



UNIVERSITÀ DI PISA
FACOLTÀ DI ECONOMIA
CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN
MARKETING E RICERCHE DI MERCATO

**PROGETTO ERASMUS. UN'ANALISI DELLA “STUDENTS
SATISFACTION”**

Relatore:

Chiar.mo Prof. Riccardo Lanzara

Tesi di laurea di:

Daysy Yolanda Jimenez Campos

ANNO ACCADEMICO 2013/2014

INDICE

INTRODUZIONE	pag. 5
1. NASCITÀ DEL PROGETTO ERASMUS	pag. 7
1.1 Come nasce il progetto Erasmus	pag. 7
1.2 La prima fase del programma Erasmus dal 1987 al 1990	pag. 10
1.3 Dimensione innovativa del programma Erasmus	pag. 10
1.4 La mobilità studentesca antecedente al 1987	pag. 13
1.5 Le tappe percorse prima di varare il progetto Erasmus	pag. 14
1.6 La mobilità studentesca a partire dal 1987	pag. 17
2. IL PROGETTO ERASMUS NEGLI ANNI NOVANTA	pag. 19
2.1 Bilancio del programma Erasmus fino al 1990	pag. 19
2.2 Problematiche rilevate agli inizi degli anni '90	pag. 21
2.3 Le associazioni studentesche	pag. 27
2.4 La seconda fase del progetto Erasmus	pag. 30
2.5 Il programma Socrates: la prima fase dal 1995 al 1999	pag. 45
2.6 La seconda fase del programma Socrates: dal 2000 al 2006	pag. 51
3. L'ERASMUS PARTE INTEGRANTE DEL LLP	pag. 69
3.1 Il nuovo programma LLP (Life Long Programme)	pag. 69
3.2 Andamento degli anni accademici 2007-'09	pag. 71
3.3 L'a.a. di svolta 2009-'10	pag. 75
3.4 Il programma Erasmus dal 2010 ad oggi	pag. 83
3.5 I 25 anni di Erasmus	pag. 90
3.5.1 Nascita della Community Erasmus a Pisa	pag. 94
3.6 Recenti indagini intraprese dal LLP e dalle associazioni studentesche	pag. 95

4. CUSTOMER SATISFACTION NEL MARKETING DEI SERVIZI	pag. 98
4.1 Definizione della Customer Satisfaction	pag. 98
4.2 La Customer Satisfaction nel marketing dei servizi	pag. 101
4.3 La matrice della CS e strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente	pag. 103
4.4 Importanza della misurazione della CS e strumenti di misurazione	pag. 105
4.5 Costruzione del questionario per valutare la CS	pag. 106
5. LA RICERCA	pag. 111
5.1 Struttura della ricerca	pag. 111
5.2 Metodologia	pag. 111
5.2.1 Organizzazione delle informazioni	pag. 112
5.2.2 L'indagine: redazione del questionario di valutazione	pag. 112
5.2.3 Il campionamento	pag. 116
5.2.4 Raccolta dati	pag. 118
5.2.5 Metodi di analisi	pag. 119
6. I RISULTATI	pag. 120
6.1 Valutazione della soddisfazione degli studenti Erasmus "outgoing"	pag. 121
6.1.2 Valutazione della soddisfazione degli studenti Erasmus "incoming"	pag. 140
6.2 Confronto dei due campioni	pag. 154
6.3 Matrice della Students Satisfaction	pag. 164
CONCLUSIONI	pag. 166
APPENDICI	pag. 169

A) QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AGLI STUDENTI OUTGOING	pag. 169
B) QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AGLI STUDENTI INCOMING	pag. 174
C) INDICE FIGURE/TABELLE/GRAFICI	pag. 178
BIBLIOGRAFIA	pag. 180
SITOGRAFIA	pag. 183

INTRODUZIONE

Il progetto Erasmus è stato creato per educare le future generazioni di cittadini all'idea di appartenenza europea e dalla sua creazione, si è giunti a mobilitare all'interno della comunità europea oltre un milione di studenti. Fin dall'inizio, infatti, l'obiettivo principale dell'Erasmus è stato di natura quantitativa, ovvero giungere ad un aumento sostanziale della mobilità studentesca, per formare risorse umane adatte ai bisogni futuri della Comunità, muovendosi verso la democratizzazione degli studi universitari e per l'appunto verso l'Europa dei cittadini. Tale obiettivo è sempre stato orientato verso il mercato del lavoro e corredato da imperativi qualitativi, ovvero verso una piena utilizzazione del potenziale ed equilibrio delle cooperazioni.

Per molti studenti universitari europei, tale programma ha offerto l'occasione di vivere, per la prima volta, all'estero in maniera indipendente. Per questa ragione esso è diventato una sorta di fenomeno culturale ed è molto popolare fra gli studenti universitari europei. Il programma non incoraggia solamente l'apprendimento e la comprensione della cultura ospitante, ma anche un senso di comunità tra gli studenti appartenenti a paesi diversi. L'esperienza dell'Erasmus è considerata non solo un momento universitario, ma anche un'occasione per imparare a convivere con culture diverse.

Tuttavia, spontanea quanto istituzionalizzata, la mobilità geografica degli studenti ha motivi, contorni periodi e opportunità in continuo cambiamento.

Per tali ragioni si è scelto di compiere uno studio del fenomeno da prima teorico, per poi passare alla sua vera ricerca empirica, con l'obbiettivo di restringere il campo ed analizzare la soddisfazione degli studenti Erasmus (incoming ed outgoing), relativamente della Facoltà di Economia di Pisa. Tale studio è dunque partito dall'inquadrare le diverse tappe percorse dal progetto Erasmus dal 1987 ad oggi sia a livello europeo, ma in particolar modo facendo riferimento all'Italia, cercando di evidenziare le difficoltà riscontrate, le modalità con cui si sono superate o meno, i successi ottenuti ed i risultati delle diverse azioni intraprese per migliorare sempre di più il programma ed incrementare conseguentemente la mobilità, in modo da rendere l'Erasmus "un programma per tutti". In ultimo si sono studiate alcune tra le più recenti ricerche di mercato condotte dall'attuale agenzia LLP ed ESN (Erasmus Students Network), volte ad evidenziare i risultati ottenuti dalle diverse

azioni intraprese, le valutazioni degli studenti in relazioni ai diversi ambiti del programma, difficoltà o problematiche riscontrate e ancora da superare. Partendo da tali risultati e valutazioni si è potuta impostare la ricerca, volta ad analizzare la reale soddisfazione sia degli studenti Erasmus della Facoltà di Economia in uscita (“outgoing”), che di quelli provenienti da altre facoltà estere presso tale sede (“incoming”), con lo scopo di rilevare la loro reale soddisfazione relativamente al progetto Erasmus, alla sua gestione e ai servizi offerti dalla Facoltà di Economia. Mettendo poi a confronto i risultati ottenuti dai due campioni e infine evidenziando, nel caso, ambiti di miglioramento suggeriti dagli stessi studenti, che la Facoltà potrebbe attuare per migliorare il servizio offerto e dunque lo stesso progetto Erasmus. Lo strumento che si è utilizzato per raccogliere tali valutazioni è stato il questionario online, somministrato tramite il social network Facebook, composto da dieci blocchi, ciascuno dei quali volto a valutare diversi ambiti del programma e servizi collegati al programma offerti dalla Facoltà di Economia, selezionati sia sulla base della ricerca teorica effettuata che in relazione agli obiettivi della ricerca. Sono stati redatti due questionari per i due soggetti analizzati, uno in lingua inglese e l’altro in italiano, sottoposti a previa verifica su 10 studenti outgoing. Il relativo campionamento è stato di tipo non probabilistico, non potendo disporre di un database.

I dati riguardanti la mobilità degli studenti incoming e outgoing concernenti l’intero Ateneo delle facoltà di Pisa e alla Facoltà di Economia sono stati forniti dall’ufficio delle relazioni internazionali di Pisa e dall’ufficio IRO della Facoltà di Economia. Si ringraziano per la collaborazione i corrispettivi uffici, in particolare la sig.ra Giachetti Laura, responsabile dell’ufficio delle relazioni internazionali di Pisa, la sig.ra Nadia Vinci, responsabile della Biblioteca dell’Assemblea Legislativa della regione Emilia-Romagna (BO), per aver reso possibile la consulta e la fotocopiatura dei fascicoli dal 1989 al 1993 del Bollettino Erasmus, la Biblioteca di Economia e la Biblioteca di Scienze Politiche di Pisa per aver concesso il prestito dei due libri di Sofia Corradi e fotocopiatura degli articoli di giornale del Sole24Ore, il prof. Guidi per i contatti ed indirizzamento della tesi, e infine colui che ha dato il maggior contributo per la realizzazione della tesi e della sua qualità, revisionando tutta la sua stesura ed essendo sempre disponibile, il proprio relatore prof. Lanzara.

1. NASCITA' DEL PROGETTO ERASMUS

1.1 Come nasce il progetto Erasmus

Nel 1987, su iniziativa della Comunità Europea, nacque il progetto Erasmus, acronimo di European Region Action Scheme for the Mobility of University Students, nome che deriva dall'umanista e teologo olandese Erasmo da Rotterdam, il quale viaggiò diversi anni in tutta Europa, per comprendere le differenti culture. Fin dall'inizio, la Comunità Europea con tale progetto si pose come obiettivo a lungo termine, di fare in modo che, tutti gli studenti universitari europei potessero compiere una fase del loro curriculum di studi presso un'università estera, ottenendo pieno riconoscimento, presso l'università di origine, del periodo di studio all'estero, ai fini del conseguimento della laurea. Si trattava dunque di un progetto creato per educare le future generazioni di cittadini all'idea di appartenenza, a quella che poi sarà chiamata Unione Europea.

Nel 1986-87 l'associazione studentesca Egee, oggi Aegee, fondata da Franck Biancheri, convinse il presidente François Mitterrand ad appoggiare il progetto Erasmus. Fino allora la Comunità Europea si era interessata a finanziare l'attuazione dei Programmi Comuni di Studio, che consistevano principalmente nello scambio di docenti tra università estere per seguire corsi d'insegnamento e in incontri tra docenti per la progettazione di Programmi Comuni di Studio. Il progetto Erasmus, invece, si pose come obiettivo a breve termine, ovvero entro il 1992, di fare in modo che il 10% degli studenti esistenti a quell'epoca (circa sei milioni) potesse inserire nel proprio curriculum un periodo di studi all'estero. Tale progetto è nato come un programma di tipo permanente, cioè destinato a durare indefinitamente, con un periodo di transizione durato fino al 1992 per completare la sua attuazione¹.

Più specificatamente gli obiettivi del Programma Erasmus erano menzionati all'art. 2 del testo unico ufficiale, adottato dal Consiglio dei Ministri nel maggio 1987:

- 1) conseguire un notevole aumento del numero di studenti delle università che compissero un periodo di studi integrati in un altro Stato membro, affinché la comunità potesse disporre di un adeguato numero di persone aventi esperienza diretta della vita economica e sociale di altri stati membri;

¹ Dati ripresi dal libro "Erasmus e Comett – Educazione degli adulti e formazione universitaria transculturale" di Sofia Corradi, 1988.

- 2) promuovere un'ampia e intensa cooperazione tra le università di tutti gli Stati membri;
- 3) valorizzare tutto il potenziale intellettuale delle università della Comunità grazie a una maggiore mobilità del personale docente, e consentire così il miglioramento della qualità dell'insegnamento e della formazione impartite da queste università, per assicurare la competitività della comunità Europea sul mercato mondiale;
- 4) rafforzare le relazioni fra i cittadini dei diversi Stati membri, per consolidare l'idea di un'Europa dei cittadini;
- 5) disporre di diplomati in possesso di un'esperienza diretta di cooperazione intracomunitaria e creare così una base su cui si potesse sviluppare a livello comunitario un'intensa cooperazione in materia economica e sociale.

Inoltre per perseguire lo scopo fondamentale e generale del Programma Erasmus, ovvero promuovere la mobilità universitaria studentesca, la Comunità Europea aveva deliberato di adottare diverse azioni opportunamente articolate ed integrate, tra cui:

- una prima azione mirava a promuovere una vasta rete universitaria europea prevedendo sovvenzioni, destinate ad istituti d'istruzione superiore, per favorire la pianificazione, lo sviluppo, il funzionamento, l'aggiornamento, il controllo e la valutazione dei programmi interuniversitari di scambio di studenti e di personale universitario;
- una seconda azione prevedeva l'erogazione di borse di studio per gli studenti, dove la condizione per l'assegnazione di tali borse era che il periodo di studio e gli esami sostenuti all'estero fossero pienamente riconosciuti nel paese d'origine;
- una terza azione riguardava il riconoscimento accademico degli studi compiuti all'estero. La Comunità Europea si propose così di avviare un programma pilota in collaborazione fra un numero ristretto di atenei che sarebbero stati scelti fra quelli che avrebbero spontaneamente manifestato il loro interesse a partecipare. Inoltre per rendere normale la circolazione degli studenti universitari fra gli atenei dei vari paesi d'Europa, si proposero di consolidare dei Centri Nazionali d'Informazione sul Riconoscimento Accademico degli Studi (NARIC);
- un'ultima azione prevedeva l'adozione di misure complementari, tra cui erano previste:

- sovvenzioni per promuovere l'organizzazione di programmi d'insegnamento intensivo di breve durata, ai quali partecipassero studenti provenienti da più stati membri;
- sovvenzioni ad associazioni ed a consorzi interuniversitari che operassero su base europea, soprattutto allo scopo di diffondere nella Comunità innovazioni riguardanti aree particolari;
- finanziamenti per consentire ad esperti di alto livello di tenere lezioni o conferenze in Stati membri diversi dal proprio e sovvenzioni per la produzione di pubblicazioni o di altri strumenti informativi per far conoscere le opportunità di studio e d'insegnamento in altri Paesi comunitari, nonché per divulgare informazioni su modelli innovativi di cooperazione interuniversitaria;
- attribuzione di premi a studenti e docenti universitari che si fossero distinti per il contributo sostanziale dato allo sviluppo della cooperazione interuniversitaria nella Comunità.

Il programma Erasmus è stato così varato il 14 maggio 1987 nella riunione del Consiglio dei Ministri dell'Istruzione. Per il primo anno accademico della sua attuazione, si adottarono misure transitorie. Dalla prima erogazione dei finanziamenti si constatò che tale progetto suscitava un grande interesse da parte degli ambienti universitari e degli studenti. Il risultato però fu che il numero dei beneficiari era notevolmente inferiore a quanto si potesse ottenere sia dal numero, sia dalla qualità delle candidature presentate. La selezione dei programmi che ottennero finanziamenti era stata fatta avendo di mira una partecipazione equilibrata delle università dei differenti Stati membri e dei diversi campi di studio, ma i risultati testimoniarono un certo disequilibrio regionale (Gran Bretagna 152, Francia 145, Germania 116, Spagna 47, Italia 42 etc.) o tematico (dei 240 PIC finanziati: a Economia e Commercio 50, a Lingue e Letteratura 44, a Formazione degli Ingegneri e Tecnologia 33 etc.). Con i finanziamenti successivi, in corrispondenza ai tre anni accademici 1987-1988, 1988-1989, 1989-1990, si cercò di correggere tali disequilibri aumentando anche la loro entità. Ad ogni modo l'Erasmus non è mai stato un progetto erogatore di finanziamenti ma soltanto un invito, un'esortazione alle università affinché sviluppassero la cooperazione tra di loro. Di fatti tale progetto si è proposto fin dall'inizio

di avere una funzione da catalizzatore e di produrre anche un effetto moltiplicatore, perché si basava sul fatto che una volta avviata fra due istituzioni una qualsiasi forma di cooperazione, che desse luogo a strutture permanenti e ad una routine, potessero nascere spontaneamente altre forme di cooperazione.

1.2 La prima fase del programma Erasmus dal 1987 al 1990

Dalla ripartizione dei contributi Erasmus, che furono assegnati nelle due prime tranches dell'anno 1987, si poté constatare che la partecipazione percentuale dell'Italia fu piuttosto scarsa. Di fatti a differenza della Gran Bretagna che aveva partecipato al 59,8% dei programmi, della Francia per il 53,8%, della Germania per il 43,2% e della Spagna per il 22,9%, l'Italia partecipò solo al 21,4% (con la mobilità di 220 studenti su 3244). Inoltre per il primo anno di funzionamento del Programma Erasmus, per Programmi Interuniversitari di Cooperazione (PIC), le principali aree culturali furono: Lingue, letteratura e linguistica 19,8%, Economia e Commercio 16,8%, Ingegneria 12,8%, Scienze naturali 8,5%.

Per il successivo anno accademico 1988-'89 il bilancio del programma Erasmus fu circa il triplo di quello precedente. La partecipazione dell'Italia aumentò, ma era ancora di entità minoritaria. Di fatti dei 2548 atenei partecipanti, 256 erano italiani (al 5° posto, dopo Francia, Gran Bretagna, Germania e Spagna) e la partecipazione percentuale di tali università fu del 26,5%².

Alla base della modesta richiesta complessiva di borse di studio da parte degli studenti italiani, rispetto agli altri paesi europei, vi furono due possibili cause: la mancanza d'informazione e lo scetticismo. Alla mancanza d'informazione si cercò rapidamente di risolvere con il lavoro istituzionale degli uffici Erasmus di ateneo e dalle iniziative di vari soggetti che vanno dalla stampa (quotidiana e periodica) agli Istituti per il diritto allo studio universitario.

Vi era poi un numero alto di studenti alquanto scettici sulle possibilità concrete di ottenere borse di studio e quindi che, ritenevano inutile presentare la domanda, visto gli scarsi appoggi accademici. Ad ogni modo nel 1988-'89 l'Italia rimaneva il paese col più alto numero di free movers.

² I dati percentuali sono stati ripresi dal libro "Erasmus e Comett – Educazione degli adulti e formazione universitaria transculturale" di Sofia Corradi, 1988.

Nel 1989 ebbe luogo presso la Villa Vigoni un importante incontro italo-tedesco promosso dalle Conferenze dei Rettori, con lo scopo di promuovere gli scambi Erasmus fra i due paesi. Le principali esigenze emerse furono due, una sulla formazione linguistica dello studente Erasmus, poiché condizione essenziale per il successo del programma, l'altra sul riconoscimento degli studi compiuti all'estero e degli esami ivi superati, poiché uno dei punti chiave del sistema Erasmus. Tale problema era assai delicato e decisivo sia per gli studenti sia per i docenti. Si era rilevato inoltre che in diversi casi, al ritorno in patria lo studente italiano avesse incontrato serie difficoltà a farsi riconoscere dalla propria università gli studi compiuti presso quella estera. Furono così enunciati alcuni principi operativi. Un'identità assoluta e totale degli ordinamenti didattici, dei contenuti dei corsi e delle procedure di valutazione non era possibile, ma anzi la diversità era utilissima. Era dunque necessaria una'ampia flessibilità. Il punto di partenza doveva essere il principio della stima e della fiducia reciproca fra le istituzioni d'istruzione superiore dell'Europa comunitaria. Occorreva evitare che lo studio all'estero causasse allo studente un ritardo nel conseguimento del titolo di studio finale. Era compito e responsabilità dei professori coordinatori dei singoli progetti l'attuazione di tale principio, non solo in quella preliminare, ma soprattutto nella fase valutativa e conclusiva. L'ampliamento dell'orizzonte culturale e linguistico, la maturazione dello studente, l'acquisizione di competenze specifiche e il miglioramento delle prospettive occupazionali compensavano ampiamente le eventuali differenze del *curriculum*. La traduzione del voto doveva essere fatta caso per caso, sulla base della valutazione effettuata da parte del docente dell'università ospitante il quale emetteva il giudizio secondo il suo metro abituale; il giudizio era quindi tradotto dal docente dell'università di origine. Il riconoscimento accademico si sintetizzava dunque nella fiducia reciproca, flessibilità, pragmatismo e visione d'insieme³. Tale progetto pilota Ects (European Credits Transfer System) fu avviato nel 1988 con una durata di sei anni, dal 1989-'90 fino al 1994-'95.

Per il terzo anno accademico 1989-'90 il bilancio del programma Erasmus aumentò ancora.

1.3 Dimensione innovativa del Programma Erasmus

³ Con riferimento al libro "Il programma Erasmus. Sua origine e pre-istoria narrate e documentate dalla studiosa che lo ha inventato" di Sofia Corradi, 2004.

Tale progetto a differenza delle esperienze compiute in passato, come i Programmi Comuni di Studio, è stato una vera e propria profonda trasformazione, dove il mondo universitario è stato chiamato a dare il massimo sostegno con un impegno attivo ed in prima persona. Si è dunque posto in una dimensione innovativa, che la Comunità Europea si era proposta di dare alla politica della gioventù. Si è così entrati nella linea politica dell'Europa dei cittadini.

Con il programma Erasmus si è cambiata la filosofia di fondo della mobilità studentesca, perché si è ottenuto il riconoscimento internazionale dei titoli di studio. Si è dunque preferito seguire, dopo lunghe controversie, un orientamento che rappresentasse un'assoluta e sostanziale novità, adottando un sistema della fiducia reciproca tra le università d'Europa. Tra di esse ci poteva essere abbastanza fiducia e stima reciproca, affinché il periodo di studio effettuato in università di un altro Paese potesse valere e fosse riconosciuto anche nell'università presso la quale il singolo studente fosse iscritto.

Inoltre si distingueva da altri progetti per la durata, solitamente dell'ordine di alcuni mesi se non di un anno e per la caratteristica di essere stanziale, poiché il singolo non si muoveva tra diverse città, ma rimaneva fisso per diversi mesi nello steso luogo, potendo anche partecipare alla vita locale in senso stretto. I partecipanti potevano raggiungere un notevole livello culturale, la base migliore per poter conoscere un ambiente nuovo, per leggere o decodificare con autentica comprensione messaggi aventi carattere di novità.

Si andava così affermando come modello di formazione universitaria, una cultura della mobilità, con la prospettiva di poterla estendere a Paesi di ogni parte del mondo e potendo così creare il "villaggio globale". Esso era visto nella concezione d'intero pianeta, che assumeva le stesse caratteristiche di stretta comunicazione tra gli esseri umani, grazie alle nuove tecnologie che rendevano possibile la comunicazione in tempo reale tra tutti i punti del nostro pianeta.

L'Erasmus si configurava come un progetto pilota per la mobilità universitaria planetaria, volto a promuovere la cooperazione internazionale a livello di attività di formazione e d'insegnamento. Di fatti i mezzi finanziari erogati dall'Unione Europea a favore dell'Erasmus mobilitarono molte istituzioni dell'istruzione superiore Europea, cercando di essere così il primo tentativo concreto di educazione alla comprensione transculturale.

1.4 La mobilità studentesca antecedente al 1987

La mobilità di tipo Erasmus trova il suo antecedente storico in quella mobilità studentesca dell'Umanesimo e del Rinascimento. Si richiama di fatti concettualmente ad Erasmo da Rotterdam, il quale praticò personalmente la mobilità e fu ritenuto il più "europeo" degli umanisti⁴. A quel tempo per peregrinatio academica s'intendeva un viaggio di studio compiuto da studenti o professori in uno o più Paesi dell'Europa.

Il XI secolo, quando incominciarono a sorgere le università, fu caratterizzato da una forte migrazione sia degli studenti sia dei professori, con un seguente calo nei secoli successivi della mobilità internazionale degli studenti. Verso la fine del XV secolo, invece grazie allo stimolo della cultura umanistica, si ebbe un'ondata di mobilità, con metà principale l'Italia, culla di nuove idee. Studenti e professori percorsero tutta l'Europa, passando da un centro intellettuale a un altro, attirati da personalità di prestigio o da docenti illustri.

Con l'Umanesimo e il Rinascimento l'obiettivo degli studenti universitari era duplice, in quanto la formazione professionale doveva essere completata da una formazione più generalmente umanistica. Il viaggio di studio all'estero per le giovani élites veniva dunque considerato come lo sbocco finale di un'educazione umanistica.

Il XVI secolo presentava una vasta letteratura riguardante il "viaggiare fuori del proprio Paese", dove in molte guide di viaggio l'accento ricadeva sempre sui profitti culturali e intellettuali che il viaggio educativo dovesse apportare. In tale secolo le università europee aumentarono il numero di studenti con una percentuale elevata di studenti stranieri.

Nella metà del secolo XVI e prima metà del XVII la mobilità studentesca raggiunse il suo apice e l'Italia divenne tappa essenziale per chi volesse considerarsi un vero umanista. Il numero di studenti di fatti, che fecero tale viaggio culturale presso le università italiane, fu elevato.

La mobilità studentesca si svolgeva secondo itinerari abbastanza fissi, ovvero gli studi propedeutici erano svolti nel proprio Paese d'origine e in seguito ci si dirigeva verso Francia e/o Italia.

Nella metà del XVI secolo, con la Riforma Protestante e la Controriforma si ebbe una rottura radicale di tale modello di mobilità studentesca, in quanto cambiarono non solo il

⁴ Con riferimento al già citato libro "Erasmus e Comett" di Sofia Corradi, 1988.

carattere confessionale delle università, ma si ebbero anche profondi mutamenti nella scelta delle università e delle discipline. I sovrani dunque attraverso una legislazione restrittiva, cercarono di trattenere gli studenti all'interno delle proprie frontiere per evitare una contaminazione politica o confessionale. L'Europa universitaria si divise così in tre gruppi di orientamento confessionale: università protestanti, università cattoliche controriformiste ed università tolleranti. Quest'ultime videro nel 1600 la maggiore mobilità della popolazione studentesca.

Tra il XVI e XVII secolo, l'Europa fu popolata di rifugiati per cause religiose e politiche e l'università di Padova fu un esempio del più importante rifugio per gli intellettuali greci.

L'illuminismo rianimò la vita universitaria e dette un certo impulso alla mobilità accademica, rimanendo però limitata ad una migrazione interna.

Fino al 1700 la mobilità studentesca in Europa fu un movimento importante ed essenziale, nonostante vi fossero numerose difficoltà pratiche tra cui strade insicure e mezzi di trasporto primitivi.

In seguito durante l'Ottocento e inizi Novecento i singoli Stati controllarono i flussi migrativi con vari sistemi, unificati poi dal passaporto. Questo fece sì che la mobilità accademica fosse assai scarsa.

Ecco che nel 1987 nacque il Programma Erasmus, che si pose subito l'obiettivo di recuperare in termini contemporanei una delle più valide tradizioni culturali europee.

1.5 Le tappe percorse prima di varare il progetto Erasmus

Si attraversarono diverse tappe prima di giungere a creare una mobilità studentesca volta a esser fattore individuale di formazione per il singolo studente e strumento di sviluppo della comprensione internazionale.

Il fattore che caratterizzò gli anni Sessanta fu l'inerzia del sistema nel suo complesso. Le difficoltà legali, regolamentari e amministrative erano quasi insuperabili. Inoltre fino al 1969 il curriculum universitario dello studente era assai rigido, perché il piano di studio era quasi totalmente prefissato da esami fondamentali distribuiti nei vari anni di corso ed esami complementari che però costituivano un'esigua minoranza. Tra il 1968-'69 la contestazione studentesca portò all'attenzione dei Governi, il problema degli studenti e nel settembre 1969 si svolse l'Assemblea Generale della Conferenza dei Rettori Europei, dedicata

soprattutto alla “autonomia universitaria”. L’innovazione fondamentale fu che l’iniziativa partì “dal basso”, ovvero dalle singole università, che divennero in prima persona motori della cooperazione universitaria internazionale, dunque ogni singola università poteva operare nell’ambito della propria autonomia. Gli accordi o convenzioni erano stipulati direttamente tra i singoli atenei. Si ebbe un capovolgimento dei concetti totale e radicale. La proposta presentata nel 1969 all’Assemblea Generale della Conferenza dei Rettori Europei, presentava già le linee essenziali del Programma Erasmus. La principale caratteristica dell’azione comunitaria fu quella di basarsi su un “approccio facilitativo”, ovvero la Commissione mise a disposizione delle istituzioni d’istruzione superiore i mezzi per lo scambio d’informazioni, per avviare Programmi comuni di Studio o brevi visite; ma l’iniziativa di servirsi di tali mezzi o facilitazioni rimase interamente nelle mani del singolo ateneo e del suo personale docente e amministrativo.

Inoltre sull’onda della contestazione del ’68, alla fine del ’69 fu emanata una legge n.190, che introdusse un principio che allora parve rivoluzionario: si accordava allo studente la facoltà di organizzare il proprio piano di studio, scegliendo con una libertà piuttosto ampia le materie o corsi d’insegnamento da seguire. Tale legge individuava anche l’organo accademico, che sarebbe stato competente a deliberare l’approvazione del piano di studio individuale proposto dallo studente: il Consiglio di Facoltà. Con tale legge dunque si andavano a rimuovere diversi grossi ostacoli, abolendo la rigidità dei piani di studio. Tutto questo portò ad inserire meglio gli studenti italiani in un contesto europeo, contribuendo ad abbattere le barriere linguistiche e attraverso gli scambi culturali a dare un’istruzione formativa, scientifica e sociale al singolo studente che vi partecipasse, e nello stesso tempo essere mezzo per promuovere l’amicizia e la comprensione internazionale.

Agli inizi degli anni ’70 ebbe luogo la prima riunione dei Ministri dell’Istruzione dei paesi della Comunità Europea. Nel 1972 la Commissione delle Comunità Europee domandò al professore Henry Jeanne, ex Ministro belga dell’Istruzione, di compiere una ricerca personale per individuare quelle aree che potessero prestarsi a futuri programmi di azione della Comunità Europea nel campo dell’educazione. Il suo rapporto sarebbe stato in futuro un forte stimolo intellettuale nel dibattito sulle possibili aree d’intervento.

La decisione formale da parte della Commissione delle Comunità Europee di includere l’istruzione fra le materie di propria competenza fu presa nel gennaio del 1973. Nel 1974 la

Commissione affermò alcuni capisaldi tutti oggi validi, tra cui il diritto di tutti gli europei all'istruzione, l'importanza attribuita al mantenimento della diversità e del carattere particolare del sistema d'istruzione di ciascuno degli Stati membri ed infine l'attribuzione delle responsabilità in materia d'istruzione a ciascuno degli Stati membri.

Nel 1975 la Conferenza dei Rettori riconobbe gli studi all'estero da parte degli studenti, consentendo la loro mobilità internazionale.

Gli anni che vanno dal 1974 al '76 sono stati caratterizzati da diversi avvenimenti, che influirono in vario modo sul processo di maturazione di una nuova sensibilità a favore della mobilità studentesca. Partendo da "Bologna Due" del 1974, l'Assemblea AIU di Mosca e la firma degli accordi di Helsinki del 1975 e infine la risoluzione con cui la Comunità Europea decise di impegnarsi nel campo dell'istruzione e il seminario di Trieste del 1976.

Nel 1975 la Conferenza sulla Sicurezza e la Cooperazione in Europa rappresentarono un importante punto di riferimento per la cooperazione universitaria internazionale, definita di fatti dagli Stati partecipanti, come strumento importante per stabilire e mantenere rapporti amichevoli tra i Paesi europei. Fu, infatti, dedicato un intero paragrafo dell'atto finale della Conferenza alla "Cooperazione e scambi nel campo dell'istruzione".

Nel 1976 il Consiglio dei Ministri adottò una Risoluzione, contenente i principi basilari per l'azione comunitaria in materia d'istruzione, che definiva gli obiettivi del nuovo programma politico della Comunità Europea ed il meccanismo per la sua attuazione. Tale Risoluzione distinse tra azioni che dovevano essere portate avanti a livello comunitario e azioni che rientravano tra le competenze degli Stati membri e ricadevano sotto la loro totale responsabilità.

Il decennio 1976-'86 vide così il realizzarsi del cosiddetto Joint Study Programmes (Programmi Comuni di Studio) a cui però le università parteciparono in misura assai scarsa, soprattutto nei primi anni. In tale decennio si ritenne che nella selezione dei progetti da finanziare, la scelta dovesse essere fatta soprattutto in base alla qualità dei progetti presentati, piuttosto che in funzione della ripartizione per Stato membro o per area culturale.

Il 1980 fu un anno importante, sia sul versante comunitario, sia sul versante della legislazione italiana. In tale anno i Ministri dell'Istruzione concordarono sull'opportunità di facilitare ed estendere il trasferimento dei crediti accademici per periodi di studio effettuati

all'estero, e di favorire il riconoscimento di tali periodi, come una parte del curriculum dello studente al fine del conseguimento del titolo finale di studio. Sempre in quest'anno fu emanata da prima la legge n.28 e poi il DPR n.382, dove diverse norme aprirono ampie possibilità alla cooperazione internazionale delle università italiane. Infatti, molte università italiane perfezionarono o formalizzarono accordi di cooperazione con le istituzioni di altri Paesi. L'80% di esse avevano come partners università di Paesi della Comunità Europea. La costituzione di tale fitta rete di rapporti fu favorita, oltre che dal fattore geografico della vicinanza, anche dall'omogeneità di sviluppo socio-economico e scientifico-culturale.

L'anno accademico 1980-'81 vide la prima attuazione del DPR 382 e nell'anno accademico 1981-'82 la Conferenza dei Rettori decise di preparare gli schemi di due documenti utili sul piano operativo; ovvero uno per la cooperazione interuniversitaria internazionale e uno per certificare gli studi compiuti all'estero. Con quest'ultimo si sarebbe introdotta una certa razionalizzazione e si sarebbe facilitata la comunicazione interuniversitaria.

Nel 1983 il Consiglio dei Ministri della Comunità Europea, affermando che lo sviluppo della mobilità nell'istruzione superiore fosse uno dei più importanti obiettivi per la cooperazione nel settore dell'istruzione all'interno della Comunità, giunse ad alcune conclusioni dirette ad intensificare ed estendere la mobilità nel campo dell'istruzione universitaria.

Nel 1984 il Parlamento Europeo esprime la convinzione che, fosse essenziale sviluppare lo scambio di conoscenze ed incoraggiare la mobilità degli studenti e docenti, in risposta ad una società in cambiamento, nella quale la scienza e la cultura avrebbero avuto un ruolo sempre più decisivo.

La Commissione della Comunità Europea presentò nel gennaio del 1986 le sue proposte per il Programma Erasmus e nel giugno dello stesso anno i Ministri dell'Istruzione dei Dodici approvarono gli obiettivi di tale programma. Nei primi di novembre il Comitato Istruzione aveva trovato un accordo su quasi tutti gli aspetti e sul contenuto del Programma, ed erano stati individuati alcuni problemi politici da risolvere in sede di Consiglio dei Ministri dell'Istruzione. Tale Programma venne poi definitivamente varato nella riunione del maggio del 1987.

1.6 La mobilità studentesca a partire dal 1987

Si potevano distinguere due tipi di concetti di mobilità, uno di tipo orizzontale, che costituiva un'inderogabile necessità per l'attività di ricerca e concernente i docenti, e l'altro verticale, una mobilità che collegava il centro con la periferia del sistema, verso cui tendono i prodotti delle nuove tecnologie⁵.

Le risorse umane si muovevano dalla periferia verso il centro, in cerca di una formazione che non potevano trovare altrove. Tali due tipi di mobilità si riferivano alla produzione di scienza e di tecnologia, alla loro diffusione e alla loro trasmissione mediante l'insegnamento. Di fatti, la produzione di sapere aveva a che fare prevalentemente con la mobilità orizzontale, mentre la diffusione era collegata alla mobilità verticale. La mobilità cui mirava il progetto Erasmus non era nessuna di queste due, in quanto la mobilità intereuropea doveva essere, a livello studentesco, uno scambio abituale ed equilibrato tra i paesi. I vantaggi di della mobilità intereuropea dovevano essere chiari e immediati e le borse non dovevano essere una sua motivazione, ma essere solo un aiuto materiale a coloro che motivati già lo fossero.

Rimasero diverse problematiche da risolvere anche dopo il 1987, ad esempio i docenti delle università italiane non si sentivano incoraggiati a dedicare la propria fatica e il proprio tempo al miglioramento della didattica, visto la mancata retribuzione sia sotto il profilo economico che non. Inoltre il personale amministrativo delle università era drammaticamente scarso che, di fronte alle numerose esigenze cui occorreva provvedere, a volte i responsabili delle università non riuscivano a destinare personale amministrativo qualificato a occuparsi della mobilità studentesca.

Le motivazioni per cui gli studenti intrapresero tale mobilità sono tra le più varie. Il vantaggio più ovvio che poteva trarre dallo studio all'estero era l'apprendimento delle lingue straniere, ma in particolar modo poteva migliorare la propria preparazione professionale e quindi le proprie prospettive occupazionali. Inoltre recandosi all'estero poteva acquisire una particolare competenza specifica, entrando anche in contatto con un certo numero di specialisti o di professionisti del campo professionale in cui lo studente si proponeva di operare. Avere poi una formazione transculturale costituiva, e ancora oggi lo è, la condizione essenziale per chiunque volesse intraprendere una carriera in

⁵ Con riferimento al libro "Erasmus e Comett" di Sofia Corradi, 1988.

un'organizzazione internazionale. Infine lo studente poteva avere una maturazione generale della persona, dell'educazione alla creatività e della formazione dell'individuo.

Lo studio effettuato all'estero era l'occasione concreta, che permetteva allo studente di compiere in prima persona un'esperienza di vita all'estero, di trovarsi a vivere in una cultura diversa dalla propria. Lo studente di fatti imparava in primo luogo che, nel contatto fra le diverse culture, ciascuno aveva da apprendere in misura non inferiore a quanto avesse da insegnare. Inoltre imparava a fare proprio un atteggiamento civile e democratico verso il diverso. Infine si poteva trarre un giovamento anche nella percezione della propria cultura e dunque della propria autostima.

2. IL PROGETTO ERASMUS NEGLI ANNI NOVANTA

2.1 Bilancio del programma Erasmus fino al 1990

Nel 1990 il bilancio complessivo del programma Erasmus e di Lingua Azione II si presentava per il successivo anno accademico 1990-'91 con un aumento di circa il 20% rispetto all'anno precedente⁶. Tale anno accademico era il primo della seconda fase che durò fino al 1994-'95. In tale anno, le domande di finanziamento per i Programmi Interuniversitari di Cooperazione (PIC) aumentarono di circa il 30%, mentre il numero di studenti per i quali le borse furono chieste aumentò di circa il 40%.

Tabella 1: andamento della mobilità degli studenti Erasmus e di alcune attività di tale programma fino al 1990.⁷

	1987/'88	1988/'89	1989/'90	1990/'91
--	----------	----------	----------	----------

⁶ Con riferimento ad "Erasmus Bollettino - *Alloggi per studenti ERASMUS: Nubi all'orizzonte*", pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n.8 del 1990.

⁷ Con riferimento ai dati rilevati da "Erasmus Bollettino- *Erasmus in 'Arti e Design* ", pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n.8 del 1990.

PIC:				
• Domande	868	2.040	2.221	2.754
• Programmi approvati	398	1.091	1.507	1.748
di cui:				
- mobilità studentesca	357	948	1.348	1.592
- programmi intensivi		67	104	114
• % approvata	46	23	68	63
Mobilità studentesca approvata prevista:	5.000	16.000	27.450	44.480
- n. di studenti		102.710	176.090	28.390
- n. di mesi-studente				
Aspetti finanziari:				
stanziamento globale di bilancio	11,2	30	52,5	61,2
di cui:				
- borse di studio per gli studenti	3,1	13	26	32
- PIC	3,8	10,2	16	15,6
- ECTS: studenti			1,0	0,9

Tabella 2: Programmi interuniversitari di cooperazione: quadro generale per Stato membro

Stato membro	Istituto coordinatore							
	N. di PIC accettati				% di accettazione			
	'87/'88	'88/'89	'89/'90	'90/'91	'87/'88	'88/'89	'89/'90	'90/'91
Belgio	23	89	129	171	35	51	67	73
R.F. Tedesca	65	144	190	208	54	49	68	65
Danimarca	8	25	48	55	42	57	62	61
Spagna	21	103	135	157	48	57	59	61
Francia	92	225	283	298	48	51	66	62
Grecia	7	20	31	45	50	39	67	60
Italia	37	124	184	200	47	59	73	57
Irlanda	11	26	37	33	37	46	65	51

Lussemburgo	0	0	1	1	0	0	0	100
Olanda	21	96	140	159	24	57	71	66
Portogallo	7	29	41	46	70	58	59	64
Regno Unito	106	210	288	375	51	57	74	66
Totale	398	1.091	1.507	1.748	46	53	68	63

Stato membro	Livello di partecipazione			
	Partecipazione ai PIC accettati (%)			
	'87/'88	'88/'89	'89/'90	'90/'91
Belgio	10,8	17,5	18,4	22,5
R.F. Tedesca	43	41,2	41,1	44,5
Danimarca	6,5	6,7	8,6	11,3
Spagna	22,9	28,8	30,3	37,8
Francia	53,8	53	50,9	54,5
Grecia	7,8	6,8	8	9,9
Italia	21,4	26,7	29,9	33,2
Irlanda	7,3	8,7	9,5	10,4
Lussemburgo	0,3	0,4	0,5	0,5
Olanda	16,6	23,8	22,2	24,6
Portogallo	5	9,3	10,4	13,2
Regno Unito	59	52,3	54,1	58,1

Questi ultimi dati mostrano un quadro europeo, dove ancora nel 1990-'91 la mobilità studentesca di Erasmus si rivolgeva principalmente nel triangolo Regno Unito, Francia e Germania. L'Italia nel 1989-'90 aveva avuto un notevole incremento in termini percentuali della propria partecipazione, con un 3,2%, percentuale che fu la più alta d'Europa.

2.2 Problematiche rilevate agli inizi degli anni '90

Erasmus, com'era stato osservato da un giornale francese, era in pericolo perché vittima del suo stesso successo⁸. Al fine di pervenire a una scelta ben equilibrata dei progetti in quella difficile situazione, la Commissione per mantenere l'equilibrio aveva cercato di assecondare lo slancio positivo di Erasmus, da una parte, e di limitare il numero di studenti partecipanti, dall'altra. Senza tale limitazione il contributo concesso a ogni studente e a ogni istituzione sarebbe stato inferiore a una soglia minima critica. Considerazioni analoghe sottostanno alla decisione della Commissione di dare alle NGAA (Agenzie Nazionali per l'Assegnazione e l'Amministrazione delle borse) il diritto di limitare il numero di borse concesse agli studenti di PIC molto grandi al fine di poter accettare nuovi PIC.

A un'ulteriore crescita non si era frapposto solo l'ostacolo della mancanza di fondi. L'espansione quantitativa di Erasmus era stata ostacolata anche dalla difficoltà sempre più acuta di trovare una sistemazione adeguata per gli studenti Erasmus.

Per far fronte a ciò il Consiglio dei Ministri dell'istruzione dei 12 Stati membri CE ribadì l'impegno per un ulteriore sviluppo di Erasmus che s'inseriva molto bene nella serie sempre più numerosa d'iniziative di sostegno supplementare introdotte dagli Stati membri, in particolare sotto forma di completamento delle borse-studenti. Tali programmi incominciarono così a esistere in quasi tutti gli Stati membri.

Inoltre, gli orizzonti geografici di Erasmus si stavano allargando in due direzioni. In primo luogo verso tutta la Germania ed in secondo luogo verso sei paesi (Austria, Finlandia, Irlanda, Norvegia, Svezia e Svizzera) appartenenti all'EFTA (Associazione europea di libero scambio) e il Liechtenstein (attuata a partire dall'anno accademico 1992-'93).

Tali due estensioni di Erasmus sarebbero state accompagnate da aumenti paralleli di bilancio a copertura dei maggiori costi per assicurare il mantenimento del volume di mobilità all'interno della Comunità.

Nel 1990 ci fu una grande conferenza presso l'Università di Siena sul tema "l'istruzione superiore e il 1992: pianificazione per il 2000". Questo incontro segnò una tappa fondamentale per aiutare le istituzioni d'istruzione superiore a raccogliere le sfide degli anni '90 e per preparare gli studenti a diventare cittadini europei. Tale incontro voleva esaminare il possibile impatto del mercato unico sull'istruzione superiore alla fine di quel secolo e fu organizzato dalla Commissione in collaborazione con il Ministero Italiano per

⁸ Con riferimento ad "Erasmus Bollettino - *Alloggi per studenti ERASMUS: Nubi all'orizzonte*", pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n. 9 del 1990.

l'università e la ricerca scientifica e tecnologica, con l'Università di Siena e con la cooperazione del Parlamento Europeo. I temi esaminati in gruppi di lavoro furono: Crescita e sviluppo dell'istruzione superiore negli Anni '90, "La dimensione europea dell'istruzione superiore", "Ricerca e sviluppo nelle strategie dell'istruzione superiore", "Continuare l'istruzione e la cooperazione con l'industria". Fu rilevata la necessità di una maggiore partecipazione nell'istruzione superiore, in particolare nelle scienze e nella tecnologia, e di un maggior sostegno dell'istruzione e della formazione. Le reti per la fornitura d'istruzione a distanza furono ritenute uno strumento essenziale per il quale era necessaria una maggiore iniziativa da parte della CE.

Ci si auspicava che l'istruzione superiore avviasse nuovi programmi che offrissero "un'esperienza europea" agli studenti nelle loro istituzioni nazionali, poiché non tutti avrebbero avuto la possibilità di compiere un soggiorno all'estero.

I temi discussi nella conferenza furono ripresi dai ministri dell'istruzione degli Stati membri durante il loro incontro informale avvenuto il giorno dopo nell'università. Tutti rilevarono l'efficacia dei programmi CE di mobilità degli studenti, in particolare del programma Erasmus, trovandosi d'accordo sulla necessità per Stati membri e università di sostenerli maggiormente.

Un problema rilevato in quegli anni fu l'alloggio. Per gli studenti una sistemazione adeguata era essenziale dal punto di vista pratico come da quello emotivo e psicologico. In soli tre anni, si era constatato che, la sistemazione di buona parte di studenti Erasmus lasciava largamente a desiderare e rischiava di mettere in pericolo gli innegabili benefici provenienti dal soggiorno all'estero. La Commissione aveva così promosso un'indagine, al fine di valutare il problema e vedere in quale modo potesse essere risolto.

Dall'indagine risultò che il 51% degli studenti Erasmus aveva usufruito dell'alloggio universitario, di cui il 75% aveva potuto prenderne possesso all'arrivo, contrariamente al 42% di quelli alloggiati diversamente (un quarto dei quali aveva dovuto attendere anche più di una settimana).

Il 52% degli studenti del campione definì "sostanziale" l'aiuto ricevuto dall'università ospitante, il 30% "modesto", mentre il 18% affermò di non averne ricevuto alcuno. L'assistenza fu giudicata più positivamente in Danimarca, Germania e Regno Unito. In Danimarca circa i due terzi degli studenti Erasmus avevano ricevuto un alloggio "normale"

(e non "temporaneo") grazie all'intervento del personale e degli studenti dell'università ospitante, contro circa la metà in altri paesi tra cui l'Italia. Chi non era riuscito ad avere un alloggio "normale" abbastanza rapidamente incontrò essenzialmente tre tipi di problemi nella ricerca di una sistemazione, in genere nel settore privato: gli alloggi erano troppo cari, insufficienti, di modesta o scarsa qualità (o inadeguati per altri motivi, ad es., perché troppo lontani dall'università). La conoscenza da parte degli studenti della lingua del luogo o il sapere come presentarsi poteva certamente alleviare tali difficoltà o aggravarle. I pregiudizi dei proprietari, come la discriminazione razziale o un atteggiamento ostile verso gli studenti, potevano senza dubbio aggravarle. La frequenza di questi problemi variava, per es., in Belgio e nei Paesi Bassi non furono molto pronunciati. Gli alloggi erano stati giudicati spesso troppo cari in Grecia, Spagna e Italia, insufficienti in Italia, Spagna e Portogallo.

L'80% del campione ritenne che per migliorare la situazione, l'università ospitante dovesse essere responsabile della sistemazione degli studenti; il 48% che gli studenti Erasmus dovessero ricevere un alloggio universitario; il 27% che gli studenti dovessero vivere presso le famiglie e il 18% che gli studenti dovessero arrangiarsi da soli.

La metà degli studenti del campione ritenne che gli studenti Erasmus dovessero, una volta rientrati in patria, aiutare quelli dell'università partner; il 9% ritenne di dover assicurare una stanza ad uno studente e il 12% affermò di avere offerto la sua stanza ad uno studente mentre si trovava all'estero. Infine il 27% affermò di avere aiutato gli studenti provenienti dall'università partner nella ricerca di una sistemazione, mentre solo il 14% del campione affermò di avere ricevuto tale aiuto.

La fornitura di un alloggio agli studenti dunque non poteva essere disgiunta dalla politica generale sulla casa. La Commissione dette quindi la precedenza ai problemi specifici degli studenti Erasmus e ad una strategia orientata su più livelli: la CE, gli Stati membri, le università e la collettività in generale, sensibile ai contesti nazionali e locali.

Si suggerì così di aumentare il periodo minimo dei soggiorni di studio Erasmus a sei mesi, invece di tre, anche per dare agli studenti un maggior potere contrattuale con i proprietari che non vedevano di buon occhio gli affitti di breve durata. Un'altra idea fu quella che le stesse università ospitanti firmassero il contratto d'affitto con i proprietari privati e poi li subaffittassero agli studenti per il periodo necessario. Le università che ne avevano la

possibilità finanziaria cercarono di farlo. Senza però forti finanziamenti e un personale adeguato, la buona volontà e i provvedimenti presi dalle università rischiavano di risolversi nel nulla. I costi per fornire tali alloggi erano comunque cospicui.

Talvolta però ciò che si poteva fare in uno stato membro dipendeva non solo dalle strutture esistenti, ma anche dalla legislazione predominante.

La situazione in Italia era data da una popolazione studentesca complessiva di 1.300.000 studenti, con una domanda che si aggirava sui 150.000 posti, poiché molti vivevano in famiglia e studiavano nella loro città. Gli istituti per il diritto allo studio universitario (ISU) gestivano a livello regionale 25000 stanze a buon mercato per studenti in residence. Il resto della domanda era soddisfatto soprattutto dal settore privato nel quale l'offerta era scarsa e gli affitti, benché variabili, molto elevati soprattutto nelle grandi città universitarie come Roma, Bologna e Milano. L'assistenza agli studenti stranieri da parte di organismi regionali come la Fondazione Rui migliorava, ma non poteva fare molto fino a quando l'offerta del mercato libero restava così bassa.

In generale la scarsità di fondi andava a limitare la disponibilità degli alloggi universitari e la scarsità generale di case da affittare andava a limitare gli appartamenti in affitto in condivisione. La situazione della casa in un paese influenzava ovviamente le possibilità di sistemazione degli studenti.

Inoltre gli studenti che partecipavano a scambi di breve durata incontravano problemi particolari. Una transizione rapida e senza problemi verso la nuova università e una buona sistemazione erano però importanti, poiché il valore dei corsi di breve durata diminuiva se gli studenti dovevano perdere molto tempo per trovare una sistemazione.

Gli arrivi tardivi dipendevano dal problema generale delle scarse comunicazioni o informazioni all'interno dei PIC. C'era una mancanza di comunicazione tra le università e anche all'interno delle stesse. Spesso gli studenti erano avvisati solo all'ultimo momento di poter seguire il corso per cui non avevano più il tempo materiale per cercare una sistemazione. I responsabili dell'alloggio presso l'università ospitante non sempre erano informati in tempo dell'arrivo degli studenti, del loro numero e della durata del soggiorno. E la preparazione degli studenti stessi a vivere in un altro paese era spesso inadeguata e poteva causare difficoltà supplementari quando si trattava di trovare una sistemazione. Le

decisioni che riguardavano l'aspetto finanziario e lo stesso pagamento arrivavano spesso in ritardo: ritardi che causavano problemi, soprattutto per gli studenti meno abbienti.

La sistemazione non sempre era adatta per gli studenti che restavano solo per un breve periodo. Ad esempio nei Paesi Bassi, Danimarca e nel Regno Unito spesso le stanze non erano ammobiliate e quindi dovevano provvedere a ciò gli studenti stessi.

L'esperienza di vita e di studio in un altro paese doveva però incoraggiare la socializzazione e la "europeizzazione" degli studenti. Essa quindi dovrebbe dar loro, insieme alle competenze specifiche, una più profonda consapevolezza e comprensione delle altre culture. L'alloggio era dunque molto più di un letto per la notte, poiché parte dell'esperienza globale dello studente e tale doveva essere considerato. Le proposte di risoluzione dovevano essere giudicate non solo in base alla loro praticabilità, ma anche in previsione dei benefici culturali e sociali da acquisire.

Dunque dove fosse stato possibile, i soggiorni di studio Erasmus dovevano essere estesi ad un intero anno accademico. Programmi di scambi di stanze erano stati suggeriti e tentati solo su piccola scala. Anche se non producevano risultati spettacolari, i coordinatori PIC dovevano incoraggiarli. Un po'ovunque doveva essere realizzato un migliore e maggiore flusso d'informazioni. Si richiedeva più attenzione verso le comunicazioni nelle università, la diffusione e il trattamento delle informazioni e delle decisioni in ogni aspetto del programma. Ciò poteva verificarsi solo se il personale responsabile fosse ben motivato. La motivazione e l'impegno del personale coinvolto nella sistemazione degli studenti erano essenziali. In fin dei conti, la struttura organizzativa era poco importante: il personale dei diversi sistemi doveva continuare ad imparare dalle rispettive forze e debolezze. Ciò che contava era che ci fosse sufficiente personale che si sentisse responsabile degli studenti Erasmus e reperibile a livello locale, per fornire il servizio necessario. Anche la preparazione degli studenti doveva essere più completa.

Le strade possibili nella ricerca di finanziamenti per gli alloggi comprendevano dunque il bilancio dell'istruzione, l'industria, la stessa Commissione europea e i finanziamenti di prestiti. Con poca spesa era anche possibile aumentare il numero di camere offerte dalle famiglie.

Per l'anno accademico 1991-'92 il Parlamento europeo propose lo stanziamento di altri 6 milioni di ECU per il bilancio Erasmus. Le domande di borse per studenti nel 1990-'91

erano aumentate del 62% rispetto all'anno precedente, quindi il bilancio attribuito ad Erasmus dalla Comunità non bastava da solo per raggiungere gli obiettivi che il Programma si era proposto. Gli ostacoli che impedivano la piena realizzazione degli obiettivi di Erasmus erano anche di ordine strutturale. Abbiamo visto già che, la crescente difficoltà di fornire un alloggio agli studenti, un problema senz'altro non creato da Erasmus, minacciava un'ulteriore espansione del programma e per superare tale ostacolo erano necessarie nuove idee ed una maggiore disponibilità finanziaria di origine comunitaria, nazionale, pubblica o privata.

2.3 Le associazioni studentesche

Sorsero con il progetto Erasmus, in maniera spontanea, organizzazioni studentesche, di varia struttura e dimensione, composte dagli studenti di tutte le facoltà o solo di alcune. Il nucleo promotore e portante di tali organizzazioni, fu spesso rappresentato da studenti rientrati in Italia, dopo un periodo all'estero.

Nell'ambito del monitoraggio e della permanente valutazione sullo svolgersi dell'impatto del progetto Erasmus, la Commissione delle Comunità europee decise di convocare periodicamente degli incontri (evaluation meetings) di coloro che, a vario titolo, vi avevano avuto un ruolo.

Nel 1989 si svolse a Gent una riunione mirata a far emergere le possibilità di migliorare il programma dal punto di vista degli studenti. In tale sede nacque l'idea di costituire una rete di studenti Erasmus estesa su tutta l'Europa comunitaria e l'idea prese forma nella riunione svoltasi a Copenhagen nel 1990, dove fu costituita l'Erasmus Students Network (ESN), ovvero l'Associazione degli studenti Erasmus. Essa si pose come una struttura per promuovere l'idea di stabilire una tradizione di accoglienza reciproca fra gli studenti. Si propose, oltre a formulare progetti culturali e sociali di ampio respiro, come compito minimale immediato ed essenziale, di fornire informazioni pratiche ai connazionali in partenza e a fare opera di accoglienza ai comunitari in arrivo. Ad esempio uno studente già rientrato in patria poteva fornire assistenza e orientamento individualizzati. In tale periodo un esempio efficace di strumento d'informazione, utilizzato da tale struttura per aiutare gli studenti Erasmus, furono una serie di opuscoli riguardanti tutti i problemi che potevano sorgere in fase di partenza. Ogni opuscolo aveva una sezione generale sul modo per

ottenere il pagamento anticipato della borsa di studio Erasmus, un contratto di assicurazione per l'assistenza sanitaria, un piano di spese aggiuntive a causa di requisiti quali il deposito di una garanzia di affitto, e trovare un alloggio. Vi era poi una parte riguardante la destinazione (di alcuni paesi europei) ed essa era una presentazione della città della scuola ospitante da parte di un ex studente Erasmus. Esso aveva lo scopo non solo di descrivere agli studenti le difficoltà che potevano incontrare, ma anche gli aspetti interessanti del luogo visitato. Tale opuscolo affrontava anche questioni come l'elenco dei corsi disponibili nella scuola ospitante, la sua conformazione geografica, i servizi di accesso, le strutture d'accoglienza, le regole e le procedure di valutazione accademica, le associazioni studentesche, problemi locali di alloggio, il costo della vita, così come le attività socio-culturali e ricreative. In tal caso gli ex studenti Erasmus avevano un ruolo attivo nel fornire informazioni sulle esperienze pratiche di Erasmus.

La struttura dell'ESN si divideva su tre livelli: locale, nazionale e internazionale. Più precisamente nei singoli atenei si costituivano delle sezioni, federate a livello nazionale e che delegavano un rappresentante al Consiglio centrale europeo. La sua sede era presso l'università di Utrecht, in Olanda.

In tale periodo nacquero o già esistevano altre ottime organizzazioni studentesche in numerose sedi universitarie italiane.

Nel 2 luglio 1990 una riunione dei rappresentanti di 19 associazioni studentesche, operanti a livello europeo, fu convocata a Bruxelles dalla Task Force, per discutere del contributo apportato da tali organizzazioni, e dagli studenti in genere, al funzionamento dei programmi CE d'insegnamento e formazione a livello superiore, e in particolare ad Erasmus.

Alcune di queste associazioni rappresentavano una particolare area disciplinare, mentre altre, come la rete degli studenti Erasmus (internazionale) e l'Aegea si occupavano di ottenere e di fornire informazioni relative ad Erasmus da e agli studenti in genere.

Le discussioni s'incentrarono sulle modalità ed i mezzi per migliorare il programma Erasmus dal punto di vista degli studenti. I rappresentanti di questi ultimi affermarono di non aver sempre ricevuto sufficienti e dirette informazioni su Erasmus, anche nelle università in cui erano stati organizzati numerosi PIC. Tra le possibili soluzioni avanzate, era stata fatta presente la creazione di uffici d'informazione Erasmus negli istituti stessi, e il rafforzamento del lavoro di queste associazioni, già operanti nell'assistenza agli studenti su

questioni riguardanti il contenuto dei corsi, all'alloggio, e all'integrazione accademica e sociale all'estero.

Si pose l'accento sull'importanza di un'adeguata base-dati che aiutasse a conoscere meglio le tendenze e le strutture dello scambio di studenti.

Il dibattito seguì con le questioni legate alla sfera accademica. Alcuni studenti manifestarono la loro delusione per la mancanza di un attivo coinvolgimento nello sviluppo di quei PIC in cui il contenuto del corso non è stato sempre corrisposto alle loro esigenze accademiche. Fu inoltre espressa una certa preoccupazione per quanto riguardava la selezione dei candidati PIC da parte delle università. I criteri di selezione erano stati, infatti, ritenuti a volte troppo legati alle capacità accademiche, a scapito di altri fattori importanti, quali ad esempio la motivazione. In molti casi, un'incompatibilità di base tra i programmi di studio degli istituti ospitanti e di quelli di origine, aveva praticamente reso impossibile un soddisfacente riconoscimento accademico dei periodi di studi intrapresi. Furono dati alcuni suggerimenti costruttivi anche per quanto riguardava il contributo degli studenti alla valutazione sia accademica sia di altri aspetti legati al programma Erasmus. La Commissione manifestò il suo interesse a seguire in tempo debito alcune di tali proposte, in particolare tramite l'Azione 4.

La seconda parte della riunione fu imperniata sui meccanismi di consultazione tra gli studenti e le autorità competenti a livello universitario, nazionale e comunitario. Per quanto riguarda il primo livello, l'esigenza di rispettare l'autonomia degli istituti escluse qualsiasi intervento formale da parte della CE, pur non escludendo un aiuto indiretto tramite le associazioni studentesche, laddove una collaborazione di questo tipo si rivelasse necessaria. Ancora diversa era la situazione a livello nazionale. Apparse auspicabile ricorrere ad un sistema formale di consultazioni comuni a livello nazionale, laddove il ruolo dei consigli di facoltà nazionali, delle agenzie nazionali o di altri enti affini, incidesse non solo sulla gestione del programma Erasmus, bensì anche sui suoi orientamenti di base.

A livello europeo, i rappresentanti degli studenti ritennero essenziale tener conto dell'opinione degli studenti per le principali decisioni comunitarie sui programmi della Commissione. Se da un lato i partecipanti avevano considerato prematuro procedere subito alla creazione di una struttura in tal senso, fu tuttavia chiesto alla Commissione di iniziare a considerare tale questione come un impegno prioritario.

Le associazioni furono unanimi nell'esprimere il desiderio di un migliore coordinamento delle loro attività, nonché dell'organizzazione di nuove riunioni, in particolare per esaminare più da vicino l'impatto fornito da programmi quali Erasmus.

L'impegno di tali organizzazioni studentesche da un lato costituiva un fattore positivo insostituibile sia per i gestori sia per i fornitori della mobilità studentesca, dall'altro rappresentava per i giovani una preziosa occasione per esercitarsi all'autonomia e alla responsabilità e nell'apprendere a superare le eventuali divergenze ideologiche, per collaborare nel rispetto reciproco verso comuni obiettivi concreti.

Per la prima volta, in occasione della quarta fiera internazionale degli studenti presso il Parco delle Esposizioni di Bruxelles nel 1991, il personale dell'Ufficio Erasmus presso lo stand della Task Force Erasmus fu fermamente sostenuto da una dozzina di membri della rete di Erasmus (ESN). Gli studenti, membri della delegazione belga e olandese della rete, parteciparono attivamente alla diffusione delle informazioni e alla presentazione del programma Erasmus al grande pubblico. Tale avvenimento, coinvolse molti potenziali studenti Erasmus, entusiasti di conoscere i benefici del periodo di studio all'estero nella CEE. Quasi 117.000 persone visitarono la mostra, il 96% dei giovani dai 16 ai 25 anni, e non meno di 656 istituti d'istruzione superiore furono rappresentati.

Nel 1991 a Monaco di Baviera si riunirono le diverse associazioni presenti, con l'intenzione di creare una 'piattaforma comune', che si presentasse come uno 'studente interlocutore coerente e permanente' con cui le istituzioni nazionali ed europee potessero collaborare in modo efficace.

2.4 La seconda fase del progetto Erasmus

Dal 1990 al 1995 si aprì una seconda fase del progetto Erasmus, caratterizzata da un finanziamento triennale dei Pic, un incremento della possibilità di finanziare la preparazione linguistica degli studenti nell'ambito dei Pic e l'introduzione di alcuni parametri per commissionare l'ammontare delle borse ai costi reali della mobilità⁹. Per risolvere le difficoltà concernenti la gestione amministrativa e contabile dei fondi Erasmus

⁹ Con riferimento al libro "Erasmus, Commett, Lingua, Tempus. *Educazione permanente e formazione universitaria internazionale*" di Sofia Corradi, 1991.

ciascun ateneo adottò autonomamente il proprio Statuto e Regolamento, a seguito dell'entrata in funzione del meccanismo previsto dall'art. 16 della legge n.168 del 1989.

Una svolta decisiva ci fu a metà del 1991, quando venne fatta un'importante valutazione sull'Erasmus, con un esame approfondito sulle sue strutture messe in atto a tutti i livelli per la gestione del programma e sul suo quadro di progettazione iniziale¹⁰. In linea con le procedure di legge CE, la Commissione pubblicò un bando di gara per una o più organizzazioni interessate a svolgere tale valutazione. Lo scopo era quello di determinare, in primo luogo, in quale misura il programma Erasmus stesse raggiungendo gli obiettivi prefissati, individuando i fattori che permettevano di raggiungerli e segnalando i mezzi ed i modi per poter migliorare ulteriormente il programma nel suo complesso e nelle sue componenti specifiche, e in secondo luogo, se le specifiche iniziative finanziate dal programma dovessero sviluppare ulteriormente una "dimensione europea" o "un elemento di valore aggiunto" che potesse essere identificativo.

L'operazione fu realizzata in due parti. La prima, dall'1 luglio 1991 al 31 Gennaio 1992, si concentrò sull'efficacia dei metodi di gestione e di coordinamento, sulle strutture e procedure d'amministrazione fissate per l'attuazione del programma sia a livello della Comunità, sia a livello nazionale, sia nelle università aderenti al programma. Tale studio valutò gli organi responsabili della gestione e dell'attuazione del programma, in particolare i servizi della Commissione, il Bureau Erasmus e le agenzie nazionali per l'amministrazione delle borse Erasmus nonché l'interazione tra questi organi.

La seconda parte, dall'1 febbraio 1992 al 31 gennaio 1993, esaminò in dettaglio l'efficacia complessiva dell'Erasmus e se fosse necessario migliorare la struttura del programma, tenuto conto dei suoi obiettivi¹¹.

Nel 1991 un ulteriore progresso significativo venne fatto per raggiungere l'obiettivo di garantire uno sviluppo equilibrato della rete universitaria europea in tutta la Comunità¹². La mobilità degli studenti nell'ambito del programma Erasmus aumentò considerevolmente. All'interno dei 1.517 programmi di mobilità studentesca selezionati, il numero delle borse

¹⁰ Sulla base dei dati tratti da "Erasmus Bollettino - *Riconoscimento accademico dello studio all'estero*", pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n. 10 del 1991.

¹¹ Con riferimento alla "Gazzetta ufficiale delle Comunità europee - *Valutazione del programma Erasmus: Avviso di bando di gara*", 1991.

¹² Sulla base dei dati raccolti dalla "Relazione della Commissione delle Comunità europee - *Programma Erasmus - rapporto annuale 1991*", Bruxelles, 30 giugno 1992.

di studio richieste aumentò del 42% rispetto al precedente anno, e i 97 milioni di ECU richiesti per le borse di studio nell'ambito dei PIC furono il doppio del budget totale dei 43,8 milioni di ECU a disposizione per l'azione 2. La percentuale di studenti che si spostarono esclusivamente tra la Repubblica federale della Germania, Francia e Regno Unito scese notevolmente negli ultimi tre anni (36%, 32% e 30,5% rispettivamente), con un aumento corrispondente dei flussi che coinvolsero gli altri Stati membri. Il nuovo sistema di assegnazione ebbe così un impatto significativo nel miglioramento della parità di trattamento degli studenti Erasmus in tutti gli Stati membri - un obiettivo esplicito del programma - e nel migliorare sistematicamente la posizione dei paesi più piccoli e di quegli Stati membri che non avevano una tradizione di mobilità degli studenti e la cooperazione interuniversitaria prima dell'adozione del programma Erasmus.

Il 1991 vide anche importanti sviluppi all'interno dei CFU (crediti accademici Sistema europeo per il trasferimento), progetto pilota del programma Erasmus, in quanto si propose di estendersi a circa 150 istituzioni della CE e dell'EFTA in modo da poter verificare ulteriormente l'efficacia del sistema per lo sviluppo di meccanismi di trasferimento del credito su scala più ampia. Con poche eccezioni, le procedure per l'attribuzione di tali crediti per i vari tipi di corsi offerti dagli istituti partecipanti funzionarono bene.

In una prospettiva più ampia il 1991 fu un anno fondamentale per lo sviluppo della partecipazione della CE in materia d'istruzione. Si raggiunse un accordo al vertice di Maastricht per l'inclusione nel trattato sull'Unione politica di un nuovo articolo che copriva l'istruzione e la revisione di tale articolo sulla formazione professionale. La Commissione inoltre pubblicò un importante Memorandum sull'istruzione superiore nella Comunità europea, che fu la base di un ampio dibattito a livello di Stato membro sul ruolo e lo sviluppo dell'istruzione superiore. Il Memorandum sottolineava la responsabilità che avevano i sistemi dell'Istruzione superiore per preparare i loro cittadini all'unificazione europea, attraverso l'istruzione e la formazione, e nello stesso tempo promuoveva la diversità delle culture degli Stati membri, che costituivano insieme il ricco patrimonio europeo.

L'azione IV servì il Programma Erasmus anche attraverso il sostegno ad associazioni o consorzi d'istituti d'istruzione superiore. Molte delle associazioni che beneficiarono del sostegno finanziario furono create come risultato del programma. Esse costituirono un

terreno fertile per il dibattito e le iniziative nel campo della cooperazione interuniversitaria, e diedero, a un costo minore, un importante contributo per creare un clima in cui PIC e la mobilità degli studenti erano in grado di sviluppare. Tra le più attive associazioni vi fu l'Associazione degli Stati Generali degli Studenti Europei (AEGEE), che agì con azioni concrete, quali l'organizzazione di escursioni, attività sportive e visite delle imprese locali, i consigli per gli studenti in cerca di un'abitazione o di corsi di lingua, e molti altri aspetti¹³. Tale associazione nacque nel 1985 con l'obiettivo di superare la paralisi del processo d'integrazione europea esistente. Sotto la guida di Franck Biancheri, le cinque Grand Ecoles della capitale francese organizzarono tal evento, la creazione di una piattaforma per 500 giovani europei provenienti da tutti i paesi della Comunità Europea¹⁴. Gli studenti partecipanti si proponevano di influenzare la politica europea a favore degli studenti e stabilire filiali locali nelle loro città, creando così una rete. Nel 1987 essa esercitò pressioni per l'attuazione del programma di mobilità Erasmus dopo una cena con Francois Mitterand. Nello stesso anno il consiglio non ufficiale di EGEE si riunì a Parigi per redigere il primo statuto dell'associazione e concettualizzare l'Agorà, come l'Assemblea Generale. Nel 1988 l'associazione cambiò il nome da EGEE ad AEGEE. Nel 1989 fu pubblicato ad Amsterdam il primo "News Bulletin", principale strumento di informazione dell'associazione in epoca pre-web e pre-mail. Nello stesso anno con la caduta del muro di Berlino, AEGEE aprì le sue porte agli studenti in Europa centrale e orientale, e l'anno successivo anche all'URSS e i paesi dell'Europa settentrionale. Nei successivi cinque anni, concomitante con la seconda fase dell'Erasmus (1990-'95), la rete si estese rapidamente, grazie anche al successo delle Summer University, e ciò cambiò il carattere della stessa, divenendo forte ed aperto. S'introdusse il logo, ancora attuale, di AEGEE-Europe, una sorta di chiave proprio per simboleggiare che l'associazione fosse una chiave per aprire l'Europa. Nel 1991 l'AEGEE organizzò a Genova un congresso sul programma Erasmus¹⁵. Tale manifestazione riunì all'incirca 250 studenti di diversi paesi. L'AEGEE si proponeva di presentarsi agli studenti nel momento della loro registrazione. Il suo ruolo era quello di consentire la loro più rapida

¹³ Con riferimento all'"Erasmus Bollettino – Le misure supplementari dell'Erasmus", pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n. 12 del 1991.

¹⁴ Tali informazioni fanno riferimento al sito di tale associazione AEGEE: <http://www.aegee.org/>.

¹⁵ Informazione tratta dall'"Erasmus Bollettino – Sviluppo congiunto di nuovi corsi d'insegnamento", pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau cura, volume n.13 del 1992.

integrazione nell'istituto ospitante, e da qui l'importanza che attribuivano all'organizzazione di eventi speciali, escursioni ed altre attività. Nel 1992 AEGEE ricevette il riconoscimento ufficiale da parte dell'OSCE e ottenne uno status speciale con il Consiglio d'Europa nel 1993. In questo stesso anno AEGEE creò una serie di riviste per gli studenti, con argomenti riguardanti molte delle questioni europee e alle diverse esperienze degli studenti Erasmus, proprio per aiutare omologhi studenti stranieri. Nel 1994 AEGEE-Europe ottenne il suo primo sito web e nel 1995 festeggiò il suo 10° anniversario con una serie di eventi e pubblicazioni, la sede fu spostata a Bruxelles.

Un'ulteriore organizzazione studentesca, che dette il suo contributo anche prima della nascita del progetto Erasmus, fu l'Associazione Internazionale degli Studenti in Scienze Economiche e Commerciali (AIESEC), nata nel 1948 con lo scopo di aiutare lo sviluppo di "relazioni amichevoli" tra i Paesi membri¹⁶. In poco tempo AIESEC divenne globale, coinvolgendo nel programma sempre un numero maggiore di studenti ed organizzazioni, raggiungendo 2.467 scambi alla fine degli anni '60 e 4.232 alla fine degli anni '70. Nel 1976 fu stabilito un Programma Internazionale che focalizzò tutti i seminari internazionali, regionali e locali su specifici argomenti. L'idea continuò e crebbe attraverso i vari stages. In seguito il focus dell'organizzazione fu indirizzato verso tematiche globali all'interno del tradizionale Programma di scambio. Negli anni '90 furono sviluppati sistemi informatici per rendere il sistema più facile e veloce.

Per tutto il 1991 le attività d'informazione continuarono ad essere una priorità per il programma Erasmus, proprio per migliorare la consapevolezza di studio e d'insegnamento nei diversi Stati membri o per attirare l'attenzione su importanti sviluppi e modelli innovativi per la cooperazione universitaria in tutta la Comunità europea. Particolarmente indicativi dell'impatto del programma furono le pubblicazioni Erasmus ed altri prodotti informativi, come la Newsletter Erasmus, il Direttorio del PIC e i media.

I principali problemi che potevano influenzare il futuro della mobilità degli studenti erano ancora una mancanza di alloggi nella maggior parte degli Stati membri e di una serie di fattori strutturali che incidevano in particolare nel settore non universitario dell'istruzione superiore. Le sovvenzioni di azione IV furono così utilizzate per la diffusione d'informazioni sulle soluzioni a tali problemi evidenziati dalla crescita della mobilità degli

¹⁶ Informazioni tratte dal sito dell'organizzazione AIESEC: <http://aiesec.it/>.

studenti, dall'alloggio, al riconoscimento accademico o servizi agli studenti a livello istituzionale.

Erasmus incoraggiò più Stati membri ad adottare le misure appropriate al fine di promuovere la cooperazione interuniversitaria o di smantellare gli ostacoli giuridici o normativi che persistevano. Così una considerevole quantità di denaro fu assegnata ai programmi volti a favorire l'internazionalizzazione del settore dell'istruzione superiore (in particolare l'Olanda, Danimarca e Italia). A livello istituzionale, la sinergia creata attorno al programma, portò un notevole aumento di sviluppo all'interno delle istituzioni, delle unità di relazioni esterne centrali, responsabili di tutti gli aspetti della cooperazione internazionale, compreso Erasmus. I legami internazionali delle istituzioni partecipanti furono così saldamente legati alla propria politica di sviluppo delle istituzioni piuttosto che essere semplicemente il risultato non pianificato d'iniziativa individuali a livello dipartimentale. La Commissione, assistita dal Comitato consultivo Erasmus (EAC), si assunse l'incarico di esaminare la fattibilità di devolvere maggiori responsabilità per la gestione PIC alle istituzioni, assicurando però che il grande impegno mostrato da singoli coordinatori PIC di avvio e di attuazione delle attività non fosse in alcun modo scoraggiato. L'anno 1992 fu caratterizzato dalle ampie discussioni organizzate da tutti gli Stati Membri e dai paesi dell'EFTA a seguito del *Memorandum* della Commissione, sul ruolo dell'insegnamento superiore nel Mercato Unico¹⁷. La necessità di una dimensione europea nell'educazione superiore e l'importanza dei programmi di cooperazione interuniversitaria e della mobilità degli studenti furono sottolineate da tutte le università e autorità, Erasmus fu citato come esempio per tutte queste attività.

La crescita di Erasmus continuò anche nel corso dell'anno accademico 1992-'93. Molte reti interuniversitarie create negli anni precedenti beneficiarono del sistema di finanziamento pluriennale che, iniziato nel 1991-'92 dette una stabilità alla struttura.

Il risultato fu che, pur rimanendo il numero complessivo delle reti stabile, ci fu un notevole ampliamento a nuovi partecipanti ed un enorme sviluppo delle attività all'interno delle reti esistenti.

Inoltre, l'anno accademico 1992-'93 fu il primo anno di estensione di Erasmus verso i paesi dell'EFTA, e il livello della partecipazione di questi paesi fu notevole, tenuto conto della

¹⁷ Informazioni tratte dalla "Relazione della Commissione delle Comunità europee – *Programma Erasmus – rapporto annuale 1992*", Bruxelles, 25 giugno 1993.

brevità del tempo disponibile per la preparazione. Il Programma Erasmus continuò così ad adempiere alla propria funzione chiave nell'internazionalizzazione delle università europee, al raggiungimento degli obiettivi politici del programma sia in termini quantitativi che qualitativi. In termini quantitativi il volume delle attività all'interno dei PIC aumentò in modo considerevole (16,5% di partecipazioni in più all'interno di ogni PIC rispetto all'anno precedente). La distribuzione delle partecipazioni attraverso gli Stati Membri continuò a migliorare e i paesi dell'EFTA dimostrarono, per il primo anno di partecipazione, un livello incoraggiante. Le intensive campagne d'informazione organizzate congiuntamente dalla Commissione e dalle autorità dei paesi dell'EFTA dettero dunque buoni risultati. Ad ogni modo la Germania (ospitava il 14% degli studenti Erasmus), la Francia (20%) e il Regno Unito (22%) continuavano ad essere di gran lunga le destinazioni più richieste. La partecipazione di alcuni Stati membri, in particolare Danimarca, Portogallo e Grecia, aumentò in maniera significativa¹⁸. In termini generali nel corso del 1992 si fecero progressi significativi nell'ottica di uno sviluppo equilibrato della rete delle università europee attraverso la Comunità. L'aumento spettacolare della partecipazione al programma Erasmus, in alcuni paesi portò ad una ridefinizione e riforma delle strutture e delle condizioni di una migliore cooperazione. Non si riconobbe però che c'era bisogno di fare ulteriori progressi, in particolare per ridurre i disincentivi finanziari per la mobilità degli studenti da parte di alcuni Stati e le più alte tasse a carico degli studenti da parte dell'istituzione d'origine, durante il loro periodo di studio all'estero.

I fondi erogati dalla Comunità erano però ancora lungi dall'essere sufficienti, e solo l'aggiunta di un aiuto finanziario nazionale, regionale o locale poteva garantire una certa costanza nel livello di sovvenzioni. In alcuni Stati membri (Francia, Italia, Spagna), il ruolo svolto dalle regioni con la concessione di aiuti di complementarietà per la mobilità degli studenti fu più che mai decisivo.

L'azione IV del programma Erasmus continuò a fornire il sostegno alle associazioni o ai consorzi d'istituti dell'insegnamento superiore sia per la preparazione di pubblicazioni orientate a intensificare la conoscenza delle opportunità di studio e insegnamento nei vari Stati Membri, che per attirare l'attenzione sugli sviluppi importanti e i modelli innovativi

¹⁸ Sulla base delle informazioni tratte anche dall'"Erasmus Bollettino – Sviluppo congiunto di nuovi corsi d'insegnamento", pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau cura, volume n.13 del 1992.

per la cooperazione nell'insegnamento superiore attraverso la Comunità Europea. Le attività d'informazione continuarono. Particolarmente indicative per il loro crescente successo furono le pubblicazioni Erasmus e di altri prodotti informativi, come il *bollettino Erasmus* e il *Repertorio dei Programmi PIC*. Il Programma fu inoltre spesso e favorevolmente citato dai media sia generici sia di settore. Una valutazione della copertura dei media confermò che la pubblicità intensiva, per non parlare dell'impatto e della reputazione favorevole di Erasmus fra le migliaia di giovani a cui fu indirizzato il programma, estese la conoscenza generale del pubblico e la percezione del Programma e, allo stesso tempo, proiettò un'immagine estremamente positiva della Comunità ad un costo estremamente limitato per il bilancio complessivo della CE.

Tra il 1992-'93 e il 1993-'94 il numero di partecipazioni delle università e il numero di studenti candidati alla mobilità, in seno ai PIC approvati, registrarono un aumento del 30 %¹⁹. All'interno della Comunità, la domanda di partecipazione delle università registrò un forte aumento in Grecia (+32 %) e in Portogallo (+27 %). Nel 1993-'94, le università dei Paesi dell'Associazione europea di libero scambio (EFTA) parteciparono per la seconda volta al Programma Erasmus sulla base degli accordi bilaterali stretti con la Comunità nel 1991. Tali Paesi raddoppiarono il loro livello di partecipazione rispetto al 1992-'93. Tra i Paesi dell'AELS, la Finlandia e la Norvegia più che raddoppiarono sia il numero di partecipazioni che il numero di domande per i progetti coordinati dalle università di questi Paesi. Il Regno Unito (paese ospitante per il 22 % degli studenti CE + AELS), la Francia (+19 %) e la Germania (+14 %) continuarono ad essere le destinazioni preferite degli studenti Erasmus.

Il 1993, per l'ECTS, il sistema europeo di unità capitalizzabili trasferibili in tutta la Comunità, fu un anno di potenziamento e di perfezionamento delle procedure negli istituti partecipanti al progetto pilota. Questo grazie anche a gruppi di lavoro incentrati sull'elaborazione dei fascicoli informativi e sui sistemi di attribuzione dei crediti, che misero a punto una serie di consigli destinati alle università coinvolte.

Nel corso del 1993, furono forniti servizi d'informazione alla comunità accademica, alle agenzie nazionali competenti, ai mass media e al pubblico. Tali servizi consistevano nel produrre e diffondere una serie d'informazioni di base ai candidati potenziali, nel

¹⁹ Sulla base delle informazioni tratte dalla "Relazione della Commissione delle Comunità europee – Programma Erasmus – rapporto annuale 1993", Bruxelles, 06 luglio 1994.

migliorare la presentazione del programma in occasione di conferenze e saloni, nell'accogliere e orientare i visitatori nonché nell'esaminare le domande d'informazione provenienti dal mondo accademico e politico e dalla stampa. Il successo del programma agli occhi del pubblico fu in costante crescita, grazie anche alle intense relazioni con la stampa e alle solide ed ampie basi sulle quali poggiava ormai il programma. Il programma di pubblicazioni relative ad Erasmus continuava dunque a svolgere un ruolo di primo piano. Continuavano a persistere due principali tipi di problemi in termini di miglioramenti qualitativi e quantitativi, visto l'aumento drammatico della mobilità degli studenti Erasmus dalla metà degli anni '80.²⁰ Un primo problema riguardava gli aspetti accademici di studio all'estero, bisognava ottimizzare la capacità degli studenti di far fronte ai problemi di lingua attraverso i corsi di lingua straniera, coinvolgerli in diversi metodi d'insegnamento o routine, e garantirli un riconoscimento del loro risultato accademico ottenuto all'estero. Una seconda preoccupazione era legata alle condizioni materiali degli studenti, tra cui la sistemazione in alloggi a prezzi ragionevoli, necessaria per lo studio del comfort fisico, un'adeguata assistenza sanitaria e le modalità di assicurazione etc. Tali due aspetti erano interconnessi tra di loro così come lo era il loro miglioramento.

Il primo gennaio 1993 entrò in vigore il Trattato di Maastricht dando, dopo 35 anni di Comunità Europea, diritto di cittadinanza all'Istruzione ed alla Cultura, estendendo finalmente la cooperazione europea all'insieme dell'insegnamento scolastico, ossia a quasi 90 milioni di alunni o studenti, 5.700.000 insegnanti e 340.000 scuole.

La conferenza di Bruxelles del 3 maggio 1993 si basò su quattro principi da attuare immediatamente. Innanzitutto bisognava istituire un Consiglio europeo per gli affari studenteschi (ECStA), in modo da coordinare le attività dei cinque gruppi di lavoro informali. Questi cinque gruppi, idealmente tra i membri provenienti da almeno due Stati membri, erano destinati a coprire le maggiori preoccupazioni riguardanti le condizioni di vita degli studenti. Uno dei gruppi di lavoro si doveva interessare alle questioni politiche riguardanti le infrastrutture sociali negli istituti d'istruzione superiore. Come tale, esso sarebbe stato il responsabile della raccolta d'informazioni e dell'esame delle domande di finanziamento per il settore sociale, compresa l'eventuale disponibilità di sostegno da parte dei fondi strutturali comunitari. Il secondo si doveva preoccupare della compatibilità e

²⁰ Sulla base dell'informazioni tratte dall'"Erasmus Bollettino – Erasmus: valutazione", pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n.17, 1993.

dell'uso di sistemi di supporto per gli studenti per il loro studio all'estero. Senza cercare di livellare i diversi sistemi in Europa, tale gruppo avrebbe elaborato argomenti di discussione su tali argomenti nei paesi interessati. Il terzo gruppo di lavoro doveva esaminare le questioni relative all'alloggio degli studenti e alla consulenza, compresa la fornitura di soggiorni di breve durata in un altro paese, così come in caso di periodi più lunghi trascorsi all'estero, a seguito di mobilità organizzata o programmi di scambio. Il quarto gruppo di lavoro doveva sorvegliare e monitorare i progressi nel sondaggio sociale europeo. Secondo una proposta presentata nel corso della riunione, il principio centrale del sondaggio fu quello di far sì che i paesi partecipanti fossero tutti d'accordo nell'utilizzare un elenco di domande fondamentali alle quali ulteriori domande potevano essere aggiunte, alla luce delle circostanze nazionali. Ciò facilitava il rapido sviluppo di sistemi d'istruzione superiore nazionali indipendenti, da cui sarebbe stato possibile sviluppare le indicazioni sociali per fini comparativi. Infine, il quinto gruppo di lavoro doveva esaminare la questione riguardante lo studio delle condizioni di svantaggio che, in linea di principio, avrebbe coperto le preoccupazioni degli studenti portatori di handicap, ma anche quelli dei genitori. Oltre a coordinare l'attività di questi gruppi di lavoro, l'ECSTA doveva continuare a raccogliere informazioni e agire come un partner di riferimento per la dimensione sociale nella politica dell'istruzione.

Sempre nello stesso anno, a fine maggio, le associazioni studentesche europee s'incontrarono a Maastricht. Relativamente al funzionamento dei programmi interuniversitari di cooperazione, gli studenti sottolinearono la necessità, per i coordinatori, della sottoscrizione di qualità accademica. A loro avviso, essa era di vitale importanza per garantire che il valore intellettuale e l'educazione degli scambi non soffrissero a causa di pressioni o restrizioni, imposte da considerazioni finanziarie o di gestione. Il punto cruciale fu il riconoscimento accademico, dove sia gli studenti che gli insegnanti avevano obblighi reciproci. Prima di andare all'estero, gli studenti avevano bisogno di un minimo d'informazioni sul contenuto dei corsi che dovevano frequentare nell'istituto ospitante. Inoltre, norme restrittive che riguardavano le qualifiche erano spesso un ostacolo al progresso, soprattutto nelle discipline mediche. La selezione degli studenti per il PIC fu un'altra questione su cui l'assoluta trasparenza era essenziale. Sebbene fossero redatti liberamente da ciascun'istituzione, i criteri di selezione dovevano essere noti in anticipo

agli studenti, se non stabiliti con il loro aiuto, in quanto per l'esperienza di chi ritorna dall'estero poteva essere altamente costruttivo. Ciò era importante per fare in modo che, gli studenti provenienti da ambienti sfavorevoli, avessero una buona possibilità di partecipare al programma, in conformità a quanto espresso dal Parlamento europeo. In realtà, questa preoccupazione era legata alla questione del riconoscimento accademico, perché se esso non poteva essere adeguatamente assicurato a seguito dello studio all'estero, gli studenti potevano continuare i loro corsi per un periodo più lungo di quanto previsto e subire le conseguenze finanziarie. Infine le associazioni sottolinearono quanto i diversi livelli di abilità linguistica avrebbero potuto compromettere parte del programma Erasmus. Chiesero così un esame completo di tale domanda e un rafforzamento dell'insegnamento delle lingue a tutti i livelli. Tale congresso fu un'ottima occasione per le associazioni di conoscersi l'un con l'altro, di scambiarsi esperienze, idee e progetti.

Il Consiglio ed i Ministri della Pubblica Istruzione riuniti in sede di Consiglio, adottarono il 1 giugno 1993, sulla base anche di tale problematiche e richieste sollevate, alcune decisioni sulla promozione di uno spazio europeo aperto per la cooperazione nel settore dell'istruzione superiore. Lo scopo era quello di garantire agli studenti la possibilità di compiere tutti i loro studi o parte di essi in un altro Stato membro, di consolidare la cooperazione tra le università onde migliorare la qualità e di promuovere la diversificazione dell'istruzione superiore per potere far fronte a richieste di studenti sempre più varie e all'evoluzione dei bisogni della società e dell'economia.

I risultati ottenuti nell'anno accademico 1994-'95 confermarono il successo di Erasmus, rispecchiando l'importanza che tutti gli attori dell'insegnamento superiore (studenti, insegnanti, istituzioni) attribuirono alla cooperazione transnazionale, quale mezzo efficace di sviluppo di un'istruzione di qualità nella Comunità, suscettibile di agevolare l'inserimento sociale e professionale dei giovani nell'Europa di domani²¹. Più di 146.000 studenti furono candidati alle borse di mobilità Erasmus, 116.010 dei quali furono ammessi a beneficiarne, ovvero si trattava di un incremento del +8,9% rispetto al 1993-'94. Parallelamente a quest'aumento della mobilità studentesca, si registrò anche una distribuzione più equilibrata degli studenti tra i diversi paesi. Erasmus interessò quasi la totalità delle università e più del 50% del totale delle altre istituzioni d'insegnamento

²¹ Con riferimento all'articolo "Erasmus in attesa di Socrates - più di 140.000 studenti candidati alla mobilità nel 1994-1995", tratto dal sito European Union, 6 maggio 1994.

superiore della Comunità. Il dinamismo del programma si affermò così ovunque: le partecipazioni aumentarono in media del 16%, con dei picchi per l'Irlanda (26,1%) e la Grecia (24%). L'interesse dimostrato dai paesi dell'EFTA per il programma Erasmus continuò a crescere, con un aumento medio del numero delle partecipazioni nell'ambito dei PIC approvati del 50,3%, con punte di 83,6% per la Finlandia e di 66,7% per l'Islanda. Questo entusiasmo consentì a tali paesi di integrarsi appieno nella rete di cooperazione interuniversitaria europea. Il Regno Unito, la Francia e la Germania continuarono ad essere le destinazioni preferite dagli studenti nell'ambito di Erasmus. Per il sistema europeo di unità capitalizzabili trasferibili in tutta la Comunità (ECTS), il 1994 fu un anno di apertura ad altri settori e studi, anche al livello istituzionale, per gli istituti che parteciparono al progetto pilota²². Furono inoltre introdotti i principi dell'ECTS negli istituti e in discipline esterne al progetto pilota attuale.

Lungo tutto l'arco del 1994, la Commissione continuò a stimolare l'interesse per la cooperazione interuniversitaria, organizzando azioni d'informazione o partecipandovi. Anche il programma di pubblicazioni continuò a svolgere un ruolo fondamentale nella diffusione sempre più ampia dell'informazione sul programma Erasmus. Infatti, furono forniti servizi d'informazione sul programma Erasmus al mondo universitario, alle agenzie e alle autorità nazionali competenti, ai mezzi di comunicazione di massa e al pubblico. Tali servizi consentirono quindi la produzione e la diffusione di una serie d'informazioni di base per i candidati potenziali, il miglioramento della presentazione del programma durante le conferenze e i saloni, l'accoglienza e la consulenza a favore dei visitatori, nonché la discussione sulle domande d'informazione del mondo universitario, politico e della stampa. Fu sviluppata la prima fase sperimentale d'impiego di sistemi elettronici d'informazione, con lo scopo di aprire un accesso, tramite la rete Internet, ad un'ampia gamma d'informazione sul progetto Erasmus, che fino a quel momento era stato disponibile unicamente su supporto cartaceo. In quest'anno, la Commissione varò due progetti pilota riguardanti la valutazione della qualità nell'insegnamento superiore in Europa. Tali progetti piloti, che furono portati a termine nel 1995, avrebbero consentito lo sviluppo di una metodologia europea basata su sistemi esistenti e su un maggiore plusvalore europeo. Il 1994 fu per la Commissione un anno d'intensa attività in vista dell'adozione dei futuri

²² Sulla base delle informazioni tratte dalla "Relazione della Commissione delle Comunità europee – Programma Erasmus – rapporto annuale 1994", Bruxelles, 8 settembre 1995.

programmi d'azione comunitaria nel settore dell'educazione e della formazione professionale, Socrates e Leonardo, proposti dalla Commissione nel gennaio 1994, in conseguenza dell'ampliamento delle sue responsabilità a seguito del trattato CE. Dunque il 4 gennaio 1994, la Commissione adottò la proposta relativa ad un nuovo programma di azione comunitario battezzato «Socrates» che, nella sua prima fase, riprese e potenziò le attività di cooperazione interuniversitaria di Erasmus e Lingua. Socrates differiva dalle precedenti iniziative comunitarie nella misura in cui avrebbe ricoperto tutti i tipi e i livelli d'istruzione nell'ambito di un solo programma di coopération nel settore dell'istruzione, contribuendo in tal modo al miglioramento della qualità dell'istruzione. Il programma comprendeva tre capitoli:

1. *L'insegnamento superiore* denominato "ERASMUS" (cooperazione interuniversitaria, mobilità di studenti e reti), che copriva l'insegnamento superiore e continuava le attività dei programmi Erasmus e Lingua. Esso si proponeva di favorire la costruzione di reti universitarie che raggruppassero, per discipline di studio, i programmi interuniversitari di cooperazione (elaborazione in comune di programmi di studi, estensione del sistema di trasferimento di crediti, etc.). Inoltre voleva incoraggiare la creazione di poli universitari che consentissero a più istituzioni di mettere in comune i loro mezzi per rispondere meglio alle esigenze specifiche degli studenti, come ad esempio quello dell'alloggio e dell'apprendimento di talune lingue meno diffuse;
2. *L'insegnamento scolastico* denominato "COMENIUS" (partenariati scolastici, istruzione dei bambini dei lavoratori migranti ed educazione interculturale, formazione sul campo e corso per gli insegnanti);
3. *Provvedimenti orizzontali* (promozione delle conoscenze linguistiche, tecnologia dell'informazione ed insegnamento aperto e a distanza, scambio d'informazioni e di esperienze, istruzione degli adulti e misure complementari).

Il 14 marzo 1995, il Consiglio dei ministri e il Parlamento europeo approvarono formalmente il programma Socrates per un periodo di 5 anni, con un bilancio di 850 milioni di ECU.

Tabella 3: Andamento della mobilità degli studenti Erasmus e di alcune attività di tale programma nella sua seconda fase²³.

	1991/'92	1992/'93	1993/'94	1994/'95
PIC:				
• Domande	2.771	2.668	2.708	2.838
• Programmi approvati	1.794	2.135	2.379	2.440
di cui:				
- mobilità studentesca	1.661	1.984	2.217	2.350
- programmi intensivi	102	139	188	263
• % approvata	65	80	88	86
Mobilità studentesca approvata prevista:				
- n. di studenti	63.340	86.824	112.733	127.221
- n. di mesi-studente	444.380	606.507	791.364	
Aspetti finanziari:				
stanziamento globale di bilancio	64,9	94,9		97,6
di cui:				
- borse di studio per gli studenti	43	65,5	71,1	67,6
- PIC	17,50	23,1	25,6	27
- ECTS: studenti	0,9	2,9	2,9	2,9

Tabella 4: Programmi interuniversitari di cooperazione: quadro generale per Stato membro

Stato membro	Istituto coordinatore					
	N. di PIC accettati			% di accettazione		
	'91/'92	'92/'93	'93/'94	'91/'92	'92/'93	'93/'94
Belgio	168	194	210	70	86	91

²³ I dati relativi all'anno accademico 1991/'92 sono stati ripresi dall'"Erasmus Bollettino - Erasmus e l'agricoltura", pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n. 11 del 1991.

I dati relativi all'anno accademico 1992/'93 provengono dall'"Erasmus Bollettino - Erasmus e studenti con bisogni speciali", pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n.14 del 1992.

I dati relativi all'anno accademico 1993/'94 si basano sull'"Erasmus Bollettino - Incrementare. Erasmus, al di là delle università", pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n.16 del 1993.

R.F. Tedesca	240	274	302	66	80	89
Danimarca	47	57	59	57	81	88
Spagna	172	195	189	63	79	81
Francia	289	345	367	62	83	88
Grecia	55	54	78	61	71	85
Italia	195	207	221	64	75	86
Irlanda	36	41	40	62	89	80
Lussemburgo	1	1	0	100	100	0
Olanda	153	165	202	66	76	88
Portogallo	46	50	54	65	78	88
Regno Unito	392	473	517	66	84	92
Totale	1.794	2.056	2.239	65	80,6	88
Austria		32	49		59	94
Svizzera		8	16		62	84
Liechtenstein		0	0		0	0
Islanda		0	4		0	57
Norvegia		6	14		75	56
Svezia		24	36		80	86
Finlandia		9	21		75	81
Totale EFTA		79	140		68	82
Totale CE+EFTA		2.135	2.379		80	88

Stato membro	Livello di partecipazione		
	Partecipazione ai PIC approvati (%)*		
	'91/'92	'92/'93	'93/'94
Belgio	6,4	5,8	5,3
R.F. Tedesca	15,6	14,7	14,2
Danimarca	3	2,9	2,8

Spagna	11,6	11,1	10,9
Francia	17,5	16,6	15,8
Grecia	3,3	3,2	3,5
Italia	10,6	9,9	9,7
Irlanda	3,2	3	2,9
Lussemburgo	0,1	0,1	0,1
Olanda	6,6	6,1	5,9
Portogallo	4,1	3,9	4
Regno Unito	18	17,5	17
Totale	100	94,9	92,1
Austria		1,1	1,6
Svizzera		0,7	1,2
Liechtenstein		0	0
Islanda		0	0,1
Norvegia		0,6	1,2
Svezia		1,8	2,3
Finlandia		0,8	1,5
Totale EFTA		5,1	7,9
Totale CE+EFTA		100	100

* Il numero di partenariati è equivalente al numero di istituzioni che parteciparono ad ogni ICP

2.5 Il programma Socrates: la prima fase dal 1995 al 1999

Nel 1995 il Consiglio dei Ministri dell'Istruzione si riunì per approvare il programma Socrates, programma comunitario in materia d'istruzione per il periodo 1995-'99. Le azioni del programma Erasmus per i cinque anni successivi furono continuate e sviluppate nell'ambito del nuovo programma "Socrates". Il nome 'Socrates' esprimeva una visione dialettica dell'istruzione e l'importanza del rapporto insegnante- studente. Con tale programma le azioni condotte nell'ambito di Erasmus e Lingua furono non soltanto

proseguite, ma anche estese a tutti i livelli d'insegnamento²⁴. Per la prima volta si condussero azioni anche a livello della scuola. Favorendo parallelamente alla mobilità degli studenti e degli insegnanti il ricorso alle tecnologie d'insegnamento a distanza, Socrates tentò di inserire una dimensione europea nell'istruzione del più gran numero possibile di giovani. Portare gli studenti in Europa e portare l'Europa a tutti gli studenti era il nuovo spirito che animava l'Erasmus: benché la mobilità degli studenti continuasse a svolgere un ruolo d'importanza centrale all'interno del programma, da quel momento furono offerti incentivi più consistenti per stimolare le università ad aggiungere una prospettiva europea ai corsi seguiti dagli studenti che non partecipassero direttamente alla mobilità. Il Progetto Erasmus registrò così un'importante accelerazione e i ragazzi iniziarono a muoversi con più disinvoltura, a mettersi in discussione e a considerare questa esperienza un passaggio quasi fondamentale per la propria vita. L'Erasmus incoraggiava inoltre le università ad associarsi con altri enti pubblici e privati delle regioni limitrofe per svolgere le proprie attività di cooperazione transnazionale, aumentando in tal modo le opportunità di cooperazione interregionale fra i paesi partecipanti. Alla dotazione di fondi comunitari del programma Socrates/Erasmus si aggiunsero i fondi forniti in ciascun Paese partecipante dalle autorità pubbliche, dalle stesse università e da altre organizzazioni. Dunque relativamente al progetto Erasmus il programma Socrates mirava a:

- promuovere la dimensione europea negli istituti d'istruzione superiore;
- finanziare borse di mobilità degli studenti.

Il programma fu accolto con entusiasmo da tutta la comunità educativa nei 15 Stati membri e dei tre paesi del SEE (Spazio economico europeo). Il programma fece notevoli progressi nel raggiungimento degli obiettivi fissati nel 1994. Ci fu un aumento significativo della cooperazione europea, in particolare nei settori dell'istruzione scolastica, l'educazione degli adulti e l'apprendimento aperto e a distanza, dove prima c'era poca o nessuna collaborazione organizzata a livello transnazionale. Gli aiuti concessi nel 1995 e nel 1996 permisero:

- ❖ a 316.000 studenti universitari di perseguire un periodo di studio riconosciuto in uno dei paesi partecipanti;
- ❖ a circa 80.000 giovani di partecipare a progetti comuni o scambi linguistici;

²⁴ Con riferimento all'articolo "Erasmus in attesa di Socrates - più di 140.000 studenti candidati alla mobilità nel 1994-1995", dal sito European Union, 1994.

- ❖ 2.673 programmi interuniversitari di cooperazione di istituirsi, che coinvolse 1.800 istituti di istruzione superiore;
- ❖ 28 grandi reti tematiche nel settore dell'istruzione superiore di istituirsi, ciascuno con oltre 70 esercizi aderenti;
- ❖ 1 620 accordi di partenariato che fu concluso tra 5 000 scuole²⁵.

Negli anni 1995-'96 e 1996-'97 furono approvate iniziative di mobilità di 309.095 studenti, in particolare nel 1996 il numero di studenti che parteciparono al programma Erasmus fu di ben centosettantamila. Il budget per Socrates/Erasmus studenti fu di 150 MECU per i due anni accademici su indicati ed in particolare furono stanziati 28,63 MECU per finanziare organismi dell'insegnamento superiore e l'organizzazione della mobilità degli studenti. Sempre nel 1996 fu pubblicato il Libro verde sugli "Ostacoli alla mobilità transnazionale", con l'obiettivo di analizzare gli ostacoli giuridici e amministrativi e le difficoltà socioeconomiche, linguistiche o pratiche che ostacolavano la mobilità transnazionale delle persone in formazione, e ricercare e proporre soluzioni a tali problemi. Tali risultati furono fondamentali per avviare in seguito la seconda fase del programma Socrates.

Nel 1997 si celebrarono 10 anni di attività del programma comunitario Erasmus per l'istruzione superiore. A Bruxelles fu organizzato dalla Direzione generale XXII della Commissione europea un raduno, che faceva parte di una serie d'incontri e dibattiti, con la partecipazione di rappresentanti degli Stati membri dell'UE, esperti, insegnanti e studenti. Gli incontri si erano focalizzati sulla valutazione dei programmi d'istruzione superiore europei e nell'esaminare la prospettiva più ampia in vista di future iniziative, sulla base della nuova comunicazione della Commissione "Verso un'Europa della conoscenza". Nel corso di questi primi 10 anni, Erasmus aveva dato a più di 500.000 studenti (3.000 nel 1987, 180.000 nel 1997) la possibilità di trascorrere del tempo in un altro paese europeo, oltre a permettere lo sviluppo di una serie di programmi o programmi di studio congiunto in tutte le discipline accademiche. Erasmus incominciò a fornire anche un sostegno per circa 30 interuniversitari "reti tematiche", che miravano a sviluppare la dimensione europea delle discipline o aree interessate. Il programma fu aperto a 18 paesi (i 15 Stati membri dell'UE più la Norvegia, l'Islanda, il Liechtenstein, l'Ungheria e Romania) e dal 1998 fu aperto all'Estonia, Lituania, Repubblica Ceca e Cipro (nel 1999 anche alla Bulgaria e Slovenia).

²⁵ Informazioni tratte dalla "Relazione sui risultati del programma di azione comunitaria in materia di istruzione del 1995 e 1996", Commissione delle Comunità europee, 14 marzo 1997.

Le varie procedure amministrative relative al programma Socrates furono razionalizzate in tale anno²⁶. Tra gli obiettivi globali del programma Socrates vi erano quelli di:

- ✚ sviluppare la dimensione Europea dell'istruzione a tutti i livelli in modo da rafforzare lo spirito di cittadinanza europea, valorizzando il patrimonio culturale di ogni Stato membro;
- ✚ incoraggiare la mobilità degli studenti, permettendo loro di compiere parte degli studi in uno Stato membro, al fine di contribuire al consolidamento della dimensione europea dell'istruzione;
- ✚ incoraggiare il riconoscimento accademico di diplomi, periodi di studio ed altre qualifiche, allo scopo di facilitare lo sviluppo di un'area europea aperta per la cooperazione in materia d'istruzione;
- ✚ promuovere scambi d'informazioni ed esperienze affinché la diversità e la specificità dei sistemi d'istruzione negli Stati membri diventassero una fonte di arricchimento e di stimolo reciproco.

Nel giugno del 1997, con l'accordo sul Trattato di Amsterdam furono confermate le finalità dell'Unione Europea nel campo dell'istruzione attraverso l'art. 149 (ex. art. del Trattato di Maastricht). Nel mese successivo, con l'Agenda 2000, la Commissione presentò gli obiettivi in vista del rafforzamento e l'ampliamento dell'Unione Europea con l'apertura ai paesi dell'area centro-orientale. Il rafforzamento della dimensione Europea fu sottolineato come elemento di coesione del programma Socrates e venne concretamente sostenuto affidando all'azione Comenius la realizzazione della cooperazione transnazionale sia nell'ambito della progettazione che della formazione iniziale e continua del personale docente²⁷.

Il bilancio iniziale di 850 milioni di ECU fu però insufficiente per raggiungere gli obiettivi a breve e medio termine del programma, nonostante uno stanziamento aggiuntivo di 70 milioni di ECU. Questa situazione portò ad una progressiva riduzione delle sovvenzioni concesse agli studenti, che premiò gli studenti con i mezzi sufficienti per coprire il costo di un soggiorno in un altro paese. La Commissione ritenne che questo fattore dovesse essere

²⁶ Sulla base delle informazioni tratte dall'articolo "Erasmus festeggia il 10 ° anniversario", pubblicato sul sito Euro politics – The european affairs daily, 6 dicembre 1997.

²⁷ Sulla base delle informazioni tratte dal libro "Programmi di scambio con i paesi di lingua tedesca e dimensione interculturale", a cura di Federica Ricci Garotti e Maurizio Rosanelli, 2000.

preso in considerazione per determinare il budget per la seconda fase del programma. Inoltre individuò la necessità di una maggiore flessibilità nel meccanismo di bilancio e di una riconsiderazione della distribuzione del bilancio del programma²⁸. Si doveva inoltre rendere il programma il più accessibile al pubblico e più vicino alle loro esigenze.

Fino al 1997 furono condotte campagne d'informazione nazionali (conferenze, seminari, pubblicazioni, internet, ecc) per pubblicizzare le informazioni sul programma. Le agenzie nazionali Socrates svolsero un ruolo importante (63,2% dei partecipanti Socrates contattarono la loro agenzia nazionale per avere dettagli sul programma). Il successo di questi strumenti di informazione risultò dall'aumento del numero e della qualità delle domande pervenute nel corso del secondo anno del programma. Nonostante questo, le informazioni sul programma fu uno dei punti più criticati in tale prima fase (coordinamento difficile e la comunicazione tra i diversi partner, diversi stili di gestione delle agenzie nazionali, le differenze culturali tra i partecipanti al programma ecc). La Commissione ritenne che fosse necessario per migliorare le informazioni e meccanismi di coordinamento dei programmi, al fine di rispondere meglio alle esigenze degli utenti e di garantire l'attuazione e la diffusione di prodotti di qualità (il funzionamento flessibile, meccanismi più snelli). Infine, la Commissione desiderava vedere lo sviluppo di adeguati mezzi di controllo, monitoraggio e valutazione dei progetti al fine di ottimizzare le attività sostenute. Queste misure di monitoraggio e valutazione dovevano incoraggiare una riconsiderazione continua degli obiettivi del programma, la loro struttura e i meccanismi di attuazione, le esigenze del pubblico target e la diffusione dei prodotti.

Nel 1998 solo l'1 per cento degli studenti partecipò alle azioni di mobilità che rientravano nell'ambito di Erasmus. Il 21 dicembre sempre di quest'anno ci fu la decisione comune del Parlamento europeo e del Consiglio di attivare la Seconda fase del programma comunitario in materia d'istruzione, la cui durata fu settennale, cioè a partire dall'1 gennaio del 2000 fino al 31 dicembre del 2006.

Il programma Socrates in tale prima fase realizzò i suoi obiettivi, in particolare quelli legati allo sviluppo della cittadinanza europea e il miglioramento della qualità dei sistemi d'istruzione nell'UE. Il programma inoltre contribuì a:

- migliorare la conoscenza delle lingue, in particolare nel quadro di Lingua;

²⁸ Informazioni tratte dalla "Relazione sulla fase di attuazione iniziale del programma Socrates del 1995-1997", Commissione delle Comunità europee, 12 febbraio 1999.

- incoraggiare la dimensione interculturale dell'istruzione;
- promuovere la mobilità e gli scambi (circa 460 000 studenti beneficiarono della mobilità tra il 1995-'99, un raddoppiamento rispetto al quinquennio precedente 1990-'95);
- incoraggiare la cooperazione tra gli istituti di tutti i livelli (con il contratto istituzionale e le reti tematiche instaurate nel 1996-'97);
- incoraggiare il riconoscimento dei diplomi, dei periodi di studio e altri titoli (passando da 145 istituzioni di istruzione superiore che nel 1989 utilizzavano ECTS a più di 1200 di cui 5000 facoltà o dipartimenti nel 1999);
- promuovere la messa in comune di informazioni e di esperienze;
- sviluppare l'istruzione e la formazione di alta qualità.

Tuttavia, il programma si rivelò in alcune circostanze troppo ambizioso per il suo budget limitato, in particolare la mobilità degli studenti rivelò uno squilibrio da parte dei paesi e campi di studio. Sulla base di tali risultati raggiunti ci si proponeva per la seconda fase di Socrates di²⁹:

1. combinare un consolidamento dei risultati acquisiti dalla prima fase con un'apertura all'innovazione;
2. concentrare interventi comunitari su un numero ridotto di obiettivi e ricercare maggiore coerenza tra tali obiettivi;
3. rafforzare i legami tra le diverse azioni del programma (in particolare Erasmus e Comenius) e con altri programmi.

Tabella 5. Bilancio annuale, relativamente all'Erasmus, inserito nel programma Socrates³⁰.

Azioni	1995 ³¹	1996 ³²	1997	1998	1999	'95-'99
I. Insegnamento superiore (Erasmus)	117.215.072	77.866.343	96.043.995	114.612.607	119.716.189	525.454.206

²⁹ Sulla base delle informazioni tratte dalla "Relazione finale della commissione sull'attuazione del programma Socrates 1995 – 1999", Commissione delle Comunità europee, 12 febbraio 2001.

³⁰ Dati ripresi dalla "Relazione finale della commissione sull'attuazione del programma Socrates 1995 – 1999", Commissione delle Comunità europee, 12 febbraio 2001.

³¹ Le cifre per il 1995 comprendono il bilancio Socrates per i 15 Stati membri dell'UE più gli importi riportati dai precedenti programmi Erasmus e Lingua.

³² Per il 1996, la parte "contratti istituzionali" comprende visite preparatorie e progetti pilota.

Azione 1: Aiuti alle università	48.754.810	4.486.872	27.281.205	33.499.830	33.657.245	147.679.962
- contratti istituzionali		2.207.880	24.511.011	29.442.696	30.106.833	86.268.420
- reti tematiche		2.278.992	2.770.194	4.057.134	3.550.412	12.656.732
Azione 2: mobilità studenti	68.460.263	73.379.470	68.762.790	81.112.777	86.058.944	377.774.244
Totale Socrates	175.900.000	173.000.000	171.450.000	199.100.000	213.342.976	932.792.976

Nel 1999 ci fu la dichiarazione di Bologna in cui i ministri di 23 Stati europei si impegnarono a realizzare delle leggi, per creare uno spazio comune europeo per l'istruzione, basato sul sistema dei crediti³³. Il programma Erasmus venne sempre più dettagliato e legato a politiche di portata più ampia, cambiamenti sociali ed economici e con il continuo evolversi della tecnologia (l'utilizzo del fax prima e soprattutto di Internet poi), con la situazione demografica e il fenomeno della globalizzazione, la mobilità subì un'impennata, per la facilità con cui potevano essere organizzati gli scambi. L'Europa poteva così porsi la sfida di diventare "l'economia più competitiva e dinamica nel mondo, basata sulla conoscenza, capace di una crescita economica sostenibile con nuovi e migliori posti di lavoro e una maggiore coesione sociale"³⁴.

2.6 La seconda fase del programma Socrates: dal 2000 al 2006

Nel 2000 il Consiglio europeo di Feira invitò gli Stati membri, il Consiglio e la commissione, ciascuno nelle rispettive aree di competenza, ad "identificare strategie coerenti e misure pratiche al fine di favorire la formazione permanente per tutti". Tale compito confermava che, l'apprendimento permanente fosse un elemento chiave della strategia concepita a Lisbona, per fare dell'Europa l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e dinamica del mondo.

I cambiamenti socioeconomici legati alla transizione verso una società della conoscenza recavano all'Unione Europea e ai suoi cittadini sia vantaggi, in termini di accresciute opportunità di comunicazione, viaggi e occupazione, sia rischi, come quelli di livelli più gravi di disuguaglianza ed esclusione sociale. L'entità di tali cambiamenti richiedeva un

³³ Con riferimento alle informazioni tratte dal sito "Informagiovani in Italia – Erasmus in Europa".

³⁴ Con riferimento a quanto detto nel Consiglio europeo di Lisbona del 23 e 24 marzo del 2000.

approccio radicalmente nuovo all'istruzione e alla formazione. Inoltre, l'allora clima d'incertezza economica ripeteva e sottolineava l'importanza dell'apprendimento permanente. Le politiche e le istituzioni tradizionali erano sempre meno adatte a rendere i cittadini capaci di far fronte in modo attivo alle conseguenze della globalizzazione, dell'evoluzione demografica, della tecnologia digitale e del degrado ambientale. Eppure, l'avvenire dell'Europa dipendeva innanzitutto dai suoi cittadini, dalle loro conoscenze e competenze³⁵. Il programma Socrates e la relativa azione Erasmus furono così rilanciati il 24 gennaio del 2000 per il periodo 2000-2006, andando a modificare l'assetto delle singole azioni, nelle quali il programma stesso si articolava e introducendo procedure più flessibili. La responsabilità generale della gestione del programma spettava alla Commissione europea, assistita dal Comitato Socrates, composto da due rappresentanti di ciascun Stato membro. Della gestione operativa del programma si occupava la Commissione europea, in stretta collaborazione con le autorità nazionali che, a loro volta, si avvalevano dell'assistenza di agenzie nazionali. Si distinguevano 'azioni di tipo centralizzato', per le quali le procedure relative alla presentazione della domanda, alla selezione e al contratto furono gestite dalla Commissione, e 'azioni di tipo decentrato', per le quali queste procedure furono gestite dalle autorità nazionali dei Paesi partecipanti, assistite dalle agenzie nazionali.

Secondo la decisione di rilancio, il programma "contribuì alla promozione di un'Europa della conoscenza mediante lo sviluppo della dimensione europea nel settore dell'istruzione e della formazione, promuovendo l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita, basato sulla formazione e sull'istruzione sia formale che informale. Esso sostenne lo sviluppo delle conoscenze, attitudini e competenze atte a favorire la cittadinanza attiva e l'idoneità all'occupazione". Il programma Socrates comprendeva otto azioni, delle quali tre (Comenius, Erasmus, Grundtvig) corrispondevano alle tre fasi che scandivano il percorso educativo lungo tutto l'arco della vita: scuola, università, istruzione in età adulta, in particolare Erasmus incoraggiava la mobilità e l'apprendimento delle lingue; le altre cinque (Lingua, Minerva, Osservazione e innovazione, Azioni congiunte, Misure complementari) avevano carattere trasversale rispetto ai tre settori. Oltre 30 paesi parteciparono al progetto. Gli obiettivi specifici di Socrates furono:

³⁵ Con riferimento alla Comunicazione della Commissione Europea "Realizzare uno spazio europeo dell'apprendimento permanente" novembre 2001.

- rafforzare la dimensione europea dell'istruzione a tutti i livelli e agevolare un ampio accesso transnazionale alle risorse educative in Europa;
- migliorare la conoscenza delle lingue straniere;
- promuovere la cooperazione e la mobilità nel campo dell'istruzione;
- incoraggiare l'uso delle nuove tecnologie nell'istruzione;
- e promuovere le pari opportunità in tutti i settori dell'istruzione.

L'attuazione di tali obiettivi a livello europeo fu complementare alle politiche degli Stati membri. Il bilancio per l'esecuzione di tale fase fu fissato a 1.850 milioni di euro. Il programma doveva costantemente essere monitorato dalla Commissione in cooperazione con gli Stati membri e più in specifico la Commissione doveva presentare al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle regioni due rapporti quadriennali di ciascuno Stato membro³⁶.

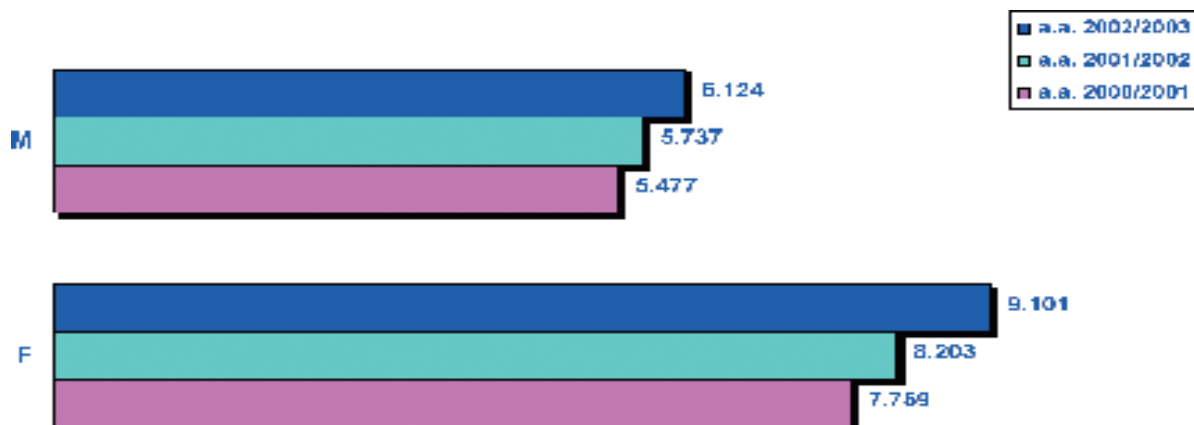
Il programma Erasmus in tale seconda fase mantenne gli stessi contenuti ma i meccanismi operativi subirono alcune importanti modifiche. Il contratto istituzionale in vigore per l'istruzione universitaria nel precedente programma, fu sostituito dalla Carta universitaria Erasmus (EUC). Per essere autorizzate a candidarsi alle attività dell'azione Erasmus, le università dovevano sottoscrivere tale carta, che si articolava in tre elementi: osservanza delle condizioni di funzionamento, garanzia della qualità e considerazione per le priorità trasversali (come la parità di opportunità, le lingue, ecc.). Diversamente dall'IC la EUC non comportava il finanziamento di alcuna specifica attività; ottenuta la carta, gli enti si candidavano separatamente alle attività che desideravano svolgere, secondo le procedure comuni inerenti alla gestione delle azioni centralizzate o decentrate. L'altra innovazione amministrativa fu il decentramento del sostegno all'organizzazione della mobilità, inclusa quella degli insegnanti.

Tra il 2000 e 2003 particolare attenzione fu dedicata alle priorità trasversali. La quota delle donne che parteciparono all'azione fu superiore a quella degli uomini.

Il grafico 1 rappresenta la mobilità in tale periodo degli studenti Erasmus in Italia in base al sesso (M=maschi; F=femmine).³⁷:

³⁶ Informazioni tratte dalla "Decisione n.253/2000/CE del Parlamento europeo e del Consiglio", Gazzetta ufficiale delle Comunità europee, 24 gennaio 2000.

³⁷ Ripreso dal rapporto "Programma Socrates – Azione Erasmus – *Rapporto Italia sulla mobilità a.a. 2002-2003*", per conto dell'Agenzia Nazionale Socrates, 2004.



Le attività d'informazione nel settore dell'istruzione universitaria furono organizzate in modo soddisfacente, grazie alle esperienze acquisite soprattutto dalle AN nel corso degli anni e grazie anche ad una migliore definizione del pubblico interessato. L'organizzazione amministrativa delle istituzioni partecipanti inoltre – che rafforzarono i propri uffici per le relazioni internazionali, spesso per effetto delle esigenze di gestione connesse alla partecipazione ad Erasmus – fornirono dei meccanismi strutturali efficaci per diffondere le informazioni a livello istituzionale. Rimase comunque insufficiente la diffusione dei risultati dei CD (Progetti di sviluppo congiunto dei curricula) e IP (Programmi intensivi di breve durata). La pubblicazione dell'elenco dei progetti su Internet non comportò alcuna presentazione dei risultati. Si doveva dunque cercare una soluzione per aumentare la visibilità, e di conseguenza l'impatto, delle attività sostenute. Contestualmente alla diminuzione quantitativa di tali progetti vi fu però un miglioramento della loro qualità. Le attività di mobilità continuarono a crescere in volume, anche se l'aumento non fu uniformemente suddiviso tra tutti i paesi partecipanti. Ove si verificarono diminuzioni molto probabilmente tra le cause vi fu la concorrenza della mobilità in altre parti del mondo, l'insufficienza delle borse e la scarsa conoscenza delle lingue. Nel 2002, in occasione del festeggiamento del milionesimo studente Erasmus, dove l'Italia si posizionò tra i cinque Paesi (Spagna, Germania e Francia) che contribuirono maggiormente al raggiungimento di tali risultati, con un indice di crescita pari, in media, al 20% rispetto al 1987, la Commissione si fissò un traguardo ambizioso: superare la quota dei 3 milioni di studenti entro il 2010. Per raggiungerlo occorreva un consistente aumento delle risorse destinate a quest'attività, da un lato per accrescere il numero dei destinatari e dall'altro per rendere più attraenti le borse individuali, il cui importo medio (\pm €150 al mese) era rimasto

invariato negli ultimi dieci anni. Dal punto di vista della gestione s'introdusse un maggior rigore a tutti i livelli (progetti, strutture di gestione nazionali o comunitarie). La maggiore decentralizzazione della gestione di alcune azioni fu accompagnata da una maggiore vicinanza all'obiettivo e da una semplificazione procedurale a tutto vantaggio degli utilizzatori. Non vi era però ancora uno strumento di gestione informatica sufficientemente efficace. Lo sforzo di snellimento delle procedure doveva essere perseguito e preso in considerazione nella preparazione del programma successivo³⁸.

Nel 2002 dunque la mobilità degli studenti Erasmus in Italia superò i 120.000 studenti; un risultato che fu raggiunto grazie all'impegno degli Uffici Relazioni Internazionali degli Istituti d'istruzione superiore, dei docenti, delle associazioni di studenti nonché al coordinamento e alla supervisione dell'Agenzia Nazionale. L'Agenzia, infatti, in accordo con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca – MIUR, focalizzò il proprio lavoro sulla garanzia della qualità delle attività Erasmus realizzate e del rispetto delle stesse nei confronti delle normative comunitarie.

Nell'anno accademico 2002-'03 Spagna, Francia, Regno Unito e la Germania continuarono ad essere le mete favorite degli studenti europei Erasmus, ospitando il 59% del totale degli studenti Erasmus. Per quanto riguardava la mobilità in uscita dai Paesi associati, la Polonia, l'Ungheria, la Repubblica Ceca e la Romania furono i Paesi che realizzarono il maggior numero di flussi (negli ultimi tre anni crescita del 25%), probabilmente a seguito dei contributi extra per le spese di viaggio, le campagne d'informazione ed un numero maggiore di corsi tenuti in inglese. Gli ostacoli alla mobilità continuavano a riguardare diversi ambiti, per gli aspetti accademici, frequente era il problema della mancanza d'informazioni sui programmi dei corsi presso l'università partner insieme al mancato riconoscimento del periodo di studio; per gli aspetti pratici continuava ad essere un "elemento di disturbo" la burocrazia legata all'ottenimento del permesso di soggiorno (per gli studenti provenienti dai Paesi Associati); per gli aspetti economici il contributo comunitario per la borsa di mobilità Erasmus restava troppo basso (media europea – EUR 157: 128€) e, per alcuni Paesi, addirittura privo di finanziamenti complementari. I Paesi che, invece, prevedevano consistenti contributi governativi per i propri studenti

³⁸ Sulla base delle informazioni tratte dalla "Relazione intermedia di valutazione sui risultati raggiunti e sugli aspetti qualitativi e quantitativi della realizzazione della seconda fase del programma d'azione comunitaria in materia di istruzione Socrates", Commissione delle Comunità europee, 2000.

evidenziarono come - grazie ad essi - stavano lentamente crescendo la mobilità verso destinazioni non europee quali l'Australia, gli USA e il Canada, spesso a scapito della mobilità Erasmus. Infine vi era il “fattore lingua”, in quanto la mobilità verso alcuni Paesi stentava a crescere a causa della lingua ancora poco utilizzata e poco “spendibile” e, a volte per la mancanza di corsi di studio le cui lezioni erano impartite in lingua inglese.

Il sistema ECTS fu implementato in più di 1.000 Istituti partecipanti al programma. Era un sistema che si stava perfezionando, dirigendosi verso l'accumulo di crediti che poteva essere adottato e applicato a livello nazionale, europeo ed internazionale con maggiori garanzie di trasparenza, soddisfacendo in parte le richieste della Dichiarazione di Bologna del giugno 1999. Di tale accumulo e trasferimento dei crediti si discusse anche in occasione della Conferenza EUA, tenutasi nell'ottobre del 2002. In tale occasione furono quindi fissati i punti chiave del sistema, sulla base dei quali gli Istituti potevano applicare l'ECTS in maniera trasparente e flessibile. In particolare gli Istituti associati dell'EUA s'impegnarono a:

- implementare l'ECTS prevedendo anche lo stanziamento di risorse finanziarie adeguate;
- sviluppare appropriati strumenti di monitoraggio e di valutazione dell'uso dell'ECTS.

Gli Istituti italiani d'istruzione superiore titolari di EUC interessati alla mobilità di studenti e di docenti si attenevano alle norme dettate dall'Agenzia e dalla Commissione Europea per l'organizzazione della gestione della mobilità. Provvedevano alla diffusione delle informazioni, tramite dépliant, brochures, Info day e sessioni informative appositamente per gli studenti stranieri.

Per quanto riguardava i corsi Intensivi di preparazione di lingua e cultura (ILPC), che dal 1996 al 1999 nacquero e si svilupparono per incrementare la mobilità degli studenti Erasmus verso quei Paesi la cui lingua era tra le meno insegnate e meno parlate, furono rilanciati nel 2001 (dopo una pausa nel 2000), coerentemente con le priorità fissate nella decisione della seconda fase di Socrates. Dal 2001 gli studenti Erasmus candidati per gli ILPC passarono direttamente agli Istituti organizzatori dei Corsi, con la supervisione delle Agenzie Nazionali. Il numero di studenti italiani partecipanti ai Corsi intensivi fu in continua crescita, dall'inizio di Socrates II. Dall'a.a. 2004-'05 la Commissione Europea, d'accordo con le Agenzie, dette una nuova veste ai Corsi intensivi di lingua e cultura per le

lingue meno insegnate e meno parlate in Europa. Si decise di organizzare due corsi in distinti periodi dell'anno:

- il primo, destinato agli studenti Erasmus del primo semestre, tra luglio e settembre;
- il secondo, destinato agli studenti del secondo semestre, tra gennaio e febbraio.

Per garantire anche un'identificazione più facile nell'ambito di Erasmus, i Corsi furono rinominati con la dicitura "EILC" (Erasmus Intensive Language Courses)³⁹.

Nell'anno accademico 2003-'04 il fenomeno Erasmus consentì la mobilità di circa 17.000 (su un totale di 135.586) giovani universitari italiani e vide circa 13.000 studenti europei frequentare gli istituti italiani, mentre le mete favorite dagli studenti italiani Erasmus furono Spagna, Germania e Francia. Anche se con la riforma universitaria l'adozione dei crediti appariva istituzionalizzata in Italia e quindi facilmente applicabile anche alla mobilità Erasmus, risultava purtroppo che la maggior parte degli Istituti non adottasse il sistema di crediti ECTS per i propri studenti in mobilità.

Il 77% degli studenti Erasmus ricevette una preparazione linguistica dai propri Istituti o dagli Istituti di destinazione ed il numero degli studenti partecipanti rispettivamente agli anni precedenti fu sempre in crescita (passando da 177 a 193 in Italia)⁴⁰.

Nell'a.a. 2004-'05 sul totale della popolazione studentesca europea risultò essere ancora bassa rispetto allo standard fissato nella decisione di Socrates II (il raggiungimento di un target di almeno il 10%), standard che poteva essere raggiunto se ogni anno – per 5 anni – la percentuale fosse cresciuta almeno del 2%. Solo il Liechtenstein aveva raggiunto fino ad allora il target. I Paesi che accolsero la maggior parte degli studenti in mobilità continuarono ad essere Spagna, Francia e Germania. Continuò inoltre a presentarsi una situazione sbilanciata per i nuovi Paesi membri ed i Paesi candidati perché fu estremamente superiore il flusso in uscita rispetto a quello in entrata, ma sembrava che il gap stesse diminuendo con il tempo. In tale a.a. l'incremento della mobilità fu un fenomeno comune a tutti i Paesi partecipanti, fatta eccezione per Irlanda, Italia, Finlandia, Regno Unito, Islanda e Romania; la mobilità degli studenti aumentò del 6.3% rispetto all'anno precedente. Particolarmente alta fu la percentuale d'incremento dei Nuovi Paesi Membri che fin dal

³⁹ Sulla base delle informazioni tratte dal rapporto "Programma Socrates – Azione Erasmus – *Rapporto Italia sulla mobilità a.a. 2002-2003*", per conto dell'Agenzia Nazionale Socrates, 2004.

⁴⁰ Informazioni tratte dal rapporto "Programma Socrates – Azione Erasmus – *Rapporto Italia sulla mobilità a.a. 2003-2004*", per conto dell'Agenzia Nazionale Socrates, 2005.

1997-'98 non fu mai inferiore al 15%. Per quanto riguardava l'Italia tale diminuzione probabilmente fu causata da diversi fattori, quali le difficoltà di includere un periodo di studio all'estero nei nuovi corsi di studio triennali e biennali, problemi socio-economici, problemi di riconoscimento degli studi svolti all'estero, oltre che per problemi burocratici e linguistici. Si poteva rilevare inoltre che negli ultimi cinque anni, tra la mobilità in uscita e quella in entrata degli studenti Erasmus, era presente un flusso in entrata che stava gradualmente aumentando, grazie al forte impegno degli Istituti italiani nel migliorare, ad esempio, la comunicazione (inclusa la creazione di siti internet o di pagine web in inglese) nell'offrire corsi di lingua italiana per stranieri, nel curare l'accoglienza degli studenti con maggiore attenzione. A seguito dell'applicazione della Riforma Universitaria (509/99), gli studenti del Vecchio Ordinamento partecipanti al programma rappresentarono meno del 30%.

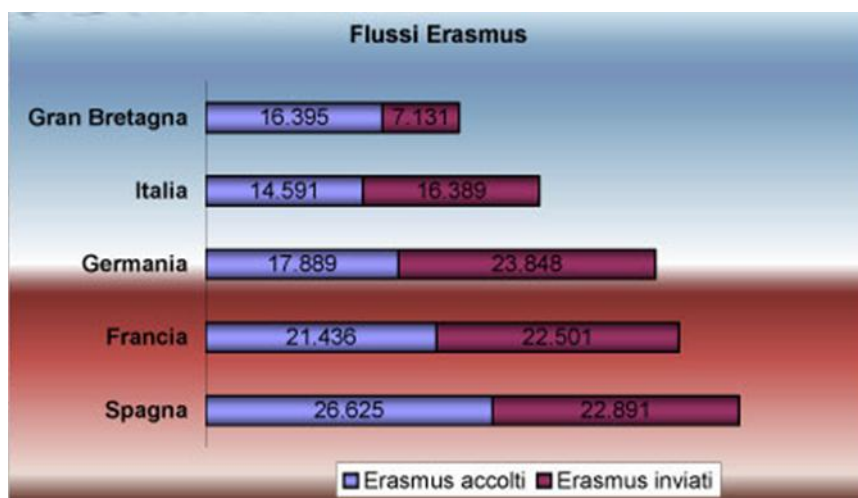
Un aspetto positivo fu l'incremento del 13% (rispetto all'anno a.a. precedente) del contributo medio mensile (140€) a livello europeo. In Italia in particolare il Governo, per spronare l'internazionalizzazione e la mobilità, erogò finanziamenti ad hoc per la mobilità degli studenti nel settore universitario (legge n.170/2003). Altro aspetto positivo fu dato dal fatto che il 21% degli studenti partiti per il periodo di studio all'estero non ricevette una preparazione linguistica, mentre l'1,3% usufruì dei Corsi Intensivi di preparazione linguistica (EILC) e molti di una preparazione prima della partenza o all'arrivo presso l'Istituto ospitante. La partecipazione degli studenti italiani agli ILPC/EILC fu dunque in costante aumento dall'a.a. 2001-'02, con un tasso di crescita medio del 18%. L'Italia inoltre si confermava come "meta più popolare", ricevendo più del 25% degli studenti ILPC/EILC europei.

La percentuale di utilizzo dell'ECTS migliorò in tale a.a. raggiungendo quasi il 50%, ma dunque più della metà degli studenti Erasmus incontrava ancora difficoltà nelle procedure di riconoscimento, rivelando una realtà lontana dai requisiti di qualità richiesti nell'EUC⁴¹. Nell'a.a. 2005-'06 i giovani degli Istituti di Istruzione Superiore che aderirono al programma Erasmus furono 154.421, con una crescita del 7,21% rispetto all'a.a. precedente.

⁴¹ Con riferimento al rapporto "Programma Socrates – Azione Erasmus – *Rapporto Italia sulla mobilità a.a. 2004-2005*", per conto dell'Agenzia Nazionale Socrates Italia, 2006.

Un ruolo centrale, sia per quanto riguardava la mobilità in uscita che quella in entrata, fu rivestito dalla Francia, Germania e Regno Unito. Il dato che però più di ogni altro destò interesse fu la centralità, che stava assumendo la Spagna: il Paese iberico fu quello che mostrò i tassi di crescita più alti relativamente alla mobilità in entrata, tanto da assumere il ruolo di assoluto protagonista⁴².

Il grafico 2 rappresenta il flusso in entrata degli studenti Erasmus in Europa⁴³.



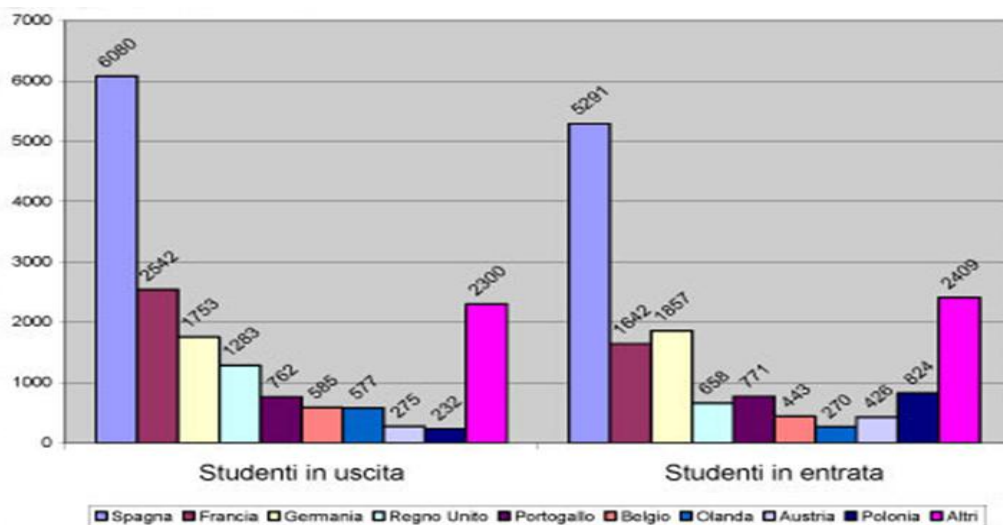
Nel 2005-'06 la Spagna si rivelò la meta preferita dei belgi, tedeschi, francesi, italiani, olandesi, portoghesi e fu una delle mete più apprezzate dagli studenti dei restanti Paesi. Il protagonismo della Spagna trovò conferma nei dati relativi alla mobilità in uscita, in quanto i dati spagnoli erano comparabili a quelli di Francia e Germania, paesi dalla popolazione complessiva superiore. Sommando gli studenti in entrata a quelli in uscita dalla Spagna, gli studenti Erasmus furono 49.516, quasi un terzo del totale. La marginalizzazione della Gran Bretagna e la parallela acquisizione di centralità da parte della Spagna segnò uno spostamento importante nella geografia del mondo Erasmus. Continuò comunque a permanere un notevole gap tra flussi in entrata e in uscita su ogni singolo Paese, anche se negli ultimi anni stava andando progressivamente a ridursi. L'Italia di fatti, a differenza della Spagna, non fu un Paese centrale: tra studenti in entrata e studenti in uscita esso coinvolse nell'ultimo anno 30.980 giovani, rivelandosi molto distaccato dalle mete più ambite da parte degli studenti europei. Ciò spinse a leggere il successo della Spagna in una chiave diversa rispetto a quella di un generico spostamento dei flussi Erasmus dall'area

⁴² Informazioni tratte dall'articolo "Il programma Erasmus: significati e sviluppi" di Luca Raffini e Luca Alteri, pubblicato sulla rivista Cosmopolis 2007.

⁴³ Grafico ripreso dall'articolo "Il programma Erasmus: significati e sviluppi" di Luca Raffini e Luca Alteri, pubblicato sulla rivista Cosmopolis 2007.

anglosassone al Mediterraneo, cercando in altre dimensioni la spiegazione della forte attrazione del Paese iberico e la minore appetibilità dell'Italia. Il forte interscambio tra Italia e Spagna venne spesso letto come il frutto di un'attitudine da parte degli studenti a scegliere paesi culturalmente affini e nei quali la lingua era percepita come un ostacolo minore. Si trattava, tuttavia, di un'interpretazione parziale, che se da un lato trovava conferma nei dati, in quanto tra i due Paesi esisteva un interscambio privilegiato, si doveva tenere conto del più generale effetto catalizzatore svolto dalla Spagna, non solo verso gli studenti italiani. Il risultato fu che il Paese iberico intercettò un terzo degli italiani in uscita e, parimenti, gli studenti spagnoli costituirono circa un terzo degli studenti in entrata.

Il grafico 3 rappresenta gli studenti Erasmus in entrata ed in uscita dall'Italia nel 2005-'06⁴⁴.



Il Regno Unito fu scelto dal 9% degli studenti Erasmus, una percentuale inferiore alla media europea; la percentuale della Germania appariva in linea, mentre fu lievemente superiore quella relativa alla Francia. Significativa fu anche la quota di studenti indirizzati verso il Portogallo: il 5%. Questi studenti, sommati a quelli in mobilità verso la Spagna e verso la Francia (i due Paesi insieme ricevettero oltre il 50% degli Erasmus italiani), indicarono una netta propensione degli studenti italiani a preferire Paesi mediterraneo - latini. Un simile orientamento verso paesi culturalmente affini non trovò però riscontro nel comportamento degli studenti degli altri Paesi europei: i francesi scelsero la Spagna e la Gran Bretagna, (24,4% e 22,2% rispettivamente), in maniera minore la Germania (13,4%), ricambiando in misura ridotta il numero di studenti italiani diretti oltralpe (7,4 % di francesi

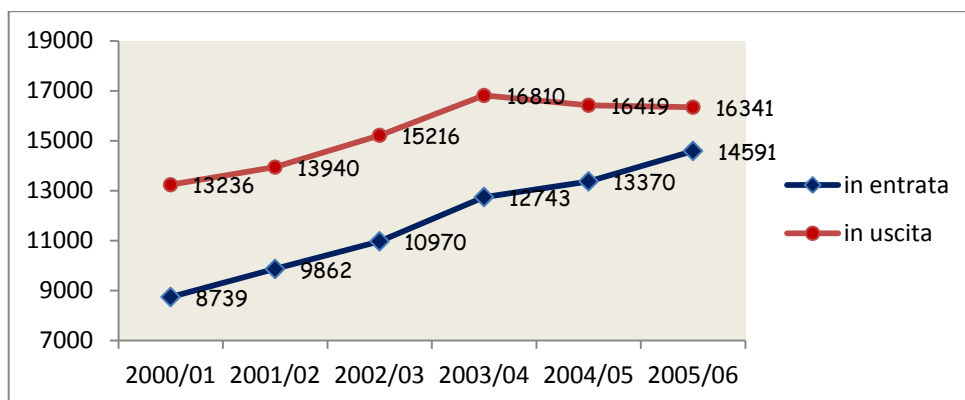
⁴⁴ Grafico ripreso dall'articolo "Il programma Erasmus: significati e sviluppi" di Luca Raffini e Luca Alteri, pubblicato sulla rivista Cosmopolis 2007.

in Italia, contro il 17% degli italiani diretti in Francia). Anche i tedeschi mostrarono una distribuzione piuttosto equilibrata: se la maggioranza relativa confermò la forte capacità attrattiva della Spagna (21%), la Francia e la Gran Bretagna seguivano a breve distanza (19,3% e 15,3%). La Spagna fu in assoluto il Paese che mostrò la distribuzione più equilibrata: gli studenti spagnoli in uscita si dividevano tra Italia (21,1%), Francia (17%), Regno Unito (14,8%), Germania (12%). Dietro al dato indicante uno squilibrio degli Erasmus in ingresso, dovuto alla forte presenza di spagnoli, vi fu un altro dato degno di rilievo: per i tedeschi, seconda presenza in Italia con 1.855 studenti (pari al 13,8% degli Erasmus in entrata), l'Italia fu solo la quarta scelta, con un netto distacco rispetto a Spagna, Francia, Regno Unito. Se il quadro che emerse da una prima, sintetica, analisi dei dati (centrata sui cinque più grandi Stati europei), poteva indurre a distinguere tra Paesi centrali nella geografia dei flussi Erasmus e Paesi periferici, tra i primi, insieme a Francia e Germania, spiccò in maniera particolare la Spagna: la meta che più di tutti attirò studenti dall'intera Europa e i cui studenti, che parteciparono al progetto di mobilità in percentuale maggiore rispetto agli altri Paesi, si distribuirono in maniera equilibrata tra tutte le destinazioni. Per questi Paesi il progetto Erasmus, almeno da un punto di vista meramente numerico, sembrò realmente realizzarsi in direzione di una “europeizzazione delle esperienze”.

Il Regno Unito e – in maniera diversa – l'Italia apparvero invece come due Stati marginali. Relativamente all'Italia, tale considerazione, emerse in primo luogo in relazione al mero dato quantitativo (che vedeva un numero di studenti in entrata nettamente minore rispetto a quello degli altri grandi Stati membri dell'UE), e trovò conferma nella sua bassa collocazione nella classifica delle mete preferite dagli studenti europei. A tale dato si aggiungeva la netta propensione degli italiani a concentrarsi verso due sole mete (la Spagna e, secondariamente, la Francia) e ciò fece emergere un quadro di relativo isolamento e d'interscambio estremamente limitato: un numero relativamente limitato di mobilità, sommata a una forte concentrazione in un solo Paese, dava all'Italia una collocazione marginale nella rete d'interscambio promossa dal programma Erasmus, rete che vedeva paesi come la Francia, la Germania, e in maniera particolare la Spagna collocarsi come nodi centrali. Spagna, Francia e Germania non solo coinvolsero un numero maggiore di studenti, ma mostrarono anche di sviluppare legami plurimi, con un interscambio equilibrato con gli

altri Paesi. Di contro, nessun altro Stato mostrò una distribuzione così squilibrata come l'Italia: ciò poteva costituire per essa un serio limite rispetto alle opportunità offerte dal programma Erasmus. Tra le cause di tale squilibrio vi furono gli effetti della riforma universitaria, che, accelerando i tempi di laurea, spinse molti studenti a rinunciare all'esperienza di mobilità all'estero per non ritardare troppo il proprio percorso di studi. La VII ricerca Alma Laurea, infatti, individuò dei segnali di rallentamento rispetto alla continua crescita degli studenti italiani in uscita, evidenziando il rischio che la riforma universitaria allontanasse gli studenti italiani dall'Europa. Gli effetti apparivano già evidenti, alla luce del processo di marginalizzazione che investì, a livello europeo, solamente l'Italia e la Gran Bretagna. Nonostante tutto per l'Italia il gap tra il flusso di studenti in entrata e in uscita degli ultimi due anni si contenne al di sotto dell'1%.

Il grafico 4 riporta l'andamento della mobilità degli studenti italiani in entrata e in uscita dal 2000 al 2006.



Ad ogni modo in termini di tasso di crescita annuo furono molto più performanti i paesi che fino all'anno precedente erano solo candidati a divenire Paesi membri dell'Europa come Romania e Bulgaria, per i quali la mobilità aumentò in un anno, rispettivamente, del 10% e del 13%, segno di una buona dinamicità su cui si poteva investire per il futuro. La stessa Turchia registrò un incremento pari a più del doppio degli studenti in uscita rispetto all'anno precedente, questo perché gli studenti pur non avendo alle spalle una consolidata esperienza in mobilità si dimostrarono molto attivi⁴⁵. Una problematica che continuava a persistere fu il fatto che in alcuni paesi il contributo comunitario erogato per la mobilità rimaneva molto esiguo, non essendo integrato con finanziamenti complementari. Questo non riguardò l'Italia visto che il Governo continuò ad erogare dei finanziamenti a sostegno dei fondi comunitari.

⁴⁵ Sulla base delle informazioni tratte dal "Rapporto annuale sulla mobilità Erasmus a.a 2005/2006", quaderni del LLP, 2007.

Per quanto riguardava gli ILPC/EILC, continuò a trovare largo consenso in un numero crescente di partecipanti e in termini di corsi organizzati per soddisfarne la richiesta. Si confermò di fatti un alto numero di studenti che seguirono un corso di lingua prima della partenza o all'arrivo presso l'Istituto ospitante (78%), e in particolare risultò leggermente in crescita la percentuale (1,58%) di coloro che si avvalsero dell'Erasmus Intensive Language Courses (EILC). Diminuì così il numero degli studenti, partiti per il periodo di studio all'estero, che non avesse ricevuto una preparazione linguistica, passando dal 21% al 19% in un anno.

Nell'a.a. 2005-'06 la partecipazione delle donne italiane continuò ad essere preponderante in quanto rappresentò il 58,6% degli studenti Erasmus. Questo dato rifletteva quello della popolazione universitaria per la quale il 56% era costituito da donne.

In tale periodo per incentivare la mobilità e rendere sempre più tangibile una dimensione europea dell'istruzione superiore, l'impegno e la tenacia dello staff degli Uffici Erasmus, dei Docenti delegati e delle associazioni studentesche ESN, AEGEE, AIESEC furono importanti.

L'a.a. 2006-'07 concluse la fase del programma Socrates II, con risultati entusiasmanti in quanto tra il 2000 e 2007 si raggiunse quasi un milione di studenti che usufruirono di una borsa di mobilità Erasmus. Entusiasmanti furono anche i dati sulla partecipazione degli Istituti al programma: in Italia, infatti, il numero degli Istituti d'istruzione Superiore partecipanti aumentò nell'arco degli anni fino a coprire quasi tutto il territorio nazionale. Si passò da 100 Istituti nel 2000 per arrivare a 145 nel 2007.

L'incremento annuo della mobilità in tale periodo (2000-'07) fu però di una percentuale media al di sotto del 9-10%, la quale sarebbe servita per raggiungere l'obiettivo comunitario di 3 milioni di studenti in mobilità nel 2010. Probabilmente tra le cause a influire negativamente sulla mobilità furono:

- a) un esiguo importo del contributo comunitario mensile;
- b) problemi di riconoscimento del periodo di studio all'estero per il 17%² degli studenti Erasmus al rientro nel proprio Paese di origine e del riconoscimento parziale del periodo di studio all'estero per il 25%;
- c) il Processo di Bologna che comportò, con la riforma dei cicli di studio, una compressione del carico di lavoro in un tempo più breve così che lo studente preferì

restare a casa e terminare gli studi prima possibile piuttosto che andare all'estero e rischiare di perdere del tempo,

d) la qualità nell'organizzazione della mobilità che raggiunse difficilmente il livello ottimale tale da costituire una garanzia per lo studente o per il docente.

In particolare nell'a.a. 2006-'07 un incremento della mobilità inferiore (3%) a quello atteso, rispetto agli anni precedenti che furono caratterizzati da una crescita della mobilità più incisiva. I Paesi che contribuirono al dimezzamento del tasso di crescita furono la Danimarca (- 5,6 %), la Grecia (-9,2), la Spagna (-2,5 %), i Paesi Bassi (-2,62 %), l'Irlanda (-2,7 %), Cipro (-3,0 %), Malta (-16,1 %), la Finlandia (-2,0 %), l'Islanda (-2,6 %) e la Norvegia (-11,0 %). A questi si aggiunsero alcuni Paesi che presentarono una situazione di stallo con uno scostamento minimo rispetto all'anno precedente: Germania, Regno Unito e Svezia. I Paesi che comunque mobilitarono più studenti nel corso della seconda fase del Programma Socrates/Erasmus furono, in ordine, la Francia (142.699) la Germania (141.827) la Spagna (138.885) e l'Italia (109.141). La Spagna, come si è visto in precedenza, si confermò come il Paese che ospitò complessivamente più studenti stranieri nel corso dei sette anni della seconda fase del Programma Socrates/Erasmus seguita dalla Francia, dal Regno Unito, dalla Germania e dall'Italia. La situazione nell'a.a. 2006-'07, che riflette in parte il dato generale, fu caratterizzata dalla Spagna che primeggiò in Europa con 27.464 studenti accolti. Confrontando però il numero degli studenti in uscita con il numero degli studenti ospitati emerse che alcuni Paesi (Spagna, Regno Unito, Svezia e Irlanda) presentarono una mobilità in entrata più consistente di quella in uscita nel corso della seconda fase del Programma. L'Italia in termini di mobilità studenti si collocò al quarto posto in Europa, dopo Germania, Francia e Spagna, ma a differenza di questi Paesi, che presentarono incrementi minimi rispetto all'anno passato se non addirittura una diminuzione (la Spagna), ebbe una crescita del 5%. La mobilità nell'a.a. 2006-'07 raggiunse la quota di 17.179 partecipanti, toccando il traguardo di 190.354 unità in 20 anni. L'Italia rappresentò l'11% della mobilità complessiva in Europa, dato costante rispetto all'anno passato. Uno dei fattori dell'internazionalizzazione degli Atenei fu il numero degli studenti stranieri iscritti. L'Italia, tranne le dovute eccezioni, non eccelleva nell'accoglienza degli studenti stranieri per motivi di natura didattica (come la mancanza di corsi in lingua), o di natura logistica (come la mancanza di alloggi) e, in molte realtà, anche nelle più

grandi, per problemi di comunicazione (come la mancanza della versione in inglese del sito web di Istituto, che rappresentava ormai il primo indispensabile biglietto da visita). Ad ogni modo la mobilità Erasmus in entrata, rispetto all'anno precedente passò da 14.591 a 14.774 presenze straniere, grazie soprattutto alla crescita della presenza degli studenti provenienti dai Paesi di recente adesione e dalla Turchia, il cui peso sul totale aumentò oltre il punto percentuale. Di contro però aumentò il gap degli studenti in uscita e quelli in entrata, infatti, complessivamente su 100 studenti in uscita ne entrarono 86 mentre l'anno precedente lo stesso rapporto fu di 100 a 89. Anche se il dato complessivo non fu confortante, in Italia vi furono realtà dove il numero di studenti Erasmus stranieri fu consistente tanto da guadagnarsi un posto nella classifica stilata dalla Commissione Europea con i cento Atenei (università di Bologna e Firenze) che ospitarono il maggior numero di studenti Erasmus. Complessivamente nell'a.a. 2006-'07 4.703 studenti Erasmus, a livello europeo, usufruirono dei corsi EILC con un incremento rispetto all'anno precedente del 21,7%, confermando il trend positivo di tale attività Erasmus dall'a.a. 2001-'02. Per quanto riguardava la disponibilità ad accogliere studenti EILC, l'Italia fu il Paese che fornì più corsi accogliendo ben 887 studenti. In linea generale gli studenti italiani vincitori di borsa Erasmus, che frequentarono un corso di preparazione linguistica, ebbero una crescita positiva durante il programma Socrates II, passando da 113 partecipanti nell'a.a. 2001-'02 a 326 nell'a.a. 2006-'07.

Relativamente al riconoscimento dei crediti in Italia si rilevò che fu riconosciuta una percentuale del 72,21% dei crediti previsti. Il riconoscimento totale o parziale del periodo di studio svolto all'estero era dovuto anche al fatto che spesso lo studente non esauriva la sua esperienza all'estero sostenendo esclusivamente esami ma spesso seguiva corsi di lingua, esercitazioni pratiche, piccoli stage o creava un percorso a lui utile sia per sostenere esami sia per ricerca tesi. Dunque non tutto ciò che svolgeva, veniva ricondotto ad un riconoscimento in termini di crediti formativi. Questo perché a volte si svolgevano attività non preventivate ma che allo studente venivano offerte *sur place* e da lui accettate senza confrontarsi con l'ateneo di appartenenza. In altri casi lo studente spontaneamente frequentava insegnamenti che non rientravano nell'offerta formativa della propria università, ma comunque interessanti, in altri casi la burocrazia particolarmente complessa poneva ostacoli che rallentavano o scoraggiavano la richiesta di riconoscimento. In ogni

caso la mobilità Erasmus doveva essere intesa non come un prolungamento del proprio percorso formativo ma come vera e propria opportunità di studio all'estero come sottoscritto nell'EUC dai responsabili d'istituto e tanto meno penalizzante⁴⁶.

Riepilogando nei primi dieci anni di vita del progetto Erasmus, Francia, Germania e Regno Unito furono i tre Paesi da cui partì il maggior numero di studenti; Spagna e l'Italia seguirono a distanza, ma avvicinandosi progressivamente. Ciò che poi caratterizzò l'evoluzione del programma Erasmus fu una progressiva perdita di centralità da parte del Regno Unito come Paese di destinazione e soprattutto come Paese di partenza, a fronte di una crescita costante degli studenti francesi, tedeschi, italiani e di un incremento particolarmente rilevante degli studenti Erasmus spagnoli. Inoltre fino all'a.a. 1995-'96 la mobilità degli studenti Erasmus fu in costante crescita per poi subire una diminuzione a seguito dell'introduzione e conseguentemente dell'adeguamento alle nuove procedure introdotte dal nuovo programma Socrates, in cui fu inglobato il progetto Erasmus, tra cui il passaggio dal PIC al Contratto Istituzionale. Dall'anno successivo si ebbe però nuovamente una crescita della mobilità degli studenti anche se con un ritmo decisamente minore rispetto ai primi anni del lancio del programma Erasmus, a causa di diversi fattori di cui abbiamo già parlato.

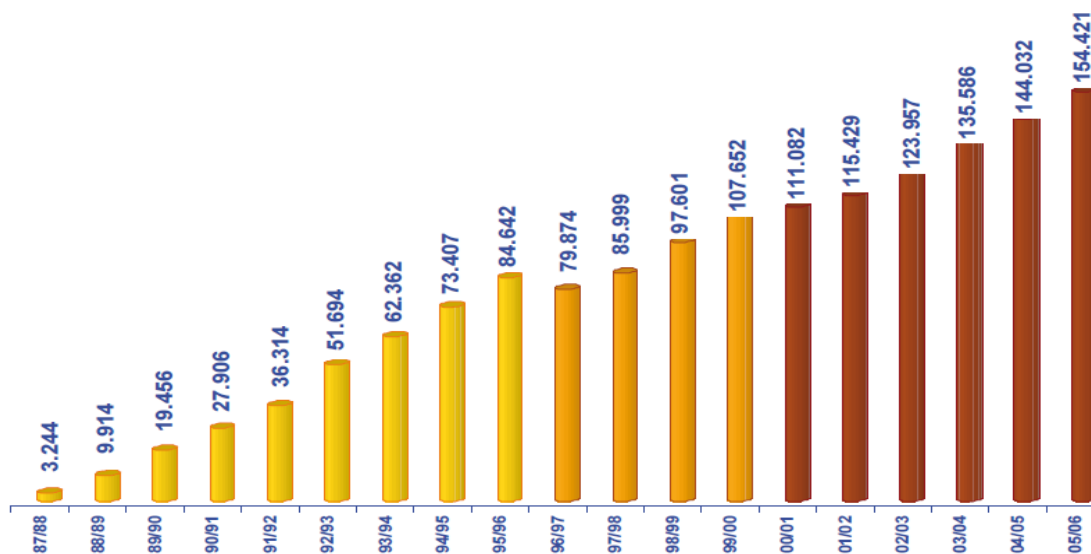
Ecco il numero di studenti che parteciparono al programma Erasmus dal 1987 al 2006.

Anno	Italia	Totale Europa	Tasso di crescita (%)
1987/88	220	3.244	-
1988/89	1.365	9.914	205
1989/90	2.295	19.456	96
1990/91	3.355	27.906	43
1991/92	4.202	36.314	30
1992/93	5.308	51.964	43
1993/94	6.808	62.362	20
1994/95	7.217	73.407	17
1995/96	8.969	84.642	15

⁴⁶ Con riferimento alle informazioni tratte dal "Rapporto Annuale – Mobilità Erasmus a.a 2006/2007", Agenzia LLP Italia, 2008.

1996/97	8.907	79.874	-6
1997/98	9.271	85.999	8
1998/99	10.875	97.601	13
99/2000	12.421	107.666	10
2000/01	13.236	111.092	3
2001/02	13.940	115.432	4
2002/03	15.216	123.957	7
2003/04	16.810	135.586	9
2004/05	16.419	144.037	6
2005/06	16.341	154.421	7
2006/07	17.179	159.308	3
Totale	190.354	1.683.854	

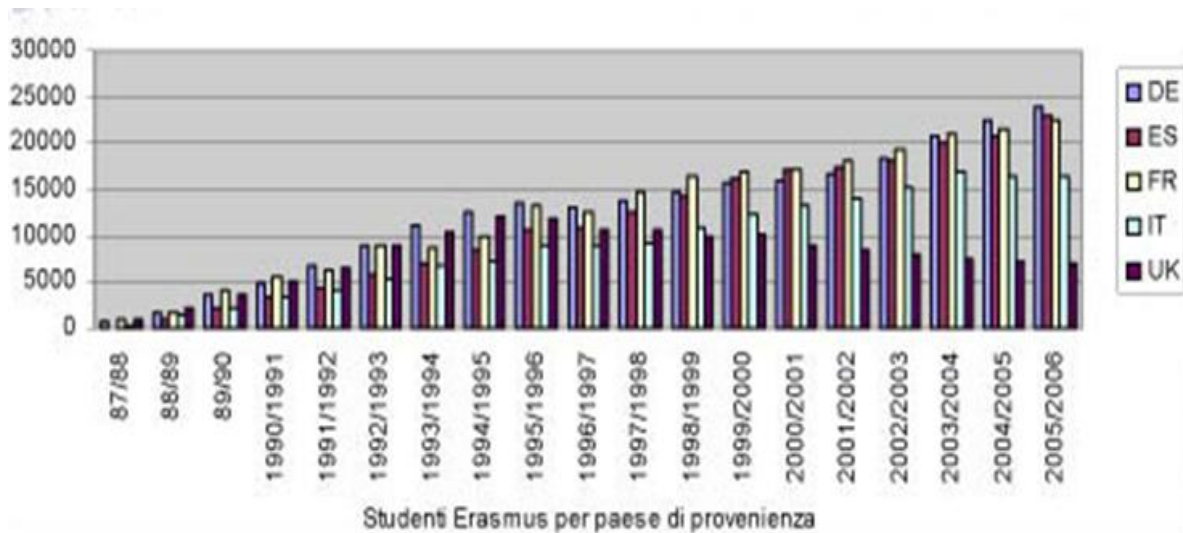
Il grafico 5 rappresenta la mobilità Erasmus in Europa degli studenti in uscita dal 1987 al 2006⁴⁷.



Il grafico 6 rappresenta la serie storica degli studenti Erasmus dei principali paesi europei in uscita tra il 1987 e 2006⁴⁸:

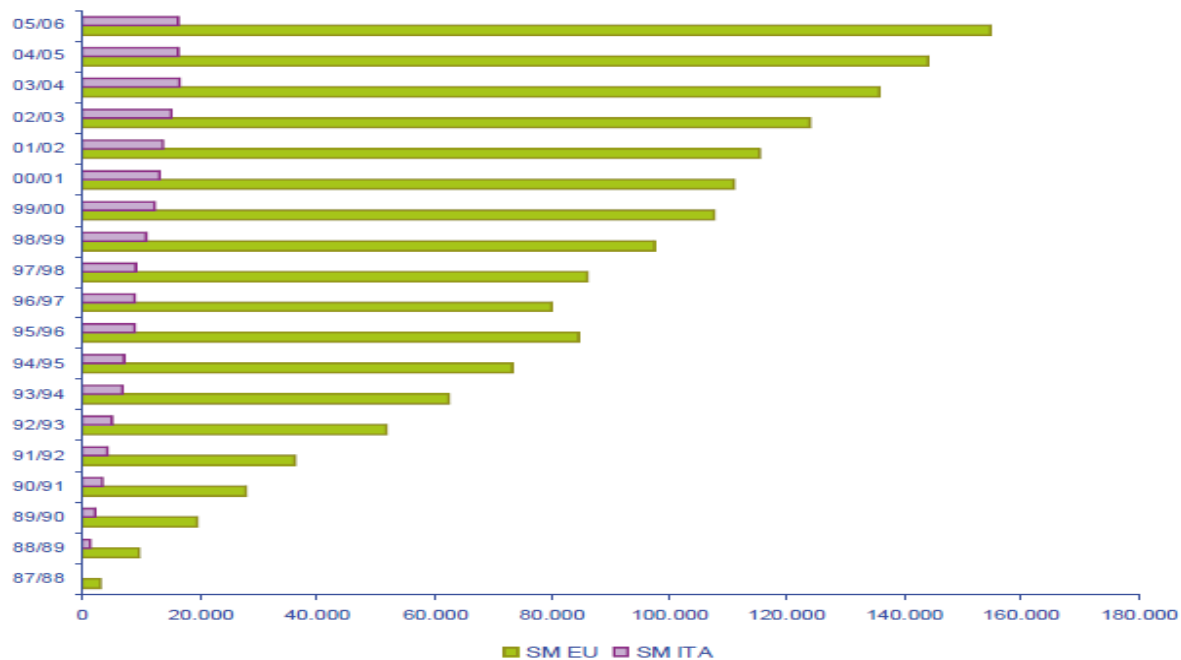
⁴⁷ Ripreso dal “Rapporto Italia sulla mobilità Erasmus a.a 2005/2006”, quaderni del LLP, 2007.

⁴⁸ Grafico ripreso dall’articolo “Il programma Erasmus: significati e sviluppi” di Luca Raffini e Luca Alteri, pubblicato sulla rivista Cosmopolis 2007.



Riguardo alla mobilità degli studenti Erasmus in Italia, essa fin dal 1988 fu, in linea generale, in continua crescita, rappresentando in media nell'arco di 19 anni (dal 1987 al 2006) il 10% circa della popolazione Erasmus in Europa.

Il grafico 7 rappresenta la mobilità Erasmus in Italia, mettendo a confronto la mobilità studenti in Italia ed in Europa dal 1987 al 2006.



3. L'ERASMUS PARTE INTEGRANTE DEL LLP

3.1 Il nuovo programma LLP (Life Long Programme)

Con il 2006 si concluse il Programma Socrates, che per dodici anni dal 1995 al 2006 fu il grande "ombrello" per tutte le iniziative comunitarie in materia d'istruzione. Il Programma di apprendimento permanente, approvato con la Decisione del Parlamento Europeo e del Consiglio dei Ministri nel Dicembre 2006, entrò in vigore dal gennaio 2007, con una vita di sette anni (2007-'13). Tale decisione fu resa flessibile per consentire gli opportuni adattamenti delle azioni del programma di apprendimento permanente e far fronte alle esigenze mutevoli del periodo 2007-'13, evitando le disposizioni eccessivamente dettagliate delle fasi precedenti del programma Socrates. Le procedure amministrative di fatti erano state per tale programma un'importante problematica, che con LLP si cercò di risolvere attuando una semplificazione e flessibilità nelle procedure; una maggiore sinergia tra le diverse azioni, grazie ad un approccio integrato basato sull'apprendimento permanente; il tutto con un bilancio maggiore. Nella comunicazione «Costruire il nostro avvenire comune - Sfide e mezzi finanziari dell'Unione allargata 2007-'13», la Commissione fissò (basandosi sulle valutazioni della prima e seconda fase del programma Socrates), per la nuova generazione di programmi comunitari nel settore dell'istruzione e della formazione, una serie di obiettivi quantificati, che imposero un notevole aumento delle azioni di mobilità e partenariato. LLP di fatti fu integrato con finanziamenti più congrui e con l'adozione di Europass2, a supporto della trasparenza del curriculum di ogni individuo. Inoltre furono introdotte nuove attività, consentendo agli studenti di trascorrere all'estero un periodo di tirocinio presso un'azienda, al personale amministrativo degli Istituti di Istruzione Superiore di recarsi presso un Istituto di un altro paese per un breve periodo di formazione e agli Istituti di poter ospitare rappresentanti di aziende straniere per attività didattica presso le proprie sedi e chiedendo sempre un maggiore impegno da parte di tutti gli attori del programma. Tutto ciò con il fine di rendere sempre più tangibile la dimensione europea dell'istruzione superiore e migliorare la qualità della cooperazione internazionale, nonché della mobilità degli individui.

LLP fu dunque formato da 6 programmi: Comenius, Erasmus, Leonardo da Vinci, Grundtvig, Programma Trasversale e Programma Jean Monnet. In particolare Erasmus si rivolse alle esigenze didattiche e di apprendimento di tutte le persone coinvolte nell'istruzione superiore di tipo formale e nell'istruzione e formazione professionali di terzo livello, nonché degli istituti e delle organizzazioni che furono preposti a questo tipo

d'istruzione e formazione o lo agevolavano nei Paesi partecipanti. Il Programma settoriale Erasmus ebbe due obiettivi specifici:

- sostenere la realizzazione di uno spazio europeo dell'istruzione superiore;
- rafforzare il contributo fornito dall'istruzione superiore e dall'istruzione professionale avanzata al processo di innovazione.

Gli obiettivi operativi del Programma furono:

- migliorare la qualità e aumentare il volume della mobilità di studenti e personale docente in tutta Europa, in modo da raggiungere la partecipazione di almeno tre milioni di studenti entro il 2012, ovvero un incremento annuo pari al 9%;
- migliorare la qualità ed incrementare la cooperazione multilaterale tra gli istituti di istruzione superiore e tra questi ultimi e le imprese;
- accrescere il livello di trasparenza e compatibilità tra le qualifiche dell'istruzione superiore e dell'istruzione professionale avanzata conseguite in Europa;
- promuovere lo sviluppo, nel campo dell'apprendimento permanente, di contenuti, servizi, soluzioni pedagogiche e prassi innovativi basati sulle TIC (Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione)⁴⁹.

Il 2007 comunque fu un duro anno di passaggio, da Socrates al nuovo LLP, due programmi che si sovrapposero, si contraddissero, camminarono per vie parallele duplicando le iniziative, nella faticosa ricerca di definire norme e procedure adeguate alla nuova realtà che si stava costruendo velocemente⁵⁰.

3.2 Andamento degli anni accademici 2007-'09

L'Italia in questi anni assunse un ruolo importante nell'ambito dell'istruzione superiore europea, figurando tra i quattro paesi che per primi promossero la creazione dello Spazio Europeo, favorendo un significativo processo di armonizzazione dei vari sistemi d'istruzione superiore. In tali anni il passaggio di alcune attività dalla gestione centralizzata a quella decentrata del ciclo di vita, favorì un maggiore interesse e una partecipazione più

⁴⁹ Informazioni tratte dalla "Decisione n. 1720/2006/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, che istituisce un programma d'azione nel campo dell'apprendimento permanente", 15 novembre 2006.

⁵⁰ Sulla base delle informazioni tratte dal Bollettino di informazione internazionale "LLP 2008: *nel segno del dialogo interculturale*", a cura dell'Agenzia Nazionale LLP Italia, dicembre 2007.

attiva da parte dei candidati eleggibili. L'entità del contributo economico rimase però il punto dolente che poteva costituire un ostacolo all'interesse per questo tipo di esperienza. Per quanto riguardava i mezzi d'informazione del progetto Erasmus; il sito internet, le pubblicazioni e gli eventi organizzati dall'Agenzia e dagli Istituti partecipanti furono occasioni di disseminazione di buone prassi e di valorizzazione di metodologie e procedure di successo e di qualità. E parlando di qualità, nelle pagine web fu inserita una sezione ad hoc "Erasmus In Azione" dedicata ai casi di successo, nella quale fu data visibilità tramite interviste ai promotori di tali iniziative.

Emersero però anche degli aspetti sui quali si dovette intervenire. Infatti, l'utilizzo di supporti IT di cui avvalersi a livello europeo non favorì la gestione dei cicli di vita dei progetti di mobilità, rallentando e, a volte, intralciando, il lavoro dello staff coinvolto, e il contributo comunitario erogato non riuscì in realtà a coprire tutta la richiesta italiana, comportando quindi tagli sulla mobilità individuale e sui progetti IP che aumentarono di anno in anno.

Per il periodo 2007-'13 fu previsto uno stanziamento di 3,1 miliardi di euro, i quali, divisi tra tutti gli studenti partecipanti composero la borsa che dava diritto ad una somma di denaro e all'iscrizione gratuita nell'università ospitante. Nell'a.a. 2007-'08 162.695 studenti universitari usufruirono di una borsa Erasmus per studio. Relativamente alla mobilità per studio, si registrò un rallentamento del tasso d'incremento rispetto all'anno precedente, dal 3% al 2%. Il contributo medio comunitario invece passò da 192 euro a 242 euro mensili. In tale anno accademico 17.133 studenti universitari italiani usufruirono di una borsa Erasmus per studio e 429 studenti del settore AFAM per un totale di 17.5626 borse cofinanziate. L'incremento rispetto all'anno passato è stato di 2,2%, in linea con quello europeo. La Spagna, la Francia, la Germania ed il Regno Unito si confermarono i Paesi verso i quali si concentrò il 70% della mobilità italiana. Rispetto al 2006-'07 si mantenne invariato il rapporto del numero degli studenti incoming sul numero degli studenti outgoing, vale a dire 85 studenti stranieri in entrata su 100 studenti italiani in uscita.

Nel 2007, in occasione dei 20 anni di Erasmus, studenti magazine con la collaborazione di ESN Italia somministrò un questionario con 20 domande agli studenti Erasmus venuti in Italia, per capire il rapporto tra l'Italia e quella che tutti chiamavano Eurogeneration. Al questionario risposero quasi 1500 persone, provenienti da 28 paesi diversi e afferenti a 27

diverse città italiane. Studenti magazine ed ESN Italia cercarono dunque di capire quale fosse l'opinione degli studenti Erasmus, ospiti in Italia, rispettivamente all'Italia e al suo sistema universitario e come vivessero, quali difficoltà avessero incontrato e se fossero contenti o delusi. Dall'indagine risultò il ritratto di un'Italia accogliente ma non troppo, costosissima, incapace di garantire un alloggio a prezzi contenuti e dove la lingua inglese era un optional. Questo andava a far scemare drasticamente l'entusiasmo degli studenti all'arrivo, se in fatti il 97% degli intervistati dichiarò di aver scelto l'Italia, perché fosse "un paese che li fosse sempre piaciuto", alla fine del soggiorno, la percentuale di quelli che si dicevano pronti a riscegliere nuovamente il belpaese scese al 60%. In molti studenti rilevarono che, tra le difficoltà maggiormente incontrate, la disorganizzazione delle Università (scarsa informazione) fu quella maggiore, seguita poi dai prezzi eccessivamente alti, dalla ricerca dell'alloggio e dal problema della lingua.

L'Italia comunque si confermò un paese accogliente per il 77.6 %, anche se gli italiani lo erano di più dell'università stessa. Inoltre per il 90% degli intervistati, l'accoglienza ricevuta dall'associazione ESN fu giudicata favorevole. Risultò poi che per il 18 % degli intervistati l'Italia fosse più ospitante del proprio paese, il 59% non vedeva differenze di trattamento, mentre il 14% avvertì un trattamento peggiore. L'università italiana fu però decisamente bocciata, quando agli studenti si chiese un confronto con il proprio paese di provenienza. Il 71% degli intervistati, infatti, disse che l'Università era organizzata peggio, contro il 17% che non vedeva differenze e il 12% che la giudicava migliore. La causa principale di questa bocciatura fu lo stato pessimo delle strutture per il 39,6% degli intervistati, seguita dalla scarsità dei servizi web per il 24,4%, la difficoltà nel raggiungere informazioni per il 19,5% e il livello dei professori per il 16,5%. Relativamente a questi ultimi, quando si chiese un confronto con quelli del proprio paese il 59% non vedeva differenze, il 25% li giudicava peggiori e solo il 16% li vedeva migliori. L'altro grande problema denunciato dagli studenti Erasmus fu quello del caro vita, dove la borsa di studio a stento copriva le prime necessità. Il divertimento fu una delle voci più costose per il 12,6%, ma in primis la difficoltà maggiore per gli studenti Erasmus fu l'affitto, la voce più costosa per il 69% di loro. Seguivano il cibo (14,5%) e i libri (4%). In generale però il dato più significativo fu quello che raccontava che l'83% degli intervistati spendeva di più rispetto al proprio paese. Da sottolineare che la casa oltre ad essere costosa era difficile da

trovare, di fatti il 66% degli intervistati trovò delle difficoltà. La causa principale fu il prezzo elevato (per il 37,4%), seguita dalle cattive condizioni della casa (per il 29,1%), dal razzismo dei proprietari che non affittavano a stranieri (per il 20,8%) e dall'assenza di un contratto (per il 12,7%). Quella della casa fu un'anomalia tutta italiana, in quanto in altri paesi europei come Danimarca, Francia, Svezia era la stessa università a trovare l'alloggio agli studenti. E quando ciò non avveniva, bastava cercare per qualche giorno al massimo per trovare l'alloggio giusto.

Il problema della lingua fu un'altra grossa problematica. L'italiano di fatti non è tra le lingue più parlate al mondo. In tanti, appena arrivati in Italia, ebbero difficoltà. Il 47% giudicò insufficiente o scarsa la propria conoscenza della lingua, il 30,6% sufficiente, e solo il 22,4% la ritenne buona. Quasi tutti invece dichiararono di aver visto migliorare il proprio italiano durante la permanenza nel belpaese. Il merito però non fu certo dei corsi di lingua, bocciati dal 52,6% degli intervistati, fra i quali il 30,6% non incominciò nemmeno a frequentarli. Per niente positivo fu il giudizio sull'utilizzo della lingua inglese in Italia. Appena l'1,4% lo ritenne indispensabile, contro il 46,6% che lo ritenne assolutamente inutile e il 53% che lo ritenne utile, ma non fondamentale.

Tale quadro non annullò completamente il fascino dell'Italia, che tuttavia fu inevitabilmente intaccato, visto che la maggior parte degli intervistati dichiarò di aver scelto l'Italia perché “fosse un paese che li era sempre piaciuto”, e alla fine del soggiorno la percentuale era scesa drasticamente. Qualcuno (il 35%) però, tornerebbe “nonostante le difficoltà non fossero state poche”. Non mancò infine chi (il 5%) in Italia non ci avrebbe messo più piede⁵¹.

Dall'indagine risultò che ESN era riuscita ad essere un punto di riferimento per tutti gli studenti Erasmus, e secondo Nicola Alvaro, presidente di ESN Italia, ciò era dovuto al fatto che la loro associazione era composta da studenti che avevano fatto l'Erasmus, e questo le aveva permesso di conoscere meglio le problematiche che si potevano incontrare in un paese straniero. Negli ultimi anni le università italiane stavano migliorando l'accoglienza. Forse i vari uffici erano percepiti lontani dagli studenti, perché composti da personale che non conoscevano bene le loro problematiche. L'Università italiana inoltre veniva bocciata soprattutto per le sue strutture, giudicate scadenti e questo forse perché in Italia erano

⁵¹ Sulla base dei dati tratti dall'articolo “Erasmus in Italia: sogno o incubo?”, a cura di Matteo Scarlino, 12 marzo 2008.

assenti campus, mentre all'estero le strutture erano quasi sempre migliori e nei casi più eccellenti integravano gli alloggi. Trovare gli alloggi inoltre fu una delle maggiori difficoltà per gli studenti Erasmus, un problema generale, che riguardò anche gli stessi studenti italiani. L'edilizia universitaria purtroppo in Italia non esisteva, erano dunque insufficienti i posti letto perciò era normale che il problema coinvolgesse gli studenti stranieri. ESN, in tal senso, aiutò gli studenti Erasmus cercando di dare loro consigli per trovare case decenti e a prezzi accessibili. Indicavano inoltre le zone da evitare e quelle invece più convenienti. Raccoglievano le offerte migliori, proponendosi come punto d'incontro tra domanda e offerta di alloggi e li aiutavano così a risparmiare. Le loro feste inoltre avevano costi bassissimi e questo aiutò a diminuire la spesa per il loro tempo libero.

Il presidente Nicola Alvaro infine sottolineò che, per incentivare la nascita di una vera e propria cultura europea, si doveva creare un'offerta formativa valida e puntare sull'internazionalizzazione della didattica per ottenere risultati migliori⁵².

Il secondo anno di attività nell'ambito del LLP si presentò con un panorama diversificato per tipologia di mobilità in particolare il numero degli studenti Erasmus in mobilità per studio rivelò un ulteriore rallentamento della crescita che scese all'1,1% pari a 17.754 studenti. Alcuni dei motivi di tale tendenza dipesero dai ritmi universitari serrati e dal fatto che Erasmus aveva raggiunto ormai quasi i due terzi degli Istituti di Istruzione Superiore eleggibili, dirigendosi, quindi, verso una saturazione del bacino di utenza. Non si doveva trascurare, tuttavia, l'aspetto socioeconomico che poté aver influito sulle scelte delle famiglie italiane, data la crisi economica del Paese⁵³. A livello europeo ad ogni modo ci fu un aumento globale dell'8,7% rispetto all'a.a. 2007-'08 con 198.600 studenti partecipanti. La destinazione preferita dagli studenti Erasmus fu la Spagna (così per gli studenti italiani), seguita dalla Francia e dalla Germania. L'Italia si piazzò al quinto posto (17.496 studenti), dietro al Regno Unito. Il paese che offrì il numero maggiore di studenti Erasmus fu la Francia (28.283 studenti), precedendo la Germania e la Spagna: l'anno precedente era stata la Germania il paese con più studenti Erasmus. L'Italia seguì i tre paesi con 19.376 studenti (nel 2007-'08 furono 18.364). La mobilità in entrata aumentò del 3,7%, passando dal 14.982 a 15.530 presenze di studenti stranieri. Rispetto al 2007-'08 il rapporto del numero

⁵² Informazioni tratte dall'articolo "Erasmus in Italia: la parola al presidente di ESN", a cura di Matteo Scarlino, 12 marzo 2008.

⁵³ Informazioni tratte dal quaderno "LLP, come va? Anno 2009: riflessioni di metà percorso Erasmus – *Esiti e prospettive della mobilità 2007-2009*", a cura dell'Agenzia nazionale LLP, Dicembre 2009.

degli studenti incoming sul numero degli studenti outgoing aumentò leggermente, passando da 85 a 87 studenti stranieri in entrata su 100 studenti italiani in uscita.

3.3 L'a.a. di svolta 2009-'10

Nell'a.a. nel 2009-'10 ci fu una svolta e la mobilità per studio aumentò del 5,7% a livello europeo, e del 7,7% a livello italiano, pari a 19.118 studenti italiani, di cui 18.631 furono studenti universitari. Si raggiunsero così 2 milioni di studenti che dal 1987 partirono per effettuare un periodo di studio all'estero. Fu organizzata una celebrazione per il 2milionesimo studente Erasmus che coincise con la conferenza "Erasmus - The way forward and the Green Paper on mobility of young people", organizzata nell'ambito della Presidenza svedese dell'UE. Il focus della discussione fu su come migliorare il programma Erasmus e su come rendere una regola e non un'eccezione, l'opportunità per i giovani di andare all'estero in Europa per motivi di studio. Il tutto per sottolineare l'importanza e gli aspetti toccati dal Libro verde sulla mobilità per motivi di studio dei giovani, pubblicato dalla CE nel luglio 2009⁵⁴. In tale a.a. la Croazia debuttò nel programma di apprendimento permanente, cofinanziando 235 studenti Erasmus, mentre la Svizzera fu il 33° paese ad aderire al programma Erasmus. Spagna, Francia, Germania ed il Regno Unito si confermarono nuovamente i quattro Paesi che, accolsero la maggior parte della mobilità italiana, ma ci fu una crescita generalizzata di scambi anche verso Paesi fino ad allora poco gettonati, come la Turchia con un +79,8%⁵⁵. Gli studenti invece che maggiormente usufruirono della possibilità di recarsi all'estero furono quelli spagnoli, seguiti dai francesi e dai tedeschi. Il 61% degli studenti Erasmus di tale a.a. furono donne. In tale a.a. la mobilità in entrata aumentò del 2,3%, passando dalle 15.530 alle 15.884 presenze di studenti stranieri Erasmus che svolsero un periodo di studi presso uno degli istituti d'istruzione superiore italiani. Aumentò leggermente lo squilibrio tra il numero degli studenti italiani in uscita ed il numero degli studenti stranieri in entrata: il rapporto del numero degli studenti incoming sul numero degli studenti outgoing passò da 87 a 83 studenti stranieri su 100 studenti italiani partiti. Il contributo italiano al programma si distinse conquistando nel 2009 premi prestigiosi a livello europeo tra cui l'Erasmus Gold,

⁵⁴ Informazioni tratte dall'articolo "Chi è il 2milionesimo studente Erasmus?", a cura dell'Agenzia nazionale LLP, 6 ottobre 2009.

⁵⁵ Sulla base dei dati tratti dal "Rapporto annuale Erasmus a.a. 2009/2010 – *Analisi e riflessioni*", a cura dell'Agenzia nazionale LLP, marzo 2011.

assegnato alla rete strutturale CLIOHnet coordinata dall'Università degli Studi di Pisa. Per quanto riguardava i corsi intensivi EILC il trend della partecipazione, positivo fino all'a.a. 2007-'08, negli ultimi due anni segnò invece un andamento opposto, con il -4,2% nel 2009-'10. Il tasso di partecipazione agli EILC degli studenti italiani si più che raddoppiò dal 2001 al 2007, passando dal 3,4% al 7,4%, mentre negli ultimi due anni diminuì passando a 6,8% nel 2008-'09 e 5,7% nel 2009-'10 questo risultato derivò da una parte dal decremento effettivo del numero di EILC cofinanziati ma, dall'altra, dall'aumento della mobilità Erasmus complessiva verso quegli stessi Paesi.

Una delle problematiche che continuò a permanere fu collegata ai problemi economici, in quanto se da un lato era aumentato il numero dei partecipanti, dall'altro lato diminuì l'importo medio della borsa Erasmus mensile del 7%, passando a 254 euro. Il 33% degli studenti che desiderarono studiare all'estero non poterono permetterselo proprio per motivi economici, mentre quasi due terzi (63%) di quelli che riuscirono a recarsi all'estero dovettero ricorrere a finanziamenti o risparmi privati. Relativamente a tale tematica la commissaria Vassiliou commentò che "tale fatto sottolineava la necessità di rafforzare i programmi di mobilità, che vantavano un eccellente rapporto costo-beneficio". Questo anche perché seguire corsi di studio o di formazione all'estero, aiutava i giovani ad acquisire competenze apprezzate nel mondo del lavoro, dell'apprendimento delle lingue, alla leadership e all'adattabilità, passando per la consapevolezza interculturale.

Il 7 aprile 2009, in occasione del ventennale della Fondazione ESN, ESN International e del quindicennale di ESN Italia, il Consiglio Direttivo lanciò il tour "Erasmus on the road", caratterizzato da diverse tappe in 20 città italiane e in 27 atenei, in ciascuna delle quali furono organizzate manifestazioni, conferenze ed incontri, per far conoscere ed approfondire i temi dell'educazione in ambito internazionale, attraverso l'impegno e l'entusiasmo dei volontari dell'associazione. Il tutto fu dunque volto ad aumentare la visibilità di ESN, incrementare i rapporti istituzionali con i diversi atenei, far conoscere le svariate attività (spesso indispensabili per gli studenti incoming) che le associazioni svolgono, creare nuove sezioni italiane, reclutare nuovi volontari e, ovviamente, promuovere la mobilità Erasmus. Due concorsi, uno fotografico e un video, accompagnarono l'iniziativa, per raccontare con gli occhi degli studenti Erasmus italiani e stranieri il paesaggio, la realtà e l'università italiana. Fu inoltre creata una guida ESN Italia,

output del progetto Erasmus On The Road, contenente informazioni pratiche per lo scambio di prospettive e per gli studenti internazionali, includendo le informazioni sulle sezioni ESN in Italia, le esperienze di ex studenti di scambio con la cultura e le tradizioni italiane, una descrizione della città, ma anche informazioni concernenti l'università e le sue strutture. Il progetto Erasmus on the Road nacque dall'esigenza di unificare i valori di ESN e di far percepire alle sezioni il valore aggiunto, che il network italiano poteva dare alle singole associazioni, assumendo ogni giorno di più un valore istituzionale riconosciuto e sottolineando l'importanza del Programma Erasmus. Il network italiano di fatti era composto da 35 sezioni (associazioni studentesche no-profit in diversi atenei italiani, nate per promuovere la mobilità giovanile europea e creare un servizio d'informazione e sostegno, fornito volontariamente), presenti sul territorio con realtà differenti e diversamente riconosciute dai singoli atenei. I risultati che si ottennero da tale tour furono un maggior interesse da parte degli atenei alla realtà degli scambi internazionali, coinvolgimento dei docenti universitari nelle attività associative, maggiore percezione da parte delle singole sezioni di un network organizzato e funzionale, reclutamento di futuri esnrs (soci che s'impegnano attivamente in ESN), catalizzazione degli interessi locali nei progetti del network nazionale⁵⁶.

Nei mesi di giugno e settembre 2009 ESN lanciò il sondaggio on line "Information for Exchange", destinato agli studenti Erasmus, che risposero in 6.800, condividendo le loro opinioni ed esperienze sullo studio e lavoro all'estero. L'elevato numero di risposte furono possibili solo grazie all'aiuto di tutte le sezioni locali della rete degli studenti Erasmus e al supporto di molte altre associazioni e istituzioni attive nel campo dell'istruzione internazionale. Tale indagine si propose di scoprire di quali informazioni gli studenti Erasmus avessero bisogno e quali informazioni ricevessero, soprattutto da chi e in quale qualità, quali fossero le problematiche, le esigenze e le richieste da parte degli studenti Erasmus, rispetto alle attività accademiche, l'alloggio e le iniziative extra-curricolari. Per agevolare la partecipazione, il questionario da compilare online fu disponibile anche in italiano, francese e spagnolo. Dall'indagine risultò che la Spagna (11,7%), Germania (10,8%), Francia (10,0%) e Italia (9,5%) furono le mete preferite dagli intervistati. Risultò inoltre che erano le donne quelle che studiavano di più all'estero, in quanto due terzi di tutti

⁵⁶ Informazioni tratte dall'articolo "Erasmus on the Road!", a cura dell'Agenzia nazionale LLP, 16 giugno 2009.

gli studenti erano di sesso femminile e solo il 34,3% degli intervistati erano studenti di scambio di sesso maschile. L'età media degli intervistati fu di 23,3 anni. Studenti di economia e gestione, seguita da ingegneria, di lingua e studenti di scienze sociali furono coloro che maggiormente decisero di recarsi all'estero per un periodo di studio. La maggior parte degli studenti di scambio proveniva da zone rurali (79,5%) e il 35% proveniva da un background familiare non accademico. In linea generale gli studenti furono generalmente più che soddisfatti delle informazioni ricevute, durante gli studi all'estero, dall'università ospite, sia dell'adeguatezza delle informazioni rese disponibili dalla propria università prima di recarsi all'estero. Con alcune eccezioni, se un paese era bravo a mettere a disposizione le informazioni necessarie poteva raggiungere alte valutazioni di soddisfazione sia da parte degli studenti in entrata che in uscita. La Turchia fu il paese che mise a disposizione informazioni in modo più soddisfacente agli studenti che decisero di partire all'estero, mentre la Grecia, l'Italia e la Spagna furono i paesi che ottennero una valutazione più bassa. I paesi che invece misero a disposizione informazioni in modo soddisfacente agli studenti Erasmus incoming, furono la Finlandia, la Svezia e la Norvegia, mentre quelli che ottennero una valutazione più bassa furono l'Italia, la Grecia e la Spagna. Le fonti d'informazione utilizzate dagli studenti, prima della partenza all'estero, furono altri studenti Erasmus della propria università (43,7%), l'Ufficio Relazioni Internazionali della propria facoltà (19,9%) e i docenti della propria università (15,8%). La maggior parte delle informazioni furono ricercate sui siti web attraverso Internet (72%), ma richieste anche ad altri studenti (40%) e all'amministrazione del programma Erasmus, presso l'università. Oltre a pagine web, il passaparola e le relazioni di ex studenti di scambio furono importanti. Circa il 40% degli studenti non ebbero alcun problema durante la ricerca delle informazioni prima di andare all'estero, altri invece trovarono difficoltà nel reperirle, altri ancora non seppero dove cercarle o non furono presenti. Inoltre, le barriere linguistiche furono un problema e il 4,7% degli studenti si accorse che le informazioni in un'altra lingua non erano così accurate come le informazioni nella lingua locale. Le informazioni più richieste dagli studenti alla propria università, prima della partenza, furono quelle relative agli aspetti finanziari, alle abitazioni e all'università ospitante. In particolare i canali più utilizzati per conoscere quest'ultima furono, oltre alle informazioni reperite sulle pagine Web o dagli ex studenti Erasmus, IRO ed l'Erasmus Coordinator. Relativamente alle

informazioni riguardanti gli alloggi, che ricercarono la maggior parte degli studenti (83%), esse furono reperite presso l'Ufficio Internazionale dell'università hosting (54%) e anche dagli ex studenti Erasmus (11%). Invece per quanto concerneva le informazioni riguardanti le attività extracurricolari, il 12% degli studenti lavorava nel paese ospitante, tra cui gli studenti polacchi, rumeni e gli studenti italiani furono quelli che più spesso lavorarono all'estero, soprattutto in Danimarca, Norvegia e Germania. I canali più utilizzati per la ricerca di un lavoro furono dunque l'Ufficio Internazionale presso l'università ospitante e internet.

Le organizzazioni studentesche (come ESN) si rivelarono importanti per gli studenti in arrivo, presso l'università ospitante, in particolare circa un quarto di essi li usarono come fornitori d'informazioni. Le informazioni di cui necessitarono, riguardavano i corsi disponibili presso l'università ospitante (62%). In alcuni casi, gli studenti non erano a conoscenza di alcuni aspetti di studio presso tale nuova università, in particolare sul suo sistema di valutazione e sul modo in cui i corsi erano organizzati. Dall'indagine risultò che il 25,5% degli intervistati conosceva ESN prima di andare all'estero, ma la maggior parte degli studenti 33,1% conobbe ESN durante il suo periodo all'estero. Gli studenti risultarono piuttosto soddisfatti con le attività di ESN e furono più soddisfatti degli incontri informali, delle attività sociali, dei viaggi e dei tour nelle città, della settimana dell'orientamento e del benvenuto all'arrivo.

Gli studenti in mobilità avevano chiesto ad ESN di rappresentarli davanti alle autorità ed in più di 400 casi e ESN ottenne risultati positivi in oltre due terzi dei casi. Infatti, dall'indagine risultò che più della metà degli studenti di scambio sentiva il bisogno di essere rappresentati presso l'università ospitante. Fino ad allora gli studenti si rivolgevano per lo più presso l'Ufficio Relazioni Internazionali, se avevano bisogno di qualcuno per rappresentare i loro diritti come studente Erasmus. La seconda scelta era Erasmus Student Network. Inoltre, i sindacati studenteschi e altre organizzazioni studentesche come AISEC, AEGEE, Student Union e ASEE si rivelarono importanti in questo senso⁵⁷.

Sempre nel 2009 (“anno della creatività”) dal 7 al 9 ottobre fu organizzato il “party con Erasmus”, progetto che fu un'opportunità di start up per delineare in modo creativo i primi

⁵⁷ Sulla base dei dati raccolti dall'indagine “Information for Exchange provision and quality: Research Report of the ESNSurvey 2009”, a cura di ESN, 2011.

passi verso il proprio futuro⁵⁸. Il 14-16 novembre si svolse, invece, a Roma l'Incontro Culturale Erasmus, edizione che registrò la partecipazione di quasi 2000 studenti Erasmus da 25 sezioni in tutta Italia. Durante l'evento fu allestita una conferenza inerente il PRIME, progetto di ESN International, cui parteciparono esponenti della Rappresentanza della Commissione Europea, dell'Agenzia LLP e dell'Università Roma La Sapienza.

A metà del 2010 ESN lanciò l'indagine "E-Value-ate Your Exchange", con l'obiettivo di individuare i benefici di un'esperienza accademica all'estero. ESN si propose di esplorare quali fossero i vantaggi di aver fatto uno scambio accademico e conoscere la situazione economica di scambio studenti durante gli studi all'estero, nonché il loro parere circa la qualità degli studi nella propria università e in quella ospitante. L'indagine fu compiuta online, attraverso il sito web ESN, tra giugno e dicembre 2010. I risultati si basarono su un campione di quasi 8 500 studenti, molti dei quali andarono all'estero partecipando al programma Erasmus (88%) o attraverso altri tipi di programmi di scambio (7%). I risultati furono molteplici. Il 10% degli studenti segnalò molte lacune a causa della piccola quantità di contributi ricevuti, non sufficiente a coprire anche necessità di base durante il loro periodo all'estero, il 35% degli intervistati non sarebbe andato all'estero senza il sostegno finanziario e il 30% non erano certi se sarebbero andati. Più del 90% degli studenti, infatti, ricevette una borsa ufficiale per i loro studi all'estero. Per l'80% degli studenti della sovvenzione coprì meno del 60% delle spese totali. Per il 30% l'importo non coprì nemmeno le spese di affitto. Il resto delle spese furono più frequentemente coperte dal sostegno della famiglia (80%) e dal risparmio personale (51%). In generale, la maggior parte degli studenti internazionali furono esenti da tasse. Circa un quarto di tutti gli intervistati pagò per la registrazione e la lingua e l'8,4% degli studenti che risposero coprì le tasse universitarie. Per quanto riguardava la soddisfazione degli studenti, gli intervistati furono, in generale, più soddisfatti con la qualità del loro soggiorno all'estero rispetto a quello degli studi presso l'istituto ospitante. Ad ogni modo essi valutarono l'istituto ospitante superiore al loro istituto di provenienza, soprattutto in termini di corsi, che furono valutati più difficili presso il proprio istituto (65,6%), mentre i corsi dell'istituto ospitante furono valutati più interessanti (60%), con una qualità d'insegnamento ritenuta superiore (53,5%). Tra i fattori, che spiegarono la loro soddisfazione del periodo di studio all'estero,

⁵⁸ Sulla base delle informazioni tratte dall'articolo "7/8/9 Ottobre 2009, Campus Roma: Siete Tutti Invitati!", a cura dell'Agenzia nazionale LLP, 10 settembre 2009.

vi furono il miglioramento della loro conoscenza accademica e la qualità dell'insegnamento. Aspetti come la vita sociale, l'atmosfera nella città ospitante e del paese ed il contatto con la cultura locale furono classificati come i tre elementi verso cui gli studenti furono più soddisfatti. In media, gli studenti che andarono negli Stati Uniti, Danimarca e Svizzera riferirono i più alti livelli di soddisfazione con l'offerta di studio all'estero, mentre gli studenti che andarono in Estonia, Portogallo e Austria, furono più soddisfatti della qualità complessiva del loro soggiorno. Il rapporto mostrò anche una correlazione negativa tra soggiorni obbligatori all'estero e livelli di soddisfazione degli studenti con il soggiorno all'estero. Le destinazioni che furono le mete preferite dai soggetti intervistati, furono la Spagna (15,3%), seguita dalla Germania (8,9%), Francia (7,8%), Italia (6,8%) e la Svezia (6,8%). Tra i diversi motivi per cui gli studenti andarono all'estero, il più citato fu "conoscere nuove persone", seguivano poi l'apprendimento di una cultura diversa (92,4%) e crescita della propria persona (92%). Altri motivi comunemente indicati furono un semestre lontano da casa (88,2%), il miglioramento della conoscenza delle lingue straniere e sperimentare un sistema educativo diverso (83,5%). Molti si sforzarono anche di migliorare la loro conoscenze accademiche (81,8%), ampliare la loro identità europea (79,2%) e migliorare la loro prospettiva di occupazione (73,8%). Un soggiorno all'estero aumentò anche diverse competenze trasversali: il 93% riteneva che la propria consapevolezza interculturale fosse aumentata, il 91% trovò la loro adattabilità migliorata, il 78% si sentì più tollerante, il 71% migliorò la loro capacità di pianificazione e organizzazione, il 65% si sentì più innovativo, il 62% divennero più lavoratori di squadra, il 59% si sentì più creativo e il 58% pensava che il loro soggiorno all'estero avesse migliorato la loro competenza analitica. Tra le potenziali aree di miglioramento furono segnalate quelle relative all'assistenza per trovare alloggio ed aiuto nelle procedure amministrative (ad esempio banche e visto), nei confronti degli studenti Erasmus. I risultati furono risposte alquanto positive per l'esperienza internazionale di studio. In generale il livello di soddisfazione degli studenti che risposero al sondaggio fu il seguente: il 35,7% degli intervistati furono molto soddisfatti con i loro studi all'estero, il 44,7% furono piuttosto soddisfatti, 11,1% fu né soddisfatto né insoddisfatto, il 6,5% degli studenti furono piuttosto insoddisfatti e il 2% furono molto insoddisfatti. Rispetto all'ESN Survey 2009 tali numeri rimasero per lo più gli stessi. In ultimo per quanto riguardava la soddisfazione con l'ESN e

le altre organizzazioni studentesche risultò che su una scala 1,00-5,00, la soddisfazione media con ESN fosse di 4,00 rispetto a 3,85 con altre organizzazioni studentesche. Tra le attività più apprezzate vi furono i tour, incontri sociali, gite, visite e giorni di benvenuto. In totale il 47% degli intervistati partecipò alle attività organizzate da ESN e il 21% utilizzò i servizi di altre organizzazioni studentesche⁵⁹.

Nei mesi di settembre - novembre 2010 si organizzò il Welcome Days 2010, che vide 33 atenei italiani impegnati nell'accoglienza degli studenti Erasmus stranieri, adottando un format comune in collaborazione con Erasmus Student Network Italia. Grazie ad una sinergia costruttiva tra tali soggetti si definì dunque un format unico per le attività di benvenuto che videro la realizzazione di materiali grafici integrati e prodotti interattivi al fine di divulgare ai giovani importanti informazioni inerenti le opportunità di studio e lavoro in Europa. Intervenero a tal evento circa 20.000 gli studenti Erasmus Incoming. Il Welcome Days fu un progetto di ampio respiro teso a diffondere e a valorizzare l'esperienza Erasmus di mobilità per Studio e per Placement, in particolare assicurando la ricaduta di tal esperienza sul territorio, nei confronti dei futuri protagonisti Erasmus, ma anche delle differenti realtà economico-imprenditoriali locali. Il Programma Erasmus, infatti, non soltanto aveva contribuito alla formazione accademica (studio) e professionale (placement) degli studenti del settore Istruzione Superiore, ma aveva conferito loro un alto profilo internazionale congiuntamente all'acquisizione di nuove competenze, elementi essenziali per rientrare a pieno titolo nel bacino di risorse cui attinge il mondo del lavoro. La prima tappa di tale importante progetto fu l'incontro presso l'Università Bocconi di Milano, un momento che la locale sezione ESN decise di dedicare all'accoglienza degli studenti europei. Successivamente altre 32 sezioni locali ESN, dislocate in varie città italiane, apportarono il proprio contributo, grazie ad iniziative volte a sottolineare la rilevanza della mobilità internazionale. Il 12 novembre lo Spazio Europa, a Roma, ospitò l'evento di chiusura della prima edizione degli Erasmus Welcome Days 2010⁶⁰.

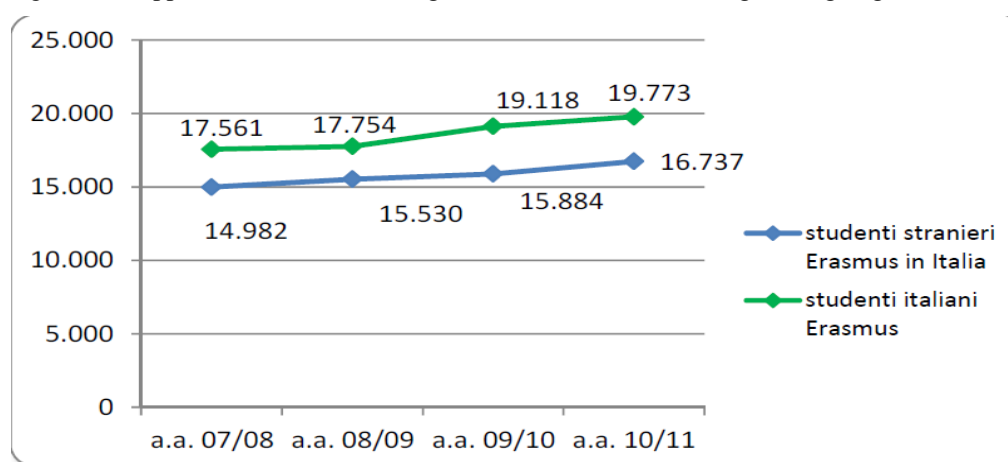
3.4 Il programma Erasmus dal 2010 ad oggi

⁵⁹ Sulla base dei dati raccolti dalla indagine "Evaluate Your Exchange: Research Report of the ESN Survey 2010", a cura di Erasmus Student Network, Bruxelles 2011.

⁶⁰ Informazioni tratte dall'articolo "Erasmus Welcome Days 2010", a cura dell'Agenzia nazionale LLP, 14 settembre 2010

Nell'a.a. 2010-'11 il programma Erasmus promosse ed incentivò la mobilità in Europa oltrepassando i 200.000 studenti europei, segnando un aumento del 7,4%, in particolare in Italia ci fu un aumento del 3,4%, pari a 19.773 studenti in mobilità per studio. Spagna, Francia, Germania e Regno Unito si confermarono ancora i quattro Paesi che accolsero la maggior parte della mobilità italiana, ma con una percentuale inferiore rispetto al 2009-'10. Aumentò invece la percentuale degli studenti accolti in Polonia, Romania, Turchia e Belgio. Il numero degli studenti stranieri che studiarono negli istituti d'istruzione superiore italiani aumentò nel 2010-'11 del 5,4%, ovvero pari a 16.737 studenti ospitati.

Il grafico 8 rappresenta l'andamento degli studenti Erasmus incoming ed outgoing relativamente all'Italia⁶¹.



Per quanto riguardava i corsi intensivi EILC, gli studenti che ne usufruirono furono 326, rispetto ai 315 del 2009-'10. Tali differenze dipesero dalla disponibilità di fondi che non riuscirono a soddisfare tutte le richieste. Rispetto al totale della mobilità Erasmus verso i Paesi organizzatori di EILC il tasso di partecipazione italiana ai corsi intensivi di lingua si più che raddoppiò dal 2001 al 2008, passando dal 3,4% al 7,1%, mentre negli anni successivi aveva registrato una flessione fino al 5,2% nel 2009-'10. Nel 2010-'11 il rapporto si ridusse ulteriormente in quanto a partire da tale accademico anche per le minoranze linguistiche della Spagna (basco, catalano, galiziano e valenziano) si poterono organizzare corsi intensivi Erasmus, ma a fronte del gran numero di studenti italiani che svolse l'Erasmus in tali regioni solo 38 studenti usufruirono del corso preparatorio EILC. Gli studenti italiani svolsero in tale a.a. un corso intensivo di lingua presso 21 Paesi nella

⁶¹ Grafico ripreso dal quaderno "La mobilità europea per l'istruzione e la formazione – Indagine sull'impatto di LLP dal 2007 al 2012", a cura dell'Agenzia nazionale LLP, dicembre 2012.

sessione estiva ed invernale. Le maggiori lingue che essi studiarono all'estero furono il Portoghese, Catalano, Galiziano, Polacco, Finlandese ed il Rumeno⁶².

Nell'a.a. 2011-'12 si realizzarono 20.404 mobilità Erasmus per studio, che sperimentarono nuove modalità didattiche e registrarono il 3,2%. Dal confronto con i risultati ottenuti dagli altri Paesi partecipanti al programma nel loro insieme, emerse che l'Italia nel corso dei quattro anni di LLP (2007-'10) aveva rappresentato ben il 10% della mobilità europea. In tale a.a. gli Istituti di Istruzione Superiore Europei interessati dalla mobilità Erasmus per studio con l'Italia furono complessivamente 1.197, presenti per lo più in Spagna, Francia, Germania e Regno Unito, Paesi che ospitarono il 70% degli studenti italiani in mobilità Erasmus. Le tabelle seguenti focalizzano l'analisi sull'andamento della mobilità italiana rispetto alle quattro destinazioni più gettonate nell'ambito di LLP (dal 2007-'08 al 2010-'11, ultimo anno per il quale è disponibile il dato sulla mobilità in entrata)⁶³.

a.a.	Italia verso Spagna	Spagna verso Italia
2007/2008	6.460	5.461
2008/2009	6.548	5.800
2009/2010	6.643	6.264
2010/2011	6.927	7.077
2011/2012	6.912	n.d.

a.a.	Italia verso Francia	Francia verso Italia
2007/2008	2.748	1.656
2008/2009	2.816	1.589
2009/2010	3.073	1.558
2010/2011	3.086	1.639
2011/2012	3.088	n.d.

⁶² Sulla base dei dati raccolti dal "Rapporto Annuale Erasmus a.a. 2010-2011", a cura dell'Agenzia nazionale LLP, marzo 2012.

⁶³ Tabelle riprese dal quaderno "La mobilità europea per l'istruzione e la formazione – Indagine sull'impatto di LLP dal 2007 al 2012", a cura dell'Agenzia nazionale LLP, dicembre 2012.

a.a.	Italia verso Germania	Germania verso Italia
2007/2008	1.752	1.630
2008/2009	1.680	1.549
2009/2010	1.834	1.415
2010/2011	1.939	1.318
2011/2012	2.048	n.d.

a.a.	Italia verso Regno Unito	Regno Unito verso Italia
2007/2008	1.364	670
2008/2009	1.312	676
2009/2010	1.403	726
2010/2011	1.438	730
2011/2012	1.464	n.d.

La mobilità da e verso la Spagna aumentò nel corso dei primi quattro anni del programma, in particolare, nel 2010-'11 il numero degli studenti spagnoli che studiò in Italia superò il numero degli studenti italiani in Spagna. L'andamento della mobilità da e verso la Francia fu, invece, più articolato: la mobilità italiana verso gli istituti d'oltralpe, anche se in crescita, negli ultimi due anni rallentò fortemente il tasso d'incremento; al contrario, il numero degli studenti francesi in Italia presentò una decrescita dal 2007 al 2009, per poi risalire nel 2010-'11 del 5,2%. Da sottolineare che, se nel primo anno LLP su 100 studenti italiani in mobilità in Francia, furono ospitati 60 studenti francesi negli istituti italiani, nel 2010-'11 questo valore diminuì a 53 unità. A fronte di una crescita di studenti Erasmus italiani in Germania, la mobilità degli studenti tedeschi verso l'Italia presentò un andamento negativo dal 2007, accentuando la forbice tra i flussi di studenti in entrata ed in uscita: se nel 2007-'08 su 100 studenti italiani in mobilità in Germania, l'Italia ne ospitò 93, nel 2010-'11 questo rapporto scese a 68 studenti. Gli istituti d'istruzione Superiore britannici, mete da sempre ambite dagli studenti europei, registrarono una mobilità in uscita decisamente ridotta (nell'a.a. 2010-'11 gli Istituti del Regno Unito ospitarono 17.504

studenti a fronte di 8.577 studenti britannici in mobilità). La mobilità Erasmus con l'Italia registrò, tuttavia, un incremento sia in entrata che in uscita.

Nell'ambito del Programma LLP gli studenti vincitori di una borsa di studio Erasmus per uno dei 26 Paesi, la cui lingua fu tra le meno insegnate e meno usate, che frequentarono Corsi intensivi EILC per la preparazione linguistica, furono 365. In Italia l'andamento della partecipazione ai corsi risentì della scarsità di risorse economiche messe a disposizione; tuttavia dal 2009-'10 il numero degli studenti Erasmus che usufruirono di tale opportunità ebbe un andamento positivo⁶⁴.

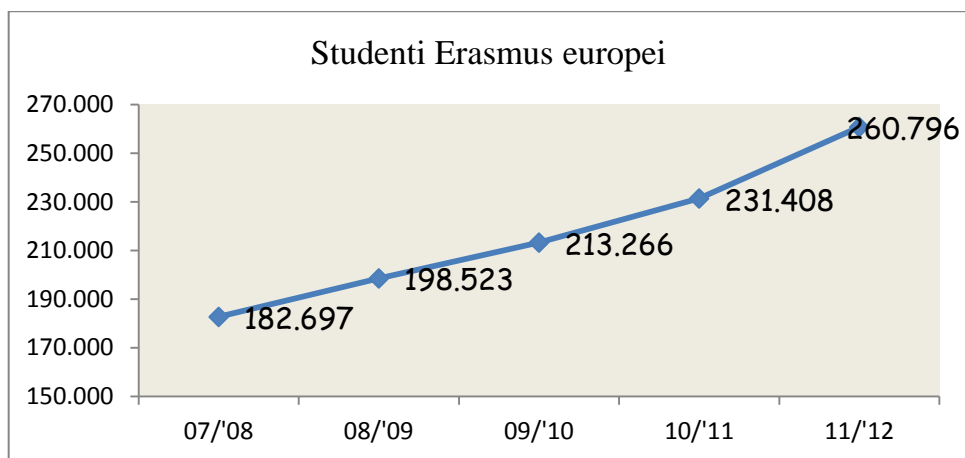
Nel maggio 2011, dal 4 al 6, si svolse per la prima volta nel cuore di Firenze, all'interno della struttura contrassegnata Youth on the Move, il Festival d'Europa, manifestazione ideata dall'Istituto universitario europeo per il lancio della strategia "Youth on the Move". Un evento aperto e informale, che ottenne grande successo coinvolgendo oltre 20 mila persone, 100 mila nel complesso delle manifestazioni organizzate all'interno del Festival d'Europa. "Youth on the Move" fu una strategia pensata per i giovani, prevedendo iniziative anche nel campo dell'istruzione, della formazione e dell'occupazione. Tale strategia prese atto delle sfide che i giovani erano chiamati ad affrontare, riconoscendo che il loro futuro dipendesse dalle conoscenze e dalle competenze che acquisiscono specialmente in gioventù e proponendo azioni volte a facilitare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro. "Youth on the Move" fornì dunque un quadro di riferimento per l'elaborazione di una vasta gamma d'iniziative e misure a livello europeo volte a migliorare l'istruzione e la formazione a tutti i livelli e le condizioni di coloro che si affacciavano al mondo del lavoro. Inoltre, come il nome suggerisce, "Youth on the Move" riguardò anche la mobilità, in quanto viviamo in un'Europa e in un mondo in cui dipendiamo sempre più gli uni dagli altri. L'interazione tra popoli e culture non è mai stata così frequente ed intensa e di conseguenza la capacità di comprendere altre culture, di parlare altre lingue e, più in generale, di comunicare non è mai stata così importante. Tale Festival permise ai ragazzi che stavano vivendo o avevano vissuto in prima persona una mobilità in Europa di

⁶⁴ Sulla base delle informazioni tratte dal quaderno "La mobilità europea per l'istruzione e la formazione – *Indagine sull'impatto di LLP dal 2007 al 2012*", a cura dell'Agenzia nazionale LLP, dicembre 2012.

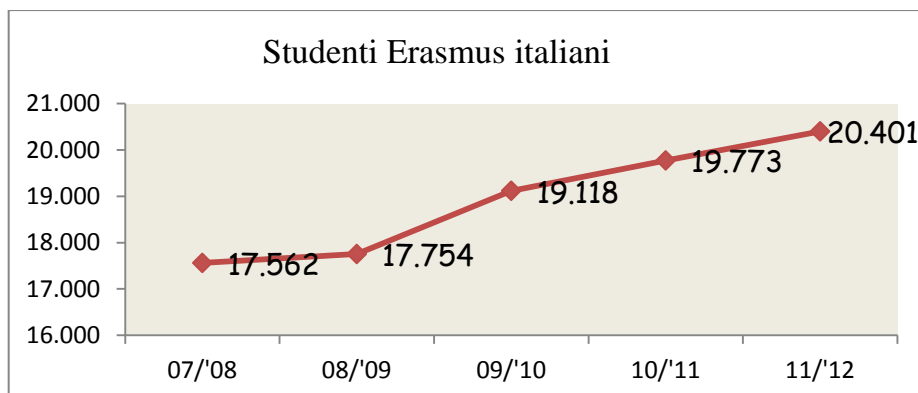
raccontare e confrontare le loro esperienze di studio, lavoro e formazione realizzate grazie a Comenius, Leonardo da Vinci ed Erasmus⁶⁵.

Nell'a.a. 2011-'12 23.377 studenti hanno usufruito della mobilità Erasmus, di cui 20.404 in mobilità per studio. Il cofinanziamento rendicontato per le attività di mobilità di tale programma è stato di 36.606.592,23 euro. Tale progetto ha coinvolto più di 250 mila studenti con la partecipazione di 34 paesi.

Il grafico 9 rappresenta l'andamento della mobilità per studio degli studenti Erasmus europei dal 2007 ad oggi.



Il grafico 10 rappresenta l'andamento della mobilità per studio degli studenti Erasmus italiani dal 2007 ad oggi.



Il 2012 è stato un anno in cui il Programma Erasmus ha celebrato 25 anni di successi, ma allo stesso tempo vi sono state diverse preoccupazioni relative al problema di bilancio con un ammanco di circa 9 miliardi per il 2012, che poteva mettere in discussione la mobilità Erasmus 2012-'13, per il quale però è stata trovata però una soluzione. Infatti, il Parlamento

⁶⁵ Informazioni tratte dagli articoli "Youth on the move a Firenze, il nostro contributo al Festival d'Europa" del 25 maggio 2011, e "L'Europa è in festa a Firenze" del 11 febbraio 2011, a cura dell'Agenzia nazionale LLP.

europeo con il via libera degli Stati membri, ha ottenuto un accordo che è andato a colmare la mancanza nel bilancio 2012 di 180 milioni di euro per il programma di apprendimento permanente, 90 milioni dei quali destinati al progetto Erasmus ed eliminare le incertezze sui finanziamenti per il 2013. Più precisamente con tale accordo il Parlamento europeo e il Consiglio hanno fornito fondi per 6 miliardi di euro per sopperire alle necessità più urgenti, trasferendo i rimanenti 2,9 miliardi di euro necessari al 2013, e si sono accordati per il bilancio UE del 2013, destinando 500 milioni di euro al programma Erasmus e 1.015 milioni di euro al programma per l'apprendimento permanente nel suo insieme. Il programma Erasmus ha rappresentato dunque più del 40% del bilancio del programma di apprendimento permanente, dove circa il 90% delle sue risorse è stato investito in mobilità degli studenti e del personale. In conseguenza di tale accordo la Commissione ha così potuto trasferire i fondi necessari alle agenzie nazionali responsabili della gestione del programma Erasmus negli Stati membri, le quali hanno successivamente svincolato i fondi a favore dei beneficiari del programma. Per l'a.a. 2013-'14 la Commissione sarà in grado di assegnare circa 280 000 borse di studio Erasmus. Al di là della questione politica-finanziaria, c'è stato un grande movimento di opinione sia in Italia che in Europa a sostegno del Programma, animato dal motto Erasmus non si tocca!, confermandone il ruolo strategico per lo sviluppo di una coscienza europea. In occasione del 25° anniversario di Erasmus Maurizio Oliviero è intervenuto auspicando “che il prossimo programma sia davvero for all, aperto a tutti con pari opportunità, perché la mobilità sociale Erasmus è un'esperienza di conoscenza ma anche di vita: vivete, incontratevi, contaminatevi. Prendete per mano la vostra vita perché è ora che deve accadere”. Il nuovo Programma sarà diverso rispetto al passato sotto diversi aspetti: una diversa struttura, più fondi ma anche semplificazione, in modo da superare l'attuale frammentazione e duplicazioni d'iniziative, in vista di una maggiore efficacia e di un maggior impulso alla mobilità, alla cooperazione e alla competitività. Fino ad oggi la Commissione cultura del Parlamento Europeo ha approvato la proposta del rapporteur Doris Pack, che prevede la denominazione “YES Europe” link invece di Erasmus for All e una maggiore visibilità delle diverse misure, facendo riemergere i nomi dei singoli sottoprogrammi. Per quanto riguarda la semplificazione burocratica, i principi di accessibilità e trasparenza saranno principi guida alla base di tutto il programma. La CE e le AN dovranno consultare regolarmente tutti i

beneficiari per una valutazione continua. Non più solo quindi un'Interim Evaluation affidata ad una società esterna, ma un processo ascensionale e discensionale. Consultazioni, pareri, suggerimenti, uso di piattaforme e portali interattivi saranno obbligatori. Sull'entità delle risorse, è previsto un aumento del 70% del budget rispetto a LLP. Si propone, inoltre, una maggiore attenzione alle diversificazioni delle borse di studio comunitarie in relazione al Paese di destinazione e, soprattutto, alle condizioni socio-economiche degli studenti partecipanti. Sarà posto ulteriormente l'accento sulla necessità di un cofinanziamento nazionale e di Istituto dei contributi comunitari. Si continuerà nella verifica della possibilità di utilizzo di FSE⁶⁶.

Dopo il successo della precedente edizione nel 2011, è stato riproposto a Firenze il 9 e 10 maggio 2013 il "Festival d'Europa". L'Agenzia LLP ha organizzato tale evento con due giornate-evento aperte a scuole, università, studenti, genitori e a tutti gli interessati, dal titolo "Le competenze strategiche per i cittadini di oggi e di domani", con l'intento di diffondere e valorizzare le esperienze e il senso della partecipazione ai Programmi Lifelong Learning Programme, soprattutto attraverso le testimonianze dirette dei beneficiari. Tra i diversi argomenti trattati è risultato che l'Italia ha ancora un gap enorme con gli altri paesi. Alcuni possibili misure da adottare sono relative ad un cambiamento della didattica (es. fare lezione in lingua straniera); al fornire opportunità diverse (es. solo film sottotitolati); andare all'estero; allo sfruttare i laboratori linguistici e al migliorare la formazione degli insegnanti. Al momento vi è la questione se le università devono fare lezione in lingua straniera. Un altro fattore penalizzante come è stato sottolineato consiste nel fatto che l'Italia è poco abituata a udire le altre lingue. Infatti, la conoscenza delle lingue è ancora elitaria, in base al censo o alla volontà. L'Europa è improntata sul multilinguismo. In Italia però manca l'apprendimento precoce. Deve anche partire dallo studente la ricerca di situazioni che lo portano a praticare le lingue straniere, ad esempio: utilizzando i centri linguistici di ateneo; frequentare studenti incoming; visione di film in lingua e lettura di libri in lingua. Certamente questi servizi non sono al top, ma con la volontà si può supplire. La responsabilità va insomma divisa a metà tra chi non fornisce servizi e chi non si dà da fare⁶⁷.

⁶⁶ Tratto dall'articolo "25 anni di Erasmus: incontro tra generazioni e culture", a cura dell'agenzia nazionale LLP, 13 dicembre 2012.

⁶⁷ Con riferimento all'articolo "LLP Festival d'Europa 2013: voci, volti ed esperienze dal mondo LLP", a cura dell'Agenzia nazionale LLP, 27 maggio 2013.

3.5 I 25 anni di Erasmus

Nel 2012 Erasmus ha compiuto 25 anni di vita, raggiungendo ottimi risultati. Nell'Istituto Universitario Europeo di Fiesole si è tenuta la celebrazione nazionale del 25° anniversario di Erasmus, con la conferenza organizzata dall'agenzia nazionale LLP. Il valore strategico della mobilità Erasmus in Italia e in Europa, la storia del programma dal 1987 a oggi con uno sguardo agli sviluppi futuri, sono stati al centro di un'intensa giornata di lavori che ha voluto rappresentare un'occasione di riflessione politica ad ampio raggio, cui hanno preso parte più di quaranta Istituti di Istruzione Superiore tra Università, Conservatori, Accademie da tutta Italia, oltre allo staff dell'Agenzia nazionale LLP, con oltre 130 presenze. Come ha dichiarato in apertura Josep Borrell "Erasmus è una fabbrica di europei"⁶⁸ in quanto tale programma ha dato un grande contributo alla costruzione degli europei come cittadini e come ha sottolineato Stefania Fuscagni "senza una contaminazione intelligente e consapevole l'Europa non c'è". In tal occasione il ministro dell'Istruzione Francesco Profumo ha sottolineato che: "la valenza del progetto Erasmus è grandissima e semplice: formare nuove generazioni di cittadini attraverso la conoscenza reciproca e la condivisione degli obiettivi". Lo stesso presidente della Repubblica Giorgio Napolitano ha ribadito l'importanza di tale progetto, in quanto si tratta "di un impegno di vasto raggio che all'obiettivo di arricchire il bagaglio formativo dei giovani cittadini europei associa anche quello di offrire loro maggiori opportunità di lavoro, in una prospettiva di crescita economica ed occupazionale di cui l'Unione ha più che mai bisogno". "In un quarto di secolo – ha sottolineato ancora Napolitano - il Programma Erasmus è diventato un grande canale culturale e sociale che non solo ha avvicinato e messo a confronto sistemi educativi diversi e ha consentito a milioni di giovani di coltivare i propri studi ed interessi nelle migliori realtà accademiche europee, ma ha dato un decisivo impulso al diffondersi di una comune coscienza europea tra le nuove generazioni dei paesi membri dell'Unione". Erasmus è stato di fatti uno dei motori dei processi d'internazionalizzazione del Sistema di Istruzione Superiore, confermandosi il programma simbolo della mobilità europea con oltre 80.800 studenti che sono partiti dall'Italia dal 2007 al 2011. Oltre all'aspetto accademico e

⁶⁸ Con riferimento all'articolo "25° Anniversario Erasmus: i risultati della Conferenza nazionale", a cura dell'agenzia nazionale LLP, 2012.

formativo, fondamentale ed imprescindibile dell'esperienza, quello che ne ha fatto da sempre un programma di successo è stata la sua "anima europea", il suo contributo allo sviluppo della coscienza di appartenere ad una comunità più ampia dei confini nazionali, laddove il rischio di estremismi xenofobi è sempre alto. Nel futuro prossimo la mobilità d'apprendimento costituirà inoltre una delle tre azioni chiave del programma di nuova generazione 2014-'20 assieme alla cooperazione educativa e formativa e all'azione di supporto alle riforme: un approccio diverso rispetto al tema in questione, divenuto oramai prioritario e autonomo per la Commissione europea, e non più vissuto prevalentemente come strumento, pur importante, a sostegno delle finalità dei progetti di cooperazione. L'obiettivo attuale e futuro è di fatti rivolto verso una mobilità di qualità, incentrata su:

- pieno riconoscimento delle attività svolte all'estero;
- spendibilità dell'esperienza soprattutto dal punto di vista occupazionale;
- trasferimento delle competenze acquisite nel proprio Istituto, in particolar modo per l'attività di docenza o di staff training.

Per fare questo è richiesto agli Istituti un grande coinvolgimento e impegno su più fronti: nella gestione amministrativa, nella programmazione delle attività (ex ante), nella selezione dei partecipanti, nel monitoraggio in itinere, nella gestione e nella verifica della qualità degli accordi di mobilità, nonché nella valutazione al rientro (ex post). Tale mobilità di qualità secondo il prof. Saso⁶⁹ può essere realizzata attraverso tre momenti chiave:

- 1) la cura degli Accordi Bilaterali stipulati con gli Istituti partner;
- 2) la selezione dei partecipanti alla mobilità;
- 3) il riconoscimento delle attività svolte all'estero.

Gli accordi bilaterali, sia outgoing che incoming, ben programmati e monitorati sono alla base di una mobilità produttiva sia in termini accademici che personali; è necessaria quindi una revisione periodica degli stessi da parte dei Responsabili scientifici di Facoltà. Gli accordi devono essere necessariamente strutturati in funzione del percorso formativo del singolo studente, attraverso "pacchetti" che, oltre ad individuare il momento migliore in cui effettuare la mobilità, permettano allo studente una pianificazione ragionata in termini sia di durata che, soprattutto, di contenuto. Tali accordi, inoltre, non sono finalizzati alla sola

⁶⁹ Sulla base del focus group Erasmus, organizzato dall'Agenzia nazionale LLP a Roma il 29 aprile 2011.

mobilità Erasmus, ma possono rappresentare un volano per la creazione di nuove partnership internazionali (comunitarie e non).

La selezione è il passo successivo per scegliere “the Right person for the Right place at the Right time”. I bandi per gli studenti in uscita dovrebbero prevedere:

- 1) una soglia minima di crediti già accumulati;
- 2) una media degli esami (chiaramente differenziata per percorso di studio, che potrebbe rappresentare uno stimolo per migliorare la propria performance accademica per partecipare al Programma, instaurando dunque un sistema premiante);
- 3) un progetto formativo ben motivato.

Allo stesso tempo, un criterio per una selezione di qualità degli studenti in entrata dovrebbe prevedere un buon livello di conoscenza della lingua del Paese ospitante, a sostegno della stessa credibilità del programma: i docenti, infatti, potrebbero mettere in dubbio la valenza accademica dell’esperienza Erasmus qualora avessero in aula studenti stranieri che non comprendano la lingua. Inoltre il riconoscimento delle attività, tramite regole trasparenti e condivise, completa il percorso Erasmus. Un altro contributo alla mobilità degli studenti è fornito dalla stessa mobilità internazionale dei docenti, che vede come principale ostacolo il carico di lavoro che si è aggiunto nel corso degli anni all’attività didattica; negli scambi potrebbero essere allora coinvolti per lo più “giovani ricercatori”.

Lo Staff Training è fondamentale per internazionalizzare gli uffici di tutto l’Ateneo. Il coinvolgimento nelle diverse sessioni di lavoro in base alle competenze di ognuno secondo il principio della “Internationalization at home”, compensa l’impossibilità di finanziare tutte le mobilità outgoing. Infine, per quanto riguarda la gestione amministrativa del programma, la problematica più rilevante che è stata menzionata riguarda le tempistiche della pubblicazione dei bandi Erasmus di Ateneo, che sono chiusi precedentemente alle assegnazioni dei fondi da parte dell’Agenzia.

Inoltre altra tematica importante è, come ha ricordato nella conferenza il docente di sociologia presso l’EUI, Fabrizio Bernardi, il rapporto tra Erasmus e il mondo del lavoro. In ultimo, tra i diversi interventi che ci sono stati alla conferenza presso l’Istituto Universitario Europeo di Fiesole, da sottolineare quello dell’ambasciatrice Erasmus per l’Italia, Ann Katherine Isaacs, docente di Storia moderna all’Università di Pisa che ha ricordato come *“Erasmus compie 25 anni e per i prossimi 25 abbiamo davanti una sfida*

enorme: è importante che il programma non resti riservato ad un'élite e che possa incidere profondamente per i suoi aspetti positivi come segno di un cambiamento profondo della società". A tal proposito a partire dal 2014 il programma cambierà ancora e si chiamerà Erasmus per tutti (attualmente nominato Yes Europe che è l'acronimo di Youth Education and Sport), un programma che dovrebbe garantire l'accesso ad un'esperienza così importante a tutti gli studenti meritevoli. Il programma 2014-'20 sarà fondato su quattro obiettivi, dove i sistemi dovranno agire, con una strategia comune, per rendere la mobilità una realtà per tutti, un elemento innovativo in un processo di apprendimento che non dovrà mai arrestarsi. Al cuore del processo vi sarà ancora l'acquisizione delle competenze chiave, in modo da rendere l'ambiente di apprendimento efficace ed attraente. Si dovrà insistere sulle competenze, anche per il terzo obiettivo del programma: promuovere l'equità, la coesione e la cittadinanza attiva, perché ciascun uomo e donna possieda quelle competenze utili nel mercato del lavoro, per una presenza consapevole e responsabile nella società, e per attivare un dialogo interculturale. Ed infine, la cooperazione dovrà sostenere, la creatività, l'innovazione, lo spirito d'iniziativa. L'Europa di ciò ne è convinta e lo ripete con grande urgenza e frequenza, ponendo *benchmarks* e costruendo indicatori, impegnandosi anche in un monitoraggio continuo.

3.5.1 Nascita della Community Erasmus a Pisa

Con il 2012 sono trascorsi venticinque anni di esperienze di studio e di vita all'estero, che solo a Pisa, negli ultimi 15 anni, ha coinvolto oltre cinquemila studenti. In tale occasione l'Ateneo pisano ha celebrato il tutto con una giornata di festa presso la facoltà di Scienze MFN, introducendo una novità per tutti i ragazzi che hanno partecipato o vogliono partecipare al programma di scambio europeo: sul sito dell'Università di Pisa è nata la "Community Erasmus", un portale di servizio basato sul crowdsourcing, che mira a favorire e stimolare la collaborazione tra studenti Erasmus presenti, passati e futuri. Per la "generazione Erasmus", si parla di una vera e propria comunità, cresciuta costantemente negli anni e arrivata a contare oggi in Italia quasi 250.000 persone. Proprio per dar voce ai propri studenti Erasmus, l'Università di Pisa ha voluto lanciare la "Community Erasmus", uno spazio web a cui i ragazzi potranno accedere tramite il portale Erasmus con le proprie credenziali per trovare e dare informazioni e consigli utili sulla vita nelle città meta di

scambio. Alla rete parteciperanno anche i coordinatori Erasmus e l'Ufficio relazioni internazionali dell'Università di Pisa. Tutto si basa sul crowdsourcing, cioè sulla collaborazione tra gli utenti della rete, che forniscono un servizio da “esperti” mettendo a disposizione degli altri le proprie competenze. La “Community Erasmus” di Pisa è stata sviluppata dalla CrowdEngineering, una società fondata da due ex studenti, Gioacchino La Vecchia e Massimo Piccioni, che oggi ha sedi in Italia e negli Stati Uniti e che ha già ricevuto riconoscimenti internazionali.

Pisa ha avuto studenti in mobilità dall'a.a. 1989-'90 e la tendenza è stata quella di un progressivo aumento delle partenze per l'estero, fortemente incrementate dall'opportunità di svolgere oltre al programma di scambio per studio anche quella per tirocinio, che ha visto crescere la mobilità da 430 studenti Erasmus nell'a.a. 2009-'10 a 540 nell'a.a. 2011-'12. Inoltre le università hanno cercato di superare alcuni ostacoli dati dai corsi solo in lingua italiana e dalle difficoltà organizzative delle strutture universitarie ad accogliere gli studenti stranieri. La meta più gettonata degli studenti frequentanti le facoltà di Pisa sono attualmente la Spagna, con una media di 170 unità all'anno, seguita dalla Francia, Regno Unito e Germania con una media di circa 60 unità per paese, anche le università di Pisa hanno accordi con tutti i paesi che aderiscono al programma, dall'Islanda alla Turchia, dall'Estonia alla Croazia. L'area che vede la maggiore mobilità è Lettere, con circa 90/100 studenti all'anno, seguita da Lingue, Economia e Giurisprudenza (circa 70 unità). Inoltre l'Università di Pisa accoglie una media di 370 studenti Erasmus incoming l'anno, provenienti principalmente da Spagna, Germania, Portogallo e Regno Unito, e indirizzati tendenzialmente verso le aree di Giurisprudenza, Lettere, Lingue ed Economia⁷⁰.

3.6 Recenti indagini intraprese dal LLP e dalle associazioni studentesche

Tra le diverse indagini intraprese dall'Agenzia LLP, da sottolineare quella relativa al campione di Rapporti narrativi, che gli studenti sono tenuti a compilare al rientro della mobilità. L'analisi, ancora in corso, ha riguardato 700 questionari e fa riferimento alla mobilità Erasmus realizzata nell'a.a. 2011-'12.

Il primo aspetto qualitativo rilevante è stato che i fattori che hanno spinto gli studenti ad intraprendere l'Erasmus sono per lo più accademici, culturali, legati all'indipendenza

⁷⁰ Tratto dall'articolo “Nasce la «Community Erasmus» dell'Università di Pisa”, sul sito unipinews, 20 aprile 2012

personale ed al voler sperimentare un'esperienza europea; inoltre buona parte degli studenti indica più di una motivazione evidenziando la molteplice valenza dell'esperienza Erasmus. Le aspettative nei confronti del Programma di poter sviluppare carriere lavorative sono state alte, dal momento che oltre il 75% degli studenti pensa che, il periodo Erasmus potrà essere "molto" d'aiuto nella carriera lavorativa ed il 70% crede che, un'esperienza di studio all'estero presente nel curriculum potrà essere "molto" d'aiuto nella ricerca di un lavoro. Da sottolineare che quasi il 100% degli studenti dopo l'Erasmus ha dichiarato di essere più propenso a lavorare all'estero. La maggior parte di essi ha espresso un giudizio positivo sia sul risultato accademico che sul risultato personale (ovvero maggior fiducia in sé, maggior capacità interculturale e linguistica, sviluppo dell'indipendenza). Gli aspetti del periodo Erasmus più apprezzati sono stati di ordine culturale, linguistico e accademico ma anche vivere in un Paese straniero e l'indipendenza personale. Alcuni suggerimenti degli studenti per migliorare il Programma Erasmus sono stati:

- l'Erasmus può essere migliorato nei piani di studio e nel riconoscimento delle attività svolte all'estero, che spesso sono convalidate solo parzialmente, con ritardo nel conseguimento della laurea;
- il Programma può essere migliorato solo rafforzando il network tra le diverse Università europee ed abbattendo le differenze;
- sarebbe giusto corrispondere l'importo delle singole borse tarandole sulla base del costo della vita del Paese ospitante (es. borse più alte per chi sceglie l'Inghilterra più basse per l'Europa dell'Est);
- sarebbe auspicabile coordinare i documenti e la burocrazia tra gli istituti di appartenenza e quelli ospitanti;
- occorrono maggiori informazioni sulle sedi ospitanti;
- maggiore assistenza nella compilazione dei piani di studio;
- una selezione più severa dei candidati che devono fare l'esperienza e maggiori contributi per gli studenti, 230 euro non bastano;
- sarebbe utile poter conoscere meglio i corsi dell'università ospitante;
- più informazioni magari con scambio di buone prassi con ex studenti Erasmus;
- un servizio di orientamento a 360° non solo accademico;
- più corsi di lingue, più informazioni sull'università ospitante, più fondi;

- snellire le pratiche burocratiche;
- maggiore chiarezza nella documentazione da presentare sia all'istituto di appartenenza che all'istituto ospitante.

Da un'altra indagine condotta dall'associazione studentesca ESN nell'anno 2011 è risultato che a livello europeo sono le ragazze quelle che si spostano di più rispetto ai ragazzi, circa il 55% contro il 45%. Le facoltà dalle quali provengono gli studenti Erasmus più attivi sono quelli iscritti presso le facoltà di lingue e lettere, seguiti dagli studenti di giurisprudenza, in forte aumento negli ultimi anni gli studenti d'ingegneria ed economia. Il periodo medio di soggiorno all'estero è di sei mesi e gli studenti Erasmus che si muovono di più per studiare all'estero sono i francesi, seguiti dai tedeschi dagli spagnoli, mentre l'Italia è al quarto posto per mobilità studentesca. I Paesi invece che sono scelti più spesso come destinazione sono Spagna (13,4%), Francia (9,7%), Germania (8,9%) e Regno Unito (7,3%): segue l'Italia con un certo distacco (5,9). Il 75% si è dichiarato "soddisfatto o molto soddisfatto" dalla qualità dei loro studi o stage all'estero. Più del 97% ha considerato l'esperienza Erasmus un vantaggio per il mercato del lavoro, in quanto ha appreso lingue straniere, studiato o lavorato in un ambiente interculturale, costruito network e rafforzato la fiducia in se stessi. Questo è quanto è risultato dal 7° rapporto "Scambio, occupazione e valore aggiunto", realizzato su un campione di 21.000 studenti tra i 21 e i 24 anni, con lo scopo di esplorare le aspettative lavorative di chi ha studiato all'estero e comprendere quale sia il contributo che può portare l'Erasmus all'aumento della mobilità lavorativa nell'Eurozona e alla riduzione della disoccupazione giovanile. Il campione è stato suddiviso in due gruppi di cui il 71% ha studiato all'estero in media per un semestre, mentre del restante 29% che è rimasto in patria il 52% ha intenzione di partire, il 30% ancora non lo sa e il 18% esclude di chiedere una Borsa di studio Erasmus. Da sottolineare che il gruppo maggiore d'intervistati proveniva dall'Italia (il 12,1%) seguiti dal Belgio (10%) e dalla Spagna (8,5%). Per la maggior parte di questi studenti, l'aver studiato all'estero è stato un *asset* strategico nella ricerca di lavoro, anche lontano dalla patria: lo considerano decisamente un vantaggio e, se potessero scegliere, tra i Paesi di destinazione preferiti figurano la Gran Bretagna (10,5%) e gli Stati Uniti (10,2%), seguiti da Germania, Francia e Spagna. Il 60% degli studenti ha espresso la volontà di lavorare in un campo dove non ha alcuna esperienza mentre la metà degli intervistati (il 49%) vorrebbe lavorare in un settore diverso da quello dei loro studi.

Secondo il rapporto il soggiorno Erasmus ha cambiato anche le abitudini ambientali, in quanto dopo aver usato per mesi trasporti pubblici o biciclette, gli studenti tornano a casa con la consapevolezza che "la qualità dei servizi offerti in certi Paesi ha un impatto sulle scelte dei cittadini". Per quanto riguarda il rapporto fra mercato del lavoro e mobilità, tra i motivi che frenano gli studenti rispetto al lavorare all'estero, vi sono "il possesso d'immobili, impegni economici e legami personali nei Paesi di origine", e questo vale sia per gli studenti Erasmus che per quelli che non hanno mai studiato all'estero e non hanno alcuna intenzione di farlo: un segno, rimarca il Rapporto, che occorrerebbe promuovere di più la mobilità studentesca ad uno stadio iniziale degli studi per costruire nei giovani un approccio maggiormente dinamico e flessibile rispetto alla decisione di andare a lavorare nei Paesi dove c'è più richiesta di personale qualificato.

4. CUSTOMER SATISFACTION NEL MARKETING DEI SERVIZI

4.1 Definizione della Customer Satisfaction

Nella letteratura, il concetto di Customer Satisfaction ha un significato che è in continua evoluzione. Ad oggi risulta essere il principale obiettivo di tutte le aziende, che desiderano vendere i propri prodotti o servizi, un obiettivo che possono raggiungere solo se adottano i principi del marketing e basandosi su di essi concepiscano e realizzino i loro prodotti o servizi. La Customer Satisfaction "definisce la manifestazione delle capacità dell'impresa di generare valore per i clienti e di saper anticipare e gestire le loro attese, dimostrando competenze e responsabilità nel rispondere e nel soddisfare i bisogni espressi esclusivamente nel loro interesse"⁷¹.

Lo studio della Customer Satisfaction non è un concetto nuovo, in quanto costituisce un tema di fondo della disciplina del marketing, ma ciò che è cambiato negli ultimi decenni è la criticità assunta da questa tematica, in quanto è divenuta il principale criterio di valutazione per valutare la qualità di un'azienda. Questo a causa di diversi fattori, che hanno cambiato il quadro competitivo: lo sviluppo dell'informatica e della telematica, per esempio, ha consentito ad ogni azienda di operare su un unico mercato (mondiale), inducendola quindi a competere e a confrontarsi in tale ambito. Per affermarsi dunque in un certo settore, ormai non è più sufficiente l'innovazione tecnologica, ma occorre

⁷¹ Cit. E. Valdani.

un'innovazione di carattere globale, che coinvolga l'intero sistema organizzativo aziendale. Con la "Globalizzazione dei Mercati" l'innovazione di un prodotto/servizio non basta più, perché facilmente imitabile da altri concorrenti, ma occorre fornire elementi intangibili difficilmente imitabili, che soddisfino o superino le aspettative del cliente. Bisogna pertanto agire attivamente e preventivamente per conoscere le esigenze e le aspettative dei clienti, per fornire loro prodotti e servizi di alta qualità e per creare con loro rapporti di collaborazione a lungo termine, dal momento che, il vero fattore di sopravvivenza per un'azienda, non è un cliente occasionale, ma un cliente consolidato⁷².

I primi che sostennero l'importanza dell'orientamento verso il cliente, furono i manager della General Electric, che nel 1950 introdussero il concetto di Marketing Concept. Essi sostennero come fosse necessario, che tutta l'organizzazione aziendale ruotasse attorno al cliente; il consumatore, da allora, è il fulcro attorno a cui ruota l'intero sistema d'impresa alla ricerca della sua massima soddisfazione. Alla base del Marketing Concept vi è l'idea che il cliente debba essere il punto focale nella pianificazione delle attività dell'impresa e che le risorse aziendali debbano essere organizzate tenendo conto dei bisogni e delle richieste dei clienti. Negli stessi anni nacque, in linea con il concetto di Marketing, l'idea della Customer Satisfaction e della necessità per le imprese di monitorare costantemente il livello di soddisfazione della clientela. I clienti, infatti, non sono più dei soggetti disinformati, che acquistano automaticamente tutto ciò che le aziende producono e propongono, ma hanno accumulato esperienze e capacità, anche economiche, tali da permettere loro di richiedere prodotti e servizi che soddisfino i propri bisogni e di rifiutare quelli che non li soddisfano. Conseguentemente, avere clienti soddisfatti è fondamentale per un'impresa; il cliente soddisfatto, infatti, è la premessa per avere un cliente fedele e quest'ultimo rappresenta una risorsa importantissima, se si tiene presente che, acquisire nuovi clienti costa cinque volte di più che mantenere quelli esistenti. Il cliente costituisce dunque un patrimonio prezioso per l'azienda, anche se il suo valore non appare in bilancio; e da ciò sorge l'esigenza di sviluppare metodi e processi con i quali misurare il valore di tale risorsa e poterla così gestire. Dunque "la soddisfazione del cliente è un valore fondamentale: un cliente soddisfatto vale assai più di un cliente indifferente; un cliente

⁷² Con riferimento al libro "Aspetti e misure della Customer Satisfaction/Dissatisfaction", di Maria Teresa Morana, luglio 1997.

insoddisfatto, invece, è una vera e propria mina vagante, che normalmente le organizzazioni non conoscono”⁷³.

La Customer Satisfaction fa parte delle cosiddette “risorse invisibili”, che sono sempre più considerate la chiave per creare il vantaggio competitivo di un’azienda. La conoscenza del grado di soddisfazione della clientela costituisce, dunque, un indicatore “profondo”, che consente all’azienda di avere un’idea precisa del valore della risorsa-cliente, ossia del patrimonio strategico non a bilancio. Tale indicatore permette all’azienda sia di valutare le prospettive nel medio-lungo termine, sia di individuare le azioni concrete, che possono portare ad un miglioramento delle prestazioni effettivamente apprezzate e percepite dalla clientela.

Il processo di Customer Satisfaction può essere trasformato in uno strumento di “marketing attivo”, in quanto l’interessamento dell’azienda verso la soddisfazione della clientela sottolinea e valorizza sia l’attitudine aziendale all’ascolto del cliente, che l’orientamento verso la qualità del servizio.

La misurazione della Customer Satisfaction è influenzata dai clienti attuali dell’impresa, in quanto è data dal gap esistente tra le aspettative con cui il cliente si accosta alla tipologia di prodotto/servizio e le percezioni sul prodotto/servizio avvenute in seguito al consumo/utilizzo. Tale confronto si effettua attraverso una metodologia, detta paradigma della discrepanza; in base a tale paradigma, la soddisfazione del cliente è definita come uno stato psicologico post-acquisto, che rappresenta la valutazione dell’esperienza di utilizzo del prodotto/servizio. Essa dipende tanto dall’ampiezza, quanto dalla direzione della discrepanza esistente fra la performance percepita e lo standard di confronto. Lo standard di confronto rappresenta un livello di riferimento soggettivo, che è presente nella mente del consumatore prima dell’acquisto o della fruizione; esso è definito dalle attese, costituite a loro volta da aspettative e desideri. Le aspettative si fondano su elementi cognitivi, derivano da esperienze precedenti del consumatore e/o da informazioni esterne; mentre i desideri si basano su elementi motivazionali, quindi derivano da obiettivi personali, stimoli interni e/o pressioni esterne.

In base al paradigma della discrepanza, la Customer Satisfaction dipende dal grado in cui la performance percepita si allontana dallo standard di confronto: il cliente si sente e si ritiene

⁷³ Cit. Marco Raimondi, 1993.

soddisfatto solamente quando le prestazioni del prodotto offerto sono superiori o almeno corrispondenti alle sue aspettative, ossia quando la discrepanza tra l'offerta percepita e quell'attesa è positiva.

Costatato che, il grado di soddisfazione del cliente scaturisce dal confronto delle prestazioni che riceve e le sue aspettative, ne scaturiscono due livelli di aspettative: il livello di prestazione desiderato e quello adeguato. Il primo riflette il servizio che il cliente spera di ricevere, ovvero una combinazione tra quanto il cliente ritiene che “possa essere” e “dovrebbe essere”, mentre il secondo rappresenta ciò che il cliente trova accettabile. Tra i due livelli esiste una “zona di tolleranza” entro la quale il cliente, pur non ricevendo la prestazione desiderata, ritiene accettabile la prestazione ricevuta. Si ottengono pertanto tre categorie di soddisfazione: i clienti “sovra-soddisfatti”, che ricevono un servizio superiore o uguale a quello desiderato; i clienti soddisfatti, che ricevono un servizio inferiore a quello desiderato, ma comunque superiore al livello adeguato/accettabile; ed infine i clienti insoddisfatti, per i quali il servizio percepito è inferiore anche al livello adeguato.

4.2 La Customer Satisfaction nel marketing dei servizi

Ad oggi le stesse aziende, che offrono pubblici servizi, affrontano il problema della Customer Satisfaction, a conferma del fatto che anche nei casi in cui l'obiettivo primario non sia il profitto, l'obbiettivo principale comunque rimane soddisfare i propri clienti. La misurazione della Customer Satisfaction è quindi importante anche per le imprese di servizi, in quanto permette ai consumatori di esprimere un giudizio sulla soddisfazione della prestazione ricevuta. Le imprese di servizi, di fatto, entrano nel mercato e vanno a combinare l'efficienza, l'efficacia, la produttività, con parametri quali la soddisfazione degli utilizzatori ed il rapporto di fiducia tra questi ed il fornitore. Il funzionamento del servizio dunque dipende anche dal cliente, che ne è parte integrante. Le normali misurazioni del controllo di qualità utilizzate per i beni tangibili, volte a eliminare i difetti durante il processo produttivo prima che il prodotto arrivi al cliente, sono pertanto insufficienti. La qualità del servizio non è un obiettivo o un programma specifico, che può essere realizzato o completato in maniera isolata, ma diventa parte fondamentale del processo continuo di gestione e di produzione del servizio.

La letteratura sulla soddisfazione nella fruizione di servizi si è sviluppata in ritardo rispetto a quella sui prodotti, ma ad oggi è altrettanto cospicua e offre diversi modelli teorici e strumenti di misurazione, nonostante che il concetto di qualità di un servizio sia di difficile valutazione e definizione.

Nella qualità del servizio si possono individuare essenzialmente due elementi: la componente hard e quella soft. La prima si riferisce al processo di produzione e al sistema di erogazione del servizio (come i tempi di attesa o l'organizzazione degli spazi all'interno di un'azienda) ed è facilmente definibile, controllabile e misurabile; la seconda invece è collegata al processo di produzione, erogazione e consumazione del servizio (come il senso di fiducia, l'accoglienza, la credibilità o l'affidabilità), su tale componente si è indagato poco, perché ritenuta non tangibile quindi non quantificabile. Tuttavia è proprio su quest'aspetto, che bisogna porre maggiore attenzione giacché, per le aziende di servizio l'output del processo è il servizio stesso che viene consumato nello stesso momento in cui viene realizzato ed erogato, pertanto diventa importante conoscere le percezioni del cliente che si accompagnano a tali processi e che influenzano i suoi giudizi di soddisfazione/insoddisfazione.

Sono state individuate cinque delle principali dimensioni utilizzate dai clienti per valutare la qualità di un servizio:

1. Aspetti tangibili, cioè l'aspetto delle attrezzature, del personale, degli strumenti di comunicazione;
2. Affidabilità, ovvero la capacità di fornire un servizio così come promesso;
3. Capacità di risposta, cioè la disponibilità ad aiutare i clienti e a fornire loro prontamente il servizio;
4. Capacità di rassicurazione, che include la competenza e la cortesia dei dipendenti nonché la loro capacità di ispirare fiducia (o credibilità) e sicurezza;
5. Empatia, che concerne la capacità di un'azienda di assistere in modo celere e personalizzato i propri clienti (comprende pertanto accesso, comunicazione e comprensione del cliente)⁷⁴.

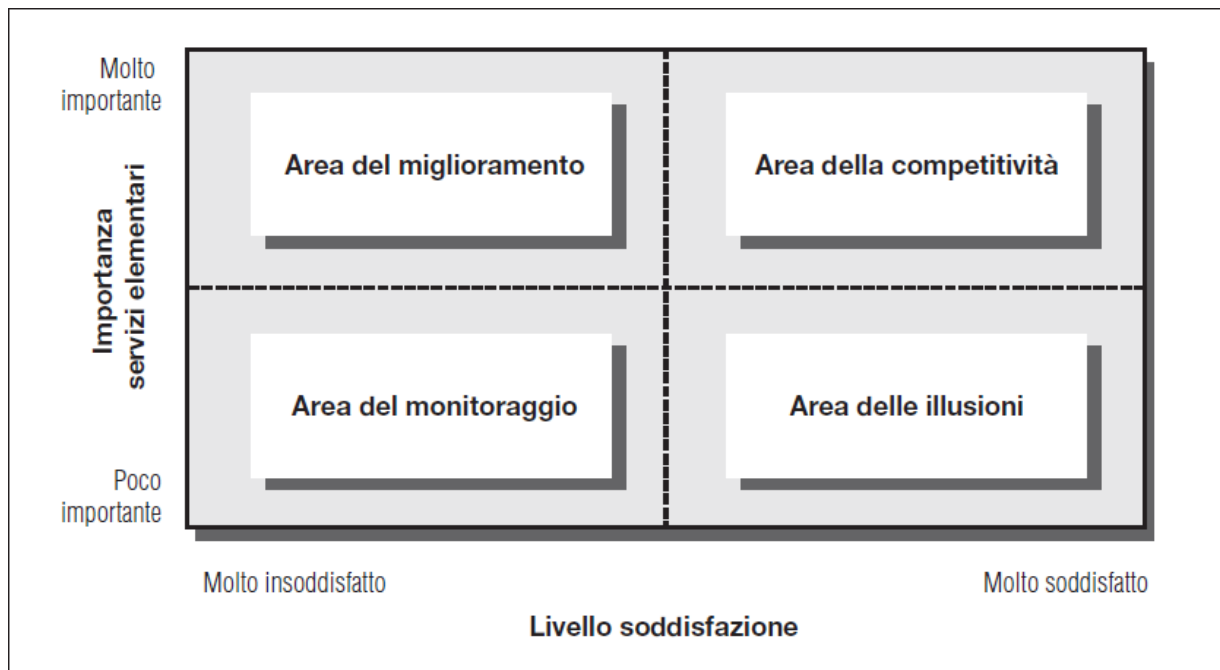
La qualità di un servizio può dunque essere misurata solo nel momento di erogazione del medesimo, ovvero nel momento in cui s'interfaccia con l'erogatore, proprio perché il

⁷⁴ Con riferimento al libro "Aspetti e misure della Customer Satisfaction/Dissatisfaction", di Maria Teresa Morana, luglio 1997.

processo di percezione della qualità del servizio si ha dal confronto tra qualità attesa e qualità percepita, ovvero utilizzo effettivo del servizio, ed il divario viene definito gap di servizio. La qualità attesa è condizionata dalle esperienze passate, dal passaparola, dalle esigenze personali dei singoli consumatori, dalla comunicazione aziendale e dal prezzo stesso del servizio, dunque influenzata dal marketing esterno. La qualità percepita, invece si basa su ciò che conferma l'idea di partenza del consumatore (momento della verità), scartando ciò che non vi corrisponde, confermando così il principio dell'attenzione selettiva. Tale qualità percepita è dunque condizionata dal marketing interattivo, dove l'idea iniziale (la prima impressione) è quella che conta ed è determinante. La sua stima può però essere influenzata da fattori che possono sfuggire al controllo dell'impresa, quali gli stati d'animo e gli atteggiamenti. Nel caso in cui la qualità attesa fosse minore di quella percepita, il servizio ha una qualità maggiore, altrimenti viceversa.

4.3 La matrice della CS e strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente

La matrice della Customer Satisfaction va a raffrontare l'importanza attribuita al singolo driver di servizio, ai fini della soddisfazione del cliente con il livello di soddisfazione manifestata: essa è in grado di fornire utili indicazioni all'impresa ai fini dell'individuazione delle sue aree critiche. La matrice è costituita da quattro quadranti che esprimono altrettante azioni nei confronti della soddisfazione del cliente:



- *l'area della competitività*, è rappresentata da quegli elementi dell'offerta (attributi) ritenuti molto importanti dal cliente e su cui l'impresa consegue eccellenti performance. Evidentemente è questa la situazione che porta a “deliziare” i propri clienti e che con ogni probabilità rappresenta l'elemento distintivo dell'impresa. Può essere anche pubblicizzato attraverso specifiche attività di comunicazione;
- *l'area del miglioramento*, in cui si collocano gli elementi, che pur essendo ritenuti importanti dalla clientela, non raggiungono le performance da loro desiderate. In tal senso si tratta di situazioni estremamente rischiose, poiché il cliente potrebbe abbandonare l'impresa e rivolgere i propri acquisti verso le offerte della concorrenza. Richiedono pertanto un immediato intervento migliorativo da parte del management;
- *l'area delle illusioni*, è descritta dagli elementi che si distinguono per un'eccellente performance che, tuttavia, non sono valutati particolarmente importanti ai fini della soddisfazione complessiva, s'illudono così i consumatori; in simili situazioni l'obiettivo è quello di presidiare i livelli conseguiti senza necessariamente dover aspirare a dei miglioramenti;
- *l'area del monitoraggio*, in cui si collocano gli elementi d'offerta che non hanno elevata importanza per il cliente e che al tempo stesso non l'hanno particolarmente soddisfatto; rispetto alle illusioni richiedono un monitoraggio più continuo visto che

le aspettative della clientela potrebbero modificarsi nel tempo e quindi trasformarsi in elementi critici⁷⁵.

Vi sono poi alcuni strumenti che rilevano dati importanti per misurare la soddisfazione del cliente come:

- ❖ i focus group che sono discussioni informali con gruppi costituiti da 8-12 clienti, i quali vengono incoraggiati ad esprimere le proprie opinioni o a commentare i suggerimenti espressi da altri membri del gruppo;
- ❖ indicatori di qualità, strumenti di misurazione e monitoraggio costante di una serie di standard riconducibili alle dimensioni della qualità. Tali indicatori rappresentano degli obiettivi, che l'impresa si prefigge relativamente ad alcune prestazioni del servizio offerto;
- ❖ i diagrammi causa-effetto, che permettono di individuare le cause di un problema, mediante il coinvolgimento di tutti gli operatori direttamente coinvolti, in modo da individuare l'insieme delle cause potenziali di un qualsiasi effetto osservato;
- ❖ la gestione dei reclami, che l'impresa deve tener in considerazione per poter ristabilire la soddisfazione del cliente. Colui, infatti, che presenta una lamentela continuerà a servirsi dell'impresa con maggiore possibilità di chi non reclama. Conseguentemente un'impresa di successo la considera come un'opportunità per soddisfare un cliente insoddisfatto, per evitare l'avvio di un passaparola negativo e pervenire così che si rivolga alla concorrenza. I clienti che rimangono delusi dall'esperienza di un servizio, secondo il principio della "service recovery paradox", dopo un eccellente recupero, diventano ancora più soddisfatti e propensi ad acquistare nuovamente, rispetto ai clienti che non hanno avuto problemi. Quindi i clienti sembrano più soddisfatti dopo un disservizio, rispetto a quanto lo sarebbero normalmente.

4. 4 Importanza della misurazione della CS e strumenti di misurazione

La misura della Customer Satisfaction costituisce un momento conoscitivo d'importanza fondamentale, sia come metro di valutazione per l'efficienza dei prodotti o servizi, sia in

⁷⁵ Con riferimento al libro "Marketing dei servizi", di K. Douglas Hoffman, John E. G. Bateson, Gennaro Iasevoli, 2000.

quanto punto di partenza per le azioni future, che l'impresa deciderà di compiere con lo scopo di ottenere un vantaggio competitivo nel medio-lungo periodo.

Più in dettaglio, Gerson (1995) riassume in sette punti essenziali il perché si misura la soddisfazione del cliente:

- per conoscere le opinioni dei clienti;
- per capire i bisogni, le esigenze e le aspettative del cliente;
- per superare gli scostamenti tra la qualità percepita e la qualità erogata;
- per stabilire degli standard di performance;
- per ottenere profitti maggiori;
- per capire in quale direzione orientare le scelte future;
- per avviare un processo di miglioramento continuo.

La Customer Satisfaction assume, quindi, un ruolo strategico per quelle aziende orientate alla clientela, in quanto elemento centrale di una strategia di fidelizzazione della stessa.

La raccolta dei dati, nelle indagini volte a rilevare la soddisfazione dei clienti e nelle ricerche di mercato, richiede la formalizzazione degli strumenti di rilevazione e misurazione, affinché i dati ottenuti siano affidabili, validi e generalizzabili. L'utilizzo dei questionari serve ad assicurare il soddisfacimento di questi fini, nonché ad aumentare la velocità e l'accuratezza delle rilevazioni, facilitando il processo di raccolta e garantendo la comparabilità dei dati.

Un questionario è un insieme formalizzato di domande volte ad ottenere informazioni dagli intervistati in merito ad un determinato problema. In seguito, dall'analisi e dall'interpretazione delle risposte ricevute, il ricercatore riuscirà ad ottenere il materiale necessario per affrontare lo studio del fenomeno oggetto dell'indagine. Gli obiettivi del ricercatore sono prevalentemente tre: innanzitutto, raccogliere le informazioni desiderate attraverso un set di domande specifiche per la ricerca in corso, quindi coinvolgere gli intervistati al fine di ottenere la loro collaborazione e partecipazione all'indagine, ed infine cercare di ridurre gli errori di risposta, attraverso un'adeguata progettazione del questionario.

Realizzare corrette ed utili analisi della soddisfazione del cliente non è affatto facile. Molti sono i problemi da affrontare e risolvere; questi riguardano le tipologie di clienti che possono essere coinvolti nell'indagine, quali metodi utilizzare per raccogliere i giudizi dei

clienti, come costruire il questionario per rilevare la Customer Satisfaction; ma anche come assicurarsi delle risposte sincere dai clienti, quanti clienti occorre analizzare e come individuarli, quando effettuare la rilevazione della Customer Satisfaction e quanto spesso, ed infine come analizzare ed interpretare le informazioni raccolte.

4.5 Costruzione del questionario per valutare la CS

La Customer Satisfaction (o degli studenti come nell'indagine effettuata) può essere rilevata attraverso un questionario (come abbiamo scelto per condurre l'indagine) e oltre a basarsi sugli specifici obiettivi della ricerca da condurre, deve essere capace di interessare e coinvolgere i clienti e di far emergere le loro opinioni sincere.

La messa a punto del questionario è una fase molto delicata e complessa e le domande e gli attributi da testare possono variare molto da azienda ad azienda. Per quanto riguarda la struttura del questionario, esso generalmente si articola in più sezioni, all'interno delle quali possono esserci ulteriori articolazioni a seconda delle esigenze e degli obiettivi della ricerca. Una prima sezione contiene la richiesta di collaborazione, rappresentata da una o più frasi d'apertura, che spiegano gli obiettivi della ricerca e che sono studiate per ottenere il consenso e l'approvazione dell'intervistato sulle finalità della ricerca. Quest'ultimo deve essere rassicurato sul rispetto della sua privacy, ovvero sul totale anonimato delle informazioni raccolte e sulla loro eventuale divulgazione solo in forma aggregata. Poi vi sono le istruzioni per la compilazione, che sono apposte direttamente nel questionario, nei casi in cui non sia prevista la presenza dell'intervistatore. La sezione centrale e più importante del questionario contiene tutte le domande per la rilevazione dell'oggetto dell'indagine; da esse dipende la qualità delle informazioni raccolte, e per questo motivo i quesiti devono essere espressi con linguaggio semplice e grammaticalmente corretto, oltre ad essere specifici, ossia tesi a ottenere informazioni ben definite. Inoltre, affinché le domande siano efficaci, esse devono essere brevi e interpretabili allo stesso modo da tutti i rispondenti.

Per quanto riguarda la scelta della struttura delle domande, il questionario che è spesso utilizzato per misurare la Customer Satisfaction è un questionario che prevede domande chiuse a risposta multipla; questo metodo consente di ottenere omogeneità delle risposte e comporta procedure di elaborazione semplici. I vantaggi derivanti dall'impiego di domande

a risposta chiusa (o strutturate), rispetto alle domande a risposta aperta (o non strutturate), sono numerosi: la facilità di risposta per l'intervistato, di codifica e di registrazione delle informazioni per il ricercatore, il limitato "effetto intervistatore", il minor potenziale di errore connesso e la possibilità di comparare direttamente le risposte da intervistato a intervistato. Tuttavia, vi è l'impossibilità, da parte degli individui, di esprimere liberamente le proprie opinioni e, qualora le alternative di risposta non contemplino in modo esaustivo tutte le possibili risposte, il rischio di una scelta forzata, non perfettamente aderente al punto di vista dell'intervistato. Le domande a risposte chiuse possono essere dicotomiche, quando le alternative di risposta sono due; a scelta multipla, quando viene fornita una lista di possibili risposte; oppure categoriali, quando il rispondente può scegliere all'interno di un continuum di risposte diversamente graduate (ad esempio, attraverso una scala continua o una scala di differenziale semantico). Infine, nel questionario, vi è una sezione composta da una serie di domande che indagano le caratteristiche dell'intervistato; i dati di classificazione sono utili per assegnare il soggetto ad eventuali gruppi o cluster.

Adottare la giusta sequenza delle domande è un elemento altrettanto importante. Per le rilevazioni della Customer Satisfaction, le opzioni possono essere:

- "sequenza top-down", con la quale si valuta la soddisfazione dei clienti su più livelli, partendo dagli aspetti globali per poi scendere su questioni via via più dettagliate;
- "sequenza down-top", che parte invece dagli aspetti dettagliati per poi arrivare alla valutazione globale.

Normalmente i questionari ridotti sono preferibili a quelli estesi, in quanto danno l'impressione di essere più semplici nella compilazione. Aumentando l'ampiezza e l'articolazione delle domande, si arricchisce molto il valore informativo dell'indagine, ma si rischia di rendere troppo pesante e lungo il questionario. Bisogna inoltre riuscire a bilanciare in maniera opportuna diverse esigenze:

- suscitare l'interesse del cliente per spingerlo a collaborare;
- toccare tutti gli argomenti che interessano l'azienda che sta realizzando l'analisi;
- mantenere più breve e snello possibile il questionario.

Il questionario deve consentire di comprendere tali obiettivi e per poterlo fare può optare per un approccio diretto o indiretto. Si parla di "approccio diretto" quando si chiede

direttamente al cliente quanto è soddisfatto. Si parla di “approccio indiretto”, quando si cerca di risalire alla soddisfazione del cliente attraverso un percorso indiretto, che mette a confronto, per ciascun attributo analizzato, le aspettative e le valutazioni delle performance aziendali. L’indagine deve consentire di rilevare le opinioni dei clienti con lo scopo di individuare delle azioni da realizzare per migliorare le performance aziendali. Le domande possono riguardare sia questioni di carattere globale/generale, sia aspetti molto specifici e dettagliati ma, in ogni caso, tutti gli aspetti devono rientrare nella logica e nel punto di vista del cliente.

Un altro punto molto delicato e complesso delle analisi della soddisfazione dei clienti riguarda la rilevazione del grado d’importanza dei vari attributi di qualità analizzati. Per tale motivo, molti questionari utilizzati dalle aziende per misurare la Customer Satisfaction includono delle domande che indagano l’importanza che i clienti attribuiscono ai vari fattori analizzati. Nella scelta delle scale di valutazione da adottare per la rilevazione dei giudizi si deve tener presente che, esse sono espresse con parametri quantitativi in modo da poter essere misurati e monitorati nel tempo. Le scale, per essere efficaci, devono essere complete e ben equilibrate. Alcuni preferiscono utilizzare scale con un numero di gradini pari per evitare che l’intervistato scelga il gradino centrale senza quindi esprimere un chiaro giudizio di segno positivo o negativo. Altri invece adottano spesso le scale dispari perché anche le risposte centrali possono essere ricche di significati.

Per riuscire a misurare la customer satisfaction, bisogna utilizzare un questionario che sia concepito in maniera tale da assecondare la logica e il punto di vista dei clienti e che includa tutti gli attributi che rientrano nei loro criteri di valutazione e di scelta. Per essere certi di inserire nel questionario sulla customer satisfaction tutti gli aspetti che contano, è necessario conoscere molto bene i bisogni, le aspettative, i comportamenti, i giudizi dei clienti e le sottostanti motivazioni. Se tali informazioni mancano, prima di avviare l’indagine sulla customer satisfaction, è opportuno reperirle attraverso una ricerca qualitativa preliminare. Per valutare l’importanza degli attributi, i metodi più affidabili sono quelli “deduttivi”, quelli cioè che deducono il loro grado d’importanza sulla base di analisi statistiche più o meno complesse.

Occorre inoltre fare in modo che i clienti coinvolti nella ricerca di mercato sulla customer satisfaction rispondano in maniera aperta e sincera. I metodi da utilizzare per essere certi di reperire risposte sincere e affidabili sono diversi:

- far raccogliere le informazioni a soggetti terzi che non condizionino in alcun modo le risposte;
- non dare omaggi o altri regali ai clienti per motivarli a partecipare;
- suscitare l'interesse dei clienti per l'indagine facendo loro capire i vantaggi che possono trarne in prospettiva (grazie al fatto che l'azienda può capire meglio i loro bisogni);
- utilizzare un questionario coinvolgente (con domande che toccano gli aspetti che interessano veramente i clienti);
- adottare una sequenza e una formulazione delle domande tali da non influenzare le risposte;
- tutelare la privacy dei rispondenti, garantendo loro l'anonimato.

Per riuscire ad avere un quadro attendibile sul livello di soddisfazione dei clienti è però essenziale che il campione analizzato sia "statisticamente rappresentativo" del parco totale di clienti. L'ampiezza del campione è definita (ricorrendo ad apposite formule statistiche) tenendo conto del numero complessivo dei clienti dell'azienda e del livello di accuratezza della stima che si vuole ottenere. Per la rilevazione della customer satisfaction si può adottare un campionamento semplice o un campionamento stratificato; in entrambi i casi è però essenziale che l'individuazione dei clienti da inserire nel campione venga fatta seguendo rigorosi criteri di casualità.

Analizzare i dati di un'indagine della customer satisfaction significa, trasformare i punteggi e le altre risposte del questionario in informazioni chiare e concrete al fine di individuare gli interventi di miglioramento delle performance aziendali. Gli aspetti che rendono complessa questa fase sono:

- a. la costruzione di indicatori sintetici delle performance,
- b. l'analisi e la codifica delle domande aperte,
- c. l'interpretazione delle informazioni per identificare le più opportune azioni di miglioramento da realizzare per incrementare la customer satisfaction.

I giudizi dei clienti vanno raccolti ricorrendo a scale di valutazioni che consentano di quantificare le performance aziendali e di monitorarne i cambiamenti nel tempo. Per ottenere degli indicatori sintetici delle performance si può:

- analizzare la distribuzione delle frequenze per i vari gradini della scala di valutazione utilizzata,
- calcolare il punteggio medio ponderato ottenuto da ciascun attributo,
- analizzare la percentuale di giudizi totalizzati dal livello più alto della scala (top box) o dai primi due livelli della scala (top 2 boxes),
- confrontare i risultati ottenuti presso segmenti diversi di clienti analizzati (ad esempio: rivenditori, installatori, utilizzatori finali) o in zone diverse ecc.,
- confrontare i risultati dell'indagine con le medie settoriali e/o con precedenti rilevazioni.

Gli interventi di miglioramento più urgenti e opportuni devono riguardare gli attributi che hanno un alto livello d'importanza, ma che determinino nei clienti un basso livello di soddisfazione. Tali attributi rappresentano, infatti, una pericolosa area di vulnerabilità dell'azienda, soprattutto se i concorrenti hanno performance migliori.

Il problema da risolvere è quello della misurazione del grado d'importanza che il singolo attributo ha ai fini della soddisfazione e della fidelizzazione della clientela. Esistono diversi metodi per valutare l'importanza degli attributi:

- a. importanza dichiarata dai clienti;
- b. importanza dedotta da appropriate analisi statistiche;
- c. stima dell'impatto che i singoli attributi hanno sui risultati aziendali (acquisizione e perdita di clienti, ecc.).

A volte è proprio ricorrendo a tale ultimo punto, che si riesce ad identificare con più precisione il grado d'importanza dei vari attributi. Per stimare l'impatto che i singoli attributi hanno sui risultati aziendali, è necessario compiere adeguate analisi d'informazioni interne (fatturato, acquisizione e perdita di clienti, ecc.) ed esterne (ricerche di mercato per identificare i fattori che fanno perdere i clienti, quelli che li fanno acquisire, ecc.). Queste analisi sono alquanto laboriose, ma molto produttive, perché evidenziano quali sono i fattori che contano davvero nel determinare l'acquisizione e la fidelizzazione della clientela e, quindi, i risultati dell'azienda.

Massimizzare la customer satisfaction dunque è l'obiettivo fondamentale di un'azienda di successo, perché un cliente davvero soddisfatto:

- tende ad essere fedele,
- spesso diventa un vero e proprio promotore dell'impresa,
- è relativamente meno sensibile ai differenziali di prezzo,
- consente di avere un più elevato livello di redditività.

5 RICERCA

5.1 Struttura della ricerca

Partendo dai risultati ottenuti dalle ultime indagini effettuate dall'Agenzia LLP e dall'associazione ESN; la ricerca da me svolta si è posta l'obiettivo di rilevare la soddisfazione degli studenti Erasmus, sia in uscita che in entrata presso la Facoltà di Economia di Pisa. Per poterla rilevare si è scelto lo strumento del questionario ed il campione è stato costruito utilizzando il social network Facebook, più precisamente si sono selezionati i diversi gruppi presenti su tale social a cui sono iscritti gli studenti Erasmus, non potendo accedere al database dell'ufficio delle relazioni internazionali. Il campione dunque non è stato probabilistico. I dati ottenuti sono poi stati rielaborati utilizzando un metodo analitico ed effettuando successivamente un confronto tra i due campioni. Oltre a rilevare e valutare la soddisfazione degli studenti Erasmus, si sono identificati anche gli ambiti di miglioramento/sviluppo del progetto, che la Facoltà di Economia può perseguire.

5.2 Metodologia

Lo studio della ricerca, come già detto precedentemente, ha due obiettivi:

- valutare la soddisfazione degli studenti Erasmus incoming e outgoing, confrontare i risultati ottenuti dai due campioni;
- identificare i servizi che possono essere migliorati/sviluppati ex novo del progetto Erasmus, sulla base di quanto suggerito dagli studenti Erasmus nel questionario.

Dal punto di vista metodologico tale studio di valutazione ha come ambito di analisi la Facoltà di Economia con un asse temporale che comprende gli anni accademici che vanno dal 2009-'10 al 2012-'13 (con riferimento solo al primo semestre) relativamente agli

studenti outgoing, mentre per gli studenti incoming l'asse temporale si è riferito agli a.a. 2010-'11 fino al 2012-'13 (con riferimento solo al primo semestre). L'unità di analisi è rappresentata dallo studente che ha partecipato alla mobilità di studio Erasmus, sia in entrata che in uscita, ed il campione non probabilistico, è un sottocampione della popolazione composta da 446 studenti partecipanti al suddetto programma. Esso è stato definito in base al sesso, all'età e all'anno accademico. Per l'analisi sono state utilizzate diverse variabili riguardanti diversi aspetti tra cui quelli accademici e quelli prettamente legati al programma Erasmus.

5.2.1 Organizzazione delle informazioni

Per poter ottenere un adeguato quadro di riferimento dell'indagine e poter effettuare una sua valutazione si sono utilizzate fonti d'informazione di diversa natura e provenienza. Nello specifico sono state utilizzate tre fonti d'informazione:

1. l'Ufficio Relazioni Internazionali dell'Ateneo di Pisa, che ha fornito dati riguardanti l'andamento della mobilità degli studenti Erasmus incoming e outgoing a partire dall'a.a 2009/'10 fino al 2012/'13, sia a livello generale di Ateneo che specificatamente alla Facoltà di Economia di Pisa;
2. questionario di valutazione somministrato nei mesi di maggio e giugno 2013, su cui si è focalizzata la ricerca e i cui dati sono stati raccolti in un foglio elettronico, collegato al link online;
3. i risultati ottenuti dalle indagini svolte recentemente dall'Agenzia nazionale LLP e ESN a livello Europeo e relativamente all'Italia, con cui sono stati confrontati i risultati ottenuti dalla ricerca effettuata.

5.2.2 L'indagine: redazione del questionario di valutazione

L'indagine di valutazione ha preso spunto dal documento ufficiale adoperato dalla Commissione Europea per il monitoraggio del programma LLP⁷⁶, che deve essere compilato obbligatoriamente dagli studenti al ritorno dal periodo di studio all'estero e dai questionari somministrati dall'associazione ESN nelle ultime indagini effettuate. Questo

⁷⁶ Il questionario a cui si fa riferimento si può trovare sul sito: http://erasmus.unipi.it/documenti/bando_2013/Relazione_STUDIO.pdf.

per poter individuare adeguatamente tutti gli ambiti rilevanti del programma da sottoporre a valutazione, in linea con gli obiettivi dell'indagine perseguiti. Il questionario così creato è andato a rilevare la soddisfazione degli studenti nei diversi ambiti scelti, rilevando anche la soddisfazione generale sull'esperienza intrapresa ed i risultati ottenuti rispetto alle proprie aspettative.

Il questionario di valutazione utilizzato dall'indagine, sia per rilevare la soddisfazione degli studenti incoming che outgoing, denominato "Erasmus: Students Satisfaction", è stato diviso nelle seguenti sezioni:

- a) Informazioni generali: nella prima sezione del questionario sono state inserite domande generiche relative al periodo trascorso in Erasmus, in modo da poter definire il target in base all'a.a., durata del periodo di mobilità all'estero, paese di destinazione (non considerato per gli studenti incoming) e motivazioni che l'hanno spinto ad intraprendere tale esperienza. Per rilevare tali dati si sono utilizzate sia domande aperte (per a.a., ciclo di studio, paese di destinazione) che chiuse (per valutare il periodo di mobilità e le motivazioni), quest'ultime con scala di misura di tipo non comparativa, ovvero a scelta multipla e caselle di controllo.
- b) Qualità accademica: sezione che ha raccolto dati relativi alla valutazione didattica dell'Istituto ospitante (per gli studenti outgoing)/della Facoltà di Economia (per gli studenti incoming), utilizzando una domanda chiusa, con scala di misura di tipo non comparativa, ovvero a scala continua basata su concetti.
- c) Qualità delle informazioni e livello d'interazione (sezione separata per studenti outgoing: 'intercultural relation'): tale sezione ha valutato l'utilità e la qualità implicita delle informazioni ricevute da diversi soggetti ed il livello d'integrazione e/o interazione con gli studenti locali, studenti Erasmus e organizzazioni studentesche. Entrambe le valutazioni sono state affrontate con domande chiuse con una scala di misura di tipo non comparativa, ovvero a scala continua basata su concetti, relativamente al questionario somministrato agli studenti outgoing; mentre per gli studenti incoming si è optato per domande chiuse a scala continua e scale ancorate agli estremi.
- d) Qualità dei servizi offerti: in tale sezione si è valutata la qualità dei diversi servizi offerti dall'Istituto ospitante (solo per gli studenti outgoing) e dalla Facoltà di

Economia (in entrambi i questionari). Per effettuare tale valutazione si è optato per una domanda chiusa con scala continua. Inoltre attraverso una domanda aperta si sono rilevati quali servizi offerti/organi amministrativi della Facoltà di Economia si dovrebbero migliorare/sviluppare ex novo.

- e) Organizzazioni studentesche e qualità dei loro servizi offerti: in tale sezione in base alla partecipazione agli eventi organizzati dalle associazioni studentesche, rilevata con domanda chiusa di tipo dicotomica, per coloro che ne avessero preso parte, si sono identificati quali benefici ne avessero tratto, attraverso domanda chiusa con casella di controllo, rilevando dunque implicitamente anche la loro soddisfazione.
- f) Qualità dell'amministrazione: la sezione ha raccolto dati relativi alla valutazione sulla qualità di alcune operazioni amministrative attraverso una domanda chiusa a scala basata su concetti.
- g) Apprendimento e preparazione linguistica e qualità dei servizi offerti (non valutata per studenti outgoing): in tale sezione, in base alla partecipazione ad un corso di lingua per la propria preparazione linguistica/ai fini dell'Erasmus, rilevata con domanda chiusa di tipo dicotomica, si sono valutati la qualità e l'organizzazione dei corsi lingua offerti dall'Istituto ospitante e dalla Facoltà di Economia, ed infine il risultato ottenuto dagli studenti. Tale valutazione è stata rilevata attraverso una domanda chiusa con scala di misura di tipo non comparativa, ovvero a scala continua basata su concetti.
- h) Valutazione complessiva dell'Esperienza Erasmus: in questa sezione si è valutata l'esperienza complessiva Erasmus ed i risultati ottenuti rispetto alle proprie aspettative. Tale valutazione è stata fatta attraverso una domanda chiusa a scala continua. Inoltre si sono anche identificate le maggiori difficoltà riscontrate durante tale esperienza, rilevate attraverso una domanda chiusa con caselle di controllo.
- i) (Impatto dell'Erasmus sulla futura carriera lavorativa): infine prima di rilevare alcuni dati personali, si è valutato l'impatto che tale Esperienza Erasmus, secondo il punto di vista degli studenti, potesse avere sulla propria carriera futura e sulla propria disponibilità di lavorare all'estero. Tale valutazione è stata rilevata attraverso domande chiuse di tipo non comparativo, ovvero a scelta da elenco e attraverso scale ancorate agli estremi.

- j) Dati personali: a conclusione del questionario si sono rilevati dati anagrafici e socio-demografici per meglio identificare gli studenti, relativamente al sesso (domanda chiusa dicotomica), fascia d'età (domanda chiusa a scelta multipla) e luogo di provenienza (domanda chiusa a scelta da elenco).

La somministrazione del questionario è stata accompagnata dall'informativa sui dati personali, relativamente al d.lgs. 196/2003, che implica una richiesta di autorizzazione per il trattamento delle informazioni tratte dal questionario e una descrizione del loro utilizzo.

Da un punto di vista metodologico, come già detto in dettaglio precedentemente, per costruire il questionario sono state utilizzate le seguenti tipologie di domanda:

- domanda a risposta aperta;
- domanda a risposta chiusa a scala continua;
- domanda a risposta chiusa con scala ancorata agli estremi;
- domanda a risposta chiusa a scelta multipla;
- domanda a risposta chiusa a scelta da elenco.

Per le domande a risposta chiusa di tipo non comparative, si è optato per scale dispari in quanto anche le risposte centrali si sono ritenute ricche di significati. Si è seguita una sequenza delle domande di tipo “down-top”, partendo dunque dalla valutazione degli aspetti più rilevanti del programma, per poi giungere ad una valutazione globale dell'esperienza Erasmus ed i risultati ottenuti. Il questionario ha seguito per lo più un approccio diretto per valutare la soddisfazione degli studenti incoming e outgoing. Il questionario è stato caricato online, attraverso il programma Google Drive e somministrato agli studenti attraverso messaggi di posta privata, contenente il link di collegamento, tramite il social network Facebook. La scelta di tale metodologia di somministrazione e caricamento online è stata forzata dal fatto di non poter accedere al database dell'ufficio internazionale, che possiede i dati degli studenti in forma elettronica solo degli ultimi anni, altrimenti in forma cartacea. Il questionario online ad ogni modo, visto il target di riferimento che ha la possibilità di accedere ad internet e familiarità con il computer e rete, comporta i seguenti vantaggi:

- facile da gestire;
- tempi e costi contenuti;
- possibilità di utilizzare supporti visuali/multimediali;

- prime elaborazioni immediate;
- scelta del momento più adatto per gli studenti per rispondere.

Tale metodo però soffre dei seguenti svantaggi:

- basse % di risposta e possibilità di non ottenere un campione rappresentativo;
- questionario semplice e strutturato a cui consegue uno scarso contenuto nelle risposte alle domande aperte;
- impossibilità di controllare l'identità dei rispondenti.

5.2.3 Il campionamento

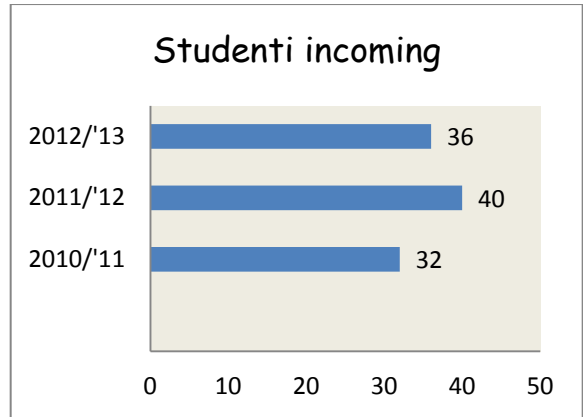
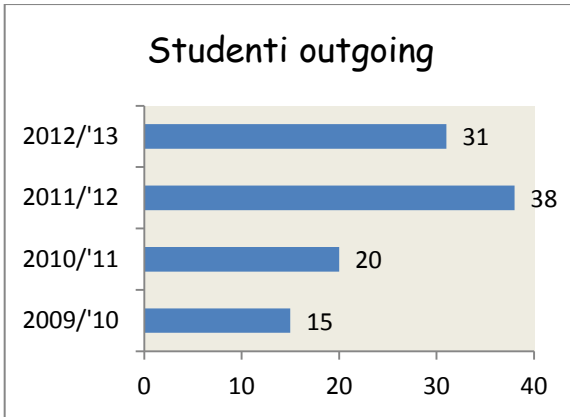
La scelta del metodo di campionamento è stata determinata:

- da un lato dalla difficoltà nel reperire alcuni tipi d'informazioni, relative ai nominativi e recapiti necessari per contattare gli studenti incoming e outgoing, non potendo accedere al database dell'ufficio internazionale;
- dall'altro dalla metodologia d'indagine, che non ha potuto garantire una risposta sicura da parte delle persone contattate, anche perché le persone appartenenti ai diversi gruppi presenti sul social network Facebook, non sempre avevano/avevano già partecipato al programma Erasmus;
- ed infine dalla stessa popolazione complessiva relativa agli studenti incoming e outgoing di non grosse dimensioni (come si vedrà successivamente nell'andamento della mobilità di studio tra il 2009 fino ad oggi relativa alla Facoltà di Economia).

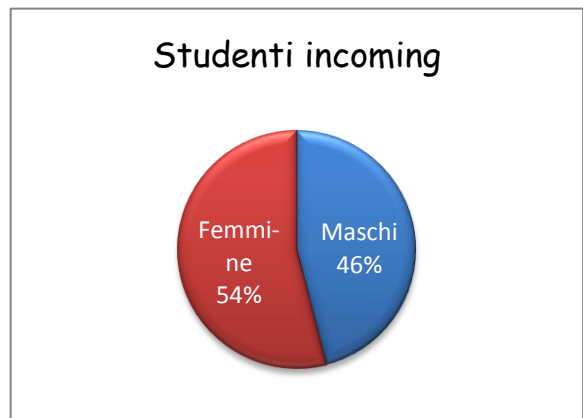
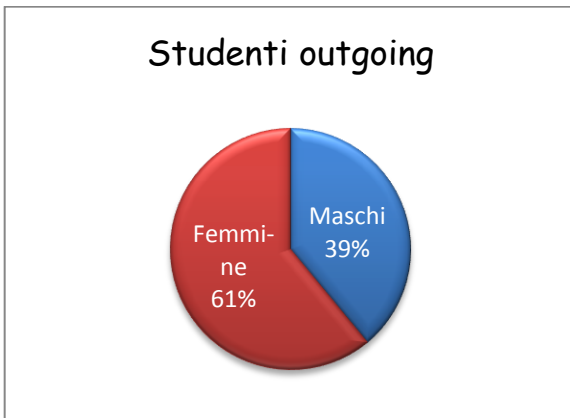
Per questi motivi si è dovuto adottare un metodo non probabilistico di campionamento, in particolare un campionamento a scelta ragionata, che pur non garantendo sempre l'estensione dei risultati del campione all'universo di riferimento, ha consentito di ottenere dei risultati significativi, soprattutto per gli ultimi due anni accademici dove le risposte di entrambi questionari sono state, alquanto rappresentative (e maggiori), rispetto alla popolazione target. Le variabili che hanno consentito di inquadrare il nostro campione ed il relativo contesto sono state: anno accademico, sesso, fascia d'età e luogo di provenienza.

Nello specifico relativamente all'anno accademico abbiamo ottenuto che:

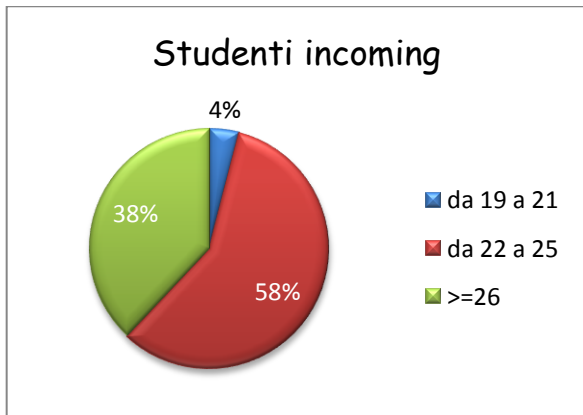
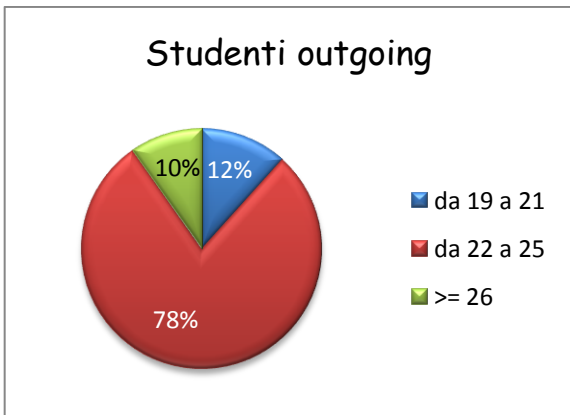
- relativamente all'anno accademico:



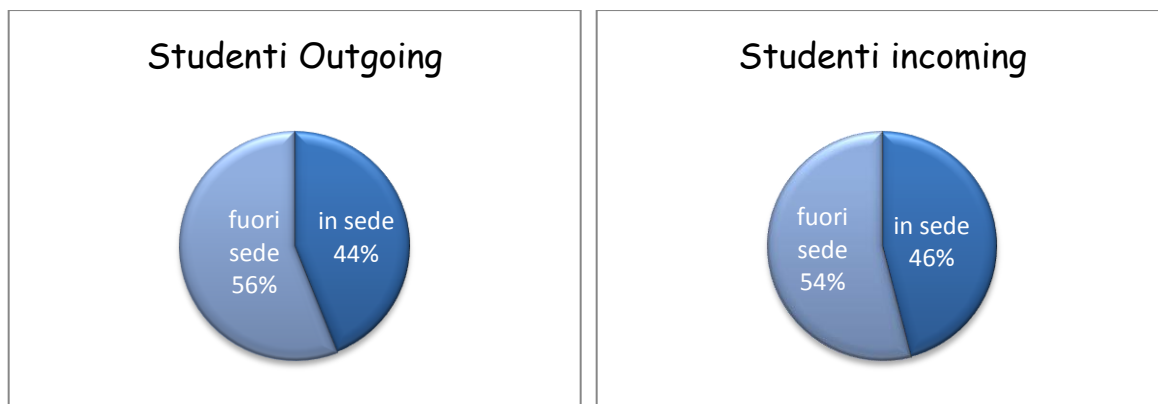
- relativamente al sesso:



- relativamente alla fascia d'età:



- relativamente al luogo di provenienza:



Per gli studenti outgoing su un totale di 210 studenti ne sono state contattate 352 (comprendenti 89 studenti che ancora non hanno partecipato al programma Erasmus in quanto partono il prossimo a.a 2013-'14 e 45 persone che non hanno mai partecipato e dichiarato) ottenendo 104 risposte, corrispondenti al 49,52% dell'universo di riferimento e al 30% circa dei contatti. Relativamente agli studenti incoming, su un totale di 263 studenti, ne sono state contattate 206 (comprendenti 19 persone che non hanno mai partecipato e dichiarato) ottenendo 108 risposte, corrispondenti al 41,06% dell'universo di riferimento e al 52,42% dei contatti.

5.2.4 Raccolta dati

I dati sono stati raccolti in un foglio elettronico collegato al questionario online (strumento di Google Drive) e successivamente riportati in foglio elettronico Excel per elaborare meglio i dati, ai fini degli obiettivi dell'indagine. È stato possibile inoltre verificare in tempo reale l'andamento del tasso di risposte, in relazione agli invii effettuati giornalmente dal 20 maggio al 15 giugno 2013. È stato poi possibile classificare le risposte per anni accademici, rilevando una discreta rappresentativa dei dati solo per gli ultimi due anni 2011-'13, relativamente agli studenti outgoing, mentre per gli studenti incoming non si è potuto raggiungere una rappresentatività del campione, visto anche un minor numero di contatti. Per questo si è deciso di analizzare le dinamiche e risultati delle informazioni a livello aggregato. Tale operazione si è potuta effettuare anche perché, la struttura del programma Erasmus, nel periodo del 2009-'13 (per gli studenti outgoing) e nel periodo 2010-'13 (per gli studenti incoming), non ha subito grossi cambiamenti o almeno ha sempre fatto parte del programma LLP, mantenendo gli obiettivi di base. Dunque, le aree

da sottoporre a valutazione sono rimaste le medesime ed anche per questo si è optato per un'analisi a livello aggregato delle informazioni ottenute dagli studenti Erasmus dei diversi anni accademici.

5.2.5 Metodi di analisi

Valutare la soddisfazione degli studenti Erasmus incoming e outgoing ha imposto l'obbligo di condurre una ricerca ex ante all'indagine stessa, per poter delineare in maniera più accurata le diverse aree e servizi più importanti/rilevanti da sottoporre a valutazione dei medesimi studenti. Inoltre l'impossibilità di poter accedere al database dell'ufficio Iro, ha comportato una non rappresentatività del campione per gli studenti incoming, non avendo potuto contattare l'intera popolazione dell'indagine, ed in modo parziale per gli studenti outgoing. Utilizzando dunque lo strumento del social network Facebook, per reperire gli studenti Erasmus, si sono coinvolti studenti di diversi anni accademici, specificatamente per gli studenti outgoing dal 2009 al 2013 e per gli studenti incoming dal 2010 al 2013, dunque per poter procedere ad un confronto dei dati si è fissato l'asse temporale che va dal 2010 al 2013. I dati comunque sono stati valutati a livello aggregato per le motivazioni dette in precedenza.

Le fonti di eventuale distorsione, non sono più di tanto dovute ai dati raccolti dagli studenti, che hanno partecipato nei diversi anni accademici, vista la medesima (o quasi) strutturazione del programma e il breve asse temporale; quanto le informazioni/valutazioni raccolte dagli studenti, in relazioni al supporto ricevuto dalla struttura universitaria, che hanno partecipato nell'ultimo a.a 2012-'13, vista la loro presumibile stretta relazione ancora in corso con l'Università. Relativamente agli studenti incoming una fonte di distorsione può essere stata la lingua, in quanto il questionario è stato per loro predisposto solo in lingua inglese, dunque la padronanza di tale lingua era rilevante per poter esprimere i loro giudizi e valutazioni.

I metodi di analisi per la costruzione degli indici sintetici delle performance del programma, della Facoltà di Economia e dell'Istituto ospitante e della relativa soddisfazione degli studenti Erasmus, hanno seguito due differenti linee di analisi; una relativa alle domande a risposta chiusa e l'altra relativa alle domande a risposta aperta. Per le domande a risposta chiusa si sono applicati i metodi standard della statistica descrittiva,

mentre per le poche domande a risposta aperta e per alcune di esse, prima di procedere con l'analisi basata su metodi quantitativi (analisi delle frequenze), si sono interpretati i dati cercando di raggrupparli sulla base di medesime caratteristiche. In particolare tale problema si è posto per rilevare i servizi e/o organi amministrativi che, secondo gli studenti Erasmus incoming e outgoing, dovevano essere migliorati o sviluppati ex novo.

Per poter quantificare la soddisfazione degli studenti si sono utilizzate diverse scale di valutazione, tra cui scale ancorate agli estremi e scale continue. Successivamente gli indicatori della soddisfazione degli studenti, per le diverse aree del programma Erasmus e servizi offerti, si sono costruiti attraverso:

- l'analisi della distribuzione delle frequenze per i vari gradini della scala di valutazione utilizzata;
- l'analisi della percentuale di giudizi totalizzati dal livello più alto della scala (top box) o dai primi due livelli della scala (top 2 boxes)
- il confronto dei risultati ottenuti presso i due campioni analizzati (studenti incoming e outgoing).

Infine, per la costruzione della Students Satisfaction, si è valutato il livello d'importanza dei diversi attributi analizzati, in modo da identificare quelli più rilevanti e valutare così il corrispondente livello di soddisfazione raggiunto dagli studenti. In tal modo si sono definite le aree della matrice con particolare riferimento per l'area di miglioramento, dove gli interventi sono più urgenti ed opportuni da attuare. Nello specifico l'importanza degli attributi si è valutata sulla base:

- dell'importanza dichiarata dagli studenti nella domanda aperta relativa ai servizi/organi amministrativi da migliorare/sviluppare ex novo;
- dell'importanza dedotta da altre analisi effettuate dall'agenzia nazionale LLP e associazione ESN;
- stima dell'impatto che i singoli attributi hanno avuto sui risultati del Programma Erasmus degli ultimi anni. Tale stima si è dedotta dai risultati ottenuti dal Programma e che sono stati reperiti sul sito LLP.

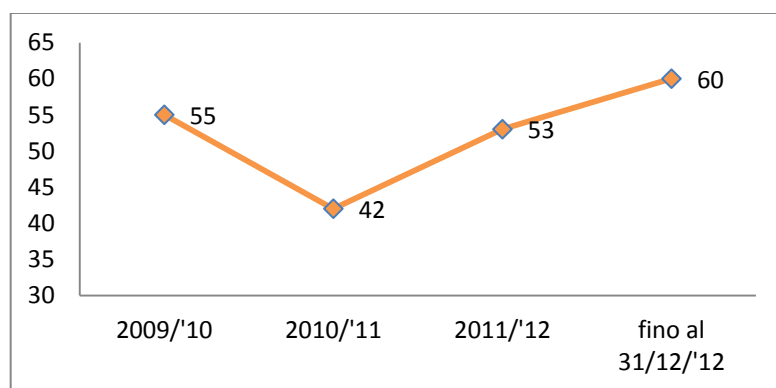
6. I risultati

In tale capitolo si procederà ad una descrizione della popolazione di riferimento per poi passare alla valutazione della soddisfazione degli studenti outgoing e incoming per le diverse aree oggetto di studio. La valutazione sarà fatta a livello aggregato in entrambi i due campioni. Successivamente verrà fatto un confronto tra i due campioni delle diverse valutazioni ottenute, prendendo in considerazione come asse temporale gli a.a che vanno dal 2010 al 2013. Infine si procederà alla costruzione della matrice della Students Satisfaction, evidenziando le quattro aree, in particolar modo l'area di miglioramento.

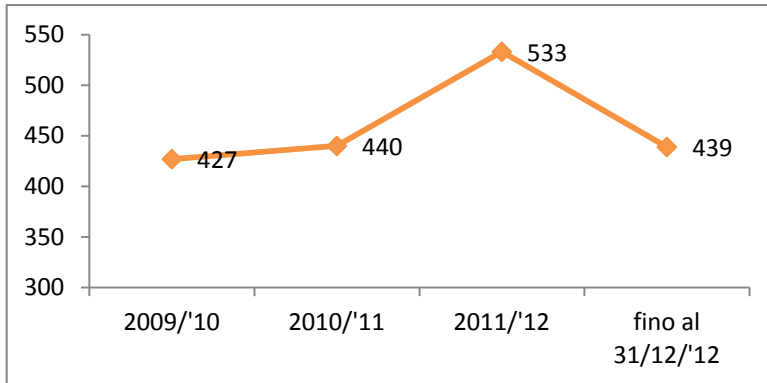
6.1 Valutazione della soddisfazione degli studenti Erasmus “outgoing”

L'unità di analisi dell'indagine è stata rappresentata dallo studente outgoing, che ha partecipato all'azione mobilità di studio del programma Erasmus, presso la Facoltà di Economia, a partire dal 2009 fino al 2013. La popolazione considerata è stata di 210 studenti su 1.839 circa (il dato relativo all'ultimo a.a 2012-'13 fa riferimento agli studenti partiti fino al 31/12/'12) studenti outgoing, relativamente a tutte le Facoltà di Pisa. La distribuzione del numero di partecipanti lungo tale asse temporale ha seguito un andamento quasi sempre crescente escluso nel 2010-'11, partendo da 55 studenti nel 2009 fino a raggiungere 60 studenti nel 2013. Tale andamento si è ripetuto anche a livello di Ateneo di Pisa, partendo da 427 studenti nel 2009 fino a raggiungere i 439 studenti fino al 31 dicembre 2012. La Facoltà di Economia ha contribuito per il 12,88% nel 2009-'10, per il 9,55% nel 2010-'11, per il 9,94% nel 2011-'12 e per il 13,67% nel 2012-'13.

Il grafico 11 rappresenta l'andamento della mobilità degli studenti outgoing della Facoltà di Pisa, dal 2009 al 31 dicembre 2012.

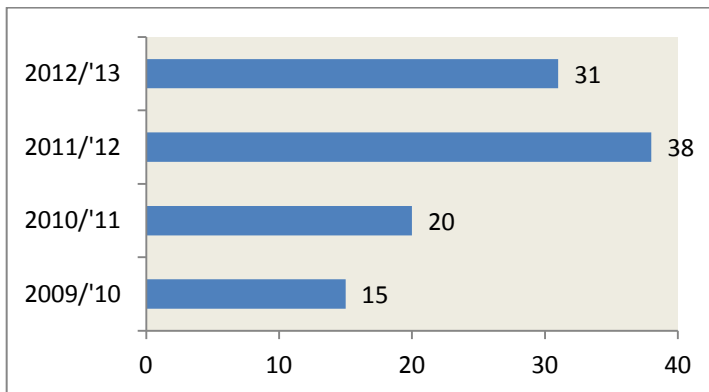


Il grafico 12 rappresenta l'andamento della mobilità di tutti gli studenti outgoing dell'Ateneo di Pisa, dal 2009 al 31 dicembre 2012.

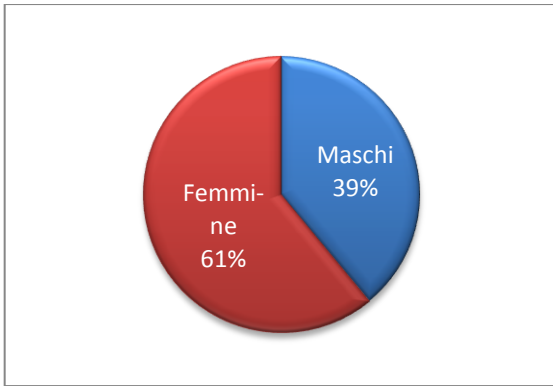


Il decremento dell'ultimo a.a. è spiegato dal fatto che, il dato si riferisce fino al 31/12/'12, dunque ancora in fase di elaborazione. A livello di Ateneo l'incremento maggiore si è avuto nell'a.a 2011-'12, con un 21,14% in più rispetto all'a.a precedente. Tale andamento crescente è in linea con l'andamento della mobilità degli studenti in uscita dall'Italia.

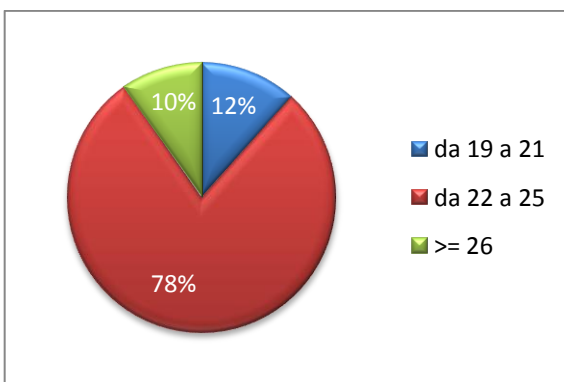
Il campione di riferimento si è composto di 104 studenti, in particolare per i diversi anni accademici si è ottenuto che:



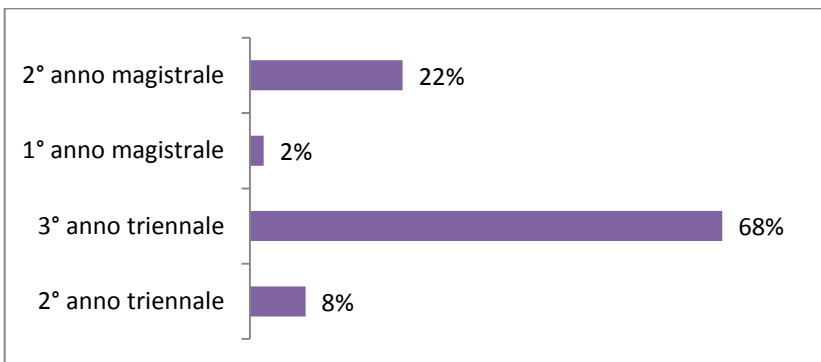
Il campione inoltre è stato formato da 41 maschi e 63 donne, e tale dato in parte può essere spiegato dal fatto che, lungo tale asse temporale, il tasso di partecipazione delle donne è stato maggiore di quello degli uomini.



La fascia d'età di tali studenti si è ripartita in: 12 studenti per la fascia da 19 a 21 anni, 81 studenti per la fascia da 22 a 25 anni e 10 studenti per la fascia sopra i 26 anni compresi.

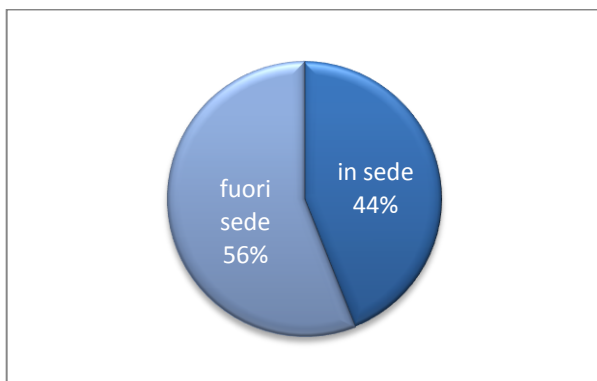


Tale dato ha confermato che, la maggior parte degli studenti Erasmus, ha intrapreso tal esperienza durante il terzo anno della triennale, con un 68%, corrispondente a 71 studenti su 104. Sono seguiti poi coloro che hanno intrapreso tal esperienza, durante il secondo anno della magistrale/specialistica, con un 22% pari a 23 studenti. Solo l'8% pari a 8 studenti hanno intrapreso tal esperienza durante il secondo anno della triennale ed infine il 2% ha partecipato al programma, durante il primo anno della magistrale/ specialistica.

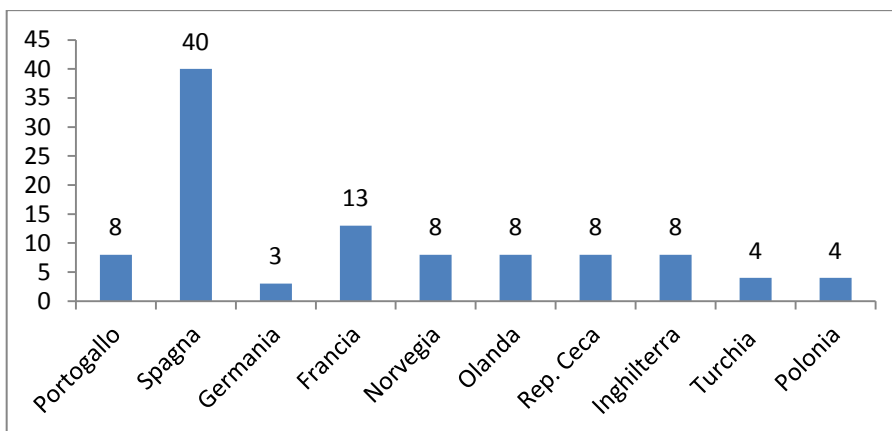


Tale campione si è composto da 58 studenti fuori sede e 46 studenti in sede. In linea di massima essere già uno studente, che si è trasferito in un'altra città per studi universitari,

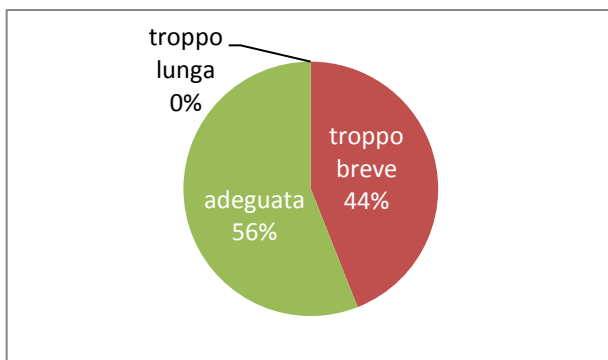
non ha disincentivato a partecipare al programma, ma forse al contrario è stato un incentivo. Il gap tra le due tipologie di studenti ad ogni modo non è stato così elevato.



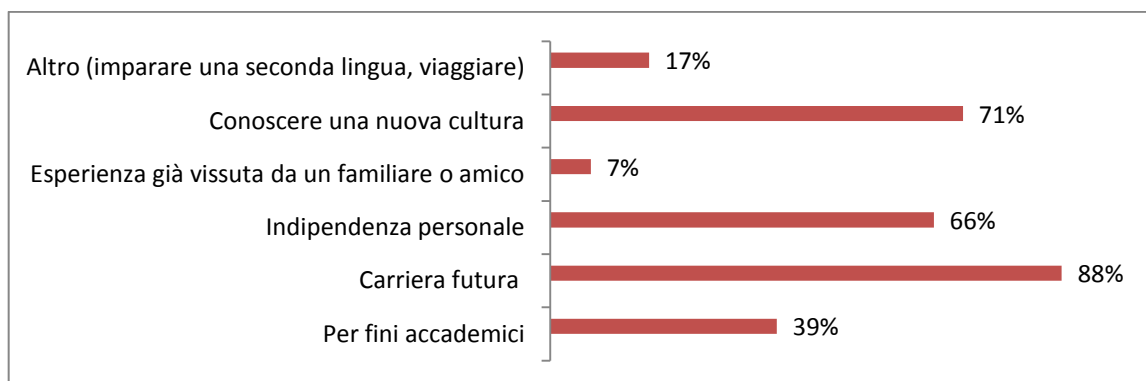
I paesi verso cui gli studenti si sono mobilitati, sono stati soprattutto la Spagna (al primo posto), con 40 studenti, rispecchiando i dati di mobilità relativi all'Italia, seguita dalla Francia con 13 studenti e a seguire gli altri paesi europei, come si vede dal grafico sottostante.



In generale la durata di tale periodo di studio è stata ritenuta adeguata dal 56% (58) degli studenti e troppo breve dal 44% (46) degli studenti.



È risultato inoltre che, le motivazioni per le quali gli studenti hanno deciso di intraprendere tal esperienza, sono state per lo più per la propria carriera futura (88%), per conoscere una nuova cultura (71%) e per la propria indipendenza personale (66%). La domanda prevedeva l'opzione di poter indicare non più di tre risposte.



Tale è stato il quadro di riferimento e composizione del campione oggetto di studio.

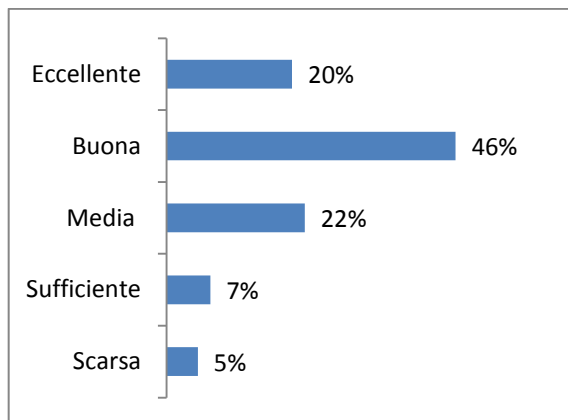
Come già detto in precedenza il questionario è stato diviso in diversi blocchi, ciascuno dei quali era volto a valutare la soddisfazione degli studenti relativamente alle aree più rilevanti del programma o ai diversi servizi offerti, dalla Facoltà di Economia/Istituto ospitante, in relazione al programma. La prima aerea sottoposta a valutazione, è stata la qualità accademica dell'Istituto ospitante (con l'obiettivo di poterla confrontare con quella della Facoltà di Economia valutata dagli studenti incoming), in relazione a:

- a) capacità dei docenti di suscitare interesse verso le discipline insegnate;
- b) disponibilità dei docenti a fornire spiegazioni e chiarimenti;
- c) qualità dei corsi seguiti all'estero;
- d) utilità del materiale didattico ricevuto;
- e) organizzazione complessiva dei corsi seguiti (orario, esami intermedi e finali).

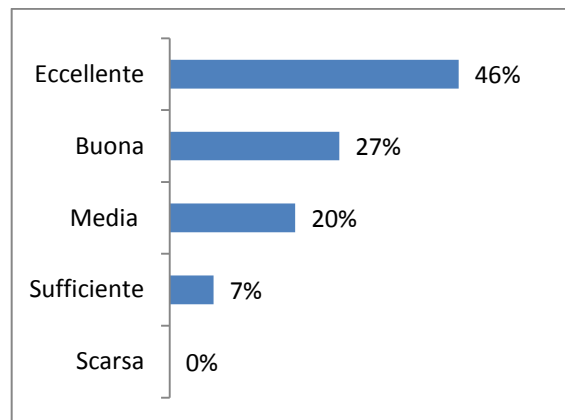
Dall'indagine è risultato che in linea generale la qualità accademica dell'Istituto ospitante è stata valutata dagli studenti outgoing soddisfacente. In particolare è risultato che, in relazione alla capacità dei docenti di suscitare interesse verso le discipline insegnate, per il 46% (48) degli studenti è stata ritenuta buona, per il 22% (23) media e per il 20% (21) eccellente. Relativamente alla disponibilità dei docenti a fornire spiegazioni e chiarimenti, per il 46% (48) degli studenti è stata eccellente e per il 27% (28) buona. La qualità dei corsi seguiti all'estero è stata valutata buona per il 37% (38) degli studenti ed eccellente per il 27% (28). L'utilità del materiale didattico ricevuto è stato ritenuto soddisfacente per il 49%

(51) degli studenti e sufficiente per il 20% (21). Infine l'organizzazione complessiva dei corsi seguiti (orario, esami intermedi e finali) è stata valutata anch'essa positivamente, in particolare buona per il 46% (48) ed eccellente per il 32% (33).

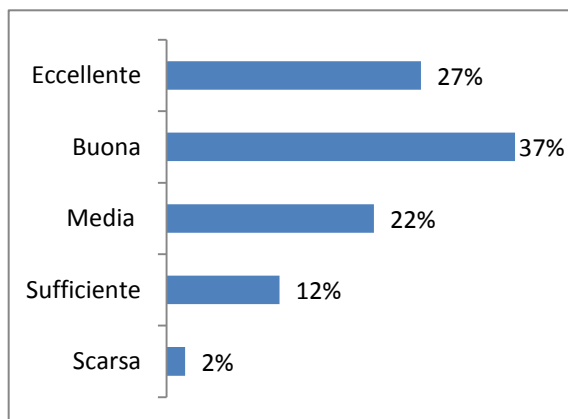
a)



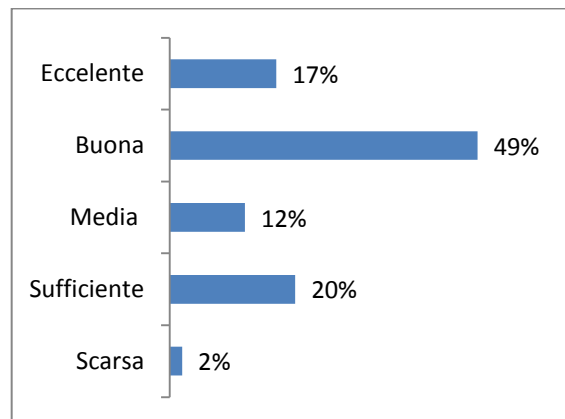
b)



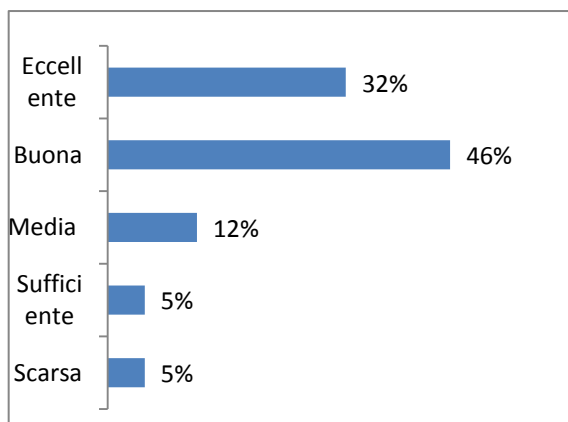
c)



d)



e)



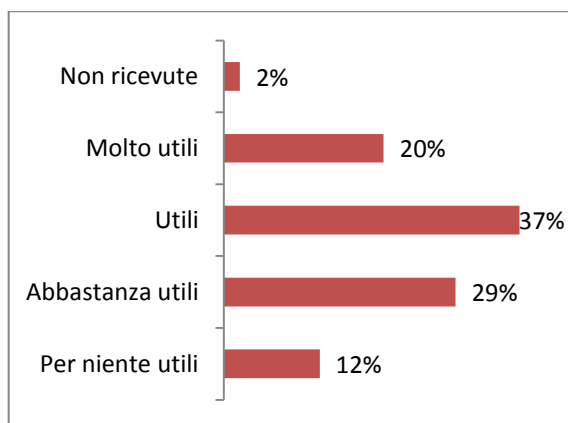
Successivamente si è passati a valutare la qualità delle informazioni ricevute ed il livello di interazione/integrazione degli studenti Erasmus. La qualità/utilità delle informazioni,

relative al piano di studio, ricevute dagli studenti prima e durante il periodo Erasmus, è stata valutata per i diversi soggetti che le hanno fornite:

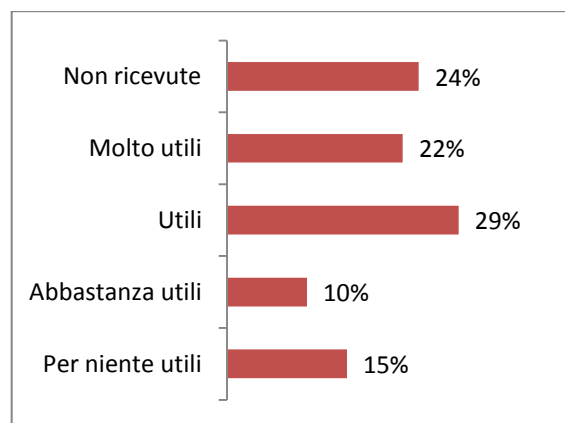
- a) Istituto ospitante (docenti, coordinatori);
- b) ex studenti Erasmus;
- c) Internet.

È risultato che la migliore qualità delle informazioni, inerenti al piano di studio, è stata data dall'Istituto ospitante, valutate utili dal 37% (39) degli studenti, sono seguite poi le informazioni reperite da internet, che per il 34,6% (36) degli studenti, sono state ritenute utili ed infine per il 29% degli studenti, le informazioni ricevute dagli ex studenti Erasmus sono state utili, in tal caso però il 24 % degli studenti non le ha ricevute per nulla.

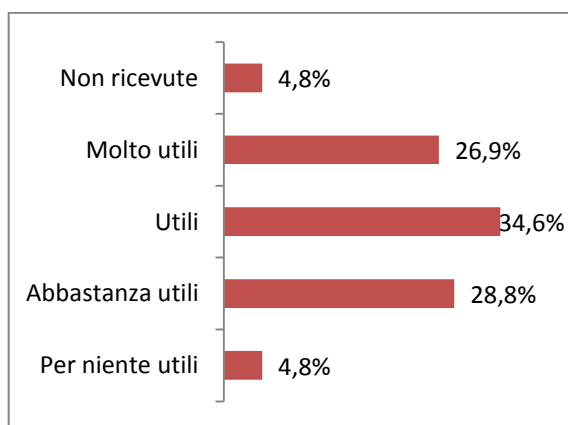
a)



b)



c)



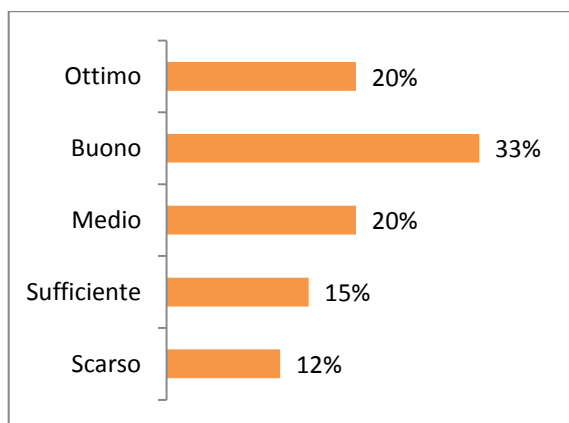
Successivamente si è passati a valutare il livello d'integrazione e/o d'interazione degli studenti outgoing relativamente con:

- a) studenti locali dell'Istituto ospitante;

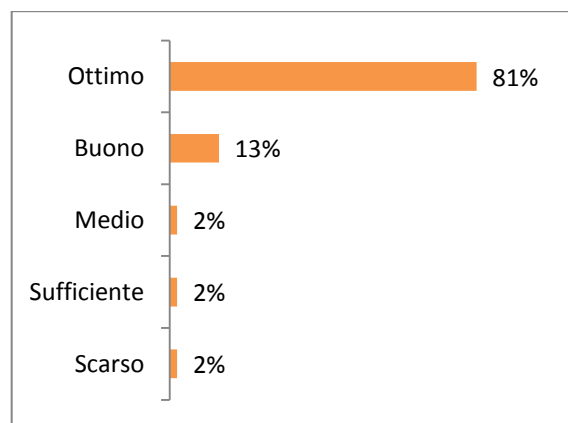
- b) altri studenti Erasmus;
- c) organizzazioni studentesche.

Generalmente tale livello d'integrazione e interazione è stato buono con tutti e tre i soggetti, in particolare per il 33% (35) degli studenti il livello d'integrazione con gli studenti locali dell'Istituto ospitante è stato buono e solo il 13% degli studenti l'ha ritenuto scarso. Relativamente al livello d'integrazione e/o interazione con gli altri studenti Erasmus la valutazione positiva è stata netta, in quanto per l'81% (84) degli studenti è stata ottima e per il 13% (14) buona. Infine l'interazione con le varie organizzazioni studentesche è stata valutata per il 39% (41) degli studenti buona, media per il 22% (23) e ottima per il 20% (21) degli studenti.

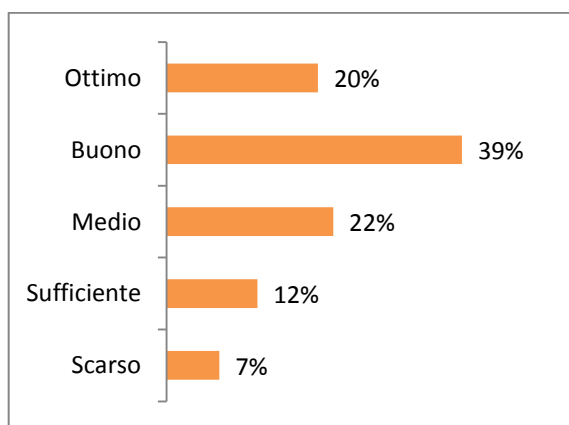
a)



b)



c)



Si è passati poi a valutare la qualità dei servizi offerti agli studenti Erasmus, relativamente

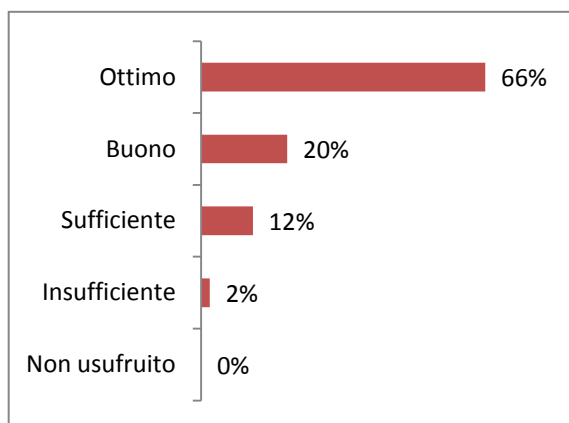
a:

- a) accesso alle biblioteche, computer e rete wi-fi dell'Istituto ospitante;

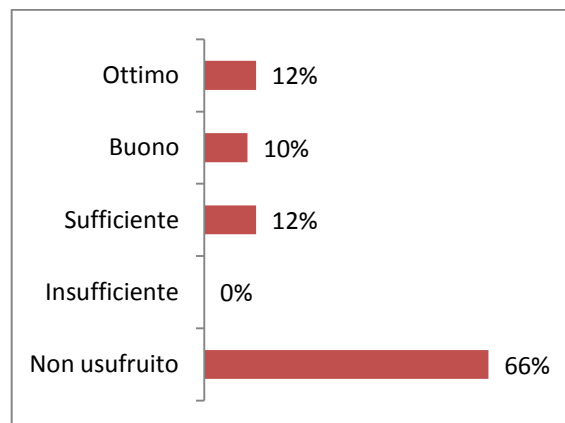
- b) alloggio universitario;
- c) aiuto dell'ufficio universitario a trovare un alloggio;
- d) aiuto del tutor nel risolvere le problematiche riscontrate.

Dall'indagine è risultato che, per il 66% (69) degli studenti Erasmus i servizi forniti dall'Istituto ospitante, in relazione all'accesso delle biblioteche, computer e rete wi-fi, sono stati ritenuti ottimi e buoni per il 20% (21) degli studenti. Relativamente all'alloggio universitario il 66% (68) degli studenti non ne ha usufruito e per coloro che ne hanno usufruito, per il 12 % (13) è stato ottimo, ma altrettanto per un altro 12 % è stato sufficiente. L'aiuto da parte dell'ufficio universitario a trovare alloggio, non è stato ricevuto dal 44% (46) degli studenti, e per coloro che l'hanno ricevuto per il 20% (21) è stato buono e per il 12% (12) ottimo. L'aiuto del tutor nel risolvere le varie problematiche riscontrate non è stato ricevuto dal 24% (25) degli studenti, ma per coloro che l'hanno ricevuto, è stato valutato per il 24% (25) ottimo e per il 22% (23) buono.

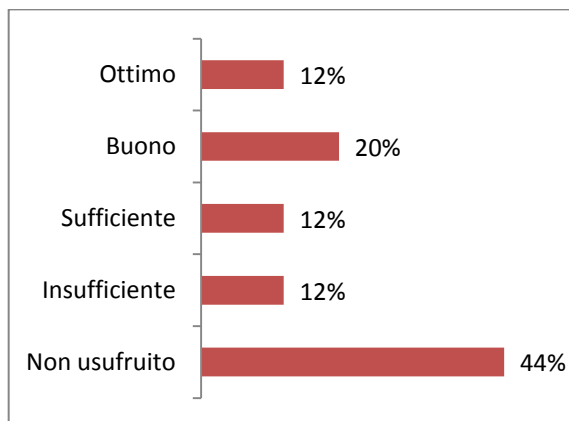
a)



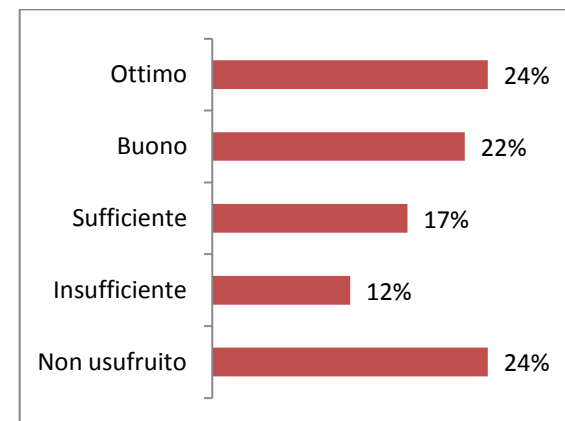
b)



c)



d)



In tale sezione si è inoltre chiesto agli studenti Erasmus di segnalare, secondo il loro punto di vista, quali servizi offerti/organi amministrativi della Facoltà di Economia dovessero essere migliorati o sviluppati ex novo. A seguito dell'interpretazione delle informazioni raccolte, si è passati ad una loro classificazione, assegnando il corrispettivo dato quantitativo. Si è ottenuto così che, i servizi/organi amministrativi da migliorare, secondo gli studenti sono stati i seguenti:

proposte per il miglioramento della Facoltà/del programma Erasmus	n. soggetti
Semplificazione, snellimento e aiuto con la burocrazia (semplificazione e velocizzazione delle procedure di riconoscimento dei crediti, approvazione e modifica del piano di studio)	14
Supporto e chiare informazioni sugli esami convertibili ed attivati	12
Maggiori informazioni sugli alloggi e loro disponibilità	10
Miglioramento della qualità del servizio e organizzazione dell'ufficio IRO della Facoltà	10
Aiuto concreto nel formulare e ottenere chiare informazioni sul piano di studio	8
Maggiore personale all'ufficio IRO per seguire più efficacemente gli studenti nelle ricerche e problematiche	8
Miglioramento del servizio offerto agli studenti prima della partenza, maggiore assistenza nel preparare tutti i documenti necessari	8
Nessuno, perché soddisfatto	5
Dare maggiori informazioni sulle università estere	4
Maggiori informazioni sulla convalida degli esami da parte dell'ufficio IRO	4
Velocizzare i tempi di risposta e loro qualità da parte dell'ufficio IRO, alle informazioni richieste/ problemi	4
Estensione dell'orario della segreteria didattica	2
Immediata/riduzione dei tempi di convalida degli esami (ECTS)	2
Incontri per integrarsi e conoscere gli studenti Erasmus	2
Miglioramento dell'assistenza fornita agli studenti durante il periodo Erasmus	2
Miglioramento del coordinamento tra la Facoltà di Economia e l'Istituto ospitante	2
Miglioramento del periodo iniziale d'inserimento e d'accoglienza	2
Miglioramento della comunicazione tra IRO e referenti Erasmus dei vari CDL	2
Miglioramento dell'organico dell'ufficio IRO (personale incapace e non stabile)	2
Orari più flessibili dell'ufficio IRO	2
Aumento della borsa di studio	1
Maggior supporto da parte del tutor nella preparazione del learning agreement	1
Maggiore collaborazione dei docenti per agevolare le partenze	1

Velocizzare le consegne del transcript of records	1
---	---

Dalla valutazione dei dati (vedi tabella sopra) è risultato che le aree focus, che secondo gli studenti Erasmus, sono da migliorare riguardano:

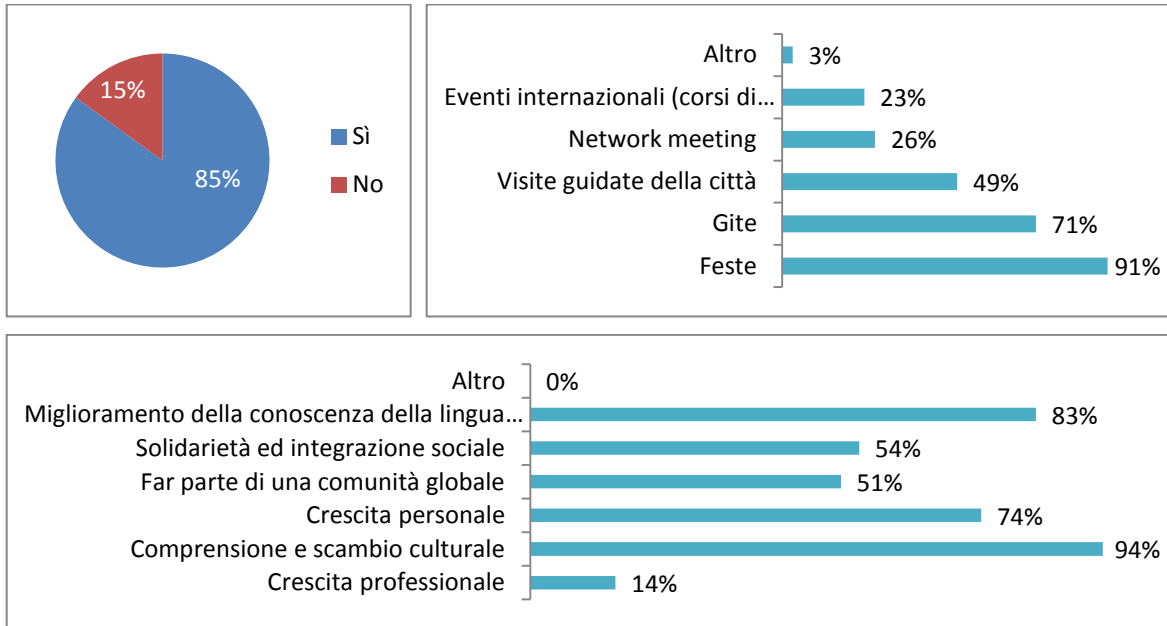
- ✚ la burocrazia (snellimento, velocizzazione delle pratiche relative al riconoscimento dei crediti e all'approvazione/modifica del piano di studio, aiuto nella compilazione dei diversi documenti) ex ante e post il periodo Erasmus;
- ✚ l'informazione chiara e puntuale (relativa agli esami convertibili, esami attivati, piano di studio, convalida degli esami, documentazione burocratica, università estere) da parte dell'ufficio IRO e Facoltà;
- ✚ la struttura ed i servizi forniti dall'ufficio IRO (migliorare la qualità del servizio offerto pre-durante-post il periodo Erasmus, maggior organizzazione, estensione dell'organico e sua maggiore stabilità per poter essere più efficace, velocizzazione dei tempi di risposta e miglioramento della loro qualità, orari più flessibili, maggior coordinamento con le Università estere).

Relativamente ai servizi o organi da sviluppare ex novo si sono rilevati le seguenti proposte:

proposte ex novo	n. soggetti
Informazioni sui programmi degli esami, esami convertibili, elenco corso in inglese disponibili sul sito della Facoltà/IRO	2
Corsi serali dei corsi di lingua	1
Retribuzione agli ex studenti Erasmus per offrire aiuto/quant'altro su appuntamento agli studenti Erasmus che stanno per partire	1
Predisporre e rendere disponibile una relazione scritta/compilata dagli studenti Erasmus che si sono già recati nelle Facoltà estere	1
Migliorare esami e lezioni, introducendo un test di valutazione settimanale e di apprendimento, che abbia un giudizio parziale sul voto finale	1
Cambiamento totale della organizzazione del programma	1

La successiva sezione del questionario si è occupata di rilevare i benefici (eventualmente) tratti dagli studenti Erasmus, che avessero partecipato alle diverse attività delle organizzazioni studentesche. È risultato dunque che, l'85% (89) degli studenti outgoing, hanno partecipato alle diverse attività organizzate dalle associazioni studentesche, soprattutto hanno preso parte alle feste (91%), gite (71%), visite guidate della città (49%) e network meeting (26%). Da tali attività gli studenti hanno potuto trarre diversi benefici, tra cui maggiore comprensione e scambio culturale (94%), miglioramento della conoscenza della lingua straniera (83%), crescita personale (74%), solidarietà ed integrazione sociale

(54%) e far parte di una comunità globale (51%). La domanda prevedeva un massimo di tre risposte.



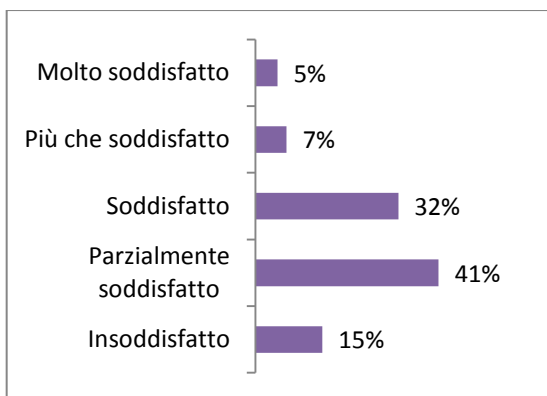
Si è passati poi a valutare la qualità amministrativa e la sua soddisfazione da parte degli studenti outgoing, relativamente al:

- delineamento del piano di studio prima di partire in Erasmus;
- funzionamento del sistema di trasferimento crediti (ECTS);
- riconoscimento del periodo di studio all'estero;
- copertura delle prime necessità da parte del contributo Erasmus;
- erogazione (tempistiche) di tale contributo;

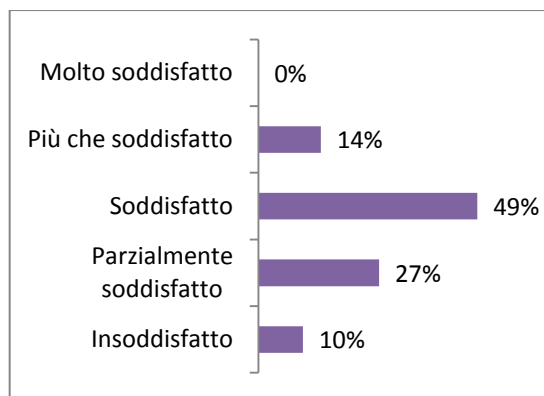
Valutazioni non così positive si sono avute per il delineamento del piano di studio ex ante il periodo Erasmus (come si poteva dedurre dai risultati ottenuti precedentemente), dove il 41% degli studenti ne è rimasto parzialmente soddisfatto, per la copertura delle prime necessità da parte del contributo Erasmus, in quanto il 41% degli studenti ne è rimasto insoddisfatto e il 39,4% parzialmente soddisfatto, e delle sue tempistiche di erogazione, con un 39,4% di studenti parzialmente soddisfatto e un 22,1% insoddisfatto. Relativamente al funzionamento dell'ECTS il 49% (51) degli studenti è rimasto soddisfatto e il 14% (15) più che soddisfatto. Valutazioni positive si sono avute anche per il riconoscimento del periodo di studio all'estero con un 44% di studenti soddisfatti e 17% più che soddisfatti.

a)

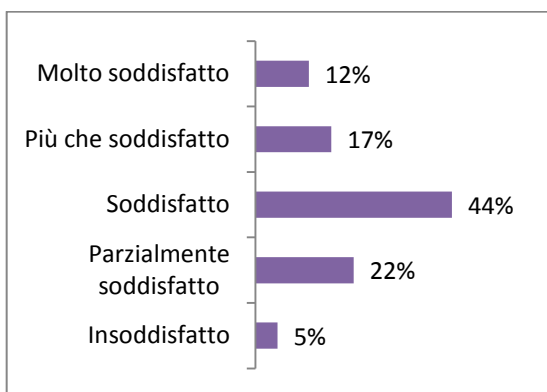
b)



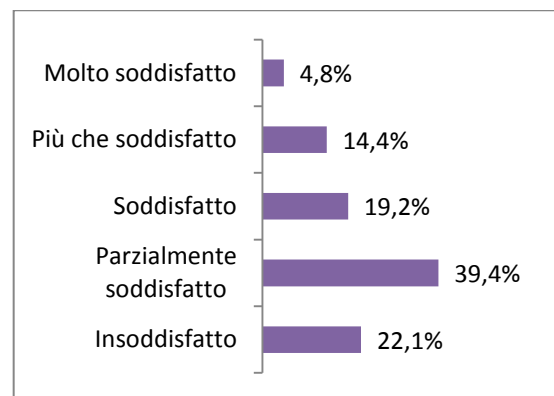
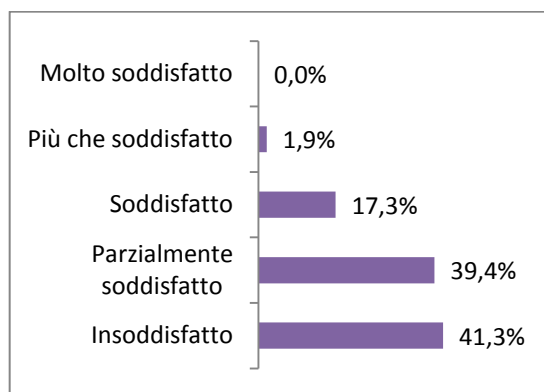
c)



d)



e)



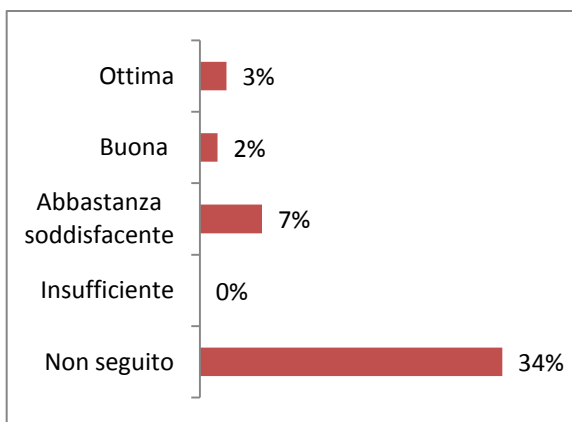
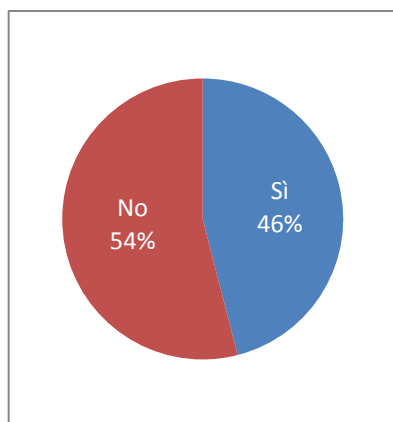
La sezione successiva si è occupata di valutare la qualità dei corsi di lingua, per gli studenti che li avessero seguiti, specificatamente a:

- a) corso EILC (Erasmus Intensive Language Course);
- b) organizzazione del corso di lingua da parte della Facoltà di Economia;
- c) organizzazione del corso di lingua da parte dell'Istituto ospitante;
- d) durata della preparazione linguistica;
- e) competenza della lingua straniera prima dello studio Erasmus;

f) competenza della lingua straniera dopo lo studio Erasmus.

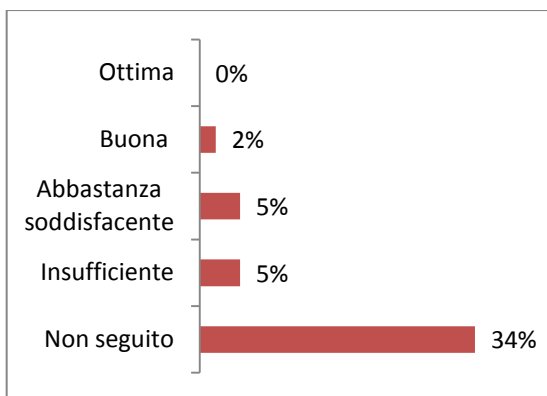
È risultato che solo il 46% (48) degli studenti outgoing ha seguito una preparazione linguistica, ma il 34% (35) non il corso EILC, mentre per coloro che l'hanno seguito il 7% (8) l'ha valutato abbastanza soddisfacente. Il corso di lingua organizzato da parte della Facoltà di Economia non è stato seguito dal 34% (36) degli studenti, ma coloro che l'hanno seguito non sono rimasti così soddisfatti, in quanto per il 5% (5) è stato insufficiente e per un ulteriore 5% (5) abbastanza soddisfacente. Il corso di lingua organizzato invece dall'Istituto ospitante, non è stato seguito solo da 2 studenti, ottenendo dal resto una valutazione positiva, in quanto il 17% (18) degli studenti l'ha ritenuto buono e ottimo dall'8% (8). La durata di tale preparazione linguistica è stata ritenuta abbastanza adeguata dal 17% (18) degli studenti, adeguata dal 14% (15), ottima dal 10%. Infine la competenza della lingua prima della partenza era insufficiente per il 27% (28) degli studenti e abbastanza buona per il 12%, dopo lo studio Erasmus è decisamente migliorata, in quanto ritenuta buona dal 20% (21) e ottima da un ulteriore 20% (21) degli studenti.

a)

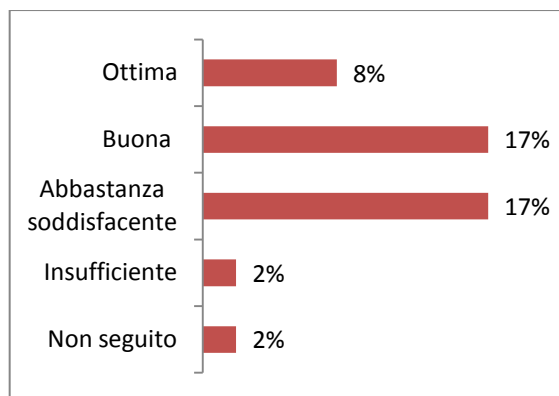


b)

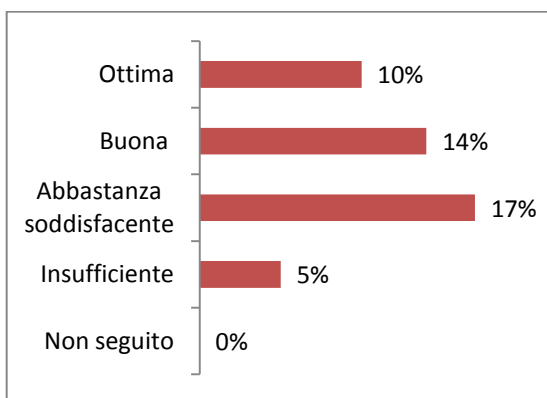
c)



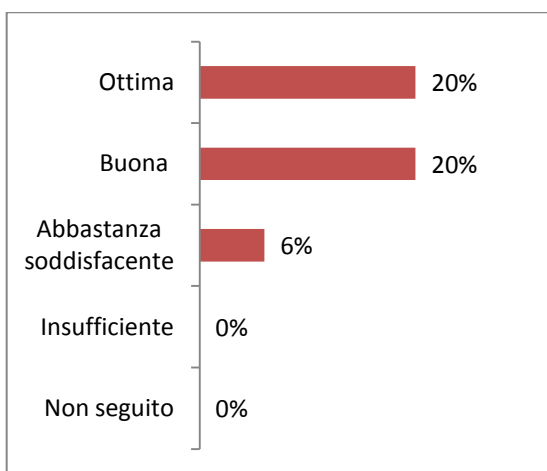
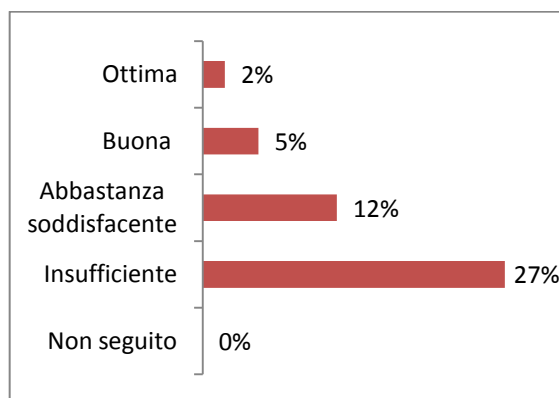
d)



e)



f)

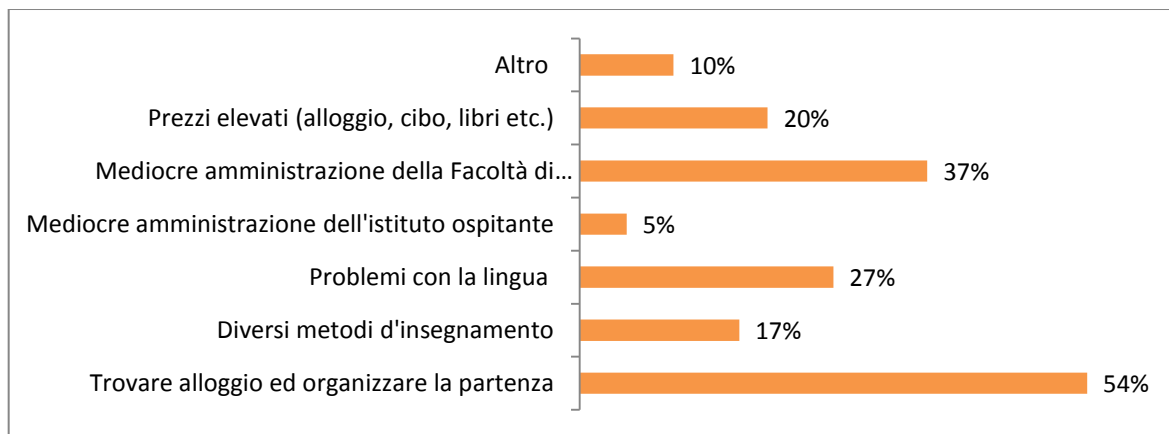


La penultima sezione ha valutato complessivamente l'esperienza Erasmus, in particolare le maggiori difficoltà riscontrate dagli studenti e una valutazione complessiva della loro esperienza, con riferimento a:

- a) risultato accademico ottenuto nel periodo Erasmus,
- b) capacità interculturali sviluppate,
- c) sviluppo della propria creatività,

- d) autostima sviluppata e maggiore fiducia in se stesso,
- e) indipendenza e maturazione acquisita,
- f) giudizio generale della tua esperienza.

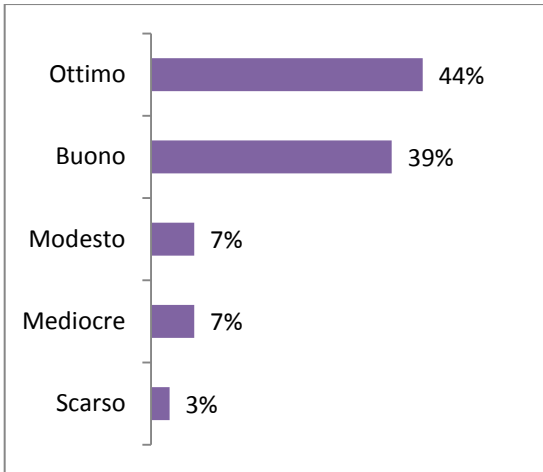
Le maggiori difficoltà riscontrate dagli studenti Erasmus sono state relative al reperimento dell'alloggio e all'organizzare la partenza (54%), alla mediocre amministrazione della Facoltà di Economia (37%) e a problemi con la lingua (27%). La domanda prevedeva un massimo di tre risposte. Nella sezione altro si sono evidenziate le pratiche burocratiche (2), la scarsa informazione ricevuta da parte dell'ufficio IRO, relativamente all'iscrizione/immatricolazione e corsi di lingua (1) e uno scarso aiuto da parte di tale ufficio e suo personale.



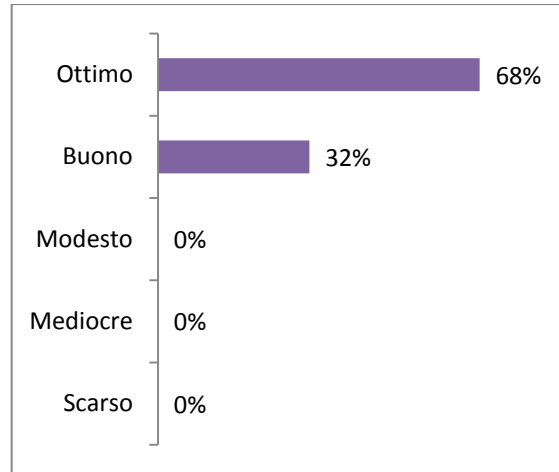
La valutazione che hanno dato gli studenti, relativamente ai risultati che hanno ottenuto dall'esperienza Erasmus, in generale sono stati positivi per tutte le tematiche sottoposte a valutazione. Di fatti relativamente al risultato accademico ottenuto nel periodo Erasmus, esso è stato valutato buono per il 39% (41) degli studenti e ottimo per il 44% (46). Le capacità interculturali sviluppate sono state valutate anch'esse buone dal 32% (33) e ottime dal 68% (71) degli studenti. La creatività sviluppata ha ricevuto una valutazione positiva dagli studenti outgoing, con un 44% (46) di studenti che l'ha valutata buona e un 37% (38) ottima. L'autostima sviluppata e la maggiore fiducia in se stessi hanno ottenuto una valutazione ottima dal 68% (71) degli studenti e buona dal 24% (25). Relativamente all'indipendenza e alla maturazione acquisita, un 71% (74) degli studenti l'ha valutata ottima e un 22% (23) buona. Infine l'esperienza Erasmus ha ottenuto un ottimo giudizio generale dall'81% (85).

a)

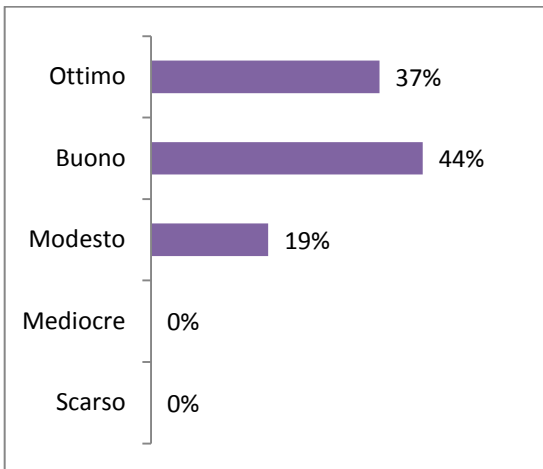
b)



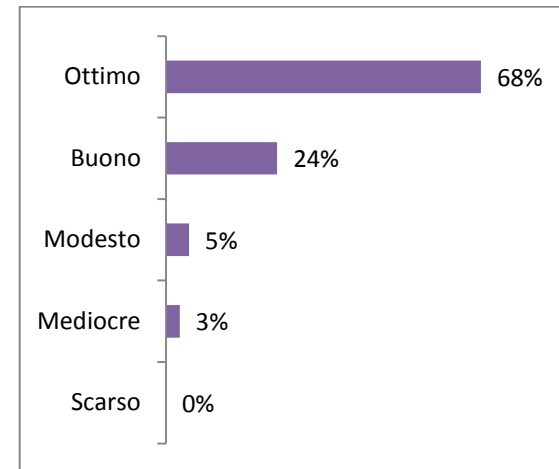
c)



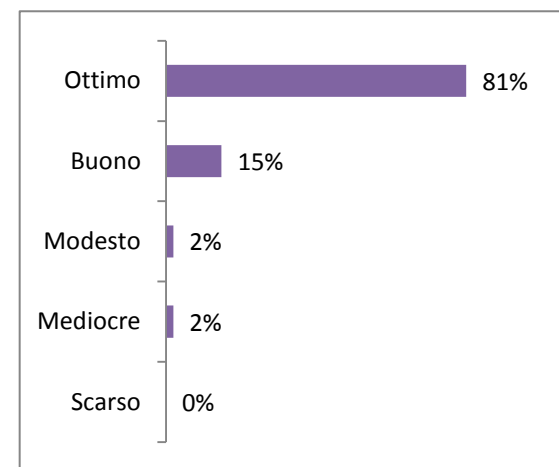
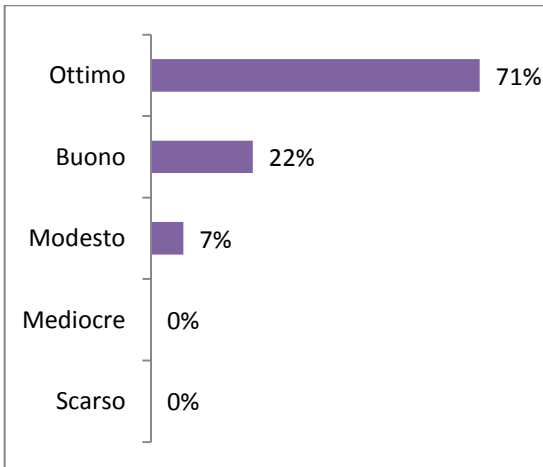
d)



e)

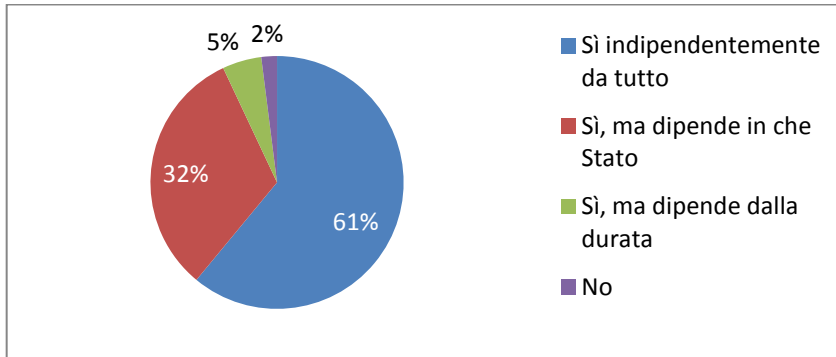


f)



L'ultima sezione è stata dedicata alla valutazione dell'impatto del programma Erasmus, che secondo gli studenti outgoing avrà sulla loro futura carriera lavorativa. Nello specifico è

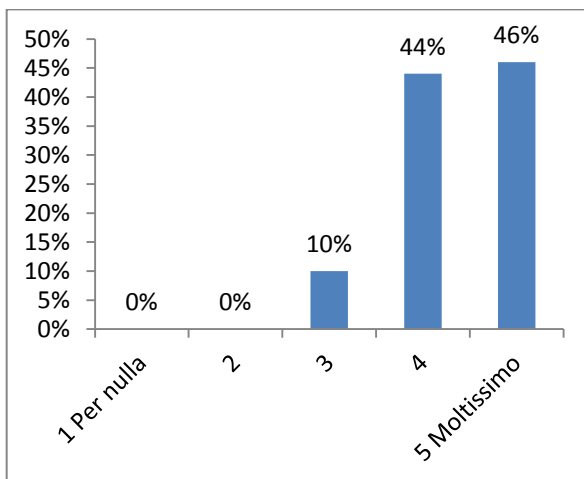
stato richiesto se sarebbero disposti a lavorare all'estero, ottenendo una risposta positiva da parte del 61% (64) degli studenti e con alcuni condizionamenti da parte del 37% (33+5).



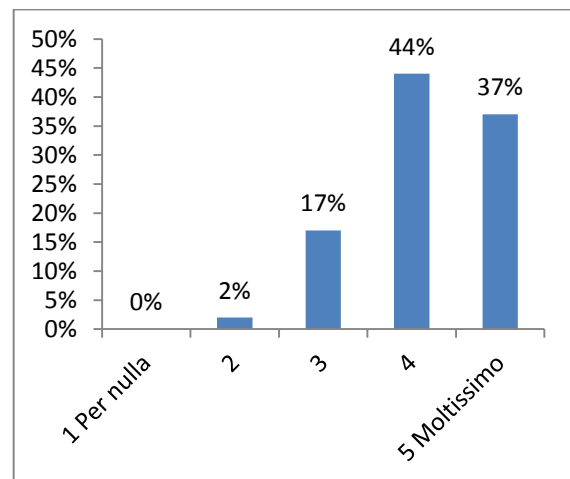
Di fatti il 32% (33) degli studenti sarebbe disposto a lavorare all'estero, ma solo in determinati Stati ed un 5% (5) si trasferirebbe solo per un determinato periodo di tempo.

Successivamente si sono poste tre domande per valutare se gli studenti outgoing ritenessero che tale esperienza intrapresa potesse esserli un domani d'aiuto nella loro carriera lavorativa, nella ricerca di un lavoro e se fossero disposti ad aiutare gli studenti incoming in arrivo/outgoing in partenza. È risultato che per un 46% (48) degli studenti tal esperienza li potrà essere moltissimo d'aiuto nella loro futura carriera lavorativa e comunque essi ritengono che possa avere un impatto positivo (44%). Relativamente alla ricerca di un lavoro un 44% degli studenti ha ritenuto che tal esperienza lo aiuterà molto ed in generale la valutazione è stata positiva (37% moltissimo). Infine gli studenti outgoing hanno espresso la volontà di voler aiutare gli studenti incoming in arrivo/outgoing in partenza (46%=moltissimo, 37%=molto).

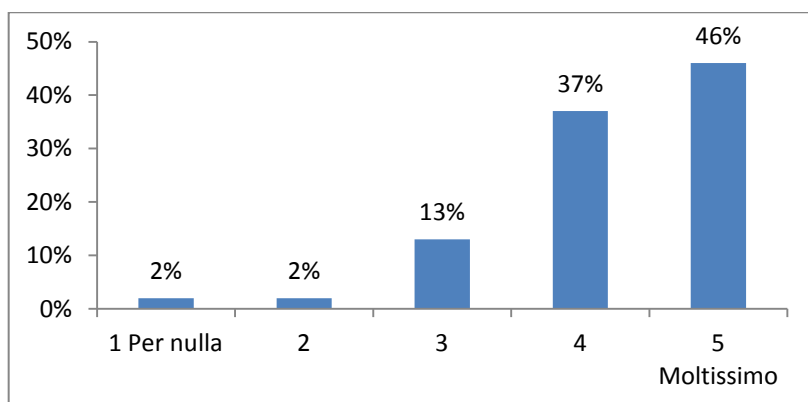
1)



2)



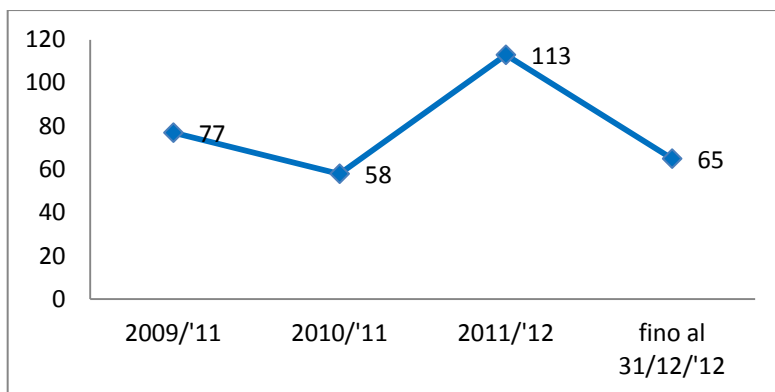
3)



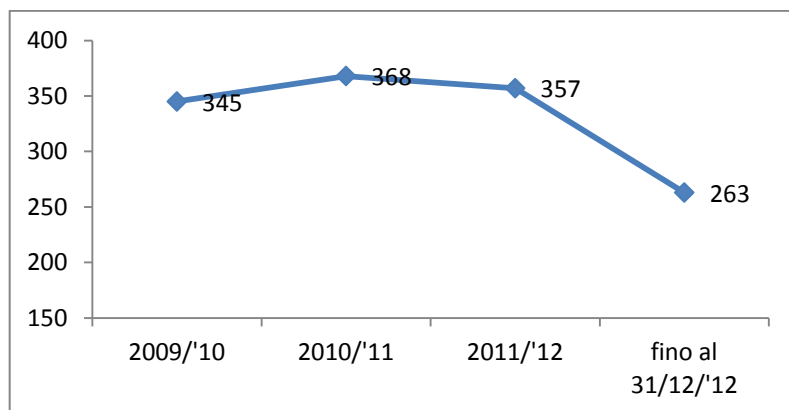
6.1.2 Valutazione della soddisfazione degli studenti Erasmus “incoming”

L'unità di analisi dell'indagine è stata rappresentata dallo studente incoming, che ha partecipato all'azione mobilità di studio del programma Erasmus, presso la Facoltà di Economia, a partire dal 2010 fino al 2013. La popolazione considerata è stata di 263 studenti su circa 988 (il dato relativo all'ultimo a.a 2012-'13 fa riferimento agli studenti partiti fino al 31/12/'12) studenti incoming, recatesi presso tutte le Facoltà di Pisa. La distribuzione del numero di partecipanti lungo tale asse temporale ha seguito un andamento altalenante con una leggera decrescita nel 2010 ed un picco nel 2011 raggiungendo i 113 studenti incoming coinvolti, partendo da 77 studenti nel 2009 fino a raggiungere 65 studenti nel 2013. Un andamento tendenzialmente crescente si è invece avuto a livello di Ateneo di Pisa, partendo da 345 studenti nel 2009 fino a raggiungere i 263 studenti fino al 31 dicembre 2012. La Facoltà di Economia ha dunque contribuito per il 22,32% nel 2009-'10, per il 15,76% nel 2010-'11, per il 31,65% nel 2011-'12.

Il grafico 13 rappresenta l'andamento della mobilità degli studenti incoming della Facoltà di Pisa, dal 2010 al 31 dicembre 2012.

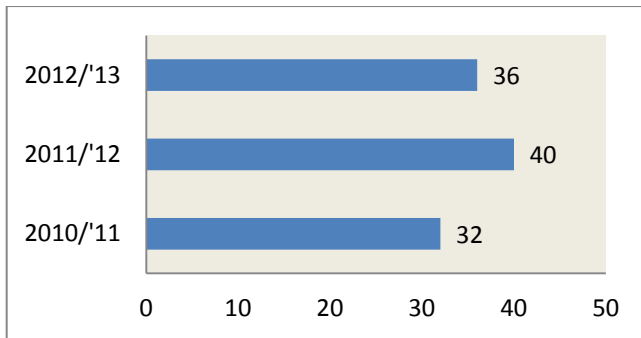


Il grafico 14 rappresenta l'andamento della mobilità di tutti gli studenti incoming recatesi presso l'Ateneo di Pisa, dal 2010 al 31 dicembre 2012.

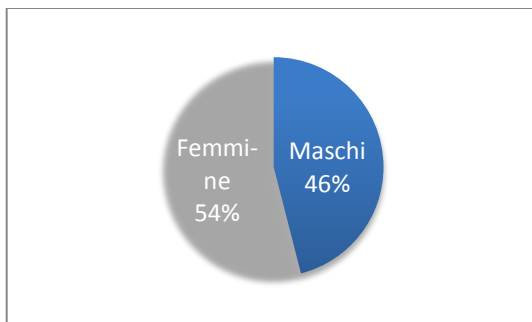


Il decremento dell'ultimo a.a. è spiegato dal fatto che, il dato si riferisce fino al 31/12/'12, dunque ancora in fase di elaborazione. A livello di Ateneo nel medesimo a.a. (2011-'12) dove si è rilevato un incremento maggiore per la mobilità degli studenti outgoing, relativamente alla mobilità degli studenti incoming invece si è avuto un leggero calo passando da 368 studenti incoming registrati nel 2010-'11 a 357 nel 2011-'12. Tale andamento relativamente crescente è in linea con l'andamento della mobilità degli studenti in entrata in Italia.

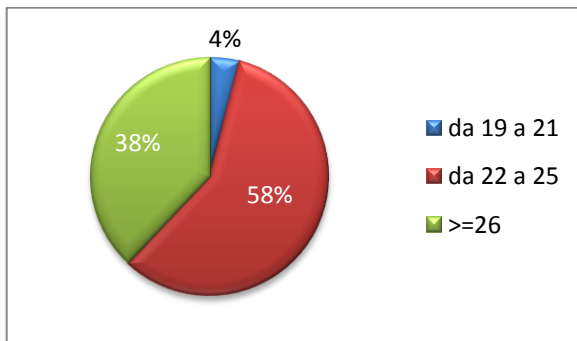
Il campione di riferimento si è composto di 108 studenti, in particolare per i diversi anni accademici si è ottenuto che:



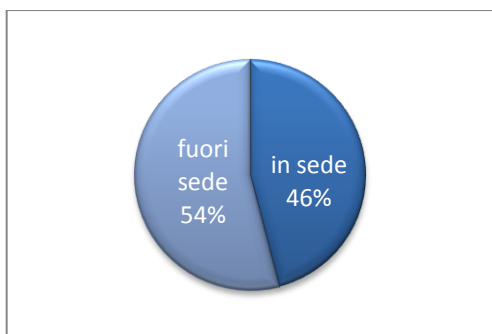
Il campione inoltre è stato formato da 50 maschi e 58 donne, e tale dato in parte può essere spiegato dal fatto che, lungo tale asse temporale, il tasso di partecipazione delle donne è stato maggiore di quello degli uomini.



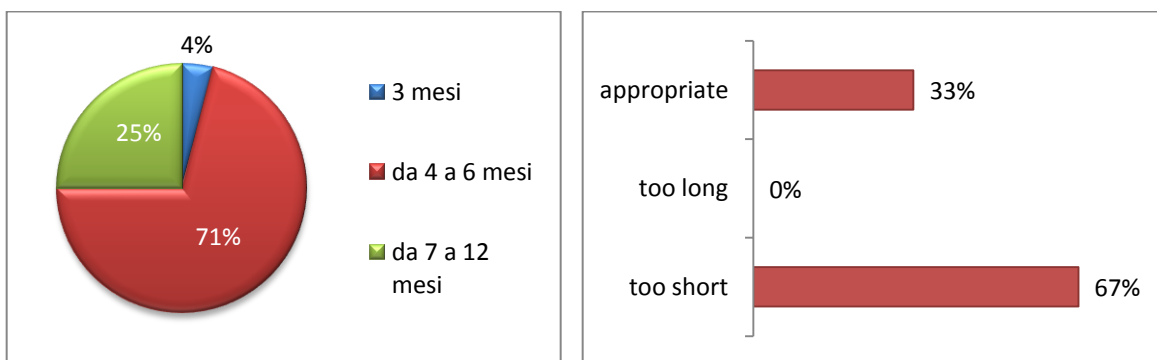
La fascia d'età di tali studenti si è ripartita in: 4 studenti per la fascia da 19 a 21 anni, 63 studenti per la fascia da 22 a 25 anni e 41 studenti per la fascia sopra i 26 anni compresi.



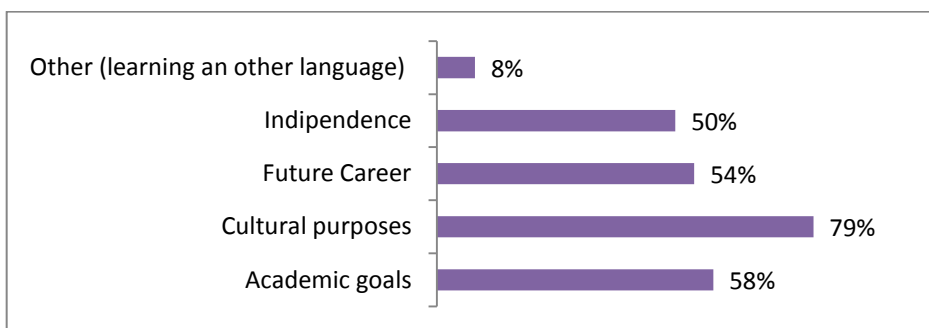
Tale campione si è composto da 58 studenti fuori sede e 50 studenti in sede, relativamente al loro paese. In linea di massima essere già uno studente, che si è trasferito in un'altra città per studi universitari, non ha disincentivato a partecipare al programma, ma forse al contrario è stato un incentivo. Il gap tra le due tipologie di studenti ad ogni modo non è stato così elevato.



La maggior parte di tali studenti incoming ha scelto di intraprendere l'esperienza Erasmus per un periodo che va dai 4 mesi ai 6 mesi (77), 27 di loro ha scelto un periodo che è andato dai 7 ai 12 mesi, mentre solo 4 persone hanno scelto una durata di 3 mesi. In base a tali risultati la durata di tale periodo di studio è stata ritenuta troppo breve dal 76% (72) degli studenti e adeguata solo per il 33% (36) degli studenti.



Le motivazioni per le quali gli studenti incoming hanno deciso di intraprendere tal esperienza, sono state per lo più per scopi culturali (79%), per fini accademici (58%), ai fini della propria carriera futura (54%) e per la propria indipendenza personale (50%). La domanda prevedeva l'opzione di poter indicare non più di tre risposte.



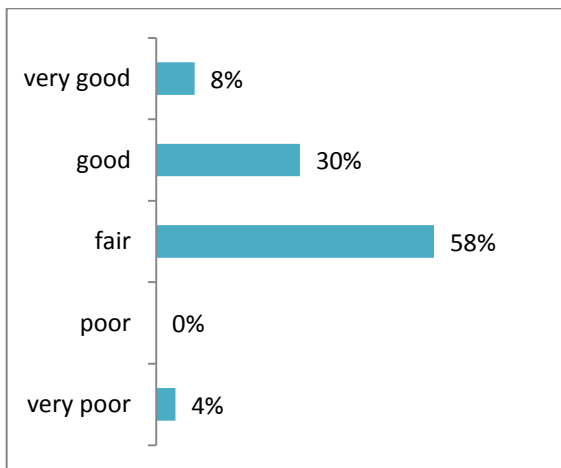
Tale è stato il quadro di riferimento e composizione del campione oggetto di studio. Come già detto in precedenza il questionario è stato diviso in diversi blocchi, ciascuno dei quali era volto a valutare la soddisfazione degli studenti relativamente alle aree più rilevanti

del programma o ai diversi servizi offerti, dalla Facoltà di Economia, in relazione al programma. La prima area sottoposta a valutazione, è stata la qualità accademica della Facoltà di Pisa, in relazione a:

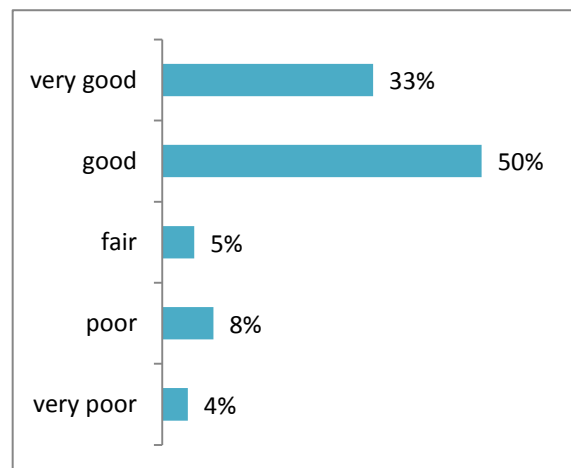
- a) capacità dei docenti di suscitare interesse verso le discipline insegnate;
- b) disponibilità dei docenti a fornire spiegazioni e chiarimenti;
- c) qualità dei corsi seguiti all'estero;
- d) utilità del materiale didattico ricevuto;
- e) organizzazione complessiva dei corsi seguiti (orario, esami intermedi e finali).

Dall'indagine è risultato che in linea di massima la qualità accademica offerta dalla Facoltà di Pisa agli studenti outgoing è stata da loro ritenuta buona, ad eccezione che per l'utilità del materiale didattico ricevuto ed in parte anche per la capacità dei docenti di suscitare interesse per le discipline insegnate, valutate in modo sufficiente. In particolare è risultato che, in relazione alla capacità dei docenti di suscitare interesse verso le discipline insegnate, il 58% (63) degli studenti l'ha ritenuta modesta ed il 30% (32) buona. Relativamente alla disponibilità dei docenti a fornire spiegazioni e chiarimenti, per il 50% (54) degli studenti è stata valutata buona e per il 33% (36) eccellente. La qualità dei corsi seguiti è stata valutata buona dal 42% (45) degli studenti, modesta dal 33% (36) e sufficiente dal 17% (18). L'utilità del materiale didattico ricevuto è stata ritenuta sufficiente dal 50% (54) degli studenti e buona dal 21% (23). Infine l'organizzazione complessiva dei corsi seguiti (orario, esami intermedi e finali) è stata valutata anch'essa positivamente, in particolare buona dal 50% (54) ed eccellente dal 21% (23).

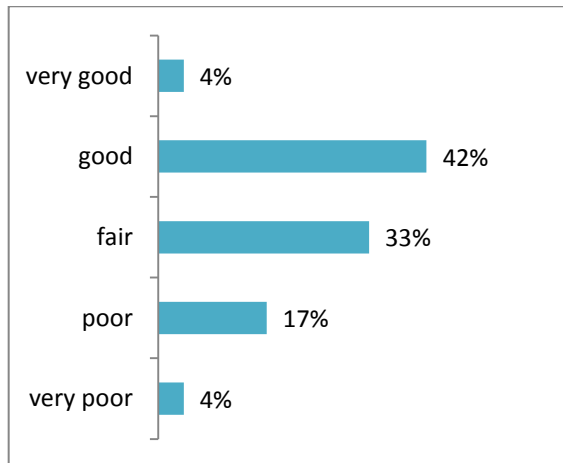
a)



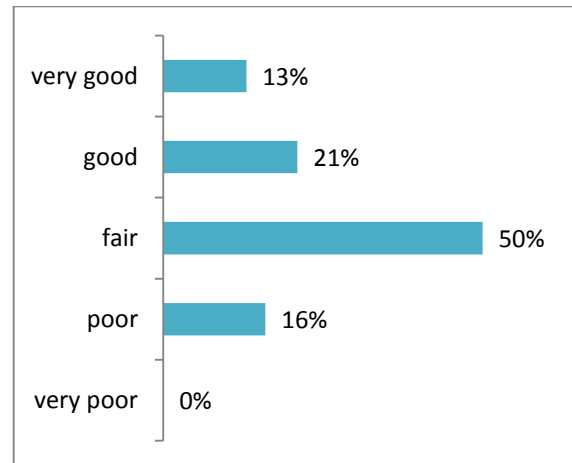
b)



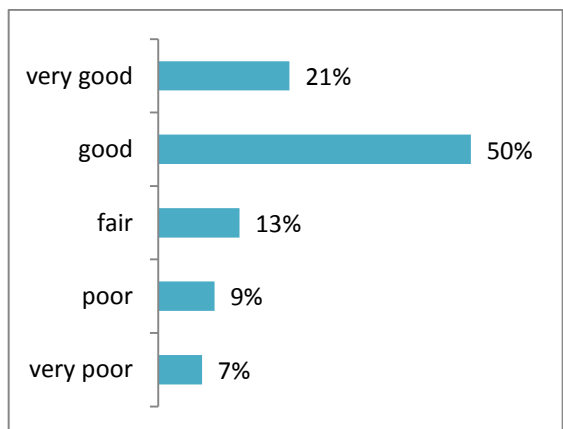
c)



d)



e)

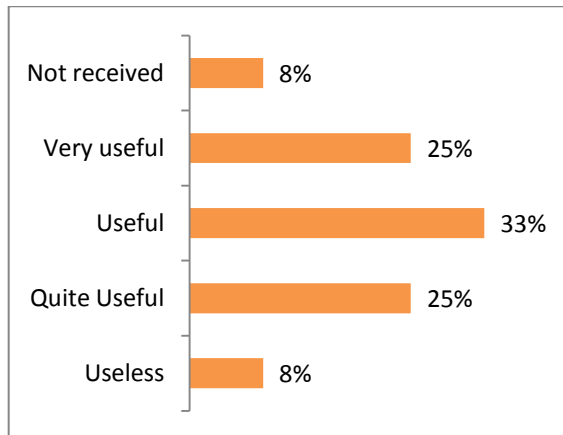


Successivamente si è passati a valutare la qualità delle informazioni ricevute dagli studenti durante il periodo Erasmus, relativamente al loro piano di studio ed è stata valutata, in base ai diversi soggetti che le hanno fornite:

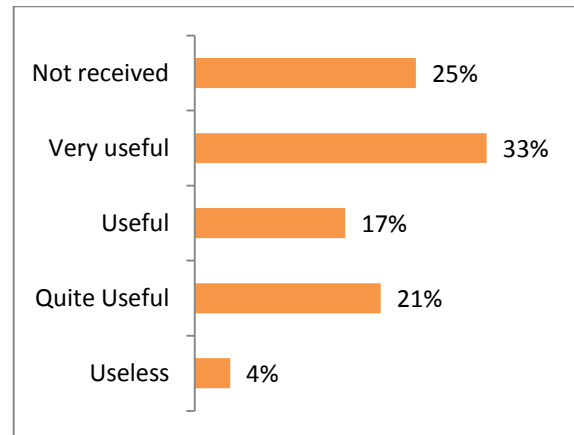
- a) Facoltà di Economia (docenti, coordinatori);
- b) ex/altri studenti Erasmus;
- c) Internet.

È risultato che la migliore qualità delle informazioni, inerenti al piano di studio, si è ottenuta su Internet, valutate molto utili dal 42% (45) degli studenti, sono seguite poi le informazioni ricevute dalla Facoltà di Economia, che per il 33% (36) degli studenti, sono state ritenute utili ed infine per il 33% (36) degli studenti, le informazioni ricevute dagli ex/altri studenti Erasmus sono state molto utili, in tal caso però il 25 % degli studenti non le ha ricevute per nulla.

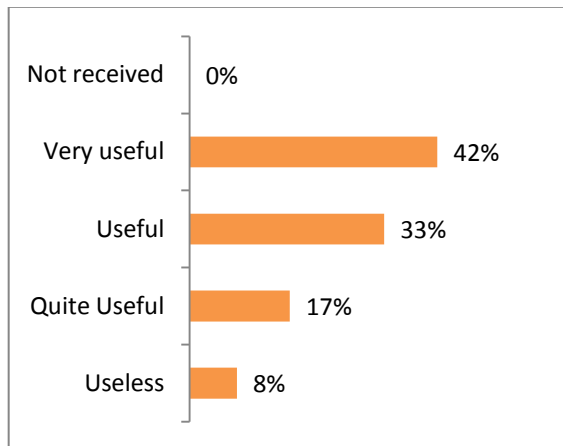
a)



b)



c)

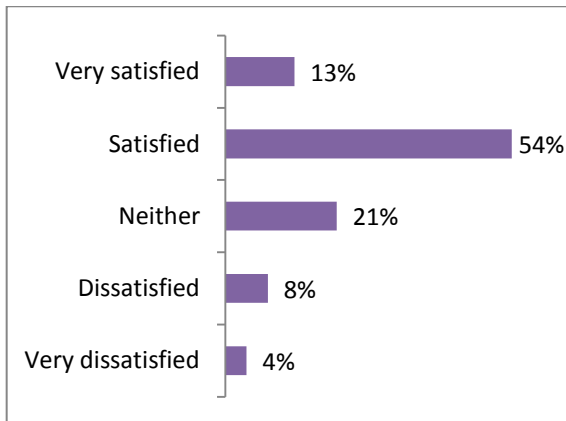


La sezione successiva si è occupata di valutare l'ospitalità ed il supporto dato agli studenti incoming, da:

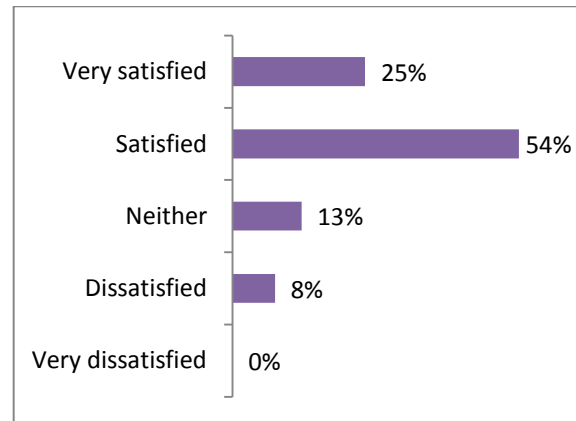
- a) Facoltà di Economia;
- b) studenti della Facoltà di Economia;
- c) organizzazioni studentesche.

Generalmente gli studenti incoming sono rimasti soddisfatti dell'ospitalità e supporto ricevuto dai tre soggetti, in particolare dell'ospitalità e supporto ricevuto dalla Facoltà di Economia, il 54% (58) ne è rimasto soddisfatto, il 21% (23) abbastanza soddisfatto e il 13% (14) molto soddisfatto. Dell'ospitalità e del supporto ricevuto dagli studenti della Facoltà di Economia, la valutazione è stata positiva, in quanto il 54% (58) ne è rimasto soddisfatto e il 25% (27) molto soddisfatto. Infine relativamente all'ospitalità ed il supporto ricevuto dalle organizzazioni studentesche, il 38% (41) degli studenti incoming ne è rimasto molto soddisfatto ed il 33% (36) ne è rimasto soddisfatto.

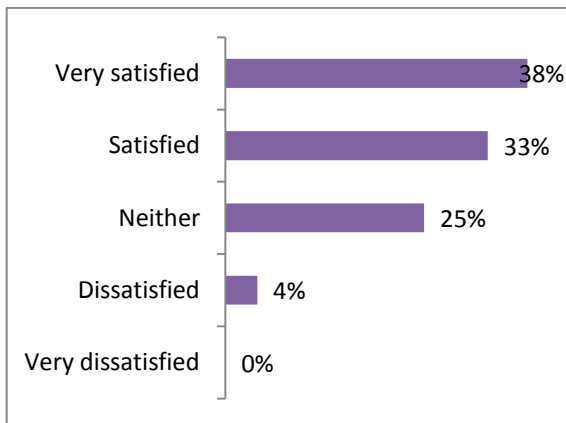
a)



b)



c)



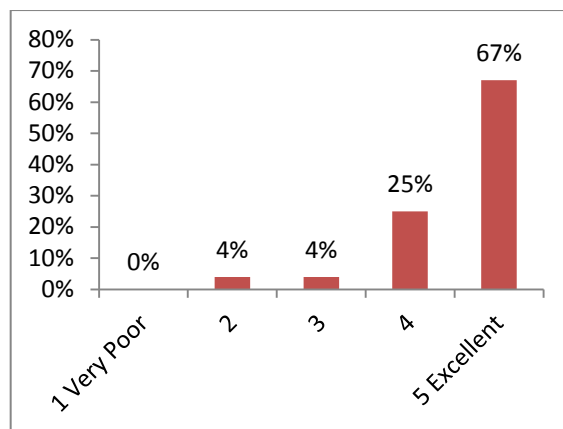
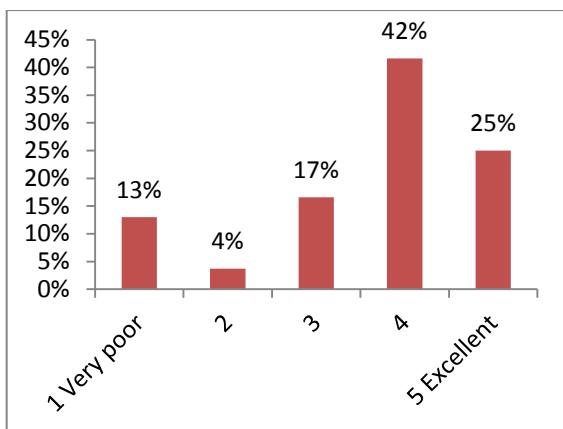
Si è rilevato successivamente il livello d'integrazione che essi hanno avuto con:

- a) studenti della Facoltà di Economia;
- b) studenti Erasmus;

ed è risultato che, con entrambi i soggetti, il livello d'integrazione raggiunto dagli studenti incoming è stato buono. In particolare, con gli studenti della Facoltà di Economia, il 42% (45) degli studenti ha ritenuto buono il livello d'integrazione e il 25% l'ha ritenuto eccellente. Il livello d'integrazione con gli studenti Erasmus è stato eccellente per il 67% (73) e buono per il 25% (27).

a)

b)



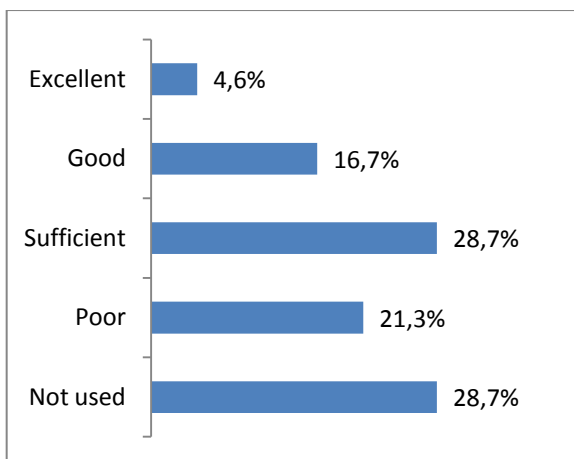
La sessione successiva ha valutato la qualità dei servizi offerti dalla Facoltà di Economia agli studenti incoming, con riferimento a:

- a) alloggio universitario;
- b) strutture della Facoltà di Economia (aule, aule studio, mensa, bar etc.);
- c) supporto dell'ufficio IRO nel trovare un alloggio e dare informazioni rilevanti;
- d) supporto da parte del 'buddy' (responsabile ex studente Erasmus).

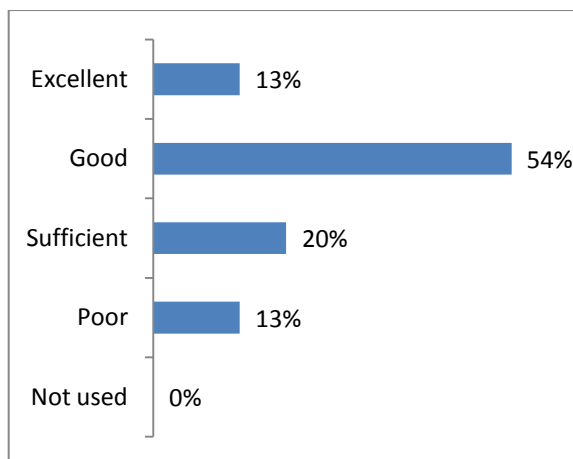
Dall'indagine è risultato che, per il 28,7% (31) degli studenti incoming, il servizio fornito dalla Facoltà di Economia, in relazione all'alloggio universitario, è stato ritenuto sufficiente e scarso dal 21,3% (23) degli studenti, tenuto conto che il 28,7% non ne ha usufruito. Relativamente alle strutture della Facoltà di Economia, il 54% (58) degli studenti le ha valutate buone, il 13% (14) eccellenti e il 20% (22) sufficienti. Il supporto dato dall'ufficio IRO, in relazione al trovare alloggio e dare informazioni rilevanti, è stato valutato sufficiente dal 31,5% (34) e poi si dividono in un 21,3% (23) studenti che l'hanno ritenuto buono e altri che l'hanno ritenuto scarso. Vi è poi un 13% (14) di studenti incoming che non l'ha ricevuto affatto. Il supporto dato dal 'buddy', ovvero ex studente Erasmus della Facoltà di Economia, che ha dato la sua disponibilità nel fornire aiuto agli studenti incoming, ha ricevuto delle valutazioni differenti, in quanto per un 25% (27) degli studenti è stato ritenuto scarso, per un'altra medesima percentuale (27) è stato valutato sufficiente e per un altro 25% (27) è stato ritenuto eccellente. Inoltre un 17% (18) degli studenti incoming non l'ha ricevuto affatto.

a)

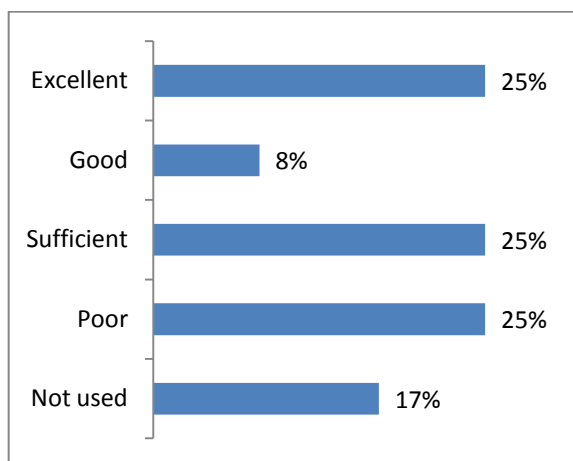
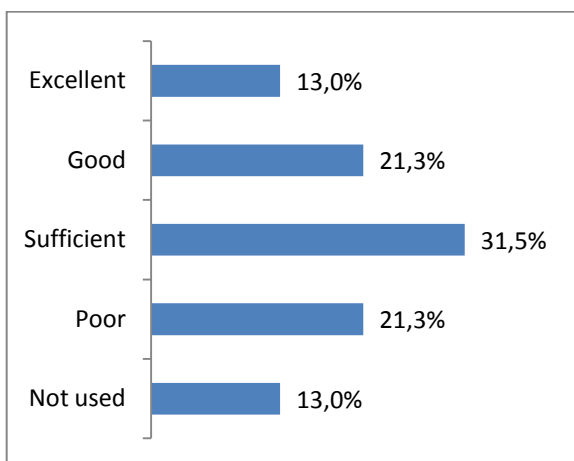
b)



c)



d)



In tale sezione si è inoltre chiesto agli studenti incoming di segnalare, secondo il loro punto di vista, quali servizi offerti/organi amministrativi della Facoltà di Economia dovessero essere migliorati o sviluppati ex novo. A seguito dell'interpretazione delle informazioni raccolte, si è passati ad una loro classificazione, assegnando il corrispettivo dato quantitativo. Si è ottenuto così che, i servizi/organi amministrativi da migliorare, secondo gli studenti sono stati i seguenti:

proposte	n.soggetti
Support to find accommodation and to improve the accommodation service (soprattutto per chi non parla bene la lingua italiana)	32
More support and more information on the paperwork/administrative/intensive course of language	25
A better support from the italian buddies (sia per integrarsi che nel fornire informazioni utili)	20
More information about obtaining a residence permit (permesso di soggiorno temporaneo)	12
More collaboration with ESN and student union (da parte della Facoltà?)	7

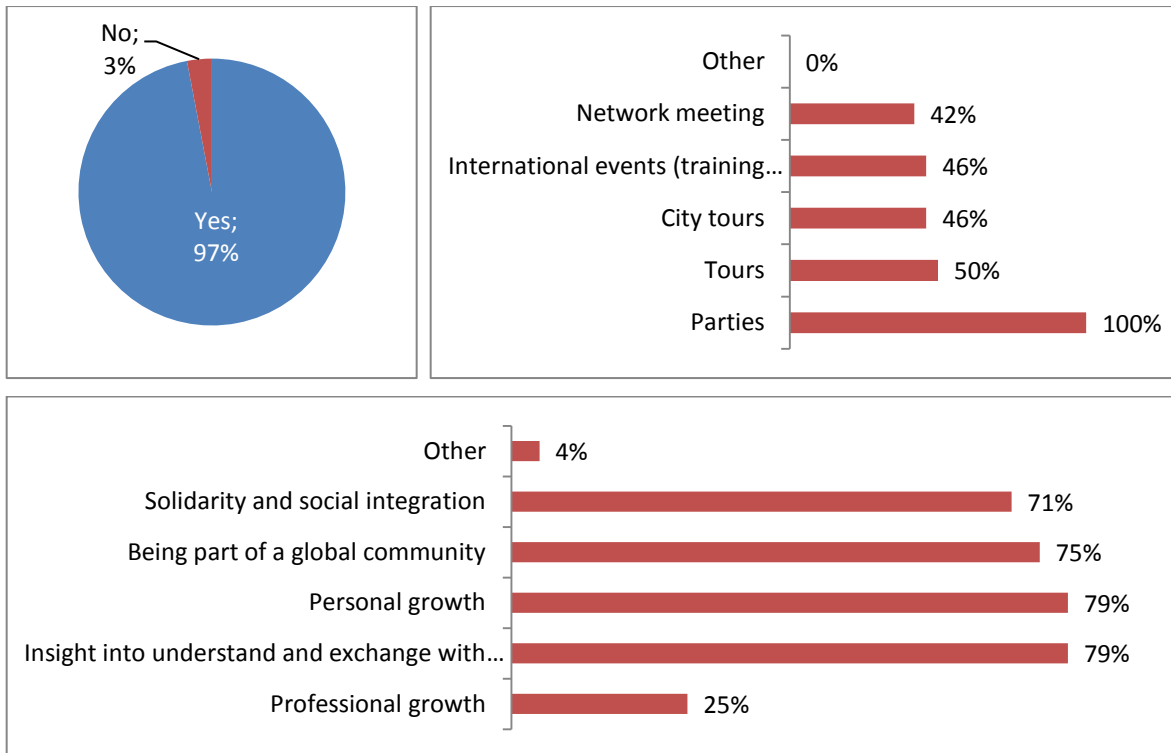
The IRO should inform other universities about their procedures	7
Improve services' quality and the organization of IRO	7
Anything because I'm satisfied	4
Organize the advisor for support the work of thesis student	4
More activities between Erasmus students and Italian students	3
A more specific involvement from Italian University to Erasmus incoming	2
More coordination between Business Economy and other university	2

Dalla valutazione dei dati (vedi tabella sopra) è risultato che le aree focus, che secondo gli studenti incoming, si devono migliorare riguardano:

- ✚ l'alloggio, relativamente alla qualità del suo servizio ed il relativo supporto nel trovarlo;
- ✚ l'informazione, relativamente ai corsi di lingua, alle documentazioni e procedure amministrative da compilare e alle modalità per ottenere il permesso di soggiorno temporaneo, data dall'ufficio IRO e Facoltà;
- ✚ le figure dei buddies e tutor, relativamente al supporto dato nel sviluppare la tesi, nel fornire utili informazioni e contribuire all'integrazione degli studenti incoming;
- ✚ la qualità del servizio ed organizzazione dell'ufficio IRO.

In tal caso non si sono suggeriti dei servizi/organi amministrativi da sviluppare ex novo.

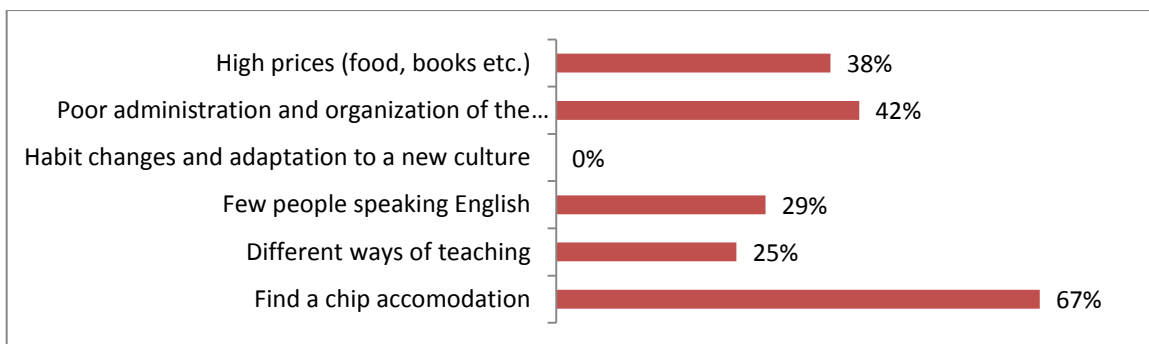
La sezione successiva del questionario si è occupata di rilevare i benefici (eventualmente) tratti dagli studenti Erasmus, che avessero partecipato alle diverse attività delle organizzazioni studentesche. È risultato dunque che, il 95% (105) degli studenti outgoing, ha partecipato alle diverse attività organizzate dalle associazioni studentesche, soprattutto gli studenti hanno preso parte alle feste (100% tutti i 105), gite (50%), visite guidate della città (46%) e ad eventi internazionali (46%). Da tali attività gli studenti hanno potuto trarre diversi benefici, tra cui maggiore comprensione e scambio culturale (74%), crescita personale (79%), far parte di una comunità globale (75%) e solidarietà ed integrazione sociale (71%). La domanda prevedeva un massimo di tre risposte.



La penultima sezione ha valutato complessivamente l'esperienza Erasmus, ovvero le maggiori difficoltà riscontrate dagli studenti e una valutazione complessiva della loro esperienza, con riferimento a:

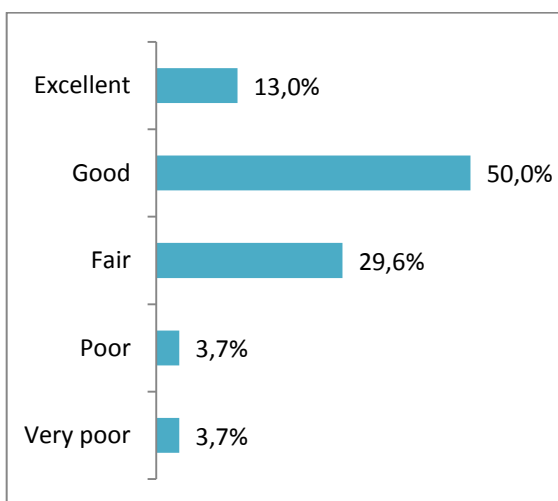
- a) risultato accademico ottenuto nel periodo Erasmus,
- b) capacità interculturali sviluppate,
- c) autostima sviluppata e maggiore fiducia in se stesso,
- d) indipendenza e maturazione acquisita,
- e) giudizio generale della tua esperienza.

Le maggiori difficoltà riscontrate dagli studenti incoming sono state relative al reperimento dell'alloggio (54%), alla mediocre amministrazione della Facoltà di Economia (42%), ai prezzi elevati (cibo, libri etc) (38%) e al fatto che in poche persone parlano l'inglese (29%). La domanda prevedeva un massimo di tre risposte.



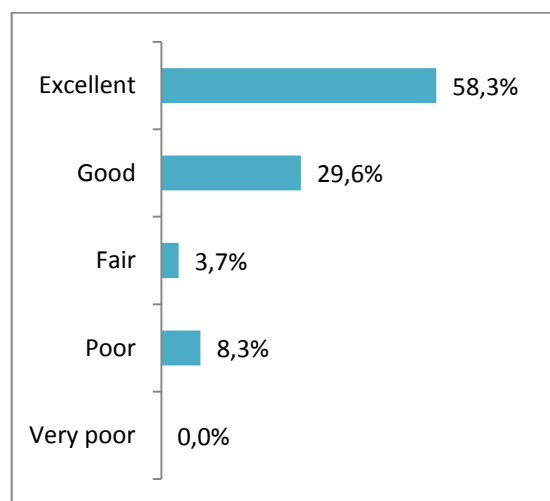
La valutazione che hanno dato gli studenti, relativamente ai risultati che hanno ottenuto dall'esperienza Erasmus, in generale sono stati positivi per tutte le tematiche poste a valutazione. Di fatti relativamente al risultato accademico ottenuto nel periodo Erasmus, esso è stato valutato buono dal 50% (54) degli studenti e abbastanza buono dal 29,6% (32). Le capacità interculturali sviluppate sono state valutate eccellenti dal 58,3% (63) e buone dal 29,6% (32) degli studenti. L'autostima sviluppata e la maggiore fiducia in se stessi hanno ottenuto una valutazione ottima dal 54% (58) degli studenti e buona dal 38% (41). Relativamente all'indipendenza e alla maturazione acquisita, un 67% (72) degli studenti l'ha valutata eccellente e un 22% (22) buona. Infine l'esperienza Erasmus ha ottenuto un ottimo giudizio generale dal 71% (77).

a)

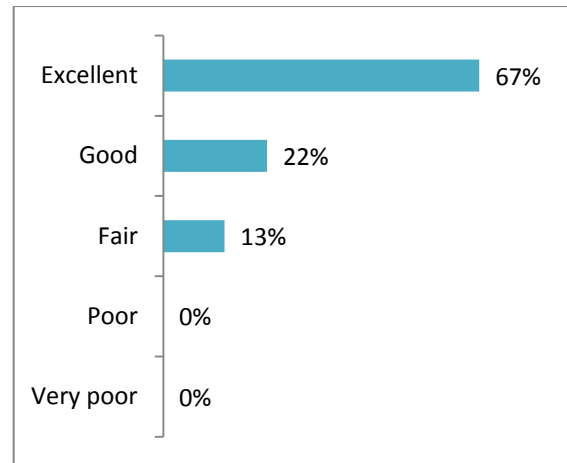
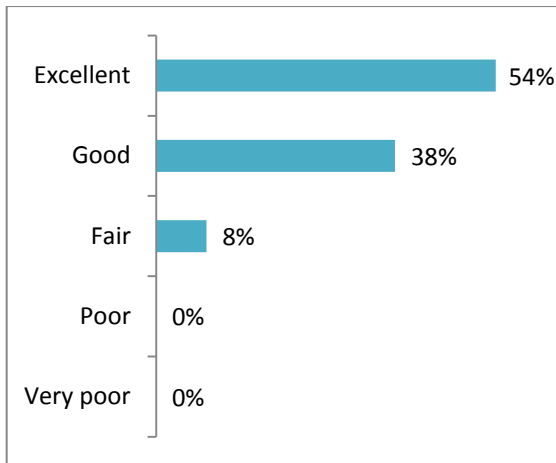


c)

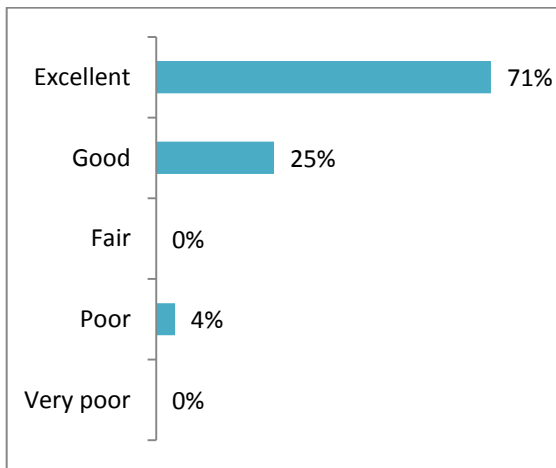
b)



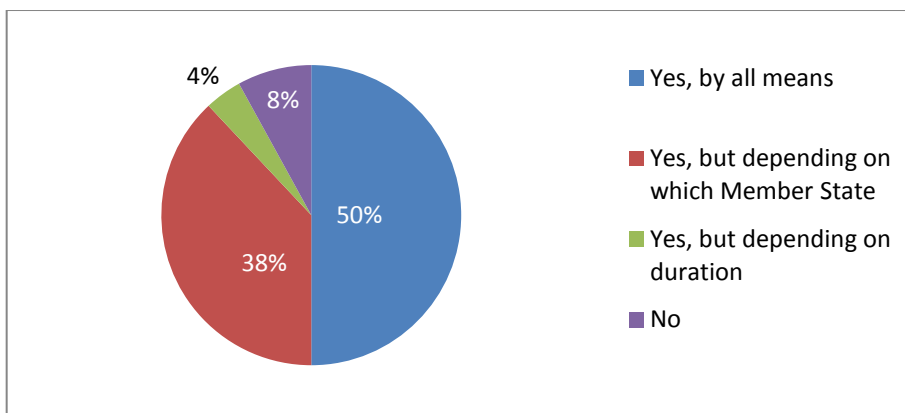
d)



e)



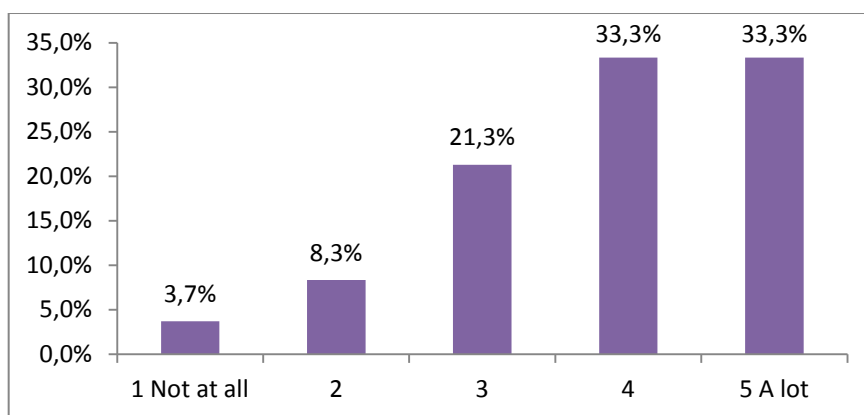
L'ultima sezione è stata dedicata alla valutazione dell'impatto del programma Erasmus, che secondo gli studenti incoming potrà avere sulla loro futura carriera lavorativa. Nello specifico è stato richiesto se sarebbero disposti a lavorare all'estero, ottenendo una risposta positiva da parte del 50% (54) degli studenti e con alcuni condizionamenti da parte del 42% (38+4).



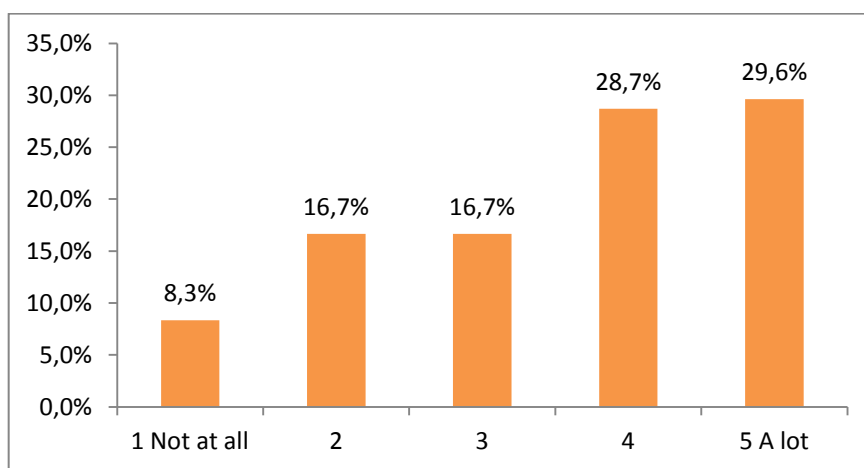
Di fatti il 38% (41) degli studenti sarebbe disposto a lavorare all'estero, ma solo in determinati Stati ed un 4% (5) si trasferirebbe solo per un determinato periodo di tempo.

Successivamente si sono poste due domande per valutare se gli studenti incoming valutassero che tal esperienza intrapresa potesse esserli un domani d'aiuto nella loro carriera lavorativa e nella ricerca di un lavoro. È risultato che per un 33,3% (36) degli studenti tal esperienza li potrà essere moltissimo d'aiuto nella loro futura carriera lavorativa e comunque essi ritengono che possa avere un impatto positivo (33,3%). Relativamente alla ricerca di un lavoro un 29,6% (32) degli studenti ha ritenuto che tal esperienza lo aiuterà moltissimo e molto per il 28,7% (31).

1)



2)

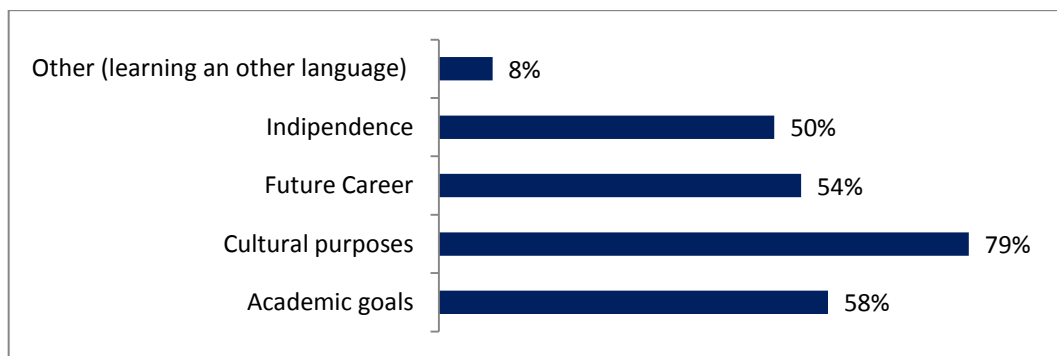


6.2 Confronto dei due campioni

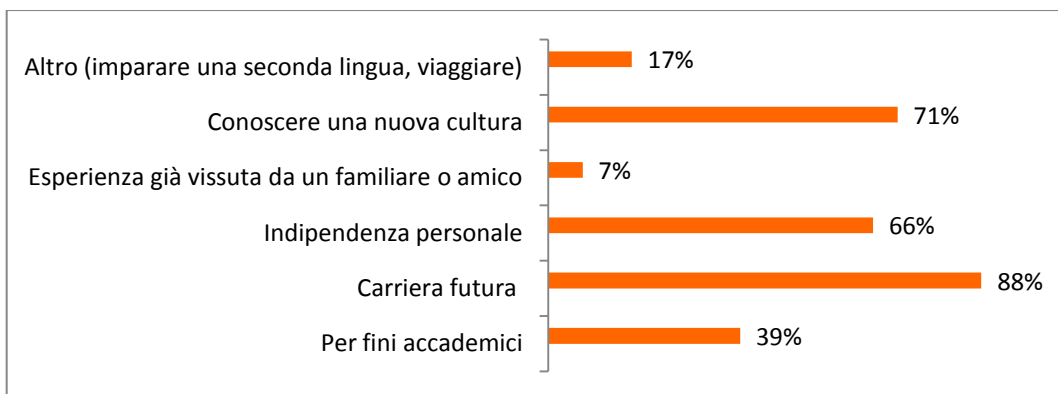
Il confronto tra i due campioni di studenti Erasmus è stato effettuato prendendo in considerazione il medesimo asse temporale a.a 2010-'13. Le aree messe a confronto sono state scelte in base alle risposte ottenute dai due questionari per rilevare le aree critiche e in base all'obiettivo di valutare i servizi offerti, collegati al progetto Erasmus, dalla Facoltà di Economia. Le aree così messe a confronto sono state:

- ✚ motivazioni della partecipazione al progetto;
- ✚ qualità accademica dell'istituto ospitante vs Facoltà di Economia;
- ✚ qualità delle informazioni;
- ✚ qualità dei servizi;
- ✚ servizi/organi da migliorare (a giudizio degli studenti);
- ✚ difficoltà riscontrate.

Le motivazioni principali che hanno motivato gli studenti Erasmus, sia incoming che outgoing, a partecipare al progetto, sono state sia di natura sociale/culturale che lavorativa/accademica. Infatti per gli studenti incoming, più precisamente per il 79% di essi i fini culturali sono stati le principali motivazioni che li hanno spinti a partecipare al progetto, sono seguiti poi i fini accademici per un 58% e carriera futura per un 54%.



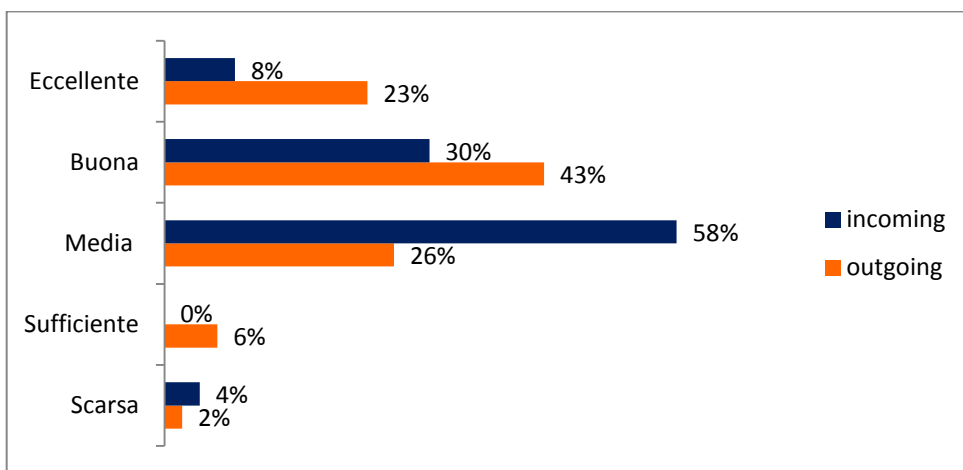
Relativamente agli studenti outgoing, più precisamente per l'88% di essi, la "carriera futura" è stata la ragione che maggiormente gli ha spinti a partecipare al progetto Erasmus ed in secondo piano "conoscere una cultura nuova" per il 71% degli studenti è stata un'altra motivazione rilevante e al terzo posto l'indipendenza personale si è classificata ottenendo il 66% dei favori. Vedremo a breve se tali aspettative sono state soddisfatte o meno, dunque valuteremo la loro soddisfazione in relazione ai diversi ambiti del progetto Erasmus e una sua valutazione complessiva.



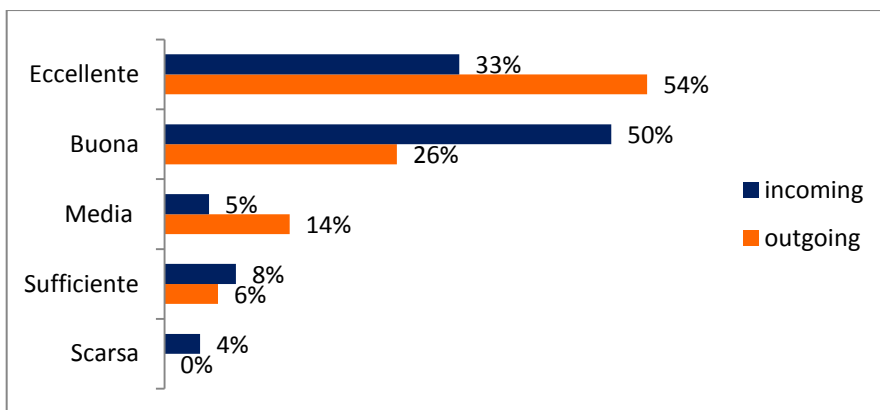
Relativamente alla qualità accademica si sono confrontati i seguenti aspetti:

- capacità dei docenti di suscitare interesse verso le discipline insegnate;
- disponibilità dei docenti a fornire spiegazioni e chiarimenti;
- qualità dei corsi seguiti all'estero;
- utilità del materiale didattico ricevuto;
- organizzazione complessiva dei corsi seguiti (orario, esami intermedi e finali)

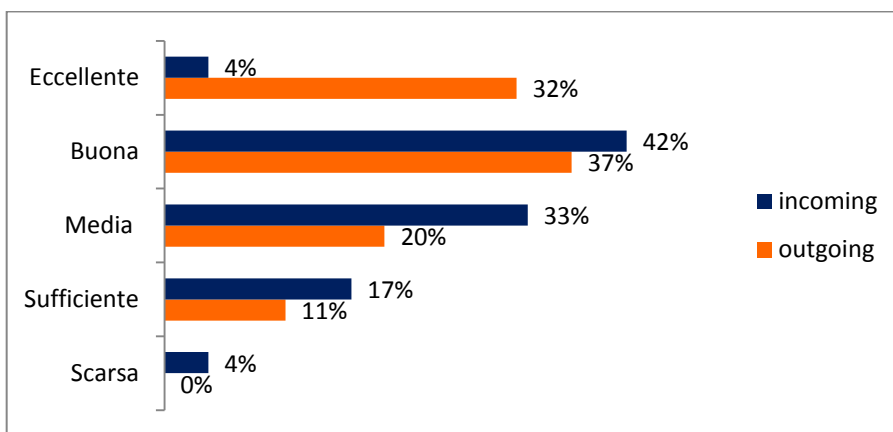
ed è risultato che rispetto al primo punto a) la valutazione degli studenti outgoing è stata più positiva rispetto a quella data dagli incoming, visto che per il 58% di essi la capacità dei docenti (della Facoltà di Economia) di suscitare interesse verso le discipline insegnate è abbastanza buona. Vi possono dunque essere margini di miglioramento.



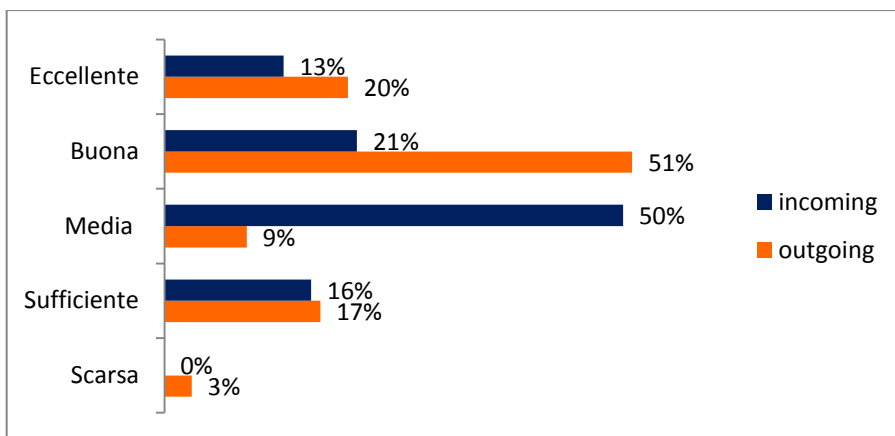
Rispetto al punto b) invece la valutazione si è mantenuta comunque molto positiva per entrambi i campioni. Le valutazioni buona ed eccellente hanno ottenuto le maggiori percentuali, in modo però opposto dai due campioni analizzati.



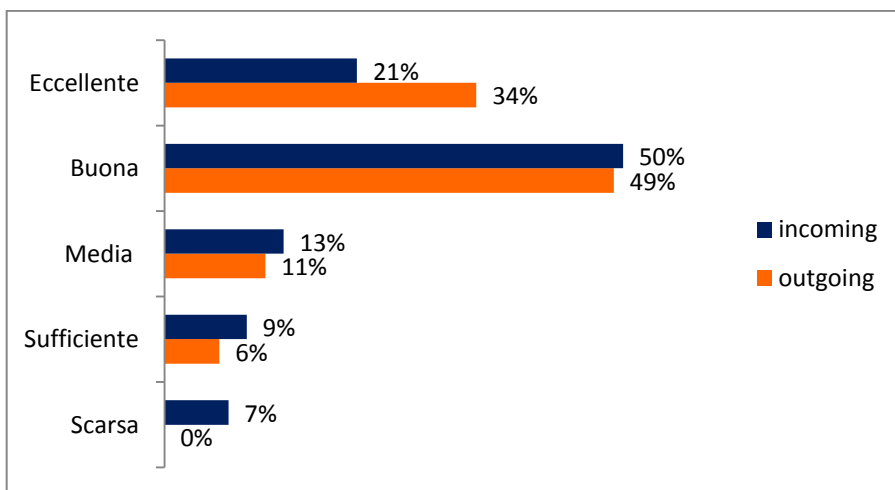
Rispetto alla qualità dei corsi seguiti all'estero/presso la Facoltà di Economia è risultato che gli studenti outgoing hanno espresso una valutazione, rispetto ai corsi seguiti all'estero, più positiva rispetto a quella data dagli studenti incoming, nei confronti dei corsi seguiti presso la Facoltà di Economia. Potrebbe dunque essere uno stimolo per il miglioramento, non solo della soddisfazione degli studenti Erasmus, ma anche della stessa didattica/piano di studio.



Relativamente all'utilità/qualità del materiale didattico fornito agli studenti incoming/outgoing è risultato che la valutazione è stata buona per il 51% degli studenti outgoing, mentre per il 50% degli studenti incoming è stata ritenuta solo abbastanza buona.



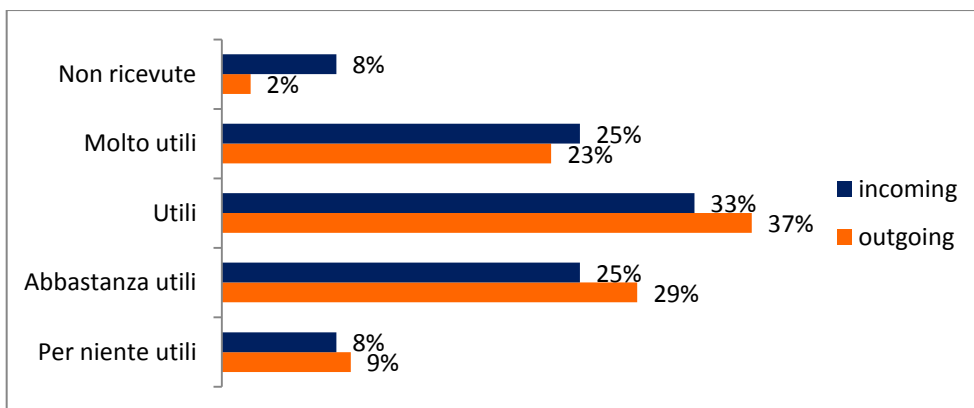
Infine l'organizzazione complessiva dei corsi seguiti, relativamente agli esami intermedi e finali, orario etc. la valutazione è stata positiva per entrambi gli studenti con un 50%/51%.



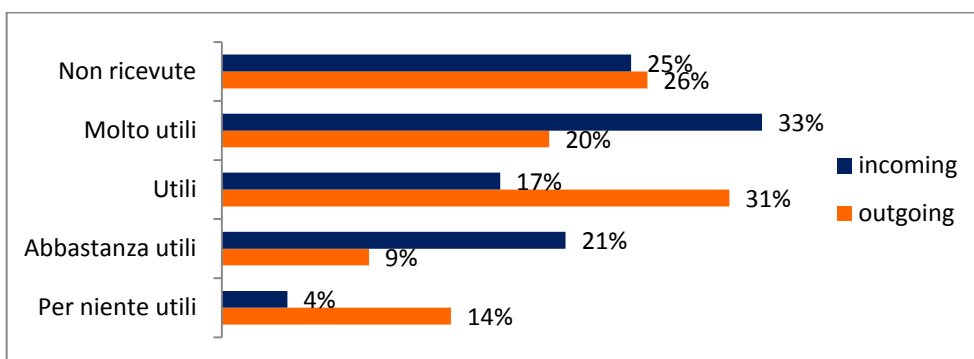
Si sono messi poi a confronto i risultati ottenuti dalle valutazioni sulla qualità delle informazioni, in quanto è stata oggetto da parte di entrambi i campioni di diverse critiche/suggerimenti per migliorare il servizio. Si sono dunque confrontate le valutazioni ottenute sull'utilità delle informazioni, relative al proprio piano di studio, che gli studenti incoming/outgoing hanno ricevuto da:

- a) Facoltà di Economia/Istituto ospitante,
- b) Ex/altri studenti Erasmus;
- c) Internet.

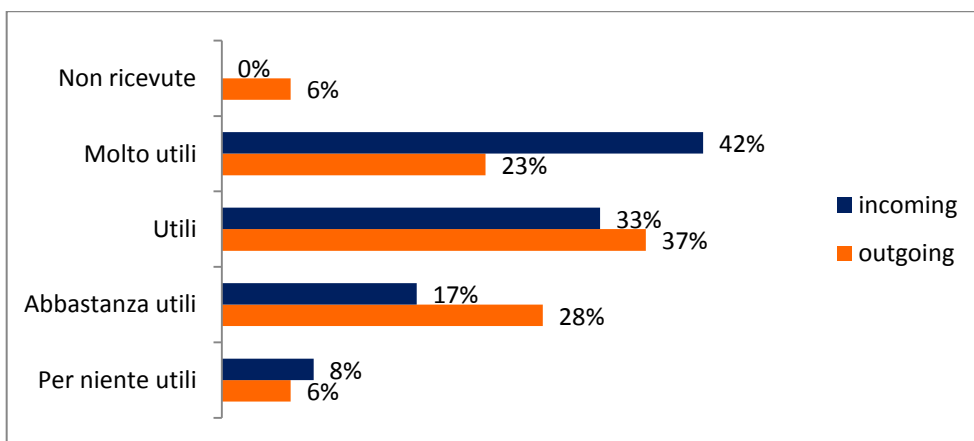
Dai seguenti confronti si è ottenuto che relativamente al primo punto la maggior parte degli studenti incoming/outgoing le ha ritenute utili, sono seguite poi le valutazioni di coloro che le hanno repute abbastanza utili con un 25% (incoming) e 29% (outgoing), mentre il 25% (incoming) e 23% (outgoing) le ha repute utili. Solo un 8% e 9% non le hanno ricevute.



Valutazioni decisamente più positive sono state rilevate per l'utilità delle informazioni ricevute dagli ex/altri studenti Erasmus, a dimostrazione del fatto che vi è una maggiore collaborazione, comunicazione e diffusione dell'informazione rispetto agli organi della Facoltà deputati a fornire tale servizio (vedremo anche nelle valutazioni finali e costruzione della students satisfaction).



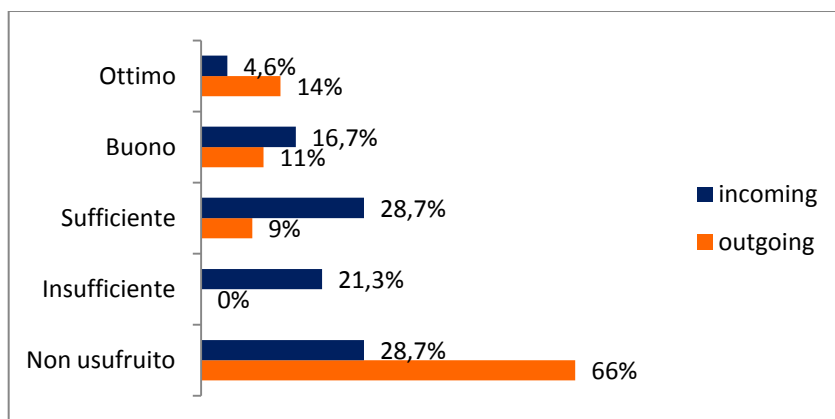
Infine relativamente alle informazioni date da Internet, la loro utilità è stata più positiva per gli studenti incoming (per il 42% molto utili) rispetto agli studenti outgoing.



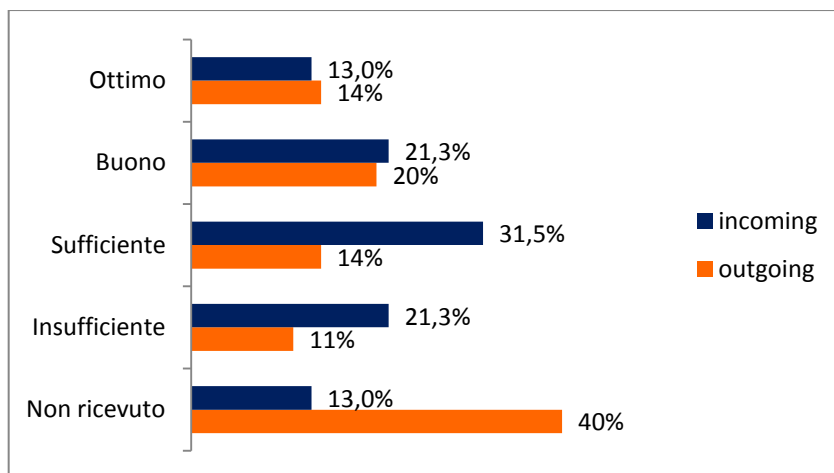
Si sono confrontati successivamente i risultati ottenuti dai due campioni in relazione alla qualità dei servizi, relativamente a:

- a) alloggio universitario;
- b) aiuto dell'ufficio universitario a trovare un alloggio;

L'alloggio universitario chiaramente, visto i pochi posti, non sono disponibili per tutti gli studenti Erasmus, di fatti il 66% degli studenti outgoing non ne ha usufruito e il 28,7% degli studenti incoming ugualmente. Per chi ne ha usufruito, è risultato che gli alloggi universitari italiani hanno ricevuto una valutazione negativa (21,3%) o sufficiente (28,7%) da parte degli studenti incoming, decisamente migliore è stata la valutazione data agli alloggi universitari esteri, ritenuti in buone condizioni dall'11%. Gli alloggi universitari italiani dovrebbero essere dunque migliorati ed aumentati, anche se in Italia l'edilizia è sempre stata un grosso problema.



L'aiuto dell'ufficio universitario a trovare un alloggio non è stato dato al 40% degli studenti outgoing e al 13% degli studenti incoming. A chi l'ha ricevuto, rispetto agli studenti outgoing, l'ha valutato in maniera positiva (20% l'ha ritenuto buono e il 14% valutato in maniera ottima), mentre per gli studenti incoming è stato sufficiente per il 31,5% e insufficiente per il 21,3%. Come si è notato anche dalle precedenti rilevazioni il supporto fornito dall'ufficio IRO della Facoltà di Economia non ha molto soddisfatto gli studenti sia outgoing che incoming. Per poter offrire una maggiore qualità del servizio invece si dovrebbero fare dei progressi sotto quest'aspetto, dunque non solo per soddisfare gli studenti, ma migliorare la qualità del programma stesso. Nella students satisfaction saranno evidenziate meglio queste problematiche e suggerimenti per poter migliorare il servizio fornito, la soddisfazione degli studenti ed il programma Erasmus medesimo.



Si sono poi confrontati i risultati ottenuti dalle valutazioni date dagli studenti incoming e outgoing nei confronti dei servizi/organi che a loro parere si sarebbero dovuti migliorare o sviluppare ex novo. Informazioni che saranno utili anche per costruire l'area di miglioramento della students satisfaction.

proposte studenti outgoing	n. soggetti
Semplificazione, snellimento e aiuto con la burocrazia (semplificazione e velocizzazione delle procedure di riconoscimento dei crediti, approvazione e modifica del piano di studio)	14
Supporto e chiare informazioni sugli esami convertibili ed attivati	12
Maggiori informazioni sugli alloggi e loro disponibilità	10
Miglioramento della qualità del servizio e organizzazione dell'ufficio IRO della Facoltà	10
Aiuto concreto nel formulare e ottenere chiare informazioni sul piano di studio	8
Maggiore personale all'ufficio IRO per seguire più efficacemente gli studenti nelle ricerche e problematiche	8
Miglioramento del servizio offerto agli studenti prima della partenza, maggiore assistenza nel preparare tutti i documenti necessari (ufficio IRO)	8
Nessuno, perché soddisfatto	5
Dare maggiori informazioni sulle università estere	4
Maggiori informazioni sulla convalida degli esami da parte dell'ufficio IRO	4
Velocizzare i tempi di risposta e loro qualità da parte dell'ufficio IRO, alle informazioni richieste/ problemi	4
Estensione dell'orario della segreteria didattica	2
Immediata/riduzione dei tempi di convalida degli esami (ECTS)	2
Incontri per integrarsi e conoscere gli studenti Erasmus	2
Miglioramento dell'assistenza fornita agli studenti durante il periodo Erasmus	2
Miglioramento del coordinamento tra la Facoltà di Economia e l'Istituto ospitante	2

Miglioramento del periodo iniziale d'inserimento e d'accoglienza	2
Miglioramento della comunicazione tra IRO e referenti Erasmus dei vari CDL	2
Miglioramento dell'organico dell'ufficio IRO (personale incapace e non stabile)	2
Orari più flessibili dell'ufficio IRO	2

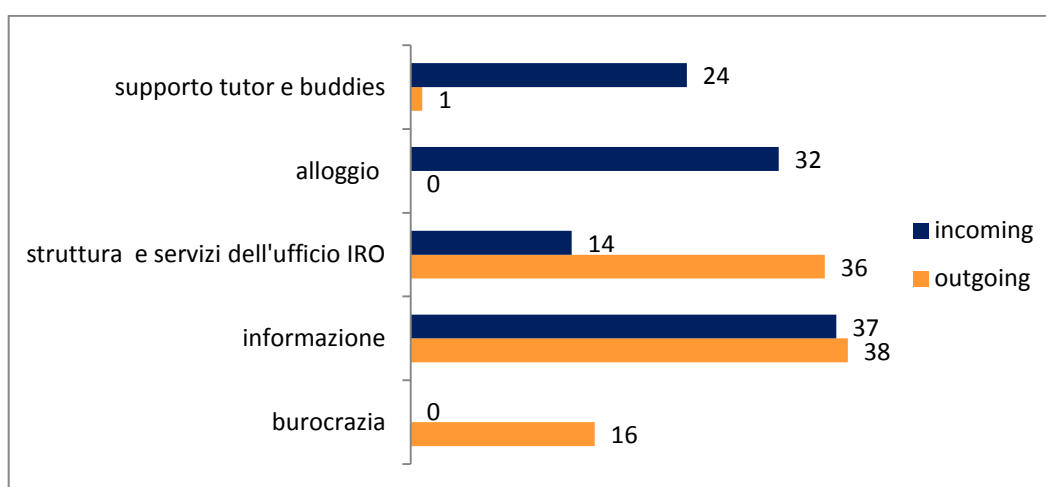
- + la **burocrazia** (snellimento, velocizzazione delle pratiche relative al riconoscimento dei crediti e all'approvazione/modifica del piano di studio, aiuto nella compilazione dei diversi documenti) ex ante e post il periodo Erasmus;
- + l'**informazione** chiara e puntuale (relativa agli esami convertibili, esami attivati, piano di studio, convalida degli esami, documentazione burocratica, università estere) da parte dell'ufficio IRO e Facoltà;
- + la **struttura** ed i **servizi** forniti dall'ufficio IRO (migliorare la qualità del servizio offerto pre-durante-post il periodo Erasmus, maggior organizzazione, estensione dell'organico e sua maggiore stabilità per poter essere più efficace, velocizzazione dei tempi di risposta e miglioramento della loro qualità, orari più flessibili, maggior coordinamento con le Università estere).

Proposte incoming	n. soggetti
Support to find accommodation and to improve the accommodation service (soprattutto per chi non parla bene la lingua italiana)	32
More support and more information on the paperwork/administrative/intensive course of language	25
A better support from the italian buddies (sia per integrarsi che nel fornire informazioni utili)	20
More information about obtaining a residence permit (permesso di soggiorno temporaneo)	12
More collaboration with ESN and student union (da parte della Facoltà?)	7
The IRO should inform other universities about their procedures	7
Improve services' quality and the organization of IRO	7
Anything because I'm satisfied	4
Organize the advisor for support the work of thesis student	4
More activities between Erasmus students and Italian students	3

- + l'**alloggio**, relativamente alla qualità del suo servizio ed il relativo supporto nel trovarlo;

- ✚ l'**informazione**, relativamente ai corsi di lingua, alle documentazioni e procedure amministrative da compilare e alle modalità per ottenere il permesso di soggiorno temporaneo, data dall'ufficio IRO e Facoltà;
- ✚ le figure dei **buddies** e **tutor**, relativamente al supporto dato nel sviluppare la tesi, nel fornire utili informazioni e contribuire all'integrazione degli studenti incoming;
- ✚ la **qualità del servizio** ed organizzazione dell'ufficio IRO.

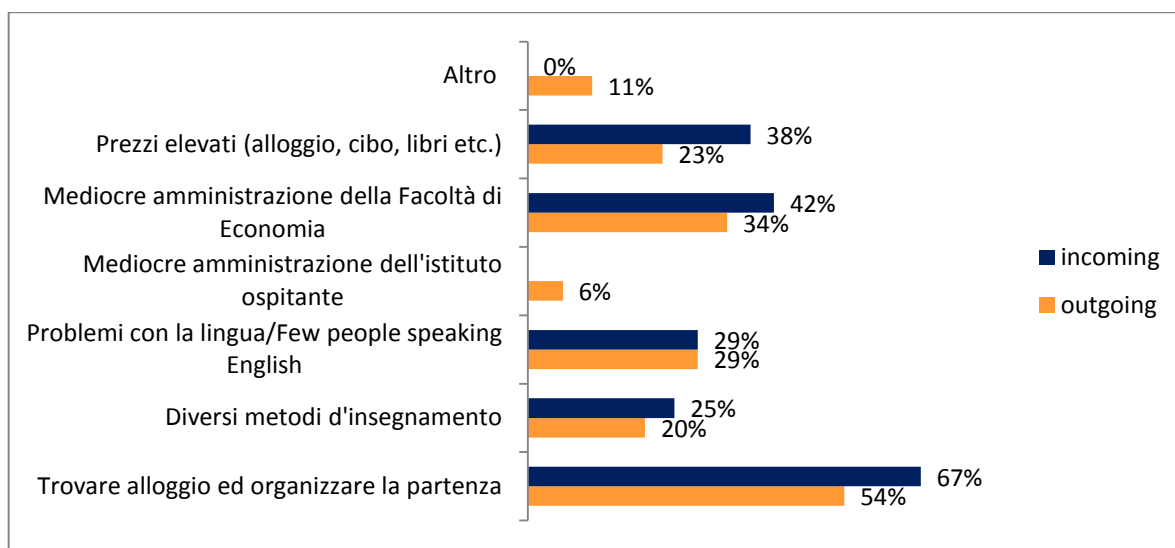
Si è dunque passati al confronto rispetto a tali servizi evidenziati riportando i corrispettivi n. di soggetti che avevano segnalato il problema/area/servizio di miglioramento e si è ottenuto il seguente risultato:



Il servizio d'informazione da parte della Facoltà o più precisamente dell'ufficio IRO ha ottenuto in entrambi i campioni nota di miglioramento, con maggiori differenziazioni è stata segnalata anche la struttura ed i servizi offerti dall'ufficio IRO. Sia la burocrazia che l'alloggio sono state citate esclusivamente dall'uno o dall'altro campione, però entrambi i servizi sono da tener in considerazione e da migliorare. Per gli studenti incoming il supporto del tutor (relativamente alla tesi) e buddies è importante da tener in considerazione come servizio da migliorare, gli studenti outgoing non avendo tali figure a cui far riferimento chiaramente non state citate.

Infine ho messo a confronto le maggiori difficoltà segnalate dagli studenti che hanno dovuto affrontare, è emerso che, in entrambi i casi, la difficoltà maggiore è stata: trovare alloggio (ed organizzare anche la partenza per gli studenti outgoing), ciò a conferma del precedente risultato analizzato. Al secondo posto si è collocata la mediocre amministrazione della Facoltà di Economia in entrambi i casi e come già potevamo

prevedere dai precedenti risultati, aspetto che bisogna dunque migliorare. Al terzo posto si sono ottenuti differenti risultati a seconda della categoria dello studente Erasmus, in quanto per gli studenti incoming i prezzi elevati relativi all'alloggio, cibo, libri etc sono stati maggiori rispetto a quanto hanno espresso gli studenti outgoing, i quali invece hanno avuto problemi con la lingua, rilevata anche dagli studenti incoming (poche persone parlano l'inglese) ma per il 29% (come quarta difficoltà).



6.3 Matrice della Students Satisfaction

Dall'indagine effettuata sono emersi diversi aspetti che sono molto importanti per la qualità del progetto Erasmus e la qualità dei servizi forniti dalla Facoltà. Alcuni di essi sono in linea con il livello di soddisfazione degli studenti, mentre altri non ancora. Ci si concentrerà per tale motivi solo su due aree della Customer Satisfaction: l'area del miglioramento e quella della competitività. Partendo dall'area del miglioramento i servizi che costituiscono un'asse importante del progetto Erasmus, ma verso cui gli studenti non sono ancora completamente soddisfatti sono:

- ✚ amministrazione della Facoltà ed aspetti burocratici;
- ✚ alloggio universitario;
- ✚ informazione chiara e puntuale (sugli aspetti burocratici e non del progetto);
- ✚ organizzazione, organo e servizi forniti dall'ufficio IRO.

Tali aspetti sono stati rilevati nella domanda esplicita rivolta ad entrambi gli studenti relativamente ai servizi/organi che migliorerebbero o svilupperebbero ex novo, nella

domanda relativa alle maggiori difficoltà riscontrate, nella domanda relativa alla qualità dei servizi forniti e relativo livello di soddisfazione e nella domanda sul livello di utilità delle informazioni ricevute. Gli aspetti burocratici e relativa amministrazione costituiscono un aspetto importante per il progetto Erasmus, sia per incentivare gli studenti a partire senza dover attendere lunghi periodi o aspettare diverso tempo per l'approvazione dei crediti, che per la qualità stessa del servizio fornito. Da sempre lo stesso progetto ad ogni modo si è occupato di garantire che il sistema ECTS funzionasse regolarmente sottoponendo a diversi monitoraggi lo stesso sistema, forse però si è occupata meno di snellire le relative procedure burocratiche. Per quanto riguarda l'alloggio universitario, purtroppo fin da quando è nato il progetto è stato sempre un grosso problema, anche perché il numero di studenti coinvolti è andato ad aumentare nel corso degli anni ed in alcuni paesi il problema è stato maggiore, per diverse motivazioni, ad es. in Italia non vi è una mai stata una vera edilizia che se ne occupasse. A Pisa in particolar modo anche gli studenti non Erasmus e dunque fuori sede trovano difficoltà nel reperire un alloggio ed in particolar modo a prezzi non esagerati. La diffusione di chiare e puntuali informazioni relative al progetto Erasmus, piano di studi, funzionamento del sistema ECTS, corsi di lingua, alloggio universitario, procedure burocratiche etc. è fondamentale per un corretto svolgimento del servizio e del medesimo progetto. Lo stesso progetto Erasmus fin dalla sua nascita si è occupato di diffondere informazioni e promuovere il progetto, facendo uso di diversi strumenti messi a disposizione dall'evoluzione tecnologica, pubblicando guide per gli studenti Erasmus, bollettini informativi sul progetto, organizzato incontri con gli stessi studenti, organizzando Festival e diverse iniziative di questo tipo. È una tematica su cui ha investito sempre e dunque un peccato se le stesse strutture universitarie europee non seguissero lo stesso indirizzamento, anche perché a Pisa, proprio su iniziativa della Facoltà di Economia è stata lanciata nel 2012 la Community Erasmus.

Infine l'ufficio IRO della Facoltà di Economia è un organo che rappresenta la Facoltà di Economia e che si occupa di tutte le relazioni internazionali, dunque è un punto di riferimento per tutti gli studenti Erasmus e le università estere. Migliorare dunque la qualità sia dell'organizzazione, che dell'organico che dei servizi è di fondamentale importanza. In diversi studenti hanno ad esempio rilevato che il personale predisposto è decisamente ridotto visto la mole delle mansioni da svolgere e una sua non stabilità incide poi

nell'organizzazione del lavoro stesso. Quindi è richiesto un organico composto da più persone e di qualità. Molto probabilmente per ottenere un servizio migliore, le stesse persone predisposte, dovrebbero aver partecipato al programma Erasmus, è una mia valutazione basata sul fatto che l'organizzazione ESN di notevole successo, tra i diversi motivi di tale successo vi è il fatto che il suo organico è proprio composto da ex studenti/docenti Erasmus, persone che avendo vissuto l'esperienza in primis sanno quali difficoltà e opportunità può dare il progetto Erasmus. Ad ogni è un aspetto rilevante di cui occuparsene.

La facoltà di Economia si è distinta invece nell'organizzazione e qualità dei corsi forniti agli studenti Erasmus, una problematica rilevata fino a pochi anni fa, a causa dell'inesistenza dei corsi in lingua inglese. Aspetto comunque importante per il progetto stesso e per il bagaglio di conoscenze fornite agli studenti Erasmus. Le sue stesse strutture, aule studio, aule, mense, bar etc hanno ricevuto una valutazione buona da parte degli studenti incoming.

Da tali considerazioni otteniamo il seguente grafico:



CONCLUSIONI

Sono ormai trascorsi 25 anni dal primo lancio del programma d'azione Erasmus. Dal 1987 ad oggi si sono susseguite diverse fasi che ne hanno modificato le procedure di applicazione e ampliato gli obiettivi generali, lasciando inalterato lo spirito pionieristico,

multiculturale e profondamente europeo. Tutti caratteri che hanno contribuito a rendere il programma Erasmus uno dei programmi di maggiore successo dell'Unione Europea. Diversi i miglioramenti che però ancora si devono attuare, in vista anche della nuova fase 2014-'20 denominata Yes Europe, un Erasmus rivolto a tutti gli studenti che vogliono parteciparvi. Le riflessioni da fare sono diverse ma relativamente a tale indagine tre sono stati i punti su cui mi sono focalizzata. Qual è il livello di soddisfazione degli studenti Erasmus relativamente ai diversi ambiti (più rilevanti) del programma? Quali sono i punti più critici da superare e come si possono affrontare per migliorare il programma? Ed in particolare quali servizi (collegati al programma Erasmus) offerti dalla Facoltà di Economia, si devono migliorare per raggiungere una migliore qualità? In linea generale la soddisfazione degli studenti è stata positiva relativamente all'esperienza vissuta, ai benefici ottenuti a livello personale, culturale, sociale e accademico, all'apprendimento di una nuova lingua, alla qualità didattica sia dell'Istituto ospitante che della Facoltà di Economia, alla partecipazione alle diverse attività organizzate dalle diverse organizzazioni studentesche come ESN, insomma un'esperienza che li ha resi a far parte di un'Europa più unita, con la propensione alla mobilità anche per fini lavorativi. I punti critici riscontrati sono stati prettamente quattro: 1) l'alloggio universitario, problematica da sempre affrontata in tutti questi anni dal programma Erasmus e che in Italia è aggravato dal problema che non vi è mai stata un'edilizia che se ne occupasse in modo concreto, infatti il problema riguarda non solo gli studenti Erasmus ma anche gli studenti fuori sede; 2) l'iter burocratico da seguire prima e dopo il soggiorno all'estero, in relazione alla mole, alla lentezza, disinformazione/non chiarezza di tutte le pratiche da compilare e consegnare. Molti progressi sono stati fatti in ambito del sistema ECTS volto a garantire il trasferimento dei crediti e dunque loro riconoscimento, ma probabilmente snellire e velocizzare tale iter non solo migliorerebbe il servizio, ma sarebbe anche uno stimolo per coinvolgere ulteriori studenti, disincentivati in parte per tale problematiche. Altro punto critico 3) rilevato, è stato la non puntualità, non chiarezza delle informazioni ricevute dagli organi adibiti a tale funzione, in relazione alle pratiche da seguire, i corsi attivati e convertibili, i corsi di lingua e loro organizzazione, alloggio universitario e altri aspetti relativi al programma Erasmus. Certamente rimane che ci deve essere in primis una predisposizione da parte anche degli studenti nel reperire tali informazioni e non fermarsi a chiedere ad una sola fonte, certo è che un maggiore

contribuito da parte degli uffici preposti e Facoltà potrebbe essere dato o quanto meno monitorato e controllato, allineandosi a come da sempre operato il programma Erasmus, investendo diverse risorse. Di fatti fin dalla nascita, il programma Erasmus e relativi programmi in cui è stato inglobato nel susseguirsi degli anni, ha sempre effettuato investimenti nell'informazione, comunicazione e sua diffusione tramite diversi canali (dal cartaceo alla digitalizzazione), sfruttando anche l'evoluzione tecnologica. Si sono, infatti, creati e diffusi guide per lo studente Erasmus, bollettini d'informazione sul progetto, community, organizzato eventi d'incontro per gli studenti e docenti e festival aperti a tutti i cittadini (studenti, docenti e non). Le diverse facoltà universitarie aderenti al progetto Erasmus dovrebbero dunque seguire tale indirizzamento ed in particolare la Facoltà di Economia. In ultimo 4) è stata segnalata la problematica relativa all'ufficio IRO della Facoltà, relativamente alla sua non ottima organizzazione, al suo organico ritenuto eccessivamente ridotto per la mole delle attività da svolgere e alla sua instabilità, che non permette di fare miglioramenti anche nei servizi offerti agli studenti. Un aspetto decisamente da tener in considerazione visto che è un organo che rappresenta la Facoltà nelle relazioni internazionali con le altre università estere ed è un punto di riferimento degli studenti sia in entrata che in uscita.

Sono dunque aspetti da tener in considerazione e da valutare approfonditamente per raggiungere una qualità dei servizi offerti migliore e miglioramento dello stesso programma Erasmus. Tutto ciò in direzione di una migliore gestione del progetto, apertura e coinvolgimento di attori interni ed esterni nell'ambito Erasmus, miglioramento del servizio, soddisfazione degli studenti Erasmus e conseguentemente loro incremento. Quest'ultimo vero e profondo obiettivo di tutto il progetto Erasmus dal 1987 fino al nuovo programma 2014-'20: Yes Europe.

APPENDICI:

A) QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AGLI STUDENTI OUTGOING

Erasmus: students satisfaction

Tale questionario intende rilevare la reale soddisfazione degli studenti della facoltà di Economia sul progetto Erasmus, ed eventuali ambiti di miglioramento dei servizi a loro offerti.

(Tutti i dati personali contenuti nel presente questionario saranno utilizzati nel rispetto del regolamento n. 45/2001 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2000 per la tutela dei singoli, nel rispetto del trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari e della libera circolazione dei dati).

a) Informazioni generali

A.1) In che anno accademico hai intrapreso il progetto Erasmus? *

A.2) Durante quale anno accademico hai intrapreso il progetto Erasmus? *

a.3) In quale paese hai intrapreso la tua esperienza Erasmus? *

A.4) Come consideri la durata del tuo periodo di mobilità Erasmus? *

- troppo lunga
- troppo breve
- adeguata

A.5) Quali sono state le motivazioni che ti hanno spinto ad andare all'estero? *(sono possibili più risposte)

- Per fini accademici
- Carriera futura (arricchire proprio curriculum vitae etc.)
- Indipendenza personale
- Esperienza già vissuta da un familiare o amico
- Conoscere una nuova cultura

Altro:

b) Qualità accademica

* Campo obbligatorio

A.6) Dai una tua valutazione sulla qualità didattica dell'Istituto ospitante: *

	Scarsa	Sufficiente	Media	Buona	Eccellente
Capacità dei docenti di suscitare interesse verso le discipline insegnate	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilità dei docenti a fornire spiegazioni e chiarimenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità dei corsi seguiti all'estero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilità del materiale didattico ricevuto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizzazione complessiva dei corsi seguiti (orario, esami intermedi e finali)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c) Qualità delle informazioni e livello d'interazione

* Campo obbligatorio

A.7) Quanto sono state utili le informazioni che hai ricevuto prima e durante il periodo Erasmus, relativamente al programma di studio che hai seguito, da: *

	per niente utili	abbastanza utili	utili	molto utili	non ricevute
Istituto ospitante (docenti, coordinatori)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ex studenti Erasmus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A.8) Qual è stato il tuo livello d'integrazione e/o d'interazione con: *

	Scarso	Sufficiente	Medio	Buono	Ottimo
Studenti locali nell'Istituto ospitante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altri studenti Erasmus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizzazioni studentesche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d) Qualità dei servizi offerti

* Campo obbligatorio

A.9) Dai una tua valutazione ai servizi offerti dall'Istituto ospitante e dalla Facoltà di Economia: *

	Non usufruito	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Accesso alle biblioteche, computer e rete wi-fi dell'istituto ospitante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alloggio universitario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aiuto dell'ufficio universitario a trovare un alloggio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aiuto del tutor nel risolvere le problematiche riscontrate	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A.10) Quali servizi offerti/organi amministrativi della facoltà di Economia miglioreresti o svilupperesti ex novo?

e) Organizzazioni studentesche

* Campo obbligatorio

A.11) Hai partecipato agli eventi organizzati dalle associazioni studentesche? *

- Sì
- No

(se sì) Qualità dei servizi offerti dalle organizzazioni studentesche

* Campo obbligatorio

A.12) A quali eventi hai partecipato? (sono possibili più risposte)

- Feste
- Gite
- Visite guidate della città
- Network meeting
- Eventi internazionali (corsi di formazione, conferenze, scambi etc.)
- Altro:

A.13) Quali benefici hai ottenuto nel partecipare a tali eventi? *(massimo tre risposte)

- Crescita professionale
- Comprensione e scambio culturale
- Crescita personale
- Far parte di una comunità globale
- Solidarietà ed integrazione sociale
- Miglioramento della conoscenza della lingua straniera
- Altro:

f) Qualità dell'amministrazione

* Campo obbligatorio

A.14) Dai una tua valutazione: *

	Insoddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Molto soddisfatto
Delineamento del tuo piano di studio prima di partire in Erasmus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Funzionamento del Sistema di Trasferimento Crediti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riconoscimento del tuo periodo di studio all'estero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Copertura delle tue necessità da parte del contributo Erasmus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erogazione (tempistiche) di tale contributo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

g) Apprendimento e preparazione linguistica

* Campo obbligatorio

A.15) Hai seguito un corso di lingua ai fini dell'Erasmus? *

- Sì
- No

(Se sì) **Qualità dei corsi di lingua****A.16) Fornisci una tua valutazione ***

	Non seguito	Insufficiente	Abbastanza soddisfacente	Buona	Ottima
Corso EILC (Erasmus Intensive Language Course)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizzazione del corso di lingua da parte della Facoltà di Economia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizzazione del corso di lingua da parte dell'Istituto ospitante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durata della preparazione linguistica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza della lingua straniera prima dello Studio Erasmus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Non seguito	Insufficiente	Abbastanza soddisfacente	Buona	Ottima
Competenza della lingua straniera dopo lo studio Erasmus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

h) Valutazione complessiva dell'esperienza Erasmus

* Campo obbligatorio

A.17) Quali difficoltà maggiori hai riscontrato? *(massimo tre risposte)

- Trovare alloggio e organizzare la partenza
- Diversi metodi d'insegnamento
- Problemi con la lingua
- Cambiamento delle abitudini e adattamento a una nuova cultura
- Mediocre amministrazione dell'istituto ospitante
- Mediocre amministrazione della Facoltà di Economia
- Prezzi elevati (cibo, alloggio, libri etc.)
- Altro:

A.18) Dai una tua valutazione sui risultati che hai ottenuto da tale esperienza *

	Scarso	Mediocre	Modesto	Buono	Ottimo
Risultato accademico ottenuto nel periodo Erasmus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacità interculturali sviluppate	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sviluppo della propria creatività	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autostima sviluppata e maggiore fiducia in se stesso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indipendenza e maturazione acquisita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Giudizio generale della tua esperienza Erasmus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

i) Impatto dell'Erasmus sulla futura carriera lavorativa

* Campo obbligatorio

A.19) Saresti disposto dopo la laurea a lavorare in un altro Stato Membro? *

A.20) Esprimi un tuo giudizio *

	per nulla	poco	molto	moltissimo
Ritieni che ti potrà essere d'aiuto il periodo Erasmus nella tua carriera lavorativa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tale esperienza ti aiuterà nella ricerca di un lavoro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aiuteresti altri studenti in partenza o in arrivo presso la facoltà di Economia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

j) Dati personali

* Campo obbligatorio

Sesso *

Età *

- da 19 a 21
- da 22 a 25
- sopra i 26 anni (compresi)

Provenienza *

B) QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AGLI STUDENTI INCOMING

ERASMUS: students satisfaction

This questionnaire aims at detecting the real satisfaction with the Erasmus experience of students coming from various schools and the possible areas for improvement of services offered to them.

a) General information

A.1) In which academic year did you participated at the Erasmus program? *

A.2) How long did your Erasmus mobility last? *

- 3 months
- 4 to 6 months
- 7 to 12 months

A.3) How do you consider the duration of your Erasmus period? *

- Too short

- Too long
- Appropriate

A.4) What reasons prompted you to go abroad? *

- Academic goals
- Cultural purposes
- Future Career
- Independence
- Altro:

b) Academic quality

A.5) Evaluate the academic quality of the business college: *

	Very poor	Poor	Fair	Good	Very good
The faculty's ability in stimulating the students interest in the subjects taught	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The professor willingness to give explanation and clarification	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Usefulness of the subjects studied	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Benefits of the educational material given	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overall organization of the courses followed (timetable and final exams)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c) Quality of information offered

A.6) Rate the usefulness of the information that you received about the study program that you have followed: *

	Useless	Quite useful	Useful	Very useful	Not received
Business college (teachers, administrators)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Former or other Erasmus students	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Useless	Quite useful	Useful	Very useful	Not received
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d1) Intercultural relations

A.7) Your satisfaction about hospitality and support given by: *

	Very dissatisfied	Dissatisfied	Neither	Satisfied	Very satisfied
Business college	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Students of business college	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Student union	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A.8) What has been your level of integration with the students of business college? *

	1	2	3	4	5	
Poor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excellent

A.9) What has been your level of interaction with the other Erasmus students? *

	1	2	3	4	5	
Poor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excellent

d2) Service quality of business college

A.10) Evaluate the services given *

	Not used	Poor	Sufficient	Good	Excellent
Academic accommodation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Structures of the business college (classrooms, study rooms, canteen, bar etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Support from International relations office to find accommodation and to give important information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Support from Italian student buddies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A.11) What services would you improve or develop from scratch?

g) Student union

A.12) Did you participated at the events organized by the student union? *

Yes

No

(If yes) Services quality offered by the student union

A.13) What events did you attend? *

- Parties
- Tours
- City tours
- International events (training courses, conferences, exchanges etc.)
- Network meeting
- Altro:

A.14) What benefits did you get? *

- Professional growth
- Insight into understand and exchange with different cultures
- Personal growth
- Being part of a global community
- Solidarity and social integration
- Altro:

h) An overall assessment of your Erasmus experience

A.15) What was the most difficult thing you had to face? *

- Finding a cheap accommodation
- Different ways of teaching
- Few people speaking English
- Habit changes and adaptation to a new culture
- Poor administration and organization of the business college
- High prices (food, books etc.)

A.16) Give your rating on: *

	Very poor	Poor	Fair	Good	Excellent
Academic marks	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Your experience in general of Erasmus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Very poor	Poor	Fair	Good	Excellent
Multicultural ability developed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Self confidence increased	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Independence and personal growth achieved	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

i) Expected Erasmus impact on your future career

A.17) Would you be willing after graduation to work in another Member State? *

A.18) Will the Erasmus period help you in your career? *

1 2 3 4 5

Not at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	A lot
------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------

A.19) Will this experience help you to find a job? *

1 2 3 4 5

Not at all	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	A lot
------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------

j) Personal data

Gender *

Age *

- 19 to 21
- 22 to 25
- Over 26 years (including)

Country of origin *

C) INDICE FIGURE/TABELLE/GRAFICI

Tabella 1: andamento della mobilità degli studenti Erasmus e di alcune attività di tale programma fino al 1990. pag. 18

Tabella 2: Programmi interuniversitari di cooperazione: quadro generale per Stato membro.	pag. 19
Tabella 3: Andamento della mobilità degli studenti Erasmus e di alcune attività di tale programma nella sua seconda fase.	pag. 42
Tabella 4: Programmi interuniversitari di cooperazione: quadro generale per Stato membro.	pag.42
Tabella 5: Bilancio annuale, relativamente all'Erasmus, inserito nel programma Socrates	pag. 49
Il grafico 1 rappresenta la mobilità in tale periodo degli studenti Erasmus in Italia in base al sesso (M=maschi; F=femmine).	pag. 54
Il grafico 2 rappresenta il flusso in entrata degli studenti Erasmus in Europa	pag.59
Il grafico 3 rappresenta gli studenti Erasmus in entrata ed in uscita dall'Italia nel 2005-'06.	pag. 60
Il grafico 4 riporta l'andamento della mobilità degli studenti italiani in entrata e in uscita dal 2000 al 2006.	pag. 62
Il grafico 5 rappresenta la mobilità Erasmus in Europa degli studenti in uscita dal 1987 al 2006.	pag. 67
Il grafico 6 rappresenta la serie storica degli studenti Erasmus dei principali paesi europei in uscita tra il 1987 e 2006.	pag. 67
Il grafico 7 rappresenta la mobilità Erasmus in Italia, mettendo a confronto la mobilità studenti in Italia ed in Europa dal 1987 al 2006.	pag. 68
Il grafico 8 rappresenta l'andamento degli studenti Erasmus incoming ed outgoing relativamente all'Italia.	pag. 83
Il grafico 9 rappresenta l'andamento della mobilità per studio degli studenti Erasmus europei dal 2007 ad oggi.	pag. 87
Il grafico 10 rappresenta l'andamento della mobilità per studio degli studenti Erasmus italiani dal 2007 ad oggi.	pag.88
Il grafico 11 rappresenta l'andamento della mobilità degli studenti outgoing della Facoltà di Pisa, dal 2009 al 31 dicembre 2012.	pag. 121
Il grafico 12 rappresenta l'andamento della mobilità di tutti gli studenti outgoing dell'Ateneo di Pisa, dal 2009 al 31 dicembre 2012.	pag 122
Il grafico 13 rappresenta l'andamento della mobilità degli studenti incoming della Facoltà di Pisa, dal 2010 al 31 dicembre 2012.	pag. 140
Il grafico 14 rappresenta l'andamento della mobilità di tutti gli studenti incoming	pag. 140

recatesi presso l'Ateneo di Pisa, dal 2010 al 31 dicembre 2012.

BIBLIOGRAFIA

- “Erasmus e Comett – *Educazione degli adulti e formazione universitaria transculturale*” di Sofia Corradi, 1988.
- “Il programma Erasmus. *Sua origine e pre-istoria narrate e documentate dalla studiosa che lo ha inventato*” di Sofia Corradi, 2004.
- “Erasmus Bollettino. *Alloggi per studenti ERASMUS: Nubi all'orizzonte*”, pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n. 9 del 1990.
- “Erasmus Bollettino. *Erasmus in 'Arti e Design'*”, pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n.8 del 1990.
- “Erasmus, Commett, Lingua, Tempus. *Educazione permanente e formazione universitaria internazionale*” di Sofia Corradi, 1991.
- “Erasmus Bollettino - *Riconoscimento accademico dello studio all'estero*”, pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n. 10 del 1991.
- “Gazzetta ufficiale delle Comunità europee – *Valutazione del programma Erasmus: Avviso di bando di gara*”, 1991.
- “Relazione della Commissione delle Comunità europee – *Programma Erasmus – rapporto annuale 1991*”, Bruxelles, 30 giugno 1992.
- “Erasmus Bollettino – *Le misure supplementari dell'Erasmus*”, pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n. 12 del 1991.
- “Relazione della Commissione delle Comunità europee – *Programma Erasmus – rapporto annuale 1992*”, Bruxelles, 25 giugno 1993.
- “Erasmus Bollettino – *Sviluppo congiunto di nuovi corsi d'insegnamento*”, pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau cura, volume n.13 del 1992.

- “Relazione della Commissione delle Comunità europee – *Programma Erasmus – rapporto annuale 1993*”, Bruxelles, 06 luglio 1994.
- “Erasmus Bollettino – Erasmus:valutazione”, pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n.17, 1993.
- “Erasmus in attesa di Socrates - *più di 140.000 studenti candidati alla mobilità nel 1994-1995*”, tratto dal sito European Union, 6 maggio 1994.
- “Relazione della Commissione delle Comunità europee – *Programma Erasmus – rapporto annuale 1994*”, Bruxelles, 8 settembre 1995.
- “I programmi Socrates e Leonardo all'ordine del giorno delle riunioni dei dodici del 21 e del 22 giugno a Lussemburgo”, tratto dal sito European Union, 20 giugno 1994.
- “Erasmus Bollettino - *Erasmus e l'agricoltura*”, pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau, volume n. 11 del 1991.
- “Erasmus Bollettino - Erasmus e studenti con bisogni speciali”, pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau cura, volume n.14 del 1992.
- ”Erasmus Bollettino - *Incrementare. Erasmus, al di là delle università*”, pubblicato per conto della Commissione delle Comunità Europee Task Force Risorse umane, istruzione, formazione e gioventù dall'ERASMUS Bureau cura, volume n.16 del 1993.
- “Relazione sui risultati del programma di azione comunitaria in materia di istruzione del 1995 e 1996”, Commissione delle Comunità europee, 14 marzo 1997.
- “Erasmus festeggia il 10° anniversario”, pubblicato sul sito Europolitics – The european affairs daily, 6 dicembre 1997.
- “Programmi di scambio con i paesi di lingua tedesca e dimensione interculturale”, a cura di Federica Ricci Garotti e Maurizio Rosanelli, 2000.
- “Relazione sulla fase di attuazione iniziale del programma Socrates del 1995-1997”, Commissione delle Comunità europee, 12 febbraio 1999.
- “Relazione finale sull'attuazione del programma Socrates 1995-1999”, Commissione delle Comunità europee, 12 febbraio 2001.
- “Consiglio europeo di Lisbona del 23 e 24 marzo del 2000”.

- Comunicazione della Commissione Europea “*Realizzare uno spazio europeo dell’apprendimento permanente*”, novembre 2001.
- “Decisione n.253/2000/CE del Parlamento europeo e del Consiglio”, Gazzetta ufficiale delle Comunità europee, 24 gennaio 2000.
- “Programma Socrates – Azione Erasmus – *Rapporto Italia sulla mobilità a.a. 2002-2003*”, per conto dell’Agenzia Nazionale Socrates Italia, 2004.
- “Relazione intermedia di valutazione sui risultati raggiunti e sugli aspetti qualitativi e quantitativi della realizzazione della seconda fase del programma d'azione comunitaria in materia di istruzione Socrates”, Commissione delle Comunità europee, 2000.
- “Programma Socrates – Azione Erasmus – *Rapporto Italia sulla mobilità a.a. 2003-2004*”, per conto dell’Agenzia Nazionale Socrates Italia, 2005.
- “Programma Socrates – Azione Erasmus – *Rapporto Italia sulla mobilità a.a. 2004-2005*”, per conto dell’Agenzia Nazionale Socrates Italia, 2006.
- “*Il programma Erasmus: significati e sviluppi*” di Luca Raffini e Luca Alteri, pubblicato sulla rivista Cosmopolis 2007.
- “Rapporto Annuale – Mobilità Erasmus a.a 2006/2007”, Agenzia LLP Italia, 2008.
- “Rapporto annuale sulla mobilità Erasmus a.a. 2005/2006”, Agenzia LLP Italia, 2007.
- “Decisione n. 1720/2006/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, che istituisce un programma d'azione nel campo dell'apprendimento permanente”, 15 novembre 2006.
- Bollettino di informazione internazionale “LLP 2008: *nel segno del dialogo interculturale*”, a cura dell’Agenzia Nazionale LLP Italia, dicembre 2007.
- “Erasmus in Italia: sogno o incubo?”, a cura di Matteo Scarlino, 12 marzo 2008.
- “Erasmus in Italia: la parola al presidente di ESN”, a cura di Matteo Scarlino, 12 marzo 2008.
- “LLP, come va? Anno 2009: riflessioni di metà percorso Erasmus – *Esiti e prospettive della mobilità 2007-2009*”, a cura dell’Agenzia nazionale LLP, Dicembre 2009.
- “Chi è il 2milionesimo studente Erasmus?”, a cura dell’Agenzia nazionale LLP, 6 ottobre 2009.
- “Rapporto annuale Erasmus a.a. 2009/2010 – *Analisi e riflessioni*”, a cura dell’Agenzia nazionale LLP, marzo 2011.
- “Erasmus on the Road!”, a cura dell’Agenzia nazionale LLP, 16 giugno 2009.

- “Information for Exchange provision and quality: Research Report of the ESNSurvey 2009”, a cura di ESN, 2011.
- “7/8/9 Ottobre 2009, Campus Roma: Siete Tutti Invitati!”, a cura dell’Agenzia nazionale LLP, 10 settembre 2009.
- “Evaluate Your Exchange: Research Report of the ESNSurvey 2010”, a cura di Erasmus Student Network, Bruxelles 2011.
- “Rapporto Annuale Erasmus a.a. 2010-2011”, a cura dell’Agenzia nazionale LLP, marzo 2012.
- “La mobilità europea per l’istruzione e la formazione – *Indagine sull’impatto di LLP dal 2007 al 2012*”, a cura dell’Agenzia nazionale LLP, dicembre 2012.
- “Youth on the move a Firenze, il nostro contributo al Festival d’Europa”, a cura dell’Agenzia nazionale LLP, 25 maggio 2011.
- “L’Europa è in festa a Firenze”, a cura dell’Agenzia nazionale LLP, 11 febbraio 2011.
- “25 anni di Erasmus: incontro tra generazioni e culture”, a cura dell’agenzia nazionale LLP, 13 dicembre 2012.
- “La UE risolve problema della mancanza di fondi per Erasmus”, a cura dell’Agenzia nazionale LLP, 13 dicembre 2012.
- “25° Anniversario Erasmus: i risultati della Conferenza nazionale”, a cura dell’agenzia nazionale LLP, 2012.
- Con riferimento al libro “Aspetti e misure della Customer Satisfaction/Dissatisfaction”, di Maria Teresa Morana, luglio 1997.
- “Marketing dei servizi”, di K. Douglas Hoffman, John E. G. Bateson, Gennaro Iasevoli, 2000.

SITOGRAFIA:

- <http://www.aegee.org/>
- <http://aiasec.it/>
- http://www.informagiovani-italia.com/programma_erasmus_in_europa.htm
- http://europa.eu/rapid/press-release_IP-94-386_it.htm
- http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-94-42_it.htm
- <http://www.europolitics.info/erasmus-celebrates-its-10th-anniversary-artr162133-21.html>

- http://www.studenti.it/universita/inchieste/erasmus_italia_problemi.php
- <http://www.unipi.it/index.php/tutte-le-news/item/747-nasce-la-community-erasmus-dell%E2%80%99universit%C3%A0-di-pisa>
- http://www.informagiovani-italia.com/programma_erasmus_in_europa.htm#ixzz2OpHZ8qze