

# Servizi allo studio. Domande congruenti da una comunità studentesca competente<sup>1</sup>

Franca Bimbi, Elena Scarsi, Guido Scutari, Laura Tallandini  
*Università di Padova*

**Riassunto.** Nella presente nota si esaminano le risposte date dagli studenti dell'Università di Padova interpellati in una ricerca del 2007 sulle preferenze degli stessi per nuovi servizi universitari. Le possibili iniziative su cui si concentrano le analisi riguardano il supporto all'apprendimento mediante forme di tutorato e l'accesso a biblioteche e a basi di dati, nonché il sostegno del diritto allo studio mediante borse di studio e prestiti sull'onore. I commenti sono accompagnati da proposte di *governance* inquadrata in una prospettiva nazionale ed europea.

**Parole chiave:** Servizi per studenti; Tutorato; Diritto allo studio; Supporto all'apprendimento; Università di Padova.

## 1. Profili culturali degli studenti

Le riflessioni che seguono mettono a fuoco i risultati della ricerca sui servizi per gli studenti intervistati nell'Università di Padova (Fabbris, 2008), commentando tre dimensioni cruciali della qualità della vita studentesca, relative all'organizzazione di

- a) *la vita quotidiana*, ossia ai mezzi strumentali vitali, di “supporto logistico”, quali abitazioni, trasporti e mense,
- b) *le attrezzature e gli spazi per lo studio*, con particolare riferimento a biblioteche, aule per lezione e aule per lo studio,
- c) *il sostegno ai percorsi di formazione*, con riferimento al tutorato e alle iniziative per migliorare le capacità di orientamento e apprendimento durante il corso di studi.

Le tre dimensioni sollecitano gli intervistati ad esprimersi su temi di pari opportunità nell'accesso all'istruzione, di ottimizzazione dell'organizzazione degli

---

<sup>1</sup> I quattro autori hanno lavorato assieme a questo articolo. Tuttavia, Franca Bimbi ed Elena Scarsi hanno steso il Par. 1, Guido Scutari il Par. 2, Laura Tallandini il Par. 3 e Franca Bimbi il Par. 4. Elena Scarsi ha svolto le elaborazioni statistiche dei dati.

studi, di efficacia degli strumenti formativi, e su aspetti del rapporto tra università, città e territorio.

Nel complesso, si toccano ambiti e servizi essenziali per misurare l'investimento del sistema universitario nei confronti delle giovani generazioni. Si tratta di un investimento che riguarda lo sviluppo delle *capability* di ragazze e ragazzi (Nussbaum, 2002), le qualità di un capitale umano che si dovrà misurare con domande adattative e allo stesso tempo velocemente innovative di un sistema economico attraversato anche da una crisi non congiunturale, le caratteristiche di una formazione che deve promuovere l'interiorizzazione dei metodi scientifici con l'apprendimento di competenze tecniche orientative, sollecitando altresì capacità critico-riflessive nei confronti della complessità sociale in cui questi giovani si troveranno ad agire, professionalmente e come cittadini (Blossfeld e Hofmeister, 2006; Blossfeld *et al.*, 2006).

Gli oltre 1500 studenti intervistati (di cui il 63% ragazze) offrono un'immagine sintetica delle disposizioni, delle attese (spesso implicite) nei confronti dell'istituzione formativa cui partecipano, e indirettamente anche degli atteggiamenti nei confronti di chi ne porta responsabilità di gestione. La ricerca, per i contenuti e per il modo in cui è stata realizzata, è anche proiezione delle scelte, dei limiti e delle consapevolezze dell'organizzazione universitaria. Riguarda cioè cosa offriamo, cosa ci aspettiamo che gli studenti chiedano e cosa vorremmo offrire di meglio, e, talvolta, di più. Sul sistema universitario si può dunque riflettere da tre punti di vista: degli studenti, dell'organizzazione e della relazione tra questi due termini.

Inoltre, gli aspetti organizzativi presenti nella ricerca rimandano sia a strutture che a insiemi di persone (studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo). Ne consegue che stiamo parlando sia di rapporti tra attori (chi svolge funzioni o riceve servizi) che di relazioni tra persone (chi impara, chi insegna, chi sostiene ambedue). La consapevolezza di queste complessità ci può aiutare ad intravedere i significati delle risposte, attraverso le obiettive connessioni tra i dati. In questa presentazione, l'obbiettivo è puntato sugli studenti e sull'organizzazione, sapendo che, in prospettiva ed almeno nello sfondo, dobbiamo tener conto dell'architettura del reticolo relazionale e dei suoi diversi piani.

Prevalentemente giovani, tra i 21 e i 25 anni, i nostri intervistati rappresentano un modello di "utilizzatori normali dell'Ateneo": conoscono bene le segreterie amministrative (85,2%) e le mense (57,1%), costruiscono la loro settimana studentesca tipo su un modello duale (la gran parte segue l'80-95% delle lezioni ma un quarto si attesta sul 20%), il 90% stima (forse sovrastima!) il tempo passato tra lezioni e studio in 55 ore settimanali.

Pochi (tra il 15 e il 22%) hanno esperienza diretta degli altri servizi su cui il questionario chiede di esprimersi: per questo le risposte possono essere intese come indicazioni di disposizioni, attese e domande, e in generale come indicazioni dal

basso per scelte di politica universitaria, derivanti non tanto da informazioni adeguate quanto da proiezioni del modello ideale di università coltivato in base ai differenti capitali culturali e sociali degli studenti (Par. 2).

Va tenuto conto che la debolezza informativa evidenziata può anche non essere tale (o almeno non del tutto), giacché gli studenti che gravitano con più continuità in Ateneo vivono in reticoli sociali molto densi, ragion per cui compensano la scarsa esperienza diretta di servizi particolari, come alloggi ESU, scambi internazionali, stage o tutorato, con le informazioni desunte da colleghi e amici che sono o sono stati diretti utilizzatori.

Considerando la struttura comunitaria della vita universitaria di chi frequenta regolarmente, possiamo definire i reticoli relazionali di questi giovani come ambito di produzione di una “*village voice*” che, se non può esser considerata di per sé obiettiva, deve però esser tenuta in considerazione da chi organizza i servizi e valutata come opinione pubblica che orienta sia la scelta di consumo dei medesimi che i relativi giudizi.

Teniamo anche conto del fatto che l’opinione pubblica degli studenti implica, in buona parte, anche l’opinione delle loro famiglie e, dunque, spesso costruisce, nel bene o nel male, l’opinione pubblica *tout court* del Paese sull’università. Considerare aspetti del meccanismo di formazione del discorso pubblico *sull’università* può permettere di articolare meglio il discorso pubblico *dell’università*, di cui vogliamo e dobbiamo esser protagonisti, sia come comunità che come responsabili delle scelte di governo relative al miglior andamento degli studi.

Cerchiamo ora di mettere in luce l’importanza di pesare, spesso tra le righe delle risposte, anche ciò che esse significano nei termini della cultura, o meglio delle culture, dei giovani utenti dei servizi universitari, per valutare:

- i l’adeguatezza delle risposte organizzative, se si ritiene congrua la domanda studentesca;
- ii la necessità di inserire prospettive di cambiamento nelle culture di “consumo” dei servizi, se la domanda degli utenti è ritenuta incongrua.

Nel complesso, si tratta di considerare anche le convergenze o divergenze tra le culture, prospettive ed organizzative, specifiche dei tre attori in gioco (studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo) per poter identificare la congruenza del modello di università perseguito con i parametri di realizzabilità del medesimo, nel contesto dei vincoli delle risorse disponibili.

Quali elementi culturali, positivi e propositivi oppure contraddittori, emergono dalle risposte al questionario? I giovani contraddistinguono le loro scelte prioritarie relative alla rosa di modalità di erogazione dei servizi mostrando disposizione alla concretezza, propensione ad una gestione *self service* di alcuni mezzi o strumenti, fiducia nell’informazione legata all’esperienza diretta dei coetanei

e di chi si è appena laureato, riconoscimento dell'autorevolezza dei docenti per il sostegno nel percorso formativo e per la personalizzazione delle relazioni formative.

Possiamo identificare nella disposizione culturale alla concretezza quelle scelte in cui prevale una domanda che sollecita la dimensione processuale del servizio o prevede un aumento prioritario delle risorse disponibili. Vanno nel senso della processualità le preferenze per la "presentazione nella scuola superiore dei legami tra i corsi" (65,1%), per la creazione "durante l'università di contatti con le aziende e neolaureati" (67,1%), per "istituire un servizio di orientamento in itinere, dalla triennale alla specialistica" (40,9%), per l'orientamento "alla formazione post-laurea e al lavoro" (46,5%), tutti aspetti che sollecitano un'informazione e un sostegno non episodici, dall'entrata nell'università, per tutta la carriera universitaria e oltre.

Gli studenti esprimono concretezza anche nel senso della ottimizzazione delle risorse disponibili (economiche e di tempo) e del rendimento dello studio, orientando le loro scelte verso "agevolazioni dei trasporti pubblici" (62,7%), "conoscere meglio le possibilità di ottenere borse di studio e riduzione delle tasse" (48,6%), "aumentare la completezza di appunti e dispense (per evitare l'acquisto di libri di testo)" (45,5%), "garantire la presenza dei docenti negli orari di ricevimento" (45,0%), come pure nel chiedere di "fare in modo che la valutazione dei corsi porti a risultati tangibili" (43,8%) e "aumentare gli spazi per laboratori, biblioteche, aule" (38,8%).

L'assieme delle scelte ci pare contrassegnato dalla concretezza per due motivi: gli intervistati prendono direttamente in considerazione sia aspetti non contingenti dei servizi offerti che risorse ritenute abbastanza ragionevolmente disponibili e dunque sembrano puntare a scelte realizzabili, dimostrandosi poco propensi sia all'attrazione che al cinismo.

Alcune dimensioni relative alla tendenza di una gestione *self service* di mezzi e strumenti possono essere lette in una triplice direzione: gli studenti vogliono utilizzare gli spazi di "cittadinanza attiva" ancora relativamente gracili per acquisire informazioni da loro considerate più affidabili o direttamente per esprimersi, danno suggerimenti per una gestione *on line* dei servizi in funzione anti-burocratica, avanzano richieste per sveltire la preparazione degli esami. Vanno nella direzione *self service* le scelte relative a "gestire ogni pratica burocratica attraverso internet senza code in segreteria" (59,3%), "spingere i professori a mettere il materiale didattico su internet" (56,9%), "creare nell'università luoghi di svago...gestiti da studenti" (43,4%), "creare una bacheca elettronica per scambi di informazioni tra studenti su alloggi" (42,7%).

Una delle domande che possiamo porci, in generale, riguarda la complementarità o la contraddizione tra le preferenze *self service* che sembrano allontanare l'interazione diretta tra studenti e gli altri attori (docente e personale tecnico-amministrativo) e quelle scelte che esprimono, al contrario, domande di

maggior vicinanza e sostegno personale. Ovvero occorre chiedersi se alcune richieste di massimizzazione delle risorse e di gestione *self service* relative alla formazione (come i mezzi per “sveltire” gli esami) non debbano essere considerate come indicatori di scarsa fiducia verso le risposte dei docenti, o (anche) come “scorciatoie” pseudo-formative derivanti dalle condizioni non ottimali di organizzazione del contesto didattico.

È un fatto che le domande di personalizzazione delle relazioni formative sono allo stesso tempo molto forti ed ambivalenti: in parte contraddittorie con le propensioni *self service*, in parte conflittuali nei confronti dell’impegno dei docenti evidentemente non ritenuto adeguato, in parte permeate di attesa ed affidamento nei confronti della autorevolezza degli insegnanti.

È importante rilevare che, quantunque gli studenti ritengano i giovani delle coorti appena superiori alle loro o i neo-laureati come gli informatori più attendibili per presentare “facoltà e corsi nelle scuole superiori” (60%) o per creare contatti col mondo del lavoro (67,1%), o propongano varie iniziative *self service* per gestire aspetti importanti della loro quotidianità e della preparazione degli esami, nel complesso, specificatamente per i servizi di tutorato e di supporto allo studio, le loro preferenze vanno certamente nella direzione di domande di supporto personalizzato rivolte ai docenti.

## **2. Pluralità dei profili studenteschi, supporti logistici e domande della popolazione studentesca “regolare” e “fuori corso”**

Nel valutare le esigenze degli studenti, e quindi nel programmare i provvedimenti congruenti, spesso s’incorre nell’errore di considerare la popolazione studentesca come un insieme di soggetti con necessità facilmente prevedibili e risolvibili con provvedimenti semplici purché quantitativamente e qualitativamente adeguati.

In realtà, l’insieme studentesco è eterogeneo perché l’aspirazione al conseguimento di un titolo di studio superiore che possa poi tradursi in una migliore collocazione lavorativa, o anche il semplice desiderio di conoscenza, spinge verso l’università anche persone provenienti da strati sociali con possibilità finanziarie, condizioni di vita e tradizioni culturali talvolta molto diverse da quelle dello studente a tempo pieno sostenuto economicamente e culturalmente dalla famiglia per tutta la durata degli studi.

Il problema nasce dal fatto che la struttura didattica e il supporto logistico sono programmati per lo studente a tempo pieno. Tra l’altro, l’assegnazione delle borse di studio o dell’alloggio nelle case dello studente non potrà prolungarsi per più di un semestre oltre la durata canonica del corso. Ma, per quanto brava, una persona

che, pur per motivi seri e dimostrabili, non possa dedicare tutto il tempo disponibile allo studio, difficilmente potrà completare il corso di studi nel periodo previsto e finirà inesorabilmente in quel gruppo di studenti un tempo bollati come “fuori corso” e ora detti<sup>2</sup> “studenti che hanno superato la durata prevista del corso di studio”.

Questi studenti hanno bisogno di supporti organizzativi e logistici particolari per raggiungere il loro scopo nel modo meno oneroso possibile per loro e per la società. Non dimentichiamo, infatti, che ogni studente non contribuisce che in piccola parte al costo reale dei propri studi; quindi, quanto più si prolunga la sua permanenza all’università, tanto più rappresenta un costo per la società. D’altronde, una volta conseguita la qualificazione, diventerà una ricchezza per la società, poiché produttore di lavoro qualificato e partecipante attivo al progresso culturale ed economico. È dunque opportuno, per quanto possibile, andare incontro alle loro esigenze didattiche e organizzative.

In questa direzione, le indagini sui bisogni delle varie categorie di studenti, condotte a livello locale per evidenziare i legami con il territorio e a livello nazionale per supportare decisioni più generali, sono uno strumento necessario per una corretta programmazione degli interventi.

Il primo tipo d’intervento non può che essere il mettere a disposizione la possibilità di autofinanziarsi per evitare che lo studente debba occupare il proprio tempo in attività lavorative. E qui si apre il triste capitolo delle borse di studio e dei cosiddetti prestiti d’onore. Negli anni recenti, infatti, sono gradatamente diminuiti i fondi ministeriali e regionali, e quindi il numero di studenti percipienti e l’entità delle borse (poco più di 4000 euro per vivere un anno accademico fuori sede, oltre all’esonero dal pagamento delle tasse universitarie).

Le borse di studio sono da considerare un contributo a fondo perduto che aiuta l’interessato ma non lo solleva dalla necessità di avere un’altra fonte di reddito. Tra l’altro, lo sfioramento temporale massimo concesso per la verifica del profitto è di un semestre, dopo il quale si perde il diritto a percepire il sussidio.

I prestiti d’onore, lanciati sperimentalmente alcuni anni fa, sono stati coniugati dal MIUR e dalle regioni in modi vari, spesso seguendo le proposte dei gruppi bancari, ma senza incontrare il favore degli utenti, in modo particolare di quelli interessati a facoltà con possibilità d’impiego meno immediate, come quelle umanistiche.

Verosimilmente, ciò dipende dal fatto che le condizioni, per quanto favorevoli se confrontate con quelle di un prestito ordinario, creano un debito che

---

<sup>2</sup> Non è questa la sede per dissertare sulle differenze di ordinamento che hanno determinato questa diversa denominazione legata alla sostituzione del concetto di durata legale del corso di studio al termine della quale, e non prima, era possibile conseguire la laurea con quello, svincolato dal tempo, di numero di CFU conseguiti i quali è possibile accedere alla prova finale ma la sostanza, dal nostro punto di vista, non cambia molto.

deve essere rifiuto dal neo-laureato in un periodo per lui economicamente difficile, quello dell'inizio della vita produttiva. Sono allora l'incertezza dell'occupazione e la scarsa redditività iniziale del lavoro a frenare molti destinatari del servizio, che non se la sentono di impegnarsi a rifondere una somma che non sanno se percepiranno.

Questa soluzione sembra, invece, più adeguata per coloro che, già in possesso di una laurea o di un lavoro, intendono aggiornare le proprie competenze con un master o un corso di perfezionamento.

Infine, chi non può dedicare alla frequenza scolastica e allo studio che una parte limitata del proprio tempo, perché impegnato in un'attività lavorativa continuativa<sup>3</sup>, è parte attiva di quella microeconomia che di molte regioni è l'ossatura economica. A costoro dovrebbe essere dato tutto l'aiuto possibile.

L'aiuto può essere un solido supporto alla didattica attraverso corsi serali e festivi e l'uso intenso del mezzo informatico per supplire all'impossibilità di assistere a lezioni e seminari, con l'aggiunta della disponibilità dei docenti ad incontri diretti fuori orario, su appuntamento. Questi incontri sono fondamentali sia per spiegazioni e approfondimenti, sia per far sentire questa categoria di studenti parte attiva di quella realtà universitaria che non può frequentare fisicamente.

Naturalmente, ci sono anche coloro che, pur non avendo problemi finanziari o lavorativi, non riescono a completare il corso di laurea nel tempo previsto a causa di lacune culturali più o meno gravi, spesso causata da carenze di preparazione cumulate nella scuola pre-universitaria e talvolta anche da una scelta del corso di laurea non sufficientemente meditata o troppo diversa dalle conoscenze di cui sono in possesso. Lasciamo sullo sfondo l'importanza cruciale dell'orientamento al momento dell'ingresso nell'università. È però proponibile, per chi difetta nella preparazione di base, l'offerta di corsi integrativi che, al di fuori del percorso didattico proprio del corso di laurea, possano essere frequentati volontariamente da chi ne ravvisi la necessità e senza l'onere dell'esame, e siano tenuti in giorni e orari compatibili con quelli delle lezioni regolari. Anche in questo caso, il mezzo informatico può essere utile perché svincolato da luoghi e tempi.

Si può argomentare che queste soluzioni non sono poi così fantasiose, ma è sorprendente come non siano state finora attuate se non in realtà circoscritte.

Quanto proposito richiede l'impegno di docenti, tecnici e amministrativi in orari e giorni eccezionali, impegno non imponibile giacché non previsto dalla normativa nazionale. L'impegno comporta per i docenti la disponibilità a far riprendere le proprie lezioni e ad essere contattati per spiegazioni e chiarimenti. Per il personale non docente, comporta l'apertura di aule e biblioteche in orari non consueti, con relativi problemi di sorveglianza e sicurezza.

---

<sup>3</sup> I lavoratori-studenti sono, non di rado, piccoli imprenditori o artigiani che sentono – spesso in vista di un'espansione della loro attività o di un allargamento del mercato cui si rivolgono – l'esigenza di frequentare un ciclo di istruzione superiore per migliorare le proprie competenze..

Purtroppo, l'abitudine tutta italiana di pretendere che le cose siano fatte a costo zero ha finora frenato l'attuazione delle misure citate sopra. Infatti, tutto ciò costa. D'altronde, anche l'abbandono degli studi costituisce, come si è detto, un costo, non solo finanziario, per la società.

Se noi chiediamo agli studenti di quali supporti, oltre a quelli di base dei quali abbiamo detto finora, sentano il bisogno per poter più facilmente affrontare lo sforzo dello studio e la sua armonizzazione con la vita quotidiana, si vede che spesso basterebbero piccoli interventi per migliorare le condizioni operative.

Secondo i dati dell'ultima indagine AlmaLaurea sul profilo dei laureati solo il 23,2% ha usufruito, durante il corso, di una borsa di studio ma il 60,5% ha lavorato a tempo "parziale, occasionale, saltuario o stagionale", il 9,6% lavora a tempo pieno e il 4,7% ha avuto esperienze di lavoro a tempo pieno. Se si considera che ben il 15,7% dei laureati dichiara di aver frequentato meno del 50% delle lezioni e un altro 19,6% di aver seguito tra il 50 e il 75% delle lezioni, è evidente che una parte non trascurabile degli studenti combina in qualche modo la vita di studente con quella di lavoratore.

**Tabella 1.** *Importanza (peso unitario e rango) attribuita dagli studenti iscritti a possibili attività dell'Università di Padova (n=1526).*

	<i>Peso</i>	<i>Rango</i>
Agevolazioni economiche per accedere a bar, paninoteche, ecc. oltre alle mense dell'ESU	0,118	2
Posticipare la chiusura della mensa alle 15	0,073	9
Aumentare il numero di distributori automatici di bevande e snack	0,033	11
Creare una bacheca elettronica per scambi di informazioni tra studenti su alloggi, ecc.	0,101	4
Aumentare i parcheggi per biciclette e moto	0,063	10
Aumentare il numero degli autobus negli orari di punta	0,074	8
Possibilità di scegliere il dopopranzo a mensa	0,032	12
Velocizzare le code alla mensa	0,098	5
Creare un ufficio gestito da studenti per trovare alloggio	0,082	7
Agevolazioni sui trasporti pubblici	0,128	1
Aumentare i parcheggi per le auto degli studenti	0,091	6
Conciliare orari dei mezzi pubblici (treni e bus) con orari di inizio e fine delle lezioni	0,105	3



Dall'indagine condotta sugli studenti dell'Università di Padova (Tabelle 1 e 2), emergono chiaramente le difficoltà quotidiane alle quali essi vanno incontro nel frequentare le strutture universitarie e le esigenze cui essi fanno fronte. Al primo posto nella lista delle preoccupazioni degli studenti troviamo i trasporti pubblici, per i quali vengono chieste agevolazioni sia economiche che di orario e una maggiore disponibilità di mezzi negli orari di inizio e fine delle lezioni (1° e 3° posto). La richiesta di una maggiore disponibilità di parcheggi è meno sentita (6° e 10° posto), a conferma del fatto che solo pochi studenti dispongono di un mezzo proprio.

**Tabella 2.** *Preferenze (peso unitario e rango) degli studenti iscritti all'Università di Padova, per regolarità dello studente.*

Attività	Fuori corso (n=539)		Regolare (n=987)	
	Peso	Rango	Peso	Rango
Agevolazioni economiche per accedere a bar, paninoteche, ecc. oltre a quelle dell'ESU	0,115	2	0,120	2
Posticipare la chiusura della mensa alle 15	0,060	10	0,080	7
Aumentare il numero di distributori automatici di bevande e snack	0,032	11	0,035	12
Creare una bacheca elettronica per scambi di informazioni tra studenti su alloggi, ecc....	0,107	4	0,099	5
Aumentare i parcheggi per biciclette e moto	0,064	9	0,064	10
Aumentare il numero degli autobus negli orari di punta	0,074	8	0,072	9
Possibilità di scegliere il dopopranzo a mensa	0,025	12	0,036	11
Velocizzare le code alla mensa	0,080	7	0,107	3
Creare un ufficio gestito da studenti per trovare alloggio	0,089	6	0,078	8
Agevolazioni sui trasporti pubblici	0,137	1	0,123	1
Aumentare i parcheggi per le auto degli studenti	0,105	5	0,082	6
Conciliare orari dei mezzi pubblici (treni e bus) con orari di inizio e fine delle lezioni	0,111	3	0,104	4

I fuori corso collocano l'esigenza di parcheggi un po' sopra gli altri, forse perché chi lavora in modo continuativo ha maggiori necessità di utilizzare l'auto o la motocicletta per far quadrare i tempi degli impegni, ma anche per i lavoratori-studenti le agevolazioni nei trasporti pubblici rimangono l'iniziativa preferita.

L'altra necessità primaria è quella dell'alimentazione. Infatti, sia gli studenti regolari che quelli fuori corso pongono al secondo posto della classifica l'esigenza di usufruire di agevolazioni economiche presso bar, paninoteche, *self-service* in aggiunta alle strutture dell'ESU, il cui funzionamento è considerato soddisfacente, anche se la richiesta di trovare un modo di rendere più veloci le code nelle mense è considerato importante (terzo posto) dagli studenti regolari. I fuori corso, invece, difficilmente possono dedicare tutta la giornata allo studio e hanno quindi bisogno di una ristorazione veloce e senza condizionamenti d'orario.

Per qualche verso sorprendente è l'esigenza di mezzi e strutture d'informazione sulla disponibilità di alloggi sul libero mercato e nelle strutture private<sup>4</sup>. Gli studenti irregolari collocano al quarto posto la richiesta di una bacheca elettronica attraverso la quale poter scambiare con altri studenti notizie sugli alloggi disponibili, ma gli studenti regolari la considerano un po' meno prioritaria, anche se importante. Ciò probabilmente dipende dal fatto che i fuori corso, all'avvicinarsi della laurea, dedicano più tempo allo studio ma, non vivendo quotidianamente nell'università e quindi, non potendo consultare gli annunci affissi un po' dovunque o nelle sedi delle associazioni studentesche, sentono l'esigenza di trovare le informazioni in rete. La stessa considerazione può essere applicata anche alla possibilità di creare un ufficio gestito da studenti per trovare casa agli studenti stessi.

L'università può pensare di venire incontro a gran parte di queste e altre richieste solo attraverso una stretta collaborazione con Comune, Provincia e Regione, collaborazione che, ad esempio per gli alloggi in affitto, è già in essere attraverso contratti concordati che offrono agevolazioni al locatario che adotti la relativa convenzione.

Alla luce dell'esperienza, sembra più difficile poter trovare soluzioni percorribili nel settore dei trasporti perché gli accordi dovrebbero coprire in modo omogeneo il territorio regionale e le aziende interessate fanno capo a vari enti.

### **3. Le biblioteche, ovvero migliorare l'accoglienza dei luoghi del sapere**

Gli studenti guardano ad una formazione che consenta loro la migliore collocazione nel mondo del lavoro e nella società. Come si può desumere dalla richiesta di orientamento prima e durante l'intero corso di studi, è forte la consapevolezza che lo studio universitario è la chiave per raggiungere questi obiettivi. Si tratta, per altro, di una consapevolezza condivisa con le famiglie che investono risorse importanti per la

---

<sup>4</sup> Ricordiamo che la conoscenza sulle case dello studente gestite dall'ESU si ottiene consultando gli uffici e il sito dell'Ente.

formazione. Infatti, accanto al 19,2% dei residenti a Padova, il 33,6% del campione intervistato è rappresentato da studenti che prendono domicilio appositamente a Padova per frequentare l'Università e il 37,4% è pendolare. Quindi, in linea di tendenza, la percentuale d'interpellati presenti a tempo "pieno" nella didattica è molto elevata, intorno al 90%. Ciò è confermato dal fatto che le attività concernenti la didattica in presenza -lezioni e laboratori- e allo studio sono le più rilevanti: il 75% degli studenti dedica 44 ore settimanali a tali attività. L'estesa permanenza nell'Ateneo è confermata anche dall'elevata percentuale che utilizza le mense ESU (57%).

Per contro, le attività extra studio sono, in generale, di minore importanza: il 75% del campione dedica alla famiglia al massimo dieci ore settimanali e all'attività sportiva al massimo cinque ore. Il rapporto dello studente con le attività formative in senso stretto è quindi esteso, con un'esigenza di continuità dell'ambiente informativo, dal momento della lezione o laboratorio a quello dello studio.

L'esigenza di vivere nell'ambiente che più naturalmente è in grado di dare supporto allo studio traina la necessità di "luoghi" dove poter ascoltare, studiare, discutere e utilizzare in modo "economico" le risorse. Le preferenze in merito a spazi e strutture vanno per l'aumento di spazi per laboratori, biblioteche e aule e per creare spazi per lo studio nelle ore serali. È anche molto sentita la necessità di aumentare la capienza delle aule e di creare aule studio per lavori di gruppo (Tab. 3).

**Tabella 3.** *Preferenze (peso unitario e rango) degli studenti iscritti all'Università di Padova, per frequenza delle lezioni e per il totale degli studenti.*

Attività	Non frequentanti (n=397)		Frequentanti (n=1130)		Totale (n=1526)	
	Peso	Rango	Peso	Rango	Peso	Rango
Aggregare le facoltà sul territorio urbano	0,078	8	0,066	8	0,069	8
Reperire aule più grandi	0,120	4	0,128	5	0,126	5
Imporre il silenzio e sorvegliare le aule studio (non con studenti 150 ore)	0,112	7	0,109	7	0,109	7
Rendere disponibile agli studenti spazi controllati per progetti extra-studio	0,114	6	0,120	6	0,118	6
Aumentare gli spazi per laboratori, biblioteche, aule	0,172	1	0,160	1	0,163	1
Aumentare la capienza della aule studio	0,119	5	0,145	2	0,139	3
Creare aule studio per lavori di gruppo, dove si possa studiare a voce alta	0,135	3	0,135	4	0,135	4
Creare spazi per studio in ore serali, aumentare l'orario delle aule studio	0,149	2	0,138	3	0,141	2

La necessità di aumentare gli spazi per laboratori, biblioteche e aule studio è percepita come importante sia dai non frequentanti che dai frequentanti (per ambedue è la prima esigenza) e aumenta con il progredire della carriera universitaria: la richiesta al primo anno è al quarto posto, mentre negli anni successivi risulta al primo posto (Tab. 4). La tendenza è inoltre rafforzata nel passaggio dalla triennale alla specialistica (Tab. 5).

**Tabella 4.** *Preferenze (peso unitario e rango) degli studenti iscritti all'Università di Padova, per anno di iscrizione.*

Attività	1° anno (n=159)		Anni successivi (n=1355)	
	Peso	Rango	Peso	Rango
Aggregare ciascuna facoltà sul territorio urbano	0,046	8	0,072	8
Reperire aule più grandi	0,110	6	0,127	5
Imporre il silenzio nelle aule studio, sorvegliare le aule studio (non con studenti 150 ore)	0,095	7	0,111	7
Mettere a disposizione degli studenti spazi controllati per progetti extra-studio	0,173	1	0,112	6
Aumentare gli spazi per laboratori, biblioteche, aule	0,141	4	0,166	1
Aumentare la capienza della aule studio	0,143	3	0,140	3
Creare aule studio per i lavori di gruppo, dove si possa studiare a voce alta	0,156	2	0,133	4
Creare spazi per lo studio nelle ore serali, aumentare l'orario delle aule studio	0,135	5	0,140	2

La necessità meno sentita è quella di aggregare le facoltà sul territorio urbano, implicito riconoscimento, forse, sia dell'organizzazione dell'Ateneo, sia della città come *campus* diffuso. Con sfumature diverse secondo le aree disciplinari, le richieste più ambite riguardano sempre, nell'ordine, l'aumento degli spazi per laboratori, biblioteche e aule, la creazione di aule studio per i lavori di gruppo, dove poter studiare a voce alta, l'aumento della capienza della aule studio, la creazione di spazi per lo studio nelle ore serali e l'estensione dell'orario delle aule studio (Tab. 6).

I dati raccolti trovano riscontro nell'esperienza del Sistema bibliotecario di Ateneo (SBA) che, grazie al suo forte radicamento "territoriale e disciplinare" ha potuto cogliere l'evoluzione dei bisogni della popolazione studentesca. Gli anni 2003-2009 hanno registrato, accanto ad una presenza sempre crescente degli studenti in biblioteca, un forte e rapido mutamento delle esigenze e delle richieste di servizi rispetto al decennio precedente. In particolare, dopo la riforma universitaria (DM 509/99), i bisogni degli studenti delle lauree triennali si differenziano in modo notevole da quelli delle lauree specialistiche.

**Tabella 5.** *Preferenze (peso unitario e rango) degli studenti iscritti all'Università di Padova, per tipologia di corso di laurea frequentato.*

Attività	Corso triennale (n=1125)		Corso specialistico (n=401)	
	Peso	Rango	Peso	Rango
Aggregare ciascuna facoltà sul territorio urbano	0,046	8	0,072	8
Reperire aule più grandi	0,110	6	0,127	5
Imporre il silenzio nelle aule studio, sorvegliare le aule studio (non con studenti 150 ore)	0,095	7	0,111	7
Mettere a disposizione degli studenti spazi controllati per progetti extra-studio	0,173	1	0,112	6
Aumentare gli spazi per laboratori, biblioteche, aule	0,141	4	0,166	1
Aumentare la capienza della aule studio	0,143	3	0,140	3
Creare aule studio per i lavori di gruppo, dove si possa studiare a voce alta	0,156	2	0,133	4
Creare spazi per lo studio nelle ore serali, aumentare l'orario delle aule studio	0,135	5	0,140	2

Il profilo che, da questo punto di vista, si può forse abbozzare, è quello di una popolazione di studenti che vuole costruirsi percorsi di studio con strumenti di varia natura. In particolare, nella laurea triennale i trattati propedeutici per molte discipline non costituiscono più l'ossatura portante dei primi anni di studio; al loro posto sono spesso proposti più libri, per ognuno dei quali sono indicate come necessarie alcune parti. Lo studente o non può, o non ritiene di acquistarli tutti. Va quindi alla ricerca dei testi in biblioteca in modo da poter completare la preparazione.

La biblioteca è, per questi studenti, un'estensione delle aule di studio: vi portano i propri appunti e dispense, che costituiscono la base del lavoro, e poi sono in grado di approfondire e integrare i loro materiali grazie ai libri agevolmente raggiungibili nello scaffale aperto. È importante poter studiare un certo libro durante la settimana. Se possibile, il libro è preso in prestito, oppure prenotato, per esempio per il sabato e la domenica: questo aiuta di più che avere le fotocopie, dove le immagini sono meno leggibili.

**Tabella 6.** *Preferenze (peso unitario e rango) degli studenti iscritti all'Università di Padova, per area disciplinare di appartenenza*<sup>5</sup>.

Attività	Scienza. Vita (n=129)		Economico- sociale (n=585)		Umanistica (n=360)		Scientifico- tecnica (n=380)	
	Peso	Rango	Peso	Rango	Peso	Rango	Peso	Rango
Aggregare ciascuna facoltà sul territorio urbano	0,069	8	0,065	8	0,087	7	0,059	8
Reperire aule più grandi	0,112	6	0,117	6	0,162	2	0,098	7
Imporre il silenzio e sorvegliare le aule studio	0,123	5	0,118	5	0,084	8	0,114	6
Rendere disponibili spazi controllati per progetti extra-studio	0,148	2	0,113	7	0,118	6	0,133	4
Aumentare gli spazi per laboratori, biblioteche, aule	0,145	3	0,164	1	0,167	1	0,162	2
Aumentare la capienza della aule studio	0,112	7	0,142	3	0,122	4	0,163	1
Creare aule studio per lavori di gruppo, per studiare a voce alta	0,155	1	0,132	4	0,139	3	0,139	3
Spazi per studio in ore serali, aumento d'orario aule studio	0,138	4	0,150	2	0,121	5	0,131	5

Da questi criteri di studio deriva una duplice necessità: da un lato, che le biblioteche mantengano una relazione costante con i docenti, dai quali ottenere le liste dei libri di testo e di approfondimento (*reading list* suppletive), ed eventualmente che acquisiscano più copie di alcuni testi, dall'altro che estendano i servizi per sostenere maggiormente gli studenti, in generale collocando idealmente lo studente al centro del servizio della biblioteca fisica.

### 3.1 Per una migliore accoglienza degli studenti

Lo sviluppo nell'ultimo decennio dei servizi innovativi, descritti come biblioteca digitale, non ha diminuito la richiesta dei servizi più tradizionali e della necessità del

<sup>5</sup> All'area Scienze della vita appartengono le facoltà di Agraria, Farmacia e Medicina; all'area economico-sociale le facoltà di Economia, Giurisprudenza, Psicologia, Scienze politiche, Scienze Statistiche; all'area umanistica le facoltà di Lettere e Scienze della formazione; all'area scientifico-tecnica le facoltà di Ingegneria e Scienze MM.FF.NN.

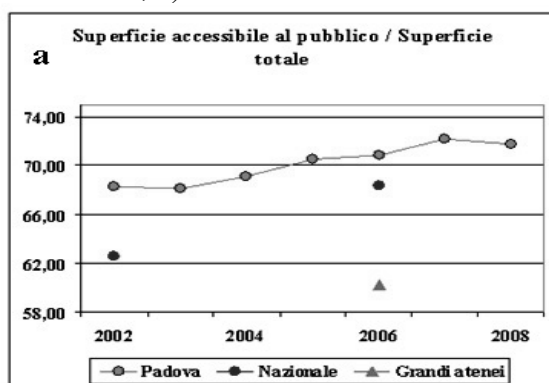
“luogo” biblioteca da parte degli studenti, senza eccezioni per le diverse aree. Per questo motivo il sistema bibliotecario gestisce ed estende:

- a) servizi basati sul luogo fisico
- b) servizi della biblioteca digitale.

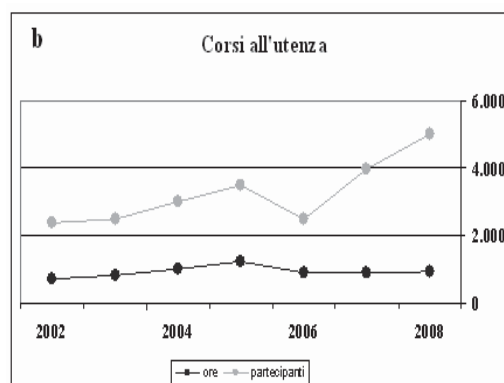
*a) Servizi basati sul luogo fisico*

La biblioteca è punto di riferimento costante nella vita dello studente. È lo spazio in cui sono erogati i servizi di accoglienza, consultazione, prestito, possibilità di studio su materiali della biblioteca e/o propri. La biblioteca è, e deve continuare ad essere, anche un luogo d’incontro per gli studenti e rappresenta un legame con le facoltà e con quanto le discipline producono o hanno prodotto. Questo aspetto è particolarmente importante per l’utenza studentesca che senza la biblioteca difficilmente potrebbe accedere alla documentazione scientifica e avere l’opportunità e l’alfabetizzazione per confrontarsi con gli sviluppi più recenti della ricerca.

**Figura 1.** Sistema bibliotecario di Ateneo: a) Indicatore di accessibilità alle biblioteche, b) indicatore di servizi



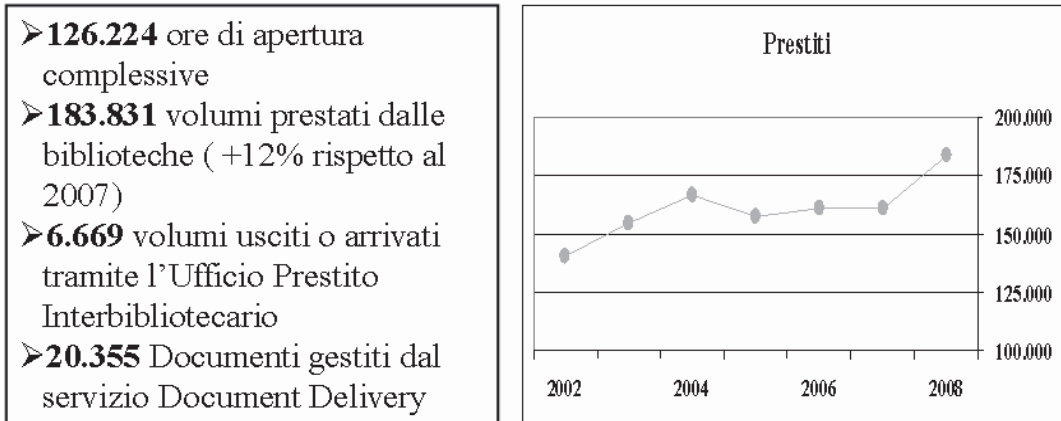
Fonte: GIM, 2009



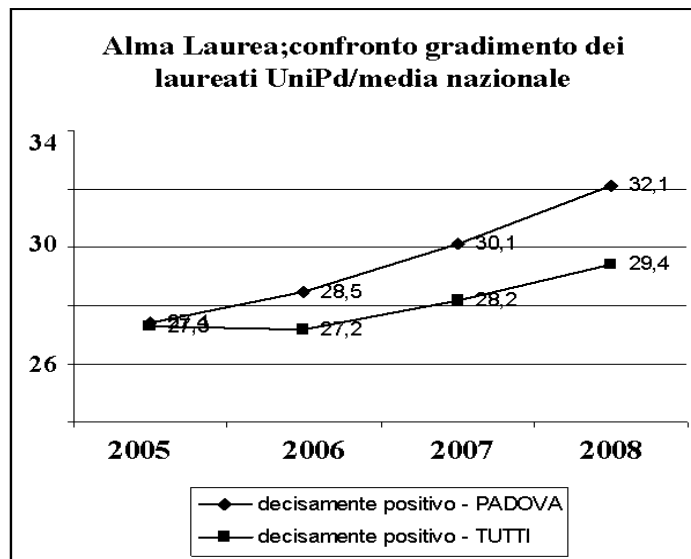
Fonte: Relazione annuale SBA, 2008

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo ha mirato a cogliere tempestivamente l’evoluzione dell’ambiente informativo in modo da sostenere e in alcuni casi anticipare le necessità di chi studia e fa ricerca. Questo sforzo, che ha riguardato l’accessibilità al patrimonio informativo, l’alfabetizzazione dell’utenza studente (Fig. 1) e in generale tutti i servizi (Fig. 2), è stato percepito positivamente dai nostri studenti, come indica la valutazione dei servizi bibliotecari data dai nostri laureati in AlmaLaurea, che posiziona l’Ateneo al di sopra della media nazionale. (Fig. 3).

**Figura 2.** Andamento dei prestiti del sistema bibliotecario di Ateneo dal 2002 al 2008 (Fonte: Tallandini, 2009)



**Figura 3.** Il gradimento espresso dai laureati italiani e dai laureati di Padova per i servizi bibliotecari (Fonte: Tallandini, 2009)



L'importanza dell'estensione dell'orario dei luoghi di studio ha portato ad uno sforzo particolare per rendere confortevoli gli orari di apertura delle biblioteche. Un progetto specifico ha studiato le possibilità reali (logistiche e di personale), i costi e le necessarie fonti di finanziamento per attuare il prolungamento degli orari, in accordo con le esigenze dichiarate dai rappresentanti degli studenti nel Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo. Attraverso questo progetto, nel 2008, si è riusciti a realizzare per la prima volta, in tutto l'Ateneo, l'orario continuato nelle biblioteche;



inoltre, durante i periodi dei corsi e di stanzialità degli studenti, due biblioteche, una nel centro storico, l'Emeroteca di Ca' Borin (dal maggio 2009), e una in zona istituti, la Biblioteca Metelli di Psicologia (progetto pilota triennale dal dicembre 2006), sono aperte dal lunedì al giovedì fino alle 11 di sera. L'intento è quello di offrire servizi sempre più allineati alle esigenze di studio e documentazione degli studenti in generale e dei fuori sede in particolare, contribuendo in tal modo a dare spazi vivibili per queste attività e contestualmente a rendere più vivo e culturalmente vivace il territorio cittadino adiacente agli insediamenti universitari.

Il successo di questa realizzazione si misura dai numeri rilevati a Psicologia: in un anno, degli oltre 100.000 studenti che hanno frequentato la biblioteca Metelli, il 21% è stato registrato nelle ore comprese tra le 18 e le 23. In alcune situazioni si riesce a tenere aperte le biblioteche anche il sabato mattina, orario che serve soprattutto agli studenti lavoratori o agli iscritti ai corsi di master.

Questi sviluppi non ci mettono sicuramente alla pari con la tradizione dei *campus* americani o con alcuni piccoli atenei italiani caratterizzati da una sola biblioteca e pertanto in grado di tenere il servizio aperto continuativamente anche i sabati e le domeniche. Però indicano un forte miglioramento nelle potenzialità di accoglienza verso i nostri studenti rispetto a quelle messe in atto qualche anno fa secondo una logica di miglioramento continuo del servizio che a breve vedrà ulteriori sviluppi mirati a velocizzare le prestazioni a favore dell'utente. Tra questi vanno segnalati: l'attivazione degli avvisi di scadenza del prestito via sms e la prossima messa in funzione del prestito self service.

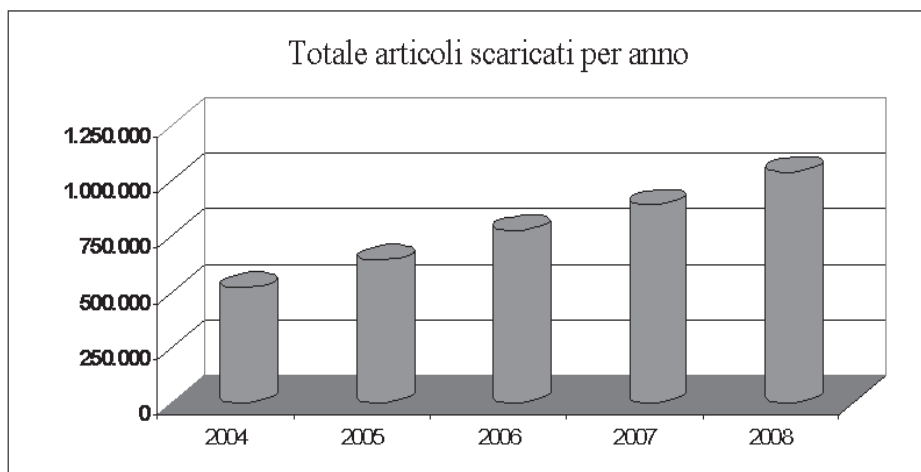
Infine, soprattutto per le esigenze degli studenti delle lauree triennali, si sta mettendo alla prova, mediante attività di outsourcing e in accordo con le associazioni degli editori, un progetto sperimentale per la compilazione dei materiali di studio per i singoli corsi, con la composizione del "libro" ideale suggerito dal docente, composto dalle parti indicate nei differenti libri.

Per lo studente dei corsi di laurea specialistici, la frequentazione della biblioteca è, in generale, di approfondimento, così pure per gli iscritti ai master e per i dottorandi, ed è ora fortemente proiettata verso gli sviluppi innovativi, rappresentati dai servizi digitali.

#### *b) Servizi della biblioteca digitale*

Negli ultimi anni, si è registrata una crescita esponenziale dell'offerta e dell'utilizzo dell'insieme di servizi che compongono la biblioteca digitale. Nel 2008, le interrogazioni sul catalogo in linea sono state 6.270.077 e gli articoli scaricati dai giornali elettronici dei maggiori editori scientifici sono stati 1.041.459 (Fig. 4).

**Figura 4.** Numero degli articoli scaricati dai giornali elettronici dagli studenti dell'Università di Padova dal 2004 al 2008



L'accesso all'informazione digitale è diventato un'esigenza fondamentale, sia per i docenti-ricercatori che per gli studenti. In linea con queste esigenze, si è attivato il servizio di autenticazione personale (*AuthProxy*) attraverso il quale gli utenti istituzionali possono consultare i periodici elettronici e le banche dati di SBA anche da altri posti d'Italia e dall'estero. L'accesso all'informazione digitale è supportato da strumenti di navigazione, trasparenti all'utenza, che permette di raggiungere facilmente i materiali ricercati. Al 30 novembre 2008 avevano attivato il proprio *account* 10.396 studenti e l'aumento degli utenti registrati dal 30 novembre del 2007 è stato del 150%, con 272.544 sessioni di lavoro nel 2008 come attività svolte extra-moenia.

Il servizio *AuthProxy* è aperto agli studenti sin dalla sua prima attuazione (Autunno 2003), tuttavia non tutti gli studenti ne sono consapevoli. Infatti, ben il 37% degli intervistati risponde positivamente alla domanda "Vorresti che fosse dato accesso informatico al patrimonio librario mediante codice personalizzato?". Ciò dimostra la necessità di informare e formare sugli strumenti messi a disposizione dalla biblioteca.

Lo sviluppo dei servizi digitali sta proseguendo, nel senso richiesto dagli studenti, con l'installazione del WiFi nelle biblioteche e nelle aule studio. Sarà possibile, quindi, agli studenti accedere ai servizi digitali in tutta l'area dell'Ateneo, sia da postazioni dedicate (servizio *AuthProxy*) sia dal proprio *note-book*, sia da *note-book* prestati dalla biblioteca o dall'aula studio.

Uno nuovo strumento sviluppato è *RefWorks*. Consente di raccogliere e organizzare citazioni bibliografiche provenienti da fonti elettroniche e produrre bibliografie nei formati adottati dalle maggiori riviste scientifiche internazionali. È

uno strumento prezioso per la composizione, tra l'altro, delle bibliografie per gli elaborati di stage, tesi, ecc. Il servizio ha trovato pronta diffusione sia in ambito scientifico che umanistico e in alcune Facoltà è lo strumento standard per la produzione delle bibliografie.

Un'altra importante realizzazione è il repository *paduaresearch.cab.unipd.it* attraverso il quale sono accessibili le tesi di dottorato. Questo strumento potrà aprire una linea di comunicazione internazionale sia con il mondo della ricerca sia con quello del lavoro.

### **3.2 Per migliorare l'accoglienza nelle biblioteche**

Uno sguardo indietro ci dice che un po' di strada è stata percorsa dai primi anni ottanta, quando il patrimonio librario dell'Università era disperso in oltre 120 biblioteche. Attraverso un lento ma costante processo di aggregazione, si è arrivati alle attuali 46. Il processo di accorpamento, insieme alla riprogettazione degli spazi di alcune tra le principali biblioteche, si è rivelato uno dei fattori dell'evoluzione di un sistema in grado di erogare servizi avanzati con un discreto livello di efficienza ed efficacia. A partire dalla biblioteca biologico-medica Vallisneri e poi da Agripolis, le operazioni effettuate in questa direzione a Psicologia, Pinali, DEI, Storia, Scienze Statistiche, Matematica, Economia e Scienze Politiche, dimostrano quanto la disponibilità di spazi adeguati sia importante per la qualità dei servizi e il gradimento degli studenti.

Si sta ora realizzando (sarà pronta entro il 2009) la biblioteca unificata di Mineralogia e Geologia nell'ambito del complesso di Geoscienze, e si sta lavorando intensamente alla realizzazione della nuova Biblioteca del Polo Linguistico del Beato Pellegrino cui afferiranno tutte le Biblioteche del Polo (Anglistica-Germanistica-Slavo, Maldura, Scienza della Formazione). Le nuove biblioteche devono tener conto delle mutate esigenze, e per quella del Polo Linguistico si sono progettati spazi che gli studenti potranno prenotare per studiare in gruppo e per lavorare a programmi di vario tipo. Vedremo se queste soluzioni saranno apprezzate anche nelle varie sedi, con qualche aiuto di ristrutturazione.

Al momento restano critiche le situazioni delle biblioteche di Lettere, ospitate al Liviano, e quelle di Giurisprudenza che sono lontane dagli standard auspicabili. Mentre nel primo caso, con il piano di riutilizzo di Palazzo Maldura, sembra delinearsi una possibile soluzione, quelle di Giurisprudenza costituiscono un elemento di criticità perché l'assenza di un assetto logistico e di spazi adeguati non consentono la valorizzazione di un patrimonio documentale di rilevante importanza.

Gli spazi di accoglienza sono essenziali per gli studenti perché costituiscono l'ambiente in cui si muovono, studiano, intrecciano relazioni nel corso degli studi

universitari. Il ricordo, e quindi la valenza della loro formazione accademica, sarà per tutta la vita legato alle modalità di studio, al reticolo di relazioni scientifiche e sociali di questo periodo e ai luoghi che lo hanno accompagnato. Tra questi luoghi, le biblioteche hanno costituito da sempre, negli atenei, una presenza costante e una realtà logistica e della mente, materiale e immateriale.

L'esigenza di spazi di studio manifestata dagli studenti dell'Università di Padova rimarca l'importanza di questa realtà. Del resto, un recente lavoro (Weiner, 2008), misurando la correlazione tra gli indicatori della qualità della biblioteca e quella dell'ateneo di appartenenza, dimostra che esiste uno stretto legame tra la qualità percepita dell'ateneo e quella dei suoi servizi bibliotecari e che le biblioteche accademiche contribuiscono molto alla reputazione dei loro atenei.

Oggi, in una società della conoscenza e in una gestione della vita universitaria legate all'economia di tempo e costi, la biblioteca accademica diventa sempre più centro di organizzazione dell'informazione e di socializzazione. Il continuo adeguamento al contesto disciplinare e tecnologico permetterà di mantenere alla biblioteca la funzione di punto di riferimento insostituibile, spazio di supporto all'apprendimento e agli scambi culturali e disciplinari, strumento aperto e di inclusione nei processi educativi riconosciuto e richiesto dagli studenti.

In questa prospettiva, le richieste espresse dagli studenti, economiche e ragionevoli, rappresentano un utile stimolo a continuare l'evoluzione dei servizi di biblioteca, che, anche sfruttando lo sviluppo tecnologico dell'ultimo decennio, devono essere sempre più accessibili, accoglienti, aperti all'integrazione con il resto della realtà accademica di questa parte così importante dell'utenza dell'Ateneo.

#### **4. Il tutorato è un servizio “alla pari” o una funzione diffusa dei docenti?**

Se, invece di più domande, avessimo posto agli studenti una domanda secca: “*Il tutorato è un servizio “alla pari” o una funzione diffusa dei docenti?*”, la risposta – deducibile dalle preferenze indicate dagli intervistati – sarebbe stata probabilmente nella seconda direzione.

Studenti regolari e fuori corso, frequentanti e non frequentanti, iscritti a facoltà diverse, ragazze e ragazzi, tutti tendono a dare importanza soprattutto al rapporto individualizzato col docente, in forma diretta (“creare un servizio di tutorato individuale con docenti, assistenti e dottorandi”) o mediata (“rendere i docenti disponibili a fare da tutor senior a studenti universitari”).

**Tabella 7.** *Preferenze (peso unitario e rango) degli studenti iscritti all'Università di Padova, per regolarità dello studente e per il totale degli studenti.*

Attività	Fuori corso (n=539)		Regolare (n=987)		Totale (n=1526)	
	Peso	Rango	Peso	Rango	Peso	Rango
Creare un servizio di tutorato individuale con docenti, assistenti e dottorandi	0,167	1	0,154	1	0,159	1
Istituire un punto d'ascolto in facoltà, per chiarimenti e lamentele, diverso dal tutor	0,148	3	0,150	2	0,149	2
Mettere a disposizione simulazioni e test per l'apprendimento dell'informatica di base	0,109	6	0,110	6	0,109	6
Rendere i docenti disponibili a fare da tutor senior a studenti universitari	0,149	2	0,148	3	0,147	3
Dare un ruolo alle associazioni studentesche nel tutoraggio junior, per informare gli studenti	0,089	7	0,103	7	0,098	7
Mettere a disposizione test per l'apprendimento delle lingue straniere	0,131	4	0,139	4	0,136	4
Migliorare la preparazione dei tutor di facoltà	0,121	5	0,132	5	0,129	5
Abolire i tutor di facoltà	0,086	8	0,062	8	0,072	8

Anche se quasi nessuno propone di abolire i tutor di facoltà, nell'ordine delle preferenze troviamo in testa alle richieste d'intervento la proposta, che suona come critica indiretta a questo tipo di servizio, di istituire un punto d'ascolto in facoltà, per chiarimenti e lamentele, diverso dal tutor. I dati mostrano che su queste scelte non ci sono differenze sostanziali tra regolari e fuori corso, frequentanti e non frequentanti, studenti di triennale o di specialistica, ragazze o ragazzi (Tabelle 7, 8, 9 e 10). I risultati, tra loro coerenti, indicano una chiara attesa nei confronti della *governance* universitaria della didattica: il tutorato va considerato prioritariamente un aspetto della funzione svolta dai docenti e la personalizzazione della relazione formativa è un aspetto prioritario dell'impegno didattico.

La coincidenza tra le scelte degli studenti in corso e dei fuori corso, dei frequentanti e dei non frequentanti può spiegarsi in base al loro comune auto-identificarsi come studenti, cioè come giovani cittadini non episodicamente in rapporto con l'istituzione universitaria. Si tratta di un aspetto importante, che, avvicinato all'alta residenzialità o territorializzazione dei rispondenti (residenti o domiciliati a Padova o pendolari per quasi il 90%), mette in luce una domanda d'istruzione e formazione diffusa ma più differenziata dell'offerta, che è quasi esclusivamente costruita sulla figura dello studente a tempo pieno.

**Tabella 8.** *Preferenze (peso unitario e rango) degli studenti iscritti all'Università di Padova, per frequenza delle lezioni.*

Attività	Non frequentanti (n=397)		Frequentanti (n=1130)	
	Peso	Rango	Peso	Rango
Creare un servizio di tutorato individuale con docenti, assistenti e dottorandi	0,163	1	0,157	1
Istituire un punto d'ascolto in facoltà, per chiarimenti e lamentele, diverso dal tutor	0,141	2	0,152	3
Mettere a disposizione simulazioni e test per l'apprendimento dell'informatica di base	0,110	6	0,112	6
Rendere i docenti disponibili a fare da tutor senior a studenti universitari	0,140	3	0,152	2
Dare un ruolo alle associazioni studentesche nel tutoraggio junior, per informare gli studenti	0,087	7	0,102	7
Mettere a disposizione test per l'apprendimento delle lingue straniere	0,130	5	0,138	4
Migliorare la preparazione dei tutor di facoltà	0,140	4	0,122	5
Abolire i tutor di facoltà	0,087	8	0,064	8

**Tabella 9.** *Preferenze (peso unitario e rango) degli studenti iscritti all'Università di Padova, per tipologia di corso di laurea frequentato.*

Attività	Triennale (n=397)		Specialistico (n=1130)	
	Peso	Rango	Peso	Rango
Creare un servizio di tutorato individuale con docenti, assistenti e dottorandi	0,156	1	0,166	1
Istituire un punto d'ascolto in facoltà, per chiarimenti e lamentele, diverso dal tutor	0,146	3	0,153	2
Mettere a disposizione simulazioni e test per l'apprendimento dell'informatica di base	0,113	6	0,098	6
Rendere i docenti disponibili a fare da tutor senior a studenti universitari	0,155	2	0,123	5
Dare un ruolo alle associazioni studentesche nel tutoraggio junior, per informare gli studenti	0,099	7	0,096	7
Mettere a disposizione test per l'apprendimento delle lingue straniere	0,136	4	0,136	4
Migliorare la preparazione dei tutor di facoltà	0,126	5	0,142	3
Abolire i tutor di facoltà	0,068	8	0,085	8

**Tabella 10.** *Preferenze (peso unitario e rango) degli studenti iscritti all'Università di Padova, per genere.*

Attività	Femmine (n=964)		Maschi (n=562)	
	Peso	Rango	Peso	Rango
Creare un servizio di tutorato individuale con docenti, assistenti e dottorandi	0,162	1	0,153	1
Istituire un punto d'ascolto in facoltà, per chiarimenti e lamentele, diverso dal tutor	0,155	2	0,140	4
Mettere a disposizione simulazioni e test per l'apprendimento dell'informatica di base	0,110	6	0,114	6
Rendere i docenti disponibili a fare da tutor senior a studenti universitari	0,145	3	0,153	2
Dare un ruolo alle associazioni studentesche nel tutoraggio junior, per informare gli studenti	0,099	7	0,098	7
Mettere a disposizione test per l'apprendimento delle lingue straniere	0,130	5	0,146	3
Migliorare la preparazione dei tutor di facoltà	0,134	4	0,114	5
Abolire i tutor di facoltà	0,065	8	0,082	8

Proviamo a riflettere distintamente sulle domande rivolte ai docenti e sulle attese di personalizzazione. Per il primo aspetto, confrontando le risposte sul tutorato con altre riguardanti “iniziative per lo studio” (Tab. 11), rileviamo che la figura docente resta centrale, sia in senso critico (i docenti devono rispettare gli orari di ricevimento e ricevere fuori orario su appuntamento, devono interagire per e-mail con gli studenti, devono essere spinti a migliorare i corsi in base ai risultati della valutazione, sarebbe opportuno uno “sportello reclami” per eventuali controversie con i docenti), sia come garanzia della qualità del sostegno lungo la carriera studentesca (gli studenti preferiscono i tutorati in cui s’impegnano i docenti).

È bene considerare il significato complessivo di questi atteggiamenti: i docenti dell’università italiana, spesso bersagli di critiche feroci – e non tutte ingiustificate – da parte dell’opinione pubblica, restano un sicuro riferimento per gli studenti, che riconoscono loro adeguatezza sia per la trasmissione delle conoscenze che per il *counseling* in itinere.

Il riconoscimento di autorevolezza da parte delle giovani generazioni è anche una misura del capitale sociale dell’università, su cui si può far conto per proseguire nella direzione di un’autoriforma che potrebbe anche prevedere, in prospettiva, forme di maggiore co-responsabilizzazione da parte degli studenti e delle loro famiglie.

**Tabella 11.** *Preferenze (peso unitario e rango) degli studenti iscritti all'Università di Padova.*

Attività	Iscritti (n=1526)	
	Peso	Rango
Organizzare consulenze interfacoltà con studenti per preparare esami (tipici di altre facoltà)	0,069	8
Organizzare in facoltà gruppi di studio con laureati per preparare l'esame di stato	0,087	6
Dare accesso informatico al patrimonio librario mediante codice personalizzato	0,101	4
Migliorare il questionario e i criteri di rilevazione della Valutazione dei corsi	0,066	9
Imporre ai docenti la disponibilità a ricevere fuori orario, su appuntamento	0,096	5
Creare scuole estive	0,047	12
Organizzare gruppi studio con studenti degli anni superiori per ciascun corso di laurea	0,086	7
Dare supporto nell'utilizzo del catalogo OPAC	0,064	10
Fare in modo che la valutazione dei corsi porti a risultati tangibili	0,104	3
Garantire la presenza dei docenti negli orari di ricevimento	0,116	1
Promuovere il contatto via e-mail dei docenti	0,109	2
Fare concorsi a premi tra studenti per rendere lo studio più piacevole	0,055	11

La personalizzazione degli scambi con i docenti lungo il processo formativo, richiesta che emerge non solo nei confronti del tutorato, è in parte contraddittoria e in parte complementare rispetto alle preferenze di servizi *self service*. Possiamo ipotizzare che le insoddisfazioni per l'organizzazione della didattica, per la scarsa quota di reale interattività prevista in molti corsi, l'ancora persistente scissione cognitiva tra il corso e lo svolgimento degli esami, spinga una parte degli studenti a chiedere di poter evitare l'acquisto di libri (sostituiti da appunti e dispense), di poter registrare o far registrare le lezioni e metterle in internet, di poter acquistare appunti di lezioni corrette dai docenti, e li sollecita di meno a premere per test di informatica e di lingua straniera (anche se la richiesta di poter disporre di simulazioni e test per l'apprendimento delle lingue straniere brilla spesso al quarto ordine di scelta).

Le propensioni più esplicitamente strumentali nei confronti della semplificazione degli esami e più chiaramente sostitutive della frequenza (che sarebbe impensabile vedere espresse apertamente in università straniere) esprimono



“cattive” culture della didattica (che non riguardano i soli studenti), e dunque vanno intese come aree su cui esercitare proposte di cambiamento, a partire dalla leva della fiducia e dell’affidamento nella funzione docente e dalla richiesta di personalizzazione della relazione formativa.

In direzione complementare alla rivalutazione del ruolo docente vanno intese, invece, le proposte d’uso delle tecnologie che riguardano ad esempio l’accesso informatico al patrimonio librario (esistente ma non adeguatamente utilizzato), la maggior accessibilità ai centri di produzione multimediale dell’Ateneo, la diffusione dei testi informatici o di lingua straniera, oppure le proposte di affiancamento di studenti senior alle matricole.

D’altra parte il gradimento (40,9%) per “un servizio di orientamento in itinere, dalla triennale alla specialistica”, che sollecita una funzione processuale e non episodica, va nella stessa direzione: i nostri studenti segnalano il rischio di comportamenti opportunistici, da clienti rassegnati alla non adeguata disponibilità di una relazione formativa forte, ma si dimostrano anche cittadini riflessivi, probabilmente disponibili a patti formativi che migliorino decisamente i processi di trasferimento delle conoscenze e gli apprendimenti.

Queste risposte mostrano che il tutorato non è un aspetto secondario o aggiuntivo del funzionamento dell’università. È un nodo che si è creato con i disagi quotidiani degli studenti, che vanno affrontati con sollecitudine perché – al di là della realtà degli abbandoni – producono una quota non indifferente di ragazzi e ragazze disorientati e pre-abbandonici non sufficientemente preparati a valutare da soli, a correggere e re-indirizzare il percorso di studio.

Il tema del tutorato sollecita nel complesso un approccio culturale di ri-orientamento reciproco: per una didattica ottimale occorre centrare l’università su un patto con gli studenti, anche con i singoli, considerando i profili concreti di studente a tempo pieno, *part-time*, di ritorno o di arrivo in tarda età alla formazione universitaria.

Questa riflessione si colloca anche in una prospettiva europea della formazione terziaria (Boffo *et al.*, 2006). Nel panorama dei paesi avanzati, il sistema universitario italiano mantiene una strozzatura: continuiamo a produrre pochi laureati e siamo con la Romania il fanalino di coda dell’Europa. In Italia, per ora, l’innalzamento dell’istruzione, in particolar modo di quella femminile, non fa diminuire significativamente il persistere delle diseguaglianze sociali: la mobilità di carriera dei laureati è debole (particolarmente per le donne), sia a causa del peso dell’origine sociale sulla scelta della facoltà sia per la scarsa selezione meritocratica negli impieghi (Ballarino e Cobalti, 2003).

Nel contesto dell’Unione Europea a 27 Paesi, il confronto non permette più di imputare i nostri risultati al ritardo dei processi di scolarizzazione pregressi (Schizzerotto e Barone, 2006). Un Paese che non innalza il livello d’istruzione

terziaria non può essere all'altezza della competizione scientifica ed economica in una società globalizzata basata sulla conoscenza.

Il tema del tutorato tocca un obiettivo di contesto, la convergenza tra i sistemi europei di alta formazione, e attiene al progressivo ri-orientamento dei sistemi universitari europei in corso da almeno venti anni. La pluralizzazione delle tipologie degli utenti suscita una sempre maggiore necessità sia di personalizzazione della didattica che di utilizzo delle nuove tecnologie (per l'insegnamento a distanza, per migliorare gli apprendimenti, per rendere l'offerta didattica più interattiva, ...). Emerge, inoltre, una domanda crescente di formazione lungo tutto l'arco della vita: per la riconversione della forza-lavoro (a causa delle nuove tecnologie e, soprattutto, del superamento del modello tayloristico d'organizzazione del lavoro), per la riacculturazione del ceto medio dei pensionati, per l'aggiornamento/differenziazione della base culturale in tutte le età della vita, per la ricerca di forme personalmente soddisfacenti di flessibilità professionale.

La convergenza europea chiede che siano confrontabili i curricula ai diversi livelli, comparabili le competenze, spendibili gli apprendimenti e le professionalità in contesti transnazionali. Perciò la ricerca di cui si tratta nella nota suggerisce ad un Ateneo già ben sperimentato nella gestione del suo budget e negli investimenti in ricerca, anche lo sviluppo di opzioni per un tutorato più efficace, guardando ai migliori modelli europei (Bimbi, 2006).

L'intenzionalità politica europea, di coniugare le sfide scientifiche con quelle economiche e con quelle della coesione sociale, ci spinge a considerare anche i servizi apparentemente più strumentali in relazione ad obiettivi di sempre maggiore inclusione delle persone nei processi educativi e nei benefici dello sviluppo scientifico e tecnologico (Bimbi, 2004). Quest'approccio si fonda sul fatto che informazione, cultura e disponibilità di una "educazione adeguata" vanno previste come "capacità funzionali centrali di ogni essere umano" (Nussbaum e Sen, 1993). Per le giovani generazioni in formazione nell'università, ciò implica un investimento nelle *human capabilities* specifiche di ogni ragazza e di ogni ragazzo, a partire dai talenti soggiacenti ad ogni tipologia di capitale culturale d'origine (Bourdieu, 1979).

In pratica, per l'Italia, si tratta di affrontare, congiuntamente, tre sfide specifiche: più laureati, più laureati in tempo legale, più laureati di qualità, coniugando il diritto allo studio con il riconoscimento del merito. Di questo ci parlano le "banali" risposte dei nostri intervistati.

## Riferimenti bibliografici

- BALLARINO G., COBALTI A. (2003) *Mobilità Sociale*, Carocci, Roma
- BIMBI F. (2004) Accelerazioni necessarie e scorciatoie pericolose per l'università italiana, *Italianieuropei*, **2/2004** (<http://www.italianieuropei.net>)
- BIMBI F. (2006) Un'agenzia indipendente per la valutazione, *Reset*, **93** (<http://www.eurozine.com/journals>)
- BLOSSFELD H. P., HOFMEISTER H. (eds) (2006) *Globalization, Uncertainty and Women's Careers: An International Comparison*, Edward Elgar, Cheltenham, UK and Northampton, MA, USA
- BLOSSFELD H.P., MILLS M., BERNARDI F. (eds) (2006) *Globalization, Uncertainty and Men's Careers: An International Comparison*, Cheltenham, UK and Northampton, MA, USA: Edward Elgar
- BOFFO S., DUBOIS P., MOSCATI R. (2006) *Il governo dell'Università. Rettori e presidenti in Italia e Francia*, Guerini e Associati, Milano
- BOURDIEU P. (1979) *La distinction. Critique sociale du jugement*, Minuit, Paris
- 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
- GIM (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo) (2009) *Seconda rilevazione nazionale – Relazione finale*, Padova <http://gim.cab.unipd.it/rilevazione-2007/relazione-2006-versione-22.06.09>
- NUSSABUM M. (2002) *Giustizia sociale e dignità umana. Da individui a persone*, Il Mulino, Bologna
- NUSSBAUM M., SEN A. (1993) *The Quality of Life*, Clarendon Press, Oxford
- SCHIZZEROTTO A., BARONE C. (2006) *Sociologia dell'istruzione*, Il Mulino, Bologna
- TALLANDINI L. (2009) *Sistema Bibliotecario di Ateneo - Risultati, attività e prospettive evolutive*, Padova <http://www.cab.unipd.it/system/files/SbaRelazioneAA2008defLT.pdf>
- WEINER S. (2008) The contribution of the library to the reputation of a university, *The Journal of Academic Librarianship*, **35(1)**: 3-13

***Study Supporting Services.  
Congruent Expectations of a Competent Student Community***

***Summary.*** *In this paper we analyze the responses given by the University of Padua students in a survey carried out in 2007 on students' preferences for new university services. We focus on some possible initiatives concerning the support of university learning through tutorship activities and the access to libraries and reference databases and, too, the support of studies with grants and honour loans. Our comments are followed by governance proposals within Italian and European frameworks.*

***Keywords.*** *Student services; Tutorship; Study supporting services; Learning support; Padua University.*