

La qualità percepita dei servizi per gli studenti universitari in Emilia-Romagna secondo le rilevazioni AlmaLaurea

*Giancarlo Gasperoni**

Sommario

1. Premessa. – **2. Fruizione e valutazione dei servizi offerti dagli enti per il diritto allo studio.** – **3. Valutazione di alcune infrastrutture universitarie.** – **4. Valutazione dei servizi cittadini.**

1. Premessa

Nell'ambito delle attività di rilevazione svolte dal Consorzio interuniversitario AlmaLaurea al fine di rispondere alle esigenze cognitive di diversi attori istituzionali e del mercato del lavoro, quelle legate al “Profilo dei laureati” permettono di individuare alcune informazioni utili in merito all'uso e alla valutazione di un ampio ventaglio di servizi e di strutture legate allo studio universitario e, in particolare, ai servizi offerti dagli enti per il diritto allo studio. Al Consorzio AlmaLaurea aderiscono attualmente 51 atenei italiani. La documentazione del Profilo dei laureati si basa sulle informazioni raccolte mediante un questionario che è sottoposto a tutti i laureandi degli atenei aderenti nel momento in cui presentano la domanda di esame di laurea ⁽¹⁾. A partire dall'anno 2005, il questionario

(*) *Professore straordinario di Sociologia, Dipartimento di Discipline della comunicazione, Università di Bologna.*

(1) Per maggiori informazioni, si veda il sito web di AlmaLaurea e in particolare: www.almalaurea.it/universita/profilo.

in parola include una serie ampliata di quesiti sulla fruizione e sulla valutazione di servizi erogati dagli enti per il diritto allo studio. Inoltre, sempre a partire da quell'anno è stata introdotta una batteria di domande di valutazione dei servizi cittadini dei Comuni sede di studi, che va ad aggiungersi a una batteria di più lunga data che ha per oggetto la valutazione di alcune infrastrutture universitarie.

In questo articolo verranno presentati e commentati alcuni esiti di queste rilevazioni, con particolare riguardo per le sedi universitarie dell'Emilia-Romagna. Va ricordato, a questo proposito, che tutti gli atenei emiliano-romagnoli fanno parte del Consorzio. Proprio per questo motivo la base-dati AlmaLaurea costituisce uno strumento prezioso per tracciare un quadro empiricamente affidabile che possa informare il funzionamento del Sistema regionale integrato di interventi e servizi per il diritto allo studio universitario e l'alta formazione e dell'Azienda regionale per il diritto agli studi superiori, entrambi istituiti dalla legge regionale 27 luglio 2007, n. 15. In particolare, nel par. 2 prenderemo in esame i risultati riferiti alla fruizione e alla valutazione della qualità dei servizi erogati dagli enti per il diritto allo studio. Il par. 3 si incentra sui giudizi espressi su alcune infrastrutture degli atenei. Il par. 4, infine, ha per oggetto la percezione della qualità di alcuni servizi cittadini (di rilievo generale e non strettamente universitario) nelle città sede di studio universitario. Tutti i risultati sono articolati per area geografica, per alcune grandi città (per consentire di situare la sede bolognese rispetto ad altre sedi universitarie italiane caratterizzate da un elevato numero di abitanti e di studenti universitari) e per le città sede di studi universitari ubicate in Regione. In relazione a quest'ultimo punto conviene ricordare che la succitata legge regionale istituisce anche una Conferenza regionale dei Comuni con sede universitaria.

La documentazione alla base dei parr. 2 e 3 si riferisce all'anno 2005; per i servizi cittadini, invece, i dati si riferiscono al Profilo degli laureati del 2006 per approfittare del fatto che a partire dal 2006 il questionario somministrato ai laureandi

comprende anche un quesito sui servizi di trasporto ⁽²⁾. Sono compresi i dati dei laureati di tutti i tipi: del “vecchio ordinamento”, dei corsi triennali, dei corsi di laurea specialistica e dei corsi di laurea a ciclo unico.

La lettura dei risultati qui presentati va effettuata tenendo presenti alcune avvertenze. In primo luogo, per quanto le basi-dati del Consorzio AlmaLaurea siano ampie e presentino elevatissimi tassi di risposta, esse non comprendono informazioni per *tutti* gli atenei universitari. I dati sono stati sottoposti a una procedura di “riproporzionamento” (ossia di attribuzione di un peso differenziato a ogni intervistato) al fine di renderli rappresentativi dell’insieme dei laureati italiani; tuttavia, dal punto di vista della rappresentanza territoriale, non si può non menzionare la mancata presenza nel Profilo dei laureati delle università lombarde (con l’eccezione dello IULM di Milano), il

(2) I dati del 2005 si riferiscono a 38 atenei: 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. I dati del 2006 si riferiscono anche ad altri tre atenei: Cagliari, Roma Campus Bio-medico e Viterbo Tuscia. I dati qui usati sono direttamente tratti o costituiscono elaborazioni di dati tratti da: S. CESETTI e D. CRISTOFORI, *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, 2006; A. CAMELLI, S. CESETTI e D. CRISTOFORI, *I servizi per gli studenti: le opinioni dei laureati su università, città e diritto allo studio*, 2006 (www.almalaurea.it/universita/altro/servizi_studenti/servizi_citta-sito.pdf); A. CAMELLI, S. CESETTI e D. CRISTOFORI, *I servizi offerti dalle città: le opinioni dei laureati 2006, 2007* (www.comune.bologna.it/iperbole/piancont/Almalaurea/servizi_opinionilaureati2006.pdf). Si vedano anche: G. CATALANO e A. FIGÀ TALAMANCA (a cura di), *Euro Student. Le condizioni di vita e di studio degli studenti universitari italiani*, Bologna, Il Mulino, 2002 (specie pp. 133-146); P. BRANDMAYR, *Nuove mete alla laurea: importanza dei servizi per il diritto allo studio universitario e stato della loro attuazione*, in *VIII Profilo dei laureati italiani. I primi figli della riforma*, a cura del Consorzio interuniversitario AlmaLaurea, Bologna, Il Mulino, 2006, pp. 161-170; F. PERONI e A. MESSERI, *Diritto allo studio e servizi agli studenti*, in *IX Profilo dei laureati italiani. La riforma allo specchio*, a cura del Consorzio interuniversitario AlmaLaurea, Bologna, Il Mulino, 2008, pp. 167-180.

che comporta anche l'esclusione – fra le “grandi città” – della sede di Milano.

In secondo luogo, quasi tutte le informazioni che seguono attengono alla percezione *soggettiva* della qualità di alcuni servizi e strutture. Le valutazioni espresse dai laureandi non riflettono oggettivamente le situazioni effettive. La soddisfazione, in particolare, è una funzione non solo delle prestazioni fruite ma anche del divario che sussiste fra queste prestazioni e del modo con cui tali prestazioni sono percepite, delle aspettative nutrite dai laureandi medesimi, dei criteri valutativi usati e di altro ancora. Due sedi possono ricevere giudizi diversi in quanto offrono servizi qualitativamente difformi, ma anche perché i loro studenti esprimono attese diverse nei confronti dei servizi stessi o adottano diversi criteri di valutazione nella formulazione dei giudizi. A loro volta, questi elementi possono variare in funzione del peso relativo dei vari tipi di corso di studi, della provenienza scolastica e familiare dei laureandi, dell'incidenza di studenti idonei a ricevere assistenza dagli enti per il diritto allo studio, e così via; e questi elementi possono presentare differenze anche notevoli a seconda delle sedi prese in esame.

In terzo luogo, i dati usati in questa sede si riferiscono ai *laureandi*, ossia agli iscritti che sono riusciti a giungere in fondo a un corso di studio universitario. Essi dunque *non* tengono in alcun conto i giudizi degli studenti universitari che non sono riusciti a completare gli studi, ma che non per questo non hanno fruito dei servizi degli enti di diritto allo studio, delle strutture universitarie, dei servizi offerti dalle città sede di studio.

Infine, va segnalato che il questionario AlmaLaurea usato a partire dal 2007 – oltre a riferirsi a una base-dati che contiene un maggior numero di atenei – contiene ulteriori nuovi quesiti incentrati sul diritto allo studio, sulla qualità degli alloggi reperiti sul mercato privato e sui servizi commerciali e sportivi delle città universitarie, che permetteranno di avere una documentazione ancora più estesa e puntuale a partire dalla pubblicazione (prevista entro quest'anno) del X Profilo dei laureati.

2. *Fruizione e valutazione dei servizi offerti dagli enti per il diritto allo studio*

Il primo insieme di dati AlmaLaurea di cui ci si può servire per ricostruire un quadro empirico dell'esperienza di servizi universitari offerti agli studenti riguarda il grado di fruizione da parte dei laureati dei servizi offerti dagli enti per il diritto allo studio universitario. Nella tabella 1 viene riportata la percentuale di laureati che dichiarano di avere beneficiato, nel corso della loro esperienza universitaria, di tre distinti servizi: ristorazione, borse di studio e alloggi⁽³⁾. Si tratta di tre categorie di servizi contraddistinti, com'era prevedibile, da un'intensità di uso assai differenziata: a livello complessivo, il servizio di ristorazione offerto dall'ente per il diritto allo studio è stato usato dalla maggioranza dei laureati (anche se oltre il 40% dichiara di non averne "mai" usufruito); di una borsa di studio ha goduto appena un laureato su quattro; decisamente meno diffusa l'esperienza di aver beneficiato di un alloggio, che ha interessato meno di un laureato su 20.

Si osserva una certa eterogeneità fra le diverse aree geografiche: l'esperienza dei servizi di ristorazione è particolarmente diffusa nelle università dell'Italia centrale e nord-orientale e poco diffusa al Nord-Ovest; l'incidenza di laureati con borsa di studio è più elevata nelle sedi meridionali e insulari e più bassa al Nord; l'accesso ad alloggi è stato particolarmente alto fra i laureati negli atenei del Sud e basso al Nord-Ovest. In linea generale, la fruizione di questi servizi tende ad essere meno intensa nelle sedi più grandi.

La tabella 1 riporta anche valori di un indice di fruizione dei servizi. Esso è semplicemente la media dei tre scarti (uno per ciascuna delle categorie di servizi) osservati fra i valori riferiti

(3) Occorre tenere presente che questi servizi, in particolare gli alloggi, possono essere messi a disposizione non solo dagli enti per il diritto allo studio, ma anche da altri enti; purtroppo non è possibile articolare i dati in funzione della diversa natura dell'ente erogatore dei servizi.

TAB. 1. *Fruizione di alcuni servizi per gli studenti universitari nelle singole sedi didattiche: numero di fruitori per 100 laureati (2005)*

	Ristora- zione	Borse di studio	Alloggi	Indice di fruizione	Numero di laureati
Nel complesso	58,0	25,2	4,8	–	145.661
Nord-Ovest	45,0	23,2	3,0	–5,6	22.441
Nord-Est	62,7	22,0	4,8	+0,5	53.925
Centro	60,3	25,1	4,3	+0,6	33.940
Sud	58,0	31,9	7,3	+3,1	24.131
Isole	54,8	31,1	4,8	+0,9	11.224
Emilia-Romagna*	53,0	20,8	4,2	–4,4	25.069
<i>Grandi città</i>					
Nel complesso	51,4	23,0	3,6	–3,3	70.077
Torino	36,9	24,6	3,6	–7,6	13.235
Genova	50,5	23,4	2,6	–3,8	4.119
Venezia	63,2	20,4	3,4	–0,3	4.250
Bologna	54,8	20,0	4,4	–2,9	11.888
Firenze	76,2	21,0	3,5	+4,2	7.154
Roma	49,9	24,1	2,3	–3,9	15.930
Bari	28,3	26,1	4,7	–9,6	5.849
Catania	54,8	28,4	5,8	+0,3	5.686
<i>Altre città Emilia-Romagna</i>					
Parma	64,8	19,3	5,0	+0,4	4.628
Reggio Emilia	42,4	19,5	2,5	–7,9	716
Modena	46,8	17,8	5,3	–6,0	2.125
Ferrara	42,8	25,3	4,8	–5,0	2.000
Ravenna	36,8	25,6	0,8	–8,3	398
Forlì	30,9	25,8	3,3	–9,3	1.728
Cesena	59,9	20,6	1,2	–2,1	927
Rimini	55,5	30,7	0,4	–0,5	515
Ozzano Emilia	59,9	16,0	0,7	–3,8	144

Fonte: Consorzio interuniversitario AlmaLaurea, Profilo dei laureati 2005.

* I valori riferiti all'Emilia-Romagna sono valori medi ponderati in funzione del numero di laureati nelle diverse sedi di studio della Regione.

a un livello sub-nazionale e i valori nazionali. Il valore pari a –4,4 per l'Emilia-Romagna significa che i laureati in questa Regione presentano un tasso di fruizione delle tre categorie di servizio inferiore di 4,4 punti percentuali al tasso nazionale (un indice calcolato con una procedura analoga compare anche nelle altre tabelle di questo articolo).

Fra coloro che hanno studiato presso una sede emiliano-romagnola i livelli di fruizione sono leggermente inferiori rispetto a quelli registrati a livello nazionale (e anche rispetto a quelli dell'intero Nord-Est). Il servizio di ristorazione è stato fruito da appena il 53% dei laureati, le borse di studio hanno beneficiato meno di un terzo dei laureati, e poco più del 4% ha avuto accesso a un alloggio. Anche fra le diverse sedi della Regione si registrano differenze degne di nota. Bologna è, evidentemente, la sede più importante da un punto di vista quantitativo, in quanto vi hanno studiato quasi la metà dei laureati in Regione. I livelli di fruizione dei servizi fra i laureati "bolognesi" regge bene il confronto con altre grandi città italiane, specie per quanto concerne la fruizione di alloggi (per la quale solo alcune grandi sedi del Sud esprimono valori superiori). Se si allarga lo sguardo alle altre sedi emiliano-romagnole, si constata una certa disomogeneità nell'esperienza dei servizi. Per quanto riguarda la ristorazione, si va dal 65% di Parma al 31% di Forlì; per le borse di studio si spazia dal 31% di Rimini al 16% di Ozzano Emilia⁽⁴⁾; per gli alloggi al 5% di Modena si contrappone lo 0,4% di Rimini. Nel complesso, l'esperienza di servizi offerti dall'ente per il diritto allo studio si presenta come relativamente ampia fra i laureati a Parma e, in misura minore, a Rimini, e come relativamente ridotta a Forlì, Ravenna e Reggio Emilia. Si ribadisce che questi risultati non riflettono *direttamente* la consistenza e la qualità dei servizi offerti agli studenti nelle varie sedi, in quanto dipendono anche dalla composizione

(4) Le sedi di studio emiliano-romagnole si contraddistinguono per il fatto che ciascuna di esse fa capo a uno solo dei quattro atenei in Regione (il che non è vero per molte altre sedi universitarie). In particolare, fanno parte dell'Università di Bologna le sedi di Bologna, Ravenna, Forlì, Cesena, Rimini e Ozzano Emilia (Ozzano Emilia costituisce una sede di studi particolare, sia per il numero relativamente esiguo di laureati che vi hanno studiato, sia per il fatto che tali laureati fanno capo a un'unica facoltà: Medicina Veterinaria). Modena e Reggio Emilia sono le sedi dell'Università di Modena e Reggio Emilia; analogamente, Parma e Ferrara sono le sedi degli atenei omonimi. Le sedi di Cesenatico, Codigoro, Faenza, Imola e Pieve di Cento non sono considerate qui, in quanto per ciascuna di esse il numero di laureati nell'anno solare 2005 è stato inferiore a 100.

sociale dei collettivi di studenti che si rivolgono alle singole sedi (e di conseguenza dal loro bisogno di assistenza, nonché dalla loro propensione a chiederla e ad ottenerla) e dal grado di riuscita negli studi degli iscritti.

Nella tabella 2 sono riportate alcune informazioni riferite al grado di soddisfazione per la qualità dei servizi di sostegno allo studio di cui alcuni laureati hanno fruito ⁽⁵⁾. Nel complesso la maggioranza dei fruitori è rimasta generalmente soddisfatta dei servizi, ma si segnalano quote non trascurabili di laureati poco appagati: la ristorazione e le borse di studio hanno dato luogo a giudizi, sì, tendenzialmente favorevoli, ma in presenza di una quota consistente (pari all'incirca di 4 fruitori su 10) di insoddisfatti; fra i fruitori del servizio di alloggi gli insoddisfatti sono 1 su 4. In linea di massima si registra un gradimento maggiore fra i laureati delle sedi universitarie settentrionali, specie per quanto concerne le borse di studio e gli alloggi. Particolarmente elevata la soddisfazione nel Nord-Ovest (il contesto in cui i servizi sono, peraltro, meno diffusi) e, più precisamente, presso le sedi di Torino e, in subordine, Genova. Le altre grandi città esprimono un livello qualitativo valutato come apprezzabilmente inferiore alla media nazionale.

(5) La soddisfazione per la qualità degli alloggi è stata rilevata mediante la seguente domanda: "è soddisfatto/a della qualità degli alloggi (pulizia, distanza, spazi disponibili...)?". La soddisfazione per la borsa di studio è stata rilevata mediante la seguente domanda: "L'importo della borsa di studio si è dimostrato adeguato a coprire i costi sostenuti per il mantenimento agli studi?". Sono stati considerati soddisfatti coloro che hanno indicato la risposta "decisamente sì" e "più sì che no"; le altre categorie di risposta erano "più no che sì" e "decisamente no". Fra i fruitori dei servizi di ristorazione la soddisfazione è stata rilevata con due domande distinte: "È soddisfatto/a della qualità dei pasti offerti dal servizio di ristorazione?"; "È complessivamente soddisfatto/a dell'organizzazione (manutenzione, pulizia, affollamento, distanza...) del servizio di ristorazione?". Sono stati considerati soddisfatti i laureati che hanno dato una risposta favorevole ad entrambi i quesiti (o a un solo quesito qualora non avessero risposto all'altro).

TAB. 2. *Soddisfazione per la qualità di alcuni servizi per gli studenti universitari nelle singole sedi didattiche: soddisfatti per 100 fruitori (2005)*

	Ristora- zione	Borse di studio	Alloggi	Indice di soddisfazione
Nel complesso	58,7	61,1	75,5	–
Nord-Ovest	60,3	72,1	89,3	+8,8
Nord-Est	58,3	64,1	79,2	+2,1
Centro	58,4	53,9	69,9	–4,4
Sud	59,1	60,6	70,2	–1,8
Isole	58,5	53,1	73,5	–3,4
Emilia-Romagna*	54,0	58,8	77,2	–2,4
<i>Grandi città</i>				
Nel complesso	54,9	59,2	72,8	–2,8
Torino	62,8	70,9	92,3	+10,2
Genova	66,0	70,7	79,4	+6,9
Venezia	58,0	59,7	64,8	–4,3
Bologna	44,4	53,7	75,3	–7,3
Firenze	49,4	50,8	69,3	–8,6
Roma	61,9	55,2	53,3	–8,3
Bari	44,3	59,5	73,6	–6,0
Catania	55,7	53,5	65,2	–7,0
<i>Altre città Emilia-Romagna</i>				
Parma	69,2	64,5	77,9	+5,4
Reggio Emilia	63,0	61,6	88,9**	+6,1
Modena	65,6	59,5	85,5	+5,1
Ferrara	65,1	68,1	78,7	+5,5
Ravenna	41,7	57,0	66,7**	–10,0
Forlì	34,3	63,0	73,2	–8,3
Cesena	65,3	60,7	63,6**	–1,9
Rimini	60,5	57,8	50,0**	–9,0
Ozzano Emilia	29,4	58,3	100,0**	–2,5

Fonte: Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea, Profilo dei laureati 2005.

* I valori riferiti all'Emilia-Romagna sono valori medi ponderati in funzione del numero di fruitori nelle diverse sedi di studio della Regione.

** I valori sono calcolati su un numero esiguo di fruitori (inferiore a 50).

3. Valutazione di alcune infrastrutture universitarie

I laureandi che hanno compilato il questionario AlmaLaurea sono stati invitati anche ad esprimere un giudizio su alcune infrastrutture delle sedi universitarie: le *aule* in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni; le *postazioni informatiche*; le *attrezzature* per le altre attività didattiche (come i laboratori e le esperienze pratiche); i servizi di *biblioteca* intesi come supporto allo studio (accesso al prestito e alla consultazione, orari di apertura, ecc.); e gli *spazi per lo studio* individuale (diversi dalle biblioteche). I risultati complessivi sono presentati in tabella 3. Ai giudizi piuttosto favorevoli per i servizi di biblioteca si accompagnano pareri un po' più tiepidi per le aule e per le attrezzature dedicate ad altre attività didattiche; molto meno favorevoli le valutazioni riferite agli spazi per lo studio e per le postazioni informatiche.

I divari territoriali sono piuttosto marcati rispetto a quelli riscontrati nei servizi erogati dagli enti per il diritto allo studio: chi si laurea al Nord percepisce una qualità decisamente migliore rispetto a chi si laurea al Centro-Sud; particolarmente negativi i giudizi di chi ha studiato nelle isole maggiori. Soltanto i servizi bibliotecari si distinguono per una relativa uniformità territoriale. I laureati tendono ad esprimere livelli di soddisfazione più elevati man mano che diminuisce l'ampiezza demografica della città sede di studio, ossia – in linea di massima – al ridursi delle dimensioni dell'ateneo. In altre parole, sembra che i giudizi migliori si abbiano nelle sedi più piccole. Tuttavia, occorre anche ricordarsi che molte sedi di studi (come, ad esempio, limitatamente alle sedi elencate in tabella, Torino, Venezia, Roma e Bari) ospitano strutture di più università, le quali possono dar luogo a giudizi anche apprezzabilmente diversi.

Le valutazioni espresse dai laureati in Emilia-Romagna sono mediamente superiori a quelle nazionali e in linea con quelle del resto del Nord. Ma entro la Regione si individuano, di nuovo, differenze consistenti. Reggio Emilia e, in misura minore,

TAB. 3. Soddisfazione degli studenti per alcune infrastrutture universitarie nelle singole sedi didattiche: soddisfatti per 100 fruitori (2005)

	Aule	Postazioni informatiche	Attrezzature per altre attività didattiche	Biblioteche	Spazi per lo studio	Indice di soddisfazione
Nel complesso	66,1	30,6	57,5	87,0	36,8	-
Nord-Ovest	71,5	36,4	66,9	89,2	46,0	+6,4
Nord-Est	69,7	34,3	62,0	88,5	42,0	+3,7
Centro	61,4	25,5	50,0	85,4	28,8	-5,4
Sud	65,4	26,7	54,3	85,9	30,2	-3,1
Isole	53,3	23,6	46,6	82,3	32,1	-14,0
Emilia-Romagna*	71,7	36,1	63,0	87,3	45,0	+5,0
<i>Grandi città</i>						
Nel complesso	62,0	28,2	53,5	86,5	35,1	-2,5
Torino	68,3	31,6	64,8	90,4	51,0	+5,6
Genova	63,9	33,4	57,5	85,7	30,6	-1,4
Venezia	52,2	20,5	40,3	83,9	25,2	-11,2
Bologna	67,8	33,4	59,0	89,5	44,0	+3,1
Firenze	53,4	17,6	40,9	86,5	26,7	-10,6
Roma	58,3	25,4	46,8	82,7	24,4	-8,1
Bari	57,6	22,1	46,7	82,6	24,8	-8,8
Catania	55,3	26,5	50,2	85,5	37,5	-4,6
<i>Altre città Emilia-Romagna</i>						
Parma	79,9	40,8	67,1	80,9	45,8	+7,3
Reggio Emilia	74,8	26,9	57,7	81,4	24,9	-2,5
Modena	72,1	36,5	70,1	92,1	42,0	+7,0
Ferrara	73,3	32,5	65,1	83,2	51,7	+5,6
Ravenna	79,4	29,3	56,8	80,3	36,0	+0,8
Forlì	63,9	30,1	59,5	89,9	52,4	+3,6
Cesena	84,0	70,9	80,8	90,1	47,9	+19,1
Rimini	67,6	44,7	67,5	90,2	41,7	+6,7
Ozzano Emilia	93,4	41,6	84,2	95,1	75,0	+22,3

Fonte: Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea, Profilo dei laureati 2005.

* I valori riferiti all'Emilia-Romagna sono valori medi ponderati in funzione del numero di laureati nelle diverse sedi di studio della Regione.

Ravenna si segnalano per una qualità percepita inferiore alla media regionale, specie per le strutture diverse dalle aule didattiche. Parma, Modena Cesena e Ozzano Emilia, al contrario,

si caratterizzano, anche se con punti di forza divergenti, per la buona qualità percepita.

La qualità dei servizi erogati dagli enti preposti alla tutela del diritto allo studio e la qualità delle infrastrutture universitarie non sono necessariamente collegate. La figura 1 rappresenta efficacemente la situazione della qualità percepita in Regione. Il punto di origine del piano cartesiano corrisponde al valore medio nazionale degli indici di soddisfazione per i servizi di diritto allo studio (dimensione orizzontale) e per le infrastrutture universitarie (dimensione verticale). L'Emilia-Romagna nel suo complesso si trova leggermente spostata, rispetto all'origine, verso sinistra (che significa una qualità percepita inferiore alla media nazionale per quanto attiene ai servizi di diritto allo studio) e verso l'alto (una qualità percepita superiore alla media nazionale per quanto attiene alle infrastrutture degli atenei).

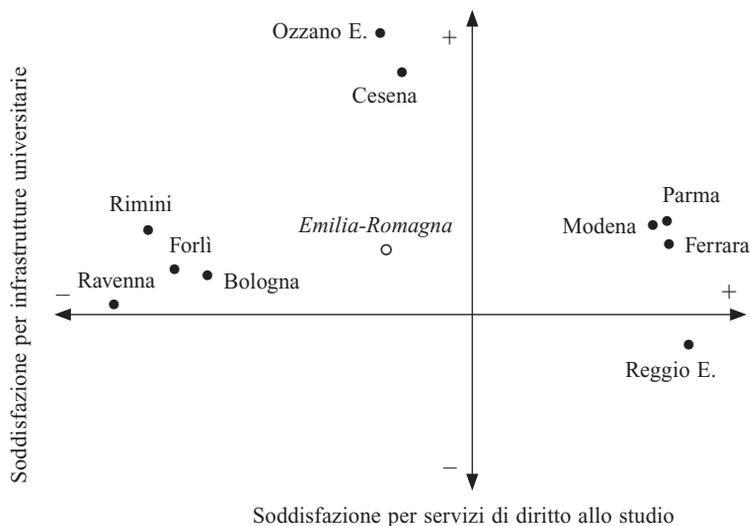


FIG. 1. *Mappa della soddisfazione per i servizi offerti dall'ente per il diritto allo studio e per le infrastrutture universitarie fra i laureati presso le sedi universitarie emiliano-romagnole*

I laureati a Parma, Modena e Ferrara si trovano nel quadrante superiore destro, che denota una relativa forza lungo entrambe le dimensioni. Rispetto a questo nucleo Reggio Emilia, come si è già detto, esprime un cedimento in merito alle infrastrutture universitarie. Tutte le sedi dell'Università di Bologna si trovano nel quadrante superiore sinistro, che si caratterizza per buone infrastrutture e qualche limite sul piano dei servizi di diritto allo studio; entro questo gruppo si nota un certo divario fra Ozzano e Cesena, da una parte e in posizione di relativo vantaggio, e, dall'altra, le altre sedi dello stesso ateneo. Il quadrante inferiore sinistro (che ospiterebbe sedi didattiche relativamente deboli su entrambe le dimensioni) è, per fortuna, vuoto.

4. *Valutazione dei servizi cittadini*

Uno degli aspetti più innovativi e illuminanti della rilevazione AlmaLaurea dedicata al Profilo dei laureati riguarda la percezione della qualità dei servizi cittadini. Infatti, è evidente che la qualità dell'esperienza universitaria non dipende esclusivamente dai servizi e dalle strutture messe a disposizione dall'ateneo e dagli enti che sostengono direttamente lo studio universitario. Quanto meno per gli studenti frequentanti, infatti, la qualità dell'esperienza universitaria dipende *anche* dai servizi di vario tipo, erogati da attori pubblici e privati, cui possono accedere nel Comune sede degli studi. Il questionario AlmaLaurea indaga questo ambito della qualità degli studi universitari con quattro domande dedicate ai servizi: culturali (teatri e cinema, biblioteche non universitarie, corsi, ecc.), ricreativi (locali, spettacoli, circoli, ecc.), sanitari (prenotazioni visite, ospedali, prima assistenza, farmacie, ecc.) e di trasporto (mezzi pubblici, viabilità, ecc.) ⁽⁶⁾.

(6) Come si era anticipato, i dati di questo paragrafo si riferiscono al Profilo dei laureati del 2006 (anziché del 2005), in quanto per quell'anno sono disponibili dati anche sulla percezione della qualità dei servizi cittadini in merito ai trasporti.

TAB. 4. *Soddisfazione degli studenti universitari per alcuni servizi cittadini nelle singole sedi didattiche: soddisfatti per 100 fruitori (2006)*

	Servizi culturali	Servizi ricreativi	Servizi sanitari	Trasporti	Indice di soddisfazione
Nel complesso	74,8	64,5	70,6	60,2	–
Nord-Ovest	81,8	69,8	77,4	64,1	+5,8
Nord-Est	81,3	68,5	81,0	70,6	+7,8
Centro	79,9	68,0	67,6	52,5	–0,5
Sud	57,6	53,2	58,8	57,5	–10,8
Isole	57,8	53,0	53,5	43,2	–15,7
Emilia-Romagna*	81,3	68,5	81,0	70,6	+12,5
<i>Grandi città</i>					
Nel complesso	82,1	71,0	69,2	55,8	+2,0
Torino	87,3	75,7	78,0	65,7	+9,2
Genova	76,2	59,5	75,2	54,4	–1,2
Venezia	81,3	50,7	59,5	53,0	–6,4
Bologna	91,8	85,1	83,6	77,4	+17,0
Firenze	78,0	62,4	74,2	46,1	–2,4
Roma	85,5	74,7	62,2	46,6	–0,3
Bari	55,7	50,1	51,5	47,3	–16,4
Catania	72,6	69,7	58,1	42,5	–6,8
<i>Altre città Emilia-Romagna</i>					
Parma	86,9	73,3	89,2	84,8	+16,0
Reggio Emilia	73,8	63,4	83,7	74,3	+6,3
Modena	75,6	62,9	83,0	69,0	+5,1
Ferrara	86,0	70,3	80,9	75,2	+10,6
Ravenna	75,5	46,1	77,0	61,6	–2,5
Forlì	60,1	49,3	78,0	65,6	–4,3
Cesena	71,3	59,1	85,3	70,6	+4,1
Rimini	78,1	80,9	79,9	79,9	+12,2
Ozzano Emilia	70,1	64,6	68,5	57,8	–2,3

Fonte: Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea, Profilo dei laureati 2006.

* I valori riferiti all'Emilia-Romagna sono valori medi ponderati in funzione del numero di laureati nelle diverse sedi di studio della Regione.

Come si evince dalla tabella 4, il livello di soddisfazione dei laureati per i servizi cittadini sono piuttosto elevati, specie per quanto concerne i servizi culturali e quelli sanitari. Ancora una volta si registra un divario Nord-Sud a favore delle sedi universitarie settentrionali, specie del Nord-Est. Le sedi

dell'Italia centrale sono simili a quelli del Nord per quanto riguarda l'offerta di servizi culturali e ricreativi, e sono persino superiori a quelle settentrionali in fatto di servizi sanitari; ma nella qualità percepita dei trasporti le sedi dell'Italia centrale conoscono una forte contrazione. I giudizi sui servizi culturali e ricreativi migliorano all'aumentare dell'ampiezza demografica della sede degli studi: sono i grandi centri urbani a garantire la qualità di questi servizi. Per i servizi sanitari e i trasporti, invece, la qualità percepita è maggiore nei centri medio-grandi (di 100-250 mila abitanti): le dimensioni molto grandi, così come quelle troppo ridotte, dei Comuni sembrano influire negativamente sull'efficienza di questi settori.

Entro questo contesto generale l'Emilia-Romagna presenta, nel complesso, un profilo molto robusto, grazie soprattutto alla qualità percepita relativamente elevata dei servizi culturali e dei trasporti offerti dai suoi Comuni sede di studi universitari. Spiccano, in particolare, le posizioni di forza di Bologna (che sopravanza tutti gli altri grandi centri italiani, tra i quali solo Torino presenta un profilo indiscutibilmente positivo), Parma e Rimini. Bologna si distingue soprattutto per la qualità dei servizi culturali e ricreativi (ma anche per il sistema dei trasporti); Parma si impone per l'efficienza dei servizi sanitari e dei trasporti; i punti di forza di Rimini sono i servizi ricreativi e i trasporti. Gli "anelli deboli" della Regione sono Ozzano (soprattutto per la sua perifericità dal punto di vista dei trasporti, ma si tratta comunque – come si è già detto – di una sede di scarso peso quantitativo), Forlì e Ravenna (per una poco attraente offerta ricreativa).

La situazione complessiva delle sedi didattiche emiliano-romagnole, per quanto riguarda la qualità percepita delle infrastrutture universitarie e dei servizi cittadini, è rappresentata sinteticamente nella figura 2. Come accade nella figura 1, anche qui l'origine del piano cartesiano corrisponde ai valori medi nazionali degli indici di soddisfazione. Il saldo collocamento del baricentro dell'Emilia-Romagna nel quadrante superiore destro evidenzia la sua forza lungo entrambe le dimensioni

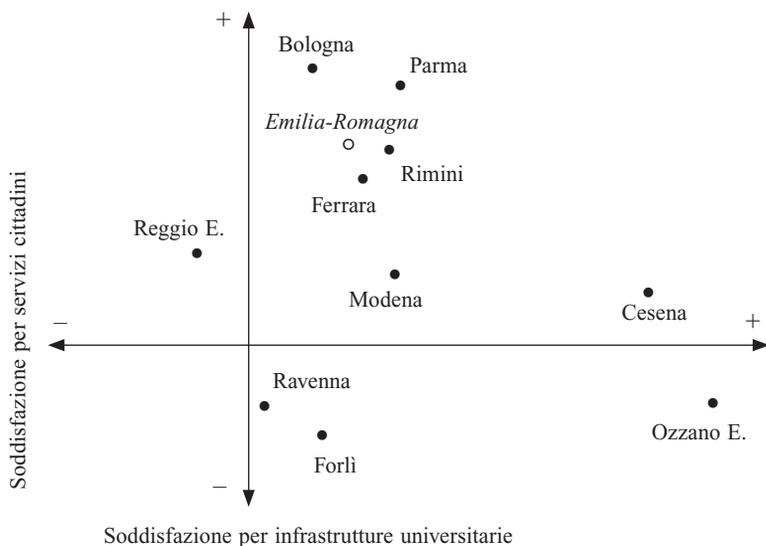


FIG. 2. *Mappa della soddisfazione per le infrastrutture universitarie e per i servizi cittadini fra i laureati presso le sedi universitarie emiliano-romagnole*

indagate. Lo stesso vale per quasi tutte le singole sedi universitarie, egualmente collocate nel quadrante superiore destro: chi con una spiccata superiorità dei servizi cittadini (Bologna e Parma), chi con un vantaggio relativo più marcato in relazione alle infrastrutture universitarie (Cesena). Fanno eccezione: Reggio Emilia che, come il suo partner di ateneo Modena, si allontana poco dall'origine; Ravenna e Forlì, che pure sono poco caratterizzati, ma che rispetto a Reggio soffrono di una relativa debolezza dei servizi cittadini; e Ozzano, che compensa la scarsa attrattiva dei suoi servizi cittadini con ottime infrastrutture per lo studio.

In sintesi, dunque, è possibile affermare che nelle sedi universitarie emiliano-romagnole i livelli di fruizione dei servizi erogati dagli enti di diritto allo studio e i livelli di gradimento per tali servizi risultano – dalle dichiarazioni rese dai *laureati* – leggermente inferiori rispetto a quelli osservati a livello na-

zionale e nel Nord-Est. I giudizi degli stessi laureati in merito alle qualità delle infrastrutture universitarie sono leggermente migliori della media nazionale, ma non si discostano in maniera significativa da quelli espressi negli altri atenei del Nord. È piuttosto nella qualità dei servizi cittadini offerti dalla maggior parte dei Comuni sede di studi universitari che l'Emilia-Romagna trova un vantaggio competitivo rispetto ad altri contesti territoriali – un vantaggio che le politiche per la tutela del diritto allo studio farebbero bene a tenere nella dovuta considerazione.

Inoltre, nell'ambito dei limiti messi in evidenza all'inizio di questi articolo, sarebbe opportuno effettuare analisi più approfondite al fine di vagliare la qualità percepita dei vari servizi di cui si avvalgono gli studenti universitari anche alla luce di altri fattori rilevanti qui non trattati, come – ad esempio – la provenienza sociale e scolastica degli studenti medesimi, il loro genere, le specificità dei gruppi disciplinari in cui si conseguono i titoli e la propensione a ricercare ulteriori qualificazioni formative dopo la laurea.