

I SERVIZI OFFERTI DALLA CITTÀ: LE OPINIONI DEI LAUREATI 2006

di Andrea Cammelli, Serena Cesetti e Davide Cristofori

1. *Aspetti introduttivi*

Dal 1998 AlmaLaurea, attraverso il *Profilo dei Laureati*¹, 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 la documentazione del *Profilo* rispecchia l'organizzazione del sistema universitario nazionale, consentendo di mettere a confronto Atenei, Facoltà e Corsi di studio.

La documentazione raccolta contiene inoltre una serie di informazioni rilevanti per chi opera con funzioni di Amministrazione nelle città in cui sono attivati i corsi universitari. Le elaborazioni più interessanti riguardano la valutazione dei servizi forniti dalle città fruiti dagli studenti universitari, quali i servizi culturali, ricreativi, sanitari e trasporti. Tali informazioni sono state incluse nelle analisi di AlmaLaurea per la prima volta per i laureati 2005².

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 41 Atenei³ coinvolti nel *Profilo 2006* hanno attivato corsi in 162 città. È parso di

¹ Consultabile su Internet all'indirizzo <http://www.almalaurea.it/universita/profilo/>.

² L'indagine sui laureati 2005 [Cammelli, A., Cesetti, S. e Cristofori, D., 2006] ha preso in considerazione, oltre ai servizi culturali, ricreativi, sanitari e di trasporto, i servizi per il Diritto allo Studio e le infrastrutture universitarie presenti nelle città. Per i laureati 2006 si è preferito limitare l'analisi ai servizi strettamente cittadini; i servizi per il Diritto allo Studio saranno oggetto di una prossima indagine che vedrà la collaborazione dell'Associazione Nazionale degli Organismi per il Diritto allo Studio Universitario (ANDISU), mentre i risultati relativi alle infrastrutture universitarie sono disponibili on line – per Ateneo, Facoltà e corso di studi – all'interno dell'indagine *Profilo*.

³ Le Università presenti in AlmaLaurea sono 50 (luglio 2007), ma quelle coinvolte (aderenti da almeno un anno) sono Bari, Basilicata, Bologna, Bolzano, Cagliari, 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 Campus Bio-medico, Roma La Sapienza, Roma LUMSA, Roma Tre, Salerno,

rilevante interesse documentare la valutazione dei servizi da parte dei neolaureati, ossia una popolazione che nel complesso ha fruito attivamente della città e dei suoi servizi negli anni trascorsi all'università. L'analisi conoscitiva qui proposta può quindi contribuire a sviluppare sinergie tra l'offerta formativa universitaria e le risorse messe a disposizione dei cittadini.

Lo studio riguarda i 156.000 laureati inseriti nel *Profilo 2006* che hanno compilato il questionario AlmaLaurea; sono incluse tutte le tipologie di corso (corsi pre-riforma, lauree post-riforma di primo livello, specialistiche e specialistiche a ciclo unico)⁴. Si è preferito escludere dall'analisi le sedi con meno di 100 laureati nel 2006 (che raccolgono in tutto poco più di 2.000 laureati)⁵.

Le città presenti in questa indagine, in ognuna delle quali si sono quindi laureati almeno 100 studenti nel 2006, sono 73. Si è preferito escludere dallo studio, sebbene superino la soglia dei 100 laureati, le città di Milano e Palermo. Infatti Milano è presente nell'indagine con la sola università IULM (mentre nella città operano altri 6 Atenei) e Palermo compare solo come sede distaccata della Facoltà di Giurisprudenza di Roma LUMSA (mentre l'ateneo di Palermo non è coinvolto nel *Profilo dei Laureati*). In entrambi i casi le opinioni espresse da una così piccola porzione di laureati non possono considerarsi rappresentative dell'intera popolazione universitaria di queste città.

Sassari, Siena, Torino, Torino Politecnico, Trento, Trieste, Udine, Venezia Ca' Foscari, Venezia IUAV, Verona e Viterbo Tuscia.

⁴ Il confronto fra le caratteristiche e le performances dei laureati delle diverse tipologie di corso è ampiamente illustrato da A. Cammelli [2007].

⁵ Più esattamente, il valore soglia (100) è riferito al numero dei laureati che hanno compilato il questionario. Le sedi escluse sono 87: Acireale, Acquaviva delle Fonti, Acqui Terme, Ala, Alghero, Aosta, Ariccia, Asti, Biella, Borgia, Borgo Val di Taro, Bracciano, Bressanone, Brindisi, Brunico, Calenzano, Caltagirone, Casale Monferrato, Cassano delle Murgie, Castelfranco Veneto, Castellana Grotte, Cerignola, Cesenatico, Chiavari, Chioggia, Città di Castello, Civitavecchia, Codigoro, Colleferro, Conegliano, Crotone, Domodossola, Faenza, Figline Valdarno, Foligno, Follonica, Frascati, Frosinone, Grosseto, Gubbio, Iglesias, Ilbono, Imola, Isernia, La Spezia, Lamezia Terme, Legnago, Locri, Lucera, Manfredonia, Matelica, Mira, Monte Sant'Angelo, Montefiascone, Nicosia, Noto, Nuoro, Olbia, Orbassano, Oristano, Orvieto, Piacenza, Piazza Armerina, Pietra Ligure, Pieve di Cento, Pisa (con soli 2 laureati appartenenti all'Ateneo di Firenze), Pistoia, Pomezia, Pozzilli, Priolo Gargallo, Rieti, Rovereto, Rovigo, San Benedetto del Tronto, San Donà di Piave, San Giovanni Rotondo, San Giovanni Valdarno, San Severo, Savigliano, Tempio Pausania, Termoli, Terracina, Tricase, Vasto, Venafrò, Verbania, Vibo Valentia.

2. *Avvertenze generali*

Occorre segnalare fin d'ora alcuni aspetti che debbono essere tenuti in particolare considerazione nella lettura dei risultati.

In primo luogo, 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 la carenza dei servizi. Queste considerazioni suggeriscono di distinguere le analisi in funzione della dimensione demografica dei comuni in cui sono attivati i corsi universitari⁶.

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 posta in 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).

Nella tabella 1 le 73 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

⁶ Per la definizione della dimensione demografica si è tenuto presente lo schema adottato dall'ISTAT [2005].

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 per collocazione geografica e dimensione demografica

	oltre 250.000 abitanti	100.000-250.000 abitanti	25.000-100.000 abitanti	meno di 25.000 abitanti
Nord-Ovest	GENOVA 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	FELTRE (BL) OZZANO EMILIA (BO) PORTOGRUARO (VE)
Centro	FIRENZE ROMA	LATINA PERUGIA PRATO TERNI	AREZZO ASCOLI PICENO CASSINO (FR) EMPOLI (FI) SIENA VITERBO	ASSISI (PG) CAMERINO (MC)
Sud	BARI	FOGGIA PESCARA REGGIO CALABRIA TARANTO	CAMPOBASSO CATANZARO CHIETI COSENZA LECCE MATERA POTENZA RENDE (CS)	BARONISSI (SA) FISCIANO (SA)
Isole	CATANIA	CAGLIARI MESSINA SASSARI SIRACUSA	CALTANISSETTA ENNA MODICA (RG) RAGUSA	-

3. Le domande sulla soddisfazione per i servizi

I neolaureati esprimono le proprie valutazioni sui servizi offerti dalla città rispondendo alle domande contenute nel questionario AlmaLaurea. Nella tabella 2, per maggiore chiarezza, viene riportato integralmente il testo delle domande relative ai servizi in esame.

Tab. 2 – Le domande sui servizi della città

È soddisfatto/a dei servizi presenti nella città sede del Suo corso?		
Servizi culturali		
o decisamente sì	(24,0%)	} valutazioni positive
o più sì che no	(51,2%)	
o più no che sì	(17,8%)	} valutazioni negative
o decisamente no	(7,0%)	
(TOTALE)	(100,0%)	
Servizi ricreativi		
o decisamente sì	(17,6%)	} valutazioni positive
o più sì che no	(46,8%)	
o più no che sì	(25,2%)	} valutazioni negative
o decisamente no	(10,4%)	
(TOTALE)	(100,0%)	
Servizi sanitari		
o decisamente sì	(16,6%)	} valutazioni positive
o più sì che no	(54,5%)	
o più no che sì	(20,8%)	} valutazioni negative
o decisamente no	(8,1%)	
(TOTALE)	(100,0%)	
Trasporti		
o decisamente sì	(18,8%)	} valutazioni positive
o più sì che no	(42,5%)	
o più no che sì	(26,3%)	} valutazioni negative
o 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 soddisfatti⁷ in senso lato.

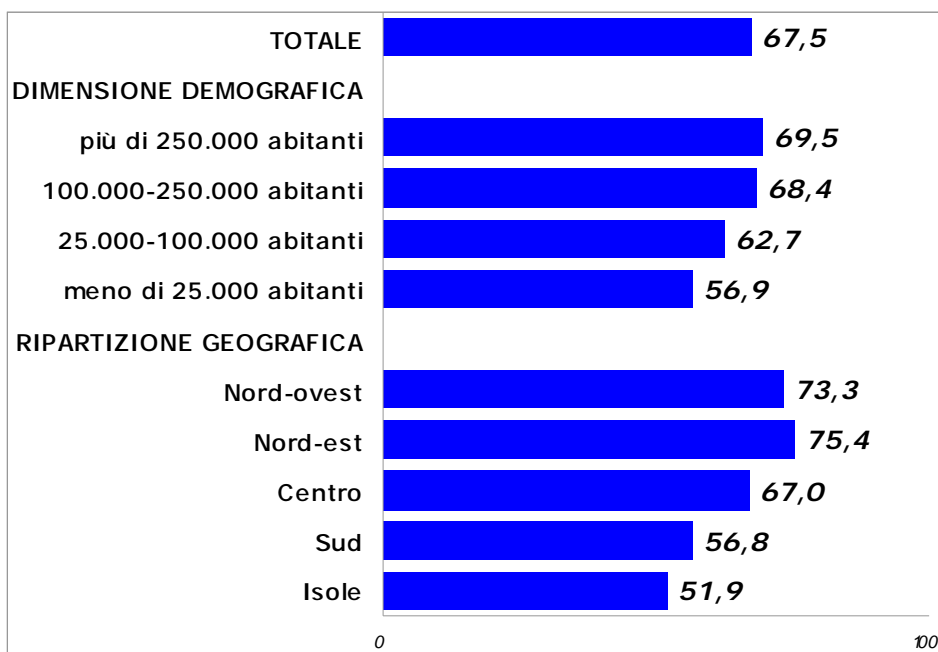
4. Il quadro generale: il ruolo della dimensione demografica e della collocazione geografica della città

Prima di analizzare il grado di soddisfazione per i servizi di ciascuna sede didattica, che verrà trattato nel § 5., si esaminano i risultati da un punto di vista più generale, osservando come cambiano le valutazioni a seconda della dimensione demografica e della collocazione 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.

⁷ 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 0,65: ciò significa che fra i giudizi sui servizi culturali e quelli sui servizi ricreativi della città si manifesta il 65% della massima connessione teoricamente possibile. Negli altri casi le valutazioni sono poco connesse l'una con l'altra.

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

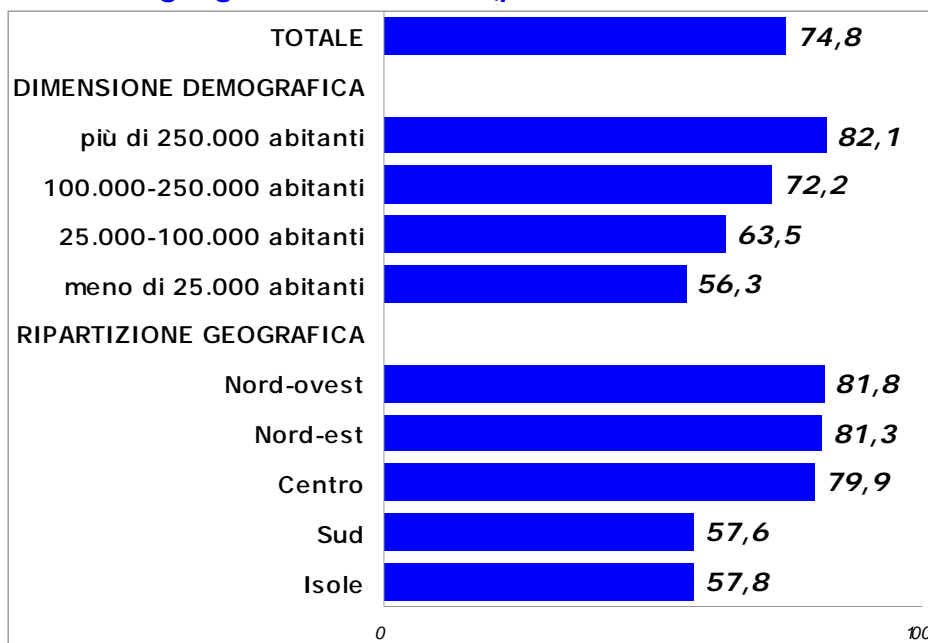


Analizzando i singoli servizi (Graff. 2-5) si può osservare innanzitutto che le città sono apprezzate soprattutto per i loro servizi culturali, ritenuti soddisfacenti dal 75% dei laureati, e per i servizi sanitari (71%), seguiti da quelli ricreativi (65%) e infine dai trasporti (60%).

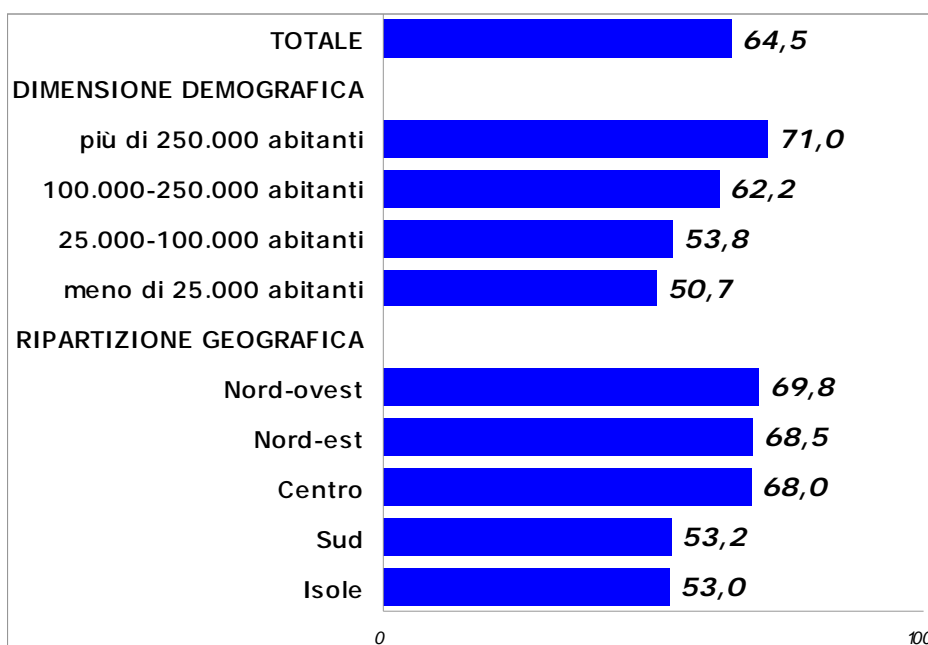
Per quanto riguarda la dimensione demografica, una maggiore soddisfazione si associa alle città di grandi dimensioni (oltre 250.000 abitanti) nel caso dei servizi culturali e ricreativi, mentre per i servizi sanitari e per i trasporti le città più apprezzate sono quelle delle due fasce intermedie (da 25.000 a 250.000).

Dal punto di vista della collocazione territoriale le città dell'Italia settentrionale e centrale ottengono livelli di soddisfazione nettamente più elevati rispetto alle città del Mezzogiorno in relazione ai servizi culturali e ricreativi. Per i servizi sanitari e di trasporto il Nord (in particolare il Nord-Est) ottiene ancora una volta i risultati più favorevoli, staccando in questo caso Roma, Firenze e le altre sedi universitarie dell'Italia centrale. È bene sottolineare, comunque, che solo in un caso – la valutazione dei trasporti nelle Isole – la quota dei laureati soddisfatti scende sotto la soglia del 50%.

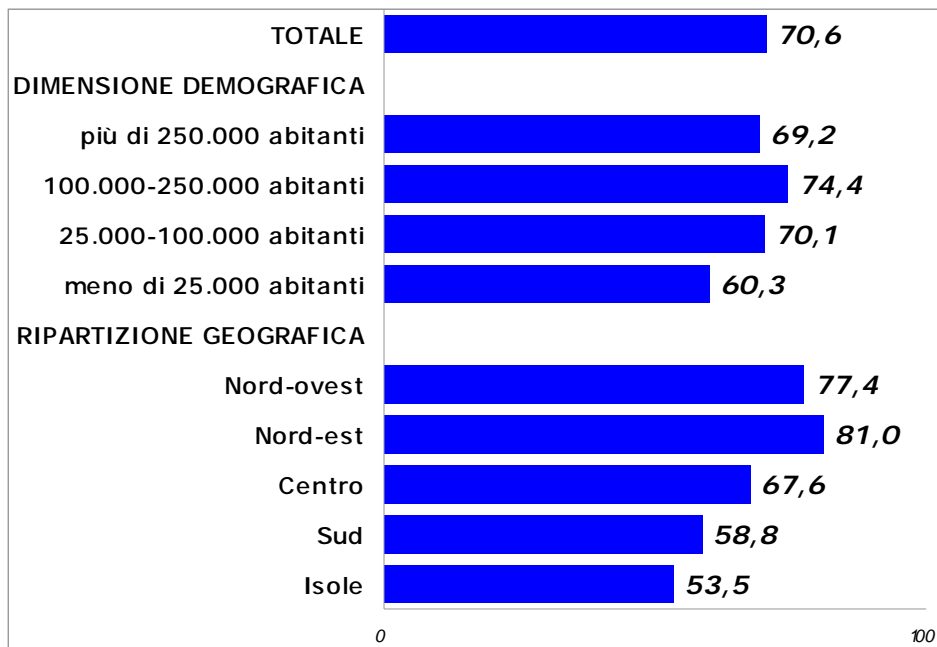
Graf. 2 – La soddisfazione per i servizi culturali, per dimensione demografica e per collocazione geografica della città (percentuale delle valutazioni positive)



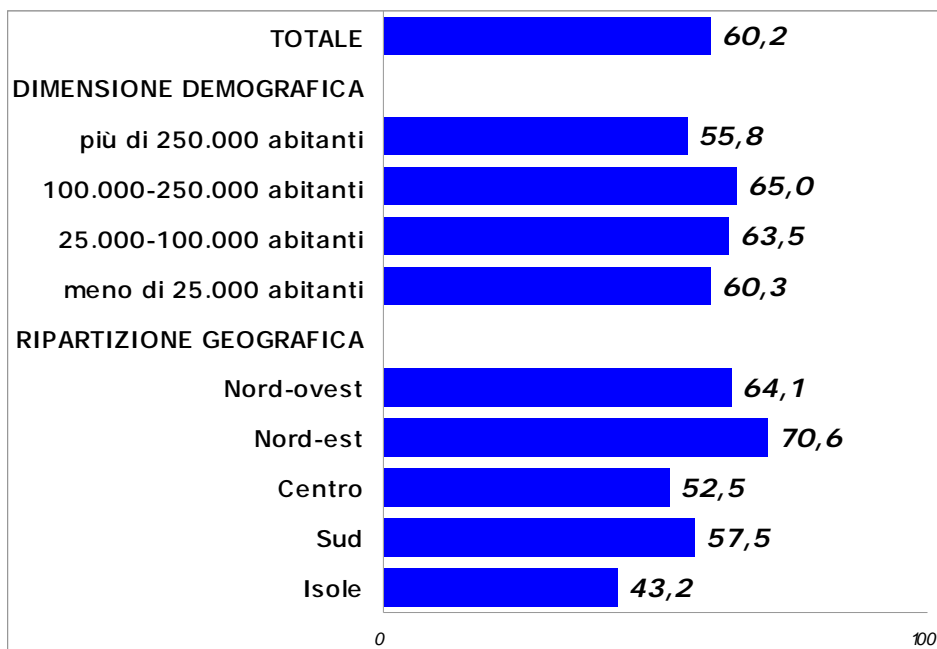
Graf. 3 – La soddisfazione per i servizi ricreativi, per dimensione demografica e per collocazione geografica della città (percentuale delle valutazioni positive)



Graf. 4 – La soddisfazione per i servizi sanitari, per dimensione demografica e per collocazione geografica della città (percentuale delle valutazioni positive)



Graf. 5 – La soddisfazione per i trasporti, per dimensione demografica e per collocazione geografica della città (percentuale delle valutazioni positive)



5. I servizi nelle singole città

5.1 Quante stelle?

Oltre al grado di soddisfazione per i servizi in funzione della dimensione e della collocazione geografica della sede, chi opera nella città con compiti amministrativi è certamente interessato ai risultati relativi alla propria specifica realtà. Per una lettura più immediata, ad ogni città si è attribuito 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'altra; 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. Il grado di soddisfazione riscontrato per ognuno dei quattro servizi cittadini presi in considerazione è riportato nella tabella 5 in conclusione alle analisi.

L'assegnazione delle stelle è funzione, ovviamente, del livello di soddisfazione espresso per i servizi della città. Entrando nel dettaglio, il numero delle stelle deriva dalla percentuale *complessiva* delle valutazioni positive: 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%.

SERVIZI DELLA CITTA'	
	- servizi culturali - servizi ricreativi - servizi sanitari - trasporti
★	le valutazioni positive sono meno del 20%
★ ★	le valutazioni positive sono fra il 20 e il 40%
★ ★ ★	le valutazioni positive sono fra il 40 e il 60%
★ ★ ★ ★	le valutazioni positive sono fra il 60 e l'80%
★ ★ ★ ★ ★	le valutazioni positive sono più dell'80%

La tabella 3 mostra il numero di stelle per ciascuna sede didattica e permette il confronto con i risultati dell'analogica indagine sui laureati 2005.

Tab. 3 – I servizi offerti dalle città: quadro sintetico delle singole città^(a)

	laureati 2006	abitanti	ripartizione geografica	soddisfazione per i servizi della città	
				stelle	tendenza rispetto al 2005
OLTRE 250.000 ABITANTI					
ROMA	20.768	2.460.000	Centro	★★★★	↔
TORINO	12.672	857.000	Nord-Ovest	★★★★	↔
GENOVA	4.096	604.000	Nord-Ovest	★★★★	↔
BOLOGNA	11.278	370.000	Nord-Est	★ ★ ★ ★ ★	↔
FIRENZE	7.074	352.000	Centro	★★★★	↔
BARI	5.595	312.000	Sud	★★★	↔
CATANIA	5.910	306.000	Isole	★★★★	↔
VENEZIA	4.204	266.000	Nord-Est	★★★★	↔
100.000 - 250.000 ABITANTI					
VERONA	2.957	243.000	Nord-Est	★★★★	↔
MESSINA	4.371	237.000	Isole	★★★	↔
TRIESTE	3.071	210.000	Nord-Est	★★★★	↔
PADOVA	11.591	203.000	Nord-Est	★★★★	↔
TARANTO	302	201.000	Sud	★★★	(b)
REGGIO CALABRIA	1.125	179.000	Sud	★★★	↑
MODENA	2.016	175.000	Nord-Est	★★★★	↔
PRATO	130	170.000	Centro	★★★★	↔
CAGLIARI	3.268	164.000	Isole	★★★	(b)
PARMA	4.683	156.000	Nord-Est	★ ★ ★ ★ ★	↔
PERUGIA	4.230	149.000	Centro	★★★★	↔
FOGGIA	1.049	146.000	Sud	★★★	↔
REGGIO EMILIA	725	141.000	Nord-Est	★★★★	↔
RAVENNA	380	138.000	Nord-Est	★★★★	↔
FERRARA	2.226	130.000	Nord-Est	★★★★	↔
RIMINI	512	128.000	Nord-Est	★★★★	↓
SIRACUSA	158	121.000	Isole	★★★	(b)
PESCARA	1.663	115.000	Sud	★★★★	↔
SASSARI	1.616	113.000	Isole	★★★	↔
LATINA	244	109.000	Centro	★★★	↑
FORLÌ	1.438	108.000	Nord-Est	★★★★	↑
VICENZA	578	106.000	Nord-Est	★★★	↓
TRENTO	1.997	105.000	Nord-Est	★★★★	↔
TERNI	301	104.000	Centro	★★★★	↔
NOVARA	646	102.000	Nord-Ovest	★★★★	↔

- (a) Per la città di Salerno si vedano le sedi di Fisciano e Baronissi.
 (b) sede universitaria non inclusa nell'indagine sui laureati 2005.

(segue)

	laureati 2006	abitanti	ripartizione geografica	soddisfazione per i servizi della città	
				stelle	tendenza rispetto al 2005
25.000 - 100.000 ABITANTI					
UDINE	2.301	95.000	Nord-Est	★★★★	↔
CATANZARO	1.334	94.000	Sud	★★★★	↔
BOLZANO	155	93.000	Nord-Est	★★★★	↔
AREZZO	364	92.000	Centro	★★★★	↔
CESENA	907	89.000	Nord-Est	★★★★	↔
LECCE	1.952	83.000	Sud	★★★★	↑
ALESSANDRIA	501	82.000	Nord-Ovest	★★★★	↔
TREVISO	429	80.000	Nord-Est	★★★★	↔
COSENZA	102	72.000	Sud	★★★★	(b)
POTENZA	730	69.000	Sud	★★★★	↑
RAGUSA	117	68.000	Isole	★★★★	(b)
CALTANISSETTA	177	61.000	Isole	★★★★	↔
SAVONA	216	60.000	Nord-Ovest	★★★★	↔
VITERBO	972	57.000	Centro	★★★★	(b)
MATERA	108	57.000	Sud	★★★★	↔
CUNEO	292	52.000	Nord-Ovest	★★★★	↑
MODICA (RG)	107	52.000	Isole	★★★★	(b)
CHIETI	1.660	50.000	Sud	★★★★	↔
ASCOLI PICENO	237	50.000	Centro	★★★★	↔
SIENA	3.011	49.000	Centro	★★★★	↔
PORDENONE	265	49.000	Nord-Est	★★★★	↓
CAMPOBASSO	1.011	47.000	Sud	★★★★	↔
VERCELLI	351	45.000	Nord-Ovest	★★★★	↔
EMPOLI (FI)	113	44.000	Centro	★★★★	(b)
IMPERIA	179	40.000	Nord-Ovest	★★★★	↓
GRUGLIASCO (TO)	328	37.000	Nord-Ovest	★★★★	↑
RENDE (CS)	4.886	35.000	Sud	★★★★	↑
GORIZIA	568	35.000	Nord-Est	★★★★	↔
CASSINO (FR)	1.550	33.000	Centro	★★★★	↔
PINEROLO (TO)	102	33.000	Nord-Ovest	★★★★	↔
ENNA	300	29.000	Isole	★★★★	↔
MENO DI 25.000 ABITANTI					
ASSISI (PG)	181	24.000	Centro	★★★★	↑
PORTOGRUARO (VE)	124	24.000	Nord-Est	★★★★	↔
IVREA (TO)	106	24.000	Nord-Ovest	★★★★	↔
MONDOVÌ (CN)	211	22.000	Nord-Ovest	★★★★	↓
FELTRE (BL)	921	19.000	Nord-Est	★★★★	↔
BARONISSI (SA)	438	15.000	Sud	★★★★	↔
FISCIANO (SA)	4.526	12.000	Sud	★★★★	↔
OZZANO EMILIA (BO)	129	10.000	Nord-Est	★★★★	↔
CAMERINO (MC)	567	7.000	Centro	★★★★	↔

(b) sede universitaria non inclusa nell'indagine sui laureati 2005.

In sintesi i risultati generali si possono ritenere complessivamente positivi in quanto, oltre alle due città che ottengono ben cinque stelle, 44 città su 73 ottengono quattro stelle e altre 25 ne ottengono tre.

NUMERO DI CITTÀ PER LIVELLO DI SODDISFAZIONE	
★	0
★★	2
★★★	25
★★★★	44
★★★★★	2
TOTALE	73

L'elemento che caratterizza il confronto temporale fra i laureati 2005 e 2006 è senza dubbio la stabilità delle valutazioni, fatto del resto piuttosto prevedibile se si considera il tempo necessario perché una città operi delle modifiche sostanziali a livello strutturale.

Infatti, delle 65 città oggetto dell'indagine dell'anno precedente, ben 51 quest'anno ottengono lo stesso numero di stelle; 9 migliorano il proprio ranking, solo 5 perdono posizioni.

Nella tabella 4 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 delle percentuali di soddisfazione registrate per ogni singolo servizio.

Tab. 4 - I servizi della città: graduatoria dei raggruppamenti per dimensione demografica* e collocazione geografica della città (sedi con almeno 25.000 abitanti)

	soddisfazione per i servizi culturali	soddisfazione per i servizi ricreativi	soddisfazione per i servizi sanitari	soddisfazione per i trasporti
Grandi, Nord-Ovest (Genova, Torino)	3°	3°	3°	7°
Grandi, Nord-Est (Bologna, Venezia)	1°	2°	6°	3°
Grandi, Centro (Firenze, Roma)	2°	1°	7°	10°
Grandi, Sud e Isole (Bari, Catania)	7°	5°	10°	11°
Medie, Nord-Est	4°	4°	1°	1°
Medie, Centro	6°	6°	5°	6°
Medie, Sud e Isole	11°	11°	11°	9°
Piccole, Nord-Ovest	9°	8°	4°	4°
Piccole, Nord-Est	5°	7°	2°	2°
Piccole, Centro	8°	9°	8°	5°
Piccole, Sud e Isole	10°	10°	9°	8°

* Grandi = oltre 250.000 abitanti; medie = 100.000-250.000 abitanti; piccole = 25.000-100.000 abitanti. 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).

I risultati confermano, naturalmente, quanto già emerso in precedenza, ma consentono di comprendere alcune "interazioni" fra la dimensione e la collocazione geografica della città. Per i servizi culturali e ricreativi primeggiano le grandi sedi del Centro-Nord, mentre le città di medio-piccola dimensione del Mezzogiorno registrano l'apprezzamento minore. I servizi sanitari e i trasporti più soddisfacenti sono risultati quelli delle sedi medio-piccole del Nord-Est.

5.2 Possibili fattori in grado di influenzare le valutazioni

Attraverso analisi più approfondite ci si è chiesti se nelle singole città il grado di soddisfazione possa in qualche modo risentire del genere, del settore disciplinare di studio, dell'estrazione sociale, della riuscita negli studi o di altre caratteristiche dei laureati che esprimono le loro valutazioni. Se fosse così, una diversa percentuale di soddisfazione tra una città e l'altra sarebbe determinata non solo dall'effettiva qualità e disponibilità dei servizi, ma in parte anche dalle diverse caratteristiche del collettivo giudicante. Quanti sarebbero allora i soddisfatti in ciascuna sede a parità di popolazione giudicante?

Un primo elemento che occorre tenere in considerazione è il fenomeno della mobilità per motivi di studio interna al Paese che si sviluppa prevalentemente, come è ben noto, secondo la direttrice Meridione – Centro-Nord: una quota rilevante di studenti residenti al Sud ha concluso gli studi in un Ateneo dell'Italia settentrionale o centrale; completamente asimmetrica la situazione dei laureati residenti al Nord, quasi del tutto assenti negli Atenei delle altre ripartizioni territoriali.

La situazione cambia da sede a sede. Limitandoci – per semplicità – agli spostamenti che hanno comportato il passaggio da una ripartizione territoriale all'altra, su 100 laureati che hanno concluso gli studi a Bologna ben 34 provengono dall'Italia centrale o meridionale e su 100 laureati a Roma 23 provengono dal Meridione. All'opposto, tra le altre città di grandi dimensioni, a Genova e a Bari i laureati provenienti da ripartizioni territoriali diverse da quelle della città rappresentano un'esigua minoranza (rispettivamente il 2,5 e lo 0,5 per cento).

In generale gli studenti che si sono spostati per motivi di studio, in particolare dall'Italia meridionale, tendono ad attribuire migliori valutazioni rispetto agli altri. Ciononostante, trattandosi di differenze piuttosto lievi, il livello di gradimento complessivo – in concreto, il numero delle stelle attribuito alla città – in linea generale non ne risente.

Per quanto riguarda la soddisfazione per i servizi, in definitiva, una città che accoglie una quota consistente di studenti provenienti da altre province è soggetta a due "forze" che agiscono in direzione opposta: da un lato, la propensione ad attribuire elevati livelli di soddisfazione da parte dei laureati provenienti da un contesto territoriale diverso, spesso svantaggiato in termini di presenza e qualità dei servizi; dal lato opposto, il più elevato livello di aspettative espresso dai laureati "autoctoni". Infatti chi è abituato a servizi efficienti, quali sono – tendenzialmente – quelli delle città caratterizzate dalla forte presenza di studenti fuori sede, manifesta nelle proprie valutazioni un atteggiamento più critico, più severo.

Tutte queste considerazioni hanno suggerito di tenere conto degli effetti che la provenienza geografica e le altre caratteristiche individuali dei laureati (genere, titolo di studio dei genitori, classe sociale, lavoro nel corso degli studi, voto di laurea, età alla laurea) possono determinare sugli indici di soddisfazione per i servizi. A tal fine si sono applicati modelli di regressione logistica⁸ che definiscono la probabilità di attribuire un giudizio positivo in funzione delle caratteristiche individuali. I casi in cui le caratteristiche dei laureati in una certa sede si differenziano in maniera evidente da quelle dei laureati nel loro complesso meritano ovviamente una particolare attenzione.

L'analisi multidimensionale porta alla conclusione che, con poche eccezioni riguardanti città di dimensioni ridotte, i giudizi sui servizi della città non risultano influenzati in modo sostanziale dai fattori presi in considerazione.

Venendo alle singole valutazioni, la percezione della qualità dei trasporti è indipendente dalle variabili prese in esame, mentre i giudizi sui servizi ricreativi e culturali⁹ sono leggermente influenzati dal genere dei laureati: indipendentemente dalla dimensione della città, le ragazze tendono ad attribuire giudizi migliori rispetto ai maschi. I servizi sanitari vengono apprezzati di più da chi, per la disciplina di studio prescelta, probabilmente li conosce meglio: infatti la soddisfazione è significativamente più alta tra i laureati dell'area medica (medicina e chirurgia, odontoiatria e professioni sanitarie).

Infine, dal confronto con le valutazioni sui servizi della città da parte dei laureati nel biennio precedente (2004 e 2005) emerge un'evidente stabilità dei risultati; ciò è sintomo di una certa affidabilità dei giudizi.

6. Considerazioni conclusive

L'analisi della valutazione dei servizi per gli studenti nelle città viene condotta quest'anno da AlmaLaurea per la seconda volta. Elemento centrale dell'indagine

⁸ Per la costruzione dei modelli di analisi si sono tenuti in particolare considerazione Pisati [2003] e Corbetta [1992].

⁹ 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. Osservatorio Statistico dell'Università di Bologna [1999] e Gasperoni [2000]) ha evidenziato che i loro consumi culturali si trovano in stretta relazione con la disciplina di studio.

è la misura della soddisfazione: in ogni singola sede oppure, a livello aggregato, per dimensione demografica e per area geografica della città. 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.

La soggettività di questi giudizi ha suggerito di studiare – attraverso l'analisi multidimensionale descritta nel § 5.2 – quali caratteristiche del collettivo analizzato possano 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. È emerso, in ogni caso, che le caratteristiche della popolazione giudicante non influenzano in modo rilevante le valutazioni espresse dai laureati. La documentazione presentata in questo studio viene messa a disposizione degli Amministratori delle città affinché possano individuare gli elementi di criticità dei servizi ed eventualmente intervenire dove fosse necessario.

La documentazione potrà comunque diventare, fin dalla prossima indagine, più completa ed efficace. 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; in questo caso verrebbe superato il problema delle valutazioni parziali, riguardante le città in cui solo alcuni degli Atenei che vi operano sono coinvolti nell'indagine, con la conseguenza che i servizi per gli studenti della città vengono valutati solo da una parte dei laureati che vi hanno concluso gli studi. Inoltre, la prossima rilevazione includerà ulteriori aspetti di grande interesse: la qualità e i costi dei posti letto e degli alloggi presi in affitto e la valutazione dei servizi commerciali e sportivi.

In futuro una piena collaborazione fra AlmaLaurea e le Amministrazioni locali potrà consentire di aggiornare sistematicamente queste indagini realizzando così un progetto condiviso di indiscusso interesse.

**Tab. 5 – I servizi della città nelle singole sedi didattiche
(valutazioni positive per 100 laureati)**

	laureati 2006	abitanti	servizi culturali	servizi ricreativi	servizi sanitari	trasporti
OLTRE 250.000 ABITANTI						
ROMA	20.768	2.460.000	85,5	74,7	62,2	46,6
TORINO	12.672	857.000	87,3	75,7	78,0	65,7
GENOVA	4.096	604.000	76,2	59,5	75,2	54,4
BOLOGNA	11.278	370.000	91,8	85,1	83,6	77,4
FIRENZE	7.074	352.000	78,0	62,4	74,2	46,1
BARI	5.595	312.000	55,7	50,1	51,5	47,3
CATANIA	5.910	306.000	72,6	69,7	58,1	42,5
VENEZIA	4.204	266.000	81,3	50,7	59,5	53,0
100.000 - 250.000 ABITANTI						
VERONA	2.957	243.000	80,4	67,5	83,0	62,2
MESSINA	4.371	237.000	37,9	33,1	42,4	41,5
TRIESTE	3.071	210.000	77,5	58,5	78,1	77,8
PADOVA	11.591	203.000	81,0	71,8	81,5	62,7
TARANTO	302	201.000	29,2	26,1	36,4	50,7
REGGIO CALABRIA	1.125	179.000	45,8	37,5	42,6	42,3
MODENA	2.016	175.000	75,6	62,9	83,0	69,0
PRATO	130	170.000	61,9	53,2	74,6	58,9
CAGLIARI	3.268	164.000	63,0	55,9	57,8	42,9
PARMA	4.683	156.000	86,9	73,3	89,2	84,8
PERUGIA	4.230	149.000	82,6	76,1	77,6	67,8
FOGGIA	1.049	146.000	50,9	47,4	57,7	74,3
REGGIO EMILIA	725	141.000	73,8	63,4	83,7	74,3
RAVENNA	380	138.000	75,5	46,1	77,0	61,6
FERRARA	2.226	130.000	86,0	70,3	80,9	75,2
RIMINI	512	128.000	78,1	80,9	79,9	79,9
SIRACUSA	158	121.000	56,1	34,6	42,3	29,5
PESCARA	1.663	115.000	67,6	76,3	71,5	79,2
SASSARI	1.616	113.000	51,6	46,6	60,6	53,2
LATINA	244	109.000	52,0	46,2	59,0	58,1
FORLÌ	1.438	108.000	60,1	49,3	78,0	65,6
VICENZA	578	106.000	56,2	45,4	73,8	61,1
TRENTO	1.997	105.000	81,1	56,4	90,8	82,9
TERNI	301	104.000	60,3	54,5	76,4	62,0
NOVARA	646	102.000	64,6	53,3	80,2	69,9

(segue)

	laureati 2006	abitanti	servizi culturali	servizi ricreativi	servizi sanitari	trasporti
25.000 - 100.000 ABITANTI						
UDINE	2.301	95.000	73,9	63,1	87,7	78,1
CATANZARO	1.334	94.000	46,8	36,0	55,3	43,0
BOLZANO	155	93.000	78,1	70,6	85,5	81,0
AREZZO	364	92.000	69,0	56,9	78,4	75,7
CESENA	907	89.000	71,3	59,1	85,3	70,6
LECCE	1.952	83.000	74,1	67,8	63,9	60,5
ALESSANDRIA	501	82.000	60,1	51,1	77,4	68,8
TREVISO	429	80.000	72,4	60,2	80,2	71,7
COSENZA	102	72.000	69,4	66,7	75,7	55,8
POTENZA	730	69.000	38,9	26,8	64,2	32,5
RAGUSA	117	68.000	43,9	42,0	56,6	37,7
CALTANISSETTA	177	61.000	34,1	32,7	47,3	47,6
SAVONA	216	60.000	48,6	43,1	72,5	51,7
VITERBO	972	57.000	59,2	55,0	60,3	60,7
MATERA	108	57.000	68,6	55,8	69,8	62,6
CUNEO	292	52.000	59,7	44,0	78,2	58,0
MODICA (RG)	107	52.000	57,8	44,2	56,3	50,5
CHIETI	1.660	50.000	51,7	38,4	77,4	75,8
ASCOLI PICENO	237	50.000	47,2	26,3	52,9	42,9
SIENA	3.011	49.000	76,0	53,6	82,1	73,2
PORDENONE	265	49.000	57,5	46,9	73,3	51,4
CAMPOBASSO	1.011	47.000	56,0	53,8	65,0	64,1
VERCELLI	351	45.000	59,8	48,6	67,6	72,2
EMPOLI (FI)	113	44.000	61,0	54,3	78,5	61,1
IMPERIA	179	40.000	42,1	37,6	68,9	64,4
GRUGLIASCO (TO)	328	37.000	78,6	65,0	73,9	46,2
RENDE (CS)	4.886	35.000	67,9	65,4	63,4	59,2
GORIZIA	568	35.000	51,6	33,8	63,2	63,6
CASSINO (FR)	1.550	33.000	50,9	44,4	52,0	58,7
PINEROLO (TO)	102	33.000	68,7	62,6	76,8	68,0
ENNA	300	29.000	31,3	29,1	58,0	53,2
MENO DI 25.000 ABITANTI						
ASSISI (PG)	181	24.000	64,7	45,4	68,3	62,3
PORTOGRUARO (VE)	124	24.000	72,9	54,1	80,8	67,8
IVREA (TO)	106	24.000	73,0	60,0	75,5	63,7
MONDOVÌ (CN)	211	22.000	55,1	48,2	73,1	56,4
FELTRE (BL)	921	19.000	64,6	56,1	78,5	63,3
BARONISSI (SA)	438	15.000	48,9	47,0	51,2	60,2
FISCIANO (SA)	4.526	12.000	53,0	49,6	53,7	57,7
OZZANO EMILIA (BO)	129	10.000	70,1	64,6	68,5	57,8
CAMERINO (MC)	567	7.000	63,2	49,9	75,5	75,5

Riferimenti bibliografici

Cammelli, A.

2007 *La riforma degli ordinamenti didattici: luci ed ombre a sei anni dall'avvio. Caratteristiche e performances dei laureati 2006* in «Profilo dei laureati 2006», Bologna, Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea.

Cammelli, A., Cesetti, S. e Cristofori, D.

2006 *I servizi per gli studenti: le opinioni dei laureati su università, città e diritto allo studio*, www.almalaurea.it/universita/altro/servizi_studenti/servizi_citta-sito.pdf

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.

Osservatorio Statistico dell'Università di Bologna

1999 *I consumi culturali degli studenti universitari a Bologna*.