



# Opinioni e soddisfazione degli studenti UNICAM

*Iscritti a Corsi di laurea, Laurea Magistrale e  
Laurea Magistrale a Ciclo Unico*



Indagine  
**2021**  
PRESENTAZIONE SINTETICA

Periodo di svolgimento: **GIUGNO-AGOSTO 2021**



Indagine - Anno 2021

## PRESENTAZIONE

Indagine svolta su una popolazione complessiva di 6641 studenti regolarmente iscritti nell'anno accademico 2020/2021 a corsi di laurea, laurea magistrale e laurea magistrale a ciclo unico. Sono stati esclusi tutti gli iscritti a corsi di ordinamenti pre-DM509/99.

Gli studenti sono stati invitati via e-mail a rispondere ad un questionario on-line, impostato utilizzando l'applicazione Lime-Survey.

La struttura e le domande del questionario sono state in parte modificate rispetto a quelle utilizzato nell'indagine 2018, in particolare è stata introdotta una sezione riguardante le aule didattiche, i laboratori e la logistica a servizio degli studenti, anche per supplire l'assenza di tale ambito nei questionari sulle attività formative (a partire dal 2020-21).

**Hanno completato correttamente il questionario e costituiscono la base del campione analizzato 1332 studenti (20% dei contattati).**

Considerata la distribuzione proporzionata dei rispondenti nei vari corsi di studio dell'Ateneo e considerato che la percentuale di risposte per CdS non risulta mai inferiore 10% del totale, si ritiene che il campione sia rappresentativo della popolazione complessiva.

Dove non viene indicato un valore diverso, le tabelle e gli indicatori fanno riferimento a 1332 questionari correttamente compilati.

### **NOTA:**

**LA PRESENTAZIONE COMPLETA CON IL DETTAGLIO DEI RISULTATI E' CONSULTABILE SU <https://sgq.unicam.it/>**

## A. INFORMAZIONI GENERALI SUI RISPONDENTI

Per quanto riguarda le caratteristiche del campione di studenti che hanno contribuito a questa indagine (1332 su 6641 iscritti) si può notare che:

- a) Praticamente tutti (99%) i rispondenti sono ancora **iscritti regolarmente** o hanno appena conseguito il titolo.
- b) Il dato sulla **frequenza alle lezioni** evidenzia che circa il 74% dei rispondenti ha frequentato “tutte o quasi tutte” o comunque “più del 50%” delle lezioni.
- c) Alla domanda che chiedeva se durante il periodo delle lezioni lo studente **avesse un’attività lavorativa**, quasi il 30% dei rispondenti ha risposto ‘**si, sempre**’, mentre un altro 6% ha dichiarato di svolgere **piccoli lavori occasionali** ma non continui durante tutto il periodo delle lezioni.

Il dato sugli **studenti ‘lavoratori’** è importante e va analizzato attentamente. Entrando nel dettaglio dei corsi di studio si nota una sostanziale disomogeneità. **La tipologia di studente ‘lavoratore’ si manifesta infatti in modo preponderante in alcuni classi di corsi di studio:** oltre l’80% per Scienze sociali per gli enti non profit (L-37); intorno al 60% per Informazione scientifica sul farmaco (L-29) e per Giurisprudenza (LMG-01) e Gestione dei fenomeni migratori ... (LM-90); **più del 40%** per Scienze gastronomiche; **oltre il 30%** per Computer Science (LM-18).

Tutti gli altri corsi si attestano su una percentuale che rimane **sotto il 30%** e che - per 15 corsi - **non supera il 20%**.

Questa presenza nel campione di una percentuale importante di studenti lavoratori influirà in seguito in modo marcato in particolare sulle risposte ad alcune domande, prime fra tutte quelle sulla soddisfazione per la didattica a distanza (DAD) e sulla necessità in futuro del servizio stesso.

- d) Il dato sulla **residenza** (dove abiti durante il periodo delle lezioni) mostra che **‘solo’ il 40%** dei partecipanti all’indagine abita a meno di 15 chilometri dalla sede nella quale si svolgono le lezioni del corso frequentato. Anche in questo ambito emerge una situazione che sicuramente ha un peso rilevante per quanto riguarda le opinioni e la soddisfazione per i servizi di supporto e per la DAD.

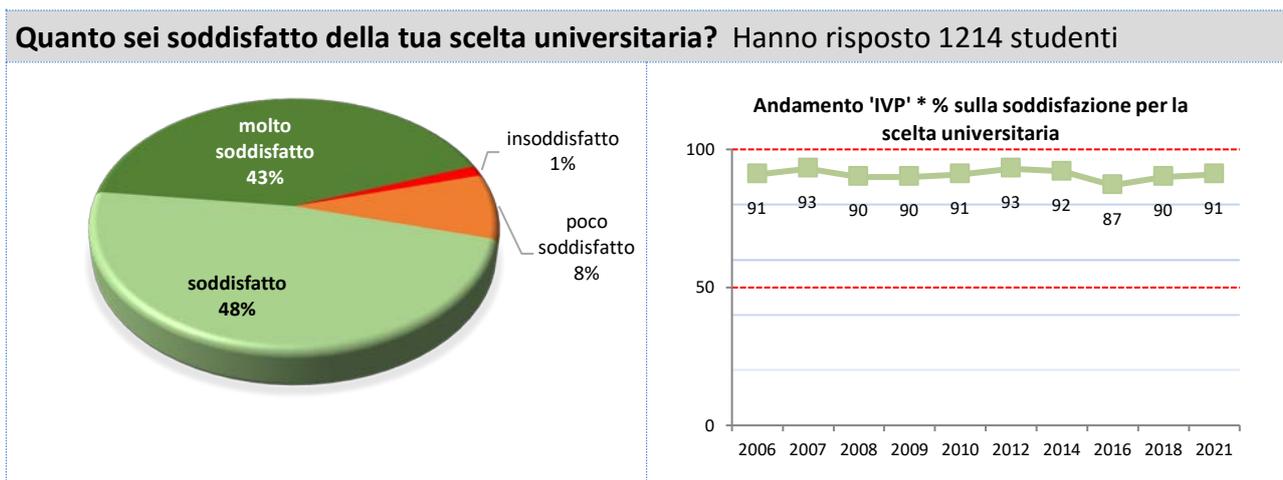
## B. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Per le domande di questa e delle ulteriori sezioni che rilevano la soddisfazione personale per un servizio o per un aspetto della vita universitaria è stato chiesto allo studente di esprimere una valutazione su una scala da 1 a 4 (1 minima - 4 massima soddisfazione).

L’Indice di Valutazione Positiva (I.V.P.) che viene illustrato in molti casi per evidenziare il trend della soddisfazione o delle opinioni è costituito dalla percentuale di valutazioni positive (somma risposte 3 e 4

sulla scala 1-4) sul totale delle valutazioni per singolo item. I.V.P.+ è lo stesso indice calcolato solo sulle risposte del tutto positive (valutazione 4).

Per quanto riguarda la **soddisfazione complessiva degli studenti per aver scelto UNICAM**, il 43% si dichiara 'molto soddisfatto' e il 48% 'soddisfatto', l'I.V.P. pertanto si attesta sul 91%, tornando a superare la soglia del 90% dopo la discesa registrata nel 2016 (unico anno da quando viene svolta questa indagine).



Analizzando il dato per corso di studio si nota che solo in un caso (Sicurezza delle produzioni zootecniche ..., classe L-38) la media, sulla scala 1-4, scende sotto al valore 3, mentre si avvicina alla soglia, attestandosi precisamente sul 3,00, il risultato del corso magistrale in Architettura (LM-4)

Anche quando viene chiesto agli studenti se “**suggerirebbero ad un amico di studiare in UNICAM**” le risposte sono molto positive e la percentuale del ‘SI’ si attesta al 92%.

### C. FONTI DI INFORMAZIONE SULLA VITA UNIVERSITARIA

È fondamentale, per una proficua e fluida carriera dello studente, l’acquisizione di tutte le informazioni sulle attività didattiche, sui servizi e sulle opportunità offerte dall’Ateneo per supportare il percorso formativo di ognuno.

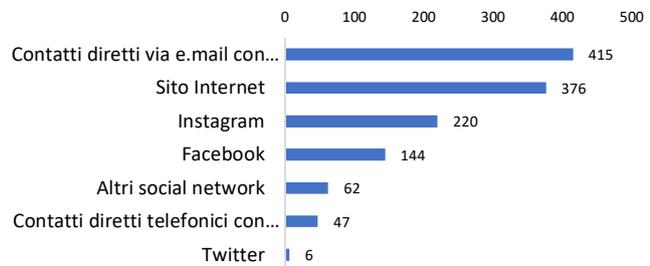
Per rispondere alla domanda su quali siano le “tue fonti di informazione sulla vita universitaria” agli studenti è stato chiesto di stilare una classifica delle principali fonti, proponendone 7 fra quelle che l’Ateneo mette a disposizione. Hanno risposto alla domanda e proposto la propria classifica 1270 studenti.

Il principale canale di informazione, posizionato al primo posto della classifica dal maggior numero di studenti, è stato quello dei “**contatti diretti via e.mail con docenti e/o uffici**”.

A seguire il “**sito Internet**” e quindi i social network *Instagram* (il più votato) e *Facebook*.

Fra i social quello meno utilizzato sembra essere *Twitter*, che è stato considerato da primo posto solo da 6 studenti.

Numero di studenti che pongono la fonte come 1° in classifica



Analizzando il risultato complessivo delle valutazioni (non solo quelle relative al primo posto) la ‘classifica’ rimane sostanzialmente invariata.

## D. DIDATTICA

Anche nella gran parte delle domande di questa sezione è stato chiesto allo studente di esprimere una valutazione su una scala da 1 a 4 (1 minima - 4 massima soddisfazione).

Nel caso della domanda relativa alla soddisfazione per il proprio corso di studio (*Quanto sei soddisfatto in generale del tuo corso?*) si evidenzia un **I.V.P. che sfiora il 90%** e la percentuale di studenti “del tutto” soddisfatti raggiunge il **45%**.

Per quanto riguarda il dettaglio sui singoli corsi di studio la media delle valutazioni scende sotto al 3 nel caso del corso magistrale in Architettura (LM-4) e raggiunge invece precisamente la soglia (3,00) nel caso del corso in Sicurezza delle produzioni zootecniche (L-38), confermando in linea di massima la valutazione analizzata in precedenza sulla soddisfazione generale per la scelta universitaria.

Alla richiesta di “dare un voto” ai docenti del proprio Corso di studio (*Che voto dai complessivamente ai docenti del tuo CdS?*) **l’I.V.P. si attesta intorno al 90%** (89,3%) ma la percentuale dei giudizi ‘del tutto’ positivi (voto 4) scende di 8 punti rispetto al giudizio complessivo sul CdS.

Questo dato ci permette di osservare come il giudizio complessivo sul corso di studio non sia correlato esclusivamente dall’opinione che lo studente si forma sui propri docenti, ma deriva anche da una serie di altre evidenze (organizzazione, strutture, servizi di supporto, contesto ambientale, etc.).

Alla richiesta di valutare il **manager didattico della Scuola di riferimento** e il **personale tecnico-amministrativo di assistenza** agli studenti nelle strutture didattiche, le risposte evidenziano una discreta soddisfazione da parte di chi conosce il servizio, con un **I.V.P. dell’85%** in entrambi i casi.

Quello che risulta meno positivo è invece il grado di **conoscenza del servizio**, che si ferma al **40%** per i manager didattici e raggiunge il **68%** per i tecnici di supporto.

## Principali difficoltà incontrate dagli studenti in UNICAM

In questo ambito è stato chiesto di ordinare in una classifica 7 diverse potenziali difficoltà incontrate dagli studenti durante la propria esperienza universitaria in UNICAM, partendo da quella che considerano la principale sino a quella ‘meno importante’.

Il grafico che segue mostra quante volte la singola 'difficoltà' è stata posta al 1° posto. Hanno risposto in 1076.



Si nota l'importanza che gli studenti attribuiscono alle **'connessioni instabili per la DAD'**. Il tema della DAD verrà trattato di seguito nella apposita sezione dell'indagine, ma già da questo risultato si nota come sia sentito questo ambito, tanto da considerare questa difficoltà tecnica di connessione (quando riscontrata) la principale difficoltà per un consistente numero di studenti (**24% dei rispondenti**).

Al secondo posto di questa classifica di difficoltà per lo studente UNICAM si colloca **"l'assenza di ambienti di aggregazione non formale per gli studenti"**. Anche per questa domanda, analizzando il risultato complessivo delle valutazioni (non solo quelle del primo posto in classifica) la 'classifica finale' rimane sostanzialmente invariata, salvo l'inversione fra 1° e 2° posto. In generale quindi l'assenza di ambienti di aggregazione sembra essere il problema più sentito.

L'Ateneo se ne sta facendo carico nell'ambito dei programmi di ricostruzione e ripristino degli ambienti e degli edifici danneggiati dal sisma del 2016. Sono partiti a tal fine, ad esempio, a luglio 2021, i lavori per la costruzione di uno 'student center' che sarà dedicato proprio a soddisfare, anche se molto parzialmente, queste esigenze.

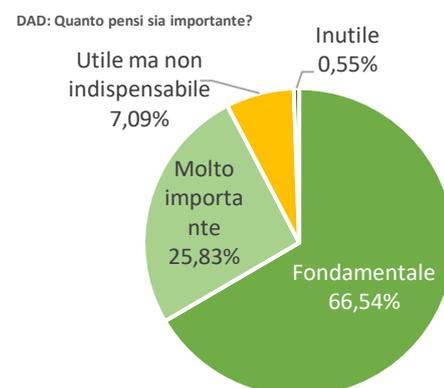
La **difficoltà degli esami** è un problema sentito, come sempre e come normale, ma analizzando il dettaglio delle risposte che collocano questa "difficoltà" al 1° posto in classifica, si nota come sia particolarmente concentrata nei corsi in: Farmacia, Biologia della nutrizione, CTF e Giurisprudenza. Insieme circa il **65%** delle 154 segnalazioni su questo item.

La **macchinosità della gestione on-line della carriera** è invece una problematica che sorprende nella dimensione; insieme alla più generica voce relativa alla **"eccessiva burocrazia"** raggiungono il **23% delle segnalazioni registrate** e costituiscono un elemento sul quale la macchina organizzativa dell'Ateneo deve continuare a lavorare, per individuare e ridurre (per quanto possibile) passaggi ridondanti e difficoltà tecniche.

## E. DIDATTICA A DISTANZA (DAD)

Alla domanda **Quanto pensi sia importante oggi questo sistema integrativo della didattica tradizionale?** Hanno risposto 1270 studenti. **Il 92% la considera "fondamentale" o "Molto importante"**.

Analizzando solo le **risposte degli studenti 'lavoratori'**, la percentuale di chi la considera 'fondamentale' sale dal 66,5% **all'82%** e la somma fra chi la considera "fondamentale" e chi "molto importante" sale al **97%**.



Alla domanda “Secondo te il servizio di "aule virtuali" on-line dovrebbe essere mantenuto nei prossimi anni?” hanno risposto 1332 studenti e il 91% (1207) hanno risposto: ‘SI’ il servizio dovrebbe essere mantenuto nei prossimi anni.

Era anche possibile lasciare un commento a questa risposta e ne sono stati registrati ben 181, quasi tutti molto interessanti e distribuiti secondo tipologie catalogabili nel modo seguente: in 77 spiegano perché il servizio “va mantenuto per sempre”; 41 evidenziano come lo strumento sia indispensabile per lo studente lavoratore; altri 31 considerano la DAD indispensabile per i fuori sede; in 15 si dichiarano d’accordo ma con qualche condizione. 14 rispondenti spiegano perché invece loro si dichiarano contrari al mantenimento della DAD e per altri 3 studenti sarebbe sufficiente mettere a disposizione le lezioni in modo asincrono.

Considerato quello che è emerso in precedenza circa la consistenza del numero di studenti lavoratori, soprattutto in alcuni corsi di studio dove la percentuale raggiunge il 60% o addirittura l’80%, ed anche la consistenza del numero di studenti che risiedono fuori sede anche nel periodo delle lezioni, è evidente che il tema della DAD si propone come una delle questioni fondamentali da gestire per programmare al meglio il futuro di UNICAM.

Occorrerà probabilmente governare il sistema in modo tale da riuscire a far diventare la DAD un valore aggiunto ed un plus per una didattica di qualità in tutti quei corsi nei quali è comunque indispensabile la presenza dello studente nelle aule e nei laboratori. Nello stesso tempo, in quelle tipologie di corsi nei quali la DAD è uno dei principali fattori di attrazione per gli studenti e nei quali la prevalenza degli studenti ritiene indispensabile la possibilità di frequentare “a distanza”, sarà necessario continuare ad operare con qualità, analizzando le esigenze specifiche delle varie tipologie degli studenti, facendo però attenzione a trovare il giusto equilibrio per non trasformare i corsi in attività esclusivamente telematiche.

## F. SERVIZI DI SUPPORTO PER IL PERCORSO FORMATIVO DEGLI STUDENTI

*L’Ateneo si impegna per aiutare tutti gli studenti a gestire al meglio il proprio percorso formativo con alcuni servizi di supporto quali: Tutorato, Orientamento, Stage, Mobilità internazionale, Placement. Fornisce poi servizi di segreteria studenti, mensa, sportivi, informativi. In questa sezione del questionario viene indagato il livello di soddisfazione ma anche il livello di conoscenza di questi servizi da parte degli studenti.*

L’indagine, considerato che uno dei problemi di molti studenti è quello della scarsa consapevolezza delle opportunità e dei servizi di supporto e di contesto forniti da UNICAM, ha indagato il grado di conoscenza dei principali servizi, oltre a chiederne una valutazione dell’efficacia-efficienza.

**Indica cortesemente se conosci alcuni dei principali servizi di supporto per lo studente, e come li valuti:**

Le opzioni di scelta erano: “Non lo conosco” oppure una valutazione dell’efficacia-efficienza su una scala da 1 a 4. Le risposte a questa domanda hanno prodotto i seguenti risultati:

	Non lo conosce	Totale risposte	% sul tot risposte
Orientamento	463	1207	62%
Tutorato	345	1216	72%
Stage e Tirocini	639	1202	47%
Placement	750	1187	37%
Mobilità Internazionale	760	1186	36%
Comunicazione (gestione sito, social network, stampa ed eventi, etc.),	141	1221	88%

Il grado di conoscenza per singolo item evidenzia una percentuale alta (88%) di studenti che conoscono il servizio “Comunicazione” (inteso come gestione sito Internet, social network, stampa ed eventi, etc.).

Il servizio di **Tutorato** (72%) e di **Orientamento** (62%) ottengono una percentuale soddisfacente nel grado di conoscenza, anche se sarebbe auspicabile una crescita della consapevolezza, soprattutto per il servizio di Tutorato.

La **mobilità internazionale** sorprende per la bassa percentuale (36%) rispetto ad un servizio che supporta un'attività considerata fondamentale per l'arricchimento del percorso formativo degli studenti e che dovrebbe quindi suscitare – almeno a livello di informazione sul servizio – un interesse sicuramente maggiore.

Può considerarsi 'fisiologica' invece la percentuale non elevata riguardante i servizi di **Stage e Tirocinio** (47%) e di **Placement** (37%) perché trattasi – in particolare per quanto riguarda il placement - di attività svolte dagli studenti solo nella fase finale del percorso formativo.

Per quanto riguarda le valutazioni di efficacia-efficienza, su scala 1-4, superano la soglia del valore medio 3: Comunicazione (3,08), Tutorato (3,08) e Orientamento (3,03), mentre rimangono sotto tale soglia (seppure molto vicini) Mobilità Internazionale (2,97), Stage e tirocini (2,91), Placement (2,92).

Per quanto riguarda la segreteria studenti e il servizio bibliotecario è stata svolta un'indagine più articolata ed è stata chiesta una valutazione di alcuni dei principali ambiti in cui si sviluppa il servizio:

## G. SEGRETERIE STUDENTI

Le risposte alla richiesta di valutazione hanno prodotto i seguenti risultati:

Ambiti di valutazione	Num. Valutazioni	Media	I.V.P.
Orari di apertura degli sportelli	1222	2,73	60%
Disponibilità e gentilezza del personale	1238	3,21	82%
Efficacia e prontezza nel risolvere i problemi amministrativi degli studenti	1234	2,97	72%
Qualità complessiva dei servizi	1236	3,02	77%

L'**orario di apertura degli sportelli** (2,73) è 'storicamente' il punto critico nella valutazione delle segreterie. Esistono di fatto nella gestione del servizio e del personale dei problemi organizzativi che non possono essere facilmente superati. Inoltre molto spesso le esigenze degli studenti dal punto di vista dell'orario sono variegata e conflittuali. Occorre però continuare a fare in modo di comprendere le varie problematiche e migliorare per quanto possibile l'elasticità degli orari del servizio.

La valutazione **dell'efficacia e della prontezza nel risolvere i problemi amministrativi dello studente** (2,97) sfiora la soglia del 3 come valore medio, mentre la **qualità complessiva dei servizi** forniti raggiunge in media il **3,02 (con un IVP del 77%)**.

Sulla "**disponibilità e gentilezza del personale**" gli studenti evidenziano una buona soddisfazione e la media delle valutazioni registra un valore di **3,2 (IVP 82%)**.

Analizzando il dettaglio dei corsi di studio, si nota che ben **19 corsi su 29** esprimono una valutazione che rimane complessivamente **sotto** la soglia del 3.

La distinzione per sede del Corso non fornisce una connotazione negativa per le sedi collegate di Ascoli e di San Benedetto del Tronto, mentre le medie di soddisfazione scendono sensibilmente per la sede di Matelica, che rimane comunque su valori insoddisfacenti ma simili (anche superiori) a quelli espressi in altri corsi che hanno sede a Camerino.

## H. LE 'BIBLIOTECHE'

Le risposte alla richiesta di valutazione hanno prodotto i seguenti risultati:

Ambiti di valutazione	Num. Valutazioni	Media	IVP*
Orari di apertura	605	3,14	80%
Disponibilità e gentilezza del personale	619	3,30	87%
Efficacia e prontezza nel risolvere i problemi amministrativi degli studenti	624	3,10	80%
Qualità complessiva dei servizi	635	3,19	85%

Da notare in primo luogo il numero totale di valutazioni (per singolo item) molto ridotto rispetto a quello delle segreterie studenti, dato che denota conoscenza ed utilizzazione del servizio molto ridotta, che **non supera il 50%** del campione di studenti interpellato.

Per quanto riguarda la valutazione prodotta degli studenti che hanno utilizzato il servizio, le valutazioni medie per ambito risultano tutte superiori al 3. Anche nel dettaglio dei corsi di studio non si manifestano particolari criticità ed i corsi che complessivamente rimangono sotto la soglia del 3 sono solo 7 su 29.

## I. LE AULE DIDATTICHE, I LABORATORI E GLI SPAZI PER LO STUDIO

È stato chiesto agli studenti di **valutare le aule didattiche frequentate "in presenza"**. Considerata la crisi pandemica del 2020 e la conseguente scarsa possibilità di frequentare le aule nel secondo semestre non è stato chiesto allo studente di limitare il proprio giudizio ad un anno accademico o ad un particolare periodo, ma di basarsi sulla propria esperienza e valutare sulla base della propria percezione degli ambienti frequentati o che sta frequentando.

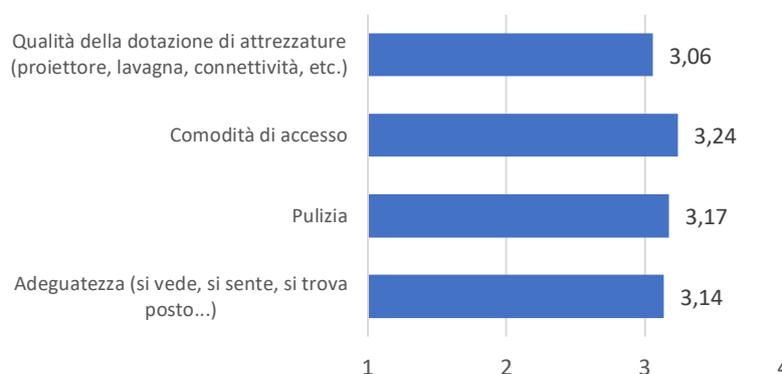
In generale è stato registrato un buon grado di soddisfazione. Tutti gli ambiti indagati superano il valore medio 3.

Il dettaglio delle valutazioni per corso di studio evidenzia delle criticità lievi per i corsi: L13 - Biologia della nutrizione (2,99); LM12 - Design per l'innovazione digitale (2,96); LM4 - Architettura (2,91); LM42 - Medicina veterinaria (2,88). Una criticità più marcata è emersa per il corso L43 - Tecnologie innovative per i Beni Culturali (2,55). Da notare che tutti questi corsi svolgono la propria attività in **sedì collegate**.

Per quanto riguarda i **laboratori didattici** hanno risposto alla domanda 815 studenti, solo coloro che hanno frequentato questa tipologia di struttura per le esercitazioni pratiche.

A livello generale la soddisfazione espressa supera il valore 3 in tutti gli aspetti indagati:

Valutazione media delle aule didattiche frequentate "in presenza":  
[1329 rispondenti - totale ateneo]



N. risposte	Adeguatezza	Pulizia	Comodità accesso	Qualità dotazione attrezzature scientifiche
815	3,16	3,16	3,21	3,12

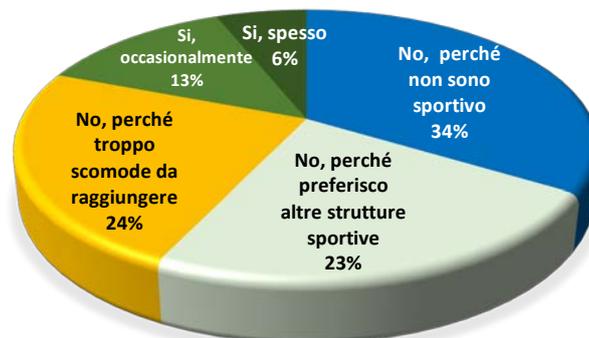
Anche gli **spazi per lo studio** sembrano soddisfare gran parte degli studenti che hanno partecipato all'indagine



## J. I SERVIZI SPORTIVI

I servizi sportivi a disposizione degli studenti sono frequentati (spesso o occasionalmente) da circa il **20%** della popolazione dei rispondenti all'indagine (hanno risposto 1149 studenti).

FREQUENTI LE STRUTTURE SPORTIVE DELL'ATENEO?



## K. IL SERVIZIO MENSA-RISTORAZIONE

Le mense a disposizione degli studenti sono frequentate da circa il 16% degli studenti (1092 risposte). Da notare il 23% che segnala di non avere mensa disponibile nella sede del corso. Da notare inoltre il 17% di risposte 'qualitative', nel senso che rispondono di non frequentare la mensa perché non gradiscono i pasti.

UTILIZZI LA MENSA ERSU DURANTE I TUOI PERIODI DI PERMANENZA IN SEDE?

