

Bisogni di servizi e organizzazione esistenziale degli studenti dell'Università di Padova¹

Luigi Fabbris*, Giovanna Boccuzzo*, Maria Cristiana Martini,
Alessio Roncallo*, Cristiano Vanin*****

**Università di Padova, **Università di Modena e Reggio Emilia,*

****Regione del Veneto*

Riassunto. Nella presente nota si riepiloga la metodologia della ricerca svolta dal 2007 al 2009 sugli iscritti all'Università di Padova e si analizzano le priorità espresse dagli studenti in merito a nuovi servizi che l'Ateneo potrebbe istituire o promuovere. La ricerca mira ad avanzare, in funzione di questa e di analoghe esperienze, proposte di servizi universitari innovativi. Per questo, dopo una discussione sul ruolo che gli studenti rivestono, o possono rivestire, nel determinare le scelte di un'università, si analizza, anche tramite metodi di analisi multivariata, il sistema generale di preferenze manifestato dagli studenti e si rapportano le loro preferenze ai modi in cui organizzano la propria vita durante gli studi universitari. Si considera, in modo particolare, l'intersezione delle preferenze con il lavoro, con la frequenza alle lezioni, con il "pendolarismo" verso la sede universitaria, con il domicilio a Padova.

Parole chiave: Servizi per studenti; *Learner Relationship Management*; Lavoratori-studenti; Pendolari; Fuori sede; Analisi delle preferenze; Università di Padova.

1. *Learner Relationship Management*

"Le segreterie studenti delle università italiane erano note per le lunghe code, gli orari ristretti e l'obbligo di ritorno per perfezionare le pratiche; oggi si fa tutto tramite Internet, salvo casi particolari in cui personale qualificato interagisce direttamente con lo studente". Ci piacerebbe pronunciare questa frase senza essere smentiti, ma il contenuto è lungi dall'essere reale. Chissà quando lo sarà.

¹ Il presente lavoro è stato finanziato nell'ambito del PRIN 2005 "Modelli e metodi per abbinare profili formativi e bisogni di professionalità di comparti del terziario avanzato", cofinanziato dal MIUR e dall'Università di Padova e coordinato da L. Fabbris. Il lavoro è opera congiunta degli autori, però G. Boccuzzo ha redatto il Par. 4, M.C. Martini il Par. 5.1, C. Vanin il Par. 5, A. Roncallo i Paragrafi 2.3 e 3 e L. Fabbris i restanti paragrafi. Gli autori desiderano ringraziare il dott. Donato Sigolo e il personale delle Segreterie studenti dell'Ateneo per aver facilitato la rilevazione dei dati.

Anche quando l'affermazione sulle segreterie studenti sarà vera, la qualità dell'insieme dei servizi per gli studenti resterà materia di discussione nell'università e sarà uno degli elementi qualificanti degli atenei che intenderanno adattare la propria offerta di servizi agli studenti che vi si rivolgono.

I servizi per studenti universitari mirano a trasformare le relazioni tra l'istituzione universitaria e lo studente in relazioni con uno studente-che-apprende. I servizi per gli studenti di cui si parla sono, infatti, le attività che, assieme ai servizi didattici, mirano al raggiungimento di una delle due finalità istituzionali dell'università, quella di far apprendere gli studenti². Fanno pertanto parte di questi servizi sia le iniziative che supportano direttamente la didattica, come i laboratori, le biblioteche e l'aiuto tutorio per chi è in difficoltà nell'apprendere, sia le attività che permettono allo studente innanzitutto di studiare anche se dispone di scarse risorse economiche o di tempo o è in difficoltà nel frequentare i corsi, poi di risparmiare tempo per lo studio, di avere gli stimoli e le occasioni per studiare, di essere in salute nel corpo e nella mente.

Quelli che indichiamo per brevità come *servizi allo studente* riguardano in realtà tre momenti della storia di vita di uno studente:

- a) *lo studente che, avendo completato gli studi di scuola superiore, sta valutando se iscriversi all'università ed, eventualmente, a quale corso di studi e a quale università immatricolarsi;*
- b) *lo studente iscritto ad un dato corso di studi in una università italiana, eventualmente distinto per anno di corso (le matricole sono un caso a se stante rispetto agli studenti degli anni dopo il primo), oppure per condizione rispetto alla possibilità di frequentare lezioni e laboratori (gli studenti che lavorano, d'ora in poi denominati studenti-lavoratori e, più particolarmente, gli iscritti la cui attività principale è quella lavorativa, che d'ora in avanti chiamiamo lavoratori-studenti), oppure per distanza tra il luogo di domicilio e quello di residenza nel periodo delle lezioni (distinguiamo dagli altri i "fuori sede", ossia i domiciliati nella città degli studi pur essendo residenti altrove, e i "pendolari", vale a dire chi si sposta ogni giorno dalla città di residenza per frequentare le lezioni);*
- c) *il laureato che continua a fare riferimento all'università di provenienza anche dopo il conseguimento del titolo. Le relazioni che intercorrono tra l'istituzione e il laureato possono variare tra un minimo consistente nella consegna burocratica del diploma e un massimo rappresentato dal sentirsi *alumnus*, vale a dire appartenente per la vita alla comunità di ex studenti. Per i laureati di alcune università o college nordamericani, la condizione di ex *alumnus* è emotivamente e concretamente impegnativa nei confronti della comunità degli altri *alumni* e dell'*Alma Mater studiorum*.*

² L'altra finalità, che qui resta sullo sfondo, è l'avanzamento del sapere mediante ricerca scientifica.

Lo studente o il diplomato di scuola superiore che intendano iscriversi ad un corso di studi universitari attraversano un periodo di massima incertezza. Non conoscono la realtà che vorrebbero percorrere, non sanno discriminare tra veritiere evidenze e astute evidenziazioni di marketing; non sanno neppure quali siano le informazioni rilevanti e i canali informativi imparziali da consultare per decidere. Gli immatricolandi sono confusi dal sistema (Drummond, 2004). Il compito del sistema universitario è di aiutarli a scegliere consapevolmente.

Durante la frequenza delle strutture universitarie lo studente è tormentato da dubbi sui percorsi da seguire all'interno del campo scelto con l'iscrizione, sui corsi da seguire nella stessa università o all'estero e sul modo di "ibridare" la formazione con il lavoro (stage, ecc.). Tuttavia, la massa dei suoi bisogni riguarda lo studio e la vita di relazione e su questo lo studente è esigente come un cliente. Ogni singola istituzione ha il compito di offrire un insieme qualificato e coordinato di servizi orientati all'apprendimento e alla riduzione dei dubbi degli studenti.

Dopo il conseguimento del titolo, le incertezze sono d'altro tipo. Riguardano i modi in cui il laureato può orientarsi sul mercato del lavoro, conoscendo previamente i luoghi in cui troverebbe maggiore accettazione e avrebbe un migliore futuro. I suoi bisogni sono quelli dell'inserimento e della realizzazione nel lavoro, bisogni per il cui soddisfacimento l'università non sempre riesce ad incidere, o, per meglio dire, incide solo se s'impegna chiaramente in questa direzione.

Nelle università in cui essere un *alumnus* ha un significato compiuto, il laureato mette prima a frutto le relazioni create per lui dall'istituzione di provenienza e, quando è in grado, ne offre all'istituzione, sentendosi parte di quella comunità. Nelle università "esamificio", invece, i pochi legami creati durante gli studi si allentano improvvisamente dopo il conseguimento del titolo. Tra questi due estremi si collocano le università italiane: con ragionevole approssimazione, si può dire che la quantità e la forza dei legami con i propri laureati sono circa proporzionali alla qualità dei servizi offerti durante gli studi.

L'università italiana non è ancora al livello dei college americani – i cui allievi sono "fidelizzati" per la vita e sono i migliori propagandisti, e talvolta finanziatori, del college – ma ha iniziato il percorso per un compiuto coinvolgimento dello studente dalla sua prima dimostrazione di interesse per l'università a dopo il conseguimento del titolo. Se il percorso si compirà, l'attenzione dell'università per gli studenti si rifletterà in una maggiore partecipazione degli studenti alla vita universitaria e in una migliore qualità degli studi.

I servizi universitari hanno la forma di risorse finanziarie e fisiche rese disponibili, di persone che mettono a disposizione le loro competenze per interagire, di attività nelle quali lo studente può inserirsi. *Protezioni, posti, persone e processi*, queste sono gli elementi dei servizi che, ben congegnati, possono fare la differenza tra le istituzioni universitarie.

Le parole d'ordine di chi s'interessa di organizzazione dei servizi per gli studenti universitari sono le stesse del marketing di generici servizi. Ciò perché il bisogno di affermare i marchi universitari è nato nell'ambito della competizione tra università che si contendono i migliori studenti. L'ottica del mercato si è presto trasferita anche alle università pubbliche nei paesi in cui i finanziamenti statali non sono sufficienti alle università pubbliche per stare al passo con quelle private.

Qualcuno (Milliron, 2001), conscio della particolarità degli studenti poiché clienti del servizio didattico, ha coniato il termine LRM – *Learner Relationship Management*, modificando quello più noto di CRM – *Customer Relationship Management*. A noi sembra che il termine LRM definisca bene il tipo di rapporti che possono intercorrere tra lo studente e l'istituzione perché basati sul reciproco impegno: l'istituzione s'impegna ad erogare servizi allo studente impegnato ad apprendere.

Apriamo una finestra a carattere ideologico. Vari studiosi si chiedono se lo studente che paga una quota del costo degli studi sia da considerarsi un cliente, vale a dire una persona che, pagando, ha sempre ragione, oppure se lo studente sia un portatore d'interesse³ (*stakeholder*) del sistema universitario, alla pari del futuro datore di lavoro, del governo del paese, della famiglia che paga le tasse e della più vasta società civile per la quale l'istruzione è un bene pubblico.

Il dibattito ha un tanto di lezioso, ma può avere un significato se si parla di servizi e non solo di alta formazione tecnica e culturale. Nella gestione del processo educativo, gli studenti universitari sono più che clienti, giacché partecipano – addirittura co-operano – alle attività formative (Halbesleben *et al.*, 2003; Kotze e Du Plessis, 2003). In Italia, il ruolo attivo dello studente universitario è definito da norme di legge: lo studente è rappresentato da altri studenti negli organismi di gestione, partecipa all'elezione del preside, può svolgere servizi di supporto alla didattica e altri servizi universitari ottenendone un compenso, è chiamato ad esprimere giudizi sui modi in cui è organizzata la didattica nei corsi di studio e nelle facoltà e vota (persino) le qualità dei professori (Fabbris, 2008b).

³ Si può consultare a questo proposito la bibliografia in Eagle e Brennan (2007). In inglese, si distingue tra *customer* (acquirente) e *client* (fruitore di un servizio professionale). Con riferimento all'Università, l'attenzione è posta, nel primo caso, sui risultati in termini formativi dei docenti (ragionamento "produttivistico") e nel secondo sulla partecipazione attiva dello studente alla produzione del servizio (teoria del "costruttivismo produttivo"). In letteratura (Marsch e Roche, 2000) si trova supporto alla tesi che lo studente è un cliente con buona capacità di giudizio, tuttavia alcuni studiosi contestano l'affermazione che lo studente universitario, in quanto cliente, abbia sempre ragione (Cheney *et al.*, 1997; Scott, 1999; Yunker e Yunker, 2003). Altri (Carlson e Fleisher, 2002; Chonko *et al.*, 2002) suggeriscono che la passività nell'apprendimento, i lavori *part-time* e la ricerca di scorciatoie per il titolo da parte degli studenti universitari siano tra le cause del progressivo declino degli standard accademici. Choy *et al.* (2002) e Watson (2003) discutono su come migliorare ciò che gli studenti contestano, e osservano che il sentirsi almeno in parte responsabili dell'apprendimento eleva il loro ruolo nel processo di apprendimento.

D'altronde, lo studente resta subordinato nel processo di apprendimento, in modo particolare ai professori. La subordinazione dello studente riguarda il dislivello tra i saperi di docenti e discenti e la prassi comportamentale, nel senso che lo studente si nutre della conoscenza dal professore, ne viene potenziato (*empowered*). Comunque sia, lo studente può non solo scegliere un corso piuttosto che un altro, ma anche contestare modi ed azioni dei professori con la valutazione di fine corso⁴. Il suo potere contrattuale è forte (Morley, 2001).

Lo studente eccede nei fatti persino il ruolo di *stakeholder* nel senso tradizionale del termine. Come minimo, è lo *stakeholder* principale. Nel momento in cui usufruisce dei – o partecipa alle decisioni inerenti ai – servizi didattici, lo studente si comporta quasi come un *partner* che mira a migliorare le proprie capacità tecniche e culturali (Clayson e Haley, 2005). L'assunzione di responsabilità dello studente nell'apprendimento presuppone un rapporto simbiotico tra lo stesso e l'istituzione⁵. Questo approccio formativo è detto "olistico", totalizzante.

Nel processo di erogazione-fruizione dei servizi di supporto informativo ed esistenziale, il ruolo dello studente è però diverso. Alcuni servizi sono a pagamento: per questi, anche se il costo è simbolico, s'instaura tra l'istituzione erogatrice e lo studente il convenzionale rapporto tra produttore e cliente. La quasi totalità dei servizi è però gratuita. I servizi erogati gratuitamente si possono considerare un corredo del più complessivo processo formativo. Per questi servizi, il ruolo dello studente è di partecipazione, mentre l'istituzione svolge le attività secondo le medesime norme di qualità che guidano l'erogazione dei servizi didattici, di supporto o di verifica e la creazione delle opportunità di apprendere (Harvey, 2005).

L'istituzione che non eroga servizi di supporto si espone al confronto con le altre entità del sistema e le carenze rilevate dagli *stakeholder* compongono il giudizio complessivo che induce le scelte verso una istituzione invece che un'altra. Non è improbabile che si determini scientificamente che i servizi a corredo della didattica e quelli a carattere sociale, se sono a misura di studente, sono percepiti dalla famiglia come componenti che integrano l'offerta formativa. E, in definitiva, che la scelta dell'istituzione è multidimensionale e regolata da leggi di mercato.

⁴ Dal punto di vista valutativo, perdono di importanza gli aspetti fisici del processo didattico, a meno che non siano l'immagine riflessa dei criteri messi in atto per raggiungere il risultato finale, l'apprendimento da parte dello studente (Hill, 1999; Sims, 2007).

⁵ Il ruolo sociale dello studente di scuola superiore è considerevolmente differente da quello dello studente universitario. Il primo ha minore capacità contrattuale e risultati più generali in termini formativi. Nella scuola superiore, infatti, l'istruzione è prevalentemente un bene pubblico, nel senso che mira a preparare un numero ampio di cittadini che possono svolgere un ruolo consapevole nella società. Nell'istruzione terziaria, la pubblica utilità è meno rilevante e la formazione va piuttosto a vantaggio del singolo che può sfruttarla nel lavoro e nella società civile. Anche per questi motivi, lo studente universitario paga di più l'istruzione.

Nel seguito, si illustra l'esito di una ricerca svolta in tre momenti presso gli studenti dell'Università di Padova. La prima fase della ricerca è consistita nella definizione di un insieme di possibili servizi consultando campioni di studenti con la tecnica dei *focus group*. I servizi sono stati a posteriori classificati secondo macroaree di intervento. La seconda fase è consistita in un'indagine volta ad identificare, per ciascuna macroarea, i servizi considerati prioritari dagli studenti padovani. Alla fine è stata svolta una seconda indagine statistica per determinare l'importanza che gli studenti attribuiscono ad ogni macroarea. I dettagli della ricerca empirica sono presentati nel Par. 2.

La ricerca sugli studenti è stata svolta per acquisire il senso delle loro attese. Si tratta di attese specifiche per categoria di studente, situate nel luogo e nel tempo in cui sono state rilevate, e quindi condizionate sia dall'esistente e sia dalla conoscenza che gli studenti hanno della realtà universitaria. I quesiti che ci poniamo per l'analisi dei dati sono:

- 1) *Quali sono le gerarchie di preferenze degli studenti di Padova?* In altri termini, quale sistema di valori traspare dalle priorità manifestate dagli studenti? L'analisi dei dati non sarà, quindi, una serie di graduatorie di servizi, bensì una funzione che lega le attese al complesso delle esperienze e dei valori degli studenti consultati.
- 2) *Quali peculiarità manifestano gli studenti che hanno specifici percorsi nell'organizzare la vita studentesca?* Tra questi, si evidenziano le peculiarità degli iscritti all'università che
 - a. hanno il lavoro come attività principale e lo studio come secondaria, in termini di ore dedicate alle singole attività,
 - b. pur avendo lo studio come attività principale, svolgono lavori part-time, stagionali o provvisori,
 - c. pur essendo residenti in un comune diverso da quello di Padova, frequentano le lezioni con regolarità e per questo hanno deciso di
 - i. pendolare quotidianamente dal luogo di residenza a quello delle lezioni,
 - ii. domiciliarsi a Padova nel periodo delle lezioni.
- 3) *Quali sono le attività che gli studenti considerano prioritarie per ciascuna area di servizi, eventualmente in correlazione con l'indirizzo di studi seguito o con l'aver l'abitudine ad utilizzare i servizi offerti dall'Università?*

Per tutte queste categorie, l'insieme dei confronti a fini inferenziali sarà quello degli studenti che frequentano con regolarità le lezioni. Si definisce frequentante regolare lo studente che ha seguito nell'anno di riferimento almeno il 75% delle lezioni.

Nel Par. 3 si presenta un profilo essenziale degli studenti padovani e nei Paragrafi 4 e 5 si presenta un'analisi delle preferenze correlandole, rispettivamente,

alle esperienze degli studenti e alle modalità di organizzazione della vita degli studenti durante il periodo degli studi universitari.

Nel Par. 6 si tirano le fila delle analisi, riassumendo le principali risultanze e ipotizzando per l'Università di Padova alcuni servizi, o alcuni sviluppi dei servizi correntemente erogati dall'Ateneo, che sono buone pratiche di altre università per la soddisfazione di bisogni degli studenti analoghi a quelli registrati nella nostra ricerca.

2. La ricerca sugli studenti di Padova

La ricerca sui servizi si è svolta contemporaneamente in oltre dieci università italiane. Tra queste, le Università di Padova, Perugia, Roma-Tor Vergata, Torino e Tuscia-Viterbo hanno svolto ricerche presso i propri studenti e laureati coordinate da un gruppo di ricerca che ha adottato analoghi criteri di indagine e questionari.

I metodi adottati nelle ricerche locali sono adattamenti di un impianto metodologico generale fatto proprio dal gruppo di università partecipanti alla ricerca. Nel seguito della presente nota si descrivono in modo essenziale le scelte metodologiche del gruppo di ricerca dell'Università di Padova, che ha fatto da capofila nella definizione dei fondamenti dello studio. Altre informazioni sul metodo di ricerca seguito si trovano in Fabbris (2008b).

Il metodo di ricerca si è conformato a due idee-guida:

- a. *la prima è che è necessario partire dal punto di vista degli studenti per poter realizzare servizi centrati sugli stessi.* Si è quindi deciso di adottare il linguaggio, gli schemi mentali e le esperienze degli studenti di Padova per impostare il discorso sui servizi a Padova. Pertanto, la rilevazione dei dati è iniziata da lontano, con *focus group* su insiemi specifici di studenti per acquisire in una logica esplorativa i loro punti di vista spontanei (Par. 2.1). È poi proseguita con un'indagine sulla conoscenza e sulla fruizione dei servizi e con la richiesta agli studenti di esprimere opzioni per le azioni di miglioramento o completamento dei servizi individuate tramite i *focus group* (Par. 2.2). È infine stata realizzata un'indagine sull'importanza assegnata dagli studenti alle varie categorie di servizi universitari (Par. 2.3).
- b. *La seconda idea-guida è che le nuove attività vanno calibrate sulla realtà specifica cui si applicano.* Le attività devono specificamente riferirsi all'Università di Padova, la quale ha una propria tradizione nell'offerta di servizi agli studenti, ha una studentesca con caratteristiche sociali ed economiche che generano attese specifiche, è collocata in un ambiente sociale ed economico che qualifica l'Ateneo in un certo modo. In breve, una ricerca che abbia finalità operative deve essere *situata*.

La ricerca è stata indirizzata anche sull'analisi delle attività e sulle competenze attive in alcuni uffici dell'Ateneo selezionati per la loro particolare capacità di innovare. I risultati di queste analisi sono descritti da Boccuzzo e Setteducati (2008) e Martini (2008).

2.1 La ricerca sugli studenti di Padova

Le opinioni degli studenti sono state esplorate mediante una pluralità di *focus group* con gruppi di studenti e laureati selezionati in base a caratteristiche che si è immaginato fossero legate a specificità nei servizi attesi. Sono stati individuati i seguenti gruppi:

1. *Studenti disabili*, i quali hanno accesso, e nella quasi totalità frequentano, i servizi per la disabilità presenti nell'Ateneo. Si è deciso di non svolgere un *focus group* su questi studenti giacché qualche tempo prima era stata realizzata un'inchiesta di *customer satisfaction* sui frequentanti questi servizi.
2. *Studenti residenti a Padova* (numerosità del focus group: 14). Questa categoria di studenti costituisce circa il 30% degli iscritti all'Università di Padova e ha abitudini di vita e necessità molto diverse da quelli che risiedono fuori Padova.
3. *Studenti che frequentano, da sportivi agonisti, le strutture del CUS – Centro Universitario Sportivo (n=12)*. Gli sportivi agonisti, essendo i più assidui frequentanti le strutture, sono in grado di rappresentare le proposte degli studenti che fanno sport durante gli studi universitari.
4. *Studenti domiciliati a Padova durante il periodo delle lezioni, ma residenti fuori (n=12)*. Con questi studenti si volevano rappresentare gli insiemi sia degli alloggiati nei collegi, sia degli affittuari in appartamenti a Padova.
5. *Laureati da meno di due anni (n=13)*. I laureati appartenevano a facoltà umanistiche, sociali e tecnico-scientifiche.
6. *Studenti pendolari giornalieri (n=9)*, vale a dire residenti nella cintura metropolitana di Padova⁶ che si recano quotidianamente a Padova per seguire le lezioni.
7. *Studenti stranieri (n=12)*, rappresentativi di facoltà di ogni orientamento disciplinare, di vari anni di corso e di varie provenienze.
8. *Studenti-lavoratori (n=8)*. Le attività lavorative svolte erano generalmente di livello medio-basso, lavori di ripiego per contribuire a pagarsi gli studi.
9. *Lavoratori-studenti (n=8)*, vale a dire lavoratori a tempo pieno, iscritti per lo più fuori corso a facoltà ad orientamento sociale.

⁶ Scuttari (2008) stima che i pendolari risiedano in un raggio di 80 km dall'Università di Padova.

10. *Iscritti ad un corso di laurea specialistico laureati altrove alla triennale (n=10)*. Questi studenti, per certi aspetti somiglianti agli studenti stranieri, appartenevano ad ogni area culturale (umanistica, sociale, tecnico-scientifica).
11. *Studenti iscritti a corsi che si svolgono in sedi decentrate (n=14)*. Il contatto si è svolto in collegamento multimediale, con i mezzi utilizzati per i corsi in teledidattica, con le sedi decentrate di Treviso e Rovigo.

2.2 La ricerca sulle esperienze e le preferenze degli studenti

L'inchiesta statistica sulle esperienze e preferenze degli studenti e dei laureati è stata svolta sottoponendo ad un campione di studenti un complesso sistema di questionari da autocompilare.

Il questionario, predisposto in base alle indicazioni tratte dai *focus group*, era composto di una sola pagina, fronte e retro, e poteva pertanto essere compilato in piedi o su un appoggio di fortuna. Le modalità di risposta erano tutte elencate e le risposte erano quindi crocette o numeri.

Per facilitare la scelta, le 104 attività emerse dai *focus group* sono state raggruppate in 10 blocchi, composti, secondo i casi, da 8, 12 o 16 attività. L'elenco delle 104 attività è riportato nell'Appendice A. I blocchi erano: collegamento tra scuola superiore e università, supporto durante il percorso universitario, supporto alla fine del percorso universitario, diritto allo studio, socializzazione, riconoscimenti del merito ed efficienza organizzativa, disponibilità di spazi, materiali didattici, tutorato, iniziative per lo studio.

Onde evitare che l'ordine di elencazione dei servizi condizionasse le risposte (Bradburn e Mason, 1964), ciascun blocco è stato suddiviso casualmente in quattro sotto-insiemi e sono stati così formati sei questionari formati dalle altrettante combinazioni distinte a coppie che si possono formare con i quattro sotto-insiemi. In questo modo, in ciascun questionario erano elencate 52 attività in ordine diverso secondo il questionario.

Ciascun questionario era così formato da 10 blocchi di 4, 6 o 8 attività. Per ciascun blocco, si chiedeva al rispondente di indicare, rispettivamente, non più di 1, 2 o 3 servizi preferiti. Solo 5 dei 6 questionari creati sono stati somministrati agli studenti.

La rilevazione è stata svolta individuando con un criterio sistematico gli studenti che si recavano alle Segreterie-studenti da metà aprile a metà luglio del 2007. Se lo studente non aveva già collaborato, i rilevatori consegnavano allo studente selezionato il questionario e la lettera di invito a rispondere, nella quale erano espliciti il logo dell'Ateneo e i riferimenti di legge per questo tipo di

rilevazione. Nel raccogliere i questionari compilati, i rilevatori ponevano cura nel garantire l'anonimato del rispondente inserendo il questionario in mezzo al pacco degli altri già raccolti.

Sono stati raccolti 1.526 questionari. La frequenza dei rifiuti alla collaborazione è stata quasi nulla: ha risposto, infatti, di buon grado, oltre il 96% degli studenti contattati. I pochi rifiuti a rispondere sono stati causati da autentica mancanza di tempo, non da un antagonismo preconcepito nei confronti dell'indagine.

Siccome quasi tutti gli studenti devono recarsi alle Segreterie per perfezionare le pratiche d'iscrizione, i dati rilevati si possono considerare rappresentativi delle esperienze e preferenze della popolazione studentesca dell'Università di Padova. Nell'analizzare i dati, si dovrà usare l'accortezza di tener conto di possibili legami tra l'uso dei servizi universitari e la probabilità di frequentare le Segreterie. In modo particolare, il campione non è rappresentativo degli studenti delle facoltà di Agraria e Medicina Veterinaria, le cui segreterie sono dislocate nel campus di Agripolis, fuori Padova.

2.3 La ricerca sull'importanza dei servizi

L'indagine sull'importanza delle categorie di servizi universitari è stata svolta mediante la compilazione di un questionario *on-line* da parte di un campione di studenti recatosi presso le Segreterie amministrative nelle ultime due settimane di aprile 2009 e nei primi quindici giorni del successivo mese di maggio.

Il questionario è composto di undici quesiti, dei quali i primi dieci sono uguali a quelli del questionario sulle esperienze e sulle attese di attività degli studenti, illustrato nell'Appendice, e l'ultima riguarda la rilevanza assegnata a ciascuna delle dodici categorie di servizi universitari elencate⁷. Le categorie di servizi erano:

- A. Orientamento verso l'università, collegamento con la scuola superiore;
- B. Orientamento durante gli studi, per seguire un corso piuttosto che un altro;
- C. Orientamento dopo il conseguimento del titolo, verso il lavoro;
- D. Diritto allo studio (minori costi, riorganizzazione di mense, alloggi, ecc.);
- E. Ricreazione, socializzazione, cultura, sport, altri rapporti con la città;
- F. Informazioni da e per gli studenti (call center, internet, sportelli);
- G. Agevolazioni economiche e borse per gli studenti meritevoli;
- H. Spazi maggiori per studio e per attività extra-studio (anche autogestite);

⁷ Conviene precisare che le dodici categorie di questa seconda indagine sono una scomposizione dei dieci blocchi di servizi della prima indagine (Par. 2.2). La scomposizione si è resa necessaria per rendere chiaro il significato delle categorie per le quali si è chiesta la valutazione degli studenti.

- I. Materiali didattici (dispense, testi on-line, biblioteche, ecc.) per studi più efficaci;
- J. Iniziative per studiare meglio (stage, gruppi lavoro, scuole estive, corsi di lingue);
- K. Aiuto individuale o a piccoli gruppi per studenti in difficoltà;
- L. Possibilità di studiare all'estero (Erasmus, Leonardo, ecc.).

Il quesito sulla rilevanza dei servizi è stato proposto in sette formulazioni, differenti per metodologia di rilevazione delle preferenze:

- a) ripartizione di un "budget" di 100 punti sulle categorie in base alla rilevanza percepita dal rispondente,
- b) definizione delle categorie preminenti sulla base del metodo "del torneo" proposto da Fabbris (2007), il quale prevede che, in maniera simile ai tornei di calcio UEFA, si confrontino a coppie le categorie di servizi, dopo un opportuno abbinamento, e che le categorie che prevalgono nel primo confronto si confrontino tra loro a coppie ad un successivo livello, con definitiva definizione della categoria prevalente tra le tre che prevalgono al secondo livello di confronto;
- c) applicazione del metodo del torneo sopra descritto con una variante che riprende la metodica di rilevazione delle preferenze proposta da Saaty (1977), ossia con valutazione della preferenza per l'una o per l'altra categoria su scala a 7 modalità ordinali;
- d) valutazione della preferenza su scala a 7 modalità equispaziate (da 1 a 7) con indicazione solo del minimo e del massimo della scala;
- e) ordinamento delle categorie dalla più preferita alla meno preferita assegnando a ciascuna una posizione d'ordine.

Le modalità sperimentali descritte ai punti a), d), e) sono state valutate anche sulla base dell'inserimento di una categoria ("tutela sanitaria degli studenti") non esplicitata tra le dodici di base. A ciascuno studente è stata presentata una di queste formulazioni secondo un piano di assegnazione casuale della modalità sperimentale.

Gli intervistati sono stati selezionati con un criterio sistematico all'entrata delle Segreterie studenti: il rilevatore individuava uno studente ogni cinque entranti e lo indirizzava verso la postazione telematica da cui aveva accesso al questionario elettronico di tipo CASI – *Computer Assisted Self-administered Interviewing*. Nel caso di rifiuto da parte dello studente, il rilevatore teneva memoria della mancata risposta.

Sono stati complessivamente raccolti 514 questionari, circa 100 per ogni modalità sperimentale di base. La frequenza dei rifiuti della compilazione è stata pari al 19,7%. La frequenza di mancate risposte è stata superiore al questionario cartaceo probabilmente a causa della diffidenza degli studenti a proposito della lunghezza del

questionario e della possibile scarsa pratica nell'utilizzo del PC come veicolo di somministrazione e compilazione di questionari.

I dati sono stati elaborati trasformando le risposte ottenute in valori di importanza delle categorie di servizi seguendo il metodo descritto da Fabbris (2008a) che passa attraverso la definizione di una matrice di dominanze tra le categorie e l'estrazione dell'autovettore associato al primo autovalore della matrice di dominanze⁸.

3. Le priorità degli studenti di Padova

Secondo i dati diffusi dall'Università di Padova, gli studenti iscritti all'Ateneo nell'a.a. 2007/08 sono 60462, il 56,8% dei quali di genere femminile (Tab. 1).

Tabella 1. *Distribuzione degli studenti iscritti all'Università di Padova (n=60462), per facoltà e genere (Fonte: Servizio Studi Statistici, Università di Padova).*

<i>Facoltà</i>	<i>% di iscritti</i>	<i>% di F</i>
Agraria	4,0	28,6
Economia	2,2	57,1
Farmacia	3,6	72,1
Giurisprudenza	8,1	66,6
Ingegneria	16,8	16,3
Lettere e Filosofia	11,4	70,0
Medicina e Chirurgia	9,1	65,1
Medicina Veterinaria	1,3	65,0
Psicologia	11,8	81,1
Scienze della formazione	5,2	92,7
Scienze MM.FF.NN.	7,1	42,1
Scienze Politiche	10,4	55,5
Scienze Statistiche	1,6	43,4
Interfacoltà	7,4	68,0
<i>Ateneo</i>	<i>100,0</i>	<i>56,8</i>

⁸ Per una più esauriente trattazione della metodologia di computo dei valori di importanza assegnati alle categorie di servizi, si possono consultare Saaty (1977) e Fabbris *et al.* (2008). Fabbris (2007) documenta anche sulla possibilità di utilizzare dati per matrici di dominanze incomplete.

La facoltà con il maggior numero di iscritti è Ingegneria (16,8% del totale), seguita da Psicologia e Lettere; le facoltà di minori dimensioni sono Scienze statistiche (1,6%) e Medicina veterinaria (1,3%). Il 92,7% degli iscritti ai corsi di Scienze della formazione è di genere femminile, mentre Ingegneria è la facoltà con la maggior proporzione di maschi (83,7% del totale degli iscritti).

Gli iscritti regolari (compresi i condizionati al debito formativo), corrispondono al 68,2% degli studenti iscritti. Le donne sono più regolari rispetto agli uomini, la differenza percentuale nei due sessi è del 4,4% (Tab. 2).

Tabella 2. Percentuale di studenti regolari, per facoltà e genere (Fonte: Servizio Studi Statistici, Università di Padova).

Facoltà	Totale	Donne	Uomini
Agraria	64,9	69,7	62,9
Economia	71,0	71,0	70,9
Farmacia	72,2	72,8	70,8
Giurisprudenza	69,4	68,6	71,0
Ingegneria	65,5	71,5	64,3
Lettere e filosofia	63,1	62,7	64,1
Medicina e chirurgia	80,2	84,3	72,5
Medicina veterinaria	75,7	76,6	73,9
Psicologia	67,6	68,0	65,5
Scienze della formazione	67,9	68,9	56,0
Scienze MM.FF.NN.	68,3	72,0	65,7
Scienze politiche	62,9	65,2	60,0
Scienze statistiche	72,6	75,1	70,6
Interfacoltà	70,9	71,4	70,0
<i>Ateneo</i>	<i>68,2</i>	<i>70,0</i>	<i>65,7</i>

Tabella 3. Distribuzione percentuale di iscritti all'Università di Padova, per tipo di corso di studi e anno di corso (Fonte: Servizio Studi Statistici, Università Padova).

Tipo di laurea	Studenti iscritti	Anno di corso						Tot.
		1	2	3	4	5	6	
Corsi di laurea v.o.	7,6	6,4	6,4	6,2	51,4	27,2	2,4	100,0
Diploma universitario	0,1	=	3,2	96,8	=	=	=	100,0
Laurea triennale	65,6	26,8	22,7	50,6	=	=	=	100,0
Laurea specialistica	18,9	37,5	62,5	=	=	=	=	100,0
Laurea a ciclo unico	7,9	15,7	14,4	13,7	16,1	27,5	12,7	100,0
<i>Ateneo</i>	<i>100,0</i>	<i>26,3</i>	<i>28,3</i>	<i>34,8</i>	<i>5,2</i>	<i>4,3</i>	<i>1,2</i>	<i>100,0</i>

Il 65,6% del totale degli iscritti all'Università di Padova frequenta un corso di laurea triennale e il 18,9% un corso di laurea specialistica. Continua a seguire cicli di studio del vecchio ordinamento scolastico circa l'8% della popolazione studentesca. Tra gli iscritti all'ultimo anno di ciascun corso di studi sono stati inseriti gli studenti regolari di quell'anno e gli studenti cosiddetti "fuori corso" che non sono riusciti a laurearsi in tempo (Tab. 3).

Per quanto concerne l'indagine sulle preferenze espresse dagli studenti, il campione è simile, in linea di massima, al complesso degli studenti per quanto riguarda sia il genere, sia la facoltà. Tuttavia, le facoltà di Medicina veterinaria e Agraria non sono rappresentate nel campione per il motivo detto nel Par. 2.2 e si rileva una certa fluttuazione tra la prima e la seconda fase per quanto riguarda la composizione del campione.

Tabella 4. Distribuzione percentuale degli studenti dell'Università di Padova intervistati per conoscere le preferenze in merito ai servizi, per facoltà, frequenza ai corsi, genere e fase dell'indagine.

Facoltà	I fase (n=1526)		II fase (n=514)	
	Isritti	di cui F	Isritti	di cui F
Economia	2,0	48,4	0,4	50,0
Farmacia	3,8	63,8	3,4	64,7
Giurisprudenza	3,9	66,1	3,2	75,0
Ingegneria	20,3	20,4	24,2	13,8
Lettere e filosofia	17,0	73,6	17,9	65,9
Medicina e chirurgia	4,2	59,4	2,0	50,0
Psicologia	22,4	87,4	18,9	81,3
Scienze della formazione	6,7	92,2	9,1	91,3
Scienze MM.FF.NN.	4,7	49,3	5,9	43,3
Scienze politiche	8,6	63,1	6,5	51,5
Scienze statistiche	1,7	68,0	2,2	0,0
Interfacoltà	4,3	78,8	6,1	71,0
Altro (Agraria, Med. veterinaria)	0,4	=	0,4	=
<i>Ateneo</i>	<i>100,00</i>	<i>63,1</i>	<i>100,00</i>	<i>54,9</i>

Il 59,3% degli intervistati ha dichiarato di seguire almeno il 75% delle lezioni, mentre la percentuale di studenti che dichiara di essere fuori corso è pari al 39% del totale degli intervistati. La frequenza è massima ai corsi della facoltà di Medicina e Chirurgia, dove è obbligatoria, e a quelli delle facoltà scientifiche. Le facoltà di studi umanistici e sociali sono invece caratterizzate da più bassa frequenza alle lezioni. La tendenza a perdere la cadenza degli studi e ad andare "fuori corso" è

inversa a quella della frequenza, nel senso che chi frequenta più facilmente rimane in corso.

Gli studenti interpellati si dividono equamente fra domiciliati a Padova (di cui due su cinque residenti nello stesso comune) e domiciliati in un altro comune. Il gruppo più numeroso di studenti contattati è quello dei pendolari, i quali rappresentano il 38,6% degli interpellati.

Tabella 5. *Caratteristiche strutturali degli studenti intervistati dell'Università di Padova per conoscere le loro preferenze in merito ai servizi, per fase della ricerca.*

	<i>I fase</i> (n=1526)	<i>II fase</i> (n=514)	<i>I+II fase</i> (n=2040)
% di frequentanti almeno 75% delle lezioni	55,4	56,6	55,7
% fuori corso	35,3	39,0	36,2
% residenti a Padova	19,2	20,9	19,6
% domiciliati a Padova (residenti altrove)	33,6	32,2	33,3
% pendolari giornalieri	37,4	39,4	37,9

Tabella 6. *Profilo degli studenti non lavoratori, studenti-lavoratori e lavoratori-studenti interpellati nell'Università di Padova⁹.*

	<i>Non lavora</i> (n=862)	<i>Lav.occasional.</i> (n=446)	<i>Lavoratori</i> (n=218)
Età media (in anni)	22,8	23,8	27,6
% media frequenza lezioni	72,2	60,8	27,5
% di fuori corso	27,4	40,1	56,9

Molti studenti lavorano, anzi fanno lavoretti. La proporzione di studenti la cui attività principale riguardo al tempo dedicato è quella professionale, e lo studio è secondario, è nel nostro campione oltre il 14%. Il profilo demografico dello studente che lavora è diverso da quello dello studente che studia solamente: dedicano più ore al lavoro lo studente che è più avanti negli anni. Chiaramente, chi lavora ha minori possibilità di frequentare le lezioni: addirittura chi lavora più di 20 ore la settimana

⁹ Gli studenti-lavoratori e ancor più i lavoratori-studenti sono probabilmente sottodimensionati nel campione, considerato che i rispondenti sono stati selezionati tra chi frequenta le segreterie studenti dell'Ateneo e chi lavora ha meno occasioni di frequentare tali uffici. Ciò non implica che le analisi all'interno delle categorie di studenti siano distorte: ogni categoria può essere pensata come un campione casuale dello "strato" di studenti che possiedono la caratteristica distintiva di quella categoria. Le frequenze per la stima dell'età media sono, nell'ordine, 834, 421 e 203.

riesce a seguire in media appena il 28% delle lezioni e ha maggiori probabilità di rimanere in arretrato con gli esami, ed andare fuori-corso (Tab. 6).

Le persone che dedicano molto tempo (almeno 28 ore per settimana) alla famiglia (Tab. 7) costituiscono il 4,8% del campione e potrebbero comprendere sia studenti giovani, senza una famiglia propria, che dedicano una parte consistente del proprio tempo ad attività di aiuto in famiglia, sia studenti con una famiglia propria. Molti di questi sono anche impegnati nel lavoro: il 35,6% degli studenti impegnati in famiglia è un lavoratore-studente.

Tabella 7. *Profilo degli studenti dell'Università di Padova rispetto al tempo dedicato alla famiglia.*

	<i>Non dedica tempo (n=1453)</i>	<i>Dedica tempo (n=73)</i>
Età media ¹⁰ (in anni)	23,6	27,7
% media di frequenza alle lezioni	63,6	41,2
% fuori corso	27,4	40,1

Chi passa molte ore in casa ha un profilo simile ad un lavoratore: in entrambi i casi si tratta di studenti che hanno necessità di organizzare il proprio tempo in maniera tale da conciliare i tempi dello studio e i tempi della famiglia o del lavoro. Generalmente, chi dedica più tempo alla famiglia, oltre ad avere un'età media più elevata, ha minori possibilità di frequentare con regolarità le lezioni.

Nel nostro campione, circa uno studente su tre (33,6%) è domiciliato a Padova durante il periodo universitario, anche se la sua residenza è altrove, poco di più (circa 38%) sono gli studenti pendolari che ogni giorno prendono un mezzo di trasporto (auto, bus o treno) per recarsi in facoltà. Il 19% circa invece risiede in città, mentre il 10% abita fuori città e non frequenta i corsi (Tab. 8).

Lo studente che non frequenta i corsi ha un profilo particolare: l'impossibilità di frequentare le lezioni è spesso dettata dall'impegno che questi studenti hanno su altri fronti. Infatti, fra i lavoratori-studenti quasi un terzo è domiciliato fuori Padova, non fa il pendolare e dedica molto tempo alla famiglia.

Quasi tutti gli studenti interpellati presso le segreterie-studenti hanno dichiarato di usufruire dei servizi forniti dall'università e dall'ESU, l'Azienda regionale per il diritto allo studio universitario¹¹ (Tab. 9). Tra gli altri servizi, sono molto frequentati le mense e i collegi dell'ESU (almeno il 58% ne usufruisce), i

¹⁰ Le numerosità campionarie per il calcolo dell'età media sono, rispettivamente, 1388 e 70.

¹¹ Il dato inerente alla frequenza delle segreterie amministrative va interpretato come "frequenza almeno una volta fino all'intervista", esclusa quindi l'occasione dell'intervista. Tuttavia, siccome il questionario è stato autocompilato e il quesito non esclude espressamente l'occasione dell'intervista, è opportuno utilizzare questa stima con circospezione.

servizi di stage e di avviamento al lavoro (oltre il 20% vi ricorre almeno una volta in un anno), il tutorato junior (circa il 17% vi ricorre in un anno) e l'orientamento verso l'università o verso corsi di studio diversi da quelli intrapresi (circa 13%). Il ricorso agli altri servizi è inferiore al 10%.

Tabella 8. *Profilo degli studenti dell'Università di Padova rispetto al luogo di residenza e domicilio nel tempo delle lezioni, condizione lavorativa e condizione familiare.*

	<i>Residente</i> (n=293)	<i>Domiciliato</i> (n=513)	<i>Pendolare</i> (n=571)	<i>Fuori PD</i> (n=149)	<i>Totale</i> (n=1526)
Non lavora	18,0	41,3	36,0	4,8	100,0
Lavora occasion	19,6	28,8	42,1	9,5	100,0
Lavora	23,0	12,7	33,3	31,0	100,0
Non famiglia	19,1	34,7	37,3	8,9	100,0
Famiglia	20,6	12,3	39,7	27,4	100,0

Tabella 9. *Percentuale di utilizzo di servizi universitari da parte degli studenti padovani, per servizio e fase della ricerca.*

Servizio	I fase (n=1526)	II fase (n=514)	I+II fase (n=2040)
Alloggio ESU	5,4	3,2	4,8
Alloggio o collegio privato	22,1	6,3	18,2
Mensa ESU o collegio	57,1	61,6	58,2
Assistenza psicologica	1,5	1,6	1,5
Servizi internazionali (Erasmus, Leonardo,)	7,1	8,3	7,4
Servizio disabilità	0,5	0,0	0,4
Segreteria amministrativa	85,2	78,8	83,6
Tutorato junior	21,3	16,2	20,0
Didattica a distanza	7,9	6,3	7,5
Stage e mondo del lavoro	22,4	17,6	21,2
Orientamento in entrata	15,0	11,9	14,3

Gli studenti hanno dichiarato le loro percezioni di importanza per i servizi offerti dall'Ateneo. Attraverso la metodologia delle matrici di preferenza (Fabbris, 2008a), sono stati ricavati i pesi attribuiti dagli studenti a ciascuna area di servizi. Ad un peso grande corrisponde un'importanza del servizio più marcata per lo studente. La classifica delle categorie di servizi e i rispettivi pesi sono riportati nella Tab. 10.

L'entrata nel mondo del lavoro è un momento cruciale della vita del neolaureato. Non desta dunque sorpresa vedere il servizio di orientamento dopo il conseguimento del titolo universitario come il più importante per gli studenti dell'Università di Padova.

Tabella 10. *Categorie di servizi universitari per peso percentuale e rango d'importanza secondo gli studenti dell'Università di Padova (n=314).*

<i>Rango</i>	<i>Categoria di servizio</i>	<i>Peso</i>
1	Orientamento dopo il conseguimento del titolo	12,0
2	Agevolazioni economiche e borse per gli studenti meritevoli	11,4
3	Diritto allo studio (minori costi, riorganizzazione mense, alloggi, ecc.)	10,9
4	Possibilità di studiare all'estero (Erasmus, Leonardo, ecc.)	10,2
5	Materiali didattici (dispense, testi online, biblioteche) per lo studio	9,0
6	Orientamento verso l'Università, collegamento con la scuola superiore	8,5
7	Orientamento durante gli studi, per seguire determinati corsi	8,1
8	Informazioni da e per gli studenti (call center, internet, sportelli)	7,8
9	Iniziative per studiare meglio (stage, gruppi studio, sc. estive, lingue)	5,9
10	Spazi maggiori per studio e attività extra-studio (anche auto-gestite)	5,9
11	Ricreazione, socializzazione, cultura, sport, altri rapporti con la città	5,3
12	Aiuto individuale o a piccoli gruppi per studenti in difficoltà	5,1
	<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Seguono due tipi di servizi correlati al portafoglio dello studente, quelli inerenti ad agevolazioni economiche e a borse di studio per i meritevoli e quelli di sussistenza, quali le mense e gli alloggi. Su questi servizi si appunta molta dell'attenzione dello studente, sia che vi ricorra, sia che vi possa ricorrere nel futuro.

Tra i servizi primari figura anche la possibilità di studiare all'estero, attraverso progetti europei, quali Erasmus o Leonardo da Vinci, o altre possibilità di formazione in Europa e fuori con il sostegno economico e organizzativo dell'Università di appartenenza.

In coda alla graduatoria d'importanza si trovano il servizio di tutoraggio junior, inteso come la possibilità di aiuto individuale o a piccoli gruppi per gli studenti in difficoltà, e i servizi concernenti lo sport, la cultura, la ricreazione e la socializzazione. Sul primo tipo di servizi grava un giudizio di efficacia delle attività esperite, sul secondo, probabilmente, lo studente immagina d'essere in grado di sopperire in prima persona o con il gruppo dei pari, non necessariamente a Padova e nel periodo delle lezioni.

Tabella 11. *Peso percentuale di importanza attribuita dagli studenti dell'Università di Padova alle prime tre attività di varie categorie di servizi, per categoria di servizi e numero di attività tra cui gli studenti hanno scelto.*

<i>Orientamento dopo il conseguimento del titolo (8 attività)</i>	Peso
Orientare alla formazione post-lauream e al lavoro	16,5
Istituire uno sportello universitario su come consultare le offerte di lavoro	14,9
Dare consulenze individuali per la scelta di stage o tirocini	13,5
<i>Diritto allo studio (minori costi, riorganizzaz. mense, alloggi...) (12 attività)</i>	Peso
Agevolazioni sui trasporti pubblici	13,3
Agevolazioni economiche per accedere a bar, paninoteche e mense ESU	11,2
Conciliare orari dei mezzi pubblici (treni e bus) con gli orari delle lezioni	10,7
<i>Orientamento verso l'università, collegamento scuola superiore (12 attività)</i>	Peso
Presentazione dei legami tra corsi universitari e sbocchi professionali	12,1
Presentazione di facoltà e corsi con partecipazione di studenti e laureati	11,2
Presentazione di facoltà e dcorsi di studio con partecipazione di docenti	10,1
<i>Orientamento durante gli studi, per seguire un corso o un altro (12 attività)</i>	Peso
Creare durante l'università contatti con aziende e neo-laureati	12,3
Pubblicizzare i servizi di cui lo studente può godere all'università	11,0
Far entrare rappresentanti del mondo del lavoro nelle facoltà e nei corsi	11,0
<i>Informazioni da e per studenti (call centre, internet, sportelli) (16 attività)</i>	Peso
Possibilità di gestire pratiche burocrat. via Internet, senza code in segreteria	10,0
Migliorare conoscenza della possibilità di borse di studio, riduzione tasse	9,3
Call centre per avere risposta telefonica dalle segreterie	8,7
<i>Iniziative per studiare meglio (stage, gruppi lavoro, sc. estive...) (12 attività)</i>	Peso
Imporre ai docenti la disponibilità a ricevere fuori orario, su appuntamento	11,6
Organizzare consulenze interfacoltà con studenti per preparare esami	10,9
Creare scuole estive	10,4
<i>Spazi per studio e per attività extra-studio (anche auto-gestite) (8 attività)</i>	Peso
Aumentare gli spazi per laboratori, biblioteche, aule	16,1
Aumentare la capienza delle aule studio	14,9
Creare spazi per studio nelle ore serali, aumentare l'orario delle aule studio	14,2

Gli studenti hanno anche espresso le proprie priorità per le attività da realizzare. Si tratta di attività non erogate dall'Ateneo o di miglioramenti di attività esistenti ma considerate inadeguate. Anche in questo caso, le graduatorie e i pesi sono stati stimati con il metodo di analisi delle matrici di preferenze. Dalle graduatorie ottenute si estrapolano i tre servizi che gli studenti giudicano prioritari per ciascuna area di servizi (Tab. 11).

Tra i servizi di *orientamento in uscita*, prevale l'indicazione generale di potenziare le attività di orientamento alla formazione post-lauream e al lavoro e l'istituzione di uno sportello per le gestire le offerte di lavoro delle imprese e degli enti e per potenziare il servizio di consulenza individuale per stage o tirocini.

Rimangono in secondo piano, in base alle opzioni espresse, l'organizzazione di brevi corsi formativi post-lauream, di seminari per la preparazione del *curriculum vitae* e del colloquio di lavoro, la pubblicizzazione di bandi europei per lavoro, la diffusione al momento della domanda di laurea di mappe di enti idonei ad informare sul lavoro e il mantenimento dell'indirizzo di posta elettronica universitario nell'anno successivo alla laurea. Va ricordato che l'Università già svolge alcune di queste attività, quindi – siccome gli studenti le hanno indicate come attività da sviluppare – si pone il problema dei modi di far sapere ciò che l'università offre ma su cui lo studente s'informa se e quando ne ha bisogno.

I servizi prioritari nell'area del *diritto allo studio* sono per lo più legati a interventi che l'università dovrebbe gestire assieme al Comune di Padova e all'ESU. Due tra i servizi maggiormente richiesti sono, infatti, legati ai trasporti pubblici e riguardano i costi e il miglioramento della gestione logistica del servizio. Le agevolazioni economiche per i trasporti e per i servizi di mensa per gli studenti sono in testa alle preferenze.

Rimangono in fondo alla classifica, invece, gli interventi “di rifinitura”, come la creazione di parcheggi per l'automobile propria, le modifiche all'orario delle mense e la creazione di organismi di gestione di alloggi per gli studenti.

Nell'ambito dell'*orientamento verso l'università*, per lo studente è prioritaria la presentazione dei legami fra i corsi universitari e i successivi sblocchi lavorativi. Anche le modalità di pubblicizzazione dei corsi universitari nelle scuole superiori è ritenuta importante: gli studenti chiedono che la presentazione sia svolta con la partecipazione di studenti universitari e laureati degli stessi corsi o facoltà presentate e con la partecipazione di docenti universitari.

Oltre alla già rilevata importanza strategica dell'evidenziazione dei legami tra formazione universitaria e possibilità di occupazione, gli studenti evidenziano la necessità di una presentazione competente e comprensibile della realtà universitaria. Escludono, infatti, la possibilità che la capacità di spiegazione e di interazione degli universitari sia fungibile con conoscenze di massima – come sono considerate quelle degli orientatori della scuola superiore – o con conoscenze che saltano lo snodo

universitario riferendosi direttamente al mondo della produzione o del lavoro – come possono essere le testimonianze di imprenditori, loro rappresentanti, ordini professionali, dirigenti pubblici, sindacalisti –.

Conviene essere precisi per evitare fraintendimenti. È fuor di dubbio che la capacità informativa e l'assiduità dei contatti con i professori-orientatori della scuola superiore sono valore aggiunto per lo studente che sta decidendo del proprio futuro. Tuttavia, è constatabile la necessità di specializzazione mediante formazione specifica di questi insegnanti, soprattutto in funzione del collegamento tra formazione e lavoro. Su questo dovrebbero investire le università, le regioni e il MIUR.

Inoltre, le testimonianze di rappresentanti del mondo del lavoro e della produzione devono essere parimenti capaci di collegare in una visione strategica il mondo del lavoro con l'università. Per questo, devono conoscere ambedue le realtà, non un solo punto di vista. La loro funzione informativa è, pertanto, complementare e non sostitutiva di una visione capace di includere anche la formazione superiore e la possibilità per lo studente, poi laureato, di operare nella ricerca e nell'innovazione in contesti non solo nazionali.

Anche nell'area dell'orientamento in itinere sono in primo piano le attività di collegamento tra formazione e lavoro. Lo studente chiede di poter entrare in contatto diretto con le imprese, è persino favorevole all'ingresso di professionisti e tecnici come docenti universitari per poter intuire la rilevanza di ciò che sta studiando ai fini della futura attività professionale. Queste opzioni prevalgono su interventi di ottimizzazione della gestione della carriera universitaria, quali la creazione di gruppi che aiutino alla compilazione del piano di studi, e sul miglioramento della comunicazione interna e della pubblicizzazione delle strutture del corso di studi.

Lo snellimento delle pratiche burocratiche via Internet è la possibilità che ha riscosso il maggior numero di preferenze nel campo della comunicazione verso e per gli studenti. Seguono l'incremento delle informazioni sulle agevolazioni economiche patrocinate dall'università e l'istituzione di un *call centre* volto a rispondere alle esigenze dei servizi di segreteria dello studente. Si chiedono dunque all'università servizi che velocizzino le questioni burocratiche, agevolando lo spirito di autonomia dello studente nello svolgimento delle pratiche che lo riguardano.

Nell'ambito delle migliorie suggerite per una più efficace gestione dello studio, è prioritaria l'imposizione dell'Ateneo ai docenti di ricevere fuori orario, su appuntamento, l'organizzazione dall'alto di consulenze interateneo fra studenti di diverse facoltà per preparare esami di materie tipiche di altre facoltà e l'incremento nel numero di scuole estive per il recupero di crediti formativi.

Gli spazi di cui gli studenti vorrebbero poter disporre in via prioritaria sono supporti allo studio: laboratori, biblioteche e aule. L'aumento della capienza delle aule-studio e l'istituzione di spazi per lo studio serale sono considerati importanti una

volta che siano coperte le esigenze primarie per lo studio. Queste richieste, si può dire “quantitative”, prevalgono sulle proposte di gestione degli spazi, quali il pagamento di personale per il mantenimento del silenzio delle aule, l’istituzione di aule in cui si possa discutere ad alta voce o la creazione di spazi per sviluppare propri progetti di studio.

4. Preferenze per i servizi ed esperienze degli studenti

Si fa ora una distinzione tra chi sceglie di frequentare le lezioni e chi, per vari motivi, non lo fa. Il non frequentare le lezioni, spesso conseguente al lavorare, inibisce anche i possibili contatti con gli altri studenti e con altre reti informali, e ciò rende più difficile la comunicazione con i docenti e con i servizi universitari durante gli orari di sportello. Inoltre, alcuni servizi, come la mensa, assumono una valenza affatto differente secondo che lo studente segua con costanza o meno le lezioni.

Il quadro delle priorità è valutato secondo la frequenza alle lezioni, la condizione di fuori-corso e la fruizione dei servizi introdotti nel Par. 3. I non frequentanti si distinguono per la preferenza assegnata alle agevolazioni economiche, diversamente dai frequentanti che privilegiano l’orientamento verso il lavoro. Si consideri che il 43,1% dei non frequentanti lavora¹², contro il 11,8% dei frequentanti, ed è probabile che le esigenze economiche famigliari siano all’origine della decisione di lavorare, così come della necessità di minimizzare l’impatto economico degli studi universitari.

Esistono nette differenze tra le esigenze dei non frequentanti e quelle dei frequentanti. I primi¹³ puntano sulla disponibilità di materiale e informazioni in rete, sulla possibilità di prendere contatto con i docenti per posta elettronica e di scaricare le lezioni complete dalla rete, non potendo seguire le lezioni di persona. Chiedono inoltre una maggiore elasticità degli orari di apertura delle aule studio e disponibilità dei docenti fuori dell’orario di ricevimento (Tab. 12). Per i non frequentanti, è importante anche il tutorato individuale, per essere supportati nelle carenze che si creano in conseguenza della mancata frequenza.

I frequentanti, al contrario, puntano maggiormente sull’apprendimento e sulla vita studentesca: aule didattiche e per lo studio più grandi, maggiore rapidità nel servizio di mensa (per poter tornare in tempo alla lezione successiva), dispense più complete (in modo tale che, sommate alla frequenza, il materiale didattico consenta di non acquistare testi...), più luoghi e occasioni di socializzazione nell’università.

¹² Si considera lavoratore chi svolge almeno 21 ore di lavoro a settimana.

¹³ Si considera frequentante lo studente che ha seguito nell’ultimo anno più del 40% delle lezioni.

Tabella 12. *Preferenze manifestate dagli studenti per i servizi dell'Università di Padova secondo che abbiano o no frequentato le lezioni.*

Servizio	Frequent. (n=1053)	Non freq. (n=473)
Promuovere il contatto via e-mail dei docenti	3,4	12,4
Registrare lezioni di docenti e metterle su Intranet	13,7	19,1
Creare newsletter per e-mail su iniziative sociali e ricreative	7,6	12,9
Imporre a docenti disponibilità a ricevere su appuntamento	10,9	14,5
Spazi per studio in ore serali, aumentare orario aule-studio	13,1	16,4
Garantire la presenza dei docenti negli orari di ricevimento	12,0	15,0
Creare tutorato individuale con docenti e dottorandi	16,2	19,1
Reperire aule più grandi	15,0	11,9
Rendere docenti disponibili a fare da tutor senior a studenti	17,5	14,3
Aumentare la capienza delle aule studio	13,9	10,2
Luoghi di socializzazione, gestiti da studenti, in università	21,0	16,4
Velocizzare le code della mensa	12,2	6,4
Completezza di appunti e dispense (evitare acquisto testi)	24,7	18,0
Concorsi a premi tra studenti per rendere studio piacevole	11,3	3,2

In media, il 68% dei frequentanti fruisce della mensa, rispetto al 33% dei non frequentanti. Le graduatorie di servizi per frequentanti e utilizzatori della mensa sono piuttosto simili: velocizzare le code della mensa e posticipare la chiusura della mensa alle 15 sono le due iniziative che maggiormente differenziano i frequentanti dagli altri studenti.

Gli studenti che vivono in città e non usufruiscono della mensa si distinguono per le richieste di ridurre i tempi per gli spostamenti con i mezzi pubblici: chiedono di conciliare gli orari dei mezzi pubblici con quelli d'inizio e fine delle lezioni, di aumentare il numero di autobus negli orari di punta e, addirittura, di incrementare la possibilità di parcheggio per l'auto quando si spostano per seguire le lezioni.

Gli studenti in corso e quelli fuori corso e non frequentanti sono abbastanza simili in termini di esigenze. Tra le priorità indicate dagli studenti in corso e fuori corso merita di essere citato l'orientamento verso l'università, che è all'ottavo posto nella graduatoria degli studenti in corso e al quinto in quella dei fuori corso. Questi, verosimilmente in conseguenza delle difficoltà incontrate negli studi, ritengono che sia importante poter rimodellare i propri percorsi discutendo con i consulenti dell'orientamento alle scelte universitarie.

Hanno usufruito del servizio di tutorato junior, che a Padova è svolto da pari per aiutare studenti in difficoltà di apprendimento, in misura maggiore gli studenti frequentanti (23,3% vs 13,5% dei non frequentanti) e in corso (25,3% vs 13,7% dei

fuori corso), ossia coloro che in generale partecipano alla vita universitaria e che, pur ritenendo tale servizio utile (fra i fruitori praticamente nessuno ne chiede l'abolizione), si esprimono decisamente per un suo miglioramento (Tab.13).

Il tutorato sembra un punto debole fra i servizi dell'Ateneo. Soprattutto chi ne ha fruito evidenzia la necessità di migliorare la preparazione dei tutor attuali, e di rendere i docenti (ed eventualmente assistenti e dottorandi) disponibili a fare da tutor. Il messaggio è chiaro nella sua crudezza: chi ha maggiormente bisogno di supporto individuale chiede che siano i professori a dar loro aiuto, integrando i tradizionali canali della lezione e del ricevimento, e non gli studenti più anziani che hanno il solo merito di aver superato quell'esame.

Tabella 13. *Preferenze manifestate dagli studenti per i servizi dell'Università di Padova secondo che abbiano usufruito o no del servizio di tutorato.*

	Fruito (n=324)	Non fruito (n=1202)
Rendere i docenti disponibili a fare da tutor senior	20,7	15,1
Migliorare la preparazione dei tutor di facoltà	18,2	14,2
Tutorato individuale con docenti, assistenti e dottorandi	16,4	17,3
Punto d'ascolto in facoltà, per chiarimenti e lamentele	12,4	15,4
Abolire i tutor di facoltà	0,4	6,1
Dare ruolo ad associazioni studentesche nel tutoraggio junior	11,0	7,8
Incontri conviviali, soprattutto ai primi anni di corso	13,0	10,1

Chi ha fruito del tutorato ha fatto ricorso in misura notevolmente maggiore anche dell'orientamento verso l'università e della consulenza per cambiare il corso di studi (26,8% vs 11,8% di chi non ha fruito del tutorato): i servizi di orientamento in entrata sono al terzo posto della graduatoria di importanza per i fruitori del tutorato e al sesto per gli altri. Il riferimento è agli studenti dei primi anni che hanno intrapreso con determinazione gli studi universitari e fin dall'inizio hanno sfruttato le opportunità d'informazione e supporto, volendo inserirsi compiutamente nel nuovo ambiente. L'organizzazione di incontri conviviali, soprattutto ai primi anni di corso, preconizzata da chi ha usufruito del tutorato, denota appunto quest'esigenza.

In media, hanno usufruito dei servizi di orientamento verso l'università il 19,5% degli studenti dei primi due anni e l'11% dei restanti. Per questi ultimi, i servizi d'orientamento in entrata sono secondi in ordine d'importanza, per gli altri sono al sesto posto. Per chi ha utilizzato un servizio d'orientamento, è particolarmente importante lo sviluppo delle informazioni dell'Ateneo da e per gli studenti (*call centre*, internet, sportelli).

Usufruiscono in misura maggiore del Servizio stage gli studenti prossimi alla fine del percorso universitario: vi ha fatto ricorso il 18,5% degli studenti iscritti ai primi due anni e il 27,3% degli altri, percentuali comunque alte. Chi non ne ha usufruito ritiene i servizi di quest'area importanti e da incentivare ancor più di chi ne ha usufruito. Poiché tale servizio è già attivo nell'Ateneo, la carenza informativa di una buona parte degli studenti è evidente, quindi il servizio potrebbe ampliare la sua utenza e aumentarne la consapevolezza con una più capillare informazione (Bocuzzo e Setteducati, 2008).

Coloro che hanno già fatto ricorso al Servizio stage si distinguono per l'importanza che attribuiscono ai servizi di orientamento in vari ambiti, tant'è che la differenza maggiore con gli altri studenti (14,2% vs 10,4%) è relativa alla richiesta di istituire un servizio di orientamento in itinere, dalla triennale alla specialistica, vale a dire che gli studenti più consapevoli indicano un'esigenza di orientamento in ogni momento del percorso universitario, non solo per la scelta iniziale o per la ricerca di lavoro.

Numericamente limitato ma caratterizzato è il gruppo degli utilizzatori degli alloggi ESU. Secondo i dati amministrativi dell'Ateneo, si tratta di circa 1.200 studenti, un quarto dei quali stranieri. Gli italiani, ovviamente, sono residenti in comuni lontani da Padova. Pertanto gli alloggiati nelle case dello studente utilizzano quasi tutti (93%) le mense universitarie e frequentano di più le lezioni (77% vs 68%). I servizi più richiesti da questi studenti sono principalmente (Tab. 14):

Tabella 14. *Preferenze manifestate dagli studenti per i servizi dell'Università di Padova secondo che abbiano usufruito o no degli alloggi ESU.*

	Fruito (n=82)	Non fruito (n=1444)
Conoscere simulazioni e test per apprendere informatica base	17,5	8,4
Ufficio per chi proviene da un'altra università	15,7	7,5
Creare un ufficio gestito da studenti per trovare alloggio	15,3	7,3
Incentivare l'attività sportiva nell'università	21,5	13,9
Interscambio culturale tra studenti di nazionalità diverse	23,6	17,8
Aumentare la disponibilità di volumi biblioteca di facoltà	15,8	10,8
Migliorare la preparazione dei tutor di facoltà	19,3	15,0
Presentare nella sc.superiore facoltà e corsi con docenti	15,4	11,2
Aumentare gli spazi per laboratori, biblioteche, aule	22,1	17,9
Pubblicizzare bandi europei per mobilità studenti e lavoro EU	17,9	13,9
Posticipare la chiusura della mensa alle 15	10,2	6,4

- supporti allo studio, tra i quali simulazioni e test per l'apprendimento dell'informatica di base, volumi della biblioteca di facoltà, migliore preparazione dei tutor di facoltà, spazi per laboratori, biblioteche, aule;
- contatti e spostamenti verso altri Paesi europei mediante l'interscambio culturale tra studenti di nazionalità e regioni diverse e la pubblicizzazione dei bandi europei per mobilità studenti e per lavoro in Europa;
- supporti informativi, tra i quali un ufficio ad hoc per chi proviene da un'altra università e vuole iscriversi a Padova, un ufficio gestito da studenti per trovare alloggio, presentazioni nella scuola superiore di facoltà e corsi di studio con partecipazione di docenti.

Una buona parte di questi servizi è chiesta anche dagli studenti stranieri (cfr. Boccuzzo e Donà dalle Rose, 2009), i quali puntano sull'interculturalità e sull'incentivazione dell'attività sportiva universitaria molto più degli italiani.

5. Preferenze e organizzazione esistenziale degli studenti

Per alcuni studenti, la scelta del corso di studi determina il trasferimento in una città talvolta sconosciuta, la ricerca di una sistemazione logistica, nuovi amici e nuovi ritmi di vita. Altri continuano a vivere più o meno come prima, restano a casa propria, mantengono gli amici di sempre e sostituiscono la frequenza dell'università a quella della scuola superiore. Per alcuni studenti, inoltre, l'organizzazione della vita ruota attorno alle lezioni e agli esami, ai rapporti con i compagni di corso, mentre per altri l'università resta periferica in un'esistenza centrata, invece, sugli impegni lavorativi o familiari. I bisogni di servizi di chi vive l'esperienza universitaria in modi così diversi, sono necessariamente differenti.

Nel seguito, poniamo a confronto le preferenze e i bisogni manifestati da chi studia soltanto, da chi lavora e studia e da chi prevalentemente lavora, nonché i bisogni di chi vive in città, chi vi si è trasferito per studiare, chi fa il pendolare ogni giorno e chi è assorbito da impegni familiari¹⁴. Gli studenti che hanno il lavoro come attività principale e lo studio come secondaria sono nel campione il 14,3%, coloro che, pur avendo lo studio come attività primaria, svolgono "lavoretti" sono il 29,2% e coloro che studiano solamente, o al massimo dedicano poche ore settimanali a piccole attività occasionali sono il restante 56,5%¹⁵.

¹⁴ In questo paragrafo sono riportate solo le preferenze che mostrano una differenza apprezzabile, in termini di percentuale di scelta, fra le categorie di studenti.

¹⁵ Ai fini di questo lavoro, "studente" è chi dedica non più di 5 ore settimanali al lavoro, "studente-lavoratore" chi ne dedica da 6 a 20 e "lavoratore-studente" chi occupa almeno 21 ore della settimana per il lavoro.

Per quanto riguarda i servizi per l'orientamento in entrata, in itinere e in uscita non si notano differenze significative nelle priorità espresse tra chi dedica abbastanza o molte ore alla settimana al lavoro e chi nessuna. Alcune differenze emergono nell'indagare altri aspetti della vita universitaria (Tab. 15).

Per chi lavora, l'università è vissuta come una scuola, un luogo nel quale si acquisisce un titolo, e poco come un ambiente di socializzazione e un'occasione per coltivare relazioni. A chi lavora, non interessa più di tanto la posticipazione della chiusura delle mense, non potendovi accedere per questioni d'orario. Minore è anche l'interesse a diffondere su Internet feste studentesche, tornei o altre possibilità di aggregazione: il lavoratore non avrebbe modo di parteciparvi, e – specie se adulto – le considera attività secondarie. Preferisce piuttosto conferenze, iniziative sociali e ricreative, di cui chiede di essere informato via *e-mail* attraverso una *newsletter*.

Tabella 15. *Preferenze percentuali e rango (tra parentesi) di alcune attività preferite dagli studenti dell'Università di Padova, secondo il tempo dedicato al lavoro.*

	<i>Studenti</i> ¹⁶ (n=431)	<i>Stud.-lavor.</i> (n=221)	<i>Lavor.-stud.</i> (n=109)
Posticipare la chiusura della mensa alle 15	25,6 (6)	22,5 (10)	19,7 (9)
Newsletter <i>e-mail</i> su conferenze, iniziative sociali e ricreative	17,3 (7)	23,3 (6)	28,3 (4)
Diffondere su internet feste studenti, tornei, possibilità, di aggregazione	30,4 (4)	32,1 (3)	24,8 (6)
Reperire aule più grandi	30,7 (2)	31,2 (3)	22,7 (6)
Creare aule studio per lavori di gruppo, dove si possa studiare a voce alta	21,9 (6)	28,0 (6)	35,5 (2)
Creare spazi per studio nelle ore serali, aumentare l'orario delle aule studio	27,9 (3)	29,2 (4)	38,7 (1)
Istituire ufficio per eventuali diatribe con i docenti ("sportello reclami")	28,0 (10)	31,7 (8)	37,6 (6)
Servizio di tutorato individuale con docenti, assistenti e dottorandi	32,3 (3)	36,0 (1)	43,7 (1)
Imporre ai docenti la disponibilità a ricevere fuori orario, su appuntamento	36,6 (4)	44,5 (3)	59,3 (1)

In termini di spazi, i lavoratori esprimono priorità volte a conciliare le esigenze di studio e di lavoro. Il poco tempo disponibile va impiegato per studiare,

¹⁶ Il numero di scelte effettuate dagli studenti è circa la metà della numerosità del campione a causa della metodica di somministrazione dei questionari (Par. 2.1). Lo stesso vale per le Tabelle 16 e 17.

non ce n'è per attività di contorno. Poco importa avere aule più grandi, vista anche la minore possibilità di frequentare le lezioni; l'attenzione è concentrata sulle aule per lo studio. Per ottimizzare il tempo libero dal lavoro, chi lavora chiede di creare spazi per lo studio nelle ore serali, ampliando l'orario d'apertura nelle biblioteche e di creare aule per i lavori di gruppo dove studiare anche ad alta voce.

La minor possibilità di frequentare le lezioni induce i lavoratori a chiedere un maggior contatto diretto con i docenti, per riuscire a colmare le lacune accumulate. Questo auspicio si evince dai suggerimenti di istituire un ufficio per reclami con i docenti, ma soprattutto dalla priorità assoluta di creare un servizio di tutorato individuale con i docenti e di indurre gli stessi a ricevere fuori orario su appuntamento.

Le esigenze in termini di servizi tra chi dedica tempo in famiglia e chi no differiscono perché cambiano le priorità e i valori, in ragione dell'età e dello stile di vita familiare (Tab. 16).

Tabella 16. *Preferenze percentuali e rango (tra parentesi) di alcune attività preferite dagli studenti dell'Università di Padova, secondo il tempo dedicato alla famiglia.*

	<i>Non dedica tempo (n=726)</i>	<i>Dedica tempo (n=37)</i>
Aumentare il numero degli autobus negli orari di punta	24,0 (7)	20,0 (9)
Conciliare orari dei mezzi pubblici (treni e bus) con orari di inizio e fine delle lezioni	32,9 (5)	40,5 (3)
Creare nell'università luoghi di svago e socializzazione gestiti da studenti	44,0 (1)	24,1 (6)
Creare newsletter per e-mail su conferenze, iniziative sociali e ricreative per studenti	20,3 (6)	27,6 (3)
Diffondere su internet feste studentesche, tornei, possibilità, di aggregazione	30,0 (4)	33,3 (2)
<i>Call centre</i> per avere risposta telefonica dalle segreterie	43,4 (4)	56,8 (2)
Dare la possibilità generalizzata di registrare lezioni	13,2 (6)	20,0 (3)
Imporre ai docenti la disponibilità a ricevere fuori orario, su appuntamento	41,4 (3)	55,6 (1)

Riguardo ai servizi per il diritto allo studio, chi si dedica anche alla famiglia dimostra esigenze specifiche legate ai trasporti, non solo nei termini generici di agevolazioni sui trasporti pubblici, che risulta la prima scelta per entrambi i gruppi,

ma anche di conciliazione degli orari di treni e bus con gli orari di inizio e fine delle lezioni e di aumento del numero degli autobus negli orari di punta, o almeno di aumentare i parcheggi per le auto degli studenti.

Le differenze si fanno evidenti in merito alle attività di socializzazione tra studenti: chi passa molto tempo in famiglia è chiaramente meno interessato a creare nell'università luoghi di svago e di socializzazione per studenti. Questa priorità, se è al primo posto per chi la famiglia l'ha lontana, è al sesto per quelli che spendono almeno 28 ore la settimana per attività di famiglia. Ambedue i gruppi desiderano restare in contatto con l'università e sapere delle iniziative, ma chi deve dedicare tempo alla famiglia predilige il contatto a distanza, magari attraverso Internet.

Tabella 17. *Preferenze percentuali e rango (tra parentesi) di alcune attività preferite dagli studenti dell'Università di Padova, secondo la dimora durante gli studi.*

	<i>Residente Padova (n=146)</i>	<i>Domicilio a Padova (n=256)</i>	<i>Pendolare ogni giorno (n=285)</i>	<i>Fuori Padova (n=75)</i>
Attivare le facoltà per orientare verso studi all'estero	31,4 (5)	25,3 (5)	20,6 (7)	20,0 (8)
Brevi percorsi formativi di orientamento post laurea	29,3 (6)	24,9 (5)	34,2 (3)	36,3 (3)
Sportello universit. su come consultare le offerte di lavoro	34,1 (3)	33,2 (4)	35,4 (2)	38,8 (2)
Pubblicizzare bandi UE per mobilità studenti e lavoro	39,2 (2)	37,2 (2)	29,0 (5)	16,7 (7)
Creare un ufficio gestito da studenti per trovare alloggio	32,0 (5)	38,4 (4)	15,5 (10)	32,1 (5)
Aumentare i parcheggi per le auto degli studenti	21,0 (9)	17,5 (10)	23,8 (7)	27,1 (6)
Conciliare orari mezzi pubbl. con inizio e fine lezioni	21,0 (9)	21,0 (8)	47,6 (3)	39,6 (4)
Aumentare la capienza della aule studio	26,9 (5)	22,5 (6)	31,6 (3)	28,4 (4)
Creare spazi per studio serale, aumento orario aule studio	36,6 (1)	36,7 (2)	21,7 (6)	29,2 (3)
Promuovere il contatto via e-mail dei docenti	34,7 (4)	43,8 (1)	39,2 (4)	46,9 (3)

Chi non ha come unica priorità lo studio chiede, quindi, piccole agevolazioni per colmare l'impossibilità a frequentare con costanza i corsi universitari: nel

rapporto con i docenti tale categoria di studenti domanda ai professori la disponibilità a ricevere fuori orario, su appuntamento, e a poter registrare le lezioni (tramite compagni di corso che frequentano) che non possono seguire o a trovarle in Internet qualora la registrazione sia svolta dall'Università.

Organizzare la giornata è difficile quando una parte del tempo è vincolata dal trasporto tra casa e università, lo sa bene chi ogni giorno “pendola” dall'abitazione all'università e viceversa. Chi abita lontano, può scegliere se alzarsi ogni mattina, anche prima dell'alba, o prendere una stanza in affitto.

Se lo studente non-padovano può permettersi di vivere a Padova, sposta in questa città anche parte della propria vita sociale e acquisisce nuovi ritmi di vita. Per molti aspetti, i più fortunati sono quelli che già risiedono a Padova: se ancora in casa con i genitori, questi studenti non devono preoccuparsi di pasti, pulizie e lavatrici, si possono alzare un po' più tardi la mattina, e le loro relazioni sociali possono evolvere, ma non devono cambiare radicalmente.

Relativamente all'orientamento in itinere e dopo il percorso di studi, se per tutti è prioritario avere contatti con il mondo del lavoro, i residenti a Padova hanno un minore interesse per l'orientamento post-lauream, ma sono attenti alle possibilità di studiare o lavorare all'estero. I pendolari e i fuori-sede spingono, invece, per incrementare i contatti con il mercato del lavoro attraverso uno sportello universitario. I pendolari chiedono altresì di aumentare la capienza delle aule-studio, per avere un riferimento nelle ore libere dalle lezioni, e manifestano poco interesse per gli orari di chiusura di aule studio e biblioteche, dato che, di sera, tornano a casa (Tab. 17).

Altri studenti con esigenze specifiche sono i domiciliati a Padova che hanno la residenza altrove. Costoro più di altri segnalano la possibilità di creare un ufficio gestito da studenti per trovare alloggio. Vorrebbero, inoltre, poter comunicare con i docenti tramite *e-mail*.

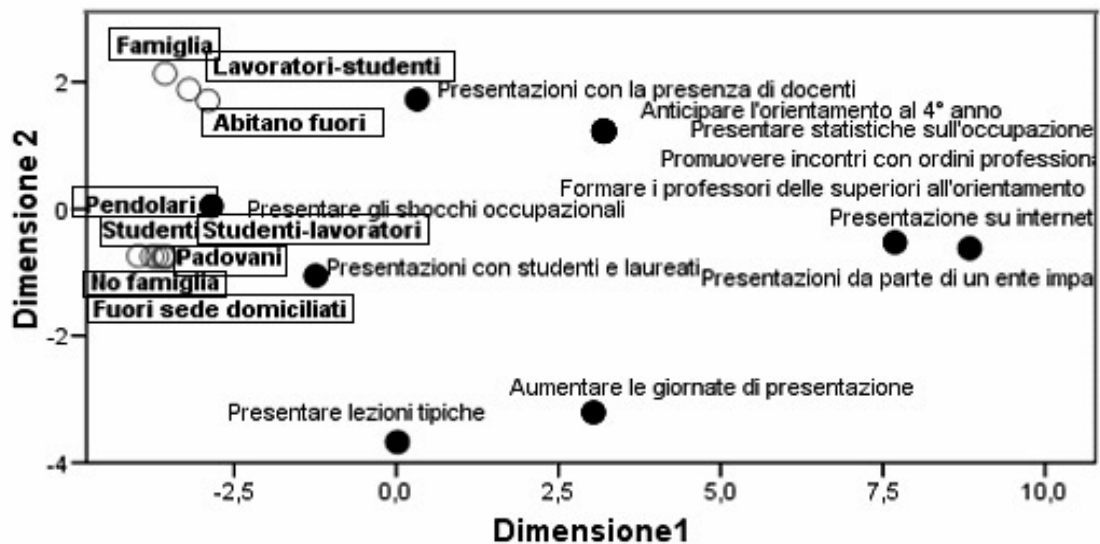
5.1 Rappresentazione grafica delle preferenze espresse

L'ordine di importanza dei servizi – definito esaminando le matrici di preferenze costruite con le opinioni espresse dagli studenti – è presentato per le categorie di studenti esaminati finora: studenti-lavoratori, lavoratori-studenti, pendolari, residenti, e domiciliati a Padova, con l'obiettivo di evidenziarne gli specifici sistemi di valori.

Per questo scopo, si è applicata una tecnica di *unfolding* multidimensionale (Coombs, 1976), la quale permette di collocare una serie di modalità su una scala ad una sola dimensione. La scala visualizza le relazioni tra attività preferite e identifica i gruppi di studenti che le hanno espresse.

L'analisi delle preferenze, realizzata con il *package* SPSS (2006), indica per le attività di orientamento (Fig. 1) anzitutto la somiglianza tra i profili di preferenze dei lavoratori-studenti, di quelli che si dedicano alla famiglia e di quelli che abitano fuori città, in contrapposizione a tutte le altre categorie di studenti con minore intensità di esigenze (studenti, studenti-lavoratori, studenti che dedicano poco tempo alla famiglia, residenti e domiciliati a Padova, pendolari). Le distinzioni tra i due gruppi non sono così marcate, vale a dire che le esigenze e le preferenze espresse in tema di orientamento nel passaggio dalla scuola superiore all'università non si differenzino per il lavorare o meno, per l'avere o meno responsabilità familiari, per l'abitare più o meno vicino alla sede universitaria.

Figura 1. Rappresentazione congiunta delle preferenze per le attività di orientamento in ingresso e delle categorie di studenti che le hanno espresse (in grassetto)



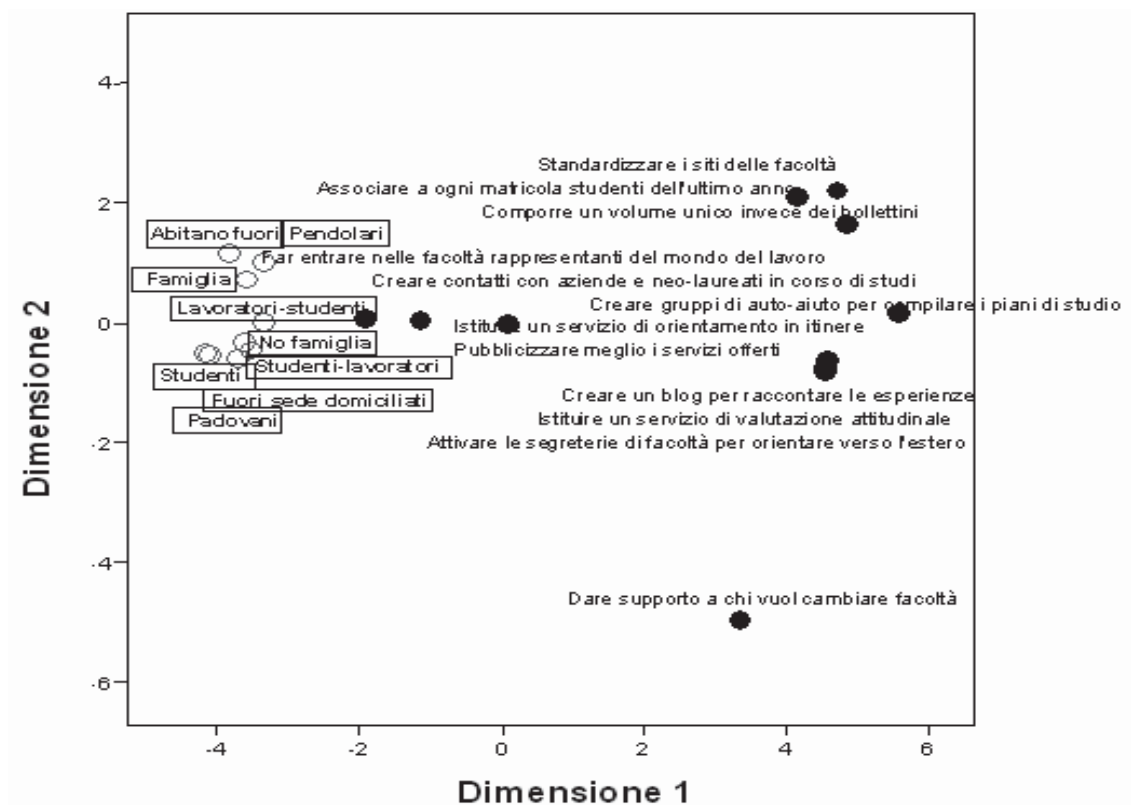
Tra tutte, spicca la proposta di presentare nelle scuole superiori gli sbocchi occupazionali di ciascun corso di laurea, ma anche di organizzare presentazioni con la presenza di studenti e laureati, come a voler costruire un ponte tra la scuola superiore, l'università e le realtà post-universitarie. Sul lato opposto, ad indicare posizioni basse nelle preferenze, s'incontrano le auto-presentazioni su Internet e quelle gestite da enti terzi.

La posizione di alcune attività nella porzione superiore o inferiore del grafico indica, invece, che tali attività sono ritenute più importanti da alcuni gruppi di studenti e meno da altri: è il caso della proposta di aumentare e pubblicizzare maggiormente le giornate di presentazione delle facoltà, attività ritenuta più

importante da chi vive l'università da vicino (padovani, domiciliati a Padova, studenti, studenti-lavoratori) rispetto a chi ne è distante e forse non ne conosce neppure l'esistenza (lavoratori-studenti, studenti con famiglia propria, studenti che vivono fuori Padova). Analogamente, la presentazione nelle scuole di lezioni tipiche vede meno entusiasti coloro che, vivendo lontani o avendo impegni lavorativi e familiari, sono più distanti dalla quotidianità universitaria.

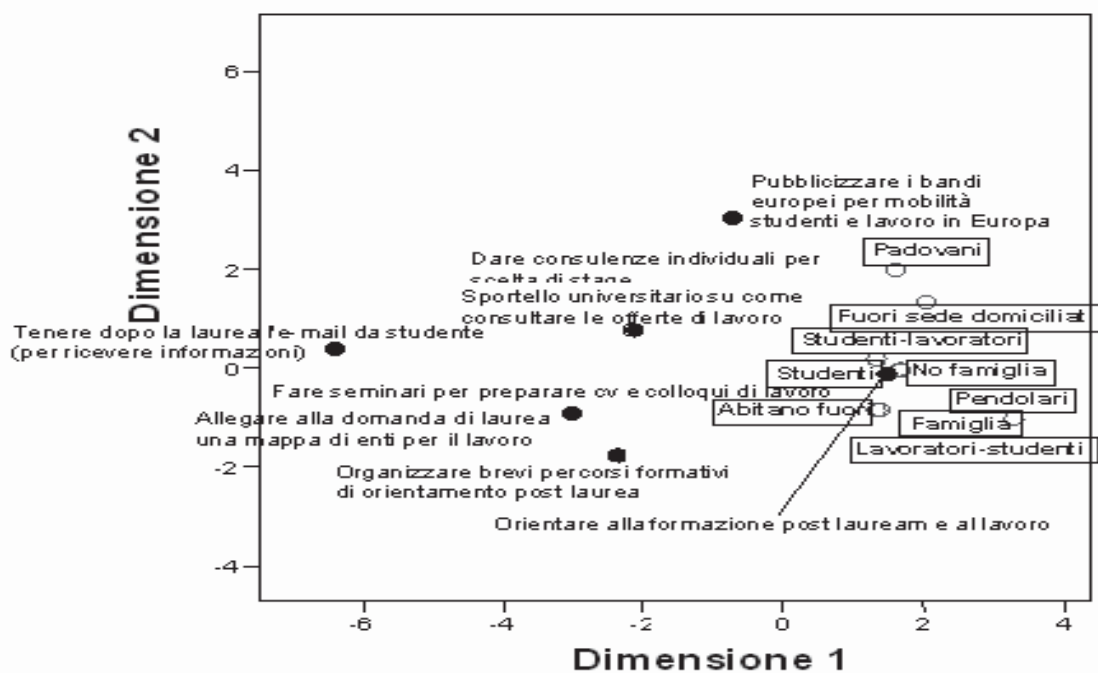
L'analisi delle preferenze per i servizi di orientamento in itinere (Figura 2) indica ancora una volta una discreta concordanza tra le graduatorie dei servizi attesi dai gruppi di studenti: per tutti gli studenti dominano i servizi intesi ad avvicinare l'università al mondo del lavoro già durante il percorso di studi e le esigenze di informazione sia sui servizi a disposizione, sia per passare dalla laurea triennale alla specialistica. Uniformemente poco richieste sono la creazione di gruppi di studenti per la compilazione dei piani di studio e l'unificazione dei diversi bollettini di facoltà in un unico volume di ateneo.

Figura 2. Rappresentazione congiunta delle preferenze per le attività di orientamento in itinere e delle categorie di studenti che le hanno espresse (in grassetto)



I gruppi di studenti si snodano dall'alto verso il basso in ordine di "vicinanza" alla vita universitaria anche in relazione alle preferenze per l'orientamento in itinere. Il supporto per chi intende cambiare facoltà è meno richiesto da chi abita fuori Padova e ha responsabilità lavorative e familiari: probabilmente, l'idea stessa di cambiare facoltà è meno frequente per studenti per i quali l'alternativa allo studio è eventualmente quella di lasciare l'università. Invece, la proposta di standardizzare la struttura dei siti di facoltà trova più adesioni tra chi abita lontano dalla sede universitaria, che verosimilmente si serve di Internet per informarsi sull'università, rispetto a chi risiede o è domiciliato a Padova, non si occupa della famiglia, è studente o studente lavoratore, ed è meno interessato ai siti di facoltà, dato che ha nella presenza in facoltà e nell'interazione con gli altri studenti la principale fonte di informazione.

Figura 3. Rappresentazione congiunta delle preferenze per le attività di orientamento in uscita e delle categorie di studenti interpellati (in grassetto)



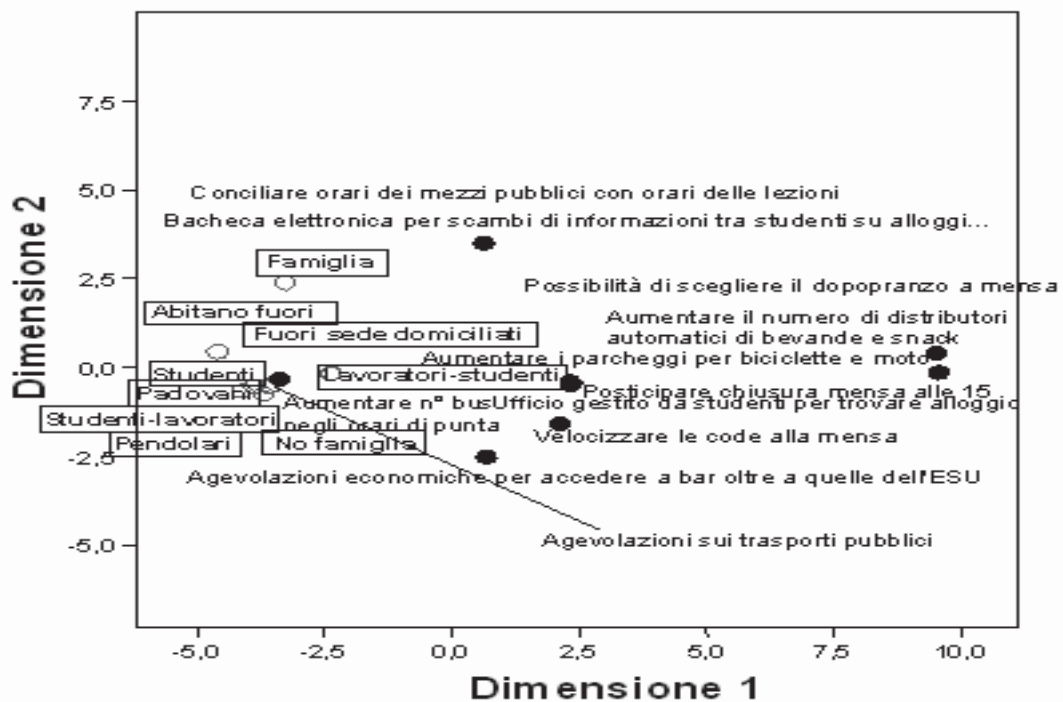
Le attività di orientamento in uscita (Fig. 3) mostrano una certa contrapposizione fra le esigenze di chi vive a Padova (in quanto residente o trasferito per studiare) e quelle di chi vive fuori (che si tratti di pendolari o di fuori-sede): chi abita o si è trasferito a Padova è più interessato alla mobilità europea, e chiede la

pubblicizzazione di bandi di mobilità e lavoro in Europa. Viceversa, chi vive l'università da lontano o con fatica è interessato più a trovare un lavoro che ad andare all'estero dopo il conseguimento del titolo, e quindi invoca brevi percorsi formativi di orientamento *post-lauream* e l'istituzione di sportelli che aiutino a consultare le offerte di lavoro.

Per tutti, sono primarie le esigenze di orientamento *post-lauream* verso la formazione di quarto livello o verso il lavoro. Il mantenere dopo il conseguimento del titolo l'*e-mail* da studente e l'organizzare seminari per la stesura del curriculum e la preparazione dei colloqui di lavoro sono le attività meno richieste, probabilmente perché già in essere nell'Ateneo.

Le dinamiche di organizzazione della vita quotidiana si fanno più chiare nell'analisi delle preferenze in tema di diritto allo studio (Fig. 4). L'importanza di ottenere agevolazioni per l'uso del trasporto pubblico è riconosciuta da tutti come prioritaria, mentre sono irrilevanti le richieste di presenza di distributori automatici di *snack* e bevande, o di scelta tra dessert e sue alternative nelle mense universitarie.

Figura 4. Rappresentazione congiunta delle preferenze per le attività inerenti al diritto allo studio e delle categorie di studenti che le hanno espresse (in grassetto nel grafico)



Riguardo ai trasporti, chi vive a Padova è meno interessato a conciliare gli orari dei mezzi pubblici con quelli di inizio e fine delle lezioni, esigenza che invece è sentita da chi lavora, da chi ha una propria famiglia e dai pendolari, che sui mezzi pubblici e sui marciapiedi d'attesa perdono tanto tempo prezioso. Chi viene da fuori città o incastra l'attività di studio con gli impegni lavorativi e familiari vorrebbe anche poter parcheggiare l'auto con maggiore facilità, mentre i padovani (ma anche quelli che hanno una famiglia, per i quali le voci concernenti i trasporti paiono più importanti che per gli altri) si accontenterebbero di parcheggi per biciclette e moto, e di una maggiore frequenza degli autobus nelle ore di punta.

Anche le esigenze inerenti ai pasti rispecchiano l'organizzazione della vita quotidiana: se le agevolazioni economiche per accedere a bar, paninoteche e altre strutture di ristorazione diverse dalle mense interesserebbero tutti tranne coloro che mangiano a casa, l'orario di apertura delle mense e i tempi da trascorrere in coda alle casse lasciano piuttosto indifferente i fuori sede, chi lavora, chi ha famiglia, chi della mensa non usufruisce comunque.

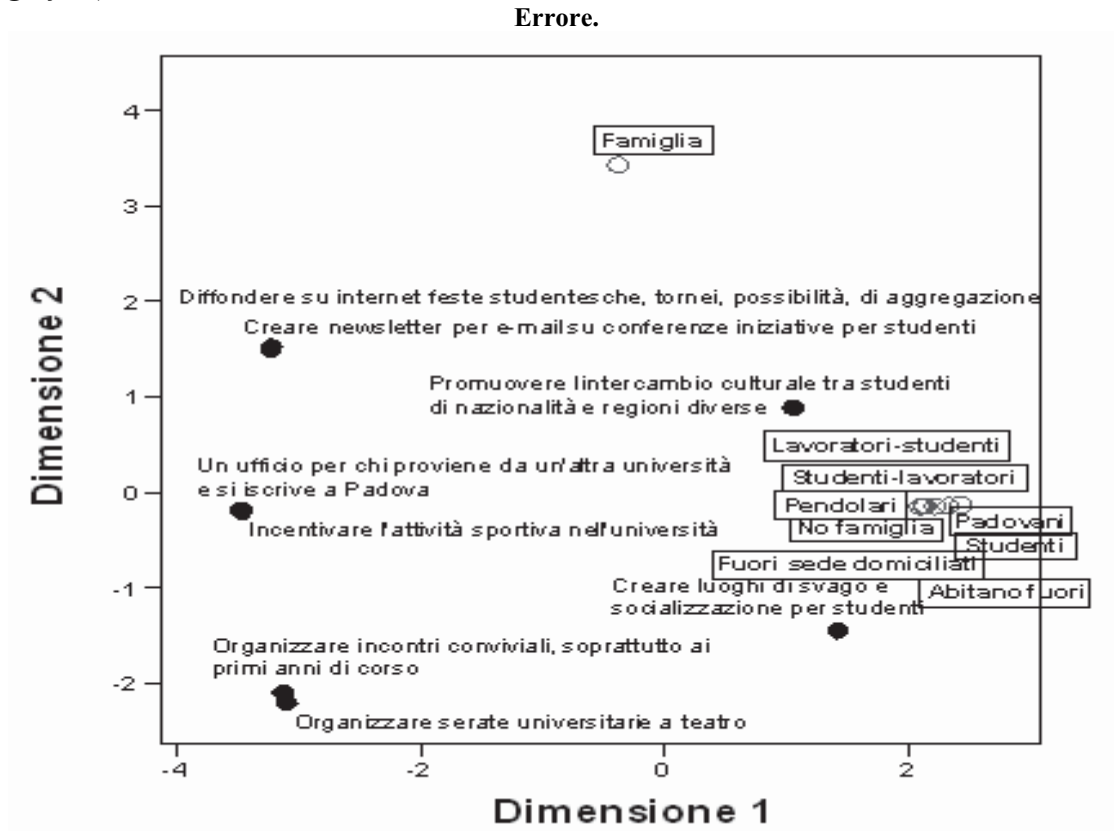
Infine, la creazione di un ufficio per trovare alloggio gestito da studenti interessa i domiciliati a Padova, i lavoratori-studenti, i fuori-sede e alcuni studenti padovani che vorrebbero provare a vivere fuori della famiglia, mentre la creazione di bacheche elettroniche per lo scambio di informazioni fra studenti sembra cruciale a chi ha difficoltà a reperire direttamente informazioni, vale a dire chi abita fuori città e chi ha responsabilità familiari. Lo è meno per i pendolari che hanno occasione di scambiare informazioni con i compagni di corso.

Tutti gli studenti ritengono importante che dentro l'università si creino luoghi di svago e socializzazione gestiti dagli studenti stessi (Fig. 5), tranne chi si deve occupare di una famiglia, che probabilmente tempo per pensare alla socializzazione non ne ha proprio. Chi ha responsabilità familiari apprezza meno anche l'organizzazione di incontri conviviali.

Tutti, senza eccezioni, chiedono la promozione di scambi culturali fra studenti di diversa provenienza. Generalmente poco quotata è l'organizzazione di serate universitarie a teatro, talvolta citata soltanto dai residenti a Padova, e la creazione di un ufficio *ad hoc* per chi, proveniente da altre città, volesse iscriversi a Padova: in questo caso i padovani sono evidentemente non interessati, mentre la richiesta di un appoggio arriva in modo sommesso da chi ha cura della famiglia, o abita fuori città, e dagli studenti a tempo pieno.

L'invio tramite e-mail di una *newsletter* con gli avvisi di conferenze, iniziative sociali e ricreative per gli studenti, o con la partecipazione di studenti, è più apprezzata di chi vive l'università da lontano (lavoratori, studenti che si dedicano alla famiglia, chi vive fuori città); lo stesso accade per la diffusione su internet di feste studentesche, tornei e possibilità di aggregazione, che però, inaspettatamente, è un'idea apprezzata anche da chi ha famiglia.

Figura 5. Rappresentazione congiunta delle preferenze per le attività di socializzazione e delle categorie di studenti che le hanno espresse (in grassetto nel grafico)



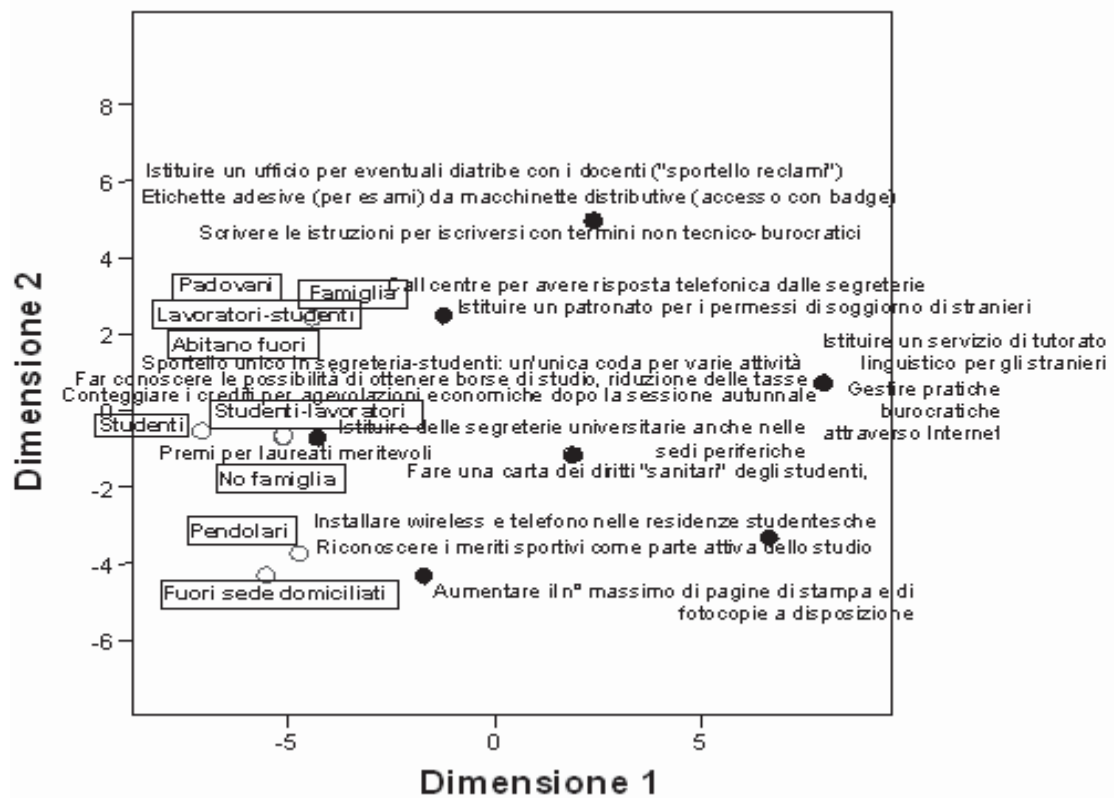
Molte attività sui riconoscimenti del merito e sull'efficienza degli studi (Fig. 6), vedono unanimi gli studenti: tutti gradirebbero gestire le pratiche universitarie tramite internet, senza doversi mettere in coda nelle segreterie studenti, e tutti vorrebbero maggiori informazioni sulle possibilità di ottenere borse di studio e riduzioni delle tasse.

L'istituzione di uno sportello unico in segreteria per lo svolgimento di pratiche, di un tutorato linguistico per la revisione degli scritti dei non italiani, o di un patronato per i permessi di soggiorno degli studenti stranieri, lascia freddi la gran massa degli studenti. Divide la proposta di istituire uno "sportello reclami", per risolvere eventuali diatribe con i docenti: gli studenti a tempo pieno sono i meno convinti, mentre chi vive fuori città apprezza di più l'idea.

Com'è prevedibile, l'installazione di reti *wireless* nelle residenze universitarie intriga gli studenti domiciliati in appartamenti a Padova, ma lascia indifferente chi

abita fuori città; analogamente, l'aver a disposizione un buon numero di stampe e fotocopie è importante per chi utilizza intensamente le risorse universitarie, ma è assai meno rilevante per chi lavora, ha una famiglia propria, risiede a Padova o fuori città e quindi usa in prevalenza risorse informatiche, stampanti e altre attrezzature proprie.

Figura 6. Rappresentazione congiunta delle preferenze per le attività di riconoscimento e miglioramento dell'efficienza e delle categorie di studenti che le hanno espresse (in grassetto)

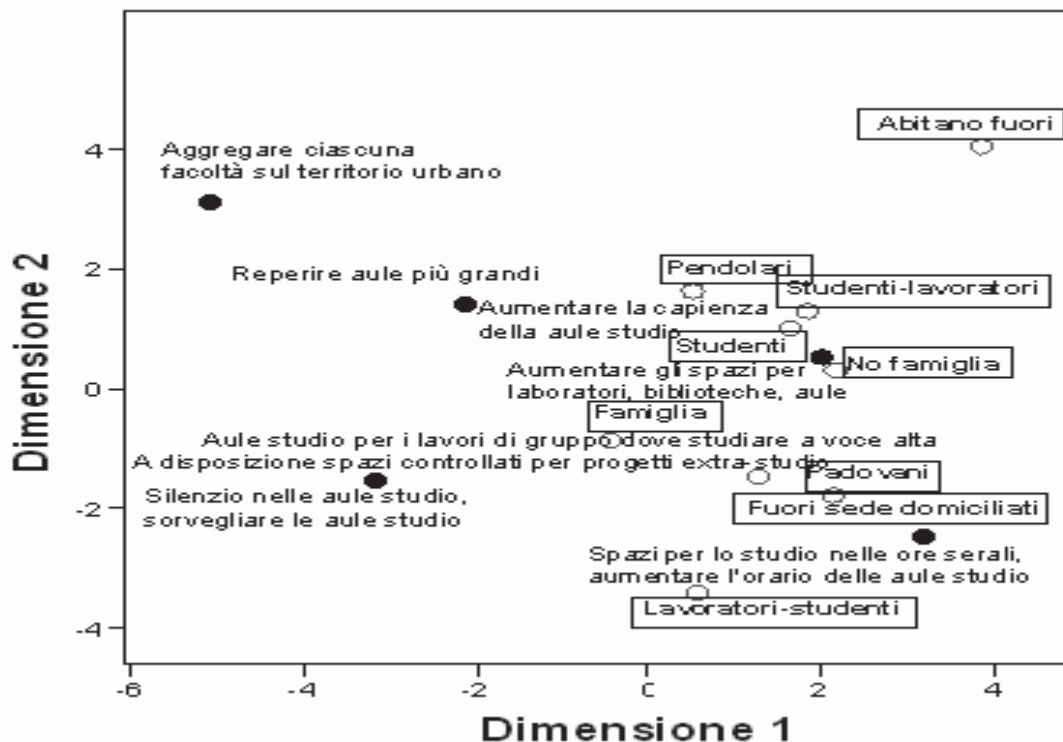


Lo spostare a dopo la sessione autunnale il conteggio dei crediti al fine di accedere ad agevolazioni economiche tocca soprattutto chi studia a tempo pieno o quasi, specie se si è trovato un alloggio a Padova da fuori sede (e quindi tra le agevolazioni economiche pensa anche agli alloggi nelle residenze studentesche), ma ha poca rilevanza per chi spesso non è in pari con gli esami, vale a dire chi lavora, ha responsabilità familiari o vive fuori città.

La gestione degli spazi è un altro dei punti in cui le differenze fra gruppi di studenti si fanno marcate (Fig. 7). Aumentare gli spazi per laboratori, biblioteche e

aule è la priorità per tutti, ma non per chi lavora o ha famiglia che già usufruisce poco di questi spazi, e neppure per i residenti a Padova che possono usufruire di strutture non universitarie. I lavoratori, ma anche i padovani, sentono piuttosto l'esigenza di usufruire degli spazi per lo studio in orario serale, mentre chi ha famiglia è prevalentemente interessato a spazi di studio comune da utilizzare in gruppo. La disponibilità di spazi per progetti extra-studio è ignorata dai pendolari, che vivono la città esclusivamente come luogo di formazione e collocano altrove le attività extra-scolastiche.

Figura 7. Rappresentazione congiunta delle preferenze per la disponibilità di spazi e delle categorie di studenti che le hanno espresse (in grassetto nel grafico)

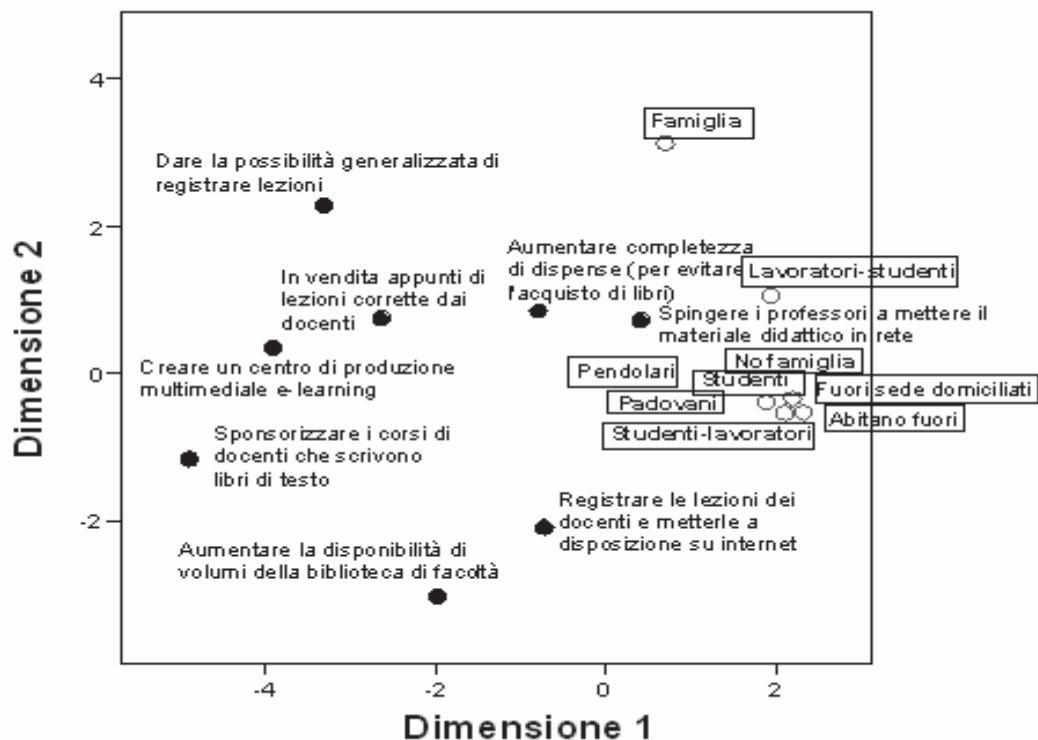


L'aggregazione sul territorio urbano delle strutture didattiche è un punto unanimemente trascurato, forse perché la situazione attuale è già abbastanza buona e le dimensioni della città non sono tali da generare dispersione eccessiva. Infine, la possibilità di disporre di aule e aule studio più grandi e capienti riflette lo scarso interesse da parte di chi, impegnato nel lavoro o in famiglia, le frequenta poco o per nulla, ma anche da parte di chi ha punti di riferimento propri in città.

In tema di materiale didattico (Fig. 8), invece, il grado di accordo tra studenti è elevato. Per tutti, è importante poter avere il materiale didattico su Internet, rendere

disponibili appunti e dispense completi e persino registrazioni delle lezioni, al fine di evitare l'acquisto dei libri e concentrare lo studio sui soli materiali utili per il superamento dell'esame. Fino a che punto queste richieste siano condivisibili, e quali ne siano le conseguenze sul piano educativo, è un discorso che pone seri interrogativi su come l'esperienza di apprendimento universitario venga vissuta dalla maggior parte degli studenti, ma esula dal tema che stiamo trattando.

Figura 8. *Rappresentazione congiunta delle preferenze relative al materiale didattico e delle categorie di studenti che le hanno espresse (in grassetto nel grafico)*

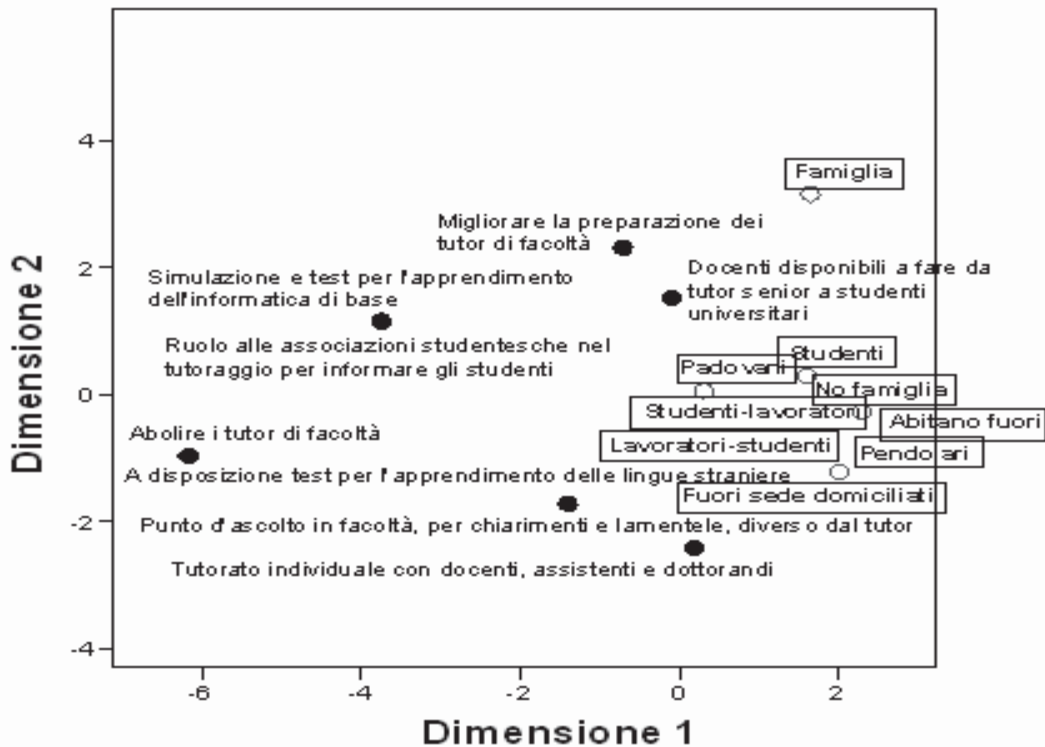


In linea con l'auspicio studentesco di superare l'acquisto dei libri di testo, non vi è alcun apprezzamento per i corsi i cui docenti ne hanno prodotto uno di proprio. In una situazione di sostanziale omogeneità, si registrano piccole differenze tra gruppi di studenti limitatamente alla possibilità di registrare le lezioni, esigenza avvertita principalmente da chi ha una propria famiglia e da molti lavoratori, e alla maggiore disponibilità di volumi nelle biblioteche di facoltà che, per converso, è poco sentita da chi non ne usufruisce avendo impegni lavorativi o familiari.

Riguardo al tutorato (Fig. 9), chi ha responsabilità familiari esprime pareri discordanti dagli altri studenti: per i primi, infatti, è importante il miglioramento

della preparazione dei tutor e gradirebbero la disponibilità di simulazioni e test per l'apprendimento dell'informatica di base, forse perché impossibilitati a frequentare i laboratori informatici organizzati dalle facoltà.

Figura 9. Rappresentazione congiunta delle preferenze relative al tutorato e delle categorie di studenti che le hanno espresse (in grassetto)



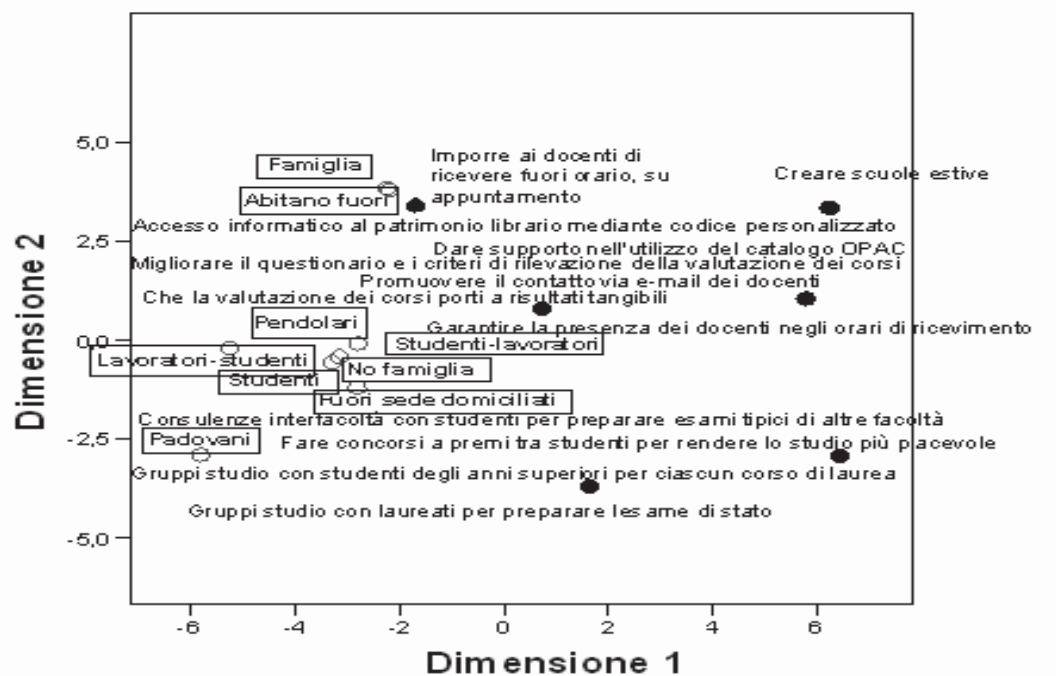
Tutti gli studenti concordano nel suggerire che le attività di tutorato siano svolte direttamente dai docenti; nessuno pensa che lasciare il tutorato di facoltà così com'è attualmente organizzato porti giovamento, e anche l'ipotesi di dare un ruolo alle associazioni studentesche nel tutorato junior, per informare gli studenti, lascia tutti indifferenti. Ci sono invece notevoli differenze rispetto all'iniziativa di rendere disponibili test per l'apprendimento delle lingue straniere, appoggiata soprattutto da chi vive a Padova.

Infine, per quanto riguarda le iniziative connesse allo studio (Fig. 10) si osserva una contrapposizione fra chi vive l'università da lontano, perché si occupa della famiglia o vive fuori città, e i residenti a Padova. Infatti, se c'è una buona concordanza nel richiedere la presenza dei docenti in orario di ricevimento, chi è o si sente più lontano dalla quotidianità universitaria richiede altri servizi, come il

ricevimento fuori orario su appuntamento, le scuole estive, o il supporto nell'utilizzo dei cataloghi OPAC, mentre chi è completamente inserito nell'organizzazione universitaria, studenti a tempo pieno, residenti e domiciliati a Padova *in primis*, è maggiormente interessato all'organizzazione di eventi nella sede universitaria, quali consulenze fra studenti di facoltà diverse per preparare alcuni esami, oppure a rendere più efficace la valutazione dei corsi.

Nessuno sembra, invece, interessato a rendere lo studio più piacevole tramite l'istituzione di concorsi a premi.

Figura 10. Rappresentazione congiunta delle preferenze relative a varie iniziative per lo studio e delle categorie di studenti che le hanno espresse (in grassetto nel grafico)



6. Conclusioni e proposte

Ogni università, non solo in Italia, deve fronteggiare sfide complesse poste dalla realtà esterna: nuove categorie socio-demografiche di studenti e personale, ristrutturazioni dell'economia produttiva e del mercato del lavoro che chiedono continue innovazioni nelle competenze professionali e culturali dei laureati, competizione globale veicolata dalla rete Internet e dalle altre tecnologie

dell'informazione, attese di servizi crescenti dagli studenti e dalle loro famiglie e richieste rivolte dalla società, e in modo acuto dai *mass media*, di rendere conto delle attività svolte e di dimostrare il grado di produttività degli investimenti pubblici (v. anche Foucar-Szocki *et al.*, 2002; Hirsch, 2002).

Tutte le aree di sfida sopra menzionate richiedono l'adattamento continuo dei processi formativi delle competenze dei discenti e il parallelo perfezionamento delle competenze del personale che eroga i servizi in ciascun ateneo. Lasciamo sullo sfondo il problema della formazione all'insegnamento dei docenti, materia spinosa e in ogni caso aliena dal tema di questa nota.

Il perfezionamento delle competenze del personale universitario si può ottenere con un piano di formazione di ampio respiro, con controlli sulla qualità dei servizi erogati e, in tutti i casi in cui è possibile, con distribuzione di risorse remunerative della buona volontà e del merito.

La qualità delle performance si misura con l'introduzione di buone pratiche, eventualmente mutate da università dove la sperimentazione ha avuto successo, con il *benchmarking* – vale a dire misurando lo scarto che intercorre tra le performance attuali e quelle che costituiscono un obiettivo a tendere –, con azioni di miglioramento dei processi e con una progressiva riqualificazione dei risultati attesi.

Gli interventi (mediante corsi e programmi) sul personale tecnico e amministrativo dovrebbero ambire a realizzare opportunità per il personale stesso di apprendimento di competenze volte a sviluppare negli studenti, nel transito verso, durante e fuori degli studi universitari, la loro motivazione ad apprendere, a sentirsi coinvolti nelle attività di apprendimento e stimolati ad assumersi responsabilità, in modo particolare negli organi di rappresentanza, per generare coesione e mutualità attorno a fini educativi dell'istituzione.

La nostra ricerca empirica è stata realizzata per capire quali macro-insiemi di studenti hanno interesse per dati servizi e, intuitivamente, quali aspetti dei servizi hanno bisogno di essere rinnovati, o introdotti *ex novo*.

Dall'analisi delle preferenze degli studenti emerge prepotente la richiesta di documentazione e supporto materiale nella ricerca di lavoro. Le informazioni dovrebbero essere erogate in modo imparziale e non-invasivo: imparziale per non creare false idee sul legame tra corsi di studio e attività professionali; non invasivo per permettere all'immatricolando prima, e a chi ottiene una laurea, un master, o una specializzazione poi, di ponderare in autonomia le proprie decisioni strategiche di iscriversi ad altri corsi o di cercare il lavoro più congruo con le proprie attese.

È forte e univoca la volontà degli immatricolandi, degli studenti e dei neolaureati di *compenetrarsi con il mondo del lavoro* mediante lo scambio di informazioni, l'ascolto di esperti-orientatori e di persone significative del mondo del lavoro e della produzione, la realizzazione di uno stage prima o dopo il conseguimento del titolo, o altre esperienze di inserimento nel lavoro anche durante

la vita da studente. Va detto che questo desiderio di conoscenza non era percepibile, anche pochi anni fa, con la stessa intensità.

Un secondo risultato è la richiesta di *sostegno materiale allo studio*. Sostegno che non deve essere offerto solo a chi non dispone di mezzi di famiglia per mantenersi allo studio, ma anche a coloro che intendono costruire la propria vita senza attingere necessariamente alle disponibilità familiari. Gli studenti chiedono di essere considerati persone in grado di gestire somme, anche in prestito, per decidere le proprie strategie di vita in autonomia dalla famiglia e da condizionamenti esterni.

Un terzo ambito di attività nel quale gli studenti ritengono che l'Università possa migliorare è quello della *comunicazione, prevalentemente attraverso Internet*. La possibilità di espletare a distanza le pratiche burocratiche per le quali ora si recano presso le segreterie-studenti, la possibilità di avere informazioni su corsi, di conoscere le opportunità di studio, di arricchimento culturale e di svago, la possibilità di accedere alle dispense delle lezioni o alle lezioni del docente registrate, la possibilità di scambi con altri studenti, con docenti e con il personale degli uffici, tutto ciò sarà presto prassi generalizzata e si porrà il problema di far transitare altri servizi attraverso la rete telematica.

Un'altra considerazione emersa dallo studio riguarda il *tutorato*, un servizio di indubbio valore ai fini dell'apprendimento degli studenti, ma che molti non hanno dimostrato di apprezzare nella misura attesa. Il servizio, a giudizio unanime degli studenti, andrebbe rivisto e reinterpretato, per gli studenti che frequentano coinvolgendo i docenti e altro personale qualificato, non altri studenti, nell'attività di sostegno, e per gli studenti che non frequentano con un più sostanzioso apporto di didattica in orari e modi più consoni di quella normale agli orari e ai modi di apprendere della gente che lavora.

Che la severità del giudizio sia una questione di qualità del risultato atteso, e non di gestione, si capisce dal fatto che gli studenti sono scettici sulla possibilità che il tutorato migliori se nella gestione avessero un ruolo le associazioni studentesche. Quello del tutorato è un tema che, per la sua importanza diretta sull'apprendimento, è consegnato all'attenzione dell'Istituzione universitaria.

Un'altra parola chiave dei servizi per studenti è *relazioni*. Relazioni che gli studenti desiderano intrattenere con altri studenti al fine di socializzare tra pari, relazioni che chiedono di poter stabilire direttamente con docenti e figure di assistenza alla didattica al fine di trarre conoscenza scientifica e supporto motivazionale allo studio, relazioni con la struttura di erogazione dei servizi universitari per immatricolandi, studenti e laureati. Per sviluppare le relazioni con i pari, gli studenti auspicano spazi adeguati e un ambiente cittadino e universitario vivo di attività di socializzazione, ricreazione, acculturazione e promozione sportiva. Qualora non possano, lavorando o dovendo accudire alla famiglia, essere in facoltà negli orari normali, chiedono di essere ricevuti su appuntamento e di poter registrare

le lezioni o, meglio ancora, di poter accedere *on-line* a registrazioni delle lezioni effettuate dall'università. Per scambi con la struttura erogatrice di servizi di supporto, chiedono di poter utilizzare sistematicamente Internet.

Nella nostra ricerca abbiamo appurato che il tipo e l'intensità delle richieste studentesche sono correlati con le caratteristiche degli studenti stessi. Su un estremo di una scala ideale di partecipazione alla vita universitaria ci sono gli studenti frequentanti, i quali esprimono interesse per tutto ciò che può migliorare le loro già buone capacità di apprendere e socializzare dentro l'ateneo e la città. Sull'estremo opposto ci sono gli studenti con famiglia e i lavoratori-studenti, che l'università la vedono da lontano ed episodicamente, non possono frequentare le lezioni se non nella forma *e-learning* o registrate, non chiedono servizi di socializzazione, ma hanno un bisogno acuto di mantenere i legami con i docenti e con l'amministrazione universitaria.

Se si vuole che chi lavora, o si è costituito una famiglia propria, o deve accudire un familiare in difficoltà, possa frequentare l'università, si deve trovare il modo che mantenga i legami con l'università e, nei tempi concessi dalle circostanze, completi gli studi. Gli stessi pendolari, che si sacrificano ogni giorno per spostarsi dalla residenza alla sede universitaria e viceversa, vivendo le strutture universitarie da dentro, non sono così a rischio di rescissione improvvisa dei legami con l'università.

Se la ricerca ha evidenziato qualcosa di utile sul piano operativo è proprio l'identificazione delle caratteristiche degli studenti che sono a rischio di perdere la capacità di assimilare conoscenza e legami sociali. Una rilettura in questo senso dei risultati delle nostre analisi può agevolare chi s'impegna nell'offerta di servizi agli studenti, sapendo anche qual è l'ammontare approssimativo di persone destinatarie degli interventi.

Per quanto concerne il mantenimento dell'indirizzo di posta elettronica dopo la laurea, va precisato che molti studenti, e non solo a Padova, fanno scarso uso della casella di posta elettronica gratuita dell'Università. Tuttavia, la necessità di mantenere contatti diretti individuali dopo il conseguimento del titolo, eventualmente in vista della creazione di un'associazione di ex *alumni*, ma anche solo per svolgere rilevazione a distanza di tempo sui propri laureati, dovrebbe far riflettere l'Ateneo sull'importanza di garantire ai laureati una propria casella anche per molti anni dopo il titolo, forse anche per la vita. Può darsi che questa possibilità sia colta nel medio termine dai laureati con entusiasmo maggiore di quello che si constata oggi nel periodo degli studi.

Il livello delle attese degli studenti cresce a tassi mai visti in precedenza. Servizi che erano considerati di frontiera fanno parte di quelli normalmente attesi dagli studenti. Addirittura, nelle istituzioni che danno di più, si creano attese per nuovi servizi a tassi persino superiori a quelli delle istituzioni che danno meno.

Quindi, credere di ottenere un vantaggio competitivo con il solo aiuto della tecnologia e dei servizi è illusorio. Le università devono cercare continuamente nuove vie per re-inventare se stesse, non a fini di *marketing* ma per il soddisfacimento pieno delle proprie finalità istituzionali.

Nell'istruzione superiore, il marketing dei servizi è un tema che genera confusione (Caruana *et al.*, 1999). Tuttavia, nei paesi in cui il focus della formazione si sposta verso il punto di vista degli *stakeholder*, e in modo particolare degli studenti, è automatico che le istituzioni universitarie non decidano più i loro prodotti o i loro ruoli da sole, ma siano guidate degli *stakeholder*. Le istituzioni potranno influenzare le percezioni degli stakeholder dimostrando la loro qualità e peculiarità. Vrontis *et al.* (2007) affermano che presto nessuna università riuscirà a tenere separato il proprio ruolo sociale ed accademico dalla gestione aziendale e, in ultima analisi dalla comunicazione di ciò che la distingue, e che questo processo è non solo ineludibile ma anche irreversibile.

Pertanto, le università devono iniziare a modellare la *comunicazione dei servizi*. È importante non solo saper fare, ma anche far sapere ciò che si fa. Informare i destinatari sui servizi è doveroso, anche perché gli studenti, non diversamente da ogni altra categoria di utenti, s'informano sui servizi solo quando ne hanno bisogno. La strategia basilare è ridurre l'incertezza dello studente nel caso di bisogno, mappando le informazioni in quadri ordinati e sufficientemente informativi, con l'obiettivo di farlo scegliere consapevolmente. Il quadro dovrebbe essere accessibile anche a persone che non conoscono se non vagamente la realtà configurata e talvolta non hanno neppure chiaro che cosa vogliono. Le chiavi della proposta sono la completezza del quadro e la gerarchizzazione delle informazioni, partendo dal punto di vista del possibile utente.

Un analogo criterio può valere al fine di definire un quadro delle possibili scelte verso l'università. L'immatricolando incerto ha in mente miti, non obiettivi. Può sembrare un'assurdità, ma fino ad un certo punto della propria vita s'informa per decidere se iscriversi, per esempio, a medicina o ad economia bancaria etica perché sa solo che vuole essere utile alla società. La prima informazione utile alla decisione di iscriversi ad un corso di studi sarà quindi sulle caratteristiche generali dei corsi e sulla logistica (dove e come vi si accede) e può essere veicolata attraverso Internet. La fase più consapevole dovrebbe essere esplicativa (per esempio, una lezione-tipo) e comparativa (la lezione-tipo potrebbe essere resa accessibile direttamente da posizione remota così che il possibile studente possa gestirsi da solo i propri dubbi, oppure l'informazione dovrebbe essere offerta da un sistema pubblico imparziale, non necessariamente a titolo gratuito). Ma questo è solo un esempio. Lasciamo ai comunicatori le proprie competenze.

Riferimenti bibliografici

- BOCCUZZO G., DONA' DALLE ROSE L.F. (2009) Le attese di servizi di supporto degli studenti stranieri iscritti all'Università di Padova. In: FABBRIS L. (a cura di) *I servizi a supporto degli studenti universitari*, Cleup, Padova: 153-170
- BOCCUZZO G., SETTEDUCATI E. (2008) Il servizio di stage, orientamento e avviamento al lavoro per studenti e laureati. Il caso dell'Università di Padova. In: FABBRIS L., BOCCUZZO G., MARTINI M.C. (a cura di) *Professionalità nei servizi innovativi per studenti universitari*, Cleup, Padova: 21-52
- BRADBURN N.M., MASON W.M. (1964) The effect of question order on responses, *Journal of Marketing Research*, **1**: 57-61
- CARLSON P.M., FLEISHER M.S. (2002) Shifting realities in higher education: Today's business model threatens our academic excellence, *International Journal of Public Administration*, **25(9/10)**: 1097-1111
- CARUANA A., RAMASESHAN B., EWING M.T. (1999) Market orientation and performance in the public sector, *Journal of Global Marketing*, **12(3)**: 50-75
- CHENEY G., McMILLAN J.J., SCHWARTZMAN R. (1997) Should we buy the 'student-as-consumer' metaphor?, *The Montana Professor*, **7(3)**: 8-11
- CHONKO L.B., TANNER J.F., DAVIS R. (2002) What are they thinking? Students' expectations and self-assessments, *Journal of Education for Business*, **77(5)**: 271-281
- CHOY S., McNICKLE C., CLAYTON B. (2002) *Learner Expectations and Experiences. An Examination of Student Views of Support in Online Learning*, Australian National Training Authority, Kensington Park, AUS
- CLAYSON D.E., HALEY D.A. (2005) Marketing models in education: Students as customers, products, or partners, *Marketing Education Review*, **15(1)**: 1-10
- COOMBS C.H. (1976) *A Theory of Data*, Mathesis Press, Ann Arbor, MI
- DRUMMOND G. (2004) Consumer confusion: reduction strategies in higher education, *International Journal of Educational Management*, **18(5)**: 317-323
- EAGLE L., BRENNAN R. (2007) Are students customers? TQM and marketing perspectives, *Quality Assurance in Education*, **15(1)**: 44-60
- FABBRIS L. (2007) Dimensionality of scores obtained with a paired-comparison tournament system of questionnaire items. In: *Classification and Data Analysis 2007, Book of Short Papers, Meeting of the Classification and Data Analysis Group of the Italian Statistical Society (Macerata, September, 12-14, 2007)*, Macerata: 323-326

- FABBRIS L. (2008a) One-dimensional preference data imputation through transitive rules. In: *First Joint Meeting of the Société Francophone de Classification and the Classification and Data Analysis Group of the Italian Statistical Society. Book of Short Papers, June, 11-13, 2008, Caserta*, Edizioni Scientifiche Italiane, Napoli: 297-300
- FABBRIS L. (2008b) Una ricerca sui servizi universitari innovativi per studenti e laureati. In: FABBRIS L., BOCCUZZO G., MARTINI M.C. (a cura di) *Professionalità nei servizi innovativi per studenti universitari*, Cleup, Padova: 1-20
- FABBRIS L., BOCCUZZO G., VANIN C. (2008) Preference score estimation through transitive rules. Methodology and an application to university students' choices (presented to: *Statistical Modeling for University Evaluation: An International Overview, Foggia, 5-6 September, 2008 – CD Rom*)
- FOUCAR-SZOCKI D., HARRIS L., LARSON R., MITCHELL R. (2002) Layers of learning: Planning and promoting performance improvement and action learning. In: BURNETT D., OBLINGER D. (eds) *Innovation in Student Services. Planning for Models Blending High Touch/High Tech*, Society for College and University Planning, Ann Arbor, MI: 79-94
- HALBESLEBEN J.R.B., BECKER J.A.H., BUCKLEY M.R. (2003) Considering the labor contributions of students: An alternative to the student-as-customer metaphor, *Journal of Education for Business*, **78(5)**: 255-257
- HARVEY L. (2005) A history and critique of quality evaluation in the UK, *Quality Assurance in Education*, **13(4)**: 263-276
- HIRSCH W.Z. (2002) University and the global village: An introductory overview. In: HIRSH W.Z., WEBER L. (eds) *As the Walls of Academia are Tumbling Down*, Economica, London: 1-9
- HILL P. (1999) Tangibles, intangibles and service: A new taxonomy for the classification of output, *The Canadian Journal of Economics*, **32(2)**: 426-446
- KOTZE T.G., DU PLESSIS P.J. (2003) Students as 'co-producers' of education: A proposed model of student socialization and participation at tertiary institutions, *Quality Assurance in Education*, **11(4)**: 186-201
- MARSCH H.W., ROCHE L.A. (2000) Effects of grading leniency and low workload on student's evaluation of teaching: Popular myth, bias, validity, or innocent bystanders?, *Journal of Educational Psychology*, **92(1)**: 202-228
- MARTINI M.C. (2008) Professionalità nei servizi di supporto alle attività internazionali di studenti e laureati dell'Università di Padova. In: FABBRIS L., BOCCUZZO G., MARTINI M.C. (a cura di) *Professionalità nei servizi innovativi per studenti universitari*, Cleup, Padova: 105-128

- MILLIRON M.D. (2001) Touching students in the digital age: The move toward learner relationship management (LRM), *Learning Abstracts*, **4(1)**: 2-6 (<http://www.league.org/publication/abstracts/learning/lelabs0101.htm>)
- MORLEY I. (2001) Producing new workers: Quality, equality and employability in higher education, *Quality in Higher Education*, **7(2)**: 131-138
- SAATY T.L. (1977) A scaling method for priorities in hierarchical structures, *Journal of Mathematical Psychology*, **15**: 234-281
- SCOTT S.V. (1999) The academic as service provider: Is the customer 'always right'?, *Journal of Higher Education Policy and Management*, **21(2)**: 193-202
- SCUTTARI A. (2008) La residenzialità universitaria quale fattore critico di successo nella società della conoscenza: prospettive e modelli (presentato a: Università di Sassari-CISUI-ERSU, *Dai collegi medievali alle residenze universitarie*, Sassari, 5-6 dicembre 2008)
- SIMS C. (2007) *Defining Services for Designers: Services as Systems of Social and Technical Relations*, Information and Services Design Symposium, UCB iSchool Report 2007-002
- SPSS (2006) *15.0 Command Syntax Reference 2006*, SPSS Inc., Chicago Ill
- VRONTIS D., THRASSOU A., MELANTHIOU Y. (2007) A contemporary higher education student-choice model for developed countries, *Journal of Business Research*, **60**: 979-989
- WATSON S. (2003) Closing the feedback loop: Ensuring effective action from student feedback, *Tertiary Education and Management*, **9**: 145-157
- YUNKER P.J., YUNKER J.A. (2003) Are student evaluations of teaching valid? Evidence from an analytical business core course, *Journal of Education for Business*, **78(6)**: 313-317

Service Needs and Life Organization of the University of Padua Students

Summary. *In this paper we summarize the methodology of a research realized in several stages from the year 2007 to 2009 on students of Padua University and analyze the priorities expressed by students themselves regarding the novel services the Athenaeum could either institute or promote. The research aims to put forward proposals of innovative university services as a consequence of this or analogous research experiences. For this, after a short introduction of the possible role the students might play in the definition of a university's choices, we analyze, also by means of multivariate methods, the students' system of preferences and its*

relationships with the ways the students organize their own life during the university study period. We study in particular the students who work, those who daily commute from and to the outskirts, and those who live in Padua and reside elsewhere.

Keywords. *Student services; Learner Relationship Management; Studying Workers; Commuters; Residents; Out-of-domicile students; Preference analysis; Padua University.*

Appendice A. Elenco delle attività sulle quali gli studenti dell'Università di Padova hanno espresso le proprie preferenze**Collegamento scuola superiore-università**

Anticipare l'orientamento al 4° anno delle scuole superiori
 Presentare nella scuola superiore facoltà e corsi con partecipazione di studenti e laureati
 Presentare nella scuola superiore le università venete su Internet
 Promuovere incontri nella scuola superiore con gli ordini professionali
 Presentare nella scuola superiore statistiche sull'occupazione dopo la laurea per ogni facoltà
 Presentare nella scuola superiore i legami tra corsi universitari e sbocchi professionali
 Formare i professori della scuola superiore a fare orientamento strategico
 Presentare nella scuola superiore le università venete da parte di un ente imparziale
 Presentare nella scuola superiore lezioni tipiche di facoltà o gruppi di corsi universitari
 Aumentare e pubblicizzare maggiormente le giornate di presentazione delle facoltà
 Diffondere nella scuola superiore una mappa su chi interpellare per orientamento
 Presentare nella scuola superiore facoltà e corsi di studio con partecipazione di docenti

Durante il percorso universitario

Associare ad ogni matricola uno studente dell'ultimo anno per orientarlo dentro la facoltà
 Creare un "blog" dove i neo-laureati possono raccontare le proprie esperienze
 Comporre un unico volume di Ateneo con tutti i corsi, invece di tanti bollettini di facoltà
 Dare supporto agli studenti che intendono cambiare facoltà
 Istituire un servizio di orientamento in itinere, dalla triennale alla specialistica
 Pubblicizzare i servizi di cui lo studente può godere all'università
 Creare gruppi di studenti che aiutino nella compilazione dei piani di studio
 Attivare le segreterie delle facoltà per orientare verso gli studi all'estero
 Creare durante l'università contatti con aziende e neo-laureati
 Far entrare rappresentanti del mondo del lavoro nelle facoltà e nei corsi di studio
 Mettere a disposizione un servizio di valutazione delle attitudini
 Standardizzare i siti delle facoltà dell'Ateneo, almeno nell'approccio agli argomenti

Alla fine del percorso universitario

Organizzare brevi percorsi formativi di orientamento post-lauream
 Istituire uno sportello universitario su come consultare le offerte di lavoro
 Orientare alla formazione post-lauream e al lavoro
 Rendere disponibili seminari per la preparazione del CV e del colloquio di lavoro
 Dare consulenze individuali per la scelta di stage o tirocini
 Allegare alla domanda di laurea una mappa di enti che informano sul lavoro
 Pubblicizzare i bandi europei per mobilità studenti e per lavoro in Europa
 Mantenere per un anno dopo la laurea l'e-mail da studente (per ricevere informazioni)

Diritto allo studio

Agevolazioni economiche per accedere a bar, paninoteche, ecc. oltre a quelle dell'ESU
 Posticipare la chiusura della mensa alle 15.
 Aumentare il numero di distributori automatici di bevande e snack
 Creare una bacheca elettronica per scambi di informazioni tra studenti su alloggi, ecc.

Aumentare i parcheggi per biciclette e moto
Aumentare il numero di autobus negli orari di punta
Possibilità di scegliere il dopopranzo a mensa
Velocizzare le code della mensa
Creare un ufficio gestito da studenti per trovare alloggio
Agevolazioni sui trasporti pubblici
Aumentare i parcheggi per le auto degli studenti
Conciliare orari dei mezzi pubblici (treni e bus) con orari d'inizio e fine delle lezioni

Socializzazione

Creare nell'università luoghi di svago e socializzazione per studenti, gestiti da studenti
Creare *newsletter* per e-mail su conferenze, iniziative sociali e ricreative di e per studenti
Organizzare incontri conviviali, soprattutto ai primi anni di corso
Incentivare l'attività sportiva nell'università
Creare un ufficio ad hoc per chi proviene da un'altra università (e vuole iscriversi a Padova)
Diffondere su Internet feste studentesche, tornei, possibilità di aggregazione
Organizzare serate universitarie a teatro
Promuovere l'interscambio culturale tra studenti di nazionalità e regioni diverse

Riconoscimenti ed efficienza

Scrivere le istruzioni per iscriversi con termini non tecnico-burocratici e con stile piano
Istituire lo sportello unico in segreteria-studenti: un'unica coda per varie attività
Istituire delle segreterie universitarie anche nelle sedi periferiche
Conteggiare i crediti per agevolazioni economiche agli studenti dopo la sessione autunnale
Istituire premi per laureati meritevoli
Fare una carta dei diritti "sanitari" degli studenti, con precisi riferimenti ai servizi e ai costi
Aumentare il numero massimo di pagine di stampa e di fotocopie a disposizione di studenti
Istituire un servizio di tutorato linguistico degli scritti (tesi, ecc.) di non-italiani
Call centre per avere risposta telefonica dalle segreterie
Possibilità di gestire ogni pratica burocratica attraverso Internet, senza code in segreteria
Far produrre le etichette adesive (per esami) da macchinette distributive (accesso con badge)
Far conoscere meglio le possibilità di ottenere borse di studio, riduzione delle tasse
Riconoscere i meriti sportivi come parte attiva dello studio
Installare *wireless* e telefono nelle residenze studentesche
Istituire un patronato per i permessi di soggiorno degli studenti stranieri
Istituire un ufficio per eventuali diatribe con i docenti ("sportello reclami")

Spazi

Aggregare ciascuna facoltà sul territorio urbano
Reperire aule più grandi
Imporre il silenzio nelle aule studio, sorvegliare le aule studio (non con studenti 150 ore)
Mettere a disposizione degli studenti spazi controllati per progetti extra-studio
Aumentare gli spazi per laboratori, biblioteche, aule
Aumentare la capienza delle aule studio
Creare aule studio per i lavori di gruppo, dove si possa studiare a voce alta
Creare spazi per lo studio nelle ore serali, aumentare l'orario delle aule studio

Materiale didattico

- Aumentare la completezza di appunti e dispense (per evitare l'acquisto di libri di testo)
- Sponsorizzare i corsi di docenti che scrivono libri di testo
- Aumentare la disponibilità di volumi della biblioteca di facoltà
- Dare la possibilità generalizzata di registrare le lezioni
- Spingere i professori a mettere il materiale didattico su Intranet
- Mettere in vendita appunti di lezioni corrette dai docenti
- Creare un centro di produzione multimediale per *e-learning*
- Registrare le lezioni dei docenti e metterle a disposizione su Intranet

Tutorato

- Creare un servizio di tutorato individuale con docenti, assistenti e dottorandi
- Istituire un punto d'ascolto in facoltà, per chiarimenti e lamentele, diverso dal tutor
- Mettere a disposizione simulazioni e test per l'apprendimento dell'informatica di base
- Rendere i docenti disponibili a fare da tutor senior a studenti universitari
- Dare un ruolo alle associazioni studentesche nel tutoraggio junior, per informare gli studenti
- Mettere a disposizione simulazioni e test per l'apprendimento delle lingue straniere
- Migliorare la preparazione dei tutor di facoltà
- Abolire i tutor di facoltà

Iniziative per lo studio

- Organizzare consulenze interfacoltà con studenti per preparare esami (tipici di altre facoltà)
- Organizzare in facoltà gruppi studio con laureati per preparare l'esame di Stato
- Dare accesso informatico al patrimonio librario mediante codice personalizzato
- Migliorare il questionario e i criteri di rilevazione della valutazione dei corsi
- Imporre ai docenti la disponibilità a ricevere fuori orario, su appuntamento
- Creare scuole estive
- Organizzare gruppi studio con studenti degli anni superiori per ciascun corso di laurea
- Dare supporto nell'utilizzo del catalogo OPAC
- Fare in modo che la valutazione dei corsi porti a risultati tangibili
- Garantire la presenza dei docenti negli orari di ricevimento
- Promuovere il contatto via e-mail dei docenti
- Fare concorsi a premi tra studenti per rendere lo studio più piacevole