

I servizi per gli studenti: le opinioni dei laureati su università, città e diritto allo studio¹

di Andrea Cammelli, Serena Cesetti e Davide Cristofori

1. Aspetti introduttivi

Dal 1998 AlmaLaurea, attraverso il *Profilo dei Laureati*², mette a disposizione una documentazione dettagliata che si propone di rispondere ad alcune fondamentali esigenze conoscitive degli Organi di Governo degli Atenei, delle Facoltà, dei Corsi di laurea. In particolare, il *Profilo dei Laureati* rappresenta uno strumento utile per tutti coloro che si occupano della programmazione, dell'organizzazione e della valutazione delle attività universitarie. In conformità a questi obiettivi le tavole statistiche del *Profilo* rispecchiano l'organizzazione del sistema universitario nazionale, consentendo di mettere a confronto Atenei, Facoltà e Corsi di studio.

La documentazione raccolta per realizzare il *Profilo* contiene inoltre anche una serie di informazioni rilevanti per chi opera con funzioni di Amministrazione nelle città in cui sono attivati i corsi universitari. Da questo punto di vista le elaborazioni più interessanti riguardano la valutazione dei servizi fruibili dagli studenti universitari: servizi forniti dalle città (servizi culturali, ricreativi, sanitari e trasporti), dagli organismi per il Diritto allo Studio (borse di studio, alloggi, ristorazione), dalle Università (infrastrutture). Le prime due categorie di servizi (città e Diritto allo Studio) sono incluse nelle analisi AlmaLaurea per la prima volta.

Un'offerta formativa sempre più distribuita nel territorio fa sì che le città italiane sede di corsi di laurea siano sempre più numerose e nel loro complesso i 38 Atenei coinvolti nel *Profilo 2005* hanno attivato corsi in 125 città³. È parso di grande interesse documentare la valutazione e la fruizione dei servizi da parte della popolazione dei neolaureati, che in linea generale hanno vissuto gli ultimi anni fruendo appieno della città e dei suoi servizi. L'analisi conoscitiva qui proposta può quindi contribuire a sviluppare sinergie tra l'offerta formativa universitaria e le risorse messe a disposizione dei cittadini.

Il collettivo oggetto di studio comprende i 145.000 laureati inseriti nel *Profilo 2005* che hanno compilato il questionario AlmaLaurea; sono incluse tutte le tipologie di corso (corsi pre-riforma, lauree di primo livello post-riforma, lauree specialistiche e lauree specialistiche a ciclo unico)⁴. Si è preferito escludere dall'analisi le sedi didattiche con meno di 100 laureati nel 2005 (che raccolgono in tutto poco più di 2.000 laureati)⁵.

1 Il presente documento ricalca un articolo recentemente pubblicato nel volume "VIII Profilo dei laureati italiani", a cura di AlmaLaurea (Cesetti e Cristofori, 2006), alcune parti – in particolare il § 4.1 – sono state modificate ai fini di una migliore interpretabilità dei risultati.

2 Consultabile su Internet all'indirizzo <http://www.almalaurea.it/universita/profilo/>.

3 Le Università coinvolte sono Bari, Basilicata, Bologna, Bolzano, Calabria, Camerino, Cassino, Catania, Catanzaro, Chieti e Pescara, Ferrara, Firenze, Foggia, Genova, Lecce, Messina, Milano IULM, Modena e Reggio Emilia, Molise, Padova, Parma, Perugia, Piemonte Orientale, Reggio Calabria, Roma La Sapienza, Roma LUMSA, Roma Tre, Salerno, Sassari, Siena, Torino, Torino Politecnico, Trento, Trieste, Udine, Venezia Ca' Foscari, Venezia IUAV e Verona.

4 Il confronto fra le caratteristiche e le performances dei laureati delle diverse tipologie di corso è ampiamente illustrato da A. Cammelli [2006].

5 Più esattamente, il valore soglia (100) è riferito al numero dei laureati che hanno compilato il questionario. Le sedi escluse sono 69: Acireale, Acquaviva delle Fonti, Alghero, Aosta, Ariccia, Asti, Biella, Borgia, Bressanone, Brindisi, Brunico, Caltagirone, Castelfranco Veneto, Cerignola, Chiavari, Città di Castello, Civitavecchia, Colferro, Conegliano, Crotone, Empoli, Faenza, Foligno, Frascati, Frosinone, Gubbio, Isernia, La Spezia, Lamezia Terme, Legnago, Locri, Lucera, Manfredonia, Matelica, Mira, Modica, Monte Sant'Angelo, Montefiascone, Nicosia, Noto, Nuoro, Orbassano,

Le città presenti in questa indagine, in ognuna delle quali si sono quindi laureati almeno 100 studenti nel 2005, sono 66. Occorre segnalare fin d'ora alcuni aspetti che debbono essere tenuti in particolare considerazione nella lettura dei risultati.

In primo luogo, non tutte le città inserite nell'indagine sono sede di un unico Ateneo; anzi, poco meno della metà delle città – 29 su 66 – sono sede didattica di più Atenei. Ad esempio, nel 2005 si sono laureati a Torino circa 13.000 studenti, dei quali 9.000 appartengono all'Università di Torino e 4.000 al Politecnico; dei 4.300 laureati a Venezia, 2.800 si sono laureati nell'Ateneo di Ca' Foscari e 1.500 allo IUAV. Pertanto, per quanto riguarda le dotazioni universitarie, le valutazioni dei laureati a Torino e a Venezia (così come per numerose altre città) corrispondono a infrastrutture di più Atenei⁶. In altri casi la città è sede didattica nello stesso tempo sia di Atenei inclusi nell'indagine sia di Atenei non inclusi (in quanto non aderenti ad AlmaLaurea); qui, di conseguenza, tutti i risultati che saranno presentati riguardano solo una parte dei laureati che hanno concluso gli studi nella città. La situazione più evidente è quella di Milano, presente nell'indagine con la sola università IULM (mentre nella città operano altri 6 Atenei); Roma interviene con La Sapienza, Roma Tre e Roma LUMSA, ma non con le sue altre realtà universitarie. È necessario tenere conto di queste circostanze, in particolare nell'analizzare la soddisfazione per le infrastrutture universitarie. Per i servizi per il Diritto allo Studio, erogati con il contributo delle Regioni, e per i servizi della città la presenza di più Atenei in una stessa sede è fattore di distorsione per le nostre analisi in misura decisamente meno rilevante.

Un secondo aspetto che richiede attenzione riguarda i servizi della città. Infatti i servizi presi in considerazione (culturali, ricreativi, sanitari e trasporti) possono differire da una città all'altra non solo in termini di qualità, ma anche per la loro stessa natura. Una città di grandi dimensioni offre generalmente una gamma di servizi culturali e ricreativi comprendente biblioteche pubbliche, librerie, sale cinematografiche, spazi per conferenze, teatri, musei: è a questa poliedrica offerta culturale che i laureati nelle grandi città fanno riferimento nelle loro valutazioni. Diverso è il caso delle città di dimensioni ridotte, in cui la disponibilità dei servizi è solitamente inferiore. In questo caso le valutazioni dei laureati possono riflettere sia il grado di soddisfazione manifestato per i servizi presenti nella città sia l'eventuale insoddisfazione per i servizi non disponibili. Queste considerazioni suggeriscono di distinguere le analisi in funzione della dimensione demografica dei comuni in cui sono attivati i corsi universitari⁷.

In alcune particolari situazioni i laureati possono incontrare difficoltà di interpretazione per quanto riguarda la città sede del corso. Si tratta dei casi in cui la sede didattica è un comune limitrofo ad una città di grandi o medie dimensioni: ad esempio, nel valutare i servizi della città, i laureati a Ozzano Emilia potrebbero riferirsi a Ozzano oppure a Bologna, da cui Ozzano dista meno di 15 km. Tuttavia i casi in cui si manifesta questo tipo di ambiguità sono sicuramente circoscritti e riguardano verosimilmente – oltre ad Ozzano Emilia – Fisciano e Baronissi (nei pressi di Salerno) e Grugliasco (nei pressi di Torino).

Oristano, Orvieto, Palermo, Piazza Armerina, Pietra Ligure, Pieve di Cento, Pistoia, Pozzilli, Priolo Gargallo, Ragusa, Rieti, Rovereto, Rovigo, San Benedetto del Tronto, San Donà di Piave, San Giovanni Rotondo, San Severo, Savigliano, Siracusa, Taranto, Tempio Pausania, Terracina, Tricase, Venafro, Viterbo, Viterbo.

⁶ In alcuni casi la città risulta sede di più Atenei per la presenza di alcuni singoli corsi di laurea attivati da Atenei "esterni". È il caso, ad esempio, della città di Trento, in cui – oltre ai corsi dell'Università di Trento – sono attivi due corsi di laurea di primo livello nelle professioni sanitarie attivati uno dall'Ateneo di Ferrara, l'altro dall'Ateneo di Bolzano.

Per i 38 Atenei coinvolti in questo approfondimento le valutazioni delle infrastrutture distinte per Ateneo sono comunque consultabili sul *Profilo dei Laureati 2005*.

⁷ Per la definizione della dimensione demografica si è tenuto presente lo schema adottato dall'ISTAT [2005].

Nella tabella 1 le 66 sedi coinvolte nell'indagine sono raggruppate secondo l'area geografica di appartenenza e la dimensione demografica (alla data del Censimento Generale della Popolazione e delle Abitazioni 2001). Rispetto al complesso dei laureati italiani, i laureati in esame sono sovrarappresentati nelle sedi dell'Italia nord-orientale e sottorappresentati nell'Italia nord-occidentale, dal momento che tutte le Università del Nord-Est sono coinvolte nel *Profilo*, mentre non lo sono la gran parte degli Atenei della Lombardia.

Tab. 1 – Le città coinvolte nell'indagine

ripartizione geografica	dimensione demografica			
	oltre 250.000 abitanti	100.000-250.000 abitanti	25.000-100.000 abitanti	meno di 25.000 abitanti
Nord-Ovest	GENOVA MILANO* TORINO*	NOVARA	ALESSANDRIA* CUNEO GRUGLIASCO (TO) IMPERIA PINEROLO (TO) SAVONA VERCELLI*	IVREA (TO)* MONDOVÌ (CN)
Nord-Est	BOLOGNA VENEZIA*	FERRARA FORLÌ MODENA PADOVA PARMA RAVENNA REGGIO EMILIA RIMINI TRENTO* TRIESTE VERONA* VICENZA*	BOLZANO* CESENA GORIZIA* PORDENONE* TREVISO* UDINE	PORTOGRUARO (VE)* FELTRE (BL)* OZZANO EMILIA (BO)
Centro	FIRENZE ROMA*	LATINA PERUGIA* PRATO TERNI	AREZZO ASCOLI PICENO CASSINO (FR)* SIENA*	CAMERINO (MC) ASSISI (PG)
Sud	BARI*	FOGGIA* PESCARA REGGIO CALABRIA*	CAMPOBASSO* CATANZARO* CHIETI LECCE* MATERA* POTENZA* RENDE (CS)	FISCIANO (SA) BARONISSI (SA)
Isole	CATANIA	MESSINA SASSARI	CALTANISSETTA* ENNA*	-

* Città sedi didattiche di più Atenei (cfr. nota 6).

2. Le domande sulla soddisfazione per i servizi

I neolaureati esprimono le proprie valutazioni sui servizi per gli studenti rispondendo alle domande contenute nel questionario AlmaLaurea⁸. Nelle tabelle 2, 3 e

⁸ La rilevazione dei giudizi sull'esperienza universitaria (compresa la valutazione dei servizi per gli studenti), che il Consorzio AlmaLaurea effettua dal 1994, è ora oggetto di una specifica convenzione fra il Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU) e AlmaLaurea. Nell'aprile 2003 il CNVSU ha approvato per tutti gli Atenei italiani "un insieme minimo di domande per la valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi" con l'obiettivo di consentire "ai singoli atenei di adottare strategie volte ad aumentare l'efficacia del servizio formativo offerto". Per gli Atenei aderenti al Consorzio le domande sulla valutazione dell'esperienza universitaria sono comprese nel questionario di rilevazione adottato da AlmaLaurea.

4, per maggiore chiarezza, viene riportato integralmente il testo delle domande relative ai servizi per gli studenti.

La tabella 2 illustra le domande e le risposte per la valutazione dei servizi delle città.

Tab. 2 – Le domande sui servizi della città

È soddisfatto/a dei servizi presenti nella città sede del Suo corso?			
Servizi culturali			
○ decisamente sì	(24,0%)	}	valutazioni positive
○ più sì che no	(51,2%)		
○ più no che sì	(17,8%)	}	valutazioni negative
○ decisamente no	(7,0%)		
(TOTALE)	(100,0%)		
Servizi ricreativi			
○ decisamente sì	(17,6%)	}	valutazioni positive
○ più sì che no	(46,8%)		
○ più no che sì	(25,2%)	}	valutazioni negative
○ decisamente no	(10,4%)		
(TOTALE)	(100,0%)		
Servizi sanitari			
○ decisamente sì	(16,6%)	}	valutazioni positive
○ più sì che no	(54,5%)		
○ più no che sì	(20,8%)	}	valutazioni negative
○ decisamente no	(8,1%)		
(TOTALE)	(100,0%)		
Trasporti			
○ decisamente sì	(18,8%)	}	valutazioni positive
○ più sì che no	(42,5%)		
○ più no che sì	(26,3%)	}	valutazioni negative
○ decisamente no	(12,4%)		
(TOTALE)	(100,0%)		

Delle quattro possibili modalità di risposta sui servizi della città, due (*decisamente sì* e *più sì che no*) hanno valenza positiva, le altre due (*più no che sì* e *decisamente no*) valenza negativa. Nell'analizzare i risultati è possibile fare riferimento alla soddisfazione in senso stretto (risposta *decisamente sì*) oppure alla soddisfazione in senso lato (somma delle risposte *decisamente sì* e *più sì che no*). Analogamente, anche sul fronte opposto ci si può riferire agli insoddisfatti in senso stretto o in senso lato. D'ora in poi, in tutte le analisi che seguiranno, verranno considerate per ciascun servizio le percentuali dei soddisfatti in senso lato.

Per una migliore comprensione dei risultati si è innanzitutto verificato in quale misura i giudizi espressi sui servizi culturali, ricreativi, sanitari e trasporti sono associati l'uno con l'altro. Dall'*indice di contingenza relativa* (o *indice di Tschuprov*), che misura l'intensità della connessione statistica ed è compreso fra 0 (quando non vi è alcuna connessione) e 1 (quando vi è perfetta dipendenza fra le variabili), si ricava che l'unica associazione di un certo rilievo si verifica fra servizi culturali e ricreativi. L'indice assume il valore 0,63: ciò significa che fra i giudizi sui servizi culturali e quelli sui servizi ricreativi della città si manifesta il 63% della massima connessione teoricamente possibile. Negli altri casi le valutazioni sono poco connesse l'una con l'altra.

Per quanto riguarda i servizi offerti dal Diritto allo Studio (borse, alloggi e ristorazione) le domande del questionario sono strutturate in maniera diversa rispetto a quelle sui servizi della città e rilevano due aspetti: la fruizione dei servizi e la valutazione – positiva o negativa – espressa dai fruitori.

Come si evince dalla tabella 3, nel complesso delle città esaminate i fruitori dei servizi per il Diritto allo Studio sono il 5% per l'alloggio, il 25% per le borse di studio e circa il 60% per la ristorazione. Occorre tenere presente che questi stessi servizi, in particolare gli alloggi, possono essere messi a disposizione degli studenti non solo dagli organismi per il Diritto allo Studio, ma anche da altri enti.

Nel caso della ristorazione, i giudizi espressi dai laureati fruitori riguardano sia la qualità dei pasti sia l'organizzazione del servizio. Per ricondurre le due variabili ad un unico indicatore si sono collocati fra i soddisfatti i laureati che hanno espresso un giudizio positivo per entrambi gli aspetti (o per uno solo dei due, nel caso non abbiano valutato l'altro).

Tab. 3 – Le domande sui servizi per il Diritto allo Studio

BORSE DI STUDIO		
L'importo della borsa di studio si è dimostrato adeguato a coprire i costi sostenuti per il mantenimento agli studi?		
o decisamente sì	(5,1%)	} valutazioni positive
o più sì che no	(10,3%)	
o più no che sì	(6,4%)	} valutazioni negative
o decisamente no	(3,4%)	
o non ho usufruito di tale servizio	(74,7%)	
(TOTALE)	(100,0%)	
ALLOGGI		
È soddisfatto/a della qualità degli alloggi (pulizia, distanza, spazi disponibili, ...)?		
o decisamente sì	(1,5%)	} valutazioni positive
o più sì che no	(2,2%)	
o più no che sì	(0,9%)	} valutazioni negative
o decisamente no	(0,3%)	
o non ho usufruito di tale servizio	(95,2%)	
(TOTALE)	(100,0%)	
RISTORAZIONE		
È soddisfatto/a della qualità dei pasti offerti dal servizio di ristorazione?		
o decisamente sì	(9,4%)	} valutazioni positive
o più sì che no	(28,7%)	
o più no che sì	(14,0%)	} valutazioni negative
o decisamente no	(6,3%)	
o non ho usufruito di tale servizio	(41,6%)	
(TOTALE)	(100,0%)	
È complessivamente soddisfatto/a dell'organizzazione (manutenzione, pulizia, affollamento, distanza, ...) del servizio di ristorazione?		
o decisamente sì	(8,9%)	} valutazioni positive
o più sì che no	(31,0%)	
o più no che sì	(14,4%)	} valutazioni negative
o decisamente no	(5,2%)	
o non ho usufruito di tale servizio	(40,5%)	
(TOTALE)	(100,0%)	

I laureati giudicano inoltre le infrastrutture universitarie (aule, postazioni informatiche, attrezzature per le altre attività didattiche, biblioteche e spazi per lo studio), potendo anche indicare di non averle utilizzate (Tab. 4); la percentuale dei fruitori, notevolmente più elevata rispetto ai servizi per il Diritto allo Studio, è compresa fra l'83% (attrezzature per attività didattiche) e il 99% (aule).

Per le infrastrutture universitarie si terrà conto solo della soddisfazione espressa dai fruitori, tralasciando la dimensione della fruizione. La scala di valutazione per aule, attrezzature per le altre attività didattiche e biblioteche comprende due modalità positive e due negative, mentre per le postazioni informatiche e gli spazi per lo studio sono possibili tre risposte – una positiva e due negative.

L'analisi della connessione mostra che le valutazioni di ciascuna infrastruttura sono sostanzialmente indipendenti.

Tab. 4 – Le domande sulle infrastrutture universitarie

Qual è il Suo giudizio sulle aule in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni?		
○ sempre o quasi sempre adeguate	(21,0%)	} valutazioni positive
○ spesso adeguate	(44,5%)	
○ raramente adeguate	(29,1%)	} valutazioni negative
○ mai adeguate	(4,4%)	
○ non ne ho utilizzate	(1,0%)	
(TOTALE)	(100,0%)	
Qual è la Sua valutazione sulle postazioni informatiche?		
○ erano presenti e in numero adeguato	(17,8%)	valutazioni positive
○ erano presenti, ma in numero inadeguato	(55,5%)	} valutazioni negative
○ non erano presenti	(7,7%)	
○ non ne ho utilizzate	(9,0%)	
(TOTALE)	(100,0%)	
Qual è il Suo giudizio sulle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, esperienze pratiche, ...)?		
○ sempre o quasi sempre adeguate	(13,6%)	} valutazioni positive
○ spesso adeguate	(34,0%)	
○ raramente adeguate	(28,5%)	} valutazioni negative
○ mai adeguate	(6,6%)	
○ non ne ho utilizzate	(17,2%)	
(TOTALE)	(100,0%)	
Qual è il Suo giudizio sulla fruizione dei servizi di biblioteca come supporto allo studio (accesso al prestito e alla consultazione, orari di apertura, ...)?		
○ decisamente positivo	(27,6%)	} valutazioni positive
○ abbastanza positivo	(54,0%)	
○ abbastanza negativo	(9,0%)	} valutazioni negative
○ decisamente negativo	(3,2%)	
○ non ne ho utilizzati	(6,1%)	
(TOTALE)	(100,0%)	
Qual è la Sua valutazione sugli spazi dedicati allo studio individuale (diversi dalle biblioteche)?		
○ erano presenti e adeguati	(31,9%)	valutazioni positive
○ erano presenti ma inadeguati	(40,4%)	} valutazioni negative
○ non erano presenti	(14,2%)	
○ non ne ho utilizzati	(13,5%)	
(TOTALE)	(100,0%)	

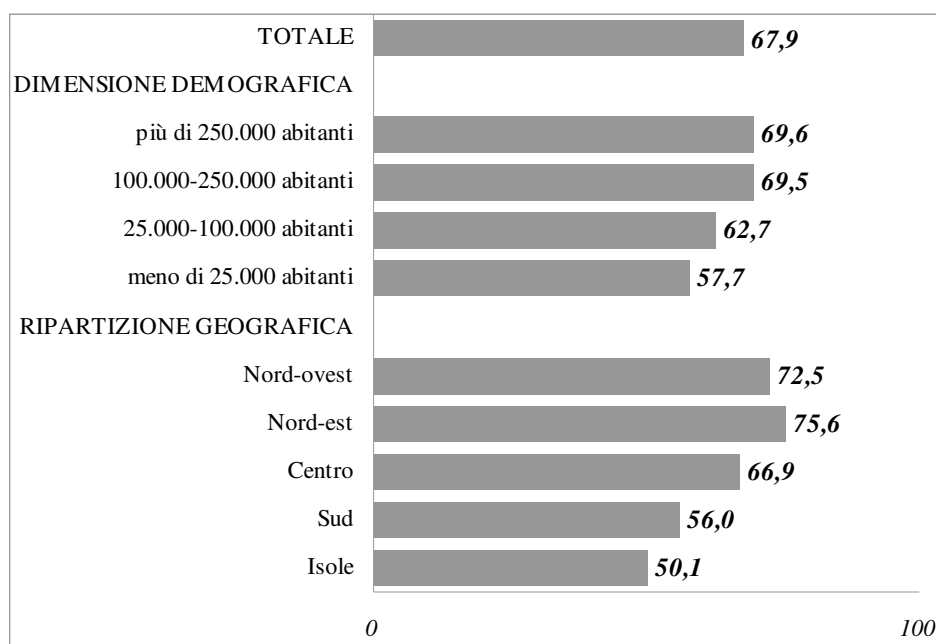
3. *Il quadro generale: il ruolo della dimensione demografica e della ripartizione geografica della città*

Prima di analizzare il grado di soddisfazione per i servizi di ciascuna sede didattica, che verrà trattato nel § 4., si esaminano i risultati da un punto di vista più generale, osservando come cambiano le valutazioni a seconda della dimensione demografica e della ripartizione geografica della città.

Per i servizi della città una prima misurazione, certamente piuttosto grossolana, si ottiene prendendo in considerazione la percentuale complessiva dei servizi ritenuti soddisfacenti senza distinguere tra un servizio e l'altro (Graf. 1). Le valutazioni espresse complessivamente dai laureati a proposito dei servizi culturali, ricreativi, sanitari e di trasporto, nelle sedi in esame, sono positive per quasi il 68%. La soddisfazione è migliore (circa il 70%) nelle città con oltre 100.000 abitanti e si abbassa al ridursi della dimensione demografica. Si rilevano anche evidenti differenze a livello territoriale a

favore del Nord, soprattutto del Nord-Est, rispetto all'Italia centrale e in particolare al Mezzogiorno.

Graf. 1 – La soddisfazione per i servizi della città, per dimensione demografica e per ripartizione geografica della città (percentuale delle valutazioni positive)



Analizzando i singoli servizi della città (Tab. 5) si può osservare facilmente che le città sono apprezzate soprattutto per i loro servizi culturali, ritenuti soddisfacenti dal 75% dei laureati, e per i servizi sanitari (71%), seguiti dai ricreativi (64%) e infine dai trasporti (61%). Nelle grandi città la maggiore soddisfazione per i servizi nel loro complesso è dovuta in particolare ai servizi culturali e ricreativi, solo in parte i servizi sanitari, mentre non si verifica per i trasporti.

Spostandosi dal Nord al Sud del Paese, la percentuale dei laureati soddisfatti si riduce progressivamente per tutti i servizi della città, anche se solo in un caso (la valutazione dei trasporti nelle Isole) il numero dei soddisfatti scende sotto la soglia del 50%.

Tab. 5 – Laureati soddisfatti dei servizi della città, per dimensione demografica e per ripartizione geografica della città (valori percentuali)

	laureati 2005	servizi culturali	servizi ricreativi	servizi sanitari	trasporti
TOTALE	145.661	75,1	64,4	71,1	61,3
DIMENSIONE DEMOGRAFICA					
più di 250.000 abitanti	70.077	81,9	70,3	69,2	57,0
100.000-250.000 abitanti	46.359	72,8	62,3	75,7	67,1
25.000-100.000 abitanti	22.834	63,9	53,9	70,3	62,9
meno di 25.000 abitanti	6.391	57,3	51,3	61,3	61,0
RIPARTIZIONE GEOGRAFICA					
Nord-Ovest	22.441	81,8	68,7	76,0	63,8
Nord-Est	53.925	81,3	68,8	80,8	71,7
Centro	33.940	79,5	67,1	68,1	53,2
Sud	24.131	57,6	52,6	57,7	56,0
Isole	11.224	55,9	51,6	51,8	41,3

Come detto, sui servizi per il Diritto allo Studio vengono rilevate sia la percentuale dei fruitori sia la loro soddisfazione. Il primo aspetto che si è voluto esaminare è la presenza di un'eventuale relazione fra la dimensione della fruizione e il livello di soddisfazione. Nelle città prese in esame la percentuale dei fruitori risulta completamente indipendente⁹ dalla percentuale dei soddisfatti sia per le borse di studio sia per i servizi di ristorazione; invece per l'alloggio si manifesta una relazione inversa, anche se piuttosto debole: la soddisfazione tende ad essere leggermente più elevata nelle sedi con bassa percentuale di fruitori.

Per tutti e tre i servizi per il Diritto allo Studio, la percentuale dei laureati che ne hanno usufruito cresce al diminuire della dimensione della città, se si eccettuano le sedi con meno di 25.000 abitanti (Tab. 6). L'Italia meridionale – Isole escluse – si caratterizza per una maggiore fruizione delle borse di studio e dei servizi di alloggio.

La soddisfazione espressa dai fruitori è massima nelle sedi del Nord-Ovest per tutti i servizi offerti dal Diritto allo Studio e in particolare per gli alloggi.

Tab. 6 – Laureati fruitori dei servizi per il Diritto allo Studio, per dimensione demografica e per ripartizione geografica della città (valori percentuali)

	laureati 2005	borse di studio		alloggi		ristorazione	
		fruitori per 100 laureati	soddisfatti per 100 fruitori	fruitori per 100 laureati	soddisfatti per 100 fruitori	fruitori per 100 laureati	soddisfatti per 100 fruitori
TOTALE	145.661	25,2	61,1	4,8	75,5	58,0	58,7
DIMENSIONE DEMOGRAFICA							
più di 250.000 abitanti	70.077	23,0	59,2	3,6	72,8	51,4	54,9
100.000-250.000 abitanti	46.359	25,3	62,5	4,7	79,5	63,4	61,1
25.000-100.000 abitanti	22.834	31,1	62,9	9,1	73,9	65,5	60,5
meno di 25.000 abitanti	6.391	28,0	62,3	3,1	83,8	65,4	67,6
RIPARTIZIONE GEOGRAFICA							
Nord-Ovest	22.441	23,2	72,1	3,0	89,3	45,0	60,3
Nord-Est	53.925	22,0	64,1	4,8	79,2	62,7	58,3
Centro	33.940	25,1	53,9	4,3	69,9	60,3	58,4
Sud	24.131	31,9	60,6	7,3	70,2	58,0	59,1
Isole	11.224	31,1	53,1	4,8	73,5	54,8	58,5

Nell'analizzare la soddisfazione per le infrastrutture universitarie occorre sottolineare nuovamente, come anticipato nel § 1., che 29 città su 66 sono sede didattica di più Atenei e di conseguenza i risultati non possono essere attribuiti, per queste sedi, ad una specifica Università.

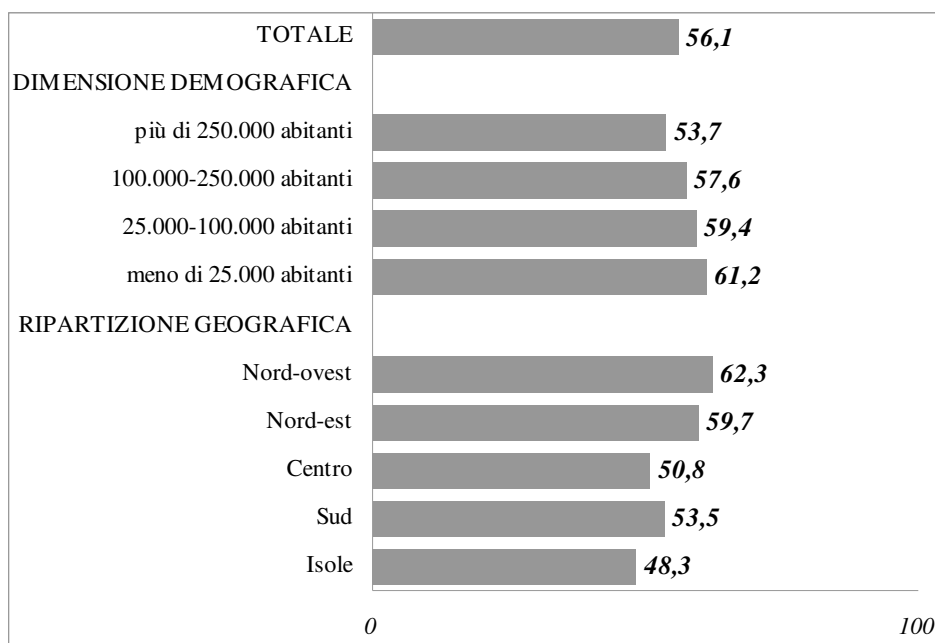
Analogamente a quanto fatto per i servizi della città, anche per le infrastrutture universitarie si può avviare l'analisi prendendo in considerazione la percentuale complessiva dei giudizi positivi prescindendo dalla tipologia dell'infrastruttura. Di tutte le valutazioni espresse dai laureati a proposito di aule, postazioni informatiche, attrezzature per le altre attività didattiche, biblioteche e spazi per lo studio, nel complesso delle sedi universitarie i giudizi positivi sono circa il 56% del totale (Graf. 2). Il livello generale della soddisfazione si riduce progressivamente passando dalle città con meno di 25.000 abitanti alle città di grandi dimensioni¹⁰. Analizzando i risultati per ripartizione geografica, si riscontra inoltre una maggiore soddisfazione al Nord,

⁹ In termini di correlazione lineare.

¹⁰ Benché si verificano alcune eccezioni e, come detto, alcune città sono sede didattica di più Atenei, nelle grandi città tendono naturalmente ad operare gli Atenei più popolosi. Ne consegue che la soddisfazione per le infrastrutture universitarie si riduce, in linea generale, al crescere della dimensione dell'Ateneo.

soprattutto al Nord-Ovest (62,3%), mentre nell'Italia centrale e meridionale i valori sono vicini al 50%.

Graf. 2 – La soddisfazione per le infrastrutture universitarie, per dimensione demografica e per ripartizione geografica della città (percentuale delle valutazioni positive)



Nel prendere in considerazione le singole infrastrutture universitarie è necessario ricordare che le domande sulle postazioni informatiche e sugli spazi per lo studio prevedono una sola risposta favorevole anziché due e ciò si riflette sul numero delle valutazioni positive (Tab. 7). Le relazioni emerse a livello complessivo vengono confermate anche per ciascuna tipologia di infrastruttura: con poche eccezioni il grado di soddisfazione si riduce man mano che aumenta la dimensione della città e che si passa dal Nord al Sud del Paese.

Tab. 7 – Laureati soddisfatti delle infrastrutture universitarie, per dimensione demografica e ripartizione geografica della città (soddisfatti per 100 fruitori)

	laureati 2005	aule	postazioni informatiche	attrezzature per le altre attività didattiche	biblioteche (prestito, orari, ...)	spazi per lo studio
TOTALE	145.661	66,1	30,6	57,5	87,0	36,8
DIMENSIONE DEMOGRAFICA						
più di 250.000 abitanti	70.077	62,0	28,2	53,5	86,5	35,1
100.000-250.000 abitanti	46.359	68,1	31,9	60,0	87,0	39,0
25.000-100.000 abitanti	22.834	72,1	34,5	62,8	87,5	37,6
meno di 25.000 abitanti	6.391	75,2	34,0	65,8	90,2	37,5
RIPARTIZIONE GEOGRAFICA						
Nord-Ovest	22.441	71,5	36,4	66,9	89,2	46,0
Nord-Est	53.925	69,7	34,3	62,0	88,5	42,0
Centro	33.940	61,4	25,5	50,0	85,4	28,8
Sud	24.131	65,4	26,7	54,3	85,9	30,2
Isole	11.224	53,3	23,6	46,6	82,3	32,1

4. I servizi nelle singole città

4.1 Quante stelle?

La documentazione sui servizi per gli studenti per singola sede, riportata nella tabella 10 in calce all'articolo, comprende 15 valori percentuali per ciascuna delle 66 città; qui se ne propone una sintesi.

Per ciascuna delle tre categorie di servizi (città, Diritto allo Studio, infrastrutture degli Atenei) si è attribuito alle città un numero di "stelle" compreso fra 1 e 5, in analogia con il sistema di valutazione adottato in ambito internazionale per definire gli standard qualitativi degli alberghi. La *ratio* sottintesa in questa rappresentazione sintetica non mira a definire improbabili graduatorie né ad esasperare il desiderio di confronto fra una città e l'altra¹¹; l'obiettivo è piuttosto quello di fornire una documentazione immediata e reiterabile che inviti ad approfondire l'analisi nei casi in cui si individuino elementi di criticità per una certa categoria di servizi.

Per determinare l'assegnazione delle stelle per i servizi della città e per le infrastrutture universitarie si sono presi in considerazione i livelli di soddisfazione. Entrando nel dettaglio, il numero delle stelle per i servizi della città e per le infrastrutture universitarie deriva dalla percentuale complessiva delle valutazioni positive rilevata in ciascuna sede. Una sola stella indica che le valutazioni positive sono meno del 20%, 2 stelle che le valutazioni positive vanno dal 20% al 40%, 3 stelle dal 40% al 60%, 4 stelle dal 60 all'80% e infine 5 stelle corrispondono a valutazioni positive superiori all'80%.

Diverso è il sistema di assegnazione delle stelle per i servizi del Diritto allo Studio, considerato il numero ridotto dei fruitori di alloggi e borse. Per questa categoria di servizi si è tenuto conto:

- per alloggi e borse di studio, della dimensione della fruizione;
- per il servizio di ristorazione, sia della fruizione sia del livello di soddisfazione.

Anziché attribuire ai tre servizi (alloggi, borse e ristorazione) la stessa valenza, si è preferito incentrare l'attenzione su alloggi e borse di studio e utilizzare i servizi di ristorazione come elemento integrativo. In prima battuta, 1 stella significa che i laureati fruitori di un alloggio sono meno del 2,5% del totale e i fruitori di borse meno del 25%; dal lato opposto, 5 stelle indicano una fruizione superiore al 10% per gli alloggi e al 35% per le borse; 2, 3 e 4 stelle rappresentano le situazioni intermedie. A partire da questa situazione la fruizione e la qualità dei servizi di ristorazione della città *possono* determinare un "salto" di una stella – in positivo o in negativo. Per esempio dalla fascia delle 4 stelle si passa alle 3 stelle se la fruizione della ristorazione è inferiore al 20% e la soddisfazione è inferiore al 20%, mentre si passa alle 5 stelle se la fruizione supera il 60% e la soddisfazione l'80%. Di fatto, poiché i servizi di ristorazione sono in generale piuttosto apprezzati, il salto "all'indietro" di una stella si è verificato per una sola città; 16 città hanno invece guadagnato una stella e per 49 città il numero delle stelle non ha subito variazioni.

La tabella 8 mostra il numero di stelle per ciascuna sede didattica; sono riportati i risultati per le 57 città che superano i 25.000 abitanti.

¹¹ Tra l'altro, come si chiarirà nel prossimo § 4.2, il numero dei fruitori dei servizi per il Diritto allo Studio nelle città universitarie è legato *anche* alla diversa presenza dei fuori sede o degli studenti di estrazione sociale meno favorevole.

Tab. 8 – I servizi per gli studenti: quadro sintetico delle singole città (sedi con almeno 25.000 abitanti)

	abitanti	laureati	servizi della città (soddisfazione)	servizi per il Diritto allo Studio (fruizione)	infrastrutture universitarie (soddisfazione)
oltre 250.000 abitanti					
ROMA	2.460.000	15.930	★★★★	★★★	★★★★
MILANO	1.183.000	1.966	★★★★	★★★	★★★★
TORINO	857.000	13.235	★★★★	★★★	★★★★
GENOVA	604.000	4.119	★★★★	★★★	★★★★
BOLOGNA	370.000	11.888	★★★★	★★	★★★★
FIRENZE	352.000	7.154	★★★★	★★★	★★★★
BARI	312.000	5.849	★★★	★★★	★★★★
CATANIA	306.000	5.686	★★★★	★★★★	★★★★
VENEZIA	266.000	4.250	★★★★	★★★	★★★★
100.000-250.000 abitanti					
VERONA	243.000	3.220	★★★★	★★★	★★★★
MESSINA	237.000	3.831	★★	★★★★	★★★★
TRIESTE	210.000	2.762	★★★★	★★★★	★★★★
PADOVA	203.000	11.395	★★★★	★★★	★★★★
REGGIO CALABRIA	179.000	966	★★	★★★	★★★★
MODENA	175.000	2.125	★★★★	★★★	★★★★
PRATO	170.000	115	★★★★	★★★	★★★★
PARMA	156.000	4.628	★★★★	★★★	★★★★
PERUGIA	149.000	4.470	★★★★	★★★★	★★★★
FOGGIA	146.000	895	★★★	★★★	★★★★
REGGIO EMILIA	141.000	716	★★★★	★★	★★★★
RAVENNA	138.000	398	★★★★	★★	★★★★
FERRARA	130.000	2.000	★★★★	★★★	★★★★
RIMINI	128.000	515	★★★★	★★★	★★★★
PESCARA	115.000	1.269	★★★★	★★★	★★★★
SASSARI	113.000	1.465	★★★	★★★★	★★★★
LATINA	109.000	192	★★	★★	★★
FORLI	108.000	1.728	★★★	★★★	★★★★
VICENZA	106.000	438	★★★★	★★	★★★★
TRENTO	105.000	2.253	★★★★	★★★★	★★★★
TERNI	104.000	234	★★★★	★★★★	★★★★
NOVARA	102.000	744	★★★★	★★	★★★★
25.000-100.000 abitanti					
UDINE	95.000	1.999	★★★★	★★★	★★★★
CATANZARO	94.000	1.128	★★★	★★★★	★★★★
BOLZANO	93.000	211	★★★★	★★★★	★★★★
AREZZO	92.000	320	★★★★	★★★	★★★★
CESENA	89.000	927	★★★★	★★★	★★★★
LECCE	83.000	1.834	★★★	★★★★	★★★★
ALESSANDRIA	82.000	489	★★★★	★★★	★★★★
TREVISO	80.000	326	★★★★	★★★	★★★★
POTENZA	69.000	643	★★	★★★★	★★★★
CALTANISSETTA	61.000	106	★★★	★★	★★★★
SAVONA	60.000	223	★★★	★★★	★★★★
MATERA	57.000	132	★★★★	★★★	★★
CUNEO	52.000	261	★★★	★★	★★★★
CHIETI	50.000	1.255	★★★★	★★★	★★★★
ASCOLI PICENO	50.000	149	★★★	★★★★	★★★★
SIENA	49.000	3.376	★★★★	★★★	★★★★
PORDENONE	49.000	265	★★★★	★	★★★★
CAMPOBASSO	47.000	968	★★★	★★★	★★★★
VERCELLI	45.000	420	★★★★	★★	★★★★
IMPERIA	40.000	193	★★★★	★★	★★★★
GRUGLIASCO (TO)	37.000	378	★★★★	★★★	★★★★
GORIZIA	35.000	566	★★★★	★★★★	★★★★
RENDE (CS)	35.000	4.957	★★★	★★★★	★★★★
PINEROLO (TO)	33.000	118	★★★★	★★	★★★★
CASSINO (FR)	33.000	1.454	★★★	★★★★	★★★★
ENNA	29.000	136	★★★	★★★	★★★★

Nella tabella 9 le sedi dei corsi di studio sono state raggruppate per dimensione demografica e ripartizione geografica; per ciascun raggruppamento viene indicata la posizione nella graduatoria ricavabile sulla base del numero delle stelle riportato nella tabella 8. Sono state escluse le città con meno di 25.000 abitanti e il raggruppamento delle città di media dimensione del Nord-Ovest, in quanto comprendente una sola città (Novara).

Tab. 9 – I servizi per gli studenti: graduatoria dei raggruppamenti per dimensione demografica* e area territoriale della città (sedi con almeno 25.000 abitanti)

	servizi della città (soddisfazione)	servizi per il Diritto allo Studio (fruizione)	infrastrutture universitarie (soddisfazione)
Grandi, Nord-Ovest (Genova, Milano, Torino)	2°	7°	2°
Grandi, Nord-Est (Bologna, Venezia)	1°	10°	7°
Grandi, Centro (Firenze, Roma)	4°	7°	7°
Grandi, Sud e Isole (Bari, Catania)	7°	3°	7°
Medie, Nord-Est	3°	9°	3°
Medie, Centro	7°	5°	7°
Medie, Sud e Isole	11°	2°	7°
Piccole, Nord-Ovest	6°	11°	1°
Piccole, Nord-Est	5°	6°	4°
Piccole, Centro	9°	1°	5°
Piccole, Sud e Isole	10°	3°	6°

* Grandi = oltre 250.000 abitanti
 Medie = 100.000-250.000 abitanti
 Piccole = 25.000-100.000 abitanti

I risultati confermano, naturalmente, quanto già emerso in precedenza (in particolare dai grafici 1 e 2), ma consentono di comprendere alcune “interazioni” fra la dimensione e la collocazione geografica della città. Tra le grandi sedi, i servizi delle città (culturali, ricreativi, sanitari e trasporti) raggiungono il massimo livello di soddisfazione nel Nord-Est (Bologna e Venezia). Le strutture universitarie sono risultate più soddisfacenti nelle città del Nord-Ovest, sia di grandi che di piccole dimensioni. Per i servizi per il Diritto allo Studio, le situazioni più favorevoli – in termini di fruizione – si verificano nelle sedi del Centro e del Mezzogiorno con meno di 100.000 abitanti.

4.2 Fattori che influenzano le valutazioni

Fino ad ora si sono rilevate le percentuali dei laureati soddisfatti (o fruitori) dei servizi per gli studenti per sede didattica oppure per dimensione demografica e area geografica della città. Analisi più approfondite mettono in evidenza che in ogni città il grado di soddisfazione e di fruizione può dipendere dal genere, dal settore disciplinare di studio, dall'estrazione sociale, dalla riuscita negli studi o da altre caratteristiche dei laureati che esprimono le loro valutazioni. Ciò sta ad indicare che una diversa percentuale di soddisfazione o di fruizione tra una città e l'altra può essere determinata non solo dall'effettiva qualità e disponibilità del servizio, ma in parte anche dalle diverse caratteristiche del collettivo giudicante.

Queste considerazioni hanno suggerito di affiancare – ai valori percentuali effettivamente riscontrati – i risultati di opportune analisi multidimensionali, che tengano in considerazione il ruolo dei diversi fattori in gioco. Si sono applicati modelli di

regressione logistica¹² che definiscono la probabilità di fruire del servizio in ciascuna sede (oppure di attribuire un giudizio positivo) in funzione delle variabili che influenzano in qualche modo la fruizione (o la valutazione). Per esempio, la fruizione di borse di studio dipende dalla classe sociale, dall'età all'immatricolazione, dal genere, dal fatto di lavorare o no nel corso degli studi universitari: nell'analizzare la fruizione delle borse nelle singole sedi è utile tenere conto anche di questi fattori.

L'applicazione dei modelli ha prodotto risultati diversi a seconda dell'ambito di valutazione. In generale il maggior numero di relazioni riscontrate riguarda la *fruizione* dei servizi per il Diritto allo Studio, mentre in generale la *soddisfazione* per i diversi servizi è meno associata alle caratteristiche dei laureati. In particolare i giudizi sui servizi della città non sono influenzati in modo significativo dai fattori presi in considerazione. Inoltre, dal confronto con le valutazioni sui servizi della città da parte dei laureati nell'anno precedente (2004) emerge un'evidente stabilità dei risultati; tutto ciò ci porta ad avere fiducia nell'affidabilità di questi giudizi.

Per quanto riguarda le singole valutazioni, l'analisi della soddisfazione per i servizi culturali offerti dalle città non evidenzia relazioni significative con le variabili prese in esame¹³, mentre il giudizio sui servizi ricreativi è fortemente influenzato dalla residenza dei laureati: indipendentemente dalla dimensione della città, i laureati non residenti nella sede degli studi attribuiscono giudizi migliori rispetto ai residenti.

I servizi sanitari ricevono valutazioni particolarmente positive da parte di chi, per la disciplina di studio prescelta, li conosce meglio: infatti la soddisfazione è nettamente più alta tra i laureati del gruppo medico.

Un elemento che accomuna la valutazione delle aule e delle attrezzature per le altre attività didattiche è la minore soddisfazione espressa dai laureati del gruppo architettura, rilevabile nella gran parte delle università in cui sono attivati corsi di questa area di studio. Non è semplice interpretare concretamente questa relazione: è possibile, in ogni caso, che le competenze specifiche degli studenti di architettura li portino a giudicare l'adeguatezza e la funzionalità delle infrastrutture con un occhio tendenzialmente più critico e consapevole.

Come detto, la fruizione dei servizi per il Diritto allo Studio (borse, alloggi e ristorazione) risulta influenzata da numerose variabili. Del resto i fruitori sono un collettivo selezionato in termini di caratteristiche socio-culturali e di riuscita negli studi: la fruizione tende ad essere superiore per le classi sociali non elevate (quali la classe operaia e la media impiegatizia), per gli studenti con buone votazioni, per i fuori sede – in particolare per coloro che si sono laureati in un ateneo del Nord provenendo dall'Italia meridionale.

Oltre che sulla fruizione dei servizi per il Diritto allo Studio l'analisi multidimensionale è stata condotta anche sulla soddisfazione dei fruitori. Ne è emerso che esprimono giudizi più favorevoli i laureati più giovani e i laureati delle classi sociali inferiori.

L'analisi multidimensionale ha permesso di individuare i fattori che intervengono sui fenomeni osservati. Queste relazioni portano a ritenere che le percentuali di soddisfazione possano risentire della diversa composizione dei laureati sede per sede: quanti sarebbero i soddisfatti in ciascuna sede *a parità di popolazione giudicante*?

Quando le caratteristiche dei laureati in una certa sede si distaccano particolarmente da quelle dei laureati nel loro complesso, si può ipotizzare che il livello della

¹² Per la costruzione dei modelli di analisi si sono tenuti in particolare considerazione Pisati [2003] e Corbetta [1992].

¹³ Se la valutazione dei servizi culturali è indipendente dall'area di studio, non così la fruizione di questi servizi. Un'indagine sugli studenti universitari di Bologna (cfr. Università di Bologna [1999] e Gasperoni [2000]) ha evidenziato che i loro consumi culturali si trovano in stretta relazione con la disciplina di studio.

soddisfazione cambierebbe in modo evidente se ad esprimere i giudizi fossero i laureati nel loro complesso anziché i soli laureati in quella sede. Tutto ciò vale, oltre che per la *soddisfazione*, anche per la *fruizione* dei servizi.

I valori percentuali su cui si basa questa indagine sono il numero dei soddisfatti per 100 fruitori del servizio e il numero dei fruitori per 100 laureati. Questi valori sono riportati, in calce all'articolo, nella tabella 10, dove si sono evidenziate le situazioni in cui le percentuali risulterebbero "nettamente" più alte (pallino pieno) o "nettamente" più basse (pallino vuoto) se le caratteristiche dei laureati in ogni sede fossero le stesse riscontrate per l'intera popolazione. Si sono ritenuti "nettamente" più alti (più bassi) i valori che crescerebbero (si ridurrebbero) almeno del 10% rispetto al valore di partenza.

Per i servizi delle città le situazioni evidenziabili appena descritte non si verificano. Ciò significa che, benché le caratteristiche dei laureati di ciascuna sede possano essere diverse in generale da quelle dei laureati nel loro complesso, il livello della soddisfazione in ciascuna città non ne risente in modo evidente. In altre parole, se i servizi della città fossero valutati dal totale dei laureati, i risultati non sarebbero molto dissimili.

Per le infrastrutture universitarie, invece, in quattro casi le percentuali cambierebbero in modo evidente. Due di essi riguardano Venezia e sembrano attribuibili alla forte presenza in questa sede dei laureati in architettura (tendenzialmente più severi, come si è visto, nel valutare queste dotazioni). Se le aule e le altre attrezzature di Venezia venissero valutate dalla popolazione complessiva – è questa l'interpretazione dell'analisi statistica – le valutazioni sarebbero assai più favorevoli.

Le situazioni evidenziabili diventano numerose quando si analizza la fruizione dei servizi per il Diritto allo Studio. Ciò si spiega anche con il fatto che il collettivo dei fruitori di borse, alloggi e, in misura minore, del servizio di ristorazione comprende studenti in qualche modo selezionati proprio perché il Diritto allo Studio si rivolge soprattutto a particolari tipologie di utenti¹⁴.

5. *Considerazioni conclusive*

L'analisi della valutazione dei servizi per gli studenti nelle città viene condotta quest'anno da AlmaLaurea per la prima volta. Elemento centrale dell'indagine è la misura della soddisfazione da parte dei laureati per i servizi offerti dalla città, dall'Università e dal Diritto allo Studio: in ogni singola sede di corso, per dimensione demografica e per area geografica della sede stessa. Ciò che si è analizzato, pertanto, è la percezione *soggettiva* della qualità dei servizi della città da parte di chi vi ha appena concluso gli studi. I giudizi risentiranno certamente anche delle caratteristiche dei laureati, delle loro esperienze, compiute anche in altre città in cui essi hanno eventualmente vissuto – città con le quali i laureati, nelle loro valutazioni, andranno più o meno consapevolmente a confrontare la sede in cui hanno compiuto gli studi.

Queste considerazioni hanno suggerito di studiare – attraverso l'analisi multidimensionale descritta nel § 4.2 – le caratteristiche del collettivo analizzato in grado di influenzare la valutazione dei singoli servizi. In questo modo, nell'analizzare la misura della soddisfazione, si è potuto tenere conto delle caratteristiche della popolazione e ciò ha garantito una migliore attendibilità dei risultati.

Nel questionario AlmaLaurea si invita il laureato ad indicare quale scelta compirebbe se potesse tornare indietro, al momento dell'immatricolazione all'università. Le possibili opzioni sono: confermare in tutto la scelta fatta, confermare solo il corso di studio o solo l'ateneo, non iscriversi più all'università. E' utile sottolineare che, nelle città in cui le infrastrutture universitarie e i servizi culturali, ricreativi, sanitari e di trasporto sono risultati meno soddisfacenti, è più probabile che i laureati dichiarino che,

¹⁴ Poiché il numero dei fruitori degli alloggi è ridotto, i risultati dell'analisi sugli alloggi (fruizione e soddisfazione) a parità di popolazione giudicante non sono stati riportati in Tab. 10.

se potessero tornare indietro, cambierebbero ateneo. Diversamente, l'atteggiamento dei laureati nei confronti dell'ipotetica reinscrizione all'università non risulta influenzato dalla disponibilità dei servizi per il Diritto allo Studio.

La documentazione presentata in questo studio verrà messa a disposizione degli Amministratori delle città, delle Università e degli organismi per il Diritto allo Studio affinché possano individuare gli elementi di criticità dei servizi ed eventualmente intervenire dove fosse necessario.

L'indagine potrà comunque diventare più completa ed efficace. Da una parte l'adesione di nuovi Atenei al Consorzio AlmaLaurea permetterà di allargare la ricerca ad un numero ancora maggiore di città, fino a completare il numero delle sedi didattiche del sistema universitario nazionale; dall'altra consentirà di superare il problema delle valutazioni parziali, che si verifica nei casi in cui solo alcuni degli Atenei che operano nella stessa città sono inseriti nell'indagine, con la conseguenza che i servizi per gli studenti della città vengono espressi solo da una parte dei laureati che vi hanno concluso gli studi.

AlmaLaurea prenderà in considerazione la possibilità di perfezionare la rilevazione, intervenendo sul questionario per permettere una maggiore comparazione delle valutazioni dei diversi servizi ed eventualmente la raccolta di informazioni non ancora rilevate. Sarebbe interessante, ad esempio, ricercare le ragioni che determinano la mancata o la ridotta fruizione dei servizi per il Diritto allo Studio, siano esse la mancanza dei requisiti minimi di accesso, la carenza di strutture e/o fondi adeguati, l'utilizzo dei servizi erogati da enti diversi dagli organismi per il Diritto allo Studio.

In futuro una piena collaborazione fra AlmaLaurea e gli organi coinvolti su questo terreno potrà consentire di aggiornare sistematicamente queste indagini realizzando così un progetto condiviso di indiscusso interesse.

Tab. 10 – I servizi per gli studenti nelle singole sedi didattiche

A) I servizi della città – Valutazioni positive per 100 laureati

città	laureati 2005	abitanti	servizi culturali	servizi ricreativi	servizi sanitari	trasporti
oltre 250.000 abitanti						
ROMA	15.930	2.460.000	84,5	73,2	61,0	45,6
MILANO	1.966	1.183.000	92,2	84,9	82,4	79,0
TORINO	13.235	857.000	86,2	73,1	75,5	62,8
GENOVA	4.119	604.000	78,4	59,3	74,9	58,7
BOLOGNA	11.888	370.000	92,8	87,5	84,6	79,4
FIRENZE	7.154	352.000	78,8	63,0	73,1	47,0
BARI	5.849	312.000	55,0	48,3	49,7	48,0
CATANIA	5.686	306.000	72,5	69,7	59,0	45,0
VENEZIA	4.250	266.000	81,0	49,1	58,7	52,2
100.000-250.000 abitanti						
VERONA	3.220	243.000	80,5	68,7	82,8	64,2
MESSINA	3.831	237.000	34,4	28,8	41,1	33,4
TRIESTE	2.762	210.000	76,0	56,8	76,5	79,8
PADOVA	11.395	203.000	80,8	71,5	80,8	64,8
REGGIO CALABRIA	966	179.000	42,2	36,5	37,8	33,4
MODENA	2.125	175.000	76,4	63,2	86,0	70,2
PRATO	115	170.000	58,9	58,4	65,8	61,4
PARMA	4.628	156.000	86,1	72,5	88,0	85,8
PERUGIA	4.470	149.000	82,1	75,6	78,6	70,5
FOGGIA	895	146.000	51,1	48,6	58,3	72,5
REGGIO EMILIA	716	141.000	74,4	61,5	84,7	69,9
RAVENNA	398	138.000	70,9	40,2	74,7	56,6
FERRARA	2.000	130.000	86,6	72,2	81,7	75,7
RIMINI	515	128.000	79,1	81,0	76,9	87,1
PESCARA	1.269	115.000	66,9	74,6	70,3	79,1
SASSARI	1.465	113.000	47,5	39,9	50,8	47,7
LATINA	192	109.000	35,2	36,0	49,1	35,0
FORLÌ	1.728	108.000	55,9	44,4	73,5	63,1
VICENZA	438	106.000	57,9	49,6	76,1	63,9
TRENTO	2.253	105.000	80,0	56,2	90,2	84,1
TERNI	234	104.000	58,3	55,7	77,2	64,2
NOVARA	744	102.000	61,5	55,2	79,3	74,0

segue

Tab. 10 (segue) – I servizi per gli studenti nelle singole sedi didattiche

A) I servizi della città – Valutazioni positive per 100 laureati

città	laureati 2005	abitanti	servizi culturali	servizi ricreativi	servizi sanitari	trasporti
25.000-100.000 abitanti						
UDINE	1.999	95.000	71,9	52,6	85,6	78,1
CATANZARO	1.128	94.000	43,7	55,5	50,8	40,4
BOLZANO	211	93.000	75,7	55,6	89,3	86,9
AREZZO	320	92.000	64,3	42,5	75,9	75,6
CESENA	927	89.000	73,8	43,1	84,4	70,9
LECCE	1.834	83.000	69,4	31,4	59,4	59,4
ALESSANDRIA	489	82.000	54,3	47,9	74,9	72,0
TREVISO	326	80.000	71,5	63,6	76,8	70,6
POTENZA	643	69.000	35,3	23,9	60,3	29,0
CALTANISSETTA	106	61.000	38,5	46,4	52,9	49,5
SAVONA	223	60.000	48,4	24,8	70,4	49,5
MATERA	132	57.000	58,1	50,3	76,2	63,8
CUNEO	261	52.000	56,0	33,7	81,9	63,6
CHIETI	1.255	50.000	54,2	57,9	79,9	77,5
ASCOLI PICENO	149	50.000	44,7	53,9	54,7	48,3
SIENA	3.376	49.000	77,3	39,4	84,5	73,9
PORDENONE	265	49.000	62,7	60,7	76,6	51,6
CAMPOBASSO	968	47.000	58,3	45,8	65,8	65,6
VERCELLI	420	45.000	59,2	47,8	67,0	68,4
IMPERIA	193	40.000	52,9	63,8	70,1	55,8
GRUGLIASCO (TO)	378	37.000	72,4	40,9	75,0	47,8
GORIZIA	566	35.000	49,5	58,7	64,0	58,0
RENDE (CS)	4.957	35.000	68,3	40,4	63,4	56,5
PINEROLO (TO)	118	33.000	77,9	63,8	87,7	76,3
CASSINO (FR)	1.454	33.000	48,2	55,1	51,4	54,6
ENNA	136	29.000	30,7	58,3	59,8	55,0
meno di 25.000 abitanti						
ASSISI (PG)	135	24.000	65,1	73,5	60,0	54,3
PORTOGRUARO (VE)	117	24.000	78,1	70,6	82,5	68,5
IVREA (TO)	120	24.000	69,8	26,8	76,7	73,0
MONDOVÌ (CN)	175	22.000	58,5	49,5	76,2	60,2
FELTRE (BL)	1.054	19.000	67,0	47,5	78,9	62,9
BARONISSI (SA)	359	15.000	46,7	38,9	46,1	65,2
FISCIANO (SA)	3.876	12.000	53,5	56,0	54,9	58,4
OZZANO EMILIA (BO)	144	10.000	62,3	60,7	67,4	57,0
CAMERINO (MC)	411	7.000	65,1	43,6	74,6	75,7
TOTALE	145.661	-	75,1	64,4	71,1	61,3

Tab. 10 (segue) – I servizi per gli studenti nelle singole sedi didattiche

B) I servizi per il Diritto allo Studio – Fruizione e soddisfazione

città	laureati 2005	abitanti	borse di studio		alloggi		ristorazione	
			fruitori per 100 laureati	soddisfatti per 100 fruitori	fruitori per 100 laureati	soddisfatti per 100 fruitori	fruitori per 100 laureati	soddisfatti per 100 fruitori
oltre 250.000 abitanti								
ROMA	15.930	2.460.000	24,1	55,2	2,3	53,3	49,9	61,9
MILANO	1.966	1.183.000	8,4	62,6	2,7	75,5	80,2	49,1
TORINO	13.235	857.000	24,6 ●	70,9	3,6	92,3	36,9	62,8
GENOVA	4.119	604.000	23,4 ●	70,7	2,6	79,4	50,5	66,0
BOLOGNA	11.888	370.000	20,0	53,7	4,4	75,3	54,8	44,4
FIRENZE	7.154	352.000	21,0	50,8	3,5	69,3	76,2	49,4
BARI	5.849	312.000	26,1 ○	59,5	4,7	73,6	28,3	44,3
CATANIA	5.686	306.000	28,4	53,5	5,8	65,2	54,8	55,7
VENEZIA	4.250	266.000	20,4 ●	59,7	3,4	64,8	63,2	58,0
100.000-250.000 abitanti								
VERONA	3.220	243.000	21,5 ●	67,3	2,8	81,3	67,3 ●	55,9
MESSINA	3.831	237.000	33,5	52,7	3,4	92,2	54,3	58,7
TRIESTE	2.762	210.000	24,8 ●	72,2	6,6	85,6	59,9	46,1
PADOVA	11.395	203.000	23,1 ●	67,8	5,4	78,9	79,1	64,4
REGGIO CALABRIA	966	179.000	36,3 ●	60,8	3,9	86,5	58,6	39,0
MODENA	2.125	175.000	17,8	59,5	5,3	85,5	46,8	65,6
PRATO	115	170.000	23,5	59,3	1,7	100,0	80,0	40,2
PARMA	4.628	156.000	19,3	64,5	5,0	77,9	64,8	69,2
PERUGIA	4.470	149.000	28,4	46,3	6,4	65,0	62,3	57,9
FOGGIA	895	146.000	35,8 ●	66,2	1,6	85,7	48,1	68,3
REGGIO EMILIA	716	141.000	19,5	61,6	2,5	88,9	42,4	63,0
RAVENNA	398	138.000	25,6	57,0	0,8	66,7	36,8 ●	41,7
FERRARA	2.000	130.000	25,3	68,1	4,8	78,7	42,8	65,1
RIMINI	515	128.000	30,7	57,8	0,4	50,0	55,5	60,5
PESCARA	1.269	115.000	26,0 ○	60,8	0,2	100,0	51,5	68,4
SASSARI	1.465	113.000	36,2	51,3	5,5	78,9	56,5	71,6
LATINA	192	109.000	33,0 ○	75,4	0,5	100,0	69,6	58,6
FORLÌ	1.728	108.000	25,8	63,0	3,3	73,2	30,9	34,3
VICENZA	438	106.000	14,2 ●	74,2	0,7	100,0	92,0	69,2
TRENTO	2.253	105.000	27,8 ●	72,1	9,4	85,2	81,7	63,1
TERNI	234	104.000	34,3	66,3	3,4	62,5	72,7	54,8
NOVARA	744	102.000	24,1	78,4	0,7	100,0	50,6	61,0

● la percentuale dei soddisfatti sarebbe del 10% più alta se le caratteristiche dei laureati in questa sede fossero le stesse riscontrate per l'intera popolazione

○ la percentuale dei soddisfatti sarebbe del 10% più bassa se le caratteristiche dei laureati in questa sede fossero le stesse riscontrate per l'intera popolazione

segue

Tab. 10 (segue) – I servizi per gli studenti nelle singole sedi didattiche

B) I servizi per il Diritto allo Studio – Fruizione e soddisfazione

città	laureati 2005	abitanti	borse di studio		alloggi		ristorazione	
			fruitori per 100 laureati	soddisfatti per 100 fruitori	fruitori per 100 laureati	soddisfatti per 100 fruitori	fruitori per 100 laureati	soddisfatti per 100 fruitori
25.000-100.000 abitanti								
UDINE	1.999	95.000	24,0	63,8	6,8	87,3	61,7	69,6
CATANZARO	1.128	94.000	44,7	38,9	2,9	75,8	42,8 ○	61,2
BOLZANO	211	93.000	36,9	70,6	26,2	81,5	83,6	27,7
AREZZO	320	92.000	30,3 ○	55,1	2,2	100,0	52,9 ●	57,2
CESENA	927	89.000	20,6	60,7	1,2	63,6	59,9	65,3
LECCE	1.834	83.000	30,3 ○	60,7	3,5	58,7	41,7	57,6
ALESSANDRIA	489	82.000	26,4 ●	49,5	0,8	75,0	40,2	62,5
TREVISO	326	80.000	22,3	55,6	1,9	83,3	70,6	65,4
POTENZA	643	69.000	49,8	26,8	5,2	81,8	63,9	54,2
CALTANISSETTA	106	61.000	31,1	33,7			32,4 ●	55,9
SAVONA	223	60.000	27,1	40,9	4,1	100,0	80,2	54,5
MATERA	132	57.000	45,4 ○	53,9	2,3	100,0	66,2 ○	67,4
CUNEO	261	52.000	34,0	46,4	0,4	100,0	17,6 ○	40,9 ●
CHIETI	1.255	50.000	29,5 ○	39,4	1,1	64,3	69,5	61,1
ASCOLI PICENO	149	50.000	41,4	23,9	9,7	50,0	48,3 ○	55,7
SIENA	3.376	49.000	24,6	55,5	10,3	85,8	80,2	65,3
PORDENONE	265	49.000	18,7	47,8	1,5	50,0	42,1	54,5
CAMPOBASSO	968	47.000	28,9	56,0	1,3	83,3	63,0	77,6
VERCELLI	420	45.000	19,8	45,8	0,2	100,0	46,9	62,3
IMPERIA	193	40.000	26,3 ●	43,1			72,3 ●	24,6 ○
GRUGLIASCO (TO)	378	37.000	29,1	63,6	3,0	100,0	51,6 ○	57,1
GORIZIA	566	35.000	25,6	31,4	6,8	89,5	70,8	50,8
RENDE (CS)	4.957	35.000	35,7 ○	63,8	24,7	67,9	86,8	56,1
PINEROLO (TO)	118	33.000	24,6	73,5	0,9	100,0	74,4 ●	63,2
CASSINO (FR)	1.454	33.000	41,1	40,4	3,1	88,6	39,9	64,4
ENNA	136	29.000	35,3 ○	24,8	2,3	66,7	74,4	66,7
meno di 25.000 abitanti								
ASSISI (PG)	135	24.000	25,4	42,5	2,3	66,7	55,0 ●	64,8
PORTOGRUARO (VE)	117	24.000	34,8	58,7	0,9		29,2 ●	63,6
IVREA (TO)	120	24.000	26,5	52,6	2,6	100,0	24,1	46,4
MONDOVÌ (CN)	175	22.000	33,3	43,6	3,6	100,0	44,6 ○	73,3
FELTRE (BL)	1.054	19.000	18,5 ●	57,9	1,4	86,7	48,3	71,6
BARONISSI (SA)	359	15.000	28,0 ○	47,5	1,1	100,0	90,1	52,4
FISCIANO (SA)	3.876	12.000	31,3	50,3	1,1	88,4	71,8	69,7
OZZANO EMILIA (BO)	144	10.000	16,0 ●	58,3	0,7	100,0	59,9 ○	29,4 ●
CAMERINO (MC)	411	7.000	22,5	47,9	30,2	81,1	62,5	70,4
TOTALE	145.661	-	25,2	61,1	4,8	75,5	58,0	58,7

● la percentuale dei fruitori (o dei soddisfatti) sarebbe del 10% più alta se le caratteristiche dei laureati in questa sede fossero le stesse riscontrate per l'intera popolazione

○ la percentuale dei fruitori (o dei soddisfatti) sarebbe del 10% più bassa se le caratteristiche dei laureati in questa sede fossero le stesse riscontrate per l'intera popolazione

Tab. 10 (segue) – I servizi per gli studenti nelle singole sedi didattiche

C) Le infrastrutture universitarie – Valutazioni positive per 100 laureati

città	laureati 2005	abitanti	aule	postazioni informatiche	attrezzature per le altre attività didattiche	biblioteche (prestito, orari...)	spazi per lo studio
oltre 250.000 abitanti							
ROMA	15.930	2.460.000	58,3	25,4	46,8	82,7	24,4
MILANO	1.966	1.183.000	94,6	58,5	87,1	94,6	54,6
TORINO	13.235	857.000	68,3	31,6	64,8	90,4	51,0
GENOVA	4.119	604.000	63,9	33,4	57,5	85,7	30,6
BOLOGNA	11.888	370.000	67,8	33,4	59,0	89,5	44,0
FIRENZE	7.154	352.000	53,4	17,6	40,9	86,5	26,7
BARI	5.849	312.000	57,6	22,1	46,7	82,6	24,8
CATANIA	5.686	306.000	55,3	26,5	50,2	85,5	37,5
VENEZIA	4.250	266.000	52,2 ●	20,5	40,3 ●	83,9	25,2
100.000-250.000 abitanti							
VERONA	3.220	243.000	74,8	41,3	67,4	93,3	38,0
MESSINA	3.831	237.000	48,0	17,5	40,7	74,4	23,5
TRIESTE	2.762	210.000	67,0	25,9	51,4	87,3	46,8
PADOVA	11.395	203.000	66,4	31,8	63,5	91,4	44,7
REGGIO CALABRIA	966	179.000	47,4	16,3	37,8	80,6	17,1
MODENA	2.125	175.000	72,1	36,5	70,1	92,1	42,0
PRATO	115	170.000	81,7	50,5	67,3	90,9	42,3
PARMA	4.628	156.000	79,9	40,8	67,1	80,9	45,8
PERUGIA	4.470	149.000	68,3	22,3	53,2	88,5	30,5
FOGGIA	895	146.000	59,5	24,8	48,2	82,3	27,2
REGGIO EMILIA	716	141.000	74,8	26,9	57,7	81,4	24,9
RAVENNA	398	138.000	79,4	29,3	56,8	80,3	36,0
FERRARA	2.000	130.000	73,3	32,5	65,1	83,2	51,7
RIMINI	515	128.000	67,6	44,7	67,5	90,2	41,7
PESCARA	1.269	115.000	65,0	28,7	43,3	75,2	22,1
SASSARI	1.465	113.000	54,1	25,5	42,1	91,8	29,3
LATINA	192	109.000	33,7	15,1	32,4	75,2	13,9
FORLÌ	1.728	108.000	63,9	30,1	59,5	89,9	52,4
VICENZA	438	106.000	89,2	53,1	84,0	88,7	50,4
TRENTO	2.253	105.000	83,5	51,0	83,7	96,9	35,0
TERNI	234	104.000	70,4	36,3	63,5	55,7	31,2
NOVARA	744	102.000	80,3	39,3	73,1	81,9	42,4

● la percentuale dei soddisfatti sarebbe del 10% più alta se le caratteristiche dei laureati in questa sede fossero le stesse riscontrate per l'intera popolazione

segue

Tab. 10 (segue) – I servizi per gli studenti nelle singole sedi didattiche

C) Le infrastrutture universitarie – Valutazioni positive per 100 laureati

città	laureati 2005	abitanti	aule	postazioni informatiche	attrezzature per le altre attività didattiche	biblioteche (prestito, orari...)	spazi per lo studio
25.000-100.000 abitanti							
UDINE	1.999	95.000	80,5	29,1	59,9	91,3	40,0
CATANZARO	1.128	94.000	36,4	25,1	48,9	75,7	16,6
BOLZANO	211	93.000	80,5	61,7	83,7	97,1	56,6
AREZZO	320	92.000	91,2	21,8	71,2	89,8	40,5
CESENA	927	89.000	84,0	70,9	80,8	90,1	47,9
LECCE	1.834	83.000	69,0	14,0	47,5	84,6	20,8
ALESSANDRIA	489	82.000	79,0	52,5	77,9	91,2	43,3
TREVISO	326	80.000	63,3	56,0	67,0	57,1	10,0
POTENZA	643	69.000	74,9	40,5	60,3	71,3	21,7
CALTANISSETTA	106	61.000	67,9	15,6	39,5	52,7	33,0
SAVONA	223	60.000	82,8	52,8	66,8	69,5	41,2
MATERA	132	57.000	33,3	18,0	35,8	47,0	13,7
CUNEO	261	52.000	66,3	27,4	66,4	65,6	28,4
CHIETI	1.255	50.000	71,3	33,5	55,3	83,1	38,9
ASCOLI PICENO	149	50.000	60,3	19,9	46,8	60,1	20,5 ●
SIENA	3.376	49.000	79,6	45,2	72,2	95,1	52,9
PORDENONE	265	49.000	67,8	37,9	53,6	88,8	18,0
CAMPOBASSO	968	47.000	76,5	37,2	67,7	84,8	50,1
VERCELLI	420	45.000	78,7	49,5	68,5	86,8	24,7
IMPERIA	193	40.000	76,8	40,9	64,2	93,0	39,3
GRUGLIASCO (TO)	378	37.000	91,0	37,9	87,1	91,9	60,4
GORIZIA	566	35.000	53,0	23,1	45,3	83,5	52,4
RENDE (CS)	4.957	35.000	73,0	29,1	62,0	93,6	37,7
PINEROLO (TO)	118	33.000	99,1	63,8	92,0	81,8	54,4
CASSINO (FR)	1.454	33.000	56,3	22,8	51,8	82,4	22,0
ENNA	136	29.000	97,0	45,4	84,1	89,5	41,5
meno di 25.000 abitanti							
ASSISI (PG)	135	24.000	85,2	44,7	77,6	75,6	34,2
PORTOGRUARO (VE)	117	24.000	95,5	21,8	74,1	43,2	48,5
IVREA (TO)	120	24.000	85,5	58,8	78,3	81,8	62,5
MONDOVÌ (CN)	175	22.000	61,6	47,7	64,0	95,8	23,4 ●
FELTRE (BL)	1.054	19.000	69,3	33,3	62,7	82,8	34,6
BARONISSI (SA)	359	15.000	65,3	21,0	59,8	91,6	30,2
FISCIANO (SA)	3.876	12.000	75,0	32,4	63,4	93,0	35,9
OZZANO EMILIA (BO)	144	10.000	93,4	41,6	84,2	95,1	75,0
CAMERINO (MC)	411	7.000	88,9	46,3	84,2	91,0	50,2
TOTALE	145.661	-	66,1	30,6	57,5	87,0	36,8

● la percentuale dei soddisfatti sarebbe del 10% più alta se le caratteristiche dei laureati in questa sede fossero le stesse riscontrate per l'intera popolazione

Riferimenti bibliografici

Cammelli, A.

2006 *La riforma alla prova dei fatti*, in «VIII Profilo dei laureati italiani. I primi figli della riforma», Bologna, Il Mulino.

Cesetti, S. e Cristofori, D.

2006 *I servizi per gli studenti: le opinioni dei laureati su università, città e diritto allo studio*, in «VIII Profilo dei laureati italiani. I primi figli della riforma», Bologna, Il Mulino.

Corbetta, P.

1992 *Metodi di analisi multivariata per le scienze sociali*, Bologna, il Mulino.

Gasperoni, G.

2000 *Studio universitario, orientamenti valoriali, consumi culturali*, “Rassegna italiana di sociologia”, XLI, n. 1, pp. 109-129.

ISTAT

2005 *Popolazione e movimento anagrafico dei comuni – Anno 2003*, Annuario ISTAT 2005.

Pisati, M.

2003 *L'analisi dei dati. Tecniche quantitative per le scienze sociali*, Bologna, il Mulino.

Università degli Studi di Bologna

1999 *I consumi culturali degli studenti universitari a Bologna*, a cura dell'Osservatorio Statistico.