

I servizi agli studenti

Nell'ambito dei servizi agli studenti verranno collocate tutte quelle attività che fanno riferimento al tema del diritto allo studio universitario. Al di là delle dichiarazioni di principio e del relativo enunciato costituzionale, è necessaria la tutela del diritto sostanziale. Ciò significa porre in essere tutti gli interventi che ne permettano l'effettiva realizzazione, al fine di garantire a tutti l'accesso alla formazione universitaria e la prosecuzione degli studi in un'ottica di equità di trattamento economico degli studenti e di uguaglianza delle opportunità educative. Oltre alla funzione di tutela dei diritti, il diritto allo studio assume un significato più ampio in quanto comprende tutti quegli interventi volti a migliorare la qualità dei servizi e, quindi, la vita universitaria.

Per quanto detto è importante valutare gli interventi che rientrano nell'ambito del diritto allo studio. A questo proposito, si deve tener presente che il diritto allo studio può anche costituire un elemento di competitività tra le sedi universitarie. In presenza di mobilità territoriale degli studenti, il diverso trattamento economico, l'offerta di determinati interventi, siano essi monetari o erogati sotto forma di servizi, può influenzare la scelta della sede universitaria, giocando un ruolo importante nello scenario competitivo nazionale. È quindi importante valutare se e in che misura l'Università di Pavia attua gli interventi necessari per un'effettiva realizzazione del diritto allo studio.

Come già accennato, accanto ad aspetti strettamente economici, quali la definizione della contribuzione studentesca per fasce di reddito, la concessione di esoneri e l'attribuzione di borse di studio (erogate dall'ISU), troviamo altre forme di intervento volte a garantire una serie di servizi che permettono di migliorare la qualità della vita universitaria e favorire il raggiungimento di buoni risultati. A questo proposito, l'Università di Pavia offre una serie di servizi, anche molto diversi tra loro, quali: l'opportunità di trascorrere un periodo di studi presso un'università straniera, riconosciuto al rientro; la possibilità di svolgere attività di collaborazione a tempo parziale; l'assistenza agli studenti disabili; la promozione di attività culturali e ricreative degli studenti. Vanno inoltre considerati gli interventi attuati dal COR, finalizzati a garantire un processo di orientamento continuativo e dinamico degli studenti dalla fine della scuola superiore all'ingresso nel mercato del lavoro. Tali interventi sono riconducibili a tre settori di azione: a) orientamento pre-universitario, volto a favorire la corretta scelta del corso di studi; b) orientamento intra-universitario, diretto a fornire un supporto agli studenti durante il percorso di studi, attraverso le attività di tutorato; c) orientamento post-universitario, finalizzato a facilitare l'inserimento nel mercato del lavoro.

Ai fini della presente relazione, si è deciso di approfondire l'analisi con riferimento solo ad alcuni interventi attuati dall'Università di Pavia, in particolare a quelli maggiormente interessati dagli effetti della riforma degli ordinamenti Universitari.

In particolare, ci occuperemo di internazionalizzazione, stage, attività part-time, tutorato, residenzialità.

Oltre ai precedenti, segnaliamo i servizi per lo sport e quelli per i disabili. Si rimandano i lettori ai siti web che descrivono in modo esauriente le relative attività:

- CUS Pavia - L'Università dello sport (<http://www.unipv.it/sport.html>);
- Servizio di Assistenza e Integrazione Studenti Disabili: (<http://www.unipv.it/disabili/copertina.html>)

1. Internazionalizzazione

L'Università di Pavia offre ai propri studenti la possibilità di trascorrere un periodo di studio, riconosciuto in termini di carriera universitaria, presso un'università straniera. Quest'opportunità viene garantita prevalentemente nell'ambito del programma Socrates/Erasmus. Risultano comunque attivi anche altri programmi di scambio con paesi europei ed extra-europei.

La Fig.1 mostra l'andamento del numero di studenti in partenza e in arrivo all'Università di Pavia dall'A.A. 1987/88, anno di avvio del progetto Erasmus, all'A.A. 2004/05. Con riferimento all'ultimo decennio, ogni anno partecipano a progetti di mobilità internazionale in media 230 iscritti all'Università di Pavia. Nell'ultimo anno accademico considerato (A.A.2004/05) si evidenzia un aumento del numero di studenti in uscita che raggiunge le 250 unità. Tuttavia, il fenomeno non sembra seguire un trend, ma presenta variazioni annue attorno al valore medio. Il numero di studenti stranieri in entrata continua il lieve trend di crescita, pur risultando inferiore nell'ultimo AA considerato a quello degli studenti in uscita.

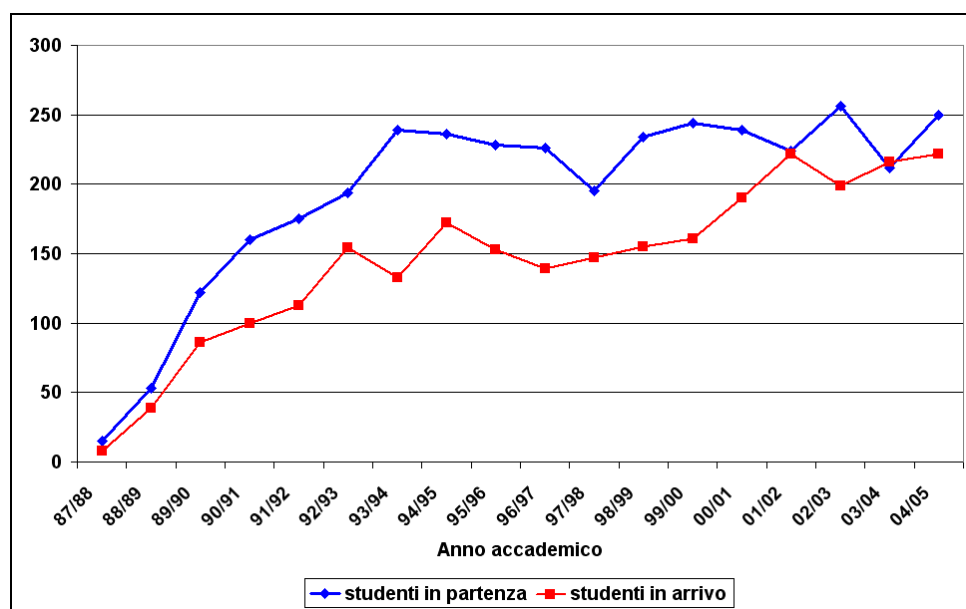


Fig 1 – Andamento del numero di studenti in partenza e in arrivo presso l'Università di Pavia dall'A.A. 1987/88 all'A.A. 2004/05

In Fig. 2 è rappresentata la distribuzione per nazione di destinazione e di provenienza rispettivamente degli studenti in uscita e in arrivo in Università di Pavia. Con riferimento alla Fig. 2, in “Altro” sono raggruppati tutti gli stati che hanno meno di dieci casi sia in entrata sia in uscita.

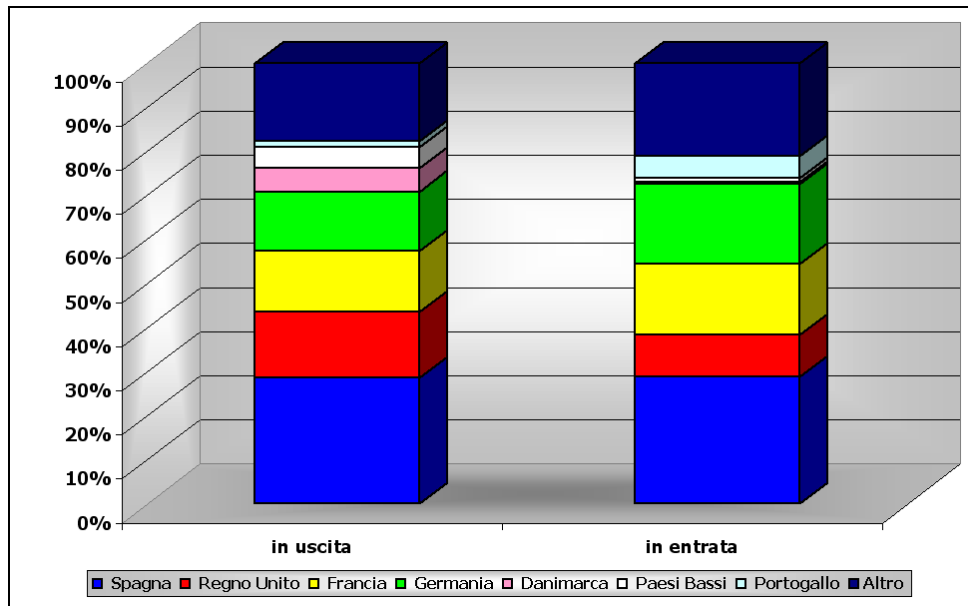


Fig. 2 – Composizione stati di destinazione per studenti in uscita e stati di provenienza per studenti in entrata presso l'Università di Pavia – dati A.A. 2004/05. (Fonte: Nuclei 2006)

In Fig. 3 è rappresentata la distribuzione per area di studio degli studenti in uscita e in arrivo, la categoria "Altro" comprende le aree che presentano meno di dieci casi sia in entrata sia in uscita. I raggruppamenti delle aree di studio utilizzati in Figura 3 rappresentano i settori di studio adottati nei programmi Socrates e Leonardo da Vinci.

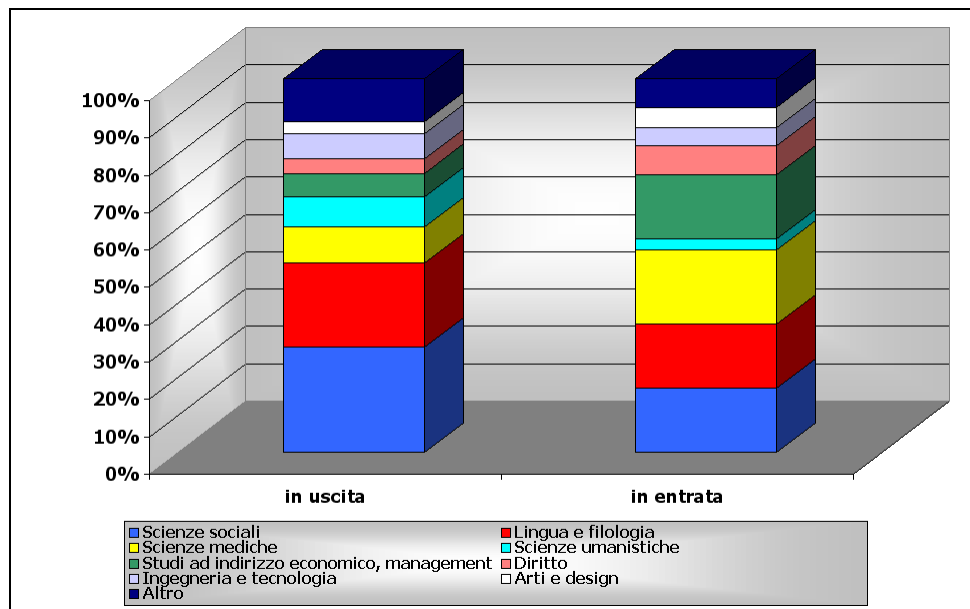


Fig. 3 – Composizione per area di studio degli studenti in uscita e in entrata presso l'Università di Pavia – dati A.A. 2004/05. (Fonte: Nuclei 2006)

2. Stage

L'Università degli Studi di Pavia promuove tirocini formativi e di orientamento pratico a favore di studenti universitari e di neolaureati da non oltre diciotto mesi, al fine di favorire l'inserimento nel mercato del lavoro. Questo rientra tra le attività di orientamento gestite dal Centro di Orientamento (COR) e rappresenta un'opportunità **aggiuntiva** offerta agli studenti pavesi rispetto al tirocinio formativo previsto dai curricula del nuovo ordinamento.

L'analisi riportata in questo paragrafo si riferisce agli stage gestiti dal COR (esclusi quindi gli stage/tirocini formativi previsti nei curricula del nuovo ordinamento).

In Fig. 4 viene riportata la distribuzione degli stagisti per facoltà (nel caso dei corsi interfacoltà è stata indicata la facoltà prevalente).

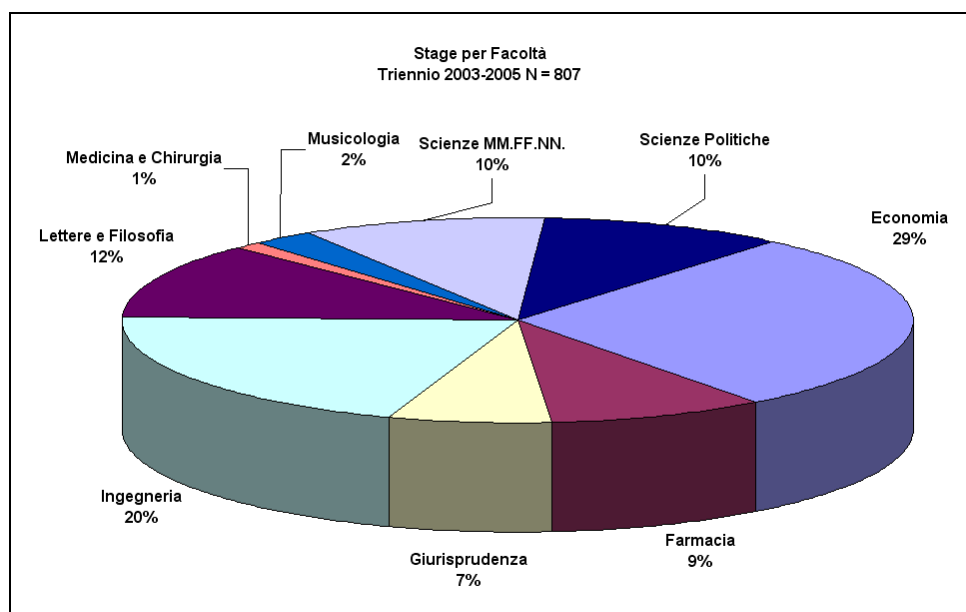


Fig. 4 – Distribuzione per facoltà degli studenti che hanno partecipato ad uno stage nel triennio 2003-2005. (Fonte: dati COR)

In Fig. 5 viene riportata la distribuzione degli stagisti per posizione. Dal grafico si evidenzia una netta prevalenza dei laureati (75,7%). Tuttavia, una quota significativa è rappresentata da studenti, che decidono di intraprendere uno stage prima della conclusione degli studi. Nonostante il nuovo ordinamento preveda un tirocinio formativo nei curricula degli studenti, il loro peso, dopo essere sceso nel 2004, torna nel 2005 sui livelli già registrati nel 2003, il che potrebbe derivare dall'aumento del numero di studenti iscritti alle lauree specialistiche, potenzialmente più interessati ad intraprendere esperienze di stage prima di entrare nel mercato del lavoro. Tuttavia, l'effettiva tendenza si potrà definire solo osservando l'evoluzione del fenomeno nei prossimi anni.

Dopo la flessione verificatasi tra il 2003 e il 2004, il numero totale di stage nel 2005 risulta invariato rispetto al 2004. La Fig. 6 mostra tuttavia la presenza di comportamenti diversi a seconda della facoltà. Osserviamo che, per la Facoltà di Giurisprudenza il forte aumento deriva dal fatto che comprende nel 2005 anche gli stage di studenti e laureati di CIM, di cui è facoltà prevalente dall'AA2003/04 mentre, in precedenza, CIM era attribuita a Lettere.

Si deve inoltre tener presente che i dati riguardano gli stage effettuati con convenzione dell'Università di Pavia, sono quindi indicativi dell'azione di orientamento post-laurea del COR, ma sottostimano gli stage effettuati da studenti e laureati dell'Ateneo. In alcuni casi, infatti, le aziende per le convenzioni stage potrebbero appoggiarsi ad altri enti.

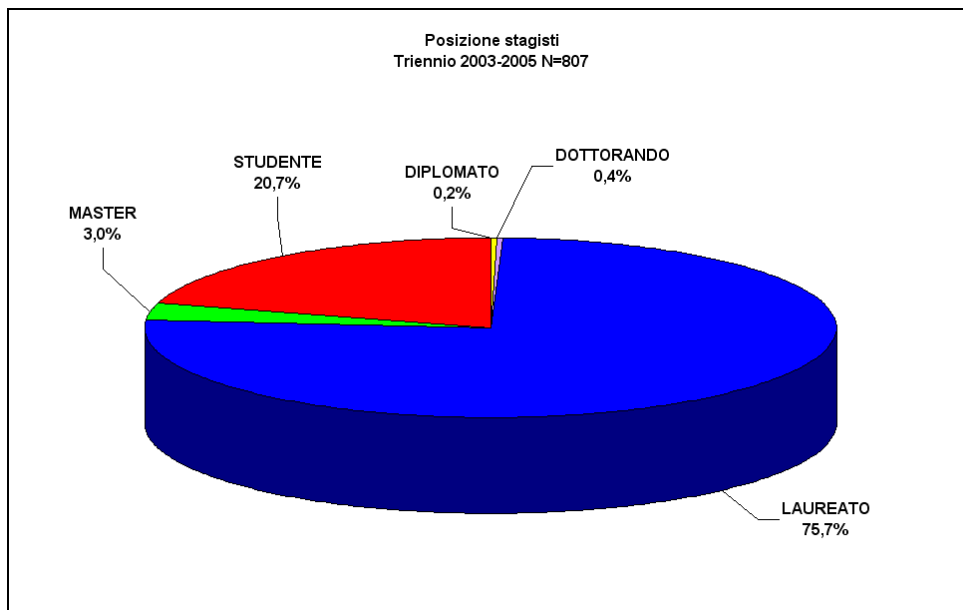


Fig. 5 – Distribuzione per posizione degli studenti che hanno partecipato ad uno stage nel triennio 2003-2005. (Fonte: dati COR)

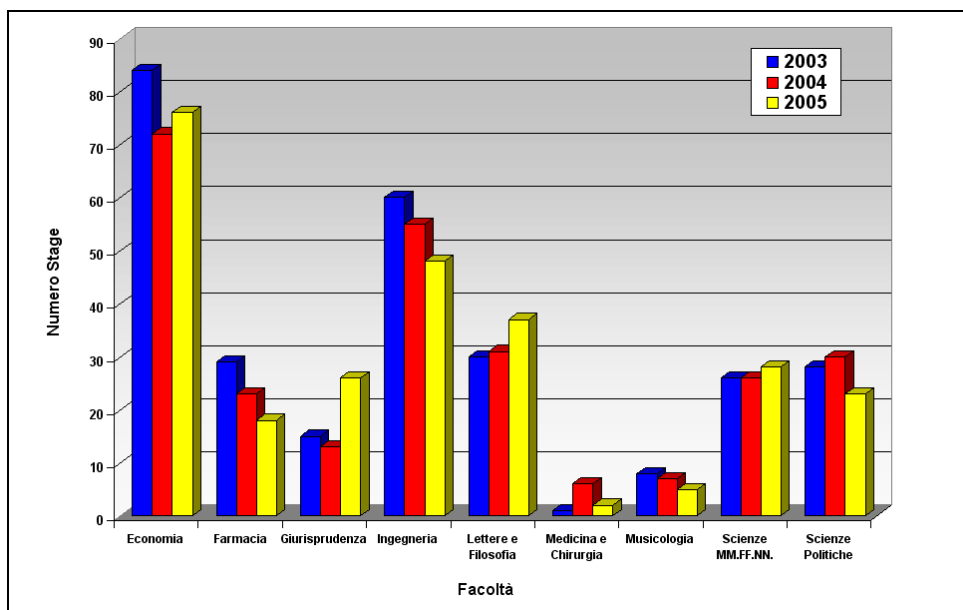


Fig. 6 – Numero di studenti che ha partecipato a stage per facoltà, confronto 2003-2004-2005 (Fonte: dati COR)

In definitiva, l'analisi mostra il significativo ruolo dell'attività di stage in Ateneo, sebbene differenziato per Facoltà.

3. Le collaborazioni part-time degli studenti

A partire dall'A.A. 2003/04 le attività di collaborazione part-time sono state classificate in sei categorie (fino all'A.A. precedente erano nove).

Le tipologie sono le seguenti:

- A. Interventi mirati all'informazione, orientamento, iscrizione degli studenti, con particolare riferimento alle matricole.
- B. Interventi mirati all'assistenza degli studenti in mobilità internazionale.
- C. Interventi di assistenza a studenti disabili.
- D. Collaborazione nei servizi di supporto all'organizzazione ed allo svolgimento di manifestazioni culturali e/o scientifiche.
- E. Collaborazione e assistenza in biblioteche, musei universitari, strutture didattiche ed altri spazi aperti agli studenti, compresa la raccolta, classificazione e conservazione di materiale di archivio o museale.
- F. Collaborazione nell'uso di apparecchiature informatiche ed audiovisive e/o nella raccolta, memorizzazione o elaborazione di dati che non comportino riservatezza o assunzione di responsabilità amministrativa.

Al fine di valutare la performance dell'Università di Pavia, è interessante confrontare i risultati dell'Ateneo con quelli registrati dalle altre sedi universitarie.

A questo proposito, sono stati calcolati due indicatori già utilizzati nelle precedenti Relazioni del NuV, vale a dire:

- A) la percentuale di soggetti che partecipano ad attività part-time rispetto agli studenti regolari, esclusi gli immatricolati;
- B) la percentuale di risorse impiegate per questo intervento rispetto al FFO.

Come si può vedere dalla Fig 7 a) e b) per entrambi gli indicatori, l'Università di Pavia si colloca al di sotto della media nazionale, confermando la situazione già evidenziata nei precedenti anni accademici (ved. Relazione NuV 2002, 2003 e 2004).

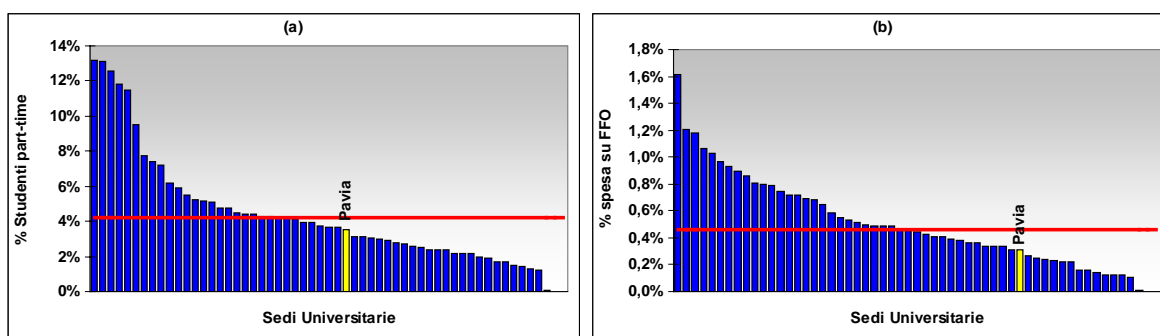


Fig. 7 – Posizionamento di Pavia a livello nazionale in relazione a due indicatori: (a) percentuale di studenti che collaborano ad attività a tempo parziale rispetto agli iscritti regolari esclusi gli immatricolati in relazione all'A.A.2004/05; (b) percentuale delle risorse impiegate rispetto al FFO nel 2004 (b). La linea rossa indica il valore medio nazionale. (Fonte: MIUR)

Al di là del posizionamento di Pavia a livello nazionale, è interessante osservare l'evoluzione del fenomeno nell'ambito dell'ateneo. La Fig. 8 mostra l'andamento dei due indicatori negli ultimi quattro anni.

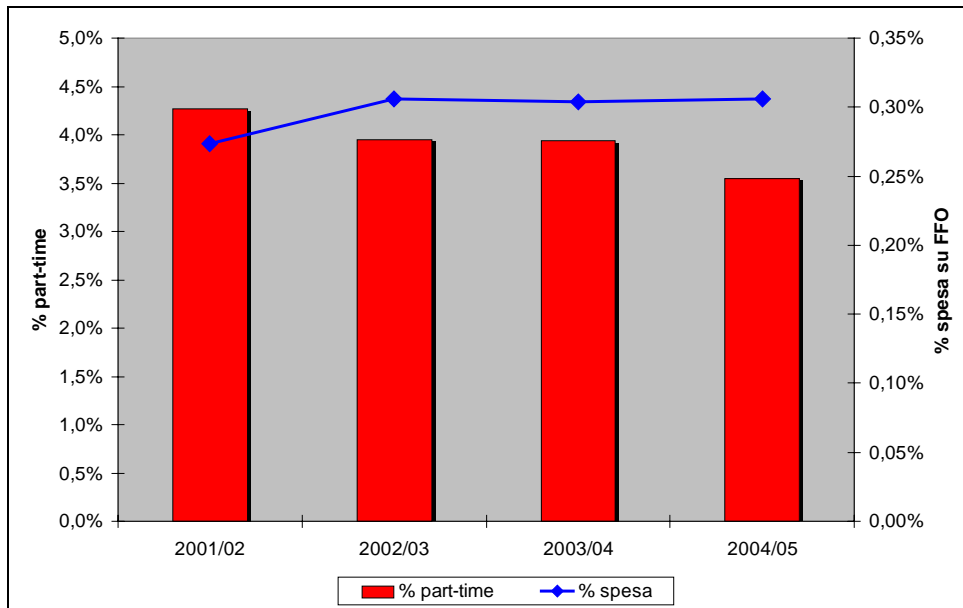


Fig. 8 – Valori assunti negli ultimi quattro anni dai due indicatori considerati: percentuale di studenti che collaborano ad attività a tempo parziale rispetto agli iscritti in corso esclusi gli immatricolati e percentuale delle risorse impiegate rispetto al FFO. (Fonte: MIUR)

La sostanziale stabilità della percentuale di spesa e la modesta flessione della percentuale di studenti partecipanti indicano che si tratta di un servizio poco utilizzato che potrebbe essere meglio fruito se fosse accompagnato da programmi di formazione ad hoc.

Osserviamo pertanto che, per questa tipologia di servizio agli studenti, si evidenziano margini di miglioramento.

4. Tutorato

Nell'ambito degli interventi di orientamento, e più precisamente dell'orientamento intra, l'Università di Pavia ha attivato già da vari anni un servizio di tutorato, finalizzato ad assistere gli studenti durante il loro percorso di studi, con lo scopo di migliorare le performance didattiche degli studenti e di rimuovere eventuali ostacoli ad una proficua frequenza dei corsi.

Le informazioni relative ai 'tutor' non sono inserite nel data-base della segreteria, quindi è difficile effettuare analisi approfondite in merito. Inoltre, i dati relativi al tutorato non sono richiesti dalla rilevazione ministeriale in materia di diritto allo studio, probabilmente in quanto il tutorato non è richiamato dalla legge quadro 390/1991 sul DSU.

Tuttavia, negli ultimi anni, in sede di rilevazione MIUR del personale docente a contratto viene richiesto il numero degli studenti coinvolti nelle attività di tutorato¹.

La Fig. 9 presenta la distribuzione dei tutor per facoltà nell'A.A.2004/05. Ingegneria è la facoltà che impiega il maggior numero di tutor (ben il 36% dei soggetti interessati a livello di ateneo) ma rilevante è anche la quota percentuale di Scienze MMFFNN con il 17%, Medicina e Scienze Politiche ed Economia, con percentuali pari o superiori al 10%.

Tuttavia, la situazione rappresentata in Fig. 9 non deriva necessariamente da una differente strategia di facoltà. È quindi importante analizzare il rapporto tra il numero di studenti coinvolti e il numero degli iscritti in corso, esclusi gli immatricolati (come *proxy* del numero di

¹ Sono stati rilevati tutti coloro che hanno svolto attività di tutorato, quindi non solo studenti ma anche dottorandi, borsisti e neo-laureati.

soggetti che potrebbero partecipare ai progetti di tutorato). Tale rapporto a livello di Ateneo è risultato pari al 2,5%. La Fig.10 mostra il valore dell'indicatore calcolato a livello di Facoltà negli anni accademici 2002/03, 2003/04 e 2004/05; la situazione risulta decisamente eterogenea, sia con riferimento al valore assunto dall'indicatore sia in relazione al suo andamento nei tre anni accademici considerati.

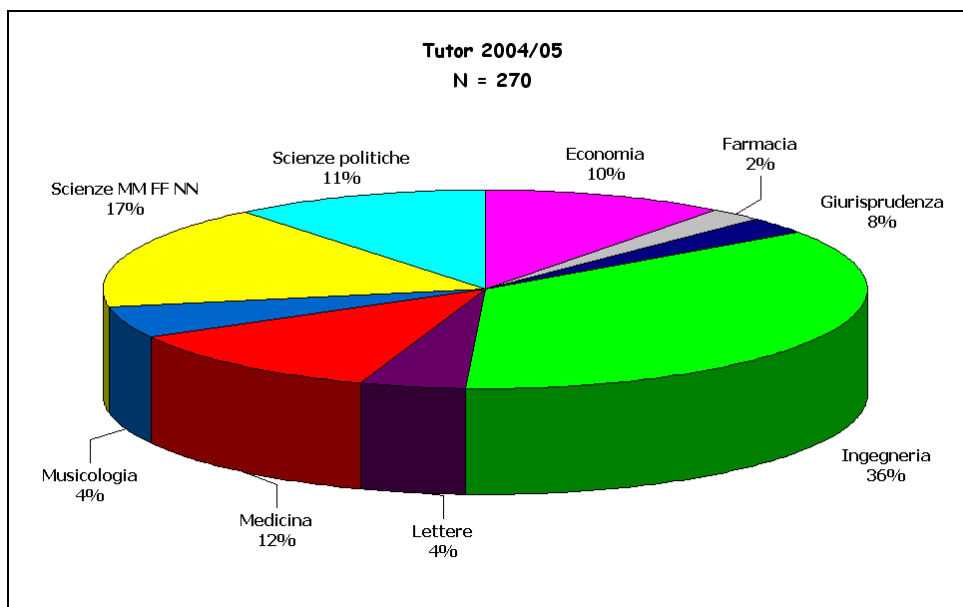


Fig. 9 – Distribuzione dei tutor per facoltà nell'A.A.2004/05. (Fonte: MIUR)

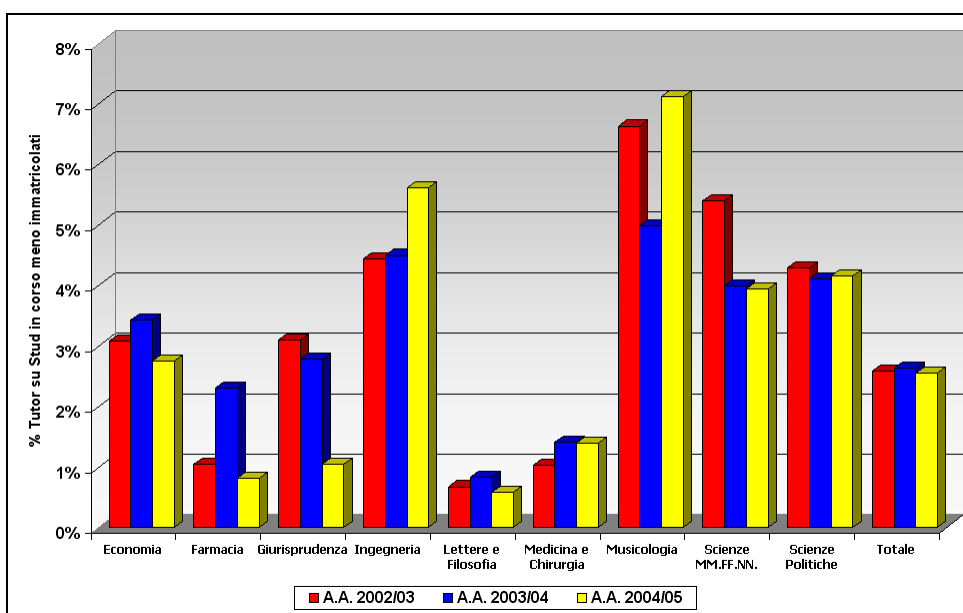


Fig. 10 – Percentuale di tutor rispetto al numero di studenti in corso, esclusi gli immatricolati, per facoltà - AA 2002/03, 2003/04, 2004/05 (Fonte: MIUR)

In definitiva, l'analisi svolta mostra il significativo ruolo dell'attività di tutorato in Ateneo, sia pure differenziata per Facoltà.

5. Il Parere dei Laureandi sui servizi offerti

Il questionario previsto per la rilevazione del parere dai laureandi (si veda il capitolo della presente relazione inerente alla didattica) comprende alcune domande volte ad individuare il grado di soddisfazione per alcuni servizi offerti dall'Ateneo.

I risultati sono presentati nelle Figg. 11-12, in cui per ogni servizio analizzato viene indicato sia un indicatore del parere dei laureandi sia la percentuale di risposte valide, che può essere presa come proxy della percentuale di utilizzo del servizio stesso.

In particolare, in Fig.11 viene rappresentata la percentuale di risposte con giudizi positivi² relativi alle aule in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni, alle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, esperienze pratiche, etc.) e alla fruizione dei servizi di biblioteca come supporto allo studio (accesso al prestito e alla consultazione, orari di apertura, etc.).

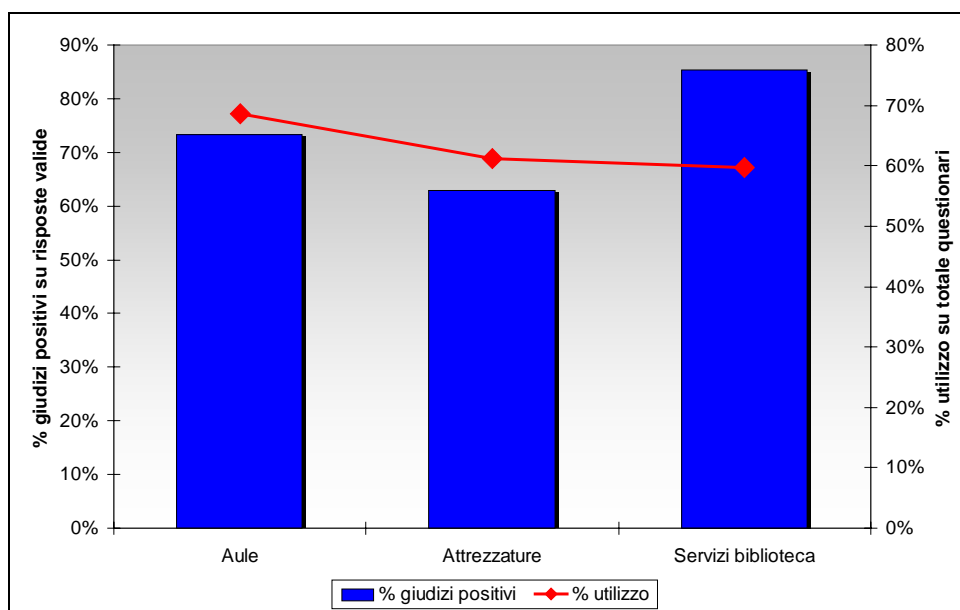


Fig. 11 – Percentuale di risposte con giudizi positivi e percentuale di utilizzo con riferimento ad alcuni servizi, anno 2005 (Fonte: Cilea)

In Fig. 12 viene invece rappresentata la percentuale di laureandi che si dichiarano soddisfatti³ con riferimento a particolari servizi, quali servizio di orientamento allo studio e al lavoro, servizi per gli studenti portatori di handicap, servizio stage e segreterie studenti.

Dal grafico riportato in figura 12 può apparire che alcuni servizi, anche se ritenuti sufficienti, siano usufruiti solo da pochi studenti. Stime di fruizione bassa a fronte di servizi soddisfacenti inducono a riflettere sui modi di pubblicizzare il servizio o ad individuare meglio quale sia la corretta base di riferimento. A questo proposito, si precisa che nel caso specifico dei servizi ai portatori di handicap, la percentuale di utilizzo è stata stimata considerando solo i rispondenti al questionario che hanno dichiarato in segreteria lo status di portatori di handicap. Il servizio di segreteria è ovviamente fruito da un elevato numero di studenti, il grado di soddisfazione (61%) si discosta solo di pochi punti percentuali dal grado di soddisfazione medio di tutti i servizi (66%).

² Le domande prevedevano una risposta chiusa su quattro livelli, per giudizi positivi ci si riferisce rispettivamente alle risposte: “Sempre o quasi sempre adeguati” e “Spesso adeguati” oppure “Decisamente positivo” e “Abbastanza positivo”.

³ In questo caso la domanda era “è soddisfatto?” con solo due modalità di risposta Si/No.

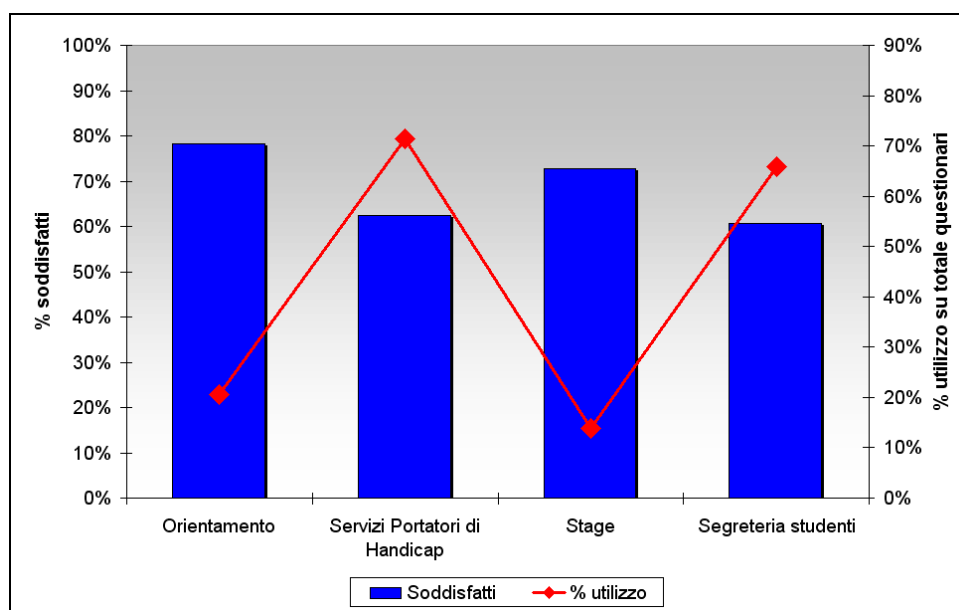


Fig. 12 – Percentuale di laureandi che si dichiarano soddisfatti e percentuale di utilizzo con riferimento ad alcuni servizi, anno 2005 (Fonte: Cilea)

L'Università di Pavia partecipa al progetto Good Practice, nell'ambito del quale è prevista la rilevazione dell'opinione degli studenti sui servizi di segreteria. La rilevazione è stata effettuata somministrando il questionario in aula a un campione di studenti.

La Fig. 13 presenta il posizionamento di Pavia rispetto alle altre 15 sedi partecipanti al progetto, con riferimento ai singoli aspetti rilevati, vale a dire:

- D1. Qualità del servizio complessivo (controllo)
- D2. Competenza del personale
- D3. Cortesia del personale
- D4. Adeguatezza orari di apertura sportelli
- D5. Disponibilità di strumenti alternativi allo sportello
- D6. Tempo di attesa medio in coda (controllo)
- D7. Valutazione della durata della attesa
- D8. Possibilità di utilizzo proficuo del tempo di attesa
- D9. Esattezza delle informazioni
- D10. Semplicità modulistica
- D11. Reperibilità modulistica
- D12. Adeguatezza tempi per svolgimento pratiche
- D13. Coerenza delle informazioni rilasciate nel tempo
- D14. Coerenza delle informazioni rilasciate in altri luoghi (sito web, guida...)

Le domande prevedono quattro livelli di risposta, i punteggi medi presentano quindi un range 1-4.

Il grafico presentata inoltre il posizionamento di Pavia in relazione alla media dei giudizi sui diversi aspetti rilevati, che può quindi essere considerata un indicatore generale del giudizio sui servizi di segreteria.

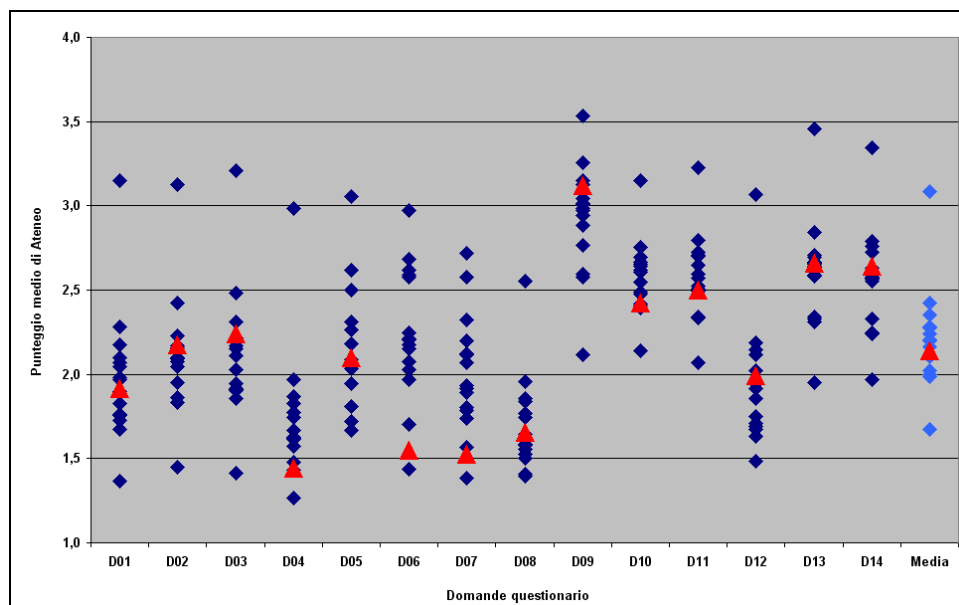


Fig. 13 – Distribuzione dei punteggi medi di valutazione sui servizi di segreteria – confronto tra le sedi partecipanti al progetto Good Practice 2005. Il triangolo rosso rappresenta l'Università di Pavia

6. Residenzialità

Un indicatore della capacità di ricettività degli studenti all'interno delle proprie strutture residenziali è dato dal numero di posti letto ogni 100 studenti in corso⁴. A questo proposito sono state considerate solo le strutture ISU, assumendo che siano soprattutto queste ad assolvere all'attuazione del DSU. A questo, si unisce una motivazione di carattere strettamente pratico, le informazioni ad oggi disponibili si riferiscono unicamente ai dati comunicati dagli enti per il diritto allo studio. A tal proposito si deve tenere presente che, con riferimento a questo indicatore, nei casi in cui era previsto un unico ente per più Università⁵ si è considerato il dato aggregato. Come mostrato dai dati riportati nella Fig. 14, Pavia offre 10 posti letto ogni 100 studenti in corso, collocandosi decisamente sopra la media nazionale, che per contro supera di poco i 3 posti letto ogni 100 soggetti.

Decisamente positiva è la performance riscontrata per l'Università di Pavia con riferimento al grado di copertura delle richieste, calcolato come percentuale di posti assegnati rispetto al numero delle domande presentate⁶ (Fig. 15). È stato soddisfatto quasi il 76% delle richieste inoltrate. Il risultato ottenuto indica, quindi, la disponibilità di un'offerta residenziale in grado di soddisfare gran parte della domanda di posti letto espressa dagli studenti. Inoltre, l'indicatore assume un valore decisamente superiore alla media (49%).

Tra l'altro, si deve tener presente che il non posizionarsi ai primissimi posti della graduatoria non deve essere considerato necessariamente un fattore negativo. Infatti, valori pari o prossimi al 100% potrebbero derivare non solo da una perfetta capacità di rispondere alle esigenze degli studenti, ma anche dalla scarsa attrattività del servizio di residenzialità

⁴ La valutazione viene effettuata sui soli studenti in corso, in quanto l'accesso ai collegi è subordinato al rispetto di alcuni requisiti di merito

⁵ ISU dell'Università degli studi Milano Statale, Milano Bicocca e Insubria; EDISU del Piemonte: Torino, Torino Politecnico e Piemonte Orientale; ESU Venezia: Venezia Cà Foscari e IUAV.

⁶ In questo caso si sono considerate solo 51 sedi, per le quali il dato era disponibile.

offerto dai collegi, che si può quindi tradurre in un ridotto numero di domande da parte degli studenti.

I risultati dell'analisi premiano così il sistema di residenze universitarie. Tra l'altro, la situazione di Pavia è in realtà ancora migliore rispetto a quanto emerge dagli indicatori calcolati. Infatti, i dati esaminati prendono in considerazione solo i collegi ISU. Se a questi si aggiungono le altre strutture, elencate all'inizio del paragrafo, si delinea un'offerta alloggi ancora più ampia. **Infatti, se si tiene conto anche dei collegi non ISU⁷, Pavia arriva a contare ben 17 posti letto ogni 100 studenti in corso, collocandosi al primo posto a livello nazionale.**

Sono inoltre previsti dei contributi alloggi per gli studenti delle sedi di Mantova e Cremona (dove non sono presenti collegi), dai dati emerge che solo il 9% delle domande presentate viene soddisfatto, si auspica quindi un potenziamento di questo intervento.

Infine, si deve sottolineare che è stato istituito il servizio cerca casa, con l'obiettivo favorire l'incontro tra domanda e offerta. La gestione del servizio è a cura del Coordinamento per il diritto allo studio in collaborazione con l'Università e l'ISU.

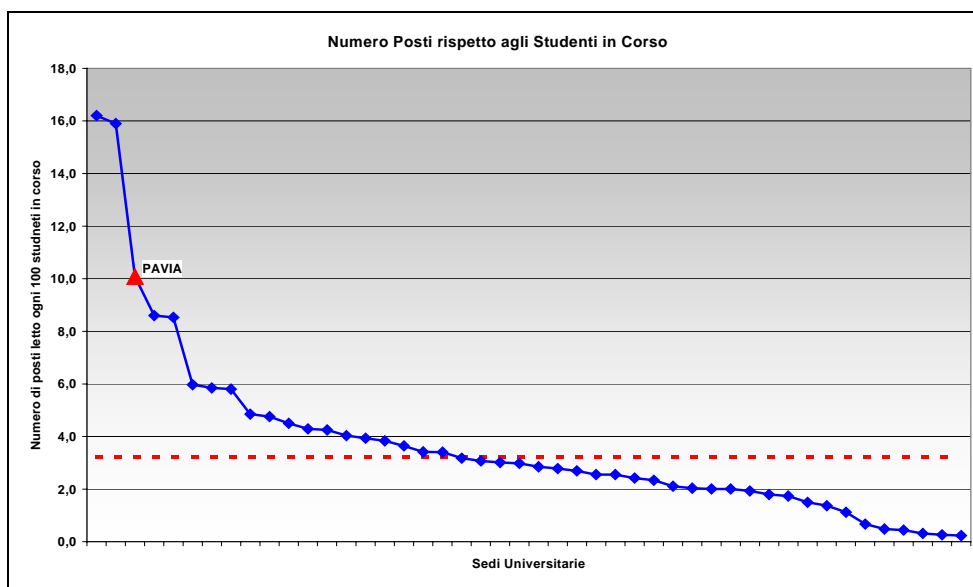


Fig. 14. Distribuzione del numero di posti letto ogni 100 studenti in corso rilevati dagli enti per il diritto allo studio con riferimento all'A.A. 2002/03. La linea tratteggiata indica il valore medio nazionale. (Fonte: MIUR, Nuclei 2004)

⁷ I posti letto complessivi sono stati stimati aggiungendo ai dati ISU il numero di posti letto indicati dai collegi non ISU, Pavia conta così oltre 2400 posti letto.

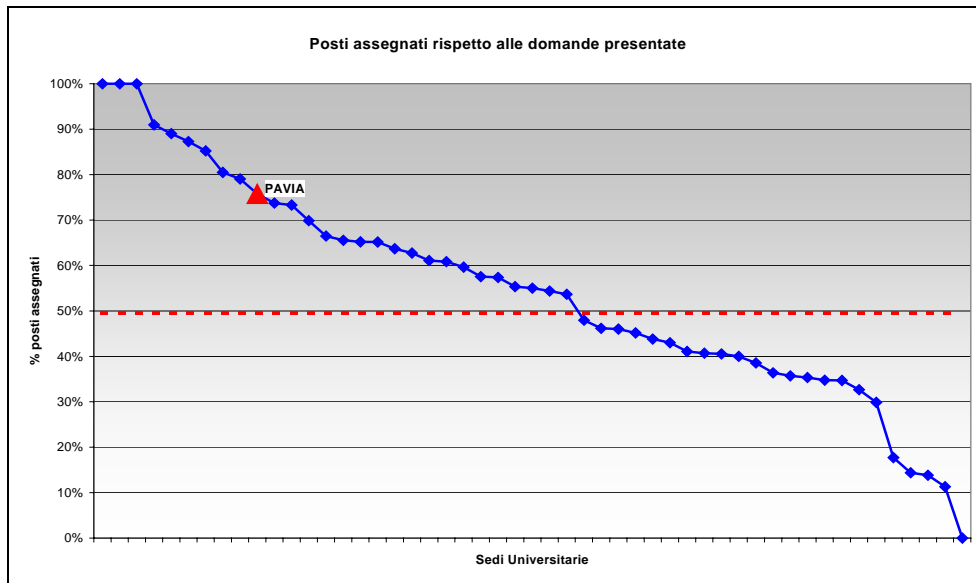


Fig. 15. Distribuzione della percentuale di posti assegnati rispetto al numero di domande presentate nelle varie sedi universitarie con riferimento all'A.A. 2002/03. La linea tratteggiata indica il valore medio nazionale. (Fonte: MIUR)