



Nota introduttiva del Comitato Survey Policy di Ateneo all'Indagine di Customer Satisfaction delle/gli Studentesse/Studenti Good Practice 2021

L'indagine di Customer Satisfaction delle/gli Studentesse/Studenti (CS_S) universitarie/i dovrebbe rappresentare per l'Ateneo e per la sua amministrazione un importante momento di confronto con la comunità studentesca. Uno strumento utile a cogliere gli umori e le percezioni delle/degli studentesse/i in merito ai servizi didattici e di amministrazione offerti e conseguentemente di stimolo per il loro miglioramento.

Purtroppo, per quanto riguarda l'indagine di CS_S 2021, oggetto di questa nota e svolta dall'Ateneo la scorsa primavera, si deve registrare un tasso di risposta di poco superiore al 5% (per la precisione 6,3% per l'indagine rivolta alle/agli studentesse/i del I anno, e 5,4% per le/gli studentesse/i iscritte/i agli anni successivi). Un livello di partecipazione, quindi, che rende del tutto aleatorie le elaborazioni delle risposte conseguite, in quanto non rappresentative del pensiero dell'intera comunità studentesca (vedi anche le successive considerazioni sul profilo dei rispondenti confrontato con alcune caratteristiche note della popolazione studentesca dell'Ateneo).

Al riguardo, il Comitato per le Survey Policy (SPC) di Ateneo, nel proprio documento sulle modalità di pubblicazione dei risultati delle indagini (https://www.unisi.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/SURVEY_POLICY_UNISI%20aggiornato%20Aprile%202021.pdf) ha esplicitamente previsto quanto segue: *“Il SPC, sulla base di valutazioni oggettive sul tasso di partecipazione all'indagine, proporrà la validazione dei dati raccolti, ovvero ne proporrà l'approvazione previo calcolo di adeguati sistemi di calibrazione dei dati per compensare i fenomeni di mancata risposta; solo nel caso di tassi di partecipazione estremamente esigui e fortemente selettivi non darà la propria validazione all'indagine e al conseguente caricamento dei relativi dati sulla piattaforma.”*

Per l'indagine in questione, visto quanto sopra esposto, si è deciso di non procedere alla validazione e alla pubblicazione dei risultati stante la estremamente limitata platea di partecipanti e la conseguente aleatorietà e non rappresentatività dei risultati raccolti.

Si ritiene nel contempo utile e rispettoso del contributo dato da quelle/gli studentesse/i che hanno collaborato all'indagine fornire, per quanto possibile, qualche riscontro alle risposte ottenute, desumibile in particolare dalle valutazioni qualitative espresse con testo libero dalle/i rispondenti. Non si tratta quindi di commenti basati su affidabili riscontri quantitativi ottenuti dalle risposte raccolte, ma piuttosto della segnalazione di alcuni possibili punti di attenzione evidenziati da una comparazione relativa delle valutazioni espresse dalle/i rispondenti (ovvero quali sono i servizi o le attrezzature che risultano meno apprezzati/e) e dalla contestuale lettura delle loro risposte a testo libero. Tali aspetti vengono qui di seguito presentati seguendo l'articolazione delle sezioni tematiche presenti nel questionario:

- Relativamente alla sezione **infrastrutture e servizi di campus**, nella quale sono specificatamente valutate le Aule Didattiche, i Laboratori e gli Spazi di studio, poco più di una/o studentessa/e su quattro segnala insoddisfazione per i servizi offerti nel loro complesso; le maggiori problematicità¹ si riscontrano relativamente alle dotazioni di banchi sedie e arredi e al funzionamento delle attrezzature informatiche e apparecchi audio video delle aule didattiche, oltre alla gestione delle temperature degli ambienti (sia per le aule didattiche che per gli spazi di studio), aspetti segnalati come poco o per nulla adeguati da circa un/una rispondente su tre. Sempre una/o studentessa/e su tre ritiene inoltre poco o per nulla efficaci le azioni e le misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale. Dai commenti liberi di tale sezione emergono conseguentemente alcune interessanti segnalazioni sulle possibili motivazioni di tali criticità: i) insufficiente presenza di distributori d'acqua potabile; ii) orari di apertura delle strutture di studio e biblioteche troppo limitati, soprattutto nelle ore serali e nei fine settimana; iii) obsolescenza di alcuni edifici e vetustà o mancanza delle postazioni di studio nelle aule, con banchi poco adatti all'uso del computer, sedute senza schienale, ecc.
- La sezione sui **servizi di comunicazione** presenta un livello di insoddisfazione decisamente più marcato in quanto più di un terzo delle/gli studentesse/i si dichiara poco o per nulla

¹ Le considerazioni svolte sono relative all'Ateneo nel suo complesso in quanto l'esiguo numero di risposte ottenute non possono certamente permetterne una loro più articolata declinazione (come ad esempio per sede didattica, dipartimento, CdS ecc.)

soddisfatta/o dei servizi di comunicazione nel loro complesso; in particolare sono indicate come maggiormente deficitarie le modalità di comunicazione relative alla didattica, alle possibilità di agevolazioni economiche per la popolazione studentesca e sulle azioni intraprese dall'Ateneo sui temi della sostenibilità ambientale ed energetica. Anche in questo caso la lettura dei commenti liberi permette la segnalazione di alcune specifiche e ricorrenti criticità: i) comunicazione poco attenta alla presenza di numerose/i studentesse/i straniere/i, in quanto prevalentemente in italiano e con livelli di traduzione, quando presenti, spesso approssimativi e incompleti; ii) informazioni sulla didattica non facilmente reperibili e spesso dispersive e confuse tra i diversi canali utilizzati; iii) sito WEB di Ateneo "vetusto", poco chiaro e labirintico per la ricerca delle informazioni; iv) scarsa personalizzazione delle comunicazioni mail agli studenti con uso eccessivo e non pertinente di mailing list troppo generiche.

- Relativamente ai **sistemi informativi** di Ateneo si segnala come circa una/o studentessa/e su tre dichiarare la propria insoddisfazione, con critiche particolarmente accentuate, sulla navigabilità del sito di Ateneo e sull'effettiva disponibilità di una buona connessione WiFi. Dalla lettura dei commenti a testo libero si riscontra in particolare: i) presenza di aree senza connessione e/o lentezza della connessione WiFi; ii) scarsa presenza di prese elettriche per computer e/o altri device; iii) scarsa manutenzione delle varie pagine WEB (di Ateneo, Dipartimento, CdS) con link a pagine spesso vuote o non più reperibili.
- In merito ai **servizi di internazionalizzazione**, il limitato numero di studentesse/i che li ha utilizzati (circa il 10% delle/i rispondenti) non rende possibile una quantificazione delle valutazioni anche se i pochi giudizi formulati evidenziano una consistente insoddisfazione relativamente alle informazioni fornite sui programmi di studio all'estero e sul supporto dato in termini di predisposizione dei relativi Learning Agreement.
- Sui servizi delle **segreterie studenti** si riscontra una diffusa insoddisfazione in quanto circa quattro rispondenti su dieci si dichiarano insoddisfatti/i. Le maggiori critiche riguardano: i) gli orari di apertura, sia in presenza che al telefono, giudicati insufficienti da più di un/una rispondente su due; ii) la capacità di risolvere i problemi, segnalata insufficiente da circa un/una rispondente su tre.

- I **servizi bibliotecari**, effettivamente utilizzati da circa un terzo dei/le rispondenti, presentano mediamente livelli di inadeguatezza più limitati rispetto agli altri servizi, in quanto circa una/o studentessa/e su cinque manifesta una certa insoddisfazione. Anche qui le principali critiche riguardano la limitatezza dei orari di apertura, in particolare nelle ore serali.
- Per quanto riguarda infine i servizi inerenti al **Diritto allo studio** e ancor più quelli di **Job Placement** si rileva una limitata conoscenza e utilizzo di tali servizi, tale comunque da rendere le risposte ottenute da chi li ha utilizzate del tutto non significative.

Per concludere si riportano alcune considerazioni in merito alla scarsa partecipazione della comunità studentesca a tale esercizio valutativo e nel contempo si vogliono suggerire, ove possibile alcune modifiche atte a rendere maggiormente rappresentativa la rilevazione dei livelli di soddisfazione delle/gli studentesse/i.

In primo luogo è risultato carente il coinvolgimento della comunità studentesca e delle sue rappresentanze nel promuovere e sollecitare una maggiore partecipazione delle/gli studentesse/i all'iniziativa. Ad esempio, si suggerisce di coinvolgere la comunità studentesca e le associazioni già nella fase di definizione del questionario, per quanto consentito dal modello GP, dando la possibilità di proporre domande aggiuntive su temi di interesse per studenti e studentesse. Potrebbe, inoltre, essere d'aiuto organizzare, in apertura della rilevazione, un momento di presentazione dell'iniziativa coinvolgendo attivamente il Consiglio studentesco, gli studenti e le studentesse tutor e i rappresentanti nei principali organi di Ateneo.

Si deve poi osservare che il questionario predisposto nell'ambito del progetto Good Practice, coordinato dal Politecnico di Milano, risulta molto lungo e non sempre di facile lettura (non a caso il livello di partecipazione all'indagine precedente presentava tassi di risposta inferiori al 10% per circa la metà degli Atenei che avevano aderito alla rilevazione). Una più attenta selezione delle domande, accompagnata da un disegno di rilevazione che suddivida nell'arco di due o tre anni gli ambiti di valutazione dei servizi, oggi affrontati in un'unica occasione, potrebbe far accrescere sia il tasso di risposta sia il livello qualitativo delle stesse tematiche. Al riguardo si suggerisce inoltre di considerare, soprattutto per quei servizi di utilizzo non generalizzato, in quanto selezionati solo da sottoinsiemi specifici di studentesse/i (i.e. servizi di internazionalizzazione, job placement, servizi bibliotecari), la possibilità di forme di indagine più mirate ai soli utilizzatori con rilevazioni ad hoc.

Segnaliamo, infine, che non è attualmente possibile fare ricorso all'utilizzo dei principali canali social per la compilazione del questionario data la piattaforma di gestione dello stesso, che consente l'accesso esclusivamente tramite invito singolo via mail istituzionale.