

Attinenza dei servizi universitari ai bisogni degli studenti di Torino

Luigi Bollani¹

*Dipartimento di Statistica e Matematica Applicata “Diego de Castro”
Università di Torino*

Riassunto. In questa nota si presentano i principali risultati di una ricerca svolta nel 2007 e nel 2009 sui bisogni e sulle preferenze per i servizi universitari di un campione di circa 1200 studenti dell’Università e del Politecnico di Torino. I servizi sono esaminati seguendo un processo in due fasi: l’importanza percepita dagli studenti per vari comparti di servizio e la scelta, entro ciascun comparto, di attività ritenute prioritarie dagli studenti. I servizi appartengono alle seguenti aree: scelta del percorso universitario, ricerca del lavoro, supporto sociale, supporto all’apprendimento.

Parole chiave: Servizi per gli studenti universitari, Indicatori, Indagini statistiche.

1. La ricerca

Nel seguito si riportano i risultati salienti di uno studio volto a comprendere l’utilità che gli studenti dell’Università e del Politecnico di Torino attribuiscono ai principali servizi universitari. Lo studio, di natura empirica, si è sviluppato in un arco di tempo abbastanza lungo (nasce nel 2007 e nel 2009 è in corso), in armonia con analoghe ricerche condotte in diversi atenei italiani (Fabbris 2008).

Il questionario sui bisogni degli studenti universitari – risultante da una riflessione a valle di numerosi *focus group* che hanno coinvolto studenti di Padova, Torino e altre sedi universitarie – riguarda: (i) l’adeguatezza ai bisogni degli studenti delle principali categorie di servizi universitari; (ii) le attività ritenute prioritarie all’interno di ogni categoria di servizi.

¹ Il presente lavoro è stato finanziato nell’ambito del progetto “Modelli e metodi per abbinare profili formativi e bisogni di professionalità di comparti del terziario avanzato”, cofinanziato dal MIUR e di cui è coordinatore nazionale Luigi Fabbris, e del progetto Alfieri “Analisi del fabbisogno formativo in relazione alle esigenze delle aziende e degli studenti” cofinanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Torino.

L'analisi mira a determinare quanto la struttura delle preferenze sia sensibile ai luoghi di studio e alle caratteristiche dello studente. Le caratteristiche salienti dello studente sono: il genere, l'età, la nazionalità, il percorso di studio, il tempo settimanale dedicato a diverse attività (lavoro, frequenza a lezione/laboratorio, studio, trasporto, attività sportiva, famiglia).

2. Piano di campionamento

La ricerca si è sviluppata attorno a due indagini. Nella prima, realizzata nel giugno 2007, sono stati monitorati i bisogni degli studenti della Facoltà di Economia. L'indagine ha coinvolto oltre 750 studenti in diversi momenti del loro percorso formativo, iscritti a lauree sia triennali che specialistiche, in orari diurni e serali, localizzati a Torino e nelle sedi periferiche.

Nella seconda indagine, iniziata nel giugno 2009, si è estesa la rilevazione all'intero Ateneo e al Politecnico di Torino (per alcune facoltà, l'indagine è incompleta al momento di scrivere questa nota) e si è svolta una nuova rilevazione presso la Facoltà di Economia su un campione di controllo omogeneo per caratteristiche rispetto a un segmento campionario dell'indagine di due anni prima, il corso serale triennale del primo anno.

Lo schema di campionamento è esposto nella Tab. 1. Nella tabella, le annualità attengono all'anno di pertinenza dell'insegnamento presso cui è avvenuta la rilevazione. Infatti, almeno per la Facoltà di Economia, l'indagine si è svolta con distribuzione di questionari nelle aule, sempre a margine di una lezione universitaria e in presenza del docente. La presentazione dell'iniziativa e la rilevazione è stata condotta dal Manager didattico.

Complessivamente, la ricerca ha coinvolto 1239 studenti (774 nel 2007 e 465 nel 2009; 1057 durante il percorso di frequenza alle lezioni triennali e 182 durante le specialistiche). Alcuni questionari sono stati scartati nella fase di registrazione, perché ritenuti privi di un contenuto informativo attendibile. Si può così fare riferimento per l'analisi a 1187 casi, di cui 1010 sono stati raccolti durante la frequenza alle lezioni dei corsi triennali e 177 a quelle specialistiche.

3. Il questionario e il metodo di analisi

Il questionario è composto di una prima sezione con domande sui dati anagrafici e di percorso di studio, la gestione del tempo settimanale in diverse attività (frequenza

alle lezioni, studio, lavoro, trasferimenti, famiglia, sport), utilizzo dei principali servizi offerti dall'Ateneo torinese. I servizi sono stati divisi in quattro categorie, a loro volta declinate in categorie più dettagliate, secondo lo schema presentato nella Tab. 2.

Tabella 1. Piano di campionamento su due fasi temporali (2007 e 2009)

INDAGINE GIUGNO 2007 (Facoltà di Economia di Torino)						
	Triennale 1° anno	Triennale 2° anno	Triennale 3° anno	Specialistica 1° anno	Specialistica 2° anno	Totale
Corsi diurni nella sede di Torino	208	52	138	88	56	542
Corsi serali nella sede di Torino	84	-	-	-	-	84
Corsi diurni nelle sedi decentrate	61	49	38	-	-	148
Totale	353	101	176	88	56	774
INDAGINE GIUGNO 2009 (Ateneo e Politecnico di Torino)						
	Triennale 1° anno	Triennale 2° anno	Triennale 3° anno	Specialistica 1° anno	Specialistica 2° anno	Totale
Corsi serali Facoltà di Economia -sede di Torino	108	-	-	-	-	108
Altre facoltà Ateneo e Politecnico Torino	319 (di cui 24 frequentano la prima parte di un percorso a "ciclo unico")			38		357
Totale	427			38		465
	Triennale			Specialistica		Totale
Totale 2007 e 2009	1057 (1010)			182 (177)		1239 (1187)

All'interno di ciascuna categoria di servizio, erano elencate nel questionario insieme (di numerosità da 5 a 8) di attività. All'intervistato si chiedeva di scegliere all'interno di ciascuna categoria un certo numero di attività (per esempio, al massimo 2 su 6, o 3 su 8). L'ordine delle alternative è stato casualizzato e si sono così ottenute alcune versioni del questionario inizialmente redatto (Marvulli, 2008). La casualizzazione e il piccolo numero di alternative miravano a stemperare l'effetto

“lista”, secondo il quale, in un elenco lungo di alternative, i rispondenti tendono a privilegiare le prime e l’ultima modalità.

Tabella 2. *Categorie di servizi e attività rilevate con il questionario*

B - Scelta della Facoltà e del percorso di studi:

B.1 Supporto alle scelte presso la Scuola superiore

B.2 Supporto alle scelte attraverso il web

B.3 Supporto alle scelte attraverso incontri e testimonianze

B.4 Supporto alle scelte attraverso la valutazione delle attitudini

B.5 Supporto alle scelte durante il corso di studi universitario

C - Scelta e ricerca del lavoro :

C.1 Supporto alle scelte con la diffusione di informazioni

C.2 Supporto alle scelte con incontri e contatti con il mondo del lavoro

D - Supporto sociale:

D.1 Supporto medico

D.2 Supporto ludico/sportivo

D.3 Supporto economico

D.4 Supporto logistico

D.5 Supporto amministrativo

E - Supporto all’apprendimento:

E.1 Allestimento e miglioramento di spazi per lo studio

E.2 Supporto con “strumenti” per gli studenti

E.3 Supporto da parte dei docenti

E.4 Supporto attraverso corsi e modalità di studio

Lo studente doveva poi esprimere un giudizio di importanza per ciascuna categoria di servizio attribuendole un punteggio compreso tra 1 (minimo) e 10 (massimo). Tale giudizio dipende dalla posizione relativa di quella categoria nella scala ideale del soggetto, ma anche dalla sua propensione a fornire giudizi generalmente alti o bassi. Per analizzare le preferenze individuali occorre paragonare i punteggi attribuiti dallo stesso soggetto alle diverse categorie, oppure si può lavorare sui ranghi, attribuendo un numero progressivo crescente a categorie via via meno interessanti per il medesimo individuo, oppure, se non si vuole perdere la cardinalità delle misure, si possono standardizzare statisticamente i punteggi

trasformandoli in altri che, per ciascun individuo, presentino media zero e scarto quadratico medio unitario (Bollani 2008²).

Per stimare il grado di preferenza per la j -esima attività espresso da un gruppo di N individui, si calcola la proporzione di opzioni espresse per l'attività (Fabbris, 2008), secondo la formula:

$$p_j = \frac{\sum_i^N I_{ij}}{N}$$

dove I_{ij} è una variabile che assume valore 1 nel caso l'individuo i scelga l'attività di servizio j , 0 in caso contrario.

Per misurare la sensibilità della preferenza per il servizio j -esimo, si può confrontare la proporzione di preferenze espresse con il valore medio della categoria. Può essere interessante assumere qualche altro punto di riferimento per lo stimatore p_j . Un caso rilevante è quello dell'equipreferenza (o indifferenza) tra gli n servizi della categoria considerata. Si consideri il caso in cui N individui siano coinvolti nella scelta di k servizi su n e si supponga che essi apprezzino:

- abbastanza le n alternative tanto da desiderare di fare delle scelte;
- allo stesso modo tutte le alternative e decidano di scegliere a caso k alternative sulle n proposte.

La probabilità di scegliere un (qualsiasi) servizio prefissato è data da:

$$\pi = \frac{\binom{1}{1} \binom{n-1}{k-1}}{\binom{n}{k}} = \frac{k}{n}$$

che si può assumere come misura tendenziale del grado di equipreferenza nelle ipotesi accolte.

È anche possibile considerare un modello di equipreferenza meno ottimista, dove una frazione di soggetti votanti, indicata con f_0 e nota dal contesto campionario, non apprezzi alcuna alternativa tanto da volerla scegliere. Se si assume che la "non scelta" indichi l'equipreferenza e se i soggetti che scelgono (in frazione, $1-f_0$) lo fanno a caso a causa della equipreferenza, il livello di preferenza tendenziale per un servizio si riduce a: $\pi^* = \pi(1-f_0)$.

Le proporzioni π e π^* stimano la posizione di equipreferenza di un'attività relativamente alle altre attività della stessa categoria di servizi e possono evidenziare le attività con un grado di preferenza superiore (o inferiore) alla equipreferenza.

² Il loro utilizzo elimina dal quadro correlatorio l'effetto "taglia media", dovuto al fatto che spesso un punteggio alto (basso) in una categoria di servizio si accompagna a punteggi alti (bassi) in altre categorie. Ciò può comportare correlazioni positive tra tutti i punteggi esaminati.

4. Principali risultati

I servizi si possono suddividere in due gruppi secondo l'importanza assegnata dagli studenti (Fig. 1), un primo gruppo riferibile ai servizi di supporto sociale e di scelta del percorso universitario, che mostrano punteggi medi inferiori a zero e variabilità elevata (scarto quadratico medio maggiore o uguale a 1), e un secondo comprendente i servizi di supporto sociale, supporto alla ricerca del lavoro e supporto all'apprendimento, che mostrano valori medi superiori a zero e variabilità ridotta (scarto quadratico medio sempre inferiore all'unità).

Figura 1. *Preferenze per categorie di servizi attribuite dall'intero campione*

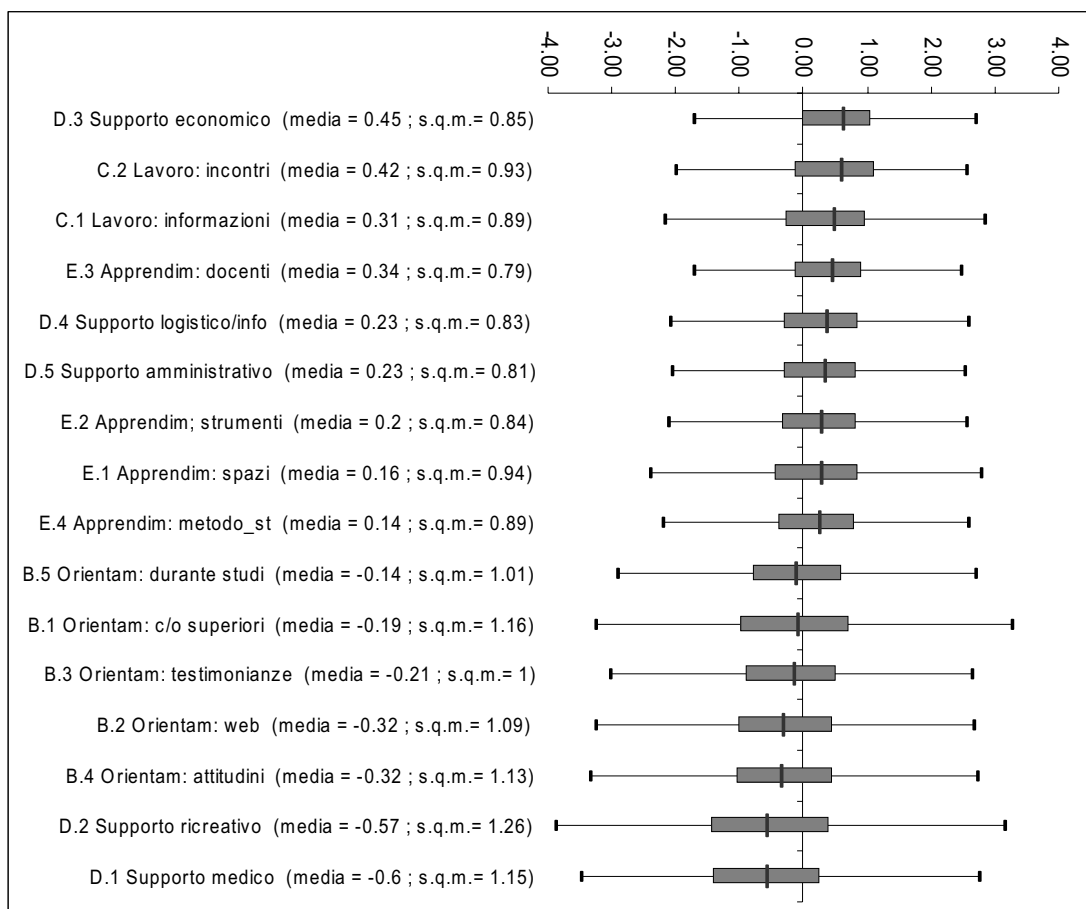
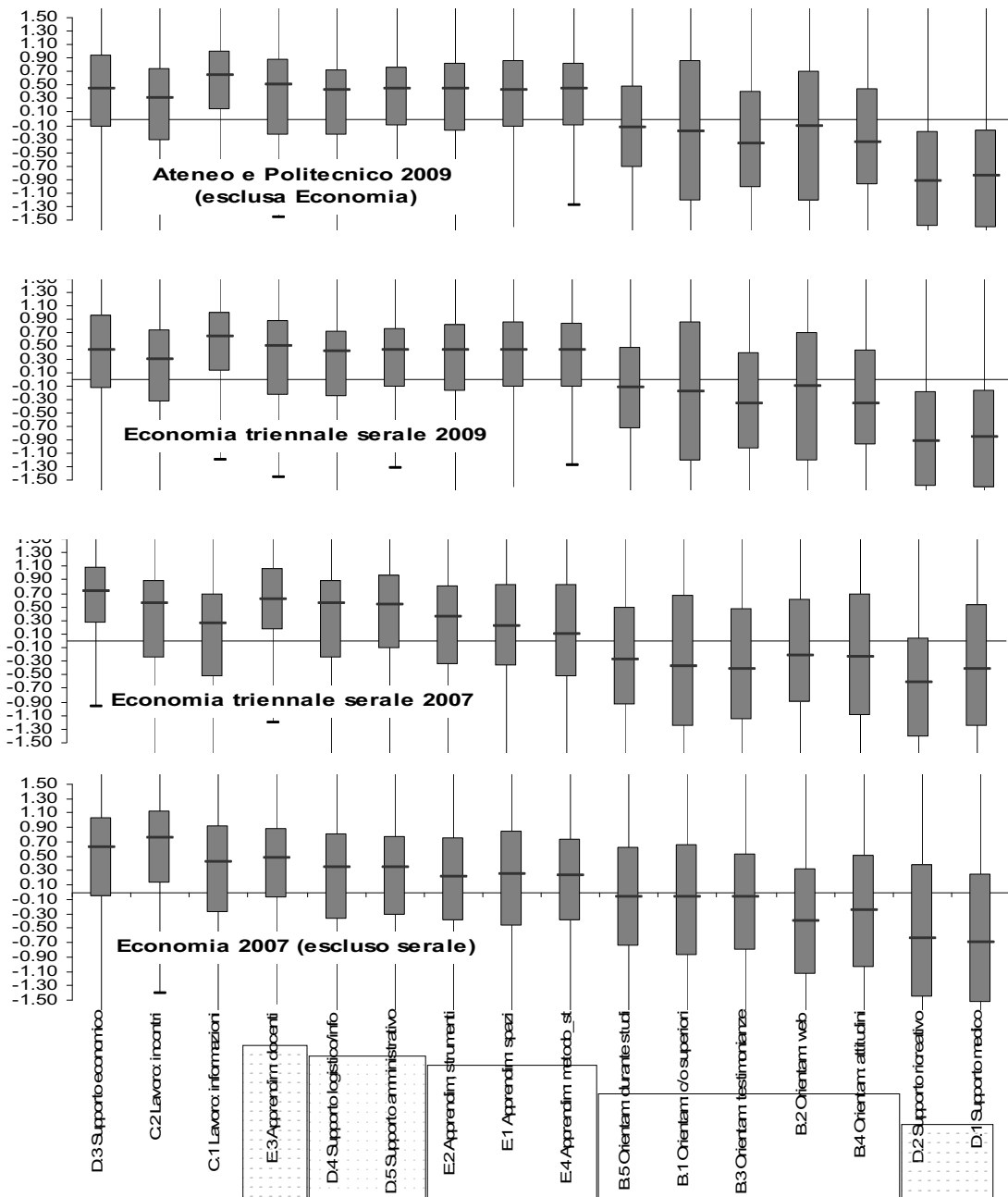


Figura 2. *Preferenze per categorie di servizi, per anno di rilevazione e facoltà*



Il gruppo di servizi con il punteggio medio più basso comprende il supporto medico e ricreativo e l'intera area di supporto alla scelta del percorso universitario. Nel gruppo con punteggio medio più alto compaiono le iniziative per il supporto economico, logistico/informativo e amministrativo, le aree di supporto alla ricerca del lavoro e di supporto all'apprendimento.

Si verifica ora se l'ordinamento tende a mantenersi approssimativamente stabile per rilevanti sottogruppi campionari. Si confrontano i punteggi medi relativi al corso di Economia serale rilevati nel 2007 e nel 2009 e la situazione degli studenti di Economia (escluso il corso serale) indagati nel 2007 con quella degli altri studenti indagati nel 2009. I risultati sono riportati nella Fig. 2, dove si mantiene il medesimo ordinamento delle categorie di servizi adottato nella Fig. 1.

Tra il 2007 e il 2009, sembra crescere l'apprezzamento degli studenti per quanto riguarda i servizi inerenti alla ricerca del lavoro, all'attività di raccolta e diffusione di informazioni, e diminuire quella riguardante gli incontri con attori strategici. Può darsi che questa tendenza sia correlata con sviluppo delle competenze, dell'organizzazione e del grado di informatizzazione degli uffici di *job placement*, introdotti di recente in varie sedi universitarie torinesi.

Suggerimenti circa le relazioni tra le diverse categorie di servizio possono essere tratti dall'esame del quadro correlatorio tra i punteggi. La matrice di correlazione riferita a tutto il campione (Tab. 3) è simile a quella dell'indagine relativa al 2007 (Bollani, 2008).

Tabella 3. Matrice di correlazione tra i punteggi attribuiti alle categorie di servizi

	B.1	B.2	B.3	B.4	B.5	C.1	C.2	D.1	D.2	D.3	D.4	D.5	E.1	E.2	E.3	E.4
B.1	1,00	0,17	0,19	-0,02	-0,01	0,06	-0,07	-0,15	-0,17	-0,17	-0,19	-0,19	-0,13	-0,24	-0,15	-0,24
B.2	0,17	1,00	0,05	-0,06	-0,01	-0,04	-0,13	-0,10	-0,12	-0,19	-0,09	-0,09	-0,14	-0,13	-0,13	-0,17
B.3	0,19	0,05	1,00	0,08	0,06	0,00	-0,03	-0,19	-0,22	-0,15	-0,14	-0,13	-0,19	-0,13	-0,15	-0,14
B.4	-0,02	-0,06	0,08	1,00	0,17	-0,07	-0,01	-0,15	-0,10	-0,18	-0,17	-0,11	-0,12	-0,16	-0,16	-0,12
B.5	-0,01	-0,01	0,06	0,17	1,00	0,03	0,02	-0,18	-0,13	-0,21	-0,16	-0,12	-0,18	-0,14	-0,13	-0,11
C.1	0,06	-0,04	0,00	-0,07	0,03	1,00	0,30	-0,16	-0,19	-0,09	-0,08	-0,14	-0,17	-0,14	-0,13	-0,14
C.2	-0,07	-0,13	-0,03	-0,01	0,02	0,30	1,00	-0,18	-0,16	-0,05	-0,03	-0,12	-0,12	-0,16	-0,12	-0,11
D.1	-0,15	-0,10	-0,19	-0,15	-0,18	-0,16	-0,18	1,00	0,23	0,15	-0,02	0,02	-0,13	-0,11	-0,08	-0,10
D.2	-0,17	-0,12	-0,22	-0,10	-0,13	-0,19	-0,16	0,23	1,00	0,02	-0,01	-0,11	-0,05	-0,10	-0,09	-0,09
D.3	-0,17	-0,19	-0,15	-0,18	-0,21	-0,09	-0,05	0,15	0,02	1,00	0,27	0,15	-0,06	-0,15	-0,07	-0,12
D.4	-0,19	-0,09	-0,14	-0,17	-0,16	-0,08	-0,03	-0,02	-0,01	0,27	1,00	0,28	-0,11	-0,11	-0,11	-0,12
D.5	-0,19	-0,09	-0,13	-0,11	-0,12	-0,14	-0,12	0,02	-0,11	0,15	0,28	1,00	-0,09	-0,05	-0,04	0,02
E.1	-0,13	-0,14	-0,19	-0,12	-0,18	-0,17	-0,12	-0,13	-0,05	-0,06	-0,11	-0,09	1,00	0,39	0,13	0,13
E.2	-0,24	-0,13	-0,13	-0,16	-0,14	-0,14	-0,16	-0,11	-0,10	-0,15	-0,11	-0,05	0,39	1,00	0,22	0,28
E.3	-0,15	-0,13	-0,15	-0,16	-0,13	-0,13	-0,12	-0,08	-0,09	-0,07	-0,11	-0,04	0,13	0,22	1,00	0,29
E.4	-0,24	-0,17	-0,14	-0,12	-0,11	-0,14	-0,11	-0,10	-0,09	-0,12	-0,12	0,02	0,13	0,28	0,29	1,00

Si notano strutture correlatorie che raggruppano le categorie di servizio appartenenti a ciascuna delle quattro aree considerate (B - scelta del percorso universitario, C - ricerca del lavoro, D - supporto sociale, E - supporto

all'apprendimento). Inoltre, paiono trovare accordo, all'interno dell'area B, le categorie di servizio orientate a rendere disponibili informazioni sull'università all'esterno (presso la scuola superiore, via web, con testimonianze) e paiono distinguersi, all'interno dell'area D, il gruppo di supporto medico e ludico/sportivo (D.1 e D.2) da quello di supporto economico, logistico/informativo o amministrativo (D.3, D.4 e D.5).

Alcune caratteristiche sono descritte sul piano (Fig. 3) formato dalle prime due componenti principali (che spiega circa il 27% della varianza). Per accogliere sul grafico una maggiore informazione, almeno qualitativa, si presenta il disegno nella parte bassa della figura. Esso accorpa alcune categorie di servizio secondo le loro aree di riferimento ed esprime, con la dimensione delle didascalie, qualche informazione riguardante la terza componente principale (che aggiunge il 9,3% alla spiegazione della varianza complessiva). Il criterio di esposizione è il seguente: terza componente inferiore a -0,35 comporta una didascalia più piccola delle altre ed evidenziata con un carattere corsivo; terza componente compresa tra -0,35 e 0,35 comporta una didascalia di dimensione intermedia; terza componente superiore a 0,35 comporta una didascalia più grande ed evidenziata in grassetto. Il differente posizionamento tra punti vicini è rimarcato da figure trapezoidali (il lato grande indica valori positivi nella direzione perpendicolare al piano e il lato piccolo valori negativi, in una sorta di simulazione prospettica che mostri grande ciò che è più vicino al lettore e piccolo ciò che è più lontano).

Il disegno evidenzia la distinzione, sulla terza componente, tra i servizi di area B e quelli di area C; inoltre distingue i servizi di categoria D.1 o D.2 da quelli di categoria D.3, D.4 o D.5.

La raffigurazione è utile anche per individuare direzioni di lettura quando si proiettino (come variabili illustrative) sul medesimo grafico i punti corrispondenti a differenti sottogruppi di individui (Escofier e Pagès, 1998). Si sfrutta questa possibilità nella Fig. 4, che riporta sul piano già studiato in relazione alla Fig. 3 i punti relativi a diverse categorie di studenti.

I segmenti già studiati e rappresentati nella Fig. 2 risultano congiunti da un poligono. Le lievi differenze di ordinamento trovate per i quattro profili fanno pensare a differenze poco rilevanti anche per altri punti giacenti nell'area del poligono; anche la differenza sulla prima componente principale tra i punti A e B, che sembra occupare una parte cospicua della zona su cui si trovano le proiezioni delle modalità delle variabili rappresentate, fa pensare a differenze non molto rilevanti tra parecchi sottogruppi di individui. Per agevolare la lettura, si sono rappresentati nella Fig. 4 solo alcuni punti, dando più spazio alle modalità più esterne. Anche se gli ordinamenti sono abbastanza stabili, sono evidenti eccezioni per certi gruppi di studenti.

Figura 3. Quadro correlatorio tra i punteggi attribuiti a categorie di servizi

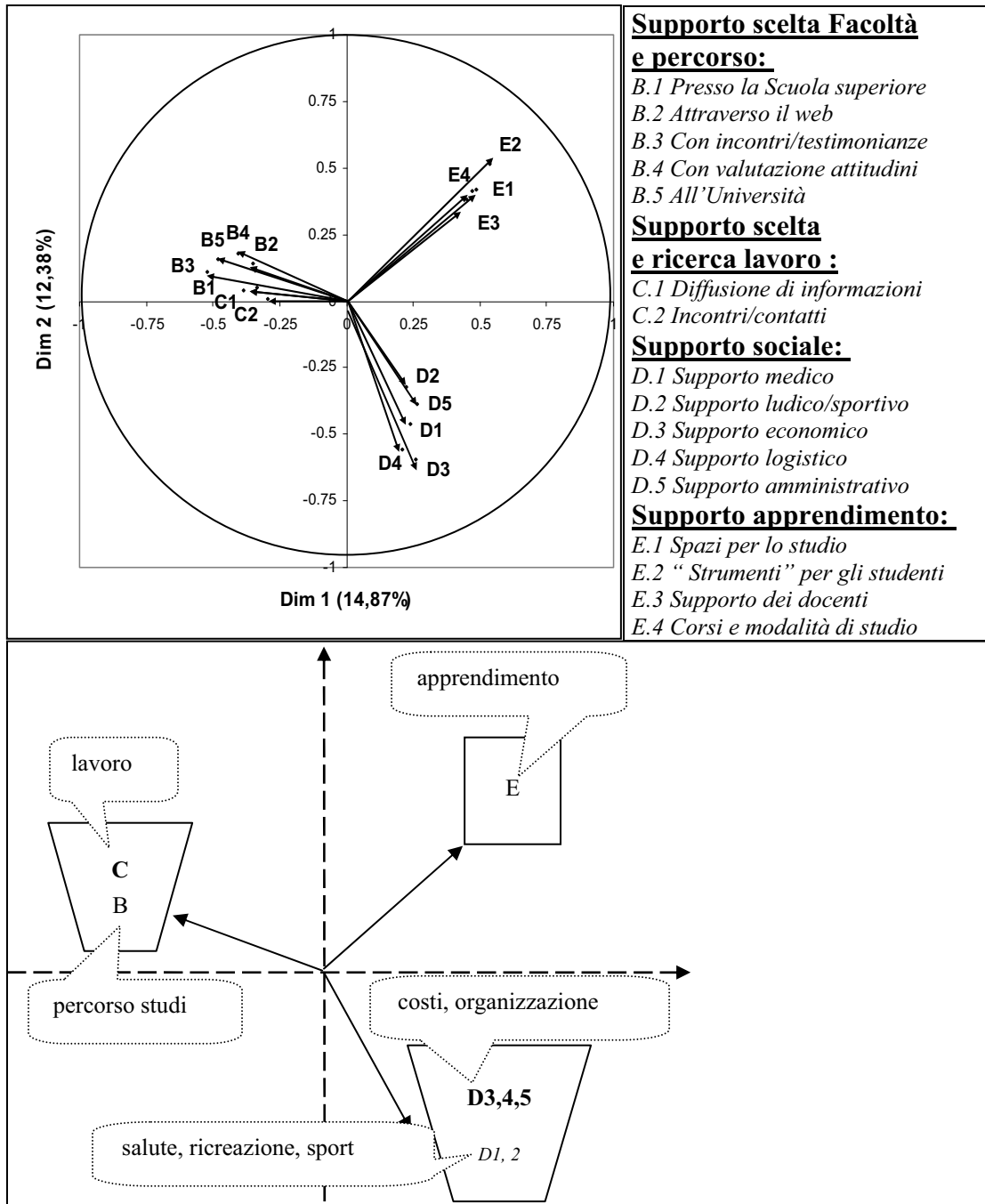
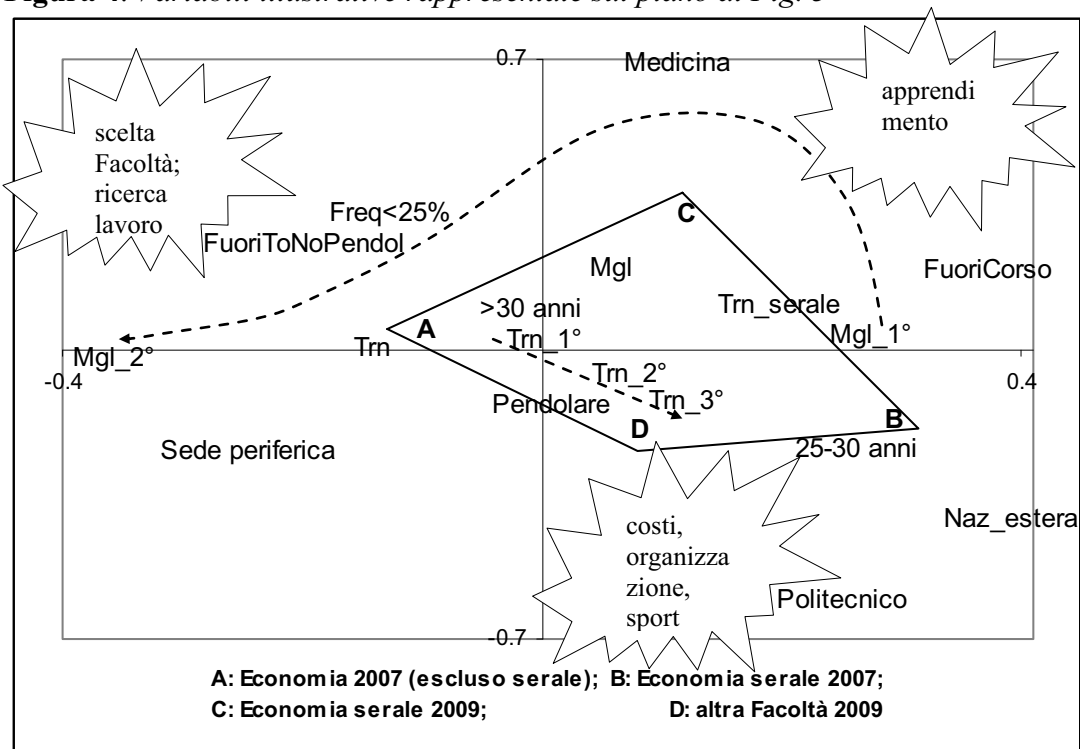


Figura 4. Variabili illustrative rappresentate sul piano di Fig. 3

Il procedere degli studi durante il triennio conduce lo studente a confrontarsi con un progressivo aggravio organizzativo e amministrativo (piano di studio, carico didattico, procedure di pagamento, opportunità di borse di studio e soggiorni all'estero, domande necessarie in varie occasioni e per la laurea). Non stupisce, quindi, che in questa fase gli studenti siano attratti da servizi che snelliscono le pratiche o riducano i tempi di attesa.

L'esigenza della ricerca di lavoro non è ancora così pressante, poiché la maggior parte degli studenti progetta un ulteriore biennio di studio e, nei casi in cui ciò non accada, sovente l'alternativa è quella di un lavoro già iniziato o comunque identificato.

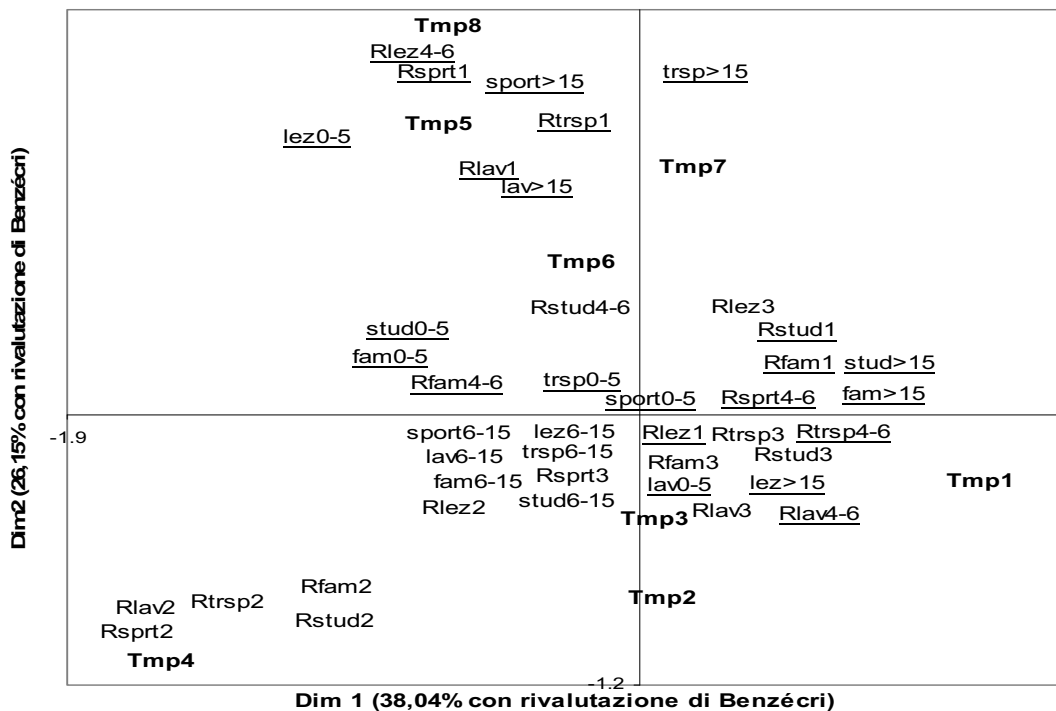
Per gli studenti che vanno fuori corso, è più urgente un supporto per l'apprendimento, supporto che risulta gradito anche a chi inizia il percorso della laurea magistrale/specialistica. Nel secondo anno di tale percorso si avvicina l'esigenza della ricerca del lavoro e i servizi fruibili in questa direzione divengono particolarmente apprezzati.

Un supporto di tipo organizzativo, informativo e amministrativo è apprezzato dallo studente straniero che deve affrontare un cambiamento di abitudini e inserirsi in

un nuovo ambiente. Servizi di questo genere sono cari anche agli studenti del Politecnico, ma non a quelli della Facoltà di Medicina, che sono più orientati ai supporti per l'apprendimento.

Un aspetto di riflessione può riguardare sottogruppi di studenti, con differenti caratteristiche di impiego del loro tempo settimanale (un quadro di confronto sulle indagini e sulla classificazione secondo l'uso del tempo è rintracciabile in Fraire, 2004). Per ottenere gruppi differenziati di soggetti, secondo la loro gestione del tempo settimanale, si è ricorsi sia all'ammontare del tempo speso per tipo di attività, sia ad una graduatoria individuale, in termini di priorità attribuita a ciascuna attività (come tempo ad essa dedicato).

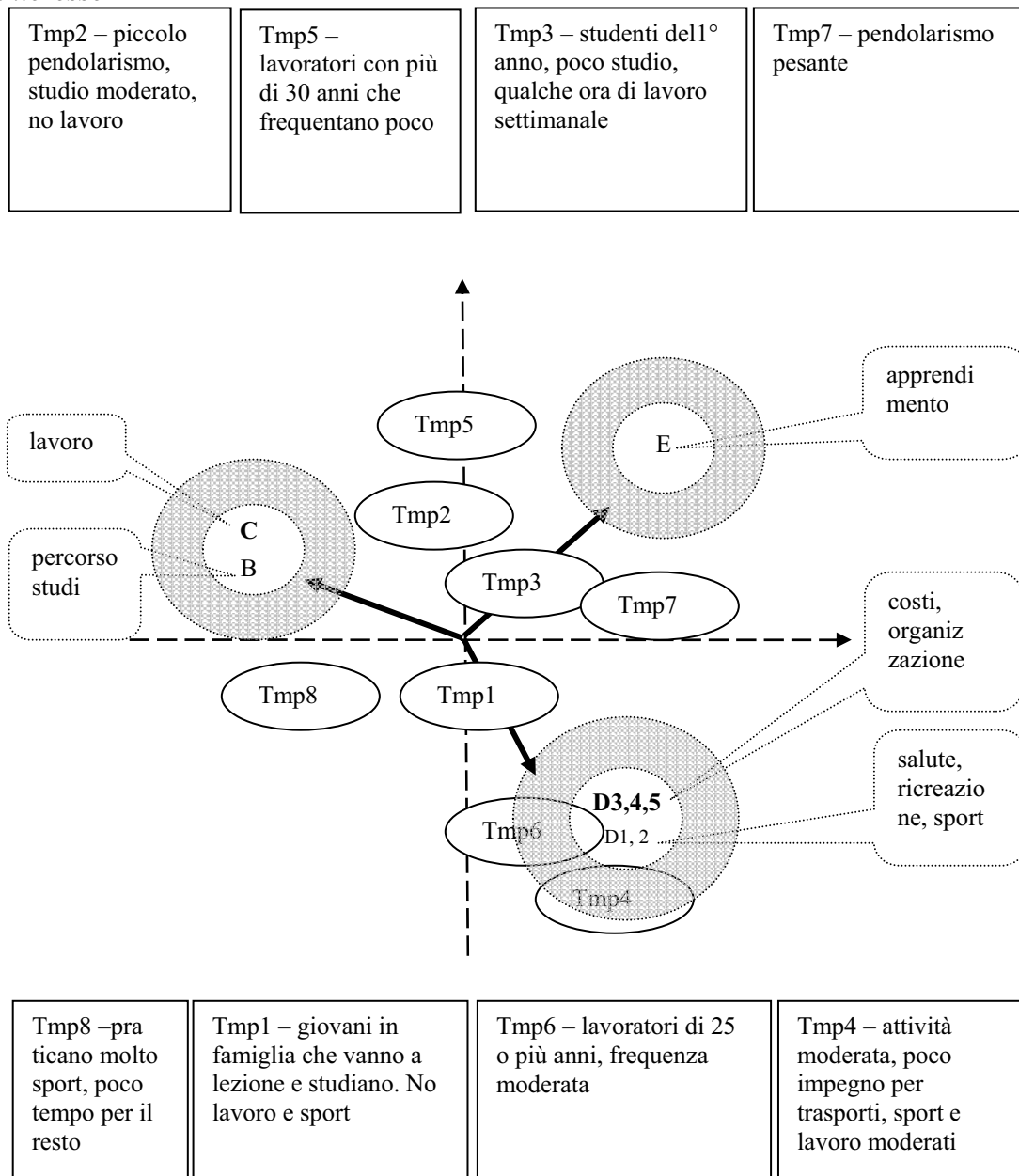
Figura 5. Piano delle corrispondenze multiple per la distribuzione del tempo settimanale di studenti universitari



La quantità e la struttura dei tempi sono state studiate con un'analisi delle corrispondenze multiple e con un'analisi di classificazione gerarchica dei punteggi fattoriali. Sul piano fattoriale ottenuto con l'analisi delle corrispondenze (Fig. 5) le modalità indicate con *lav*, *lez*, *std*, *trsp*, *sport*, *fam* si riferiscono, nell'ordine, al lavoro, alle lezioni, allo studio, ai trasporti, allo sport e alla famiglia e sono completate con l'indicazione delle ore settimanali dedicate all'attività. Le stesse sigle

con una *R* anteposta esprimono invece la graduatoria (relativa ad ogni soggetto) dei tempi dedicati alle stesse attività: la posizione d'ordine che completa la sigla indica con 1 il primo posto (maggior tempo dedicato) e così via a seguire.

Figura 6. Distribuzione del tempo settimanale di studenti universitari e centri di interesse



Le modalità sottolineate nella Fig. 5 aiutano ad attribuire una direzione logica agli assi fattoriali: il primo asse ha sulla destra situazioni di maggiore quantità e priorità di tempo attribuite a studio, frequenza alle lezioni, famiglia; ciò in opposizione alle modalità che caratterizzano il lato sinistro. Il secondo asse fattoriale riporta in alto una maggiore quantità di tempo attribuito a lavoro, trasporti e sport, in opposizione alla zona centrale del grafico e alla sua parte bassa, dove si registrano invece situazioni intermedie.

I centri dei gruppi di individui, ottenuti con l'analisi di *clustering*, sono indicati con la sigla "Tmp" seguita da un numero indicativo dello specifico gruppo. Le caratteristiche dei gruppi possono essere per larga parte comprese attraverso la posizione, sul piano fattoriale, del centro di ogni gruppo. Per comodità di lettura, esse sono inserite nei *box* che circondano la Fig. 6, dove i gruppi di soggetti sono proiettati sul piano delle componenti principali già presentato (Figure 3 e 4).

La sovrapposizione delle due fonti informative permette ulteriori possibilità di approfondimento. Ad esempio, il lavoratore-studente che frequenta solo quando necessario, in orario compatibile con il lavoro, e desidera soprattutto supporti di tipo organizzativo e amministrativo, fa pensare a studenti che ambiscono alla laurea soprattutto come certificazione del sapere, verosimilmente in una prospettiva di avanzamento di carriera. Il pendolarismo, che è gravoso in termini di tempo, tende ad accompagnarsi con l'interesse all'apprendimento e ai servizi che lo supportano.

Si esamina ora il processo di scelta che conduce a evidenziare le priorità interne a ciascuna categoria. Si segnalano i servizi che, secondo gli studenti, hanno la maggiore priorità all'interno del loro comparto, lasciando al lettore interessato l'individuazione, per differenza, di quelli che hanno avuto un grado di preferenza inferiore (di cui si allega, a questo scopo, una sintesi specifica).

Per quanto riguarda il criterio di selezione delle attività da parte degli studenti, si sfruttano le seguenti misure di posizione:

- media μ_p dei livelli di preferenza relativi ai servizi della medesima categoria
- grado π^* di preferenza ottenuto ipotizzando (per i decisori) equipreferenza rispetto a tutti i servizi della categoria in esame (riconoscendo anche la "non scelta" come manifestazione di equipreferenza o indifferenza)
- grado π di preferenza ottenuto ipotizzando (per i decisori) equipreferenza rispetto a tutti i servizi della categoria in esame (senza riconoscere la "non scelta" come manifestazione di equipreferenza).

Nella Tab. 4 si riportano i soli servizi che presentano un grado di preferenza superiore alla media μ_p . È la condizione meno restrittiva, tra le tre considerate, nel senso che tutti i servizi con grado di preferenza superiore a π^* o a π sono comunque superiori a μ_p . Nella tabella, i servizi che hanno un grado di preferenza superiore a π^* sono evidenziati leggermente, mentre quelli con un grado superiore a π (la condizione più restrittiva), sono evidenziati in modo più marcato. Inoltre l'ordine

delle categorie di servizio vuole permetterne una lettura ordinata a partire da quelle più rispondenti ai bisogni degli studenti (si è assunto lo stesso ordinamento, presentato per il campione in complesso, di Fig. 2).

Tabella 4: *Attività che gli studenti di Torino considerano prioritarie, per comparto di servizi*

Linea D - Supporto sociale:

D.3 Supporto economico

Agevolazioni economiche per accedere a bar, paninoteche, ecc. oltre quelle dell'EDISU

Far conoscere meglio le possibilità di ottenere borse di studio, riduzione delle tasse

Linea C - Scelta e ricerca del lavoro :

C.2 Supporto alle scelte con incontri e contatti con il mondo del lavoro

Creare durante l'Università contatti con aziende e neo-laureati

C.1 Supporto alle scelte con la diffusione di informazioni

Fornire consulenze individuali per la scelta di stage o tirocini

Istituire uno sportello come informativo per la consultazione delle offerte di lavoro

Orientare alla formazione post-lauream e al lavoro;

Rendere disponibili seminari per la preparazione del CV e del colloquio di lavoro.

Linea E - Supporto all'apprendimento:

E.3 Supporto da parte dei docenti

Aumentare la completezza di appunti e dispense per moderare l'acquisto di libri

Predisporre materiale didattico consultabile su Internet

Linea D - Supporto sociale:

D.4 Supporto logistico

Agevolazioni sui trasporti pubblici

Aumentare i parcheggi per le auto, le biciclette e le moto

D.5 Supporto amministrativo

Possibilità di gestire le pratiche burocratiche ed i certificati attraverso internet (mail)

Attivare un call centre per avere risposta telefonica dalle segreterie

Linea E - Supporto all'apprendimento:

E.2 Supporto con "strumenti" per gli studenti

Mettere a disposizione simulazioni e test per l'apprendimento delle lingue straniere

Istituire un numero verde per informazioni sugli esami

Dare la possibilità generalizzata di registrare le lezioni

E.1 Allestimento e miglioramento di spazi per lo studio

Aumentare la capienza delle aule studio

Aumentare gli spazi per laboratori, biblioteche e aule

Creare spazi in cui si possa studiare in gruppo

E.4 Supporto attraverso corsi e modalità di studio

Organizzare in Facoltà gruppi di studio con laureati per preparare l'esame di stato

Organizzare gruppi di studio con studenti degli anni superiori per ciascun corso di laurea

Incentivare rapporti tra studenti di Facoltà diverse

Linea B - Scelta della Facoltà e del percorso di studi:

B.5 Supporto alle scelte durante il corso di studi universitario

Pubblicizzare i servizi di cui lo studente può godere all'Università

Istituire un servizio di orientamento in itinere, dalla triennale alla specialistica

B.1 Supporto alle scelte presso la Scuola superiore

Presentare nella scuola superiore l'Università, le Facoltà e i corsi di studio

B.3 Supporto alle scelte attraverso incontri e testimonianze

Incontri nella scuola superiore con studenti universitari e laureati

Presentare statistiche sugli sbocchi occupazionali per ciascuna Facoltà

B.2 Supporto alle scelte attraverso il web

Creare un "blog" per condividere informazioni ed esperienze

Presentare nella scuola superiore l'Università attraverso internet

Predisporre all'interno del sito dell'Ateneo un forum per studenti e docenti

B.4 Supporto alle scelte attraverso la valutazione delle attitudini

Mettere a disposizione test di valutazione delle attitudini

Linea D - Supporto sociale:

D.2 Supporto ludico/sportivo

Creare nell'Università luoghi di svago e socializzazione per studenti, gestiti da studenti

Incentivare l'attività sportiva nell'Università

Far conoscere su internet feste studentesche, tornei, possibilità di aggregazione

D.1 Supporto medico

Rendere gratuite le visite mediche agli studenti

5. Conclusioni

La ricerca ha evidenziato il grado di attinenza dei servizi universitari rispetto ai bisogni degli studenti dell'Università e del Politecnico di Torino, ascoltando le loro preferenze. I giudizi degli studenti si sono manifestati su due piani: uno, più generale, relativamente all'importanza dei servizi universitari e uno di dettaglio, riguardante le priorità per attività specifiche.

Si è constatata una stabilità strutturale delle priorità per le diverse categorie di servizio, senza grandi variazioni a distanza di due anni, con distinzioni in genere moderate tra facoltà e corsi di studio di appartenenza degli studenti e rispetto a parecchie caratteristiche individuali, tra cui il genere. Alcune differenze si sono tuttavia notate per particolari gruppi, come quello degli studenti stranieri, e per l'evolversi delle esigenze degli studenti durante il percorso di apprendimento fin verso l'ingresso nel mondo del lavoro.

Sul fronte delle priorità analizzate per servizi specifici, entro i diversi comparti, si è constatato che vi sono servizi avvertiti come prioritari, che spiccano nei giudizi di preferenza e consentono di restringere facilmente il numero di quelli ritenuti più utili per gli studenti.

Riferimenti bibliografici

- BOLLANI L. (2008) Professionalità nell'erogazione dei servizi di *job placement* dell'Ateneo torinese e aspetti peculiari di quelli offerti dalla Facoltà di Economia. In: FABBRIS L., BOCCUZZO G., MARTINI M.C. (a cura di) *Professionalità nei servizi innovativi per servizi universitari*, CLEUP, Padova, 61-80.
- ESCOFIER B., PAGÈS J. (1998) *Analyses factorielles simples et multiples*, Dunod, 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 servizi universitari*, CLEUP, Padova, 1-20.
- FRAIRE M. (2004) *I bilanci del tempo e le indagini sull'uso del tempo*, Cisu, Roma.
- MARVULLI R. (2008) *Introduzione alle indagini di opinione – 488 questioni sui questionari*, Franco Angeli, Milano.

University Services Pertinent with Students' Needs in Turin

Summary. *In this paper we present the main results of a research held in Turin during the years 2007 and 2009 on students' needs and preferences about university services. Services are analyzed according to the importance given to some categories of university services by students and then, within each category, according to the preferences for specific activities. Service categories are the following: choice of study programme, job placement, social instrumental support, and learning support.*

Keywords. *Services for university students; Indicators; Turin University; Turin Polytechnic.*

Allegato: Servizi sottoposti alla valutazione degli studenti dell'Università di Torino.**B.1 Attività preliminare presso la Scuola superiore (al massimo 2 scelte)**

- 1. Anticipare l'orientamento al 4° anno della scuola superiore;
- 2. Formare i professori della scuola superiore per fare orientamento agli studenti
- 3. Presentare nella scuola superiore l'Università, le Facoltà e i corsi di studio;
- 4. Presentare nella scuola superiore esempi di lezioni universitarie;
- 5. Promuovere incontri nella scuola superiore con gli ordini professionali.

B.2 Attività di supporto attraverso il WEB (al massimo 2 scelte)

- 1. Creare un "blog" per condividere informazioni ed esperienze;
- 2. Predisporre all'interno del sito dell'Ateneo un forum per studenti e docenti;
- 3. Predisporre all'interno del sito dell'Ateneo una sezione orientamento con FAQ
- 4. Presentare nella scuola superiore l'Università attraverso internet;
- 5. Standardizzare i siti delle Facoltà dell'Ateneo.

B.3 Attività di supporto attraverso Incontri e Testimonianze (al massimo 2 scelte)

- 1. Incontri nella scuola superiore con professori universitari;
- 2. Incontri nella scuola superiore con studenti universitari e laureati;
- 3. Promuovere giornate di accoglienza alle matricole con ex-studenti del corso di laurea;
- 4. Aumentare le giornate di presentazione della Facoltà;
- 5. Presentare statistiche sugli sbocchi occupazionali per ciascuna Facoltà.

B.4 Attività di valutazione attitudini (al massimo 1 scelta)

- 1. Mettere a disposizione test di valutazione delle attitudini;
- 2. Mettere a disposizione uno psicologo per la valutazione delle attitudini.

B.5 Attività strategiche di orientamento durante il corso di studi (al massimo 2 scelte)

- 1. Associare ad ogni matricola uno studente dell'ultimo anno per orientarlo nella Facoltà;
- 2. Attivare le segreterie delle Facoltà per orientare verso l'estero;
- 3. Creare gruppi di studenti che aiutano nella compilazione dei piani di studio;
- 4. Disponibilità di docenti a fare da tutor a studenti universitari;
- 5. Istituire un servizio di orientamento in itinere, dalla triennale alla specialistica;
- 6. Pubblicizzare i servizi di cui lo studente può godere all'Università.

C.1 Attività di diffusione di informazioni (al massimo 3 scelte)

- 1. Fornire agli studenti laureandi un elenco degli enti di informazione sul lavoro;
- 2. Fornire consulenze individuali per la scelta di *stage* o tirocini;
- 3. Istituire uno sportello come informativo per la consultazione delle offerte di lavoro;
- 4. Mantenere attiva dopo la laurea l'utenza e-mail di Facoltà;
- 5. Organizzare percorsi formativi di orientamento post-lauream;
- 6. Orientare alla formazione post-lauream e al lavoro;
- 7. Pubblicizzare i bandi europei per mobilità studenti e per lavoro in Europa;
- 8. Rendere disponibili seminari per la preparazione del CV e del colloquio di lavoro.

C.2 Attività di supporto attraverso incontri con attori strategici (al massimo 1 scelta)

- 1. Creare durante l'Università contatti con aziende e neo-laureati;
- 2. Far entrare rappresentanti del mondo del lavoro nella Facoltà e nei corsi di studio.

D.1 Attività di supporto mediche (al massimo 2 scelte)

- 1. Fornire un vademecum dei servizi sanitari a cui gli studenti possono accedere;
- 2. Rendere gratuite le visite mediche agli studenti;
- 3. Istituire un consultorio.

D.2 Attività di supporto ludico/sportive (al massimo 2 scelte)

- 1. Far conoscere su internet feste studentesche, tornei, possibilità di aggregazione;
- 2. Creare una newsletter elettronica (o e-mail) per iniziative sociali e ricreative per studenti;
- 3. Creare nell'Università luoghi di svago e socializzazione per studenti, gestiti da studenti;
- 4. Incentivare l'attività sportiva nell'Università;
- 5. Riconoscere l'attività sportiva come parte del percorso didattico;
- 6. Organizzare serate universitarie e teatro.

D.3 Attività di supporto economiche (al massimo 2 scelte)

- 1. Agevolazioni economiche per accedere a bar, paninoteche, ecc. oltre quelle dell'EDISU;
- 2. Aumentare il numero massimo di pagine di stampa a disposizione degli studenti;
- 3. Far conoscere meglio le possibilità di ottenere borse di studio, riduzione delle tasse;
- 4. Istituire premi per studenti meritevoli.

D.4 Attività di supporto logistiche/informative (al massimo 2 scelte)

- 1. Agevolazioni sui trasporti pubblici;
- 2. Aumentare i parcheggi per le auto, le biciclette e le moto;
- 3. Predisporre il numero di distributori automatici di bevande e snack;
- 4. Creare un ufficio per trovare alloggio;
- 5. Potenziare il servizio wireless;
- 6. Aumentare i ricevimenti in orario serale.

D.5 Attività di supporto amministrativo (al massimo 2 scelte)

- 1. Attivare un *call centre* per avere risposta telefonica dalle segreterie;
- 2. Predisporre una cassetta della posta in segreteria dove lasciare documenti da consegnare;
- 3. Predisporre una guida all'iscrizione e ai vari adempimenti amministrativi;
- 4. Istituire un ufficio per eventuali incomprensioni con i docenti ("sportello reclami");
- 5. Possibilità di gestire le pratiche burocratiche ed i certificati attraverso internet (mail).

E.1 Attività di supporto per SPAZIO/CONTESTO (al massimo 2 scelte)

- 1. Aggregare le strutture di Facoltà sul territorio urbano;
- 2. Aumentare gli spazi per laboratori, biblioteche e aule;
- 3. Aumentare la capienza delle aule studio;
- 4. Creare spazi per lo studio nelle ore serali;
- 5. Creare spazi in cui si possa studiare in gruppo;
- 6. Reperire aule più grandi.

E.2 Attività di supporto con STRUMENTI per gli studenti (al massimo 3 scelte)

- 1. Dare la possibilità generalizzata di registrare le lezioni;
- 2. Dare supporto nell'utilizzo del catalogo interbibliotecario OPAC;
- 3. Aumentare la disponibilità di volumi della biblioteca di Facoltà;
- 4. Creare un centro di produzione multimediale per *e-learning*;
- 5. Mettere a disposizione degli studenti spazi controllati per progetti extra-studio;
- 6. Dare un ruolo alle associazioni studentesche nel tutorato, per informare gli studenti;
- 7. Mettere a disposizione simulazioni e test per l'apprendimento delle lingue straniere;
- 8. Mettere a disposizione simulazione e test per l'apprendimento dell'informatica;
- 9. Istituire un numero verde per informazioni sugli esami.

E.3 Attività di supporto da parte dei docenti (al massimo 2 scelte)

- 1. Favorire il contatto via e-mail con i docenti;
- 2. Aumentare la completezza di appunti e dispense per moderare l'acquisto di libri;
- 3. Predisporre materiale didattico consultabile su Internet.

E.4 Attività di supporto attraverso corsi e modalità di studio (al massimo 2 scelte)

- 1. Creare scuole estive;
- 2. Migliorare il questionario e i criteri di rilevazione della valutazione dei corsi;
- 3. Incentivare rapporti tra studenti di Facoltà diverse;
- 4. Organizzare gruppi di studio con studenti degli anni superiori per ciascun corso di laurea;
- 5. Organizzare in Facoltà gruppi di studio con laureati per preparare l'esame di stato.