

Le attese di servizi di supporto degli studenti stranieri iscritti all'Università di Padova¹

Giovanna Boccuzzo*, Luigi Filippo Donà dalle Rose**

**Dipartimento di Scienze Statistiche, **Dipartimento di Fisica "G. Galilei"
Università di Padova*

Riassunto. Nel presente lavoro si analizzano l'intensità dell'utilizzo dei servizi offerti dall'Università di Padova agli studenti stranieri e le priorità da questi ultimi percepite riguardo ai servizi da migliorare o attivare. L'analisi mostra come gli studenti stranieri siano portatori di molte esigenze e di conseguenza utilizzino in misura maggiore i servizi di supporto rispetto agli italiani, in particolare quelli di alloggio e vitto. La difficoltà di comprensione della lingua li porta a chiedere di integrare i materiali didattici e di aiutare gli studenti in difficoltà. In generale, gli stranieri mostrano di avere le idee chiare su quali siano le priorità, orientandosi verso servizi pragmatici e utili.

Parole chiave: Studenti stranieri; Servizi per studenti; Analisi delle preferenze; Internazionalizzazione.

1. Gli studenti stranieri nelle università italiane

Negli anni recenti, la capacità di attrarre studenti stranieri, sia regolarmente iscritti che in regime di scambio, è diventata un indicatore importante per la valutazione della qualità degli atenei, al punto che il più recente rapporto dell'OECD (2007) dedica un capitolo all'internazionalizzazione dell'educazione terziaria dei paesi economicamente progrediti. L'Italia non eccelle in questa dimensione, sebbene la percentuale di studenti stranieri iscritti presso gli atenei italiani sia aumentata nel

¹ Il presente lavoro è stato finanziato nell'ambito del PRIN 2005 "Modelli e metodi per abbinare profili formativi e bisogni di professionalità di comparti del terziario avanzato", cofinanziato dal MIUR e dall'Università di Padova. Coordinatore nazionale e dell'Unità locale è L. Fabbris. Il lavoro è opera congiunta degli autori, tuttavia G. Boccuzzo ha redatto i Paragrafi 1, 3 e 5 e L.F. Donà dalle Rose i Paragrafi 2, 4 e 6. Gli autori esprimono riconoscenza a Stefano Migotto (ESU), Chiara Ramon (Segreterie studenti), Sabrina Marchiori (Servizio Relazioni internazionali) e Anna Boaretto (Servizio Stage e Mondo del lavoro) per le interviste utilizzate per meglio interpretare alcuni risultati delle indagini.

corso degli anni: 1% nel 2000, 2,2% nel 2005, 3,2% nel 2008/09 (OCSE, 2007; <http://anagrafe.miur.it>). La media dell'UE², infatti, è il 7% nel 2005.

L'incremento nel numero di studenti universitari in Italia è in parte dovuto all'aumento dei flussi migratori. La scelta di iscriversi ad un'università italiana è, cioè, talvolta subordinata alla decisione di immigrare in Italia per la presenza quivi di parenti e amici, alla speranza di migliorare la propria qualità di vita, alla presenza in Italia di una comunità consistente di individui provenienti dagli stessi territori d'origine. L'incremento è dunque solo in parte attribuibile a una maggiore attrattività degli atenei italiani.

Nel 2005, l'Italia è indietro rispetto a molti paesi europei nell'attrarre studenti stranieri: è distante dal Regno Unito (17,3% nel 2005), dalla Germania (11,5%), dall'Austria (14,1%) e dal Belgio (11,7%), ed ha un livello di attrazione analogo alla Spagna (2,5%) e alla Grecia (2,4%).

L'esigenza di incentivare la mobilità internazionale è ritenuta rilevante anche dal Ministro dell'Università e della Ricerca che, nel DM dell'ottobre 2007 "Indicatori per la programmazione triennale 2007-2009", indica come criteri di ripartizione di risorse anche gli indicatori: *Proporzione di studenti stranieri iscritti a corsi di laurea magistrale* e *Proporzione di studenti stranieri iscritti ai corsi di dottorato*.

Una recente indagine della Fondazione Rodolfo De Benedetti (Monti, 2009) ha d'altronde messo in luce le difficoltà che gli studenti stranieri di dottorati italiani devono affrontare per soggiornare nel nostro Paese. I pochi stranieri che decidono di iscriversi ad un'università italiana non hanno vita facile, soprattutto a causa della burocrazia. Due studenti su tre, ad esempio, dichiarano di aver riscontrato ritardi nel rilascio o nel rinnovo del permesso di soggiorno (alcuni dicono di averlo ricevuto già scaduto). Molti (40%) lamentano la mancanza di informazioni sulle procedure amministrative da seguire e due su tre si lamentano della scarsa competenza degli impiegati pubblici. A causa dei ritardi nel rilascio dei documenti, il 26% degli studenti extra-UE ha avuto problemi nel viaggiare all'estero per conferenze e seminari. La Questura sembra essere un luogo inaccessibile: il 77% dei rispondenti ha dovuto aspettare più di un mese per ottenere l'appuntamento necessario ad avviare la procedura per il rilascio dei permessi di soggiorno. Una volta lì, il 63% ha dovuto attendere più di tre ore per essere ricevuto³.

Ma le difficoltà burocratiche non sono l'unico scoglio: il fattore critico è la lingua degli insegnamenti. Fra i paesi europei, l'Italia è in compagnia di Spagna, Portogallo, Grecia e Austria nel non offrire che una minoranza di corsi in inglese

² In questa percentuale non sono considerati gli studenti che partecipano a programmi di mobilità internazionale, come Erasmus o programmi analoghi.

³ Il caso di Padova, ove è stata attivata un servizio di interfaccia Università-Questura (servizio SAOS), è atipico rispetto al resto del Paese, anche se alcuni fenomeni negativi persistono.

(OECD, 2007), mentre nel resto d'Europa molti sono i paesi dove si tengono quasi tutti o buona parte dei corsi in inglese. Oltre ai paesi di madrelingua inglese, sono per lo più in inglese i corsi in Danimarca, Finlandia, Svezia, Olanda, Belgio, Germania, Francia, ma anche Polonia, Repubblica Ceca e Repubblica Slovacca.

Alcuni atenei in Italia si sono recentemente organizzati in tal senso: il Politecnico di Torino, tra gli altri, propone in inglese tutti gli esami del primo anno di Ingegneria e Architettura e contestualmente fornisce agevolazioni economiche agli italiani che seguono corsi in inglese. Anche a seguito di questa facilitazione, gli iscritti stranieri sono passati in quattro anni dal 4 al 9% (Saturno, 2008).

Una terza limitazione è data dai costi diretti e indiretti dello studio all'estero. In questo senso, l'Italia ha un vantaggio su molti paesi, considerato che non impone tasse universitarie maggiorate agli studenti stranieri.

Perché gli studenti stranieri decidono dunque di studiare in Italia? L'indagine "Studiare e vivere da stranieri nelle università italiane", svolta da AlmaLaurea presso un campione di laureati stranieri nel 2006 (Galeazzi e Donà dalle Rose, 2007), rivela che la motivazione principale è l'interesse culturale generale per l'Italia e la sua qualità della vita (42,4% dei rispondenti), seguita dal livello qualitativo dell'istruzione universitaria in Italia rispetto al paese di origine (32,4%), dalla facilità di accesso agli studi universitari (21,2%), dall'essersi già stabilito in Italia (19,5%). Per gli studenti greci in particolar modo, la facilità di accesso rappresenta di gran lunga la motivazione principale.

Invece, nel Regno Unito, gli stranieri scelgono di andare a studiare prima di tutto per gli elevati standard formativi e la fama internazionale delle università inglesi e poi per la semplicità delle procedure di immigrazione e di ammissione all'università (Bisnardi e Ekwulugo, 2003).

L'analisi della soddisfazione del campione AlmaLaurea rispetto ai supporti per il diritto allo studio e all'ambiente universitario indica che vi sono ampi margini di miglioramento. I laureati greci danno, in effetti, dell'università italiana un giudizio positivo, ma i giudizi degli altri laureati non sono rosei: solo il 23% dei laureati UE (esclusi i greci) afferma che sono disponibili in Italia buoni sostegni al diritto allo studio e solo il 13% ritiene che l'organizzazione della didattica e dei servizi per gli studenti sia migliore in Italia. Infine, tutti, greci compresi, concordano sulla scarsità dell'offerta culturale (seminari, convegni, mostre, ...) dei nostri atenei.

Nella presente nota, si fornisce un quadro dei servizi più utilizzati e di quelli ritenuti prioritari dagli studenti stranieri iscritti all'Università di Padova sulla base della ricerca effettuata dall'Università di Padova sui servizi di supporto agli studenti (Fabbris *et al.*, 2009). La ricerca consiste in due indagini, una finalizzata a conoscere l'importanza associata a determinate aree di servizi e una seconda volta ad analizzare le preferenze per specifiche attività. Le due indagini comprendono una parte comune sulle caratteristiche dello studente rispondente e sull'uso dei servizi dell'Ateneo.

Al campione della prima indagine è stata posta la seguente domanda: “Tra le seguenti categorie di bisogni degli studenti, su quali l'Università di Padova dovrebbe prioritariamente investire (creando nuovi servizi o migliorando gli esistenti)? Prioritario è il bisogno da soddisfare prima se le risorse sono insufficienti per tutti. Si riferisca, in modo particolare, alle Sue esigenze passate, presenti o future.”. Al campione della seconda indagine è stata posta la seguente domanda: “Quale tra le attività di supporto per studenti e laureati sono per Lei prioritarie?”.

La prima indagine si avvale di una casistica di 514 studenti, 32 dei quali stranieri. La seconda indagine ha ottenuto le risposte di 1.526 studenti, 92 dei quali stranieri. Ai fini dell'analisi delle caratteristiche degli studenti e dell'utilizzo di servizi, si esaminano cumulativamente le risposte dei 124 studenti stranieri. Sono, invece, svolte analisi separate sulle parti che nei due questionari sono distinte, vale a dire l'importanza attribuita ai servizi e la preferenza per le specifiche attività.

Il presente lavoro si avvale anche delle evidenze emerse nel *focus group* svolto con gli studenti stranieri in vista della preparazione delle due indagini (Fabbris *et al.*, 2009).

Si considerano stranieri gli studenti con cittadinanza non italiana. Non sono contemplati nell'indagine gli studenti stranieri che si trovano a Padova grazie a programmi di scambio, quali Erasmus.

Gli studenti stranieri in Italia costituiscono un gruppo qualificato a fornire giudizi. Dal lavoro di Galeazzi e Donà dalle Rose (2007) emerge che i laureati stranieri sono un gruppo più selezionato degli italiani, nel senso che hanno avuto maggiori esperienze sia di studio all'estero sia di lavoro, per cui dispongono di un quadro della società, non solo italiana, ricco e articolato.

Il seguito del lavoro è articolato come segue: nel Par. 2 si descrive la situazione degli studenti stranieri nell'ateneo patavino in termini quantitativi e qualitativi; nel Par. 3 si confrontano le frequenze di ricorso ai servizi universitari degli studenti italiani e degli stranieri; le priorità manifestate dagli studenti nel corso della ricerca sono analizzate nei Paragrafi 4 e 5 dove prima si analizzano i giudizi di importanza di dodici categorie di servizi e poi si analizzando le preferenze per attività specifiche. Nel Par. 6 si traggono alcune considerazioni conclusive.

2. Gli studenti stranieri nell'ateneo patavino

La decisione di studiare in Italia comporta la scelta del corso e dell'ateneo. Mentre la scelta del corso segue verosimilmente percorsi analoghi a quelli di qualsiasi immatricolando, la scelta dell'ateneo e del paese in cui studiare si basa sul prestigio

internazionale, sulle possibilità di lavoro nel territorio in cui è insediato e su altre motivazioni personali.

In Italia, gli atenei più attraenti risultano essere quelli del Centro e del Nord. Le Università di Bologna, “La Sapienza” di Roma, Padova, Firenze, Statale di Milano e Statale di Torino, nell’ordine, accolgono il maggior numero di stranieri (MIUR, 2008).

Nell’a.a. 2007/08, il 4,5% degli immatricolati e il 3,8% degli iscritti a Padova è composto di stranieri. Su 60.462 studenti, 2.285 sono stranieri. La quota più elevata è di albanesi (31% degli stranieri iscritti), seguono i rumeni (8,5%), i croati (8,2%) e i camerunesi (7,5%). Nel complesso, il 61% proviene da Paesi dell’Europa dell’Est, il 15% dall’Africa e il 9,5% dall’Asia⁴ (Tab. 1).

Gli studenti stranieri si concentrano su poche facoltà: optano, infatti, in misura nettamente superiore per Scienze politiche e Medicina e chirurgia: la prima è scelta prevalentemente da cittadini dell’Europa dell’Est, la seconda da camerunesi, greci e israeliani.

L’età degli studenti stranieri è leggermente superiore agli italiani: il 14,5% ha fra i 25 e i 29 anni, rispetto al 9% degli italiani. Non vi sono invece differenze di genere fra italiani e stranieri, con una generale prevalenza del sesso femminile (63%). Gli studenti stranieri vivono in buona parte a Padova (83,5%), mentre molti italiani vivono fuori Padova e fanno i pendolari (39%).

L’indagine non consente di fare affermazioni precise circa le caratteristiche socio-economiche degli studenti; tuttavia, dalla già citata indagine di AlmaLaurea, risulta che i laureati stranieri rappresentano un sottogruppo più selezionato degli italiani: provengono da famiglie più istruite (con almeno un genitore laureato) rispetto ai laureati italiani (52,9% contro 25,1%).

Molti studenti stranieri sono intenzionati a sfruttare al meglio la permanenza in Italia e non intendono allungare i tempi per la laurea. Si riscontra, infatti, una percentuale di fuori corso significativamente inferiore fra gli stranieri (22,8% vs. 36,1%, $p=0,01$), sebbene le percentuali di frequentanti di italiani e stranieri siano simili (68% e 71%).

La suddivisione del tempo è differente per italiani e stranieri per tutto ciò che non è studio e frequenza alle lezioni, vale a dire per attività lavorativa, spostamenti da casa verso il luogo di studio e/o lavoro, impegni familiari e pratica sportiva.

Circa la metà degli studenti stranieri non lavora. La proporzione è simile a quella degli italiani. Fra coloro che lavorano, però, il numero di ore d’impegno degli stranieri è maggiore degli italiani, pur restando nell’ambito del lavoro a tempo parziale: il 26,6% degli italiani lavora fino a 12 ore a settimana e il 14,4% da 13 a 24, mentre il 16% degli stranieri lavora fino a 12 ore e il 23% da 13 a 24 ore ($p = 0,05$).

⁴ La distribuzione per cittadinanza degli studenti stranieri del campione rispecchia quasi fedelmente la distribuzione ufficiale: il 65% proviene da paesi europei e il 13% dall’Africa.

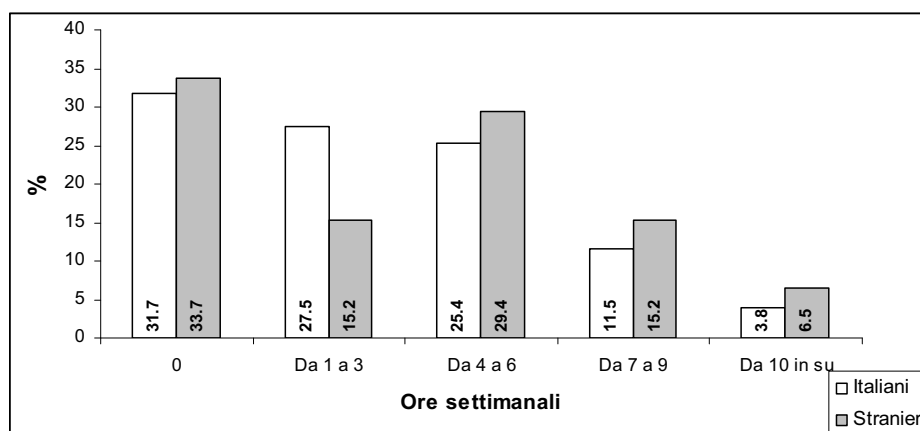
Tabella 1. Iscritti di cittadinanza estera all'Università di Padova nell'a.a. 2007/08, per facoltà e paese di appartenenza (Fonte: Elaborazione dati Ufficio Studi Statistici dell'Ateneo)

Paese di provenienza	Facoltà cui sono iscritti											Totale				
	Agraria	Economia	Farmacia	Giurisprudenza	Ingegneria	Lettere e Filosofia	Medicina e Chirurgia	Medicina Veterinaria	Psicologia	Scienze d. Formazione	Scienze MM,FF,NN,	Scienze Politiche	Scienze statistiche	Interfacoltà	N	%
EUROPA	17	60	114	126	142	187	189	9	112	31	87	349	52	116	1591	69,6
<i>Europa Est</i>	15	57	101	119	122	155	144	5	82	17	74	334	48	109	1382	60,5
<i>Altri Paesi Europei</i>	2	3	13	7	20	32	45	4	30	14	13	15	4	7	209	9,1
ASIA	8	4	16	3	38	23	39	5	10	0	25	24	6	15	216	9,5
AFRICA	5	7	20	6	88	14	77	1	2	6	24	58	26	10	344	15,1
AMERICA	1	1	3	8	16	22	20	0	11	5	12	21	2	8	130	5,7
AUSTRALIA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	4	0,2
TOTALE	32	72	153	143	284	246	325	15	135	44	149	452	86	149	2.285	100
<i>% stranieri</i>	<i>1,4</i>	<i>3,2</i>	<i>6,7</i>	<i>6,3</i>	<i>12,4</i>	<i>10,8</i>	<i>14,2</i>	<i>0,7</i>	<i>5,9</i>	<i>1,9</i>	<i>6,5</i>	<i>19,8</i>	<i>3,8</i>	<i>6,5</i>	<i>100</i>	
<i>% sugli iscritti</i>	<i>4,0</i>	<i>2,2</i>	<i>3,6</i>	<i>8,1</i>	<i>16,8</i>	<i>11,4</i>	<i>9,1</i>	<i>1,3</i>	<i>11,8</i>	<i>5,2</i>	<i>7,1</i>	<i>10,4</i>	<i>1,6</i>	<i>7,3</i>	<i>100</i>	

Gli italiani perdono molto più tempo negli spostamenti, data l'alta percentuale di pendolari: la mediana è di circa 5 ore a settimana contro le 2 degli stranieri ($p < 0,0001$). Come illustrato in Fig. 1, gli stranieri dedicano allo sport più tempo degli italiani ($p = 0,05$).

Il tempo dedicato alla famiglia, per ovvie ragioni, è maggiore tra gli italiani, che in media le dedicano 7,3 ore a settimana contro le 4 degli stranieri ($p = 0,0001$); il 58,7% degli stranieri non dedica alcun tempo alla famiglia, contro il 31,4% degli italiani.

Figura 1. Ore settimanali dedicate allo sport da studenti italiani e stranieri dell'Università di Padova.



3. L'utilizzo dei servizi da parte di studenti italiani e stranieri

Con l'indagine è stata rilevata la frequenza di utilizzo di alcuni servizi erogati dall'Università di Padova. Si nota (Tab. 2) che gli stranieri fanno un uso dei servizi maggiore, superando la soglia del 20% in ben quattro categorie di servizi. La percentuale di utenti stranieri è significativamente maggiore rispetto agli italiani per mensa, alloggio ESU, orientamento e servizi internazionali.

Il 21,6% degli stranieri ha fatto ricorso ai servizi internazionali, a fronte del 6,4% degli italiani. Va qui evidenziato che, col termine servizi internazionali, molto probabilmente italiani e stranieri hanno fatto in parte riferimento a servizi differenti. Mentre gli italiani hanno considerato i programmi di mobilità all'estero per attività di studio, molti stranieri hanno pensato al Servizio Accoglienza Ospiti Stranieri (SAOS) loro destinato, che li supporta nelle pratiche con la questura.

Tabella 2. Percentuali di utilizzo di alcuni servizi offerti dall'Università di Padova, distinte per italiani e stranieri

Tipologia di servizio	Italiani	Stranieri	Significatività ⁵
Alloggio ESU	3,5	25,8	<0,0001
Servizi internazionali	6,5	21,7	<0,0001
Orientamento verso l'università	13,7	23,3	0,003
Mensa ESU	57,4	69,2	0,012
Servizio disabilità	0,4	0,8	n.s.
Didattica a distanza	7,5	9,2	n.s.
Alloggio privato o collegio	18,4	15,8	n.s.
Tutorato	20,4	14,2	n.s.
Assistenza psicologica	1,6	0,8	n.s.
Stage e mondo del lavoro	21,8	12,5	0,016

Il 23,3% degli studenti stranieri si è avvalso del servizio orientamento, contro il 13,7% degli italiani. Le evidenze di focus group preparatori a ricerche in corso presso l'Università di Padova⁶ mostrano che gli studenti italiani, pur avendo fatto ricorso all'orientamento, non lo annoverano fra i servizi determinanti per la scelta universitaria, al punto che dimenticano persino di avere preso parte a certe sue attività, ad esempio, alle giornate di orientamento. Determinante per la scelta sono, oltre alla passione per la materia, i consigli di amici, parenti e conoscenti "esperti". Il sospetto è che il dato degli italiani nella Tab. 2 sia sottostimato.

Il dato sull'utilizzo dei servizi dell'orientamento da parte degli stranieri è piuttosto sorprendente: infatti di norma gli stranieri scelgono l'università cui iscriversi e il corso di studio al momento in cui presso l'Ambasciata Italiana del loro Paese fanno domanda di venire a studiare in Italia. Essi vengono perciò pre-immatricolati d'ufficio e hanno limitate possibilità di cambiare corso. Il grande utilizzo del servizio può derivare dal bisogno di comprendere l'organizzazione della didattica padovana, oppure la ricerca di conferme per la scelta fatta, o il desiderio di transitare verso un altro corso di studio negli anni successivi al primo.

⁵ La significatività è calcolata con riferimento al test Chi-quadro e al test delle probabilità esatte di Fisher in caso di celle con numerosità inferiori a 5. Valori inferiori a 0,05 indicano una differenza significativa fra italiani e stranieri. A livelli più piccoli della significatività corrisponde una differenza più marcata fra i due gruppi. n.s.=differenza fra i due gruppi non significativa. Si noti che l'alloggio privato o collegio non è un servizio fornito dall'Università, ma è stato comunque rilevato per cogliere la condizione degli studenti.

⁶ PRIN2007 "Modelli, indicatori e metodi statistici per rappresentare l'efficacia formativa di corsi di laurea ai fini dell'accREDITamento e del miglioramento", coordinatore nazionale e dell'Unità di Padova: Prof. L. Fabbris.

L'unico servizio usato significativamente più dagli italiani che dagli stranieri è il Servizio stage e mondo del lavoro. Ciò può essere ascritto all'alta percentuale di studenti di Medicina fra gli stranieri che, dopo la laurea, proseguono con la specialità e che, una volta laureati, sono intenzionati a cercare lavoro altrove.

4. Priorità per i servizi

Le scelte effettuate dagli studenti relativamente a 12 categorie di servizi sono state ordinate in una matrice di preferenze e l'importanza delle singole categorie è stimata con l'autovettore corrispondente al primo autovalore della matrice (Fabbris, 2007).

Le graduatorie di importanza dei servizi per studenti italiani e stranieri, normalizzate a 100, sono presentate nella Tab. 3. Per semplicità di analisi, si identificano tre gruppi di servizi secondo la priorità: i servizi dalla 1^a alla 4^a posizione si considerano a priorità alta, quelli dalla 5^a all'8^a a priorità media, e gli ultimi a priorità bassa.

Sono ad alta priorità sia per gli italiani che per gli stranieri i seguenti servizi: il diritto allo studio (minori costi, riorganizzazione di mense, alloggi, ecc.) – rispettivamente 3^a e 1^a nelle due graduatorie, l'orientamento verso il lavoro (1^a e 3^a) e le agevolazioni economiche e le borse di studio per gli studenti meritevoli (5^a e 4^a).

Tabella 3. *Graduatoria secondo una scala di priorità delle categorie di servizi per studenti italiani e stranieri.*

		Italiani		Stranieri		
		Lettera	Valore	Lettera	Valore	
Priorità alta	1	C	10,19	D	12,08	D. Diritto studio
	2	F	9,61	I	10,45	I. Materiali didattici
	3	D	9,49	C	9,93	C. Orientamento verso lavoro
	4	L	9,49	G	9,57	G. Agevolazioni economiche-borse
Priorità media	5	G	9,20	B	8,43	B. Orientamento durante gli studi
	6	B	9,07	K	8,10	K. Aiuto per studenti in difficoltà
	7	A	8,23	F	7,99	F. Informazioni
	8	I	8,21	E	7,35	E. Socializzazione
Priorità bassa	9	E	7,37	A	6,93	A. Orientamento verso università
	10	H	6,99	J	6,91	J. Iniziative per studiare meglio
	11	K	6,47	L	6,76	L. Possibilità di studiare all'estero
	12	J	5,67	H	5,48	H. Spazi maggiori

Anche nelle ultime posizioni si individuano categorie di servizi valutati come ugualmente (poco) importanti per gli italiani e gli stranieri: spazi maggiori sia per lo

studio che per le attività extra-studio (anche autogestite), iniziative per studiare meglio (stage, gruppi lavoro, scuole estive, ...) e attività di ricreazione, socializzazione, cultura, sport, altri rapporti con la città.

Per alcuni servizi, italiani e stranieri differiscono notevolmente. Il diritto allo studio è di gran lunga il servizio più importante per gli stranieri, almeno per quanto concerne alloggi e mense. Poi sui materiali didattici che gli stranieri pongono al secondo posto e gli italiani all'ottavo. L'esigenza per gli stranieri di migliorare i materiali didattici potrebbe essere legata all'esigenza di disporre di dispense in inglese. L'abitudine a fornire materiali sotto forma di dispense e a evitare il ricorso a testi è sempre più diffusa, ma per uno studente straniero può essere difficile gestire lo studio con le sole dispense, per di più in italiano.

I due gruppi differiscono parecchio per quanto concerne i servizi di aiuto individuale o a piccoli gruppi per studenti in difficoltà nell'apprendere. La notevole importanza di questa attività per gli stranieri è indice delle difficoltà incontrate sia a lezione e sia, a causa dei materiali didattici, nello studio. Si tratta di difficoltà legate sia alla lingua e sia alla novità della realtà didattica.

Per gli italiani, la categoria più importante è invece l'orientamento dopo il conseguimento del titolo, verso il lavoro, e l'esigenza di migliorare i servizi di informazione da e per gli studenti (call centre, internet, sportelli, ecc.) che è la seconda area di servizi in ordine di importanza, mentre per gli stranieri è solo al settimo posto. Gli stranieri sembrano sapersi muovere meglio fra i vari servizi informativi, il che lascia trasparire una maggiore autonomia e intraprendenza.

Gli italiani assegnano inoltre più importanza all'orientamento verso l'università. Durante i focus group, gli studenti hanno fortemente insistito sulla necessità di finalizzare meglio l'orientamento verso la scelta universitaria, intensificando gli incontri nelle scuole superiori e fornendo un orientamento più mirato. Hanno apertamente criticato le giornate di orientamento, giudicandole dispersive e superficiali, dal momento che mirano a informare in breve tempo su tutte le facoltà.

Gli stranieri si sentono meno coinvolti da queste problematiche, dato il campo ridotto che hanno per scelte riguardo al corso di studio. Costoro fanno comunque un grande utilizzo dei servizi di orientamento, anche se per motivi differenti dagli italiani. Le esigenze degli studenti stranieri sono legate alla compilazione della modulistica, spesso non in inglese e in un italiano burocratico, e alla possibilità di accedere a borse di studio.

Infine, un'osservazione generale sulle graduatorie. Si nota che nelle scelte gli stranieri sono nettamente più decisi degli italiani. Se, infatti, consideriamo la distanza nei pesi di importanza della prima categoria a priorità alta e la prima a priorità media, vediamo che vale 3,6 per gli stranieri, e non raggiunge 1 per gli italiani, ossia le prime categorie per gli italiani sono molto vicine fra loro, probabilmente anche in

conseguenza del fatto che gli studenti italiani sono un insieme eterogeneo, verosimilmente più degli stranieri.

5. L'importanza dei servizi specifici

Si analizzano ora le attività che gli studenti considerano prioritarie per le proprie esigenze, evidenziando le peculiarità degli studenti stranieri. Le percentuali di preferenza sono riportate nella tabella in allegato.

Partendo dai servizi più importanti per gli stranieri, quelli per il diritto allo studio, notiamo che i servizi preferiti hanno poco a che fare con l'università, poiché sono legati ai mezzi di trasporto. In quest'ambito la richiesta che più caratterizza gli stranieri è di aumentare la densità di autobus nelle ore di punta, che sembra più realizzabile rispetto a quella di conciliare orari dei mezzi pubblici (treni e bus) con orari di inizio e fine delle lezioni. Si percepisce così che gli stranieri usano intensamente i mezzi pubblici urbani.

Un'iniziativa ritenuta prioritaria da tutti è di concedere agevolazioni economiche per accedere a bar e locali diversi dalla mensa, richiesta forse legata alla difficoltà per diversi studenti a recarsi presso una mensa e riuscire a tornare in tempo alla lezione successiva.

La seconda area di servizi giudicata importante dagli stranieri è quella dei materiali didattici. La richiesta più pressante di tutti gli studenti, anche degli italiani, è di spingere i professori a mettere il materiale didattico su Internet; gli stranieri aggiungono la richiesta – piuttosto utopica – di mettere su Internet anche le lezioni registrate. La richiesta può dipendere dalle difficoltà di alcuni studenti stranieri di seguire le lezioni in una lingua diversa dalla loro e di perfezionare in questo modo anche la conoscenza del linguaggio tecnico-scientifico in italiano.

Un'altra richiesta specifica avanzata in misura maggiore dagli stranieri è di aumentare la disponibilità di volumi in biblioteca. Richiesta che sembra più tradizionale di quella espressa dagli italiani di rendere le dispense più complete allo scopo di non comprare i libri di testo.

L'area dell'orientamento dopo il conseguimento del titolo, verso il lavoro è terza in ordine di importanza per gli stranieri, mentre è la prima per gli italiani. Gli stranieri si caratterizzano per la richiesta di strumenti che li mettano in condizione di muoversi in maniera autonoma dopo la laurea nel mercato del lavoro italiano, tra i quali: allegare alla domanda di laurea una mappa di enti che informano sul lavoro e rendere disponibili seminari per la preparazione del curriculum vitae e del colloquio di lavoro. Quest'ultima attività già è realizzata su larga scala dall'Ateneo e la

richiesta è formulata forse per la scarsa conoscenza delle attività che l'Università svolge in questo campo.

Le preferenze degli studenti stranieri per iniziative volte ad agevolare economicamente e a dare borse di studio ai meritevoli riguardano la concessione di Internet e di telefono nelle residenze studentesche, con il proposito di poter mantenere vivi i contatti con il luogo di origine.

Alle specifiche condizioni di vita degli stranieri sono legate le esigenze di spazi per studio e per attività sociali, seppure con bassa priorità: creare spazi per lo studio nelle ore serali, aumentare l'orario delle aule-studio e imporre il silenzio e aumentare la sorveglianza nelle aule studio. Lo studente straniero ha bisogno di spazi per lo studio durante tutta la giornata, comprese le ore serali. Se il giorno è dedicato alla frequenza delle lezioni (il 20% degli stranieri frequenta per più di 24 ore a settimana, rispetto al 14% degli italiani), lo studio serale richiede spazi collettivi, ragionevolmente per stare in mezzo agli altri studenti.

Risultano interessanti alcune esigenze specifiche all'interno di categorie a priorità media. Relativamente all'orientamento durante gli studi, è importante per gli studenti stranieri il supporto di altri studenti per la compilazione dei piani di studio accompagnata da una standardizzazione e semplificazione delle informazioni presenti sui siti di facoltà e la concentrazione delle informazioni su un unico repertorio, invece dei tanti bollettini di facoltà. Un bisogno di questo tipo echeggia in qualche modo la tensione della Commissione Europea per l'attivazione generalizzata delle procedure ECTS (*European Credit Transfer and Accumulation System*).

Le iniziative proposte per aiutare gli studenti in difficoltà, per gli stranieri, sono principalmente quelle di mettere a disposizione test per l'apprendimento della lingua e dell'informatica, di istituire un servizio di tutorato linguistico e di istituire un ufficio per eventuali diatribe con i docenti ("sportello reclami").

Il motivo per cui gli stranieri sentono l'esigenza di uno sportello reclami meriterebbe un approfondimento. Si può ipotizzare che gli studenti stranieri si siano sentiti discriminati sul piano del profitto. Galeazzi e Donà dalle Rose (2007) rilevano, a questo proposito, che il 18 per cento dei laureati si è sentito spesso o qualche volta discriminato da impiegati e professori dell'università. Scorporando i dati per paese d'origine, si trova che i laureati greci si sentono discriminati spesso o qualche volta da docenti e impiegati nella misura del 27,2 per cento, più di quanto dichiarato dagli studenti africani e asiatici (rispettivamente, 24,8 e 20,3).

Infine la socializzazione con altri studenti e con la città. Questo obiettivo non sembra particolarmente rilevante per gli studenti, i quali affermano che l'università deve fornire gli strumenti per acquisire una piena formazione e che per gli aspetti ricreativi sanno gestirsi autonomamente. Merita però di essere segnalato il bisogno di incentivare l'attività sportiva dentro l'università, richiesto in misura importante dagli

stranieri che si manifestano come maggiormente interessati allo sport degli italiani. Tra l'altro, lo sport è un modo salutare per staccare la spina dalla prassi di studio.

6. Conclusioni

Dalle analisi svolte si possono trarre alcune conclusioni di natura generale. In primo luogo, gli studenti stranieri iscritti all'Università di Padova usano i servizi esistenti in misura proporzionalmente superiore ai loro colleghi italiani. Ciò è senza dubbio legato alla loro condizione di vita generale, in particolare l'assenza di retroterra familiare in loco.

Quanto alle priorità per interventi sui servizi, esiste una generale consonanza fra studenti stranieri e locali, ma con importanti differenze. Infatti, le graduatorie di importanza dei due gruppi sono simili. Le discrepanze tra le posizioni di graduatoria riguardano i materiali didattici (al secondo posto per gli stranieri e all'ottavo per gli italiani), l'aiuto per studenti in difficoltà (rispettivamente, sesto e undicesimo), le informazioni (settimo e secondo) e la possibilità di studiare all'estero (undicesimo e terzo).

In generale, gli studenti stranieri mostrano maggiore acutezza, nettezza di giudizio e pragmatismo rispetto alla massa degli italiani. Dalle loro priorità e dalle attività preferite emerge una distinzione fra servizi necessari e superflui e un livello di maturità diversi da quello dei colleghi italiani, spesso ancorati alla famiglia di origine.

L'analisi condotta è volta all'interpretazione delle specificità. Tuttavia, i valori percentuali presentati nelle tavole e negli allegati in maniera sinottica offrono spunti interessanti al fine di migliorare i servizi in esame e per individuare possibili innovazioni. Lasciamo alle singole sensibilità l'intuizione di possibili sviluppi.

Alcune risposte ottenute hanno bisogno di approfondimenti analitici. In un'eventuale nuova ricerca potrebbe essere aumentata la numerosità dello strato degli studenti stranieri e potrebbe essere utile un confronto dettagliato fra dati amministrativi sull'utilizzo dei servizi e i dati raccolti sul campione.

Riferimenti bibliografici

- BISNARDI A., EKWULUGO F. (2003) International marketing of British Education: research on the students' perception and the UK market penetration, *Marketing Intelligence and Planning*, **21(5)**: 318-327.
- 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., 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) *Servizi a supporto degli studenti universitari*, Cleup, Padova: 1-52
- GALEAZZI S., DONÀ DALLE ROSE L.F. (2007) Studiare e vivere da stranieri nelle università italiane, relazione presentata al convegno *I laureati dell'università riformata - IX Indagine AlmaLaurea sul profilo dei laureati 2006*, Siena, 24- 25 maggio 2007
- MIUR - UFFICIO DI STATISTICA (2008) *Università e Ricerca. Indagine sull'Istruzione Universitaria 2008*, Roma
- MONTI P. (2009) L'Italia respinge i cervelli stranieri, www.lascienzainrete.it, 3 luglio 2009
- OECD (2007) *Education at a Glance 2007 – OECD Indicators*, OECD, Paris: 298-325
- SATURNO S. (2008) L'università italiana non attrae gli stranieri, *Il Sole24Ore*, 3/3/2008

***Expectations of Supporting Services
for the International Students Enrolled at the University of Padua***

Summary. *This paper concerns the use, which is made by international students, of the services for students provided by the University of Padua. Moreover it identifies those services, which – according to the same group of students – should be improved or implemented in a priority agenda. The attractiveness for international students is an increasingly key aspect in the evaluation of a given university. In this respect not only the teaching offer but also the supporting services play a relevant role. The survey results show that international students have well defined needs and that they use many services – noticeably canteens and hostels – at a larger extent*

than Italian students. Difficulties in Italian language lead to a request for better learning materials and for more adequate tutoring tools. In general terms international students perceive more clearly than the Italian ones the priority of different services and prefer those services, which have immediate effects.

Keywords: *International students; Student services; Preference analysis; Internationalization.*

Allegato: *Priorità percentuale delle attività, suddivise per area tematica e secondo che gli studenti siano stranieri o italiani* (le priorità sono ordinate secondo la differenza fra stranieri e italiani)

SERVIZIO	Peso %	
	Stranieri	Italiani
A. Orientamento verso l'università, collegamento con la scuola superiore		
Presentare nella scuola superiore i legami tra corsi universitari e sbocchi professionali	12,5	9,8
Promuovere incontri nella scuola superiore con gli ordini professionali	8,5	6,4
Presentare nella scuola superiore lezioni tipiche di facoltà o gruppi di corsi universitari	13,2	11,3
Presentare nella scuola superiore facoltà e corsi con partecipazione di studenti e laureati	7,9	6,0
Diffondere nella scuola superiore una mappa su chi interpellare per orientamento	3,2	2,0
Presentare nella scuola superiore le università venete su internet	17,7	16,6
Presentare nella scuola superiore facoltà e corsi di studio con partecipazione di docenti	7,1	6,9
Presentare nella scuola superiore le università venete da parte di un ente imparziale	7,6	8,1
Presentare nella scuola superiore statistiche sull'occupazione dopo la laurea per ogni facoltà	3,5	4,6
Anticipare l'orientamento al 4° anno delle scuole superiori	5,4	7,3
Aumentare e pubblicizzare maggiormente le giornate di presentazione della facoltà	11,7	14,4
Formare i professori della scuola superiore a fare orientamento strategico	1,9	6,8
	100,0	100,0
B. Orientamento durante gli studi, per seguire un corso piuttosto che un altro		
Istituire un servizio di orientamento in itinere, dalla triennale alla specialistica	15,0	6,5
Standardizzare i siti delle facoltà dell'ateneo, almeno nell'approccio agli argomenti	8,5	5,2
Comporre un unico volume di Ateneo con tutti i corsi, invece di tanti bollettini di facoltà	16,1	12,9
Creare gruppi di studenti che aiutino nella compilazione dei piani di studio	17,6	15,9
Far entrare rappresentanti del mondo del lavoro nelle facoltà e nei corsi di studio	6,1	6,1
Dare supporto agli studenti che intendono cambiare facoltà	3,6	3,8
Mettere a disposizione un servizio di valutazione delle attitudini	4,2	4,9
Associare ad ogni matricola uno studente dell'ultimo anno per orientarlo dentro la facoltà	5,6	7,4
Creare durante l'università contatti con aziende e neo-laureati	2,1	4,9
Creare un blog dove i neolaureati possono raccontare le proprie esperienze	7,6	12,3
Pubblicizzare i servizi di cui lo studente può godere all'università	13,5	20,1
	100,0	100,0
C. Orientamento dopo il conseguimento del titolo		
Allegare alla domanda di laurea una mappa di enti che informano sul lavoro	21,0	12,4
Rendere disponibili seminari per la preparazione del cv e del colloquio di lavoro	14,5	10,0
Organizzare brevi percorsi formativi di orientamento post laurea	13,7	15,1
Dare consulenze individuali per la scelta di stage o tirocini	15,0	17,2
Mantenere per un anno dopo la laurea l'e-mail da studente (per ricevere informazioni)	2,0	4,4
Istituire uno sportello universitario su come consultare le offerte di lavoro	14,6	17,6
Orientare alla formazione post lauream e al lavoro	19,3	23,4
	100,0	100,0
D. Diritto allo studio (minori costi, riorganizzazione di mense, alloggi, ecc.)		
Aumentare il numero degli autobus negli orari di punta	16,5	7,2
Creare una bacheca elettronica per scambi di informazioni tra studenti su alloggi, ecc....	4,3	1,9
Aumentare i parcheggi per biciclette e moto	11,7	10,5
Agevolazioni sui trasporti pubblici	7,7	6,6
Conciliare orari dei mezzi pubblici (treni e bus) con orari di inizio e fine delle lezioni	11,3	11,9
Velocizzare le code alla mensa	5,3	5,9

Agevolazioni economiche per accedere a bar, paninoteche, ecc... oltre a quelle dell'ESU	13,4	14,6
Aumentare i parcheggi per le auto degli studenti	1,0	2,2
Aumentare il numero di distributori automatici di bevande e snack	5,2	6,8
Posticipare la chiusura della mensa alle 15	3,5	5,5
Creare un ufficio gestito da studenti per trovare alloggio	6,4	9,4
Possibilità di scegliere il dopopranzo a mensa	13,8	17,5
	100,0	100,0
E. Ricreazione, socializzazione, cultura, sport, altri rapporti con la città		
Creare un ufficio ad hoc per chi proviene da un'altra università e vuole iscriversi a PD	15,8	9,3
Incentivare l'attività sportiva nell'università	22,7	17,0
Organizzare incontri conviviali, soprattutto ai primi anni di corso	14,0	13,0
Organizzare serate universitarie a teatro	8,6	8,2
Creare newsletter per e-mail su conferenze, iniziative sociali e ricreative di e per studenti	11,3	11,3
Diffondere su internet feste studentesche, tornei, possibilità, di aggregazione	11,6	16,8
Creare nell'università luoghi di svago e socializzazione per studenti, gestiti da studenti	16,1	24,4
	100,0	100,0
F. Informazioni da e per gli studenti (call center, internet, sportelli)		
Istituire un servizio di tutorato linguistico degli iscritti (tesi, ecc...) di non italiani	14,4	1,7
Istituire un ufficio per eventuali diatribe con i docenti ("sportello reclami")	12,5	2,1
Fare una carta dei diritti "sanitari" degli studenti, con precisi riferimenti ai servizi e ai costi	7,2	4,0
Aumentare il numero massimo di pagine di stampa e di fotocopie a disposizione di studenti	5,4	5,6
Istituire premi per laureati meritevoli	12,4	12,6
Possibilità di gestire ogni pratica burocratica attraverso Internet, senza code in segreteria	2,1	2,3
Istituire delle segreterie universitarie anche nelle sedi periferiche	13,8	15,5
Istituire un patronato per i permessi di soggiorno degli studenti stranieri	8,9	11,4
Conteggiare i crediti per agevolazioni economiche agli studenti dopo la sessione autunnale	5,1	7,9
Scrivere le istruzioni per iscriversi con termini non tecnico-burocratici e con stile piano	3,3	7,3
Far produrre le etichette adesive (per esami) da macchinette distributive (accesso con badge)	5,4	9,8
Istituire lo sportello unico in segreteria-studenti: un'unica coda per varie attività	6,9	11,7
Call centre per avere risposta telefonica dalle segreterie	2,7	8,2
	100,0	100,0
G. Agevolazioni economiche e borse per gli studenti meritevoli.		
Installare wireless e telefono nelle residenze studentesche	43,2	19,9
Riconoscere i meriti sportivi come parte attiva dello studio	30,9	41,2
Far conoscere meglio le possibilità di ottenere borse di studio, riduzione delle tasse	25,9	38,9
	100,0	100,0
H. Spazi maggiori per studio e per attività extra-studio (anche auto-gestite)		
Creare spazi per lo studio nelle ore serali, aumentare l'orario delle aule studio	19,3	13,8
Imporre il silenzio nelle aule studio, sorvegliare le aule studio (non con studenti 150 ore)	15,7	10,5
Creare aule studio per i lavori di gruppo, dove si possa studiare a voce alta	14,5	12,0
Aumentare gli spazi per laboratori, biblioteche, aule	18,1	18,3
Mettere a disposizione degli studenti spazi controllati per progetti extra-studio	11,8	12,5
Aggregare ciascuna facoltà sul territorio urbano	4,3	5,3
Aumentare la capienza delle aule studio	7,9	13,2
Reperire aule più grandi	8,5	14,5
	100,0	100,0
I. Materiali didattici (dispense, testi on-line, biblioteche, ecc.) per studi più efficaci		
Registrare le lezioni dei docenti e metterle a disposizione su internet	22,9	15,1
Aumentare la disponibilità di volumi della biblioteca di facoltà	15,6	10,8
Creare un centro di produzione multimediale e-learning	7,0	4,5

Mettere in vendita appunti di lezioni corrette dai docenti	8,8	9,4
Sponsorizzare i corsi di docenti che scrivono libri di testo	1,5	2,1
Spingere i professori a mettere il materiale didattico su internet	25,5	28,3
Dare la possibilità generalizzata di registrare lezioni	2,9	6,8
Aumentare la completezza di appunti e dispense (per evitare l'acquisto di libri di testo)	15,9	23,1
	100,0	100,0
K. Aiuto individuale o a piccoli gruppi per studenti in difficoltà		
Mettere a disposizione test per l'apprendimento delle lingue straniere	23,7	13,9
Mettere a disposizione simulazioni e test per l'apprendimento dell'informatica di base	12,9	8,5
Migliorare la preparazione dei tutor di facoltà	16,4	15,1
Rendere i docenti disponibili a fare da tutor senior a studenti universitari	15,8	16,4
Dare un ruolo alle associazioni studentesche nel tutoraggio junior, per informare gli studenti	6,2	8,7
Abolire i tutor di facoltà	1,8	4,8
Istituire un punto d'ascolto in facoltà, per chiarimenti e lamentele, diverso dal tutor	11,2	15,0
Creare un servizio di tutorato individuale con docenti, assistenti e dottorandi	12,0	17,6
	100,0	100,0
J. Iniziative per studiare meglio (stage, gruppi lavoro, scuole estive, corsi lingue)		
Dare supporto nell'utilizzo del catalogo OPAC	9,5	3,1
Fare concorsi a premi tra studenti per rendere lo studio più piacevole	7,5	5,3
Organizzare gruppi studio con studenti degli anni superiori per ciascun corso di laurea	14,7	12,9
Migliorare il questionario e i criteri di rilevazione della valutazione dei corsi	8,1	7,1
Organizzare consulenze interfacoltà con studenti per preparare esami (tipici di altre facoltà)	7,4	6,4
Dare accesso informatico al patrimonio librario mediante codice personalizzato	4,2	3,4
Garantire la presenza dei docenti negli orari di ricevimento	9,3	9,1
Fare in modo che la valutazione dei corsi porti a risultati tangibili	11,6	11,7
Imporre ai docenti la disponibilità a ricevere fuori orario, su appuntamento	4,6	4,9
Organizzare in facoltà gruppi di studio con laureati per preparare l'esame di stato	10,0	12,2
Creare scuole estive	7,6	13,0
Promuovere il contatto via e-mail dei docenti	5,6	11,1
	100,0	100,0
L. Possibilità di studiare all'estero (Erasmus, Leonardo, ecc.)		
Promuovere l'intercambio culturale tra studenti di nazionalità e regioni diverse	48,9	41,6
Pubblicizzare i bandi europei per mobilità studenti e lavoro in Europa	35,4	34,5
Attivare le segreterie delle facoltà per orientare verso gli studi all'estero	15,7	23,9
	100,0	100,0