

Evoluzione dei bisogni durante gli studi universitari. Un'analisi mediante reticoli di preferenze¹

Maria Cristiana Martini
Università di Modena e Reggio Emilia

Riassunto. Nella presente nota si analizzano le preferenze espresse dagli studenti dell'Università di Padova durante diverse fasi del loro percorso di studi: matricole, studenti in corso, studenti fuori corso, iscritti al primo anno della laurea specialistica. L'ipotesi che si vuole verificare è se, nelle varie fasi della vita universitaria, i bisogni degli studenti evolvono in ragione delle circostanze. Le preferenze analizzate sono relative sia agli ambiti di intervento nei quali essi ritengono che si dovrebbero implementare servizi per gli studenti, sia alle iniziative da sviluppare in ciascun ambito. La rappresentazione mediante reticoli aiuta a visualizzare i sistemi di preferenze. Emerge che alcune priorità fondamentali sono comuni a tutti gli studenti, ma che le loro esigenze evolvono con una dinamica simile a quella descritta dalla piramide dei bisogni di Maslow.

Parole chiave: Servizi per studenti; Università di Padova; Piramide dei bisogni; Analisi delle preferenze; Analisi delle reti sociali.

1. L'evoluzione delle preferenze

Lo studente che, dalla scuola superiore, approda all'università, ha molto da imparare. Non solo riguardo alla disciplina che ha scelto di intraprendere, il cui studio lo accompagnerà per anni, ma anche rispetto allo stile di vita, all'organizzazione dei corsi, alle strutture che frequenterà. Provenendo dalla vita liceale, dove mattinate a scuola, compiti a casa e verifiche dell'apprendimento erano tutti dentro le mura della scuola, è inevitabilmente spaesato. Ben diverso è lo stato d'animo di chi nella struttura universitaria ha già speso anni, scoprendone giorno dopo giorno il funzionamento, le occasioni e i problemi, apprendendo cosa si può fare, e come, e quale sia la maniera migliore per ottenere risposte, benefici, opportunità.

¹ Il presente lavoro è stato finanziato nell'ambito del progetto "Modelli e metodi per abbinare profili formativi e bisogni di professionalità di comparti del terziario avanzato", cofinanziato dal MIUR e dall'Università di Padova. Coordinatore nazionale e dell'Unità padovana è Luigi Fabbris.

La struttura universitaria è sempre la stessa, ma la percezione dello studente muta secondo il punto di osservazione e correlativamente mutano le sue attese. Lo studente che vi ha appena fatto il suo ingresso sta ancora cercando di esplorarla, di farsela amica, di renderla accogliente, perché sa che qui dovrà passare anni; lo studente a fine percorso, invece, ha già lo sguardo altrove e si chiede se quelli che lo hanno accompagnato finora (compagni, docenti, strutture amministrative) potranno aiutarlo ancora quando, uscito con un titolo, si troverà a fronteggiare una realtà nuova.

I bisogni dello studente evolvono, cambiano le sue priorità dunque nel tempo (si veda anche Catalano e Periti, 2006, Fabbris, 2008). In un'ottica di gerarchia dei bisogni (Maslow, 1954), lo studente inizia la sua carriera universitaria cercando anzitutto di soddisfare i suoi bisogni fondamentali, ai livelli più bassi della scala: orientarsi, anche solo geograficamente, nella città e nell'università, scoprire come ottenere cibo e alloggio, capire le dinamiche della vita da studente. In breve, cerca di sopravvivere nel sistema. Solo dopo aver soddisfatto i suoi bisogni fondamentali, lo studente sarà in grado di esprimere esigenze più sofisticate e più specifiche: la logistica e la disponibilità generale di attrezzature, l'efficienza nei trasporti, le attività di socializzazione, i soggiorni all'estero, le attività extra-curricolari, e così di seguito al fine di realizzarsi compiutamente.

L'immagine della piramide dei bisogni di Maslow si adatta così bene alla fornitura di servizi universitari che l'University of Maryland la usa per illustrare i servizi offerti nel campus (http://www.union.umd.edu/GH/basic_needs/index.html). La piramide si adatta non solo a descrivere l'evoluzione degli studenti durante il percorso universitario, ma anche l'evoluzione nella cultura dei servizi in generale e di quelli universitari nello specifico. Il passaggio dall'università di élite all'università di massa e l'affermazione dell'idea di autonomia degli atenei hanno trasformato gli atenei in organizzazioni complesse che non si limitano ad erogare didattica, ma propongono vari servizi di sostegno all'apprendimento (tra gli altri, corsi serali, lezioni di sostegno, tutorato, *e-learning*) e servizi di contorno tradizionali (mensa, residenze studentesche, supporto economico, sostegno alle attività internazionali) e innovativi (attività culturali, sportive e ricreative, orientamento, supporto amministrativo e giuridico, assistenza sanitaria e psicologica, disponibilità di strumenti e attrezzature elettroniche e informatiche, ecc.).

In questa nota si pongono a confronto le preferenze in tema di servizi universitari espresse da studenti dell'Università di Padova che sono in fasi diverse della loro storia accademica. Nel Par. 2 si descrivono le caratteristiche degli studenti in varie "stagioni" del percorso di studi; nel Par. 3 si analizzano i giudizi di importanza espressi dagli studenti per alcune macro-aree di servizi; nel Par.4 si entra nel dettaglio delle attività e delle iniziative che gli studenti chiedono di attivare nei

vari ambiti d'intervento. Infine, nel Par. 5, si traggono alcune conclusioni di carattere operativo.

Le analisi sono condotte a partire dai dati raccolti nelle due indagini sulle esperienze e preferenze degli studenti, condotte nel 2007 e nel 2009 presso le segreterie-studenti dell'Università di Padova (Fabbris *et al.*, 2009). Con l'indagine del 2009 sono stati rilevati i giudizi di importanza per dodici servizi universitari presso 514 studenti, con l'indagine del 2007 sono state rilevate le attività che un campione di 1526 studenti considera prioritarie per le proprie esigenze.

2. Dall'immatricolazione al conseguimento del titolo

Le analisi che seguono riguardano gli studenti interpellati nelle due indagini². Gli studenti sono stati divisi in gruppi secondo la fase del percorso di studi in cui si trovavano. I gruppi che si possono considerare portatori di interessi comuni sono:

- *le matricole* che, essendo appena entrate nel sistema universitario, sono ancora legate alle dinamiche scolastiche e cercano di orientarsi nella nuova realtà.
- *I fuori corso* che vivono la realtà universitaria da qualche tempo e spesso hanno operato scelte esistenziali, lavorative o familiari impegnative. Gli studenti fuori corso, che vivono l'esperienza universitaria un po' da lontano, alcuni perché si trovano ormai alla fine del percorso universitario e vicini alla conclusione, altri perché, indipendentemente dall'anno di iscrizione, hanno operato scelte esistenziali, lavorative o familiari impegnative, che relegano lo studio universitario ai ritagli di tempo. Sono fuori corso anche gli studenti iscritti ai corsi di laurea del cosiddetto vecchio ordinamento, antecedente la riforma del "3+2".
- *Gli iscritti al primo anno della laurea specialistica/magistrale*, per capire se il passaggio dalla triennale alla specialistica, che si accompagna talvolta ad un cambiamento di facoltà o di sede universitaria, porta gli studenti a riprogettare il proprio sistema di bisogni di servizi.
- *Gli studenti in corso*. Questo insieme funge sostanzialmente da controllo se gli altri tre gruppi si considerano "casi" da esaminare. Tra gli studenti in corso si è scelto di non distinguere fra iscritti alle lauree triennali o specialistiche, anzitutto perché si è ritenuto che abbiano esigenze simili,

² Dalle analisi sono stati esclusi gli studenti che non hanno dichiarato l'anno di iscrizione o lo stato di fuori corso o regolare e quelli iscritti a corsi di master o a scuole di dottorato, che costituivano un gruppo di dimensione irrilevante (meno di dieci unità nel complesso delle due indagini). I questionari esaminati sono 1763.

avendo ormai familiarizzato col sistema universitario e organizzano la propria vita dentro il sistema. La maggiore differenza tra studenti triennali e di specialistica, in termini di aspettative, poteva essere legata alla maggiore o minore vicinanza temporale del passaggio al mercato del lavoro, tuttavia poiché non è dato sapere quali degli studenti triennali siano intenzionati a proseguire gli studi, e quali in procinto di immettersi sul mercato, tale distinzione era comunque non percorribile. Inoltre, l'eventuale analisi separata degli studenti della triennale e della specialistica avrebbe tagliato fuori gli studenti dei corsi di laurea a ciclo unico, la cui numerosità nel campione non è sufficiente per poterli esaminare come gruppo a sé stante.

Nella Tab. 1 si descrivono le caratteristiche anagrafiche, il domicilio, l'uso del tempo e dei servizi universitari dei quattro gruppi di studenti. L'età media è di poco superiore ai 20 anni per le matricole, un po' più alta per il complesso degli studenti in corso e per gli iscritti al primo anno della magistrale, sfiora i 26 anni per gli studenti fuori corso. La percentuale di maschi, che per le matricole è circa uguale a quella delle ragazze, è assai più bassa per tutti gli altri gruppi. Dai dati a disposizione non è possibile sapere se gli studenti maschi siano più inclini ad abbandonare gli studi, o se lo squilibrio dipenda da un minore tasso di inclusione nel campione.

La scelta di trovare domicilio a Padova durante il periodo universitario è particolarmente frequente fra gli studenti che hanno appena cominciato una laurea specialistica, assai meno fra i fuori corso. Chi inizia un corso di laurea di secondo livello sceglie di fermarsi in città per dedicarsi a tempo pieno allo studio, infatti, i pendolari sono poco frequenti tra le matricole della specialistica ed è anche verosimile che provengano da altre regioni o da altre università venete. Invece, i fuori-corso restano nella città d'origine e, se anche per qualche periodo avevano fatto i pendolari, ad un certo punto smettono e si recano a Padova solo per sostenere esami o sbrigare pratiche amministrative.

Le matricole sono quelle che prendono più sul serio il loro essere studenti e dedicano gran parte del loro tempo (in media, oltre l'80%) a seguire le lezioni, anche se le differenze rispetto agli altri studenti in corso non sono così marcate. Diverso è il caso dei fuori-corso, che frequentano molte meno ore di lezione e dedicano più tempo al lavoro.

Le risposte sull'uso dei servizi indicano che le matricole sono i più assidui utenti delle mense, dei collegi e degli alloggi privati, ma non degli alloggi dell'ESU, sui quali forse non erano sufficientemente informate all'iscrizione. Utilizzano in misura rilevante i servizi di orientamento e il tutorato junior. Tutto ciò concorda con la gerarchia dei bisogni di Maslow, che prevede che si soddisfino prima i bisogni essenziali (nel nostro caso, cibo, alloggio, informazioni) e poi quelli più fini. I bisogni che soddisfa il Servizio stage e mondo del lavoro sono, infatti, ancora

lontani, così come quelli del Servizio relazioni internazionali. Il Servizio di assistenza psicologica è ignorato dalle matricole forse perché non ne conoscono neppure l'esistenza.

Tabella 1. *Profilo degli studenti dell'Università di Padova in quattro fasi diverse del percorso di studi (matricole, studenti in corso, studenti fuori corso, iscritti al primo anno della laurea magistrale).*

	<i>Matricole</i>	<i>In corso</i>	<i>Fuori corso</i>	<i>I anno magistrale</i>
<i>Età media</i>	20,6	22,8	25,8	23,1
<i>% maschi</i>	49,5	37,2	37,0	33,6
<i>Domicilio</i>				
% residenti a Padova	20,5	18,2	21,5	19,6
% domiciliati a Padova	35,0	37,7	24,2	44,8
% pendolari	38,5	39,5	38,1	28,7
% fuori Padova	6,0	4,6	16,2	7,0
<i>Uso del tempo</i>				
Ore settimanali lavorate	7,3	6,6	12,4	7,0
Ore settimanali lezioni	16,9	14,9	8,2	16,3
Ore settimanali studio	18,8	20,6	21,2	18,2
Ore settimanali trasporto	6,1	5,9	5,4	5,9
Ore settimanali sport	3,9	3,6	3,5	2,7
Ore settimanali a famiglia	5,9	6,7	7,9	5,5
% di lezioni frequentate	82,5	74,2	40,8	76,3
<i>Uso dei servizi</i>				
% alloggi ESU	5,0	6,2	1,8	9,8
% altri alloggi	27,4	19,8	15,9	18,9
% mense	73,6	68,3	36,3	69,9
% assistenza psicologica	0,5	1,9	1,5	2,1
% servizi internazionali	1,0	9,1	5,7	12,6
% servizi disabili	1,0	0,3	0,6	0,0
% segreterie amministrat.	71,6	84,8	87,1	90,2
% tutorato junior	36,3	23,1	12,9	15,4
% teledidattica	8,5	7,3	8,1	5,6
% stage/mondo del lavoro	3,5	25,0	24,8	20,3
% orientamento	31,8	12,7	12,4	11,2

Proseguendo nel loro percorso universitario, gli studenti scoprono l'offerta di alloggi dell'ESU e vi accedono con maggiore frequenza; la mensa rimane ancora molto popolare, ma non tanto quanto nel primo anno di studi; i servizi di tutorato e

orientamento restano importanti, ma non sono più consultati in modo “compulsivo” come all’inizio. È possibile che i servizi che soddisfano bisogni primari siano vissuti dagli studenti come “fattori igienici” à la Herzberg (1966), nel senso che la loro presenza non crea un vantaggio comparativo per l’istituzione, ma la loro mancanza sarebbe fonte di malcontento.

Gli studenti in corso cominciano poi a usufruire di altri servizi che le matricole non conoscono, o di cui non sentono il bisogno: oltre al Servizio di assistenza psicologica, che raccoglie comunque un’utenza non di massa, gli studenti cominciano ad apprezzare il Servizio relazioni internazionali e il Servizio stage e mondo del lavoro, che rispondono a bisogni di livello più elevato rispetto a mense e alloggi e che, nella classificazione di Herzberg (1959), si configurano come fattori motivazionali.

Ben diverso è l’approccio ai servizi da parte dei fuori corso: la loro distanza dal sistema universitario – in termini sia psicologici che fisici – è rilevante, e così pure la loro distanza dai servizi erogati. L’accesso a mense e alloggi e il ricorso ai tutor è il più basso; i servizi per l’assistenza psicologica e quelli per le relazioni internazionali sono utilizzati più intensamente di quanto non siano dalle matricole ma meno che dagli studenti in corso; l’uso dei servizi di orientamento è invece in linea con gli altri studenti, anche perché spesso questi studenti non frequentano le lezioni e non vivono in città, e i servizi per gli stage e l’orientamento al lavoro sono riferimenti preziosi essendo questi studenti prossimi alla conclusione del percorso formativo.

3. La valutazione d’importanza dei settori di intervento

Si esaminano ora i dati relativi all’indagine sulla valutazione d’importanza per le dodici macro-aree di servizi. Le unità in esame sono 307.

I giudizi espressi dagli studenti consentono di costruire matrici di preferenza, ossia matrici quadrate il cui elemento (i,j) -esimo è una stima della probabilità che la i -esima area di servizi sia preferita alla j -esima (David, 1988; Fabbris, 2007). Abbiamo calcolato le stime nel modo seguente: una volta eliminati i casi *ex-aequo*, abbiamo costruito, per ciascun gruppo sperimentale k , matrici $D_k(i,j)$ contenenti in ciascuna cella (i,j) il numero di occasioni in cui l’area i è stata preferita all’area j (i e j variano tra 1 e 12), e matrici simmetriche $O_k(i,j)$ contenenti in ciascuna cella (i,j) il numero di occasioni in cui l’area i è stata confrontata con l’area j . Si sono quindi separatamente sommate le matrici D_k e le matrici O_k e si è costruita una matrice emisimmetrica di preferenze il cui elemento (i,j) -esimo è dato dal rapporto fra l’elemento (i,j) -esimo della matrice somma $D(i,j)$ e l’elemento (i,j) -esimo della

matrice somma $O(i,j)$. Tali operazioni sono state compiute separatamente per ciascuno dei gruppi di studenti in esame.

Dalle quattro matrici di preferenze così ottenute si sono estratti gli autovalori e l'autovettore destro associato al primo autovalore. Gli elementi dell'autovalore sono proporzionali alla preferenza espressa per il relativo ambito di servizi e, se riscalati in modo da dare somma unitaria, possono essere interpretati come pesi associati dagli studenti ai dodici ambiti.

Nella Tab. 2 si riportano i valori di stima dell'importanza per il gruppo delle matricole. L'area che considerano più importante è l'orientamento in ingresso, relativo cioè al passaggio dalla scuola superiore all'università. L'imprinting dell'Ateneo è stato dato da questo servizio e a questo si riferiscono per le prime necessità. È altresì possibile che qualche residuo dubbio sull'aver fatto o meno la scelta giusta portino le matricole ad assegnare il primo posto a questa voce.

Tabella 2. *Ordinamento delle aree di servizi per intensità percentuale di preferenza espressa dalle matricole (n=43).*

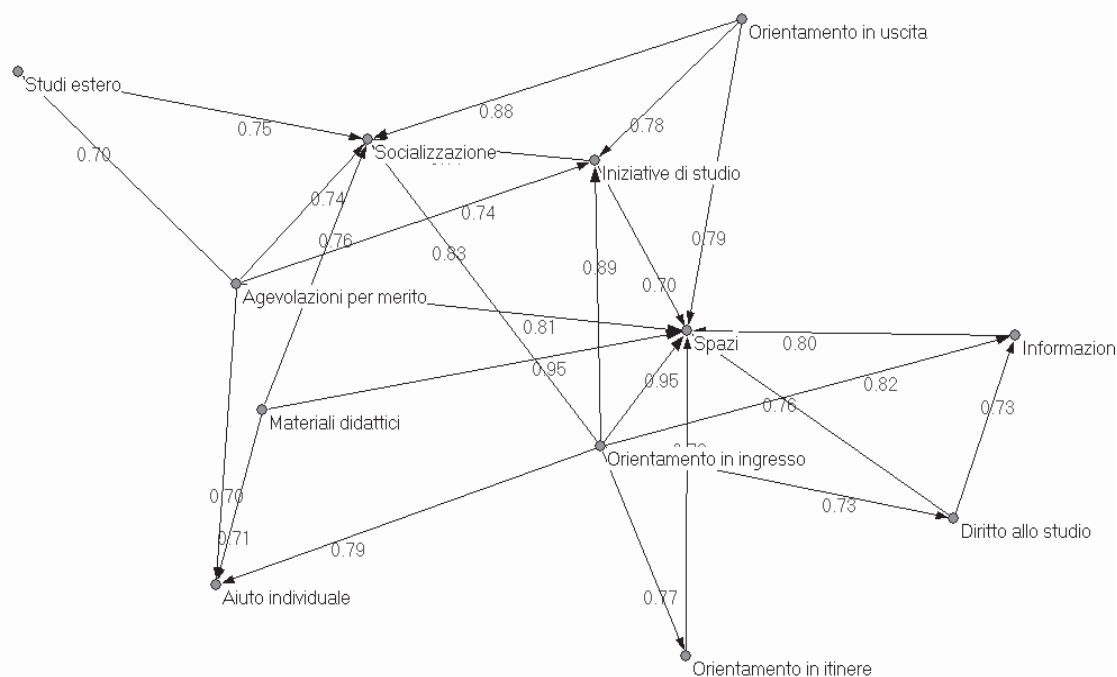
Area di servizi	Pesi
1. Orientamento verso l'Università, collegamento con la scuola superiore	12,6
2. Agevolazioni economiche e borse per gli studenti meritevoli	11,0
3. Orientamento dopo il conseguimento del titolo	10,9
4. Materiali didattici (dispense, testi on-line, biblioteche...) per studi efficaci	9,7
5. Diritto allo studio (minori costi, riorganizzazione di mense, alloggi, ecc.)	9,5
6. Informazioni da e per gli studenti (call center, internet, sportelli)	8,2
7. Orientamento durante gli studi, per seguire un corso piuttosto che un altro	8,1
8. Possibilità di studiare all'estero (Erasmus, Leonardo, ecc.)	8,0
9. Aiuto individuale o a piccoli gruppi per studenti in difficoltà	6,9
10. Iniziative per studiare meglio (stage, gruppi lavoro, scuole estive, lingue)	5,9
11. Ricreazione, socializzazione, cultura, sport, altri rapporti con la città	5,5
12. Spazi maggiori per studio e per attività extra-studio (anche auto-gestite)	3,7
Totale	100

A giudicare dalle risposte date dalle matricole, l'idea che gli studi universitari siano una "scusa" per far nuove esperienze, incontrare amici, vivere un'esperienza culturalmente gratificante è completamente tramontata. La creazione di spazi, eventualmente auto-gestiti, per attività di studio e socializzazione, così come le attività di promozione della socialità, della ricreazione e dello sport, sono i servizi universitari cui gli studenti appena entrati sono meno interessati. Viceversa,

assegnano grande importanza alle agevolazioni economiche per studenti meritevoli e dell'orientamento in uscita, il che suggerisce che, sin da matricola, le attese dello studente universitario sono concrete e funzionali allo scopo. Infatti, si aspetta servizi per il diritto allo studio, materiale didattico adeguato e che il merito sia riconosciuto anche economicamente, ma la mente è già rivolta a ciò che succederà dopo aver conseguito il titolo.

Una matrice di preferenze si può interpretare come un reticolo orientato, in cui i vertici sono i servizi e gli archi orientati le dominanze che vanno dal servizio che ha ricevuto maggiori consensi a quello che ne ha ricevuti meno (Scott, 1991). Per la rappresentazione grafica della matrice di preferenze abbiamo applicato il *software* Pajek (Batagelj e Mrvar, 2003). Per agevolare la leggibilità dei risultati³, si è scelto di rendere visibili soltanto gli archi orientati cui corrisponde una probabilità di dominanza superiore o pari a 0,70. Il risultato per le matricole è rappresentato nella Fig. 1.

Figura 1. Rete orientata delle preferenze espresse dalle matricole dell'Università di Padova circa le aree di intervento



³ Occorre tener presente che la rete così semplificata rappresenta esclusivamente le situazioni di forte dominanza, cioè quelle in cui un'area di servizi ha almeno il 70% di probabilità di essere preferita ad un'altra.

Il grafico rende immediatamente come alcune categorie di servizi – come la gestione degli spazi, le iniziative ricreative e culturali, le iniziative per lo studio e l'aiuto individuale all'apprendimento – siano dominate da quasi tutte le altre. Viceversa, l'orientamento in ingresso domina nettamente sette delle altre undici aree e le agevolazioni per merito ne dominano cinque. Buona è anche la posizione dei materiali didattici e dell'orientamento in uscita.

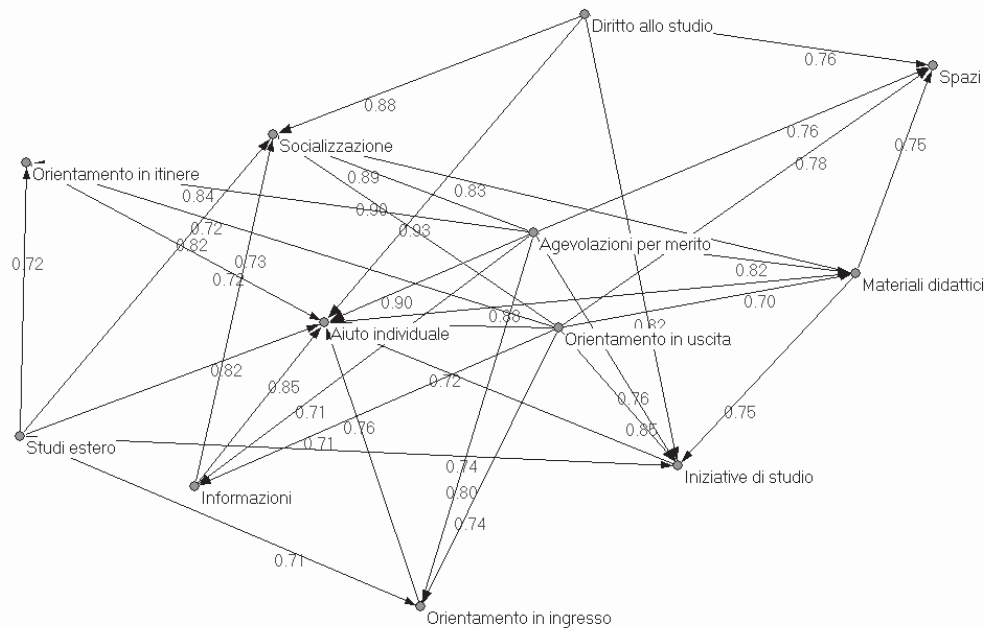
L'applicazione della procedura al sottogruppo degli studenti in corso (Tab. 3), evidenzia l'evoluzione dell'ordine di valori: l'orientamento in ingresso perde posizioni e la possibilità di studiare all'estero balza ai vertici della graduatoria. Si conferma e si consolida l'importanza delle agevolazioni economiche, sia sotto forma di riconoscimento agli studenti meritevoli, sia come generale diritto allo studio, mentre la sfida del mercato del lavoro, avvertito come sempre più vicino, rafforza i riconoscimenti per l'orientamento in uscita. L'aiuto individuale e le attività di socializzazione non riscuotono consensi neppure fra gli studenti in corso. La disponibilità di spazi guadagna qualche posizione, ma resta fra le aree di servizi che interessano meno gli studenti.

Tabella 3. *Ordinamento delle aree di servizi per intensità percentuale di preferenza espressa dagli studenti in corso dell'Università di Padova (n=110).*

Area di servizi	Pesi
1. Agevolazioni economiche e borse per gli studenti meritevoli	13,0
2. Orientamento dopo il conseguimento del titolo	12,2
3. Diritto allo studio (minori costi, riorganizzazione di mense, alloggi, ecc.)	11,0
4. Possibilità di studiare all'estero (Erasmus, Leonardo, ecc.)	10,7
5. Materiali didattici (dispense, testi on-line, biblioteche...) per studi efficaci	9,2
6. Informazioni da e per gli studenti (call center, internet, sportelli)	8,9
7. Orientamento verso l'Università, collegamento con la scuola superiore	7,3
8. Orientamento durante gli studi, per seguire un corso piuttosto che un altro	7,2
9. Spazi maggiori per studio e per attività extra-studio (anche auto-gestite)	6,4
10. Iniziative per studiare meglio (stage, gruppi lavoro, scuole estive, lingue)	6,2
11. Ricreazione, socializzazione, cultura, sport, altri rapporti con la città	4,8
12. Aiuto individuale o a piccoli gruppi per studenti in difficoltà	3,2
Totale	100

Anche le preferenze degli studenti in corso sono rappresentate graficamente tramite un reticolo orientato (Fig. 2). Balza all'occhio la maggiore densità del grafico, ad indicare un maggior numero di dominanze forti, e quindi una definizione delle preferenze più chiara e condivisa.

Figura 2. Rete orientata delle preferenze espresse dagli studenti in corso dell'Università di Padova sulle aree di intervento



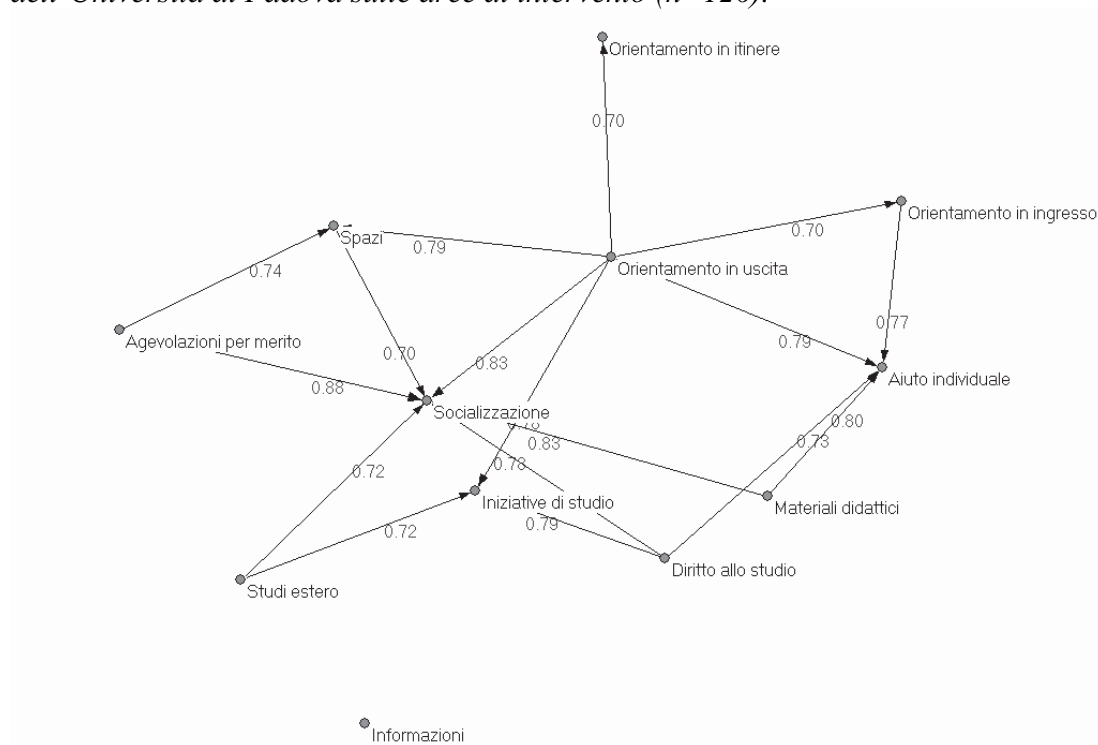
Sono centrali, fra le preferenze espresse dagli studenti, le agevolazioni economiche per merito e l'orientamento in uscita. Confermate anche le posizioni di dominio del reperimento di materiali didattici, dello studio all'estero e del diritto allo studio.

I servizi per l'aiuto individuale o a piccoli gruppi a studenti in difficoltà sono decisamente dominati da quasi tutte le altre aree di servizio, e assumono per gli studenti in corso una rilevanza ancora inferiore a quella rilevata presso le matricole, coerentemente col fatto che gli studenti, proseguendo nel loro cammino di studi, si rendono sempre più indipendenti. Anche le iniziative per lo studio, la socializzazione e gli spazi hanno molte frecce che vi puntano, e quindi sono spesso ignorate dagli studenti quando pensano allo sviluppo dei servizi universitari.

Il reticolo relativo agli studenti fuori corso è invece molto meno denso (Fig. 3); le situazioni di assoluto dominio dell'una o dell'altra preferenza sono infatti più rare e ciò indica che questo gruppo di studenti esprime opinioni più variegate. La

manca di unanimità nei giudizi dei fuori corso è comprensibile, se pensiamo alla residualità delle loro situazioni: alcuni sono studenti a tempo pieno che stanno completando il percorso di studi in tempi un po' più lunghi della regolare durata degli studi ma sono ad un passo dalla laurea; altri sono lavoratori a tempo pieno, eventualmente con famiglia a carico, che affiancare a questi impegni l'esperienza universitaria; altri ancora non pagano le tasse da anni e sono prossimi alla rinuncia all'iscrizione.

Figura 3. Rete orientata delle preferenze espresse dagli studenti fuori corso dell'Università di Padova sulle aree di intervento (n=126).



L'area che domina è l'orientamento in uscita che si conferma come il supporto accademico più apprezzato anche per gli studenti più in difficoltà. Altrettanta concordanza di giudizio è quella che porta ad escludere le attività culturali e ricreative dal novero delle iniziative per le quali gli studenti fuori corso gradiscono interventi dell'Ateneo; d'altronde, questi studenti spesso vivono la realtà universitaria con un certo distacco.

Lo stesso si osserva dall'ordinamento delle aree di intervento (Tab. 4): oltre all'orientamento in uscita, si rivela ancora una volta centrale il diritto allo studio, sia sotto forma di agevolazioni economiche e borse di studio per studenti meritevoli sia

come fornitura dei tradizionali servizi di mensa e alloggio. Per studenti che hanno speso anni dentro l'università, il peso economico degli studi non è certo trascurabile.

Tabella 4. *Ordinamento delle aree di servizi per intensità percentuale di preferenza espressa dagli studenti fuori corso dell'Università di Padova.*

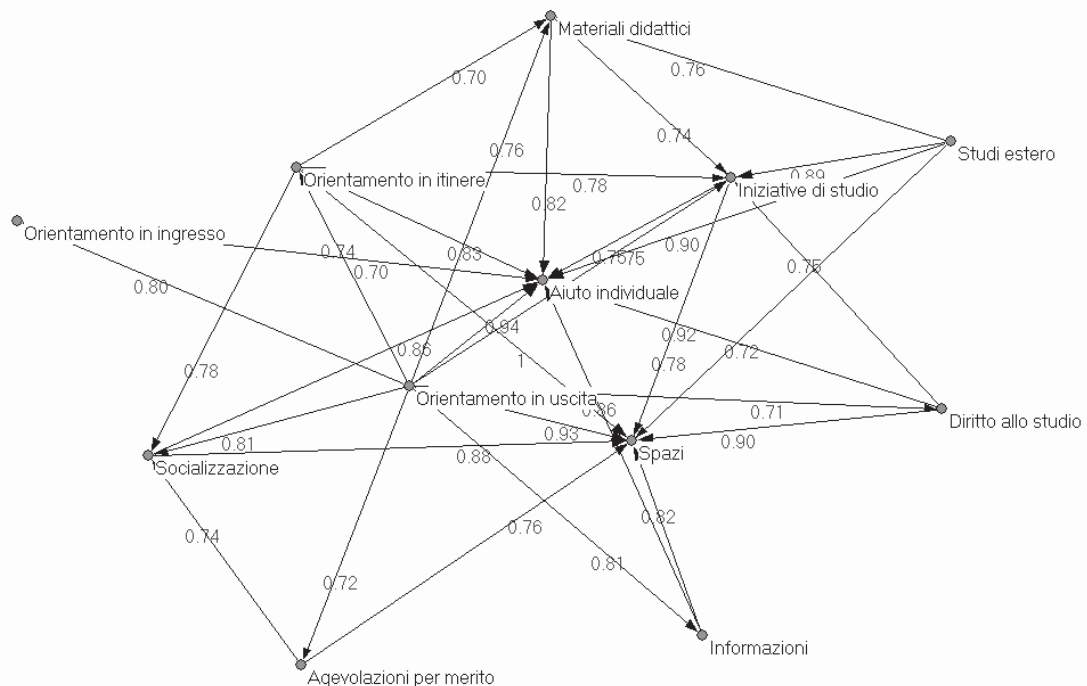
Area di servizi	Pesi
1. Orientamento dopo il conseguimento del titolo	11,4
2. Diritto allo studio (minori costi, riorganizzazione di mense, alloggi, ecc.)	11,1
3. Agevolazioni economiche e borse per gli studenti meritevoli	10,3
4. Possibilità di studiare all'estero (Erasmus, Leonardo, ecc.)	9,6
5. Materiali didattici (dispense, testi on-line, biblioteche...) per studi efficaci	9,4
6. Informazioni da e per gli studenti (call center, internet, sportelli)	8,7
7. Orientamento durante gli studi, per seguire un corso piuttosto che un altro	8,4
8. Orientamento verso l'Università, collegamento con la scuola superiore	7,8
9. Spazi maggiori per studio e per attività extra-studio (anche auto-gestite)	6,6
10. Iniziative per studiare meglio (stage, gruppi lavoro, scuole estive, lingue)	6,6
11. Aiuto individuale o a piccoli gruppi per studenti in difficoltà	5,4
12. Ricreazione, socializzazione, cultura, sport, altri rapporti con la città	4,7
Totale	100

Oltre alle già segnalate attività di socializzazione, gli studenti fuori corso considerano inessenziali le attività di supporto per studenti in difficoltà; poco importanti sia la disponibilità di nuovi spazi per lo studio e la socializzazione e sia le iniziative volte a favorire il profitto (scuole estive, gruppi di studio e simili). Sono apprezzati, invece, i servizi internazionali, anche se meno che dagli studenti in corso, e la possibilità di ottenere materiale didattico gratuito, dato che in molti casi non hanno la possibilità di frequentare le lezioni.

Il reticolo che descrive la matrice di preferenze espressa dagli studenti al primo anno di una laurea specialistica o magistrale (Fig. 4). Si tratta di un insieme con caratteristiche e attese molto omogenee, come indica la densità del reticolo. L'orientamento in uscita è anche in questo caso l'area di interventi che gli studenti prediligono: la probabilità di scegliere questa voce è superiore al 70% in tutti i possibili confronti a coppie con altre categorie di servizi, con l'eccezione dell'area per lo studio all'estero, alla quale è pure preferita ma meno nettamente. Fra le aree che raccolgono meno favori si trovano ancora una volta i servizi di aiuto individuale a studenti in difficoltà e la disponibilità di spazi.

L'analisi degli ordini di preferenza ricavati dalla matrice di preferenze (Tab. 5) indica che l'orientamento in uscita, che era terzo per le matricole e secondo per gli studenti in corso, raggiunge la prima posizione sia per i fuori corso sia per gli iscritti al primo anno della specialistica. I servizi che permettono allo studente di compiere all'estero una parte del percorso di studi sono anch'essi assai graditi a questa categoria di studenti, probabilmente perché la maggior parte dei programmi di scambio si colloca fra la fine della laurea triennale e l'inizio della specialistica.

Figura 4. Rete orientata delle preferenze espresse dagli studenti iscritti al primo anno di una laurea specialistica dell'Università di Padova sulle aree di intervento



Solo per questo gruppo di studenti l'orientamento in itinere si trova nelle prime posizioni. Gli studenti iscritti al primo anno di una specialistica, infatti, hanno appena dovuto prendere una decisione sul corso di laurea da intraprendere e, analogamente all'importanza che da matricole avevano attribuito all'orientamento in entrata, focalizzano l'attenzione sul passaggio a questo nuovo scalino del percorso universitario. Il supporto economico per il diritto allo studio e la premialità per il merito sono, come per tutti gli altri gruppi di studenti, importanti. In coda alla graduatoria troviamo, come sempre, gli aiuti individuali e la disponibilità di spazi, ma non le attività ricreative e di socialità: forse gli studenti vogliono vivere questa seconda fase della vita universitaria in modo socialmente più intenso della prima, e

reclamano, fra le altre cose, un maggiore rapporto con la città, comprendente anche servizi culturali e di intrattenimento.

Tabella 5. *Ordinamento delle aree di servizi per intensità percentuale di preferenza espressa dagli studenti del primo anno delle lauree specialistiche dell'Università di Padova.*

Area di servizio	Pesi
1. Orientamento dopo il conseguimento del titolo	13,5
2. Possibilità di studiare all'estero (Erasmus, Leonardo, ecc.)	11,2
3. Orientamento durante gli studi, per seguire un corso piuttosto che un altro	10,4
4. Diritto allo studio (minori costi, riorganizzazione di mense, alloggi, ecc.)	10,4
5. Agevolazioni economiche e borse per gli studenti meritevoli	9,4
6. Informazioni da e per gli studenti (call center, internet, sportelli)	8,6
7. Materiali didattici (dispense, testi on-line, biblioteche...) per studi efficaci	8,1
8. Orientamento verso l'Università, collegamento con la scuola superiore	7,7
9. Ricreazione, socializzazione, cultura, sport, altri rapporti con la città	7,4
10. Iniziative per studiare meglio (stage, gruppi lavoro, scuole estive, lingue)	6,4
11. Spazi maggiori per studio e per attività extra-studio (anche auto-gestite)	3,9
12. Aiuto individuale o a piccoli gruppi per studenti in difficoltà	3,0
Totale	100

4. Preferenze per nuove attività o iniziative

All'interno di ciascun servizio, le preferenze individuali per l'una o l'altra iniziativa dipendono dai vissuti personali, dalle dinamiche quotidiane e dalla fase universitaria che lo studente sta percorrendo. Nel seguito, si analizzano, per area, i dati raccolti tramite l'indagine sulle esperienze e le preferenze di 1526 studenti.

L'orientamento in ingresso non mostra differenze importanti nei giudizi di preferenza (Tab. 6), come ci si può aspettare da un servizio rivolto prevalentemente agli studenti delle scuole superiori. Infatti, le matricole, che hanno appena avuto bisogno dei servizi di orientamento verso l'università, sono le uniche ad indicare come importanti il formare all'orientamento i professori della scuola superiore. Il diffondere mappe dei responsabili per l'orientamento non riscuote il loro consenso, forse perché ritengono che l'orientamento debba partire dall'interno della scuola superiore e che faticherebbero a reperire i riferimenti indicati sulle mappe e a capire

quali informazioni potrebbero utilizzare e come. Verosimilmente, infatti, lo studente della scuola superiore non possiede ancora il metodo di gestione delle informazioni.

Tabella 6. *Ordinamento delle possibili iniziative inerenti al collegamento scuola superiore-università, per sottogruppi di studenti dell'Università di Padova.*

	Matricole	In corso	Fuori corso	I anno specialist
Anticipare l'orientamento al 4° anno	7	6	8	4
Presentazioni con studenti e laureati	2	2	2	2
Presentazione su internet	12	12	12	12
Incontri con ordini professionali	6	8	6	8
Presentare statistiche sull'occupazione	9	10	10	9
Presentare gli sbocchi occupazionali	1	1	1	1
Formare prof. superiori ad orientamento	5	8	7	10
Presentazioni da parte di enti imparziali	11	11	11	11
Presentare lezioni tipiche	3	4	4	5
Aumentare le giornate di presentazione	8	7	8	7
Mappe di responsabili per l'orientamento	10	5	5	5
Presentazioni con la presenza di docenti	4	3	3	3

Le preferenze di ciascun gruppo, tuttavia, si rivolgono alla presentazione degli sbocchi occupazionali, eventualmente con la partecipazione di studenti e dottorandi, ma con scarso interesse per le presentazioni su internet (probabilmente perché già esistono) o per la presentazione da parte di enti esterni imparziali.

La situazione è più variegata quando si parla di orientamento in itinere (Tab. 7). Le iniziative preferite da tutti sono quelle di creare contatti con aziende e neo-laureati già durante i corsi di studi e far entrare rappresentanti del mondo del lavoro nelle facoltà, mentre risultano di scarso interesse la sostituzione dei bollettini di facoltà con un unico volume, la creazione di gruppi di auto-aiuto per la compilazione dei bollettini e la standardizzazione dei siti di facoltà.

Associare ad ogni matricola uno studente dell'ultimo anno che la supporti nelle scelte sembra piacere a tutti più che alle matricole stesse, le quali preferiscono un sostegno più istituzionale. Inoltre, le matricole sono le sole a dare importanza alla creazione di un servizio specifico per chi voglia cambiare facoltà, il che si spiega se pensiamo che la maggioranza dei cambi di facoltà avviene entro il primo anno dall'iscrizione. La proposta di creazione di un blog su cui raccontare le proprie esperienze lascia fredde le matricole che probabilmente ancora poco da raccontare, né si vogliono far distrarre dall'obiettivo dello studio che hanno in testa.

Un servizio di valutazione attitudinale sembra più attraente a matricole e fuori corso. Se per le matricole ciò assume significato congiuntamente alla richiesta di un servizio dedicato ai cambi di facoltà, per i fuori corso sorge il sospetto che sia sintomo di un dubbio “postumo” sulla validità delle scelte di studio effettuate.

Tabella 7. *Ordinamento delle possibili iniziative inerenti alle scelte durante il percorso universitario, per sottogruppi di studenti dell'Università di Padova.*

	Matricole	In corso	Fuori corso	I anno specialist
Assoc. matricola a studenti ultimo anno	8	6	5	6
Blog per raccontare le esperienze	12	7	8	7
Volume unico invece dei bollettini	10	8	10	10
Dare supporto a chi vuol cambiare facoltà	3	11	9	11
Servizio di orientamento in itinere	6	3	4	4
Pubblicizzare meglio i servizi offerti	4	4	3	3
Gruppi auto-aiuto per piani di studio	10	12	12	12
Segreterie facoltà per orientare all'estero	7	5	7	5
Contatti con aziende/neo-laureati	1	1	1	1
Far entrare rappresentanti mondo lavoro	2	2	2	2
Servizio di valutazione attitudinale	5	9	5	9
Standardizzare i siti delle facoltà	9	10	10	8

Tabella 8. *Ordinamento delle possibili iniziative inerenti all'orientamento dopo la laurea, per sottogruppi di studenti dell'Università di Padova.*

	Matricole	In corso	Fuori corso	I anno specialist
Percorsi di orientamento post-lauream	5	4	5	3
Sportello per consultare offerte di lavoro	3	3	2	5
Orient. formazione post-lauream e lavoro	6	1	1	1
Seminari preparazione di CV e colloqui	7	7	7	6
Consulenze individuali su stage/tirocini	2	2	3	4
Mappa di enti che informano sul lavoro	4	6	6	7
Pubblicizz. bandi di mobilità in Europa	1	5	3	2
Mantenere e-mail studenti dopo la laurea	8	8	8	8

Riguardo all'orientamento in uscita (Tab. 8), tutte le altre categorie di studenti eccetto le matricole attribuiscono importanza all'attività di orientare alla formazione *post-lauream* e al lavoro. Le matricole e gli iscritti al primo anno della

specialistica, assai meno gli studenti in corso, prediligono l'idea di pubblicizzare i bandi di mobilità in Europa e quella di fornire una mappa degli enti che informano sul lavoro. L'ipotesi di aprire uno sportello che insegni a consultare le offerte di lavoro piace a molti, ma lascia più indifferenti gli iscritti al primo anno della specialistica. Tutti concordano nell'attribuire scarso interesse sia al mantenimento dell'e-mail da studenti dopo la laurea per ricevere informazioni e sia ai seminari per preparare CV e colloqui di lavoro, probabilmente perché queste iniziative esistono già e sono considerate adeguate.

Le agevolazioni economiche, sia sui trasporti pubblici che in bar, paninoteche e altri luoghi di ristorazione diversi dalle mense, mettono d'accordo tutti (Tab. 9), così come nessuno è veramente interessato ad installare un numero maggiore di distributori automatici di snack e bibite, o a rendere possibile varie scelte al posto del dessert in mensa.

Tabella 9. *Ordinamento delle possibili iniziative inerenti al diritto allo studio, per sottogruppi di studenti dell'Università di Padova.*

	Matricole	In corso	Fuori corso	I anno specialist
Agevolazioni per bar, paninoteche, ecc.	1	2	2	2
Mense aperte fino alle 15	9	6	9	4
Più distributori automatici bevande/snack	12	11	11	12
Bacheca elettron. informazioni su alloggi	5	4	3	7
Più parcheggi per bici e moto	10	8	9	10
Più autobus negli orari di punta	7	9	8	5
Possibilità di scegliere dopopranzo mensa	11	12	12	11
Velocizzare le code in mensa	2	3	6	3
Ufficio gestito da studenti per alloggi	6	6	4	8
Agevolazioni si trasporti pubblici	3	1	1	1
Più parcheggi per le auto	8	10	6	9
Conciliare orari trasporti e lezioni	4	5	4	6

Le proposte di velocizzare le code e ampliare gli orari di apertura delle mense non interessano coloro che non usufruiscono della mensa, come i fuori corso; l'apertura della mensa fino alle 15 interessa particolarmente gli iscritti al primo anno della specialistica che frequentemente sono domiciliati a Padova da fuori sede. I fuori corso invece chiedono di accedere alle informazioni per via elettronica, per sentirsi interni al sistema, e un ufficio per la ricerca dell'alloggio gestito da studenti.

Come studenti alloggiati a Padova, gli iscritti al primo anno della specialistica chiedono anche di avere più autobus nelle ore di punta, mentre i fuori corso, che

frequentemente vivono fuori città, vorrebbero più parcheggi per l'auto quando si recano in città per esami o per contattare i docenti.

Le attività di socializzazione sono risultate fra le meno attraenti agli occhi degli studenti (Tab. 10). Tuttavia, le iniziative di creazione di luoghi di svago gestiti da studenti e di scambio culturale fra studenti sono le più popolari, con differenze fra gruppi di studenti quasi impercettibili. Per tutti, l'organizzazione di serate a teatro gestite dall'ateneo è la meno interessante, vuoi per lo scarso interesse nei confronti del teatro, vuoi perché andare a teatro è un'attività che gli studenti possono svolgere in autonomia.

Tabella 10. *Ordinamento delle possibili iniziative inerenti alla socializzazione, per sottogruppi di studenti dell'Università di Padova.*

	Matricole	In corso	Fuori corso	I anno specialist
Creare luoghi di svago gestiti da studenti	1	1	1	3
Newsletter su iniziative sociali, ricreative	6	6	6	6
Incontri sociali, specie il primo anno	5	5	5	4
Incentivare l'attività sportiva	4	3	4	2
Ufficio ad hoc per proven. altre università	7	6	8	6
Inform. su Internet attività studentesche	3	4	3	4
Organizzare serate a teatro	8	8	7	8
Interscambio culturale fra studenti	2	2	2	1

La gestione delle pratiche burocratiche tramite Internet, eliminando la sgradevole consuetudine delle code in segreteria studenti, è decisamente importante per gli studenti (Tab. 11). Il fatto che il questionario sia stato somministrato proprio in segreteria studenti, a chi stava aspettando il proprio turno, può aver influenzato al rialzo questa sensibilità, ma è un fatto che la firma digitale e altre innovazioni consentirebbero di gestire da casa molte incombenze. La richiesta di maggiori informazioni sulle borse di studio e sui requisiti per la riduzione delle tasse d'iscrizione è un'altra istanza che accomuna gli studenti.

Destano apprezzamento negli studenti stranieri le proposte di istituzione di un servizio di tutorato linguistico per la redazione di scritti in lingua italiana, e di un patronato per la gestione dei permessi di soggiorno (Bocuzzo e Donà dalle Rose, 2009). Suscita poco interesse l'istituzione di uno sportello unico in segreteria a cui rivolgersi per pratiche di ogni tipo.

Le maggiori differenze fra i quattro gruppi di studenti sono relative alla proposta di contare i crediti validi per le agevolazioni economiche solo dopo la sessione autunnale e di poter ottenere le etichette adesive per gli esami da

macchinette automatiche. Il conteggio dei crediti serve per la valutazione del merito scolastico, al fine di costruire le graduatorie per l'assegnazione degli alloggi universitari, definire le esenzioni parziali o totali delle tasse, stabilire il costo che avrà un pasto in mensa per lo studente. Il conteggio posticipato di tali crediti interessa dunque solo chi è in corso. Le etichette adesive, invece, sono consegnate col libretto, e servono come attestazione da apporre al verbale d'esame; quando le etichette distribuite finiscono oppure vengono perse, è necessario procurarsene altre. Ecco perché gli studenti dei primi anni, che ancora dispongono di tutte le loro etichette originali, sono poco interessati a questa innovazione.

Tabella 11. *Ordinamento delle possibili iniziative inerenti ai riconoscimenti del merito e all'efficienza, per sottogruppi di studenti dell'Università di Padova.*

	Matricole	In corso	Fuori corso	I anno specialist
Ridurre burocrazie in pratiche iscrizione	9	10	9	10
Sportello unico in segreteria studenti	16	16	15	12
Segreterie studenti nelle sedi periferiche	6	7	4	8
Contare CFU dopo la sessione autunnale	4	6	10	4
Premi per laureati meritevoli	6	5	8	3
Carta dei diritti sanitari degli studenti	13	13	12	9
Aumentare stampe e fotocopie disponib.	3	3	4	7
Tutorato linguistico per scritti non-italiani	14	14	14	14
Call center per le segreterie	5	4	2	5
Pratiche burocratiche tramite internet	1	1	1	1
Etichette adesive da macchine automatic.	10	8	7	13
Informazioni su borse di studio e tasse	2	2	3	2
Meriti sportivi come parte attiva di studio	12	11	13	16
Wireless e telefono in residenze student.	10	11	11	6
Patronato permessi di soggiorno stranieri	14	15	15	15
Sportello per le diatribe coi docenti	8	9	6	11

Gli studenti fuori corso, che si sentono “fuori dal gioco” per agevolazioni premiali, vorrebbero che fosse istituito uno sportello per risolvere eventuali diatribe con i docenti. Gli iscritti al primo anno della specialistica hanno le proprie specificità, in quanto vorrebbero che wireless e telefoni fossero installati nelle residenze studentesche e rifiutano l'ipotesi di riconoscere i meriti sportivi come parte attiva dello studio.

Relativamente all'utilizzo degli spazi (Tab. 12), che poco interesse hanno suscitato nel complesso degli studenti, ancora una volta si distinguono le matricole, che attribuiscono poca importanza alla disponibilità di laboratori e biblioteche e di

più a spazi controllati per progetti extra-studio. Matricole e studenti in corso vorrebbero aule studio più capienti e aule studio per i lavori di gruppo dove si possa parlare anche a voce alta. Viceversa, gli iscritti al primo anno della specialistica le vorrebbero più silenziose. Stranamente, l'apertura delle aule studio in orario serale non interessa gli studenti in corso.

Tabella 12. *Ordinamento delle possibili iniziative inerenti agli spazi universitari e cittadini, per sottogruppi di studenti dell'Università di Padova.*

	Matricole	In corso	Fuori corso	I anno specialist
Non disperdere le facoltà per la città	8	8	8	8
Aule più grandi	6	2	3	5
Silenzio nelle aule studio	7	6	6	4
Spazi controllati per progetti extra-studio	1	7	4	3
Più spazi per laboratori, biblioteche, aule	4	1	1	1
Aule studio più capienti	3	3	5	6
Aule studio per lavori di gruppo	5	4	7	7
Aule studio per le ore serali	2	5	2	1

Il materiale didattico ha suscitato un discreto interesse in tutti gli studenti, che sono unanimi nel chiedere appunti e dispense di migliore qualità e la disponibilità di ogni materiale sull'Internet delle facoltà (Tab. 13). Questo atteggiamento è diretto apertamente ad evitare l'acquisto di libri di testo e a concentrarsi sui soli materiali trattati a lezione. D'altronde, si registra poco interesse sia per i docenti che scrivono un libro di testo, sia per l'accesso a materiale multimediale per *e-learning*.

Tabella 13. *Ordinamento delle possibili iniziative inerenti ai materiali didattici, per sottogruppi di studenti dell'Università di Padova.*

	Matricole	In corso	Fuori corso	I anno specialistica
Migliorare appunti e dispense	1	2	2	2
Sponsorizzare docenti che scrivono testi	8	8	8	8
Più volumi nelle biblioteche	6	4	4	3
Possibilità di registrare le lezioni	5	6	6	6
Materiale didattico su internet	2	1	1	1
Appunti delle lezioni corretti dai docenti	4	5	5	5
Produzione multimediale e-learning	7	7	6	7
Rendere disponibili su internet le lezioni	3	3	3	3

L'unica differenza tra i gruppi di studenti nelle preferenze per i materiali didattici riguarda la disponibilità di volumi nelle biblioteche e l'accesso al patrimonio librario e alle riviste tramite il catalogo OPAC. A ciò le matricole sono poco interessate, giacché non hanno ancora cominciato a usare molte delle risorse universitarie, ma è d'interesse per chi è avanti negli studi, interesse che diventa massimo quando sta per preparare la tesi e comincia a ragionare – *si parva licet* – come uomo/donna di scienza (Tab. 15).

Sul modo di risolvere i problemi del tutorato non vi è accordo tra studenti (Tab. 14). Nessuno considera l'abolizione dei tutor un'idea giusta. Tuttavia, forme di tutorato con la partecipazione dei docenti sono predilette da matricole e da studenti fuori corso, che non si fidano degli studenti più anziani, e gli studenti in corso vorrebbero che i tutor fossero più preparati. Gli iscritti al primo anno della specialistica appoggiano, invece, l'istituzione di un punto di ascolto per chiarimenti e lamentele degli studenti. I test per l'apprendimento di lingue straniere sono visti di buon occhio dagli studenti in corso.

Tabella 14. *Ordinamento delle possibili iniziative di tutorato in itinere, per sottogruppi di studenti dell'Università di Padova.*

	Matricole	In corso	Fuori corso	I anno specialist
Tutorato con docenti/assistenti/dottorandi	2	2	1	3
Punto d'ascolto per chiarimenti/lamentele	4	2	4	1
Simulazioni per l'informatica di base	5	7	6	7
Tutorato senior da parte dei docenti	1	2	2	2
Tutorato junior gestito da assoc.student.	5	6	7	6
Test per apprendimento lingue straniere	3	2	3	5
Preparare i tutor di facoltà	7	1	4	4
Abolire i tutor di facoltà	8	8	8	7

Le iniziative per lo studio vedono concordi quasi tutti (Tab. 15). Le massime priorità sono di rendere tangibili effetti e risultati della valutazione della didattica e di garantire la presenza dei docenti durante l'orario di ricevimento. Dissentono su questo i fuori corso, per i quali le difficoltà organizzative sono l'ostacolo principale all'apprendimento e, per questo, chiedono *in primis* la disponibilità dei docenti su appuntamento, fuori dell'orario di ricevimento.

Le matricole, dal loro canto, non ritengono importante la disponibilità dei docenti durante l'orario fissato per il ricevimento-studenti, forse perché non hanno ancora avuto la necessità di ricorrervi. Sono invece interessate a organizzare

consulenze tra studenti di facoltà diverse per preparare esami, iniziativa che lascia tiepidi tutti gli altri. Ciò si spiega se si pensa che, di solito, sono gli insegnamenti di base dei primi anni che riguardano materie attigue a quelle caratterizzanti la facoltà ed è quindi in questo periodo che si rendono possibili scambi di conoscenze fra studenti di facoltà diverse.

Tabella 15. *Ordinamento delle possibili iniziative per lo studio, per sottogruppi di studenti dell'Università di Padova.*

	Matri- cole	In corso	Fuori corso	I anno specialist
Consulenze interfacoltà per esami	2	8	7	7
Studio con laureati per esame Stato	5	6	6	5
Accesso informatico a patrimonio librario	4	5	5	4
Migliorare questionario valutazione corsi	9	9	9	10
Ricevimento fuori orario, appuntamento	6	4	3	6
Creare scuole estive	11	11	11	12
Gruppi studio con studenti di ultimi anni	6	7	7	7
Supporto nell'utilizzo del catalogo OPAC	12	10	8	10
Risultati tangibili dalla valutazione	1	1	3	1
presenza dei docenti a ricevimento	6	2	2	3
Contatto coi docenti via e-mail	10	11	12	9
Concorsi per rendere piacevole lo studio	3	3	4	2

5. Considerazioni conclusive

Le aspettative degli studenti riguardo ai servizi universitari dipendono dalle loro caratteristiche sociali e culturali, dall'esperienza compiuta nel sistema universitario e dagli impegni accademici che si trovano di fronte.

Durante il loro percorso di studi gli studenti modificano le loro priorità, non le rivoluzionano. Esistono ambiti nei quali non si aspettano che sia l'università ad attivarsi o, per lo meno, ritengono che non sia importante che lo faccia. I dati raccolti rivelano che gli studenti hanno una maturità anche maggiore di quella già accreditata. Le loro attese, infatti, riguardano soprattutto l'essere messi in grado di studiare; le opportunità che chiedono sono di carattere economico, al fine di rendersi autonomi dalla famiglia, e informazioni sulle possibilità, le conseguenze, le regole, per riuscire ad orientarsi in ogni fase del proprio percorso.

Chiedono all'università di essere null'altro che un luogo di formazione e un tramite per il lavoro. Non si aspettano che sia la struttura universitaria a metter loro a disposizione spazi per lo svago e per lo studio dopo le lezioni, né tanto meno chiedono un'università-animatrice. Questo non vuol dire che durante gli anni che trascorrono presso l'ateneo non abbiano anche voglia di fare nuove amicizie, divertirsi, coltivare interessi diversi da quelli accademici, fare attività sportiva o iscriversi a corsi di teatro, però pensano che per questo possono e devono arrangiarsi.

Anche per quanto riguarda gli aspetti più legati alla didattica, hanno aspettative più tradizionali della stessa offerta degli atenei: le loro richieste sono ancorate alla totale disponibilità dei docenti e dei materiali didattici, mentre la maggior parte delle iniziative di supporto alla didattica li lascia indifferenti. Nella gran massa, non si aspettano servizi personalizzati, scuole estive, sistemi multimediali per la teledidattica, iniziative speciali o gruppi di studio organizzati; vorrebbero però che i corsi fossero di buon livello, che i materiali fossero accurati e facilmente disponibili, che i docenti fossero presenti in sede e raggiungibili di persona.

Analizzando l'evoluzione dei bisogni nelle diverse fasi del percorso di studi, si determina che i bisogni maturano gradatamente e che le circostanze rendono il bisogno evidente. In questo la situazione delle matricole è esemplare: non conoscono ancora le risorse disponibili, non utilizzano biblioteche e laboratori, non pensano ad andare all'estero, ma chiedono orientamento, sostegno economico e materiali su cui studiare.

All'estremo opposto troviamo gli iscritti al primo anno della specialistica, consapevoli di ciò che l'università mette loro a disposizione e intenzionati a sfruttare le opportunità per studiare all'estero, ad avere contatti privilegiati con il mercato del lavoro, ad utilizzare ogni iniziativa offerta dalle strutture presenti, e – perché no? – a divertirsi.

L'altro gruppo di "veterani", gli studenti fuori corso, non ha richieste univoche, perché è un miscuglio di studenti in procinto di laurearsi e fuori corso cronici a causa del lavoro e della famiglia che si sono creati. Inoltre, hanno con l'università un rapporto che non si sviluppa in un crescendo continuo, ma che giunge ad un massimo per poi decrescere. Lo studente in procinto di laurearsi guarda, infatti, già oltre: frequenta l'ambiente universitario quel tanto che gli serve per sostenere gli ultimi esami e scrivere la tesi, ha smesso di seguire le lezioni e perciò talvolta lascia l'appartamento dove ha vissuto come studente fuori sede, e nell'ultimo periodo torna a vivere con i genitori, da dove si sposta per esigenze specifiche.

Al fine di organizzare al meglio i servizi per gli studenti, è quindi importante anticipare i contatti che gli studenti hanno coi servizi, pubblicizzare meglio l'esistente e soddisfare in tempi brevi i primi bisogni di coloro che arrivano presso

l'ateneo, per dar loro il tempo di scoprire le tante opportunità che già esistono prima che inizi la fase di allontanamento dalla vita universitaria.

Questo può voler dire anche anticipare agli ultimi anni di scuola superiore non solo le attività di orientamento per la scelta del percorso di studi, ma anche trasmettere alcune informazioni pratiche di interesse generale, a partire dall'accesso agli alloggi universitari, fino alle regole per ottenere agevolazioni economiche, le risorse a disposizione, l'accesso ai libri delle biblioteche e ogni altra informazione utile. È un peccato, altrimenti, che il primo anno di una matricola sia perso arrancando alla ricerca di risposte senza neppure conoscere l'essenza delle domande, e che la sua vita universitaria inizi compiutamente dal secondo anno.

Riferimenti bibliografici

- BATAGELJ V., MRVAR A. (2003) Pajek – Analysis and visualization of large networks. In: JUENGER M., MUTZEL P. (eds) *Graph Drawing Software*, Springer (series Mathematics and Visualization), Berlin: 77-103
- 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
- CATALANO G., PERITI E. (2006) *I servizi agli studenti nell'attività gestionale dell'università. Strumenti ed esperienze a confronto*, Il Mulino, Bologna
- DAVID H.A. (1988) *The Method of Paired Comparisons*, 2nd ed., Oxford University Press, New York
- 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. (2008) 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., MARTINI M.C., RONCALLO A., VANIN C. (2009) Priorità per i servizi e organizzazione esistenziale degli studenti dell'Università di Padova. In: FABBRIS L. (a cura di) *I servizi a supporto degli studenti universitari*, Cleup, Padova: 1-52

HERZBERG F. (1959) *The Motivation to Work*, Wiley, New York

HERZBERG F. (1966) *Work and the Nature of Man*, World Publishing Co., New York

MASLOW A. (1954) *Motivation and Personality*, Harper & Brothers, New York

SCOTT J. (1991) *Social Network Analysis: A Handbook*, Sage, London

Evolution of Students' Preferences during their University Studies: An Analysis through Preference Nets

Summary. *We analyse the preferences expressed by students in different stages of their career: first year students of the lower and higher level degrees; regular students; students who failed to complete their studies in time. The hypothesis to be tested is that students' needs evolve during their university studies. The analyses regard both preferences about what fields of services should be developed, and preferences on the specific services to develop in each field. Network representations help to visualise the structure of the preference system. The picture that emerges shows some basic priorities that are common to every student, while some other needs evolve in agreement with the Maslowian hierarchy of needs.*

Keywords. *Services for university students; University of Padua; Maslow's Hierarchy of Needs; Preference analysis; Social Network Analysis.*