

**PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO**  
INCONTRI DI  
**IN\_FORMAZIONE E AUDITING**  
SU  
**“ACCREDITAMENTO E IDEE PER IL  
MIGLIORAMENTO”**  
A CURA DELLA COMPONENTE STUDENTESCA DEL PQA CON I  
RAPPRESENTANTI DEGLI STUDENTI NEI CONSIGLI DI  
DIPARTIMENTO E CDS

---

RESOCONTO DELLE RIUNIONI CON I RAPPRESENTANTI DEGLI  
STUDENTI - SEDE – SALA PRESIDIO DELLA QUALITÀ

### **Premessa**

A fronte della scarsa e spesso poco attiva partecipazione degli studenti ai processi AVA e delle difficoltà segnalate dai Coordinatori dei CdS e delle CPDS rispetto all'indisponibilità o all'assenza della componente studentesca in tali organi, il PQA ha inteso predisporre una serie di azioni tese a:

- Aumentare i livelli di coinvolgimento e partecipazione attiva delle rappresentanze studentesche negli organi deputati all'AQ. Il coinvolgimento e la partecipazione attiva della componente studentesca negli organi deputati all'AQ rappresenta un cardine fondamentale dei processi AVA e senza i quali non si realizza un vero miglioramento delle singole attività didattiche ed, in generale, dei CdS;
- Informare la componente studentesca dell'importante ruolo ad essi attribuito nelle dinamiche dei singoli processi di assicurazione della Qualità:
- Incrementare il grado di consapevolezza degli studenti rispetto ai processi AVA.

Per raccogliere informazioni, criticità, indicazioni utili per aumentare la consapevolezza e la partecipazione studentesca nei singoli organi di verifica, controllo e valutazione(All.1), si è optato per un piano di audizioni informali, gestite direttamente dai rappresentati degli studenti nel PQA.

Lo schema di intervista, di tipo semi-strutturato, ha previsto un canovaccio di 29 domande tese a sollecitare il feedback degli studenti rispetto ad aspetti e dimensioni chiave come: la partecipazione al processo di AQ, le difficoltà organizzative rispetto ai servizi e alle attività formative dei CdS, le necessità e i desiderata didattici, le criticità personali.

### **Audizioni**

Le audizioni dei rappresentanti degli studenti appartenenti a tutti i Dipartimenti Uniba si sono svolte tra i mesi di novembre e dicembre 2017 presso la sede del Presidio e hanno coinvolto n. 100 rappresentanti. Le audizioni hanno seguito il seguente protocollo.

### **SCHEMA AUDIZIONI**

Le audizioni sono state condotte esclusivamente dagli studenti, senza docenti o personale amministrativo, per mettere nelle condizioni di maggior agio possibile gli studenti stessi, che interloquendo con dei pari hanno espresso in totale libertà e senza limitazioni le proprie opinioni, percezioni e problematiche vissute.

Le audizioni hanno permesso di raccogliere un'enorme mole di dati e rilievi, discussi in seno al PQA che ha promosso una serie di attività per coinvolgere maggiormente gli studenti. Durante gli incontri sono stati raccolti i dati dei partecipanti e redatta la scheda di audizione. L'intera documentazione è depositata nell'archivio del PQA.

Di seguito una sintesi delle principali e più frequenti feedback riportati dagli studenti intervistati rispetto alla gestione dei CdS e la partecipazione attiva al processo di AQ.

### ***Le maggiori criticità rilevate***

1. *Spazi destinati alle rappresentanze studentesche e loro coinvolgimento nelle decisioni programmatiche e gestionale delle attività didattiche:* Emerge uno spaccato eterogeneo tra le varie strutture didattiche (Dipartimenti e Scuole) a riguardo del ruolo e agli spazi riservati alle varie rappresentanze studentesche. Si registrano esempi virtuosi di Dipartimenti al cui interno il coinvolgimento attivo delle rappresentanze degli studenti è molto stimolato tanto che gli studenti affermano di sentirsi parte attiva per molti aspetti della gestione e della politica dipartimentale sulla didattica. In altri dipartimenti, invece, si rilevano alcune situazioni deficitarie in cui agli studenti è lasciato un ruolo abbastanza marginale e limitato all'interno della sfera decisionale dei corsi di studio.
2. *Spazi e servizi agli studenti:* Diversi problemi strutturali relativi alla disponibilità di aule, biblioteche e postazioni di studio sono stati segnalati. Gli studenti, consapevoli che la responsabilità non è direttamente imputabile al Coordinatore del CdS o al Direttore del Dipartimento, lamentano una scarsa disponibilità di spazi fruibili per le loro attività e con una sensibile ricaduta sulla qualità dei servizi offerti. Anche in questo caso, tuttavia, si segnalano delle differenze tra i vari dipartimenti con maggiore sofferenza dei Dipartimenti umanistici-letterari rispetto a quelli scientifici.
3. Diverse carenze vengono segnalate sulla disponibilità e fruibilità delle informazioni offerte dagli uffici di supporto e dai siti web, non sempre aggiornati e con pagine incomplete, sulle varie prassi burocratiche inerenti la didattica.
4. *Informazioni e formazione:* Un dato segnalato come fortemente negativo è rappresentato dalla scarsa formazione: i) sui i compiti ed i ruoli assegnati alle rappresentanze studentesche; ii) sul funzionamento degli organi di governo dei Dipartimenti, Scuole e CdS; iii) sul ruolo e i compiti dei gruppi di gestione dell'AQ (CPDS, Gruppi di riesame, Gruppi dell'AQ, ecc.).
5. Manca la conoscenza degli strumenti di base della rappresentanza che generalmente è lasciata ad un passa parola fra rappresentanti. Spesso il rappresentante si considera un facilitatore dei rapporti con le segreterie, assumendo quasi una funzione assistenzialistica. Alcuni rappresentanti hanno anche ammesso, con senso autocritico, che in questo momento di crisi del principio di rappresentanza, sono spinti ad utilizzare anche tale funzione per ampliare la propria base di consenso. Tuttavia, sono emerse situazioni di buon coinvolgimento delle rappresentanze studentesche, presenti in ogni organo e commissione o attività di alcuni Dipartimenti.
6. *Didattica:* Molti rappresentanti hanno segnalato delle criticità presenti all'interno dei percorsi formativi (ridondanze nei programmi di insegnamento, inutili ripetizioni di argomenti in più insegnamenti, incongruenze con gli obiettivi formativi). Tra l'altro i rappresentanti di alcuni dipartimenti segnalano che i CdS sono poco rispondenti alle reali esigenze

del mondo del lavoro con attività pratiche scarse o nulle. Così come appare insufficiente, per alcuni CdS, l'interazione con le Parti Sociali, mentre per altri, le attività di interazione sono notevoli, con vivo coinvolgimento e piena soddisfazione degli studenti.

7. Attività di orientamento e tutorato: Anche in questo caso lo scenario non è univoco. Alcuni Dipartimenti/Scuole/CdS svolgono una intensa attività di orientamento in ingresso ed in itinere con il coinvolgimento degli studenti. Per altri invece gli studenti non sono coinvolti o interessati.
8. Internazionalizzazione: I servizi e le opportunità offerte dal progetto Erasmus spesso sono poco pubblicizzati o non accessibili; in alcuni casi è la rigida architettura dei piani di studio che disincentiva la partecipazione a programmi di mobilità internazionale perché percepiti come "perdita di tempo" rispetto al raggiungimento dell'obiettivo finale della laurea.
9. Inoltre molti corsi di studio non agevolano, con un supporto ed un riconoscimento adeguato, l'attività di studio svolta in Erasmus, rischiando di far prolungare la durata del corso di studi. Altri corsi cercano, invece, di incentivare la mobilità prevedendo anche una premialità finale sul voto di laurea.
10. Rilevazione delle opinioni degli studenti: I rappresentanti dichiarano che vi è una scarsa comprensione sull'importanza delle schede di opinione. Inoltre sia le domande che le modalità di rilevamento non sono ritenute adeguate ed efficaci. Alcuni rappresentanti segnalano che nei propri CdS è attivo un sistema di rilevamento più immediato ed efficace, che consente ai docenti ed agli studenti di intervenire con immediati correttivi. I questionari, in definitiva, non sono considerati uno strumento di espressione delle proprie opinioni, sia per timore del non effettivo anonimato, sia perché è diffusa una percezione di inutilità degli stessi, anche a causa della disinformazione sull'uso dei risultati. Inoltre gli studenti molte volte compilano il questionario dedicando pochissima attenzione alle domande perché lo percepiscono come un'atto obbligatorio per la prenotazione all'esame di profitto. I rappresentanti tutti consapevoli dell'importanza della scheda di opinioni auspicano che la scheda sia modificata e che le modalità di rilevazione siano più immediate ed efficaci.

## Conclusioni

Dal quadro sinteticamente presentato emerge una sostanziale uniformità rispetto alle criticità che nella gestione del processo di AQ investono, in primis, la dimensione didattica. Quanto riportato dagli studenti è, infatti, evidenziato e confermato anche da altre fonti dati (CSI, indicatori SMA, relazioni CPDS).

È importante ribadire come il mancato coinvolgimento sia imputabile in buona parte a una sostanziale dis-informazione degli studenti rispetto non solo al processo di AQ, ma anche rispetto alle azioni e agli strumenti che li vedono chiamati direttamente in causa (e.g. compilazione del questionario opinioni di fine corso).

Il Presidio, nella riunione del 11.04.2018 ha pertanto deciso di definire e implementare, entro giugno 2018 un piano di sensibilizzazione ai temi

dell'assicurazione della qualità attraverso una campagna di comunicazione integrata rivolta prevalentemente agli studenti.

Più in dettaglio la campagna di comunicazione intende:

- (In)Formare gli studenti UNIBA, così come le loro rappresentanze, rispetto le dimensioni fondamentali del processo di AQ (finalità, attori coinvolti, processi e documenti prodotti);
- Ridurre gli effetti di *compliance* degli studenti e agevolare la diffusione di una cultura della valutazione oltre che di una cultura della qualità;
- Promuovere una partecipazione responsabile e attiva al processo di AQ da parte della componente studentesca.