

I servizi per gli studenti come simbolo di una comunità universitaria centrata sullo studente

Francesco Planchenstainer

Consiglio Nazionale degli Studenti Universitari

Porto il saluto del Presidente Celli che m'ha pregato di sostituirlo oggi per un improvviso lutto familiare. Ringrazio, anche a nome suo, quanti hanno invitato il CNSU – Consiglio Nazionale degli Studenti Universitari a rappresentare gli studenti a questa tavola rotonda, stakeholder per eccellenza nel campo dei servizi universitari. Ringrazio in modo particolare il Magnifico Rettore prof. Vincenzo Milanese, il prof. Luigi Fabbris e il gruppo di lavoro che ha realizzato l'indagine presentata in mattinata.

È apprezzabile che, nel vasto panorama della convegnistica universitaria, si voglia discutere su un tema che per noi studenti è molto importante, specie nella coincidenza dell'inizio dell'attività didattica negli atenei. Questa prospettiva è anche il segno che uno dei principi del Processo di Bologna, quello di passare da un'università centrata sul docente ad una centrata sullo studente, si sta diffondendo anche nel nostro Paese.

Il modesto contributo che posso offrire alla tavola rotonda di oggi è quella di uno studente alla fine della propria carriera universitaria in Giurisprudenza che ha avuto la fortuna di partecipare ad un programma di mobilità internazionale, fonte di spunti notevoli per il successivo ruolo di rappresentanza da me svolto nel CUN – Consiglio Universitario Nazionale e nel CNSU.

Il CNSU, che orgogliosamente mi trovo a rappresentare, ha dedicato molta della sua attenzione alla qualità dei servizi per gli studenti nella duplice prospettiva della didattica e del diritto allo studio, temi demandati a rispettivamente a due commissioni permanenti del nostro organo.

Introduco subito le mie considerazioni sui temi dibattuti oggi. Innanzitutto mi sento di condividere pienamente la distinzione che, sin nell'introduzione della ricerca, il prof. Fabbris opera fra le diverse categorie di studenti, come ripreso ampiamente anche nell'intervento della prof.ssa Bimbi. Spesso si sente parlare della popolazione studentesca quasi fosse un unicum, un corpus privo di differenze al proprio interno; questa prospettiva, se era riduttiva prima della riforma avviata nel 1999, oggi appare ancor più insoddisfacente.

Uno degli obiettivi della riforma era – e rimane – l'aumento della percentuale dei laureati sull'intera popolazione, dato che vedeva il nostro paese in controtendenza rispetto al resto d'Europa. La conseguenza della riforma innescata dal DM 509/99 è sotto gli occhi di tutti: le immatricolazioni all'università sono cresciute esponenzialmente in questi anni e solo ora accennano a stabilizzarsi¹.

Da un'università di élite, caratterizzata prevalentemente dalla presenza di studenti a tempo pieno che rimanevano per lungo tempo all'interno del sistema universitario, si è passati ad un'università di massa con una pluralità di tipologie di studenti portatori di altrettante esigenze differenziate. Per questo la nuova denominazione assunta dalla Direzione Generale per l'Università, lo Studente e il Diritto allo studio universitario, nata dalla fusione delle due vecchie direzioni del Ministero dell'Università e della Ricerca, suona particolarmente fuori luogo. Mi perdoni per questo mio appunto il dott. Tomasi, al quale va tutta la mia stima.

Elencare le categorie di studenti richiederebbe un intero pomeriggio. È evidente che ad ogni categoria corrispondono bisogni e attese di servizi differenziate. Si pensi solo alla classica distinzione operata dagli enti di diritto allo studio fra studenti in sede, fuori sede e pendolari: i primi e i terzi non gravitano sui servizi abitativi degli enti per il diritto allo studio, quantunque richiedano adeguate strutture per una permanenza negli atenei spesso più prolungata di quella dei colleghi.

Eppure si è fatto di tutto perché si gli studenti fossero rappresentati come un'unica categoria. Si pensi solo ai corsi ad orario parziale, detti anche part-time, che sono previsti in quasi tutte le università italiane ma ancora non sono considerati un'organizzazione didattica ordinaria, sebbene soprattutto nei Paesi nordici la formazione di secondo livello sia concepita proprio per favorire l'inserimento nel mondo del lavoro e la continuazione della formazione. Secondo l'Eurostat, l'istituto statistico europeo, la formazione part-time in Italia è praticamente inesistente². Ho apprezzato il riferimento del prof. Mirandola ai nuovi corsi in alternanza studio-lavoro.

Prima di analizzare alcuni aspetti delle relazioni che m'hanno colpito oggi, vorrei esprimere il principio che farà da fil rouge alle mie considerazioni: in tutte le differenziazioni possibili, occorre non perdere di vista che l'Università è una comunità: la trasmissione e lo sviluppo del sapere possono avvenire solamente se si pongono le condizioni per lo scambio e il confronto fra gli attori.

Ne consegue un corollario elementare ma non così scontato: riprendendo una massima di biblica modificata per il caso, mi viene da dire che non è la comunità che deve adeguarsi ai servizi, ma sono i servizi che devono assecondare la comunità.

¹ CNVSU, *IX Rapporto sullo Stato del Sistema Universitario*, Roma dicembre 2008

² European Commission, *The Bologna Process in Higher Education in Europe*, Luxembourg, 2009

La seconda premessa nasce dalla constatazione che l'università italiana si è progressivamente trasformata in un'università di massa. Non solo, infatti, sono aumentati gli studenti, ma sono aumentati i docenti e gli atenei hanno aumentato l'offerta didattica. Su questo fenomeno si sono sparsi fiumi di inchiostro, specialmente da parte dei detrattori dell'università.

Personalmente, ritengo che tutto ciò sia solo in parte positivo, poiché, invece di favorire il movimento degli studenti costruendo residenze universitarie, si è scelto di portare le università sotto casa. Il vero problema non è stato moltiplicare le sedi, ma quello di non prevedere residenze universitarie a sufficienza.

Ma non è solo questo il punto. C'è, infatti, una conseguenza che talvolta sfugge agli arguti sferzatori dell'università: l'aumento dei docenti ha fatto sì che i luminari si distribuissero su tutta la Penisola. Tanto che oggi, dal punto di vista scientifico, è difficile affermare che un corso è migliore di un altro: in tutti gli atenei ci sono scuole d'avanguardia e altri comparti meno sviluppati. Invece, sono proprio i servizi agli studenti a fare la differenza tra le università. Basti considerare l'orientamento in entrata: quanto è stato fatto è stato spesso più marketing dell'ateneo che supporto alle scelte degli studenti, a parte pregevoli progetti portati avanti da illuminati docenti, tra i quali alcuni che abbiamo sentito presentare dalla prof.ssa Lucangeli.

Vorrei soffermarmi per un momento sul tema dei servizi per la didattica che sono il tema delle commissioni in seno al CUN e al CNSU alle quali partecipo. I servizi alla didattica possono essere considerati il nucleo essenziale dei servizi che ogni ateneo degno di questo nome deve essere in grado di offrire. Credo che l'università italiana non sarebbe sopravvissuta ai due cicli di riforma se, oltre a una buona dose di abnegazione e collaborazione degli operatori, non avesse sviluppato anche i software di gestione delle segreterie didattiche.

Ogni riforma dell'università è un trauma per gli studenti. Io lo posso testimoniare personalmente, visto che, da studente di giurisprudenza, ho dovuto transitare da un corso istituito ex DM 509/99 a uno ex DM 270/04. Prima di entrare al CUN, le parole ordinamento, corso, curriculum e manifesto avevano per me un significato piuttosto vago e, dalle mie verifiche quotidiane, anche molti ordinari di lungo corso stentano a capire il significato di questi termini. Eppure, è grazie ai servizi universitari che quanto sta dietro un corso diventa intellegibile anche per l'ultima matricola entrata nel sistema.

Lo studente ignora di appartenere ad una determinata coorte con un proprio manifesto degli studi, eppure grazie ai software sviluppati, tra gli altri, dal consorzio Kion, è possibile evitare certi errori amministrativi che, estremizzando, potrebbero costringere ad immatricolarsi anche dopo aver raggiunto il titolo. La gestione informatizzata delle carriere consente un controllo continuo dei processi formativi e degli esiti.

Forse è fuori tempo che ancora, come riferiscono al MIUR, in un grande ateneo italiano si perdano i verbali di esame o non sia possibile rilasciare il diploma supplement. Al contrario, non si può negare che i servizi di back-office e le segreterie online abbiano costituito un salto di civiltà importantissimo, se non altro perché offrono alternative allo stanco rito delle code alle segreterie didattiche, buona pratica testimoniata dall'esperienza bolognese. Come affermato al convegno annuale del CODAU³ tenutosi a Reggio Calabria lo scorso anno, il passo da fare ora è di passare all'utilizzo delle applicazioni del web di seconda generazione.

Ma gli interventi non possono limitarsi a rendere fluidi i servizi di segreteria. La didattica, infatti, deve essere sostenuta sia nella fase della trasmissione dei saperi che in quella dell'apprendimento. Le comunità didattiche online sono diffuse, anche se rimane spazio per miglioramenti. Durante il mio periodo di studi nei Paesi Bassi ho scoperto l'importanza del semplice accorgimento di comunicare ex ante allo studente l'argomento della lezione successiva. Ancor oggi, in molti atenei italiani, non si diffondono i syllabus dei corsi che, secondo la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA⁴), dovrebbero essere comunicati agli studenti. Del resto, è vero quanto dicevano le prof.sse Martini e Iezzi, che le esigenze degli studenti sono spesso semplici e talvolta le università sviluppano servizi avanzati senza pensare di consolidare quelli esistenti.

Sentita è anche l'esigenza di un'agenda online associata agli orari di lezione che consenta allo studente di essere aggiornato sui cambi di orario e sulle aule in cui si svolgeranno le lezioni. La didattica online, come è stato ricordato diffusamente oggi, è uno strumento fondamentale per sostenere anche gli studenti ostacolati nella frequenza alle lezioni. Lo stesso si dica per gli eserciziari online e la costruzione di comunità online nelle quali è possibile interagire virtualmente con i docenti. Anche se - mi si lasci dire - il rapporto con il docente in carne, ossa e verbo non potrà mai essere surrogato da alcuno strumento informatico.

La didattica può essere supportata tramite spazi logistici adeguati. Una delle esigenze che mi rappresentano spesso i colleghi studenti – oltre a poter disporre di più appelli – è che nelle facoltà e nelle biblioteche vi siano più spazi lettura. Può sembrare paradossale, ma sovente è proprio la facoltà l'ambiente meno adatto per studiare. Spesso si devono ingaggiare veri e propri duelli al fioretto per avere un posto dove studiare, tanto che in alcuni atenei si è persino ideato il disco orario per regolare la rotazione nelle aule lettura.

Al tema degli spazi per lo studio si connette quello dei servizi di biblioteca e di consultazione in genere. Lo studio di uno studente italiano è molto spesso uno

³ Convegno permanente dei Direttori Amministrativi e Dirigenti delle Università italiane, VI Convegno Annuale, Reggio Calabria, 19-20 settembre 2008.

⁴ ENQA (2009) *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, Helsinki

studio manualistico, tanto che il vero salto di qualità nella formazione lo si ha spesso solo a conclusione del percorso, quando si arriva alla tesi. Pertanto, insegnare ad accedere a – e favorire il reperimento di – risorse bibliografiche quale approfondimento della didattica assistita è decisamente importante, lo studente deve poter familiarizzare con gli strumenti del lavoro scientifico.

Vengo ai servizi per il diritto allo studio. Credo che parlare del diritto allo studio come di un servizio sia la prima rivoluzione da avviare. Fino ad oggi il concetto di diritto allo studio ha evocato al più l'idea dei sussidi economici e dei servizi di mensa. Di fronte a quello che può essere definito uno stallo delle politiche a sostegno degli studenti – ricordiamo che la legge risale agli anni '90 e che la competenza a dopo la riforma del titolo V della Costituzione – si è sviluppato lo spirito di iniziativa degli enti per il diritto allo studio.

Per questo motivo abbiamo visto con favore la nascita dell'Associazione Nazionale degli Organismi per il Diritto allo Studio Universitario (ANDISU) che, sin dai primi passi, è diventata uno dei principali interlocutori del CNSU. Con l'ANDISU abbiamo condiviso l'idea che le forme in cui va estrinsecato il diritto allo studio sono diversificate e che il diritto allo studio non si rivolge solamente ai privi di mezzi ma anche agli altri studenti, come bene hanno spiegato il prof. Catalano e il Direttore Scuttari.

Inoltre, ribadiamo che la principale emergenza è l'esigenza abitativa. Il manifesto programmatico dei principi che dovrebbero informare le politiche del diritto allo studio, secondo il CNSU, è stato presentato durante il primo convegno europeo dell'ANDISU⁵. In quella sede, il Presidente Celli ha affermato che questi servizi dovrebbero incentrarsi su quattro principi: generalità, per essere rivolti a tutti, equità, per continuare a tutelare i “meritevoli benché privi di mezzi”, sussidiarietà, per valorizzare le realtà presenti sul territorio, e libertà di scelta, per favorire la mobilità e lo scambio di esperienze. Esiste una vasta rete che può essere coinvolta nell'offrire i servizi dello studio, basti pensare a come ha operato a Padova l'ESU, per convenzionare le residenze universitarie ai soggetti privati.

Vi sono poi i servizi di supporto alla mobilità internazionale. Cito ancora una volta la ricerca di Eurostat⁶ nella quale si afferma che gli ostacoli principali alla mobilità sono l'assenza di un supporto amministrativo e l'inadeguatezza del sostegno economico. Il dato più significativo dell'indagine Eurostudent⁷ è che vi è un enorme serbatoio di studenti che desiderano partire per l'estero ma che desistono per motivi strutturali. I servizi per la mobilità degli studenti sono deboli: lo studente che esce dal proprio contesto universitario non deve trovarsi in un quadro senza protezioni, complicato anche dallo schermo linguistico. La mobilità deve essere

⁵ ANDISU, *Forum Europeo del Diritto allo Studio e Università*, Perugia, 5-7 giugno 2008

⁶ European Commission, *Ibidem*, p. 108

⁷ Eurostudent (2008) *Social and Economic Conditions of Students Life in Europe*, Bielefeld.

accompagnata da programmi individualizzati, anche per evitare il fenomeno della messa a bando di borse che vanno deserte.

Da tutte le indagini emerge che le richieste degli studenti aumentano nelle fasi di debolezza, come l'ingresso e l'uscita dal sistema universitario. Ma tutto lo sforzo per approntare servizi avanzati agli studenti rischia di cadere nel vuoto se non viene curata la comunicazione, come ci ha ricordato la prof.ssa Martini. Chi conosce il lavoro del CNSU sa quanto stia a cuore al nostro Consiglio il tema della trasparenza⁸. Abbiamo partecipato attivamente alla definizione del Decreto Direttoriale sui requisiti di trasparenza⁹. Questo, pur essendo stato salutato con favore dagli studenti, ha suscitato non poche perplessità negli operatori universitari per la mole di informazioni richieste. Eppure, se uno scorre la lista degli indicatori, non può che concludere che le informazioni richieste sono essenziali per la vita accademica di uno studente. Il sapere in quale aula si svolgerà una lezione o l'aver indicazioni sulla distribuzione delle valutazioni date ai corsi non sono lussi, sono segni di civiltà.

Una delle obiezioni mosse al Decreto è che richiede agli atenei di comunicare dati in possesso agli enti per il diritto allo studio. Il convegno di oggi, che ha visto intervenire sia esponenti degli atenei che degli enti per il diritto allo studio, indica che un approccio integrato è possibile senza perdersi in distinguo di competenze che la grande maggioranza dei miei colleghi studenti stenta a comprendere.

Lo studente - come dico spesso - è una meteora nell'università: specie nel segmento magistrale, se vive anche un'esperienza di mobilità internazionale, può passare pochi mesi nell'ateneo nel quale è iscritto. Per questo, i punti d'informazione a sportello unico, qual è quello della Tuscia, sono importanti per gli studenti.

Un caveat opposto: va evitato il bombardamento informativo tramite il www: lo studente deve essere aiutato individualmente a recuperare l'informazione utile per il suo problema.

Infine, mi è piaciuto il riferimento al ruolo proattivo degli studenti. Forse, in Italia gli studenti devono fare un passo nella gestione diretta dei servizi che li riguardano. Inutile dire che nel nostro Paese siamo ad anni luce dall'esperienza finlandese, dove le associazioni universitarie raccolgono le tasse e operano un controllo sugli indirizzi strategici. Eppure qualcosa si può già fare. Va incentivata, ad esempio, la gestione delle aule letture da parte delle associazioni universitarie, perché questa modalità distoglie personale che può essere usato per altri fini.

⁸ CNSU, *Parere sul DD in attuazione dell'art. 2 (Requisiti di trasparenza) del D.M. 31 ottobre 2007, n. 544*, Roma, 31 marzo 2008; CNSU, *Verifica dell'applicazione del DD 11 giugno 2008, n. 187*, Roma, 9 ottobre 2009.

⁹ Decreto Direttoriale della Direzione Generale per l'Università MIUR 11 giugno 2008, n. 187

Poco fa ho lanciato una provocazione al Ministero, ma ora è doveroso che gli attribuisca un merito: tutti i ministri che si sono succeduti nel palazzo in Piazzale Kennedy hanno riconosciuto l'importanza di monitorare continuamente il Sistema universitario creando le banche dati e l'Anagrafe Nazionale dello Studente. Questa mole impressionante di dati, invidiata anche all'estero, consente di avere in tempo reale il polso della situazione degli studenti italiani.

Occorre che gli Atenei si sottopongano sistematicamente alla valutazione della qualità dei servizi. Questa sensibilità è fatta propria dal Prof. Fabbris, quando nell'introduzione del volume della ricerca¹⁰, parla di tenere costantemente il dito sul polso degli studenti. A questa deve accompagnarsi poi la gestione delle politiche dei servizi. La mia esperienza come rappresentante in Senato accademico mi fa dire che le riunioni più proficue sono quelle precedute dall'attento esame delle aspettative (rilevate mediante indagini) degli attori. Da questo ho tratto una lezione che ho trasferito nella posizione con cui il CNSU ha tratteggiato il proprio modello ideale di governance degli atenei. Per la prima volta, abbiamo rinunciato a chiedere una maggiore nostra presenza per chiedere che, nelle strutture che nasceranno dalla fusione di facoltà e dipartimenti, vi sia una commissione paritetica per l'assicurazione della qualità¹¹ che accompagni i processi di realizzazione dei servizi.

Vorrei chiudere con una nota politica. Mi pare che il miglioramento dei servizi possa essere direttamente proporzionale alla possibilità che questi siano indicatori per la distribuzione del Fondo di Finanziamento Ordinario. È il classico strumento degli incentivi con il quale anche i proverbiali tempi accademici sono bruciati. Per questo, quando siamo stati chiamati ad esprimerci sugli indicatori per la ripartizione della quota variabile del FFO, abbiamo chiesto al Ministro Gelmini che non si limitasse a tenere in conto solamente il numero degli atenei che rilevano la qualità, ma che si tenesse conto dell'opinione degli studenti sulla qualità e sui servizi¹².

Questa valutazione, per essere qualificata, deve passare anche dai laureati e non solo dagli studenti. Forse è un sogno, ma spero che un giorno, accanto all'Anagrafe degli studenti, veda la luce una banca dati sulle rilevazioni soddisfazione degli studenti.

Grazie per l'attenzione.

¹⁰ Fabbris L. (2009) Servizi per studenti universitari. In: Fabbris L. (a cura di) *I servizi a supporto degli studenti universitari*, Cleup, Padova: IX-XXIV.

¹¹ CNSU, *Mozione in relazione al documento del MIUR "Autonomia e responsabilità degli atenei: governance, valutazione, reclutamento presentato [...]*, Roma, 26 febbraio 2009

¹² CNSU, *Parere sullo schema del decreto di riparto del Fondo di Finanziamento Ordinario 2009 [...]*, Roma, 26 giugno 2009

