



Ente per il Diritto allo Studio Universitario
dell'Università Cattolica

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore



ALTIS

ALTA SCUOLA
IMPRESA E SOCIETÀ



Rendicontare, misurare e comunicare gli impatti generati

Report di impatto

2018

Sommario

Coordinamento del Progetto:
Prof. Alberto Banfi (CdA EDUCatt)
| Prof. Marco Grumo (Direttore della
divisione Non Profit & Impresa Sociale
ALTIS) | Ing. Angelo Giornelli (Direttore
EDUCatt) | Prof. Vito Moramarco
(Direttore ALTIS, Alta Scuola Impresa
e Società)

Gruppo di lavoro:
Stella Gubelli, Valentina Langella,
Andrea Sartori, Gianmarco Pino (ALTIS)
Angelo Giornelli | Andrea Castiglioni |
Daniele Clarizia | Simone Consoli |
Valentina Filippini | Stefano Terraneo
| Matteo Viadana Piovesan

Progetto grafico, sviluppo web e revisione:
Studio Editoriale EDUCatt

Testi a cura di:
ALTIS - Alta Scuola Società e Impresa,
Università Cattolica del Sacro Cuore |
Valentina Langella, Andrea Sartori
e Gianmarco Pino

In appendice al Bilancio di Missione
EDUCatt 2018, questo documento pre-
senta una misurazione volta a valutare,
con metodo scientifico, il «cambiamento»
che l'attività quotidiana della Fondazione
ha generato nei principali stakeholder, a
partire dagli studenti beneficiari dei servizi
offerti. Si passa dunque da una logica di
rendicontazione a una di valutazione degli
effetti generati, in cui questa pubblica-
zione si propone come uno strumento
di riflessione strategica per incidere sulla
prospettiva di intervento di EDUCatt, evi-
denziando i punti di particolare interesse e
gli ambiti di miglioramento possibile.

3 Obiettivi

4 Framework metodologico e disegno di ricerca

7 Descrizione del campione

7 Studenti

9 Alumni

11 Risultati

11 Studenti

11 Networking e integrazione sociale

16 Benessere e salute

18 Relazioni con la famiglia

18 Rendimento universitario e sviluppo professionale

19 Soddisfazione degli utenti

23 Alumni

23 Networking e integrazione sociale

23 Benessere e salute

24 Relazioni con la famiglia

25 Sviluppo professionale

32 Conclusioni

ISBN 978-88-9335-523-0

Area web dedicata al Bilancio di Missione: www.educatt.it/bilanciodimissione | contatti e feedback: bilanciodimissione@educatt.org



Obiettivi

EDUCatt è la Fondazione senza fine di lucro cui l'Università Cattolica ha affidato l'attuazione degli interventi destinati a favorire l'accesso, la frequenza e la regolarità degli studi attraverso la gestione dei servizi relativi al diritto allo studio universitario. Oggi EDUCatt offre il proprio supporto nelle sedi dell'Università Cattolica a Milano, Brescia, Piacenza-Cremona e Roma, attraverso una gamma di servizi concepiti per rendere più agevole e fruttuoso il percorso degli studi.

A 10 anni dalla propria fondazione avvenuta nel 2019, EDUCatt ha scelto di effettuare, con il supporto scientifico di ALTIS – Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica, uno studio di misurazione degli impatti generati dai propri servizi, durante l'intero periodo di attività della Fondazione, con l'obiettivo di individua-

re e valutare il cambiamento che l'attività di EDUCatt ha generato nei principali stakeholder, in primo luogo gli studenti beneficiari. Tale valutazione mira a integrare la rendicontazione annuale delle attività e dei loro impatti quantitativi sugli stakeholder (*output*), svolta attraverso lo strumento del Bilancio di Missione, con una misurazione dei benefici qualitativi prodotti per la comunità universitaria nel lungo periodo.

Oltre a costituire uno strumento di *accountability* e di dialogo nei confronti dei principali portatori di interesse, lo studio intende rispondere anche alla necessità strategica di massimizzare l'efficienza e l'efficacia delle attività della Fondazione, supportando una focalizzazione delle risorse disponibili sulle aree di servizio capaci di generare gli impatti più significativi.



Framework metodologico e disegno di ricerca

Per valutazione dell'impatto sociale si intende “la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato”. La letteratura e il legislatore italiano hanno individuato nella valutazione dell'impatto sociale lo strumento attraverso il quale gli Enti del Terzo Settore comunicano ai propri stakeholder l'efficacia nella creazione di valore sociale ed economico, allineando i target operativi con le aspettative dei propri interlocutori e migliorando l'attrattività nei confronti dei finanziatori esterni.

In questo studio si è scelto di adottare il framework della Teoria del Cambiamento (*Theory of Change*), tra i più consolidati e diffusi a livello internazionale. Tale approccio prende avvio dall'individuazione dei cambiamenti (impatti) che si intende generare negli stakeholder e nella comunità di appartenenza al fine di rispondere ai bisogni individuati come prioritari, per procedere alla descrizione della catena di eventi (risorse, attività, risultati) necessari al loro raggiungimento. L'insieme di questi elementi e la loro connessione causale è graficamente rappresentata nel *logical framework* (Figura 1).

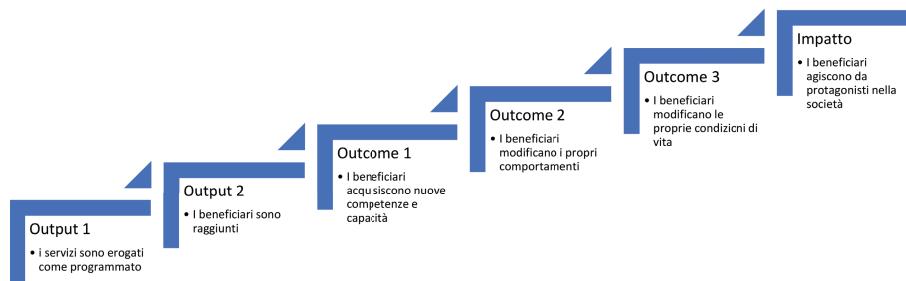


Figura 1 - Il *logical framework* adottato per la valutazione degli impatti di EDUCatt (fonte: elaborazione propria)

Nel caso di EDUCatt, il cambiamento atteso è stato individuato nel contributo alla generazione di soggetti capaci di affrontare la vita universitaria e, al termine del percorso di studi, quella professionale in modo attivo e consapevole, generando a propria volta cambiamenti positivi nelle comunità di appartenenza. grazie all'acquisizione di adeguate risorse relazionali, culturali e psicologiche nonché economiche. Il cambiamento atteso è stato valutato in riferimento a due gruppi di stakeholder individuati come i primi percettori degli impatti rispettivamente a medio-breve e lungo termine delle sue attività: gli studenti che attualmente utilizzano i servizi offerti percepiscono pertanto i benefici più immediati e gli alumni che hanno usufruito di uno o più servizi tra il 2009 e l'anno di termine del percorso di studi.

Gli outcome, individuati sulla base di un'analisi della letteratura disponibile e di una mappatura condivisa tra il gruppo di lavoro di EDUCatt e i ricercatori di ALTIS, sono stati ripartiti in 4 macro-dimensioni, comprendenti un set di competenze, capacità e attitudini di natura relazionale, culturale, psicologico e di variabili comportamentali atte a favorire la generazione del cambiamento. In Tabella 1 sono riportate le dimensioni di impatto e i relativi indicatori individuati per i due gruppi target.

Data la diversità del contesto personale e sociale che caratterizza i due gruppi target, alcuni indicatori – in particolare quelli appartenenti alle dimensioni Rendimento universitario/Sviluppo professionale – sono stati formulati in maniera differenziata, con riferimento rispettivamente alla vita universitaria e professionale, permettendo

Studenti	Alumni
Networking e integrazione sociale	
Senso di appartenenza alla comunità universitaria	Senso di appartenenza alla comunità universitaria
Conoscenza del contesto territoriale della sede di riferimento	Conoscenza del contesto territoriale della sede di riferimento
Senso di appartenenza alla comunità locale della sede di riferimento	Senso di appartenenza alla comunità locale della sede di riferimento
Sviluppo di relazioni positive all'interno dell'ambiente universitario	Sviluppo di relazioni positive all'interno dell'ambiente universitario
Sviluppo di capacità relazionali: empatia e capacità d'ascolto	Sviluppo di capacità relazionali: empatia e capacità d'ascolto
Sviluppo di capacità relazionali: lavoro in team	Sviluppo di capacità relazionali: lavoro in team
Riconoscimento della diversità come valore e occasione di arricchimento	Riconoscimento della diversità come valore e occasione di arricchimento
Partecipazione ad attività culturali e formative extra-universitarie	Partecipazione ad attività culturali e formative extra-universitarie
Impegno attivo nella società (attività di volontariato e cooperazione)	Impegno attivo nella società (attività di volontariato e cooperazione)
Partecipazione ad attività culturali e formative proposte dall'università	
Benessere e salute	
Conciliazione dei tempi dello studio con i tempi della vita personale	Conciliazione dei tempi dello studio con i tempi della vita personale
Adozione di azioni per la riduzione dei consumi di risorse ambientali	Adozione di azioni per la riduzione dei consumi di risorse ambientali
Propensione alla pratica sportiva	Propensione alla pratica sportiva
Adozione di uno stile di vita sano ed equilibrato	Adozione di uno stile di vita sano ed equilibrato
Autostima e self-confidence	Autostima e self-confidence
Fiducia negli altri	Fiducia negli altri
Adozione di comportamenti di acquisto sostenibili	Adozione di comportamenti di acquisto sostenibili
Serenità nell'affrontare gli impegni di studio	Serenità nell'affrontare gli impegni professionali
Consapevolezza di poter trovare, in caso di bisogno, un sostegno psicologico	Consapevolezza di poter trovare, in caso di bisogno, un sostegno psicologico
Autonomia e flessibilità nella pianificazione quotidiana	Autonomia e flessibilità nella pianificazione quotidiana
Senso di sicurezza	Senso di sicurezza

Tabella 1a - Dimensioni di impatto analizzati per studenti e alumni e relativi indicatori (fonte: elaborazione propria)

Studenti	Alumni
Relazioni con la famiglia	
Grado di partecipazione della famiglia alla vita universitaria dello studente	Grado di partecipazione della famiglia alla vita professionale
Autonomia nelle scelte personali	Autonomia nelle scelte personali
Grado di Dipendenza/Indipendenza economica	Grado di Dipendenza/Indipendenza economica
Rendimento universitario e sviluppo professionale	
Consapevolezza dei propri interessi e attitudini professionali	Consapevolezza dei propri interessi e attitudini professionali
Sviluppo di soft skill utili all'inserimento professionale	Sviluppo di soft skill utili all'inserimento professionale
Accesso a informazioni sul mercato del lavoro	Accesso a informazioni sul mercato del lavoro
Contatti utili a livello professionale	Contatti utili a livello professionale
Accesso a opportunità di lavoro (inclusi stage)	Accesso a opportunità di lavoro (inclusi stage)
Partecipazione a corsi per lo sviluppo di hard skill (Corsi di lingua, Office, Esperienza all'estero, etc.)	Partecipazione a corsi per lo sviluppo di hard skill (Corsi di lingua, Office, Esperienza all'estero, etc.)
Capacità di gestione delle pressione/stress durante il percorso accademico	Capacità di gestione delle pressione/stress durante il percorso professionale
Sviluppo metodo di studio/	Sviluppo metodo di lavoro
Organizzazione efficiente del tempo	Organizzazione efficiente del tempo
Rendimento degli studi (Votazioni, Crediti maturati, etc.)	Evoluzione carriera professionale (Posizioni rivestite, retribuzione percepita, etc.)
	Imprenditoria come possibile futuro professionale

Tabella 1b - Dimensioni di impatto analizzati per studenti e alumni e relativi indicatori (fonte: elaborazione propria)

in tal modo di indagare precisamente il processo temporale di accrescimento/esaurimento degli impatti.

La rilevazione degli impatti ha adottato un approccio controfattuale, in base al quale l'impatto dell'intervento è valutato al netto del beneficio che si sarebbe comunque osservato nella situazione ipotetica (controfattuale) di assenza dell'intervento. Nel questionario sono stati pertanto individuati e messi a confronto, per ciascuna dimensione, due gruppi: il gruppo dei fruitori abituali dei servizi di EDUCatt e un gruppo di controllo costituito dai non beneficiari.

Dal punto di vista operativo, il disegno di ricerca ha previsto la somministrazione via mail di un questionario strutturato a un campione rappresentativo di ciascun gruppo target, suddiviso in tre sezioni:

- una di tipo descrittivo, volta a rilevare variabili socio-demografiche come genere, età e provenienza, e informazioni relative all'esperienza universitaria (anno di iscrizione, sede di appartenenza, facoltà)
- una relativa all'utilizzo dei servizi e alla relativa frequenza e, nel caso dei servizi di residenzialità, mensa, assistenza sanitaria e consulenza psicologica, il grado di soddisfazione misurato in tre item
- una relativa alle variabili di impatto, espresse nei termini del cambiamento osservato su una scala di intensità da 1 a 5 (1= cambiamento molto lieve, 5 = molto forte).

Descrizione del campione

Il questionario online è stato inviato via mail a circa 45.000 studenti e circa 8.000 alumni, ottenendo un redemption rate rispettivamente del 4,3% e del 6,8%.

Studenti

Tra i 1.966 studenti che hanno compilato il questionario si riscontra una prevalenza della componente femminile (75,5%) ancor più marcata rispetto a quella che caratterizza la popolazione universitaria complessiva all'a.a. 2018/2019 (65,6%).

A livello territoriale, la maggior parte dei rispondenti (63,9%) frequenta la sede di Milano, in proporzione analoga a quella degli iscritti totali (69,3%); gli iscritti a Brescia e Piacenza-Cremona (12,2%) sono invece lievemente sovra-rappresentati (rispettivamente 17,7% e 12,2% contro il 10,0% e il 9,1%) a discapito del campus di Roma (6,3% contro 12,6%).

Circa due terzi dei rispondenti risiede all'interno di un breve raggio di distanza dal campus universitaria di iscrizione, che il 41,1% frequenta come pendolare; il 34,3% si dichiara invece fuori sede.

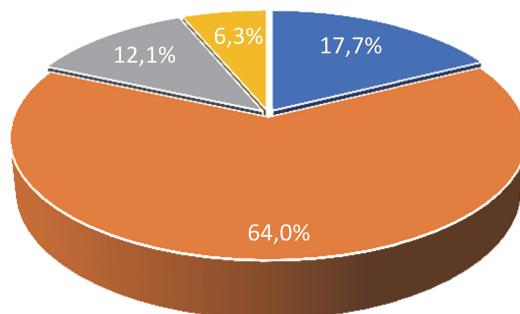
Per quanto riguarda le facoltà, l'area delle scienze sociali (economia, scienze politiche e sociali, psicologia, economia e giurisprudenza, giurisprudenza e scienze bancarie e assicurative, con il 44,3% dei rispondenti)

Gli alunni sono stati contattati attingendo a un database di utenti delle borse di studio, dei servizi residenziali e di ristorazione.

e le facoltà umanistiche (scienze della formazione, scienze linguistiche e letterature straniere, lettere e filosofia, con il 41,2%) sono rappresentate in modo più equo all'interno del campione rispetto alla popolazione universitaria, dove la prevalenza delle prime appare più netta (51,6% contro 33,9%). Il restante 14,5% rappresenta gli studenti di discipline scientifiche.

Il campione risulta adeguatamente rappresentativo dell'intero percorso di studi: sebbene gli iscritti al primo anno di laurea triennale o magistrale a ciclo unico siano quelli più rappresentati (30,7%), il resto dei rispondenti si ripartisce infatti equamente tra gli anni successivi, compresi gli studenti fuori corso (5,8%) e post-laurea (6,8%) che ai fini dell'analisi sono stati accorpati a quelli iscritti al quinto anno (11,8%).

Per quanto riguarda la fruizione dei servizi erogati da EDUCatt, le mense sono quelle utilizzate con maggiore frequenza dai rispondenti (il 39,5% ne ha fruito almeno 1-2 volte al mese, percentuale assai vicina al 36,3% di



■ Brescia ■ Milano ■ Piacenza-Cremona ■ Roma

Figura 2 - Sede di iscrizione

utenti abituali delle sale studio e delle aree MyFood collocate nei locali di ristorazione). Il 27,8% degli studenti ha usufruito del servizio di prestito libri almeno 3-4 volte l'anno, mentre il 19,2% ha partecipato a più di un'iniziativa culturale o ricreativa proposta da EDUCatt, con una leggera sovra-rappresentazione dei fuori sede (57,4%). È interessante notare come gli studenti delle discipline umanistiche ricorrono più frequentemente al prestito dei libri (48,1% contro il 41,2% del campione), mentre gli studenti di scienze sociali sono particolarmente rappresentati tra i partecipanti alle iniziative culturali (47,9% contro il 44,3% del campione).

È consistente anche il numero di studenti che hanno percepito una borsa di studio (366, pari al 19,0%), mentre la percentuale di rispondenti che ha alloggiato presso una delle residenze EDUCatt (9,6%, di cui il 95,7% fuori sede) risulta analoga a quella di chi ha svolto un'esperienza di collaborazione come stage e *student work* (9,4%). Data la loro rispondenza alle condizioni personali specifiche degli utenti, i servizi di assistenza sanitaria e psicologica sono utilizzati in maniera non episodica da una percentuale ridotta del campione (rispettivamente il 5,4% e l'1%), composta prevalentemente da studenti fuori sede (77,6% e 66,1%).

Il *pattern* di fruizione dei servizi EDUCatt da parte degli studenti attuali

appare caratterizzato complessivamente da un elevato livello di indipendenza, che non permette l'individuazione di un percorso "canonico" di fruizione. Gli unici servizi la cui fruizione appare correlata reciprocamente e con quella delle altre aree di offerta sono, infatti, le borse di studio, le residenze e le mense, coerentemente con la loro natura di servizi "di supporto". In particolare, la percezione di una borsa di studio presenta una correlazione di media intensità con la fruizione abituale del servizio di mensa ($\varphi=0,33$, $p<0,001$), mentre l'alloggio in una residenza EDUCatt è associata alla partecipazione ad attività culturali e ricreative ($\varphi=0,46$, $p<0,001$), alla frequentazione delle mense ($\varphi=0,31$, $p<0,001$) e all'utilizzo del centro sanitario ($\varphi=0,17$, $p<0,001$). L'utilizzo delle mense è invece correlato a quello degli spazi studio localizzati al loro interno ($\varphi=0,31$, $p<0,001$) e alla partecipazione ad attività culturali e ricreative ($\varphi=0,20$, $p<0,001$). Tra i servizi restanti, si riscontra solo una correlazione di debole entità tra la fruizione del centro sanitario e del servizio di assistenza psicologica ($\varphi=0,19$, $p<0,001$).

Tali evidenze indicano la composizione assai differenziata dell'utenza di EDUCatt, portatrice di bisogni variegati e complessi che non necessariamente si manifestano insieme durante il percorso di studi.

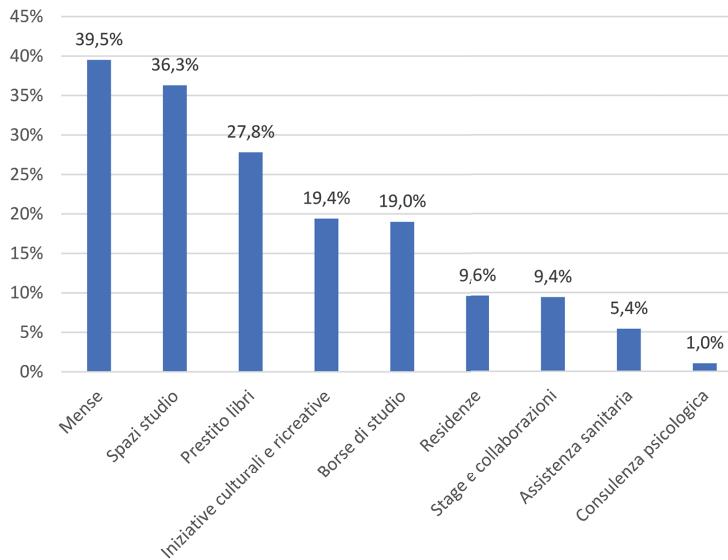
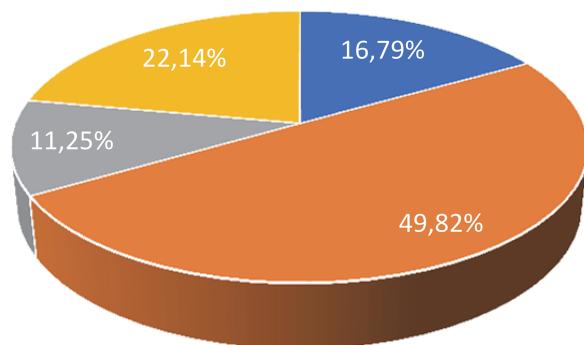


Figura 3 - Fruizione abituale

Alumni

Anche nel campione dei 540 alumni la componente femminile risulta ampiamente sovra-rappresentata rispetto a quella maschile, con il 70,2% dei rispondenti. L'età degli ex studenti è piuttosto bassa, con un valore mediano di 26 anni, dato che appare coerente con l'anno di conclusione o interruzione del percorso di studi: tra i 482 rispondenti alla domanda, 215, pari al 44,6%, sono usciti dall'Università nel periodo 2009-2016, mentre 267 (55,4%) hanno terminato il proprio curriculum nell'ultimo triennio.

Per quanto riguarda le sedi di appartenenza, il campus di Roma risulta maggiormente rappresentato rispetto al campione degli studenti (22,3%), a discapito di quello milanese che scende al 49,8%. La distribuzione per facoltà appare sostanzialmente analoga a quella degli studenti attuali, con le scienze sociali (43,0%) prevalenti sulle discipline umanistiche (30,3%), a fronte di una maggiore consistenza numerica degli iscritti a Medicina e chirurgia nella sede di Roma (19,9%).



■ Brescia ■ Milano ■ Piacenza-Cremona ■ Roma

Figura 4 - Sede

Rispetto agli attuali studenti, gli alumni presentano un *pattern* di fruizione dei servizi EDUCatt più omogeneo e caratterizzato complessivamente da una maggiore frequenza di utilizzo. Si riscontrano, a questo proposito, incrementi assai significativi nella quota di utenti abituali del servizio di mensa (76,7%), degli spazi per lo studio (59,0%), di prestito libri (42,7%) e di assistenza sanitaria (19,4%), oltre che dei beneficiari delle residenze e delle borse di studio (rispettivamente 65,2% e 40,0%) e dei partecipanti alle iniziative culturali e ricreative (44,8% contro il 19,4% di studenti). Anche la percentuale di studenti che hanno effettuato una collaborazione con EDUCatt raddoppia raggiungendo il 20,6%, mentre

il numero di fruitori del servizio di consulenza psicologica rimane limitato (2,0%). Tale distribuzione è influenzata dalla modalità di individuazione e contatto degli intervistati, che si è indirizzata su un database di alumni che hanno fruito di almeno un servizio EDUCatt tra borsa di studio, residenza e ristorazione.

Coerentemente, la fruizione dei singoli servizi presenta correlazioni reciproche più marcate rispetto a quanto riscontrato per gli attuali studenti. In particolare, l'alloggio presso le residenze EDUCatt è associato significativamente alla partecipazione ad attività culturali e ricreative ($\phi=0,51$, $p<0,001$), alla fruizione delle mense ($\phi=0,22$, $p<0,001$) e a quella del centro sanitario ($\phi=0,26$, $p<0,001$), oltre che

al prestito dei libri ($\varphi=0,20$, $p<0,001$). Un ruolo ancora più rilevante di canale di conoscenza e di “attivatore” degli ulteriori servizi, è svolto dalle mense, la cui fruizione è correlata a quella degli spazi studio ($\varphi=0,45$, $p<0,001$), delle attività culturali ($\varphi=0,24$, $p<0,001$) e del centro sanitario ($\varphi=0,20$, $p<0,001$). Sorprendentemente, invece, la

percezione di una borsa di studio presenta correlazioni negative con l'alloggio presso le residenze EDUCatt ($\varphi=-0,32$, $p<0,001$) e la partecipazione ad attività culturali e ricreative ($\varphi=-0,17$, $p<0,001$). Tra gli altri servizi, il prestito libri e la partecipazione ad attività culturali e ricreative appaiono reciprocamente associati ($\varphi=-0,20$, $p<0,001$).

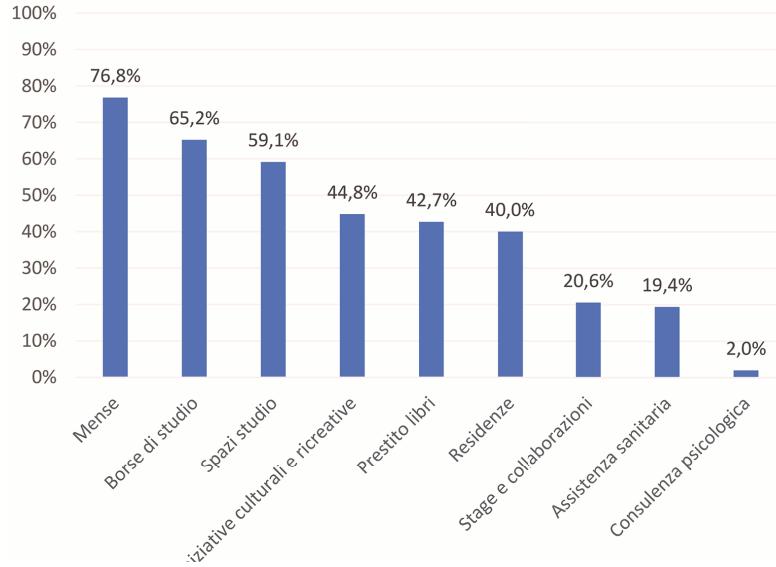


Figura 5 - Fruizione abituale

Risultati

Studenti

Networking e integrazione sociale

Dall'analisi comparativa tra il gruppo dei fruitori abituali di almeno un servizio EDUCatt e quello dei non fruitori emergono differenze significative a un p-value <0,001 nella valutazione di tutti gli item di impatto nella dimensione Networking e integrazione sociale: in particolare, i fruitori attribuiscono un valore notevolmente superiore agli indicatori sviluppo di capacità relazionali: lavoro in team (+10,4%), senso di appartenenza alla comunità locale della sede di riferimento (+10,5%), senso di appartenenza alla comunità universitaria (+14,7%) e alla partecipazione ad attività culturali e formative extra-universitarie (+23%) e proposte dall'università (+29,2%). La differenza positiva è confermata, seppure in misura meno accentuata, anche per i restanti indicatori rientranti nella dimensione di impatto.

La fruizione abituale di molteplici servizi offerti da EDUCatt appare intensificare gli impatti, soprattutto con riferimento alla partecipazione ad attività formative e culturali universitarie (+36,5%, $p < 0,001$) 4 (+30,9%, $p < 0,001$), all'impegno attivo nella società (+14,4%, $p < 0,001$), al senso di appartenenza alla comunità universitaria (+20,6%, $p < 0,001$) e locale (+14,4%, $p < 0,001$) e allo sviluppo di capacità di team-working (+12,1%, $p < 0,001$).

Tali evidenze dimostrano come i servizi erogati da EDUCatt contribuiscano, nel loro insieme, alla creazione di relazioni positive non solo all'interno dell'ambiente universitario, ma anche del contesto territoriale in cui sono collocate le sedi dell'Ateneo, e allo sviluppo delle capacità di interazione sociale degli utenti in tali ambiti.

Il servizio che contribuisce maggiormente all'ottenimento dei benefici è rappresentato dalle iniziative culturali e ricreative promosse e sostenute da EDUCatt, la cui frequentazione incentiva la

partecipazione a ulteriori proposte formative e culturali, sia all'interno (+40,6%, $p < 0,001$) che all'esterno dell'ambiente universitario (+37,0%, $p < 0,001$) e all'impegno attivo nella società attraverso attività di volontariato (+21,8%, $p < 0,001$), oltre allo sviluppo di un senso di appartenenza alla comunità universitaria (+17,2%, $p < 0,001$). Si evidenzia, in questo senso, un circolo virtuoso tra la messa a disposizione da parte di EDUCatt di opportunità culturali e di svago e il rafforzamento della sensibilità e responsabilità dell'utenza nei confronti della comunità universitaria e locale, che contribuisce attivamente allo sviluppo integrale della personalità degli studenti.

Anche i servizi caratterizzati da una maggiore durata della fruizione nel tempo e di conseguenza dalla maggiore intensità e permanenza delle relazioni sociali, vale a dire la frequentazione delle residenze e delle mense universitarie, contribuiscono, seppur con valori minori, ai benefici sopra evidenziati.

La fruizione del servizio di prestito libri esercita un'influenza focalizzata sulla partecipazione alle attività culturali universitarie (+14,0%, $p < 0,001$) ed esterne (+10,8%, $p < 0,001$), confermando la propria efficacia non solo come supporto concreto allo studio, ma anche come stimolo all'espansione e all'approfondimento degli interessi degli utenti. Un impatto ancor più marcato in questo senso è esercitata dai servizi di assistenza sanitaria (+19,8% per le attività culturali esterne, $p < 0,001$, +17,4%, $p < 0,01$ per le attività organizzate dall'università), la cui interpretazione è meno ovvia: sebbene in prima analisi sia possibile ricondurla allo sviluppo di una maggiore consapevolezza del ruolo della componente culturale per il benessere complessivo della persona, si rendono opportuni

ulteriori approfondimenti qualitativi della relazione. In direzione opposta, il differenziale negativo di giudizio tra i fruitori del servizio di consulenza psicologica e i non fruitori relativo allo sviluppo di relazioni positive nell'ambiente universitario (-12,0%, $p < 0,05$), può essere attribuito alle caratteristiche specifiche del gruppo, dal momento che la presenza di forme di disagio psicologico convive frequentemente con la manifestazione di difficoltà relazionali.

L'effettuazione di un periodo di stage o *student work* presso EDUCatt contribuisce selettivamente, ma in misura assai significativa, alla generazione di impatti "pro-attivi" come la capacità di team-working (+23,3%, $p < 0,01$) e l'impegno a favore della società e della comunità (+20,0%, $p < 0,01$).

Per quanto riguarda le variabili socio-demografiche, l'anno di iscrizione degli studenti influenza la manifestazione degli impatti in direzioni contrastanti: da un lato, si rileva un differen-

Tabella 2 - Differenza percentuale delle medie tra fruitori e non fruitori dei servizi EDUCatt per la dimensione di impatto Networking e integrazione sociale. Delta M: Variazione % delle medie tra fruitori e non fruitori; Sig. (*): Significatività statistica del cambiamento: gli asterischi indicano se la differenza è statisticamente significativa dato il metodo dei confronti multipli in uso (Per convenzione: * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$.)

	Borse di studio		Residenze		Attività culturali		Mensa		Sala studi	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.
Networking e integrazione sociale										
Senso di appartenenza alla comunità universitaria	6,9%	**	16,3%	***	17,2%	***	15,8%	***	10,4%	*
Conoscenza del contesto territoriale della sede di riferimento	2,9%		9,5%	***	8,7%	***	6,5%	***	6,3%	*
Senso di appartenenza alla comunità locale della sede di riferimento	6,1%	**	10,8%	***	10,4%	***	9,7%	***	6,8%	*
Sviluppo di relazioni positive all'interno dell'ambiente universitario (con compagni di corso, professori)	0,9%		5,7%	**	7,4%	***	7,3%	***	6,4%	*
Sviluppo di capacità relazionali: empatia e capacità d'ascolto	2,1%		5,9%	**	9,0%	***	4,2%	***	4,5%	*
Sviluppo di capacità relazionali: lavoro in team	3,6%	*	7,9%	**	10,4%	***	5,2%	***	5,6%	*
Riconoscimento della diversità come valore e occasione di arricchimento	5,0%	**	7,2%	**	8,5%	***	5,5%	***	4,0%	*
Partecipazione ad attività culturali e formative extra-universitarie	8,8%	**	29,5%	***	37,0%	***	19,3%	***	9,8%	*
Impegno attivo nella società (attività di volontariato e cooperazione internazionale)	6,6%	*	18,8%	***	21,8%	***	9,0%	***	5,3%	
Partecipazione ad attività culturali e formative proposte dall'università	4,6%	***	29,1%	***	40,6%	***	16,9%	***	10,1%	*

ziale negativo nel senso di appartenenza alla comunità universitaria e locale, seppure di lieve intensità, a sfavore degli studenti iscritti al quinto anno, post-laurea e fuori corso, che può essere ricondotto all'uscita imminente o alla limitata permanenza nell'ambiente accademico; dall'altro lato, i rispondenti con un curriculum di studi più lungo (e quindi un'esperienza consolidata di fruizione dei servizi EDUCatt) dichiarano una maggiore partecipazione ad attività culturali all'interno (+9,2%, $p < 0,01$) e al di fuori dell'am-

biente universitario (+9,6%, $p < 0,01$) oltre a uno sviluppo più marcato delle capacità di team-working (+9,1%, $p < 0,001$).

Gli impatti positivi generati dalla fruizione dei servizi EDUCatt sono avvertiti in maniera particolarmente accentuata dagli studenti fuori sede, soprattutto per quanto riguarda la partecipazione ad attività formative e culturali interne (+16,8%, $p < 0,001$) ed esterne (+16,2%, $p < 0,001$) e la migliore conoscenza del contesto territoriale (+10,7%, $p < 0,001$), rispetto a quelli in sede e ai pendolari.

io	Assistenza sanitaria		Consulenza psicologica		Prestito libri		Stage		Fruitori vs non fruitori		Fruitori pluriservizio vs non fruitori	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.
**	3,9%		5,6%		4,1%	*	0,3%		14,7%	***	20,6%	***
**	8,7%	**	4,0%		2,9%		-14,4%		7,9%	***	10,6%	***
**	8,0%	*	2,0%		4,5%	**	-8,1%		10,5%	***	14,4%	***
**	3,3%		-12,0%	*	1,6%		-1,8%		7,8%	***	9,8%	***
**	4,4%		-3,8%		2,6%	*	0,2%		6,7%	***	8,6%	***
**	0,1%		-7,4%		3,4%	*	23,2%	**	10,4%	***	12,1%	***
**	3,7%		-6,8%		1,6%		8,2%		5,8%	***	8,0%	***
**	19,8%	***	14,0%		10,8%	***	12,8%		23,0%	***	30,9%	***
*	11,0%	*	1,3%		5,8%	*	20,0%	**	10,2%	***	14,4%	***
**	17,4%	**	11,8%		14,0%	***	13,9%		29,2%	***	36,5%	***

Tabella 3 -
Differenza percentuale
delle medie tra fruitori
e non fruitori dei servizi
EDUCatt per la dimensione
di impatto Benessere e salute.
Delta M: Variazione %
delle medie tra fruitori
e non fruitori; Sig. (*):
Significatività statistica
del cambiamento: gli
asterischi indicano se
la differenza è statisticamente
significativa dato il metodo dei
confronti multipli in
uso (Per convenzione:
*p<.05, **p<.01,
***p<.001.)

	Borse di studio		Residenze		Attività culturali		Mensa		Sala studio	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.
Benessere e salute										
Conciliazione dei tempi dello studio con i tempi della vita personale	3,2%		5,0%	*	7,3%	***	3,6%	*	5,3%	***
Adozione di azioni per la riduzione dei consumi di risorse ambientali	2,2%		5,0%		8,8%	***	5,4%	**	2,9%	
Propensione alla pratica sportiva	-1,2%		0,6%		11,9%	***	3,1%		9,3%	***
Adozione di uno stile di vita sano ed equilibrato	1,0%		0,7%		7,5%	**	6,2%	**	6,7%	***
Autostima e self-confidence	3,9%	*	8,0%	**	9,0%	***	6,2%	***	4,1%	**
Fiducia negli altri	3,6%		5,4%	*	9,2%	***	3,7%	*	3,4%	*
Adozione di comportamenti di acquisto sostenibili	4,7%	**	2,4%		7,0%	***	4,9%	***	2,1%	
Serenità nell'affrontare gli impegni di studio o professionali	4,8%	*	6,6%	*	7,6%	***	6,2%	***	3,0%	
Consapevolezza di poter trovare, in caso di bisogno, un sostegno psicologico	7,4%	**	11,5%	***	11,6%	***	6,8%	***	3,6%	
Autonomia e flessibilità nella pianificazione quotidiana	3,5%	*	6,0%	**	5,6%	***	4,8%	***	4,2%	**
Senso di sicurezza	6,7%	**	13,1%	***	11,5%	***	9,4%	***	4,9%	**

Tabella 4 -
Differenza percentuale
delle medie tra fruitori
e non fruitori dei servizi
EDUCatt per la dimensione
di impatto Relazioni con la famiglia.
Delta M: Variazione %
delle medie tra fruitori
e non fruitori; Sig. (*):
Significatività statistica
del cambiamento: gli
asterischi indicano se
la differenza è statisticamente
significativa dato il metodo dei
confronti multipli in
uso (Per convenzione:
*p<.05, **p<.01,
***p<.001.)

	Borse di studio		Residenze		Attività culturali		Mensa		Sala studio	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.
Relazioni con la famiglia										
Grado di partecipazione della famiglia alla vita universitaria dello studente	3,4%	*	8,9%	***	6,1%	***	6,3%	***	4,6%	*
Autonomia nelle scelte personali	2,7%	*	7,0%	***	7,0%	***	3,8%	***	3,3%	*
Grado di indipendenza economica	14,7%	***	5,5%		7,5%	*	2,2%		-1,7%	

i.	Assistenza sanitaria		Consulenza psicologica		Prestito libri		Stage		Fruitori vs non fruitori		Fruitori pluriservizio vs non fruitori	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.
	2,7%		-7,2%		2,6%		6,5%		5,2%	**	6,6%	**
	6,8%		0,3%		6,0%	**	-2,5%		7,8%	***	9,9%	***
	-1,1%		4,3%		3,4%		6,1%		5,6%		7,8%	*
	5,7%		-14,5%		2,4%		6,5%		7,7%	***	10,1%	***
	-2,1%		-7,2%		0,9%		11,3%		5,1%	**	7,9%	***
	-0,2%		-5,7%		1,3%		10,2%		2,9%		5,2%	**
	9,5%	**	-1,9%		1,8%		2,1%		6,0%	***	7,6%	***
	-1,7%		-7,9%		0,9%		12,6%		5,4%	**	7,2%	**
	9,7%	*	34,7%	***	4,2%		-7,1%		6,3%	**	9,5%	***
	2,5%		-2,7%		4,0%	**	1,0%		5,6%	***	7,6%	***
	17,1%	***	2,1%		4,9%	**	-11,2%		9,2%	***	12,9%	***

o	Assistenza sanitaria		Consulenza psicologica		Prestito libri		Stage		Fruitori vs non fruitori		Fruitori pluriservizio vs non fruitori	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.
**	8,4%	***	-3,5%		1,7%		-4,8%		6,4%	***	8,4%	***
*	6,0%	**	-9,4%		0,5%		-10,3%		4,6%	***	6,1%	***
	2,7%		-10,1%		0,3%		25,3%	***	0,5%		2,7%	

Tabella 5 - Differenza percentuale delle medie tra fruitori e non fruitori dei servizi EDUCatt per la dimensione di impatto Rendimento universitario/Sviluppo professionale. Delta M: Variazione % delle medie tra fruitori e non fruitori; Sig. (*): Significatività statistica del cambiamento: gli asterischi indicano se la differenza è statisticamente significativa dato il metodo dei confronti multipli in uso (Per convenzione: *p<.05, **p<.01, ***p<.001.)

	Borse di studio		Residenze		Attività culturali		Mensa		Sala studio	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.
Rendimento universitario/Sviluppo professionale										
Consapevolezza dei propri interessi e attitudini professionali	1,3%		3,6%		7,0%	***	2,4%		1,4%	
Sviluppo di soft skill utili all'inserimento professionale	3,9%	*	2,4%		6,9%	***	2,4%		2,0%	
Accesso a informazioni sul mercato del lavoro	1,7%		2,6%		9,9%	***	3,9%	*	3,9%	*
Contatti utili a livello professionale	2,4%		6,5%		10,7%	***	6,5%	**	4,1%	*
Accesso a opportunità di lavoro (inclusi stage)	4,3%		5,0%		10,3%	***	6,8%	***	3,2%	
Partecipazione a corsi per lo sviluppo di hard skill	9,1%	**	22,3%	***	23,7%	***	14,3%	***	7,8%	**
Capacità di gestione delle pressioni durante il percorso accademico	6,2%	**	7,4%	*	10,1%	***	4,6%	*	3,5%	
Sviluppo metodo di studio/lavoro	3,1%		6,3%	**	5,5%	**	4,3%	**	3,2%	*
Organizzazione efficiente del tempo	7,2%	***	6,8%	**	8,5%	***	6,4%	***	3,0%	
Rendimento negli studi	3,8%	*	5,7%	*	3,5%	*	3,2%	*	3,6%	**

La fruizione dei servizi EDUCatt appare esercitare un'influenza rilevante sulla dimensione di impatto Benessere e salute. Tutti gli indicatori considerati, infatti, ottengono un giudizio superiore da parte dei fruitori "assoluti" rispetto al gruppo di controllo a un elevato livello di significatività, con le sole eccezioni degli item "fiducia negli altri" e "propensione alla pratica sportiva".

L'indicatore per cui si rileva un differenziale più accentuato è il senso di sicurezza, a cui gli studenti fruitori attribuiscono un valore superiore del 9,2% rispetto ai compagni che non usufruiscono di alcun servizio erogato da EDUCatt. Gli impatti sono avvertiti in misura più accentuata da chi ha fruito di più servizi: per tale gruppo, le associazioni a tutti gli indicatori risultano statisticamente significative, con differenziali particolarmente marcati per senso di sicurezza (+12,9%, p<0,001), adozione di uno stile di vita sano ed equilibrato (+10,1%, p<0,001), adozione di azioni per la riduzione

dei consumi di risorse ambientali (+9,9%, p<0,001) e consapevolezza di poter trovare, in caso di bisogno, un sostegno psicologico (+9,5%, p<0,001).

Da tali dati emerge come i servizi EDUCatt contribuiscano non solo alla costruzione e all'alimentazione del senso di sicurezza psico-fisica degli studenti, ma anche, a un livello più profondo e in una dinamica "trasformativa", all'adozione di stili di vita equilibrati e sostenibili. Risulta invece meno intenso, seppure significativo, il contributo a item psicologici di carattere olistico come la fiducia negli altri e la serenità nell'affrontare gli impegni di studio.

Analogamente alla dimensione Networking, l'area di servizio che genera gli impatti più significativi è quella delle proposte culturali e ricreative, i cui fruitori attribuiscono un giudizio significativamente più elevato a tutti gli indicatori, con differenziali rilevanti per la propensione alla pratica sportiva (+11,9%, p<0,001), la

g.	Assistenza sanitaria		Consulenza psicologica		Prestito libri		Stage		Fruitori vs non fruitori		Fruitori pluriservizio vs non fruitori	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.
	3,3%		-5,7%		1,8%		4,1%		3,5%	*	4,6%	**
	-1,3%		-3,5%		1,8%		18,1%	*	5,4%	**	6,4%	**
	0,7%		2,6%		0,4%		22,3%	**	6,9%	***	7,9%	**
	8,5%		9,7%		4,1%		27,8%	***	6,9%	**	9,2%	**
	6,2%		1,3%		5,5%	**	29,5%	***	10,6%	***	12,2%	***
	20,7%	***	-8,7%		8,8%	**	20,2%	**	15,1%	***	20,6%	***
	2,7%		-5,0%		4,2%	*	15,6%	*	7,0%	**	9,1%	***
	6,2%	*	-6,5%		4,7%	**	12,2%		6,0%	***	8,1%	***
	9,0%	**	-3,5%		6,5%	***	15,4%	*	7,6%	***	10,7%	***
	4,0%	***	-10,5%	***	5,5%	***	6,7%		6,6%	***	7,9%	***

consapevolezza di poter trovare sostegno psicologico (+11,6%, $p < 0,001$) e il senso di sicurezza (+11,5%, $p < 0,001$) oltre che per la fiducia in se stessi (+9,2%, $p < 0,001$) e l'autostima (+9,0%, $p < 0,001$).

Ciò sembra indicare come la partecipazione a occasioni di arricchimento culturale e di svago, insieme alle interazioni sociali e alle opportunità di condivisione di interessi personali che si generano in tali frangenti, siano in grado di influenzare maggiormente il benessere degli studenti rispetto ai meri servizi di supporto. A riprova di ciò, la fruizione di un servizio di lunga durata come le residenze appare associata, in maniera più selettiva, al senso di sicurezza (+13,1%, $p < 0,001$), a cui contribuisce anche il servizio mensa (+9,4%, $p < 0,001$), alla consapevolezza di poter trovare un sostegno psicologico (+11,2%, $p < 0,001$) e, in misura meno rilevante, al senso di autostima (+8,0%, $p < 0,01$). Anche i servizi di assistenza sanitaria e consulenza psicologica risultano

generare impatti assai “mirati”, rispettivamente sul senso di sicurezza (+17,1%, $p < 0,001$) e sulla consapevolezza di poter trovare, in caso di bisogno, un sostegno psicologico (+34,7%, $p < 0,001$), dimostrando pertanto la propria efficacia rispetto agli obiettivi primari. Nel caso dell'assistenza sanitaria emerge anche un'associazione significativa (+9,5%, $p < 0,01$) all'adozione di comportamenti di acquisto sostenibili, per il quale è possibile ipotizzare – in attesa di ulteriori approfondimenti di carattere qualitativo – un aumento di consapevolezza degli impatti sulla salute del consumo di prodotti alimentari e utili alla vita quotidiana.

I servizi di sala studio e prestito libri e l'effettuazione di un periodo di stage o tirocinio presso EDUCatt non presentano, invece, impatti particolarmente rilevanti sul benessere degli studenti.

La manifestazione degli impatti rientranti nella dimensione di impatto Benessere e salute non appare influenzata in misura apprezzabile dall'anno di iscrizione dei rispondenti: questo è infatti

associato, in misura lieve e scarsamente significativa, soltanto all'adozione di azioni per la riduzione dei consumi di risorse ambientali (+7,2%, $p < 0,05$) e, in senso negativo, alla consapevolezza di poter trovare un sostegno psicologico (-6,7%, $p < 0,05$). Quest'ultima correlazione può essere ricondotta alla minore conoscenza dei servizi di consulenza psicologica da parte degli iscritti agli ultimi anni e fuori corso.

Gli impatti esercitati dai servizi EDUCatt sulle relazioni con la famiglia risultano complessivamente meno intensi e più circoscritti rispetto alle altre dimensioni di impatto.

La fruizione di almeno un servizio presenta, infatti, associazioni significative ($p < 0,001$) ma di debole intensità con l'autonomia dalla famiglia nella vita universitaria e nelle scelte personali; la fruizione di più servizi rafforza lievemente l'associazione, incrementando il differenziale tra i giudizi dei fruitori e non fruitori a +8,4% per l'autonomia dalla famiglia nella vita universitaria ($p < 0,001$).

Per quanto riguarda i singoli servizi erogati, la percezione di una borsa di studio e l'effettuazione di un periodo di stage presso EDUCatt appaiono i soli elementi capaci di influenzare significativamente il grado di indipendenza economica dalla famiglia (rispettivamente +25,3%, $p < 0,001$ e +14,7%, $p < 0,001$). Questo si conferma complessivamente come un fattore critico nel percorso universitario degli studenti, che risulta influenzato in misura sensibile dalla sua durata e dalla prossimità all'ingresso nel mondo del lavoro: come prevedibile, gli iscritti all'ultimo anno e a corsi post-laurea o fuori corso dichiarano una minore dipendenza (-10,1%, $p < 0,001$) rispetto ai propri colleghi più giovani.

L'analisi conferma la generazione di un impatto positivo, da parte dei servizi erogati da EDUCatt, sul rendimento universitario e sul percorso di sviluppo professionale degli studenti.

La fruizione di almeno uno dei servizi presenta un'associazione significativa con tutti gli indicatori appartenenti alla dimensione di impatto, con valori differenziali particolarmente elevati per la partecipazione a corsi extracurricolari finalizzati allo sviluppo di hard skill (+15,1%, $p < 0,001$) e per l'accesso a opportunità di lavoro, con l'inclusione di stage e tirocini

Si riscontra, invece, una varianza significativa, seppure di moderata intensità, tra i giudizi medi attribuiti alla dimensione di benessere dagli studenti iscritti alle diverse sedi dell'Ateneo: gli studenti di Piacenza-Cremona attribuiscono infatti i valori più elevati, con un differenziale positivo del 6,5% rispetto a quelli della sede romana, a parità di p-value di 0,01.

Relazioni con la famiglia

Gli studenti che alloggiavano presso una residenza o collegio dichiarano, prevedibilmente, un minor grado di partecipazione della famiglia alla vita universitaria (+8,9%, $p < 0,001$), trovandosi inseriti in un contesto fisico e sociale capace di alimentare un senso di affidamento e fiducia, svolgendo una parziale funzione vicariante nei confronti della vita familiare. Anche l'assistenza sanitaria agisce in questo senso (+8,4%, $p < 0,001$), offrendo una protezione effettiva oltre che psicologica rispetto a eventuali problematiche di salute e rendendo pertanto meno necessario il coinvolgimento attivo della famiglia.

Appare particolarmente interessante, seppure di intensità moderata, il contributo che la partecipazione ad attività culturali e ricreative apporta al percorso di autonomizzazione degli studenti nelle scelte personali (+7,0%, $p < 0,001$), riconducibile al rafforzamento della consapevolezza riguardo ai propri interessi e obiettivi di vita. Come prevedibile, gli impatti generati dai servizi EDUCatt in termini di autonomia dalla famiglia risultano percepiti con maggiore chiarezza dagli studenti fuori sede rispetto ai colleghi in sede o pendolari, per quanto riguarda sia la vita universitaria (+7,2%, $p < 0,001$) che quella personale (+8,0%, $p < 0,001$).

Rendimento universitario e sviluppo professionale

(+10,6%, $p < 0,001$). Anche in questo caso, l'intensità dell'effetto risulta amplificata dalla fruizione di più servizi, alla cui luce emerge in maniera quantitativamente apprezzabile anche il contributo a una più efficiente organizzazione del proprio tempo (+10,7%, $p < 0,001$) e a una maggiore capacità di gestione dello stress nello studio (+9,1%, $p < 0,001$).

Coerentemente con le aspettative, le esperienze di stage e *student work* svolte presso EDUCatt esercitano l'impatto più diretto sulla dimensione in questione, registrando valori differenziali significativi e intensi per tutti

gli indicatori, con le sole eccezioni della consapevolezza dei propri interessi e attitudini professionali, del rendimento negli studi e dello sviluppo del metodo di studio/lavoro. Le forme di collaborazione proposte agli studenti si confermano, in particolare, come un'opportunità rilevante di accesso a ulteriori opportunità di lavoro (+29,5%, $p < 0,001$), a una rete di contatti utili all'inserimento professionale (+27,8%, $p < 0,001$) e a informazioni sul mercato del lavoro (+22,3%, $p < 0,01$).

Anche in questo caso, si conferma inoltre l'influenza della partecipazione ad attività culturali e ricreative sull'intera dimensione di impatto, che assume un'intensità particolarmente accentuata sulla partecipazione a corsi per lo sviluppo di hard skill (+23,7%, $p < 0,001$) con un effetto "cumulativo" analogo a quello già riscontrato per la dimensione Networking e integrazione sociale. Lo sviluppo di hard skill riceve un contributo positivo, in proporzione decrescente, anche dal servizio di mensa (+14,7%, $p < 0,001$) e di prestito libri (+8,8%, $p < 0,01$), mentre la correlazione negativa tra la fruizione del servizio di consulenza psicologica e il rendimento universi-

tario (-10,5%, $p < 0,001$) può essere ricondotta alla situazione di partenza dei beneficiari.

Per quanto riguarda le variabili socio-demografiche dei rispondenti, l'ottenimento dei benefici maggiormente pertinenti all'area dello sviluppo professionale, come l'accesso a contatti utili a livello professionale (+23,4%, $p < 0,001$) e a opportunità di lavoro e stage (+18,6%, $p < 0,001$) e la partecipazione a ulteriori corsi per lo sviluppo di hard skill (+18,1%, $p < 0,001$) appare correlata alla vicinanza all'uscita dal percorso di studi. La distanza della sede universitaria dalla località di provenienza, invece, appare influenzare in misura significativa soltanto la propensione a partecipare a corsi per lo sviluppo di hard skill (+10,3%, $p < 0,001$) e, con un'intensità inferiore, l'accesso a opportunità di lavoro e stage (+7,8%, $p < 0,01$). Anche la sede universitaria di appartenenza determina differenze significative nella percezione degli impatti: gli studenti di Piacenza-Cremona attribuiscono infatti un valore medio alla dimensione di impatto superiore del 14,0% rispetto ai colleghi romani, a parità p -value $< 0,001$.

Soddisfazione degli utenti

Il questionario somministrato agli studenti include anche domande relative alla loro soddisfazione circa i servizi utilizzati.

Per quanto riguarda le residenze, è stato chiesto ai rispondenti di valutare il livello di pulizia e comfort delle strutture, la facilità di

reperimento delle informazioni utili per l'accesso al servizio e il grado di cortesia ed empatia del personale. Il giudizio restituito è piuttosto elevato e omogeneo per tutti gli item (compreso tra 3,76 e 3,87 su 5) e per le singole sedi di Ateneo.

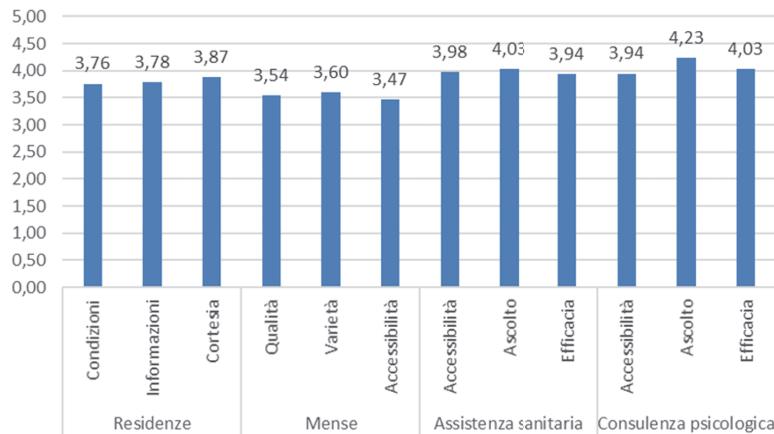


Figura 6 - Soddisfazione

Relativamente al servizio mensa, gli item di *customer satisfaction* riguardano la qualità dei pasti, la sua varietà e l'accessibilità del servizio (in termini di adeguatezza dei posti a sedere, lunghezza dell'attesa e ubicazione). In questo caso, si riscontra una valutazione complessivamente inferiore (compresa tra il 3,47 per l'accessibilità e il 3,60 per la varietà dei piatti) e fortemente diversificata tra i singoli campus: i giudizi assumono infatti il valore massimo tra gli studenti iscritti a Brescia, con differenziali significativi rispetto alla sede piacentina e cremonese circa la qualità (+19,2%, $p < 0,001$) e varietà (+14,2%, $p < 0,001$) dei piatti, e a quelli romani per l'accessibilità (+11,6%, $p < 0,001$). Sono, tuttavia, i servizi di assistenza sanitaria e consulenza psicologica a registrare i livelli di gradimento più elevati. Per quanto riguarda il primo, i giudizi variano tra 3,94 relativo all'efficacia e 4,03 per la capacità di ascolto e rassicurazione del personale; nella valutazione dell'accessibilità (in termini di semplicità nella prenotazione, orari di disponibilità e tempi di attesa), il valore medio di 3,98 presenta un differenziale assai marcato tra il campus milanese e quello romano (+35%, $p < 0,001$). Il servizio di consulenza psicologica raccoglie un apprezzamento ancor più marcato, con riferimento soprattutto alla cortesia ed empatia del personale (4,23) e all'efficacia del supporto (4,03).

Al fine di approfondire i legami causali tra la fruizione dei servizi e la manifestazione degli impatti e di estrarre elementi conoscitivi utili alla pro-

gettazione e comunicazione dell'offerta, si è esplorata la correlazione tra il livello di soddisfazione e le dimensioni di impatto.

Il livello di soddisfazione circa i servizi di alloggio, assistenza e sanitaria e consulenza psicologica risulta correlato significativamente con numerose dimensioni di impatto, svolgendo un ruolo di moderazione tra la fruizione dei servizi e i benefici da essa generati; la soddisfazione per il servizio di ristorazione non presenta, invece, associazioni significative.

La valutazione positiva delle condizioni delle strutture residenziali è associata con un coefficiente di intensità media (Pearson $\rho > 0,3$) a 6 indicatori di impatto "benessere e salute" e "rendimento universitario/sviluppo professionale": la qualità e il comfort delle facilities appaiono pertanto capaci di incidere favorevolmente sul senso complessivo di serenità e fiducia dello studente e sulla sua capacità di organizzazione e gestione del proprio tempo, determinando un impatto positivo anche sul rendimento universitario.

La facilità di accesso alle opportunità di alloggio e la cortesia del personale esercitano, invece, un effetto moderatore apprezzabile su un numero più limitato (3) di indicatori appartenenti alla dimensione "benessere e salute".

La soddisfazione per il servizio di assistenza sanitaria influisce, oltre che sulla dimensione "benessere e salute", su "networking e integrazione so-

Condizioni strutturali e di comfort delle residenze		
Dimensioni di impatto	Indicatori di impatto	Rho Pearson
Benessere e salute	Propensione alla pratica sportiva	,308**
	Adozione di uno stile di vita sano ed equilibrato	,417**
	Autostima e self-confidence	,417**
	Fiducia negli altri	,310**
	Serenità nell'affrontare gli impegni di studio	,453**
	Autonomia e flessibilità nella pianificazione quotidiana	,444**
Rendimento universitario e sviluppo professionale	Consapevolezza dei propri interessi e attitudini professionali	,322**
	Sviluppo di soft skill utili all'inserimento professionale	,308**
	Capacità di gestione delle pressioni/stress durante il percorso accademico	,440**
	Sviluppo metodo di studio	,498**
	Organizzazione efficiente del tempo	,470**
	Rendimento negli studi	,388**

Tabella 6 - Correlazioni significative tra la soddisfazione degli utenti circa le condizioni di comfort delle residenze e le dimensioni di impatto. ** = p value < 0,01.

ciale": l'accessibilità del servizio e la sua efficacia nella risposta alle problematiche sanitarie presentano, infatti, un coefficiente di correlazione superiore a 0,3 con 5 indicatori di impatto. Decisamente più circoscritta, invece, l'influenza della capacità di ascolto.

Il risultato più sorprendente riguarda il grado di soddisfazione per il servizio di consulenza psicologica, che influisce in modo trasversale su tutte le dimensioni di impatto. L'efficacia del servizio appare, infatti, correlata a 5 indicatori della dimensione Networking, a 4 della dimensione Benessere, 5 della dimensione Rendimento universitario e a tutte le 3 indicatori della dimensione Relazioni con la famiglia. Un'ampiezza e un'intensità analoga caratterizzano l'effetto della capacità di ascolto del personale, mentre l'intervento moderatore dell'accessibilità del servizio è più circoscritto, ri-

guardando in particolare le 3 indicatori della dimensione "relazioni con la famiglia" e 5 indicatori relativi a "networking e integrazione sociale".

Tali dati confermano come il servizio di consulenza psicologica contribuisca, grazie alla propria capacità di rilevazione e affronto delle problematiche personali, a migliorare le condizioni complessive di benessere psichico degli studenti e a rafforzare le capacità relazionali sia nell'ambiente universitario che in quello familiare, generando ultimamente un beneficio positivo sul rendimento accademico. In un'ottica strategica, si evidenzia pertanto l'opportunità di ulteriori interventi volti a comunicare maggiormente il servizio e promuoverne la fruizione da parte degli studenti, superando le potenziali barriere psicologiche all'accesso.

Assistenza sanitaria - accessibilità		
Dimensioni di impatto	Indicatori di impatto	Rho Pearson
Networking e integrazione sociale	Senso di appartenenza alla comunità universitaria	,323**
	Conoscenza del contesto territoriale della sede di riferimento	,314**
	Sviluppo di capacità relazionali: empatia e capacità d'ascolto	,301**
Benessere e salute	Consapevolezza di poter trovare, in caso di bisogno, un sostegno psicologico	,352**
	Senso di sicurezza	,356**
Relazioni con la famiglia	Autonomia nelle scelte personali	,307**

Tabella 7 - Correlazioni significative tra la soddisfazione degli utenti circa l'accessibilità del servizio di assistenza sanitaria e le dimensioni di impatto. ** = p value < 0,01.

Assistenza sanitaria - efficacia		
Dimensioni di impatto	Indicatori di impatto	Rho Pearson
Networking e integrazione sociale	Sviluppo di capacità relazionali: empatia e capacità d'ascolto	,311**
	Riconoscimento della diversità come valore e occasione di arricchimento	,311**
	Fiducia negli altri	,319**
Benessere e salute	Adozione di comportamenti di acquisto sostenibili	,322**
	Senso di sicurezza	,357**
Rendimento universitario e sviluppo professionale	Accesso a opportunità di lavoro (inclusi stage)	,334**

Tabella 8 - Correlazioni significative tra la soddisfazione degli utenti circa l'efficacia del servizio di assistenza sanitaria e le dimensioni di impatto. ** p value < 0,01.

Consulenza psicologica – capacità di ascolto ed efficacia			
Dimensioni di impatto	Indicatori di impatto	Rho Pearson ascolto	Rho Pearson efficacia
Networking e integrazione sociale	Sviluppo di relazioni positive all'interno dell'ambiente universitario (con compagni di corso, professori)	,554**	,438**
	Sviluppo di capacità relazionali: empatia e capacità d'ascolto	,754**	,511**
	Sviluppo di capacità relazionali: lavoro in team	,546**	,482**
	Riconoscimento della diversità come valore e occasione di arricchimento	,735**	,521**
	Impegno attivo nella società	ns	,472**
Benessere e salute	Conciliazione dei tempi dello studio/lavoro con i tempi della vita extrauniversitaria	,318*	,441**
	Adozione di azioni per la riduzione dei consumi di risorse ambientali (energia elettrica, acqua, rifiuti)	,458**	
	Propensione alla pratica sportiva	,444**	
	Adozione di comportamenti di acquisto sostenibili	,532**	
	Serenità nell'affrontare gli impegni di studio o professionali	,353*	,486**
	Consapevolezza di poter trovare, in caso di bisogno, un sostegno psicologico	,580**	,665**
	Autonomia e flessibilità nella pianificazione quotidiana	,450**	,460**
Relazioni con la famiglia	Senso di sicurezza	,459**	
	Grado di partecipazione della famiglia alla vita universitaria dello studente	,625**	,521**
	Autonomia nelle scelte personali	,659**	,467**
Rendimento universitario e sviluppo professionale	Grado di indipendenza economica	ns	,484**
	Sviluppo di soft skill utili all'inserimento professionale	,355*	,471**
	Capacità di gestione delle pressioni/stress durante il percorso accademico	ns	,455**
	Sviluppo metodo di studio	,598**	,710**
	Organizzazione efficiente del tempo	,586**	,573**
	Rendimento negli studi	,490**	,542**

Tabella 9 - Correlazioni significative tra la soddisfazione degli utenti circa l'efficacia del servizio di consulenza psicologica e le capacità di ascolto del personale e le dimensioni di impatto. * p-value<0,05; ** p value<0,01; ns = non significativo.

Alumni

Networking e integrazione sociale

Gli impatti generati dai servizi EDUCatt sulle capacità di networking e integrazione sociale degli alumni risultano ancora più intensi rispetto a quelli avvertiti dagli attuali studenti. La fruizione di uno o più servizi da parte degli ex studenti, infatti, è associata a differenziali positivi significativi e marcati nella valutazione di tutti gli indicatori, con valori particolarmente elevati per il senso di appartenenza alla comunità universitaria (+46,3%, $p < 0,01$), per l'impegno attivo a favore della comunità (+32,7%, $p < 0,01$) e per la conoscenza del contesto territoriale della sede di riferimento (+29,8%, $p < 0,001$). Tali risultati conducono a convalidare l'ipotesi secondo cui gli impatti dei servizi si intensificano in un percorso temporale progressivo e "cumulativo", interagendo positivamente con le esperienze professionali e personali vissute dagli studenti una volta completato il curriculum di studi. A riprova di tale elemento, i rispondenti usciti dal percorso di studi negli ultimi tre anni (2017-19) riportano giudizi relativi alla media della dimensione Networking e integrazione sociale lievemente superiori ai colleghi usciti nel periodo 2014-2016 (+5,4%, $p < 0,01$). Si evidenzia, in questo senso, come la partecipazione ai servizi e alle attività di EDUCatt contribuisca ad alimentare il senso di appartenenza dei fruitori alla comunità universitaria anche dopo l'uscita dall'Ateneo, consentendo pertanto il mantenimento nel tempo di una rete di relazioni con e tra gli alumni, e a una stabile integrazione nel tessuto della comunità locale della sede di iscrizione.

Benessere e salute

L'impatto a livello di benessere e della salute della fruizione dei servizi EDUCatt da parte degli alumni risulta complessivamente meno evidente rispetto alla dimensione di impatto Networking e integrazione sociale, un dato che indica come gli effetti afferenti a quest'area tendano a rimanere circoscritti al periodo di frequentazione attiva dell'ambiente universitario. Il confronto con gli studenti attuali, tuttavia, riporta elementi contrastanti: se gli effetti appaiono, infatti, riguardare una gamma più limitata di indicatori, essi assumono in alcuni casi un'intensità nettamente superiore.

Analogamente al caso degli studenti attuali, la valutazione degli impatti da parte dei fruitori di più servizi fornisce evidenze ancora più significative. Sia gli item di carattere "identitario" come il senso di appartenenza alla comunità universitaria (+48,7%, $p < 0,001$) e la conoscenza del contesto territoriale della sede di riferimento (+43,3%, $p < 0,001$), sia quelle di natura conativa come l'impegno a favore della comunità (+50,1%, $p < 0,001$) e la partecipazione a iniziative formative e culturali esterne all'università (+39,4%, $p < 0,001$) ottengono differenziali di forte entità.

Rispetto alla valutazione degli studenti, il contributo apportato dai singoli servizi alla manifestazione degli impatti risulta meno evidente, suggerendo come, nello sguardo retrospettivo adottato dagli alumni, i benefici a livello di Networking e integrazione sociale possano essere ricondotti piuttosto all'esperienza complessiva di fruizione e all'inserimento nella rete relazionale gravitanti intorno alle attività di EDUCatt, in modo trasversale. Soltanto la partecipazione alle iniziative culturali e ricreative risulta incentivare la frequentazione di analoghe attività nel tempo dopo l'uscita dal percorso di studi (+24,1%, $p < 0,001$) e l'impegno a favore della comunità (+17,8%, $p < 0,001$), in modo analogo e più accentuato rispetto al servizio di mensa (rispettivamente +18,6% e +16,8% a un $p < 0,0001$). Anche il prestito dei libri è associato alla partecipazione a iniziative formative e culturali extra-universitarie, seppure con un'intensità minore (10,4%, $p < 0,01$).

I fruitori abituali di almeno un servizio riportano una valutazione differenziale di entità apprezzabile rispetto ai non fruitori riguardo alla conciliazione dei tempi dello studio/lavoro con i tempi della vita extrauniversitaria (+22,1%), all'adozione di uno stile di vita sano ed equilibrato (+21,3%), alla fiducia negli altri (+20,9%), all'adozione di comportamenti di acquisto sostenibili (+17,9%), al senso di sicurezza (+16,8%) e all'autonomia e flessibilità nella pianificazione quotidiana (+14,9%), ma di debole significatività statistica ($p < 0,05$). Questa aumenta se si considerano i fruitori di

più servizi, che riportano un differenziale particolarmente elevato e significativo per gli indicatori conciliazione dei tempi dello studio/lavoro con i tempi della vita extrauniversitaria (+29,5%, $p < 0,01$), fiducia negli altri (+28,0%, $p < 0,001$), adozione di comportamenti di acquisto sostenibili (+23,3%, $p < 0,001$).

Gli effetti generati dalla fruizione dei singoli servizi emergono, inoltre, in maniera più evidente sia rispetto alla dimensione Networking e integrazione sociale, che a confronto con la percezione degli attuali studenti riguardo alla dimensione in esame.

Il senso di sicurezza è alimentato prevalentemente dalla fruizione del servizio di assistenza sanitaria (+12,8%, $p < 0,001$), mentre la fiducia negli altri e la serenità nell'affrontare gli impegni di studio risultano più elevate tra i beneficiari del servizio di prestito libri (rispettivamente +11,3% e +8,6% con $p < 0,001$) e delle borse di studio (rispettivamente +9,7%, $p < 0,001$ e +9,6%, $p < 0,01$). Alla consapevolezza di poter trovare un sostegno psicologico contribuisce non solo il servizio di consulenza (+30,3%, $p < 0,05$), ma

Nella percezione retrospettiva degli alumni, la fruizione dei servizi erogati da EDUCatt ha influito in misura significativa sul percorso di autonomizzazione dal nucleo familiare di provenienza, generando impatti di intensità ampiamente superiore a quanto percepito dagli attuali studenti. Il gruppo dei fruitori dichiara, infatti, di aver raggiunto una maggiore indipendenza nella vita lavorativa (+21,2%, $p < 0,01$) e di autonomia nelle scelte personali (+16,7%, $p < 0,01$), mentre l'indipendenza economica continua a rappresentare un fattore critico, a causa delle condizioni di diffusa instabilità occupazionale e dei bassi livelli retributivi dei neo-entranti nel mondo del lavoro. Un contributo significativo a tale indicatore è apportato soltanto dalla percezione di una borsa di studio (+17,0%, $p < 0,001$) e, a un livello di significatività inferiore, dal servizio mensa (+11,6%, $p < 0,05$) e prestito libri (+10,7%, $p < 0,01$). Al contrario, l'alloggio presso una residenza EDUCatt appare, a

anche la percezione di una borsa di studio (+13,9%, $p < 0,01$). La partecipazione a iniziative culturali e ricreative durante il percorso universitario è riconosciuta dai rispondenti come un incentivo alla pratica sportiva (+13,9%, $p < 0,01$); il servizio mensa è associato, invece, in maniera selettiva all'adozione di comportamenti di acquisto sostenibili (+9,8%, $p < 0,01$). Nonostante le marcate differenziazioni, la trasversalità di alcune relazioni causali conferma come, in una logica retrospettiva, il contributo dei singoli servizi tenda ad assumere contorni indistinti, valorizzando per converso l'esperienza complessiva di fruizione e l'appartenenza alla "comunità EDUCatt".

Differentemente dalla dimensione Networking e integrazione sociale, la manifestazione degli impatti sul benessere e sulla salute non sembra seguire un *pattern* temporale definito, dal momento che le valutazioni non mostrano differenze dipendenti in misura significativa dall'anno di conclusione dell'iter di studi.

Relazioni con la famiglia

posteriori, associata al permanere di un maggiore grado di dipendenza economica (-12,9%, $p < 0,001$), che può essere interpretato come una conseguenza negativa del ritardo nella ricerca di una soluzione abitativa autonoma.

Gli impatti risultano amplificati, anche in questo caso, dall'esperienza di fruizione di molteplici servizi, grazie a cui anche il grado di indipendenza economica assume un differenziale positivo di lieve significatività (+7,5%, $p < 0,05$) comparativamente ai non fruitori.

Tra gli altri servizi, solo quello di mensa risulta moderatamente correlato all'autonomia nelle scelte personali (+8,8%, $p < 0,001$).

Alla luce dell'analisi, il percorso di studi considerato nel suo insieme, anche grazie ai servizi messi a disposizione da EDUCatt, appare come il momento di una prima assunzione di autonomia e responsabilità nei confronti della famiglia, che si evolve nel tempo interagendo positivamente con l'avvio del percorso lavorativo.

Sviluppo professionale

I servizi EDUCatt risultano apportare un contributo al percorso di sviluppo professionale degli alunni maggiormente apprezzabile rispetto a quello percepito dagli studenti attuali, sebbene circoscritto a un numero limitato di indicatori. Si rileva, infatti, un differenziale significativo nella valutazione tra fruitori e non fruitori solo per la consapevolezza dei propri interessi e attitudini professionali (+18,0%, $p < 0,01$), per l'efficiente gestione del proprio tempo (+18,6%, $p < 0,05$) e per la capacità di gestione delle pressioni/stress durante il percorso accademico/professionale (+17,3%, $p < 0,05$). Allargando l'analisi ai fruitori di più servizi, oltre a un'intensificazione delle associazioni con gli indicatori sopra menzionati emerge una correlazione significativa anche con l'acquisizione di un efficace metodo di lavoro (+16,3%, $p < 0,01$).

Differenze rilevanti rispetto alle risposte fornite dagli studenti riguardano il contributo dei singoli servizi, che risulta più evidente per i servizi caratterizzati da una fruizione costante e prolungata nel tempo.

La percezione di una borsa di studio, in particolare, appare capace di generare gli impatti più consistenti sull'accesso a opportunità lavorative (+13,7%, $p < 0,01$), sullo sviluppo di *soft skill* (+12,0%, $p < 0,001$) e sull'accesso a informazioni utili a livello professionale (+11,1%, $p < 0,001$). Tale evidenza richiede un approfondimento qualitativo volto ad appurare la direzione del nesso causale, che potrebbe essere condizionata dal migliore rendimento universitario

dei beneficiari; una considerazione analoga riguarda l'associazione tra l'utilizzo del servizio di prestito libri e l'accesso a opportunità lavorative (+12,5%, $p < 0,01$) e a informazioni utili all'ingresso nel mercato del lavoro (+11,4%, $p < 0,001$).

Gli alunni che hanno fruito abitualmente delle mense attribuiscono valori significativamente superiori, rispetto ai loro omologhi, all'incremento delle proprie capacità di gestione dello stress (+13,7%, $p < 0,001$), all'organizzazione efficiente del proprio tempo (+9,3%, $p < 0,01$) e all'acquisizione di un metodo di lavoro efficiente (+8,2%, $p < 0,01$), confermando il contributo complessivo del servizio a una migliore gestione dei tempi di studio e lavoro. Come prevedibile, l'effettuazione di un'esperienza di stage o *student work* è correlata all'accesso a opportunità di lavoro, sebbene con un basso livello di significatività (+12,5%, $p < 0,05$): tale differenza rispetto alla valutazione degli attuali studenti può essere dovuta a un fenomeno di "ridimensionamento" a posteriori della rilevanza di tali esperienze, se poste a confronto con periodi analoghi svolti in altri contesti professionali. Per converso, il differenziale negativo riscontrato nelle valutazioni degli alunni che si sono avvalsi del servizio di consulenza psicologica circa alcuni item (sviluppo di *soft skill* -26,4%, $p < 0,01$; organizzazione del proprio tempo -22,9%, $p < 0,01$; conoscenza dei propri interessi e attitudini professionali -20,5%, $p < 0,01$) può essere interpretato, analogamente alla situazione degli studenti attuali, con la criticità del contesto personale.

Tabella 10 - Differenza percentuale delle medie tra fruitori e non fruitori dei servizi EDUCatt per la dimensione di impatto Networking e integrazione sociale. Delta M: Variazione % delle medie tra fruitori e non fruitori; Sig. (*): Significatività statistica del cambiamento: gli asterischi indicano se la differenza è statisticamente significativa dato il metodo dei confronti multipli in uso (Per convenzione: *p<0,05, **p<0,01, ***p<0,001)

	Borse di studio		Residenze		Attività culturali		Mensa		Sala studio	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.
Networking e integrazione sociale										
Senso di appartenenza alla comunità universitaria	5,5%		11,8%	***	14,9%	***	21,5%	***	10,5%	**
Conoscenza del contesto territoriale della sede di riferimento	5,6%		6,8%	*	7,4%	**	7,4%	*	1,8%	
Senso di appartenenza alla comunità locale della sede di riferimento	8,8%	*	4,1%		7,0%	*	5,3%		3,2%	
Sviluppo di relazioni positive all'interno dell'ambiente universitario (con compagni di corso, professori)	3,9%		7,9%	**	9,7%	***	9,8%	**	7,7%	**
Sviluppo di capacità relazionali: empatia e capacità d'ascolto	4,6%	*	2,3%		6,0%	**	4,6%		6,6%	**
Sviluppo di capacità relazionali: lavoro in team	9,3%	***	0,9%		3,5%		5,4%		5,9%	*
Riconoscimento della diversità come valore e occasione di arricchimento	8,7%	***	2,2%		7,7%	**	5,8%	*	1,3%	
Partecipazione ad attività culturali e formative extra-universitarie	0,3%		11,6%	***	24,2%	***	18,6%	***	7,5%	*
Impegno attivo nella società (volontariato e cooperazione internazionale)	6,0%		7,9%	*	17,8%	***	16,8%	***	7,8%	*

Sig.	Assistenza sanitaria		Consulenza psicologica		Prestito libri		Stage		Fruitori vs non fruitori		Fruitori pluriservizio vs non fruitori	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M Pluri Non	Sig.
	16,6%	***	-7,2%		9,8%	**	4,1%		46,3%	**	48,7%	***
	14,2%	***	-5,0%		10,8%	***	-0,2%		29,8%	***	43,3%	***
	13,8%	***	-6,1%		10,9%	***	2,5%		22,7%	*	30,2%	*
	9,3%	**	-7,4%		5,1%	*	4,3%		26,0%	***	36,1%	***
	7,8%	**	-9,3%		3,5%		0,6%		16,5%	**	20,3%	**
	7,2%	*	-6,4%		7,1%	**	3,6%		25,2%	***	34,5%	***
	3,8%		0,4%		5,5%	*	-3,5%		23,5%	**	31,2%	**
	14,9%	***	9,5%		10,4%	**	5,8%		27,4%	**	39,4%	***
	17,0%	***	2,3%		7,4%	*	5,2%		32,7%	**	50,1%	***

Tabella 11 -
Differenza percentuale
delle medie tra frui-
tori e non fruitori dei
servizi EDUCatt per la
dimensione di impatto
Benessere e salute.
Delta M: Variazione %
delle medie tra fruitori
e non fruitori; Sig. (*):
Significatività statistica
del cambiamento: gli
asterischi indicano se
la differenza è statisti-
camente significativa
dato il metodo dei
confronti multipli in
uso (Per convenzio-
ne: *p<.05, **p<.01,
***p<.001.)

	Borse di studio		Residenze		Attività culturali		Mensa		Sala studio	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.
Benessere e salute										
Conciliazione dei tempi del lavoro con i tempi della vita personale	6,2%	*	-2,9%		1,6%		9,3%	**	6,1%	*
Adozione di azioni per la riduzione dei consumi di risorse ambientali	7,6%	*	-3,0%		4,7%		6,7%		4,6%	
Propensione alla pratica sportiva	1,3%		5,8%		13,9%	**	9,8%		-0,9%	
Adozione di uno stile di vita sano ed equilibrato	4,5%		-2,4%		5,9%		7,9%	*	1,5%	
Autostima e self-confidence	8,8%	***	-4,3%		-0,2%		6,7%	*	3,5%	
Fiducia negli altri	9,6%	**	-0,3%		8,0%	*	7,9%	*	6,9%	*
Adozione di comportamenti di acquisto sostenibili	8,7%	**	-3,2%		3,4%		9,8%	**	4,7%	
Serenità nell'affrontare gli impegni di studio o professionali	9,7%	***	-4,2%		0,0%		7,7%	*	3,8%	
Consapevolezza di poter trovare, in caso di bisogno, un sostegno psicologico	13,9%	**	-2,3%		-2,2%		-1,9%		2,2%	
Autonomia e flessibilità nella pianificazione quotidiana	9,2%	***	-0,3%		0,3%		8,4%	**	0,8%	
Senso di sicurezza	4,8%		0,1%		2,6%		6,0%		-0,5%	

D	Assistenza sanitaria		Consulenza psicologica		Prestito libri		Stage		Fruitori vs non fruitori		Fruitori pluriservizio vs non fruitori	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M Pluri Non	Sig.
	8,3%	*	-20,9%	*	11,3%	***	2,9%		22,1%	*	29,5%	**
	8,6%	*	8,5%		8,2%	*	-1,1%		8,5%		10,5%	
	7,8%		-2,7%		2,6%		4,3%		5,3%		6,9%	
	6,5%		-7,6%		7,8%	*	-0,3%		21,3%	*	28,0%	*
	3,1%		-17,0%	*	8,6%	***	0,6%		10,6%		13,0%	**
	3,9%		-10,2%		11,3%	***	-2,4%		20,9%	*	27,8%	***
	8,5%	*	-5,0%		6,7%	*	-6,5%	*	17,9%	*	23,3%	***
	3,6%		-14,5%		8,6%	***	2,2%		13,9%		17,2%	**
	1,2%		30,3%	*	3,3%		-2,1%		8,7%		10,5%	
	4,1%		-14,4%		6,1%	*	5,6%		14,7%	*	18,0%	*
	12,8%	***	9,4%		-0,1%		0,5%		16,8%	*	20,7%	*

Tabella 12 - Differenza percentuale delle medie tra fruitori e non fruitori dei servizi EDUCatt per le dimensioni di impatto Relazioni con la famiglia e Sviluppo professionale. Delta M: Variazione % delle medie tra fruitori e non fruitori; Sig. (*): Significatività statistica del cambiamento: gli asterischi indicano se la differenza è statisticamente significativa dato il metodo dei confronti multipli in uso (Per convenzione: *p<.05, **p<.01, ***p<.001.)

	Borse di studio		Residenze		Attività culturali		Mensa		Sala studio	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.
Relazione con la famiglia										
Grado di partecipazione della famiglia alla vita lavorativa	8,4%	***	-0,4%		1,0%		6,3%	*	0,8%	
Autonomia nelle scelte personali	7,5%	***	1,4%		0,4%		8,8%	***	1,7%	
Grado di indipendenza economica	17,0%	***	-12,9%	***	-0,7%		11,6%	*	7,5%	
Sviluppo professionale										
Consapevolezza dei propri interessi e attitudini professionali	7,6%	**	-4,8%	*	0,2%		4,1%		1,0%	
Sviluppo di soft skill utili all'inserimento professionale	12,0%	***	-4,3%		2,1%		6,3%	*	0,9%	
Accesso a informazioni sul mercato del lavoro	11,1%	***	-3,7%		-0,3%		7,3%	*	5,3%	
Contatti utili a livello professionale	6,2%		4,4%		9,2%	*	11,5%	*	5,6%	
Accesso a opportunità di lavoro	13,7%	**	-3,0%		3,1%		11,0%	*	7,1%	
Partecipazione a corsi per lo sviluppo di hard skill	6,3%		-1,3%		5,5%		9,3%	*	5,8%	
Capacità di gestione delle pressioni/stress durante il percorso professionale	8,3%	**	-2,2%		0,8%		13,7%	***	6,2%	*
Sviluppo metodo di lavoro	7,2%	**	-3,3%		2,5%		8,2%	**	3,0%	
Organizzazione efficiente del tempo	8,2%	**	0,2%		2,7%		9,3%	**	5,2%	*
Evoluzione carriera professionale (Posizioni rivestite, retribuzione percepita)	3,9%		-2,4%		0,9%		8,3%		4,7%	
Imprenditoria come possibile futuro professionale	7,5%	*	-0,7%		3,6%		5,7%		9,7%	**
Rapidità nella progressione di carriera	3,2%		3,3%		2,5%		12,4%	**	6,7%	

g.	Assistenza sanitaria		Consulenza psicologica		Prestito libri		Stage		Fruitori vs non fruitori		Fruitori pluriservizio vs non fruitori	
	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M	Sig.	Delta M Pluri Non	Sig.
	3,1%		-5,9%		4,4%	*	4,3%		21,2%	**	27,6%	***
	2,7%		-8,6%		3,9%		4,2%		16,4%	**	20,7%	***
	-5,1%		-6,5%		10,7%	**	5,7%		5,6%		7,5%	*
	-1,4%		-20,5%	**	5,2%	*	0,1%		18,0%	**	22,4%	*
	0,4%		-26,4%	**	5,2%	*	2,5%		12,1%		14,4%	
	6,2%		-7,6%		11,4%	***	4,1%		6,7%		8,6%	*
	7,1%		-6,6%		4,4%		7,4%		5,7%		7,4%	
	3,7%		-8,9%		12,5%	**	12,5%	*	-1,8%		-0,4%	
	9,6%	*	-8,3%		8,5%	*	2,9%		15,0%		18,6%	
	2,1%		-22,4%	*	8,4%	**	3,0%		17,3%	*	22,4%	**
	0,2%		-18,4%	*	5,1%	*	3,0%		13,3%		16,3%	**
	3,8%		-22,9%	**	8,5%	***	2,2%		18,6%	*	23,9%	**
	5,6%		-11,9%		3,4%		5,0%		1,3%		2,1%	
	9,7%	*	-16,8%		6,3%		4,9%		16,8%		20,8%	
	8,9%		2,3%		2,4%		1,3%		-1,7%		-0,4%	

Conclusioni

I risultati ottenuti confermano, complessivamente, l'efficacia della metodologia di indagine prescelta, che grazie all'analisi controfattuale fornisce una valutazione estesa e puntuale degli impatti generati dai servizi EDUCatt sugli attuali studenti e sugli alunni. A sua volta, la differente intensità assunta da tali impatti nei diversi ambiti di indagine permette di tracciare un profilo di EDUCatt più dettagliato di quanto possibile grazie a una mera descrizione delle sue attività.

La chiara percezione, da parte degli studenti che utilizzano abitualmente i servizi, di impatti positivi nella dimensione Networking e integrazione sociale evidenziano come l'esperienza di fruizione contribuisca a generare relazioni positive non solo all'interno, ma anche all'esterno della comunità universitaria. La rete di rapporti incentrati sulle attività di EDUCatt svolge, in questo senso, un ruolo di *hub* non solo sociale, ma anche culturale, come dimostrano i forti impatti generati dalla partecipazione alle attività formative e ricreative. D'altra parte, lo stimolo a un impegno attivo nella società e allo sviluppo di capacità di team-working esercitato dalle esperienze di stage e collaborazione rende evidente il contributo di EDUCatt alla formazione di cittadini capaci di agire come protagonisti nelle proprie comunità di appartenenza e nel futuro ambiente lavorativo. Tali indicazioni risultano ulteriormente rafforzate nel caso degli alunni: i benefici in termini di integrazione sociale generati dalla fruizione dei servizi durante il periodo di studi, infatti, si consolidano e si approfondiscono nel tempo, interagendo positivamente con le esperienze professionali e personali vissute in seguito all'uscita dall'Università.

La fruizione dei servizi EDUCatt da parte degli attuali studenti genera impatti diffusi e significativi, seppure di intensità inferiore, anche sugli indicatori appartenenti alla dimensione Benessere e salute. In questo caso, è interessante rilevare come l'influenza riguardi più direttamente gli indicatori di natura comportamentale, come l'adozione di stili di vita salutari e sostenibili, rispetto a variabili psicologiche "profonde" come l'autostima, la fiducia negli altri e la serenità nello studio – con la sola ma significativa eccezione del senso di sicurezza,

alimentato dal ricorso ai servizi di assistenza sanitaria e consulenza psicologica. Ciò suggerisce come le attività proposte da EDUCatt svolgano una funzione suppletiva nei confronti delle attività formative curriculari, supportando il processo di coscientizzazione degli studenti riguardo all'ambiente sociale e naturale in cui sono inseriti e al loro potenziale contributo alla sua trasformazione.

L'analisi svolta sugli alunni apporta evidenze contrastanti a questo proposito: da un lato, l'intensità degli impatti esce anche in questo caso rafforzata rispetto agli attuali studenti; dall'altro, l'influsso riguarda in parte indicatori differenti – come la conciliazione tra i tempi del lavoro e quelli della vita personale e la fiducia negli altri – e più circoscritte. Lo sguardo retrospettivo degli ex studenti sembra, pertanto, produrre una lettura maggiormente puntuale e selettiva del contributo di EDUCatt in confronto a una visione contestuale al percorso di studi, sotto l'influenza degli eventi intervenuti al completamento del percorso di studi.

Un quadro assai differenziato emerge anche dalla dimensione Relazioni con la famiglia dove, a fianco di un apporto significativo ma di intensità moderata all'autonomizzazione dal nucleo familiare nel percorso universitario e nelle scelte personali, si riscontra una criticità relativa al grado di indipendenza economica. Il contributo offerto dalle esperienze di stage/*student work* e dalle borse di studio, infatti, non appare sufficiente – anche a causa della riduzione dei fondi disponibili nel corso degli anni per queste ultime – a garantire effettive opportunità di autonomia finanziaria a un numero significativo di studenti. Nella valutazione retrospettiva degli alunni, l'entità degli impatti risulta tuttavia fortemente amplificata, suggerendo come la fruizione dei servizi EDUCatt dia il primo avvio a un percorso di autonomizzazione nella vita personale e professionale che si svolge progressivamente nel tempo. Permane critico, tuttavia, l'aspetto dell'indipendenza economica: il contributo positivo delle borse di studio è parzialmente controbilanciato, in-

fatti, da quello delle residenze, che viene ora percepito nei contorni problematici di surrogato temporaneo della comunità familiare. I servizi EDUCatt esercitano impatti rilevanti e diffusi anche sulla dimensione del Rendimento universitario e dello Sviluppo professionale, assumendo una funzione di supporto nei confronti dei programmi di orientamento *placement* attivati dall'Ateneo all'interno del percorso di avvicinamento degli studenti al mondo del lavoro. Analogamente a quanto riscontrato per altre dimensioni, nel giudizio degli ex studenti i benefici risultano interessare uno spettro più limitato di indicatori, ma assumono per converso un'intensità maggiore. Tale evidenza conferma ulteriormente come, grazie a un'interazione positiva con le esperienze vissute alla conclusione dell'iter di studi, i benefici apportati dalla fruizione dei servizi EDUCatt siano oggetto di un approfondimento e, al contempo, di una selezione progressiva.

Dall'analisi, EDUCatt risulta pertanto svolgere un sistema di ruoli rilevante e complesso all'interno dell'Università, la cui individuazione permette di integrarne una possibile percezione riduttiva come mero erogatore di servizi di supporto allo studente. In particolare, è possibile evidenziare quattro livelli di contributo apportati dalla Fondazione:

- aggregazione e intensificazione delle relazioni sociali all'interno della comunità universitaria;
- supporto alla presa di coscienza e alla responsabilizzazione dell'utente;
- avvio di un percorso graduale e "sostenibile" di autonomizzazione dal nucleo familiare;
- estensione delle opportunità di orientamento e inserimento lavorativo.

Tali ruoli escono ulteriormente confermati e sostanziati da un'analisi dell'impatto generato dai singoli servizi.

A fronte degli impatti diffusi, ma di intensità moderata, generati dai servizi di residenza e mensa, può apparire sorprendente come la partecipazione alle iniziative culturali e ricreative proposte da EDUCatt apporti un contributo ancora più intenso e trasversale alle dimensioni di impatto, configurandosi non solo come un'opportunità di integrazione sociale e di approfondimento dei propri interessi personali e professionali, ma anche come un fattore di sensibilizzazione al benessere psico-fisico degli studenti.

Altrettanto significativa è l'evidenza che i servizi specialistici di assistenza sanitaria e consulenza psicologica non si limitano a influire su item di natura psicologici come il senso di sicurezza ma, soprattutto nel primo caso, influiscono positivamente anche sulla partecipazione a opportunità formative extracurricolari e sull'adozione di comportamenti sostenibili. La natura del legame tra tali indicatori, non facilmente delineabile a priori, appare meritevole di approfondimenti qualitativi. L'entità degli impatti risulta ulteriormente amplificata se posta in relazione con il livello di soddisfazione degli utenti circa l'efficacia del servizio nell'affronto delle problematiche individuali e, limitatamente alla consulenza psicologica, per la capacità di ascolto e rassicurazione del personale.

Le esperienze di stage e *student work* generano, invece, gli impatti più marcati sulla dimensione del Rendimento universitario e dello Sviluppo professionale, estendendo il proprio contributo alle interazioni sociali e all'impegno attivo a favore della comunità locale. Appaiono complessivamente modesti, invece, gli impatti generati dalla fruizione delle sale studio e del prestito libri, che risultano svolgere una funzione di supporto analoga a quella delle mense, mentre le borse di studio esercitano un influsso pressoché esclusivo sull'indipendenza economica degli studenti.

Tali evidenze suggeriscono alcune indicazioni strategiche, che differiscono in parte da quelle emergenti da una mera analisi dei livelli di fruizione dei servizi. I servizi "aggiuntivi" come le iniziative culturali e l'assistenza sanitaria e psicologica rappresentano, infatti, aree prioritarie di investimento, con l'obiettivo di aumentarne la conoscenza ed estenderne la fruizione.

Impatti altrettanto significativi deriverebbero da una maggiore promozione delle opportunità di stage e *student work*, che appaiono in grado di integrare e potenziare i servizi di *placement* offerti dall'ateneo. Per quanto riguarda le residenze, alla luce dei dati di soddisfazione degli utenti, un incremento degli impatti appare maggiormente legato ad azioni di rinnovamento delle strutture volte a garantire un maggiore livello di comfort piuttosto che a interventi per il miglioramento dell'informazione sulle modalità di accesso. Una considerazione opposta riguarda le borse di studio, il cui ampliamento e semplificazione appaiono determinanti per un'effettiva autonomizzazione a livello economico degli studenti.







Area web dedicata al Bilancio di Missione:
www.educatt.it/bilanciodimissione
contatti e feedback: bilanciodimissione@educatt.org

