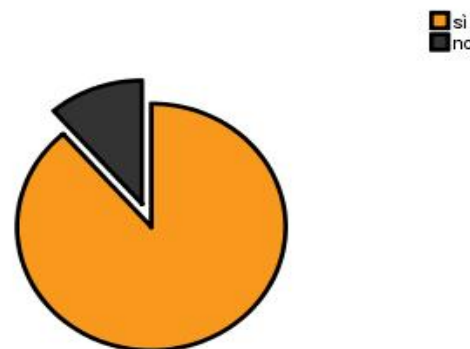


Figura 22: consiglieresti l'USI?

**L'88,6% consiglierebbe l'Università della Svizzera Italiana ad altri**, e solo l'11,4% non lo farebbe. Siamo sugli stessi livelli di risposta di due anni or sono.

## 5. CONCLUSIONI

Nonostante la bassissima partecipazione limiti la validità del sondaggio, i risultati ricalcano quelli positivi scaturiti dall'ultimo sondaggio del 2006.

In sostanza ha risposto al sondaggio lo stesso numero di studenti di due anni fa, su un campione però quest'anno notevolmente aumentato. E le risposte ottenute sono essenzialmente le medesime. Mentre tra il sondaggio del 2004 e il seguente del 2006 abbiamo potuto osservare un netto miglioramento, tra il 2006 e il 2008 registriamo un esito costante, da interpretare come fattore positivo.

Infatti il presente sondaggio conferma nuovamente il buon giudizio ottenuto dall'USI, dalle sue infrastrutture e dai suoi servizi.

Lievi variazioni nelle valutazioni rispetto a due anni or sono si riscontrano in positivo soprattutto per quel che riguarda le infrastrutture, l'organizzazione e la comunicazione a livello di facoltà, come pure per i servizi informatici responsabili del campus di Mendrisio e leggermente per quel che riguarda la ristorazione.

Con piacere possiamo nuovamente constatare che quasi il 90% degli studenti che hanno risposto al sondaggio consiglierebbe l'USI ad altri, che quasi l'80% reputa la sua esperienza di studio all'USI da buona a eccellente, e che quasi il 70% si ritiene molto soddisfatto dell'offerta generale dell'USI.

Non si nasconde una certa delusione per la scarsissima adesione degli studenti al sondaggio: si tratta di uno strumento importante per valutare il grado di soddisfazione degli utenti USI rispetto all'offerta formativa universitaria e in particolare rispetto ai servizi forniti. Una partecipazione attiva e numerosa garantisce un riscontro oggettivo sulla situazione presente e permette di realizzare i necessari miglioramenti.

Ringraziamo coloro i quali hanno risposto all'indagine dimostrando interesse nella nostra istituzione, coscienti di poter contribuire ad arricchire sempre l'esperienza universitaria all'USI.

*Servizio qualità USI  
aprile-settembre 2008*