

La qualità di vita degli/le studenti dell'Ateneo di Verona

Vol. 1 - Indagine qualitativa

Anna Carreri

Responsabile scientifico: Giorgio Gosetti

Aprile 2018

La qualità di vita degli/le studenti dell'Ateneo di Verona





La qualità di vita degli/le studenti dell'Ateneo di Verona

Vol. 1 - Indagine qualitativa

Sommario

1. Introduzione.....	3
2. La ricerca qualitativa	5
3. Università globale.....	7
3.1 Internazionalizzazione	7
3.2 Public engagement.....	12
3.3 Verona, una città universitaria o una città con l'Università?.....	18
4. Università inclusiva.....	24
4.1 Studenti con disabilità/DSA	24
4.2 Studenti stranieri/e internazionali	29
4.3 Una crescente eterogeneità	34
5. Università 2.0.....	40
5.1 Processi organizzativi in transizione.....	40
5.2 Come cambiano gli/le studenti.....	43
5.3 Comunicare in un ambiente organizzativo complesso.....	50
6. La mia Università	55
6.1 Senso di appartenenza.....	55
6.2 Partecipazione attiva alla didattica e alle attività extra-didattiche	58
6.3 Partecipazione ai processi decisionali	63
7. Testi citati	68
8. Allegati.....	69
Allegato 1: Traccia di intervista esplorativa per il personale tecnico-amministrativo e per i soggetti esterni.....	69
Allegato 2: Traccia di intervista esplorativa per il corpo docente.....	71
Allegato 3: Traccia di intervista esplorativa per la componente studentesca	72



1. Introduzione

Il progetto “QVS: La qualità di vita degli/le studenti dell'Ateneo di Verona” mira a rispondere a due obiettivi differenti: il primo di carattere conoscitivo e il secondo operativo. Più nello specifico la ricerca è tesa, in primo luogo, a esplorare la qualità di vita degli/le studenti delle lauree triennali e magistrali dell'Ateneo veronese, secondo una pluralità di dimensioni oggettive e soggettive. Sotto questo profilo, quindi, l'analisi pone attenzione sia ai comportamenti degli/le studenti che alle loro valutazioni personali relativamente alla qualità di vita in Ateneo e, più in generale, nel contesto di studio. In secondo luogo, la ricerca ha una finalità operativa, vale a dire di intervento trasformativo, nella misura in cui dalle risultanze si intendono ricavare utili indicazioni per le politiche dell'Università coinvolgendo i vari attori organizzativi che vivono l'Ateneo veronese secondo una logica di rete e sinergia.

Il progetto, muovendosi su questo duplice terreno, adotta quindi l'approccio della ricerca-azione (Reason e Bradbury, 2001). Esso da un lato ha l'obiettivo di individuare le dimensioni della qualità di vita degli/le studenti ritenute maggiormente rilevanti e/o critiche, contribuendo in tal modo ad approfondire la conoscenza di un tema su cui c'è un'attenzione crescente in letteratura (fra gli altri, McInnis, 2004; Troschitz, 2017); dall'altro lato, punta a definire possibili strategie di intervento volte alla costruzione di un contesto organizzativo che, a fronte della crescente complessità delle organizzazioni (Zanoni *et al.*, 2010) e della profonda fase di ristrutturazione e riorganizzazione che continua a vivere l'università italiana (Eurostudent, 2015; Scacchi *et al.*, 2017), sia capace di rispondere alle esigenze – emerse nel corso dell'indagine – dei suoi primi destinatari.

Essendo il concetto di “qualità della vita” caratterizzato da un'accentuata multidimensionalità (Gallie *et al.*, 2012), che copre sia la dimensione oggettiva che quella soggettiva, si è adottato un approccio complesso, di tipo *mixed-methods* (Creswell e Plano Clark, 2011), che consta in diverse fasi di ricerca. Nel presente volume, sono presentati i risultati dell'indagine qualitativa che ha preceduto e informato la costruzione della *survey online*.

La ricerca qualitativa realizzata è di carattere esplorativo in quanto volta primariamente all'identificazione di alcune aree in cui, secondo gli attori organizzativi intervistati, l'Ateneo potrebbe investire maggiormente. In accordo con la logica della ricerca-azione (Reason e Bradbury, 2001), sono state coinvolte le diverse componenti del tessuto inter-organizzativo oggetto di studio. Queste sono il personale tecnico-amministrativo, il corpo docente, gli/le studenti di lauree triennali e magistrali, nonché soggetti esterni all'Ateneo che rivestono un ruolo istituzionale significativo per la qualità di vita degli/le studenti. È stata raccolta un'ampia mole di dati qualitativi: 49 interviste semi-strutturate a testimoni privilegiati/e appartenenti alle anzidette componenti organizzative; un focus group con i/le rappresentanti degli studenti di diversi dipartimenti; osservazioni etnografiche relative alla conduzione del campo empirico. L'analisi tematica (Nowell *et al.*, 2017) del materiale ha messo in luce come una varietà di temi ricorrono in modo trasversale nei colloqui con i/le testimoni



privilegiati/e, temi che rientrano in quattro macro-aree semantiche, vale a dire quattro dimensioni della qualità di vita degli/le studenti dell'Ateneo veronese. Queste sono state così denominate: università glocale; università inclusiva; università 2.0; la *mia* università.

Nel presente volume, dopo una descrizione del disegno della ricerca qualitativa, ognuna delle quattro dimensioni citate è oggetto di specifico approfondimento e viene declinata lungo tre sotto-dimensioni. Queste ultime sono infatti emerse, nel corso dell'analisi dei dati, come le più significative e sono illustrate mediante estratti testuali tratti dai materiali raccolti.



2. La ricerca qualitativa

Per rispondere agli obiettivi di ricerca, si è adottato un approccio di tipo *mixed-methods* (Creswell e Plano Clark, 2011). Più nello specifico, si è seguito un disegno di ricerca di tipo sequenziale esplorativo (Creswell e Plano Clark, 2011) in cui la fase qualitativa precede e informa quella quantitativa. La prima fase di ricerca è stata pertanto dedicata a un'indagine qualitativa di tipo esplorativo con la finalità di individuare le dimensioni della qualità di vita degli/le studenti più critiche e su cui, secondo gli attori organizzativi, l'Ateneo potrebbe investire maggiormente.

In accordo con la logica della ricerca-azione (Reason e Bradbury, 2001), sono state coinvolte le diverse componenti del tessuto inter-organizzativo oggetto di studio. Queste sono il personale tecnico-amministrativo, il corpo docente, gli/le studenti di lauree triennali e magistrali nonché soggetti esterni all'Ateneo che rivestono un ruolo istituzionale significativo per la qualità di vita degli/le studenti, come ad esempio l'ESU, ovvero l'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario. Infatti, in questa prima fase, coincisa con il mese di ottobre 2016, è stata costruita e attivata una rete di attori organizzativi di supporto alla ricerca. Sulla base dei feedback ricevuti da questi informatori e sulla base della lettura di altre esperienze di studio analoghe, sono state elaborate tre tracce d'intervista al fine di tenere conto dei diversi punti di osservazione delle anzidette componenti. C'è quindi una traccia per il corpo docente, una destinata al personale tecnico-amministrativo e ai soggetti esterni, e una per i/le testimoni privilegiati/e della componente studentesca (si vedano i documenti allegati). I dati ottenuti sono del tutto confrontabili in quanto ogni traccia solleva i seguenti aspetti della vita degli/le studenti:

- comportamenti oggettivi legati alla fruizione dei servizi o della didattica;
- valutazioni soggettive rispetto alla qualità di vita, intesa in senso multidimensionale, degli/le studenti sia all'interno delle strutture universitarie sia nel contesto urbano;
- considerazioni rispetto al tema della diversità fra studenti (in termini di afferenza dipartimentale, provenienza, abilità, *etc.*);
- considerazioni sui processi di cambiamento in termini organizzativi e in riferimento alla popolazione studentesca.

È stato poi avviato il campo empirico. Rispetto al disegno di ricerca iniziale, esso ha visto quasi raddoppiare il numero dei casi, in quanto in corso d'opera ci si è resi conto che le dimensioni analitiche erano più di quelle previste e necessitavano di ulteriori dati per poter essere analizzate. Sono state così condotte 49 interviste semi-strutturate a testimoni privilegiati/e identificati/e mediante gli informatori e distribuite fra le varie componenti dell'Ateneo nel modo seguente:

- a) 14 interviste con il personale tecnico-amministrativo (di cui un soggetto è anche parte del corpo docente);
- b) 16 interviste con la componente studentesca;
- c) 12 interviste con il corpo docente;
- d) 7 interviste con soggetti esterni (come ad esempio l'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario e il Centro Linguistico di Ateneo).

Nell'individuazione dei/le testimoni privilegiati/e da intervistare si è cercato di intercettare non solo



le diverse aree disciplinari ma anche le diverse sedi dell'Ateneo, i molteplici servizi amministrativi che gli/le studenti (anche coloro con disabilità o provenienti da paesi esteri) incontrano lungo tutto il percorso universitario e il multiforme mondo associativo interno all'Università.

È stato inoltre realizzato un focus group con i/le rappresentanti degli/le studenti a cui hanno preso parte i seguenti dipartimenti: Culture e Civiltà; Scienze Giuridiche; Economia aziendale; Medicina; Lingue e Letterature Straniere. In questo caso, è stata data loro la possibilità di scegliere di parlare delle questioni che dal loro punto di vista risultano essere le più impellenti e sono stati/e invitati/e a confrontarsi portando esempi specifici e personali.

Parallelamente, nel corso dell'intero percorso di ricerca, si è tenuto nota di osservazioni di carattere etnografico relative alla conduzione delle interviste e del focus group, alla partecipazione di vari eventi istituzionali, come ad esempio il Welcome Day, nonché all'osservazione diretta degli spazi che vivono gli/le studenti universitari/e come ad esempio le biblioteche, le aule studio e i bar limitrofi ai poli universitari.

La raccolta dei dati è stata molto intensa ed è avvenuta da novembre 2016 a febbraio 2017, periodo in cui nell'ottica della ricerca-azione i primi e più significativi contenuti sono stati condivisi in più occasioni con una rete ristretta di attori organizzativi. Questi primi risultati, peraltro, hanno guidato l'elaborazione del questionario e hanno dato avvio all'indagine quantitativa, di cui si dà conto nel secondo volume del rapporto.

Dopo la trascrizione integrale delle interviste, che mediamente hanno una durata di circa un'ora e mezza, si è proceduto con la lettura approfondita dell'ampia mole dei dati qualitativi raccolti e con l'attribuzione di codici mediante il software per l'analisi dei dati testuali Atlas.Ti. È stata così condotta un'analisi tematica (Nowell *et al.*, 2017) allo scopo di individuare quali sono i temi che ricorrono maggiormente e in modo trasversale alle componenti organizzative intervistate. L'analisi fa luce su quattro macro-aree semantiche, vale a dire quattro dimensioni della qualità di vita degli/le studenti dell'Ateneo veronese, così denominate: università globale; università inclusiva; università 2.0; la *mia* università. Nei capitoli a seguire, ciascuna di esse è oggetto di analisi lungo tre specifiche sotto-dimensioni che vengono illustrate mediante degli estratti testuali tratti dai materiali raccolti. Sono quindi esposti i risultati più significativi che emergono da un'analisi tematica di tipo esplorativo da cui si possono trarre preziose indicazioni su possibili aree di miglioramento, mentre si rimandano a eventuali sviluppi di ricerca ulteriori approfondimenti su specifiche azioni di policy.



3. Università globale

Questa prima macro-area semantica è stata denominata «università globale» con riferimento al noto concetto di glocalizzazione elaborato da Zygmunt Bauman (2005). In essa, come viene mostrato in questo capitolo, vi rientrano le due distinte “anime” del concetto di glocalizzazione, vale dire l'aspetto globale e quello locale. Questi sono oggi profondamente intrecciati e implicano un nuovo rapporto tra il territorio e le reti. Infatti, sempre più la cultura, la formazione e la ricerca rappresentano aspetti centrali e prioritari per lo sviluppo dei territori, come mostrano i numerosi studi sul rapporto tra città e cultura e sul ruolo della conoscenza nello sviluppo o nella trasformazione di un territorio (Dilorenzo e Stefani, 2015).

L'università svolge pertanto una funzione strategica a tal riguardo: essa è chiamata a intessere reti oltre i confini nazionali da un lato e a interagire con il territorio locale e la città dall'altro. Come si legge di seguito, questi temi vengono considerati di fondamentale importanza anche dai/le testimoni privilegiati/e, i/le quali apprezzano i passi in avanti realizzati dall'Ateneo di Verona in questa direzione, ma al tempo stesso sottolineano quanto e dove sia necessario continuare ad investire.

3.1 Internazionalizzazione

L'internazionalizzazione è una tematica che ricorre trasversalmente nelle interviste e appare come una dimensione su cui l'Ateneo è chiamato ad investire maggiormente. A tal proposito, si riporta di seguito uno stralcio tratto da una delle interviste rivolte al personale tecnico-amministrativo, nel quale, se da un lato vengono riconosciuti importanti passi in avanti fatti dall'Ateneo, ad esempio sul fronte dei finanziamenti, dall'altro lato si sottolinea la necessità di investire ulteriormente a fronte di una domanda crescente che arriva sia dalla componente studentesca, sia dal corpo docente.

Sull'offerta dell'università penso che (gli/le studenti) siano abbastanza soddisfatti, perché gli investimenti ci sono, le borse vengono sempre integrate, quindi non c'è solo il contributo europeo, ma l'Università dà un'integrazione. Ci sono bandi finanziati solo dall'Università, come il World Wide o la Shorter mobility. Quindi, rispetto ad altri atenei che si limitano a dare le opportunità della Commissione Europea, penso che venga apprezzato il fatto che aggiungiamo altre opportunità. [...] Sull'internazionalizzazione si sta puntando molto, soprattutto negli ultimi anni. Ma diciamo che c'è ancora molto da fare... Ci sono tante iniziative, tante proposte – anche da parte dei docenti – però poi andiamo a scontrarci col fatto che noi non siamo un ufficio da 50 persone, siamo in 7. Quindi, essendoci molta mobilità da gestire, non è facile riuscire a dedicarsi a tutto quello che ci sarebbe da fare. I programmi sono tanti, sono anche interessanti, però tutto non si può fare. Sicuramente è una cosa su cui si vuole investire, ma personalmente penso che ci sia ancora molto da fare, anche in termini di risorse umane. (personale tecnico-amministrativo_12)

L'analisi delle interviste consente di ricavare utili indicazioni riguardo a specifici aspetti che potrebbero essere migliorati. Anzitutto, secondo l'opinione dei soggetti intervistati, la mobilità



internazionale andrebbe potenziata sia sul lato degli/le studenti, *outgoing* e *incoming*, che su quello del corpo docente.

Per quanto riguarda gli/le studenti in mobilità in uscita, nelle interviste con i testimoni privilegiati è stato evidenziato che l'offerta di borse Erasmus disponibili nei diversi corsi di studio appare essere piuttosto disomogenea. Sotto questo profilo, infatti, è emersa l'esigenza in alcuni corsi di investire sulla stipula di nuovi accordi con università estere. Diversi soggetti, trasversalmente alle componenti intervistate, a tal proposito hanno portato l'esempio della Scuola di Medicina, come si legge nel seguente stralcio.

Quindi sull'offerta, in alcuni ambiti – ma questo lo sanno anche i docenti – magari c'è poca offerta. Tipo in Medicina ci sarebbero tanti studenti interessati ad andare all'estero, però l'offerta nelle sedi partner è limitata. (personale tecnico-amministrativo_12)

In secondo luogo, soprattutto per alcuni corsi di laurea, come all'interno del dipartimento di Scienze Giuridiche e all'interno del dipartimento di Informatica ad esempio, è emersa la difficoltà di convertire in CFU gli esami fatti durante un'esperienza all'estero. Tale difficoltà, come si legge nel seguente stralcio d'intervista con un rappresentante degli studenti, compromette l'effettiva possibilità per alcuni/e studenti di approfittare delle borse di mobilità messe a disposizione dall'Ateneo.

L'internazionalizzazione è un lato dolente. [...] La domanda che uno studente si pone è: "Perché devo andare in Erasmus e andare fuori corso?" Perché di fatto uno perde sei mesi di lezione. Tu potresti dirmi che quei corsi si fanno all'estero. Il punto è che, parlo di Informatica, c'è poca possibilità di manovra e quindi di riconoscimento di tali esami, perché magari non sono fatti come li facciamo noi, perché c'è poca flessibilità. Diciamo che ad Informatica questo è un problema che si pone. Non si pone per la magistrale di Ingegneria informatica, che risulta essere molto più flessibile e gli studenti informatici della magistrale come me, vanno. (componente studentesca_4)

Infine, alcuni/e studenti sostengono che le borse Erasmus *outgoing* necessitino di un'integrazione da parte dell'Università nei casi in cui il costo della vita nel paese di destinazione è particolarmente alto (come i paesi anglosassoni) per evitare che tali opzioni risultino di fatto impraticabili per alcuni/e studenti economicamente svantaggiati/e.

Un'altra roba, sempre diritto allo studio. Quando uno va in Erasmus, ti danno un contributo per andare in Erasmus. Sono state fatte delle tabelle che ti danno 480 euro, per esempio, per andare in Inghilterra. Vabbè che adesso la sterlina è scesa, e vabbè, e ancora ancora, magari uno dice "vabbè". Ma quando io sono stato in Inghilterra, cioè l'anno scorso con 480 euro al mese, io c'ho pagato un mese di affitto, se vivi in Inghilterra hai bisogno di 800 euro al mese. Quindi è una barriera preclusiva enorme per uno studente che non è...insomma, che magari prende la borsa eccetera, dire "sì vado in Erasmus". Quanto mi danno in Erasmus? 480 euro al mese. Ci devo stare 6 mesi, ho bisogno di 800 euro al mese, sono fuori budget, non faccio manco domanda. Vado a Budapest, vado da qualche altra parte. Su questa cosa qua, secondo me, l'Università dovrebbe intervenire. Altre università lo fanno. (componente studentesca_1)



Sul fronte della mobilità in entrata, ciò che emerge dai dati qualitativi è che l'Ateneo di Verona, seppur sia attrattivo sotto molteplici aspetti, non è in grado di soddisfare pienamente le aspettative di studenti provenienti da altri paesi occidentali, soprattutto sul fronte delle attività culturali e sportive. Come afferma un'intervista nel prossimo estratto.

All'estero invece è molto diffusa la cultura delle associazioni. Qua c'è l'associazione per studenti Erasmus, si aspettano magari l'associazione per il cinema... Io quando sono stata in Inghilterra in Erasmus, c'era una volta a settimana il cinema per studenti. C'erano anche tante attività sportive, nel campus c'era tutto. Quindi se arrivi da un paese così, non dico che non trovi niente, però... Purtroppo da noi non c'è una cultura internazionale degli studenti: tante cose sono più difficilmente accessibili per gli studenti stranieri, perché sono esclusivamente in lingua italiana e allora fanno fatica ad inserirsi. Non è ancora un'Università realmente internazionalizzata, purtroppo ci vuole tempo. Invece ci sono università in giro per l'Europa che hanno un alto tasso di studenti stranieri, quindi per ovvi motivi tutta la macchina si è un po' trasformata. (personale tecnico-amministrativo_12)

I dati raccolti suggeriscono che potrebbe essere positivo un maggior investimento in strutture sportive dove poter praticare sport di quadra. Esso peraltro, oltre ad aumentare l'attrattività dell'Ateneo per gli/le stranieri/e, favorirebbe il senso di comunità fra gli/le studenti, quale aspetto problematico che verrà approfondito nell'ultimo capitolo.

Per quanto riguarda l'internazionalizzazione sul lato del corpo docente, invece, dall'analisi è emerso il desiderio di alcuni/e studenti di poter fruire maggiormente di lezioni, seminari o workshop tenuti da *visiting professor*. Sulla stessa linea è stato rilevato che, eccetto in alcuni corsi di laurea magistrale e nel dipartimento di Lingue e Letterature Straniere, nella didattica la lingua inglese viene poco o per nulla utilizzata, sia in termini di conduzione della lezione, che in termini di testi su cui preparare gli esami. In tal senso, il CLA (Centro Linguistico di Ateneo) ha risposto al crescente bisogno di internazionalizzazione, organizzando corsi di inglese per il personale tecnico-amministrativo e, più di recente, dei corsi di perfezionamento per docenti che insegnano nei corsi di studio internazionalizzati. Di seguito, si riportano alcuni stralci particolarmente significativi tratti da interviste con alcuni/e rappresentanti degli studenti.

Intervistato: Aggiungo un'altra cosa anche sulla didattica. Io ho avuto la fortuna l'anno scorso di fare lezione con un professore argentino, è venuto qui come *visiting professor*, era il secondo anno e penso che lo farà anche quest'anno. [...] In lui ho visto proprio – che è stato il primo professore di un'altra università, in 7 anni – un metodo di insegnamento totalmente differente. [...] Qui c'è poca internazionalizzazione. E questo va migliorato, perché dà un'apertura mentale, perché restando solo con professori italiani, per quanto bravi possano essere, è limitata. [...] Oppure fare dei corsi in inglese almeno! E qui ci sono dei professori che si stanno offrendo per fare un corso in inglese. Questo provocherà delle lamentele da parte degli studenti ovviamente, perché diventerà tutto più difficile. Però se non si comincia, si resterà sempre limitati. Per esempio, fare una pubblicazione in lingua inglese ha molto più peso rispetto all'italiano, perché può essere letta da più persone. E se una persona non riceve stimoli in lingua, non riuscirà mai, il CLA non riuscirà mai a farle imparare una lingua.

Intervistatrice: E i testi sono tutti in italiano?

Intervistato: Sì, io in inglese ho letto pochissimi testi per pochissimi esami. [...] Questo della lingua rimane un problema gravissimo. (componente studentesca_3)



Intervistatrice: Avete l'opportunità di frequentare corsi tenuti da docenti stranieri?

Intervistato: No, perché da noi la triennale e la magistrale sono erogati in italiano. Questo è un problema secondo me. Nel senso, triennale ci sta che venga erogata in italiano. [...] A mio giudizio, invece, la laurea magistrale in inglese è un plus per chi poi esce. (componente studentesca_4)

Forse sull'internazionalizzazione sì, mi lamento. Ho chiesto che si cerchi un modo per migliorarla sia in uscita che in entrata, e si sentono le differenze quando fai un corso con un professore di un altro stato. E questo per rendere anche più appetibile l'Università! Facendo anche i corsi in lingua... Anche perché poi è tutto utile. Se tu vai a lezione e senti sempre l'italiano, resti sempre nel tuo. (focus group)

A quest'ultimo aspetto si lega la questione della certificazione linguistica rilasciata dal CLA cui sono vincolati/e gli/le studenti e che in alcuni casi viene vissuta come un passaggio dolente della carriera universitaria. A tal proposito, si riporta uno stralcio tratto dal focus group.

Intervistata: Il CLA è il punto dolente. Io sono rappresentante da anni, e so per certo che molti studenti non si riscriverebbero qua per colpa del CLA, e soprattutto non farebbero Lingue e Letterature Straniere. È disorganizzato, lento, non è internazionale, crea problemi, rallenta gli studenti. Molto spesso non riusciamo a laurearci in tempo per colpa del CLA (e io ne sono un esempio). È un ente totalmente separato da tutto. Ha le sue regole, il suo sito, il suo modo di pensare. [...] Nonostante ci siano tanti appelli, gli studenti hanno difficoltà, gli informatizzati sono antiquati, il materiale didattico non è chiaro. [...]

Intervistatrice: Tu l'hai fatto? Perché ti rallenta?

Intervistata: Rallenta perché intanto adesso che l'area umanistica si è uniformata, il CLA è rimasto comunque separato. Quindi rallenta a livello di esami, perché non si è uniformato. Ha le sue date di esame che sono separate. Per esempio, non possiamo sostenere lingua 1 perché il CLA è subito dopo, cioè l'esame di lingua 1 è prima dell'esame del CLA, e dovrebbe essere il contrario. Quindi se non superiamo il b2 non possiamo fare lingua 1. Ma lingua 1 è prima del b2. [...] E poi c'è la storia dei programmi, che non sono definiti. Gli orari coincidono con quelli dipartimentali, quindi noi abbiamo difficoltà a seguire. E molti docenti non dicono i criteri di valutazione [...]. Credo comunque che questo problema sia sentito da tutti i dipartimenti. (focus group)

Rispetto ai servizi forniti dal CLA, l'analisi qualitativa consente di individuare in dettaglio quali sono le maggiori problematicità a parere degli/le studenti. Dal corpo delle interviste, gli aspetti più problematici appaiono essere i seguenti: gli orari di lezione che si sovrappongono a quelli delle lezioni all'interno dei vari corsi; le aule in quanto giudicate di dimensioni troppo piccole; le modalità di verifica con particolare riferimento alla parte d'esame informatizzata, i cui test vengono descritti dagli/le studenti come obsoleti e con gradi di difficoltà disomogenei; infine, le criticità riguardano le modalità di valutazione per il fatto che, da un lato, i criteri di valutazione appaiono agli/le studenti poco chiari e, dall'altro lato, i valutatori, essendo diversi, adottano secondo l'opinione degli/le intervistati/e metri differenti. A titolo esemplificativo, si riportano in modo esteso due stralci di interviste realizzate con, rispettivamente, un rappresentante degli studenti afferente al polo scientifico e la responsabile di un gruppo studentesco.

Intervistatrice: Per quanto riguarda il CLA, come valuti il servizio offerto?



Intervistato: In una parola? Scadente. E gli sto facendo un complimento. [...] Non è chiara secondo me la scaletta di valutazione, soprattutto nello scritto. È vero che stiamo parlando di un testo scritto, quindi è un po' più difficile, però io quando sono andato là mi hanno detto: "Qua hai preso la sufficienza". Ma perché? Mi hanno risposto: "Non l'ho corretto io". Allora ti viene il nervoso. Ed anche lì la frustrazione, e piuttosto di stare a combattere lì, mi presento al prossimo appello. E non è corretto, perché non deve andare così. Deve andare che io so tutto il perché delle cose. Deve essere chiaro il punteggio. Una cosa che mi è stata detta è: "Il linguaggio è sufficiente". Ok, cosa avrei dovuto scrivere per prendere il massimo del punteggio? Non mi è stato detto! Mi viene il nervoso. Poi, altra cosa che si lamentano tutti – ma proprio tutti – è il livello sbilanciato dell'informatizzato! All'informatizzato va proprio a fortuna. A della gente capita il compito più facile, a dell'altra gente quello più difficile. Quindi, se sei fortunato lo passi, se sei sfortunato no. Questo lo dicono tutti da me, tutti. È un terno al lotto. (componente studentesca_4)

Intervistatrice: Come valuti il servizio offerto dal CLA?

Intervistata: Una parola: problema. Allora, tantissime lamentele. Io l'ho vissuta sulla mia pelle, più o meno. Una volta che entri a lezione del CLA, ti trovi in 30 in un'aula di capienza da 15, e già lì inizia il problema. Come fai a fare lezione? Seguire lo studente uno per uno al CLA è impossibile. Dovrebbe essere una cosa più mirata, in realtà non è così. Io avevo il problema del tedesco, non lo avevo mai studiato, e anche lì c'era troppa differenza tra i livelli. Per esempio, faccio l'A2, lo passo, poi vado a lezione del B1, e non ho le conoscenze base che si suppone per farlo. Ovviamente non sono solo io in aula, ci sono altri ragazzi che magari non ne hanno di questi problemi. Quindi io mi sono sentita non adeguatamente seguita, o comunque non riuscito, e piuttosto che fare figuracce non sono più andata a lezione. Poi l'ho fatto privatamente, all'esterno. Tantissimi studenti si affidano a queste scuole esterne, soprattutto per inglese, vanno tutti là perché al CLA è un grosso problema. Soprattutto per gli esami scritti. Siamo in 200 a fare un esame, quindi il docente si ritrova 200 esami scritti da correggere uno per uno. Siamo in 10 professori, ci dividiamo i compiti e quindi ognuno corregge il suo. Le loro correzioni non sono eque! Se uno ha fortuna viene corretto dal docente che presta più attenzione a come hai scritto e strutturato, invece c'è la professoressa che sugli errori di grammatica non transige e quindi ti segna anche la minima cosa, ti abbassa il punteggio tantissimo e vieni bocciato. [...] Poi c'era anche un grosso problema di orari, di sovrapposizione. Molte volte gli orari del CLA si sovrapponevano alle lezioni. [...] So che ultimamente le lamentele stanno raggiungendo gradi incredibili e stanno cercando di fare qualcosa. (componente studentesca_2)

Gli/le studenti riconoscono tuttavia che alcune significative agevolazioni sono state ottenute, ad esempio in termini di dislocazione dei corsi e degli esami gestiti dal CLA nei diversi poli universitari.

D'altro canto, a tal riguardo, dal corpo delle interviste emerge come siano gli/le studenti stessi/e a dare una scarsa importanza allo studio della lingua straniera (forse anche perché poco richiesta nel corso della loro carriera universitaria) che li porta a non investire adeguatamente sulla loro preparazione e a lasciare alla fine del loro percorso l'esame di lingua, rischiando così di non riuscire a laurearsi in corso, come si legge nel seguente stralcio.

Poi ci sono problemi legati alla carriera dello studente, legati ai tempi di studio e anche al fatto che molti studenti lasciano queste certificazioni sempre alla fine. Quindi questi ragazzi magari non hanno seguito le certificazioni, o le hanno seguite prima e poi provano, e alla fine sembra che non riescono a laurearsi per i crediti del CLA. Questo è un problema che appartiene all'organizzazione dello studente e del proprio tempo di studio, per il quale noi non abbiamo molte ricette di risoluzione. Noi diamo delle possibilità, delle sessioni particolari per i laureandi,



di ripetere la prova prima di consegnare il libretto. Però è chiaro che le competenze linguistiche non si possono raggiungere in due settimane. Si potrà sperare di avere fortuna magari. Ma se si vuole fare un discorso di qualità, la qualità richiede tempo. (soggetto esterno_1)

Come si intuisce, l'investimento nello studio della lingua straniera da parte degli/le studenti si lega a doppio filo all'investimento nell'area dell'internazionalizzazione da parte dell'Ateneo.

3.2 Public engagement

Nell'area denominata «università globale», come anticipato, oltre alla tematica dell'internazionalizzazione, ovvero dell'università che è chiamata ad interfacciarsi con un mondo accademico divenuto internazionale, ricorre nei testi analizzati l'attenzione al ruolo giocato dall'università nel costruire un rapporto fecondo con il territorio locale e la società civile. Questo tema si presenta come aspetto dirimente all'interno della logica istituzionale della cosiddetta terza missione. Dall'analisi delle interviste con i/le testimoni privilegiati/e, le attività di *public engagement* che incidono sulla qualità di vita degli/le studenti, specifico oggetto di nostro interesse, sono declinabili lungo due diversi assi: il primo riguarda il rapporto con il sistema socio-economico locale e il secondo lo scambio con il tessuto socio-culturale veronese. I giudizi lungo questi due assi tendono a contrapporsi: da un lato, viene giudicato buono il rapporto che l'Ateneo ha instaurato con il mondo delle imprese e con il mercato del lavoro locale; dall'altro lato, viene invece ritenuto debole lo scambio di conoscenze all'interno del tessuto socio-culturale veronese e, ancor di più, il dialogo fra la componente studentesca e la cittadinanza.

Per quanto riguarda il rapporto fra l'università e il sistema socio-economico locale, i testi raccolti sottolineano i buoni risultati ottenuti dall'Ateneo veronese in termini di opportunità lavorative, come testimoniano, ad esempio, l'alto tasso di occupazione dei/le laureati/e (AlmaLaurea, 2017) o ancora l'organizzazione di eventi come Univerò, evento unico nel panorama nazionale. Questo aspetto, secondo diversi soggetti intervistati, andrebbe maggiormente valorizzato e pubblicizzato quale elemento particolarmente attrattivo dell'Ateneo, in accordo con quanto emerge dalla *survey online* (si veda il secondo volume).

Diverso il discorso per quanto riguarda invece le opportunità lavorative. Effettivamente, sarà che al nord “lavorà, lavorà, lavorà”, ci sono ottime relazioni tra l'Università e il Comune, per possibilità di stage, tirocini; ugualmente con la banca; a Vicenza sta nascendo una buona esperienza tra l'Università e il Tribunale... (componente studentesca_1)

Anche Univerò è stata una cosa bellissima, e anche lì però c'è il problema della pubblicità. Sono arrivate aziende veramente importanti. [...] Però ci sono stati eventi completamente pieni, ed altri che secondo me con la giusta pubblicità si potevano riempire, poteva venire più gente. Rispetto all'anno scorso è venuta molta più gente, però molte persone non lo sapevano. E qui c'è sempre il problema: la colpa di chi è? di chi non si informa o di chi deve informare? Secondo me, interagendo di più o con l'ufficio orientamento o con noi rappresentanti, chiedendo di fare pubblicità tramite i social che ci sono adesso oppure utilizzando altre vie, si poteva pubblicizzare



miglio. (componente studentesca_3)

Quindi il contesto dello studente è tra i migliori che ci possano essere, ma bisognerebbe che l'Ateneo lo identificasse come un punto di forza da sviluppare molto di più, cioè da coinvolgere molto di più gli studenti, da fare una rete molto più forte soprattutto col mondo del lavoro: mobilità, stage all'estero. Dipende se l'Ateneo vuole rendere sicuro lo studente solo nel suo percorso didattico, quindi massimizzare l'insegnamento, o se vuole preparare delle persone ad andare dentro al mondo del lavoro odierno, che è diverso da quello della mia generazione. Far sì che si immettano dei meccanismi paralleli, delle opportunità, per cominciare ad abituare fin dall'inizio lo studente ad entrare in questi meccanismi lavorativi del giorno d'oggi. Quindi lo studente non viene più fuori dall'università e comincia a mandare curriculum, non funziona più così. Io quando sono uscito dall'università, la prima cosa che ho fatto è stata mandare 50 curricula e ho fatto 48 colloqui. Poi ho scelto quello che mi piaceva di più. Ora invece potrei mandare 50 curricula e fare 0 colloqui o mi mettono a fare cose del più basso livello possibile senza neanche guardare il mio curriculum. Quindi è cambiato il modo di approcciarsi, e prima si abitua lo studente e meglio è! È un punto di forza che l'Ateneo deve sviluppare. È questo il salto di qualità che deve fare l'Ateneo: andare a cercare aziende, mettere in comunicazione. Servirebbero persone da investire, serve che l'Ateneo ci creda. (personale tecnico-amministrativo_9)

Nell'ultimo stralcio, si sottolinea quanto sia importante investire maggiormente non solo nello stage curriculare ma anche in ulteriori attività di inserimento lavorativo di qualità, in un'ottica moderna di continuità e fluidità dei percorsi di studio e di lavoro. Secondo l'intervistato, su questo aspetto si gioca un asse strategico dell'Ateneo veronese, tanto più se si considera il mercato del lavoro in cui vanno ad inserirsi i/le giovani, ovvero un mercato caratterizzato da un crescente livello di *skill mismatch* (Ocse, 2017) e dalla flessibilità (Berton *et al.*, 2012). Come afferma una rappresentante degli studenti: «Dobbiamo distinguere il lavoro trovato sul mercato del lavoro, da quello per cui abbiamo studiato».

Per quanto riguarda il rapporto tra lavoro e territorio, ho visto i risultati dei sondaggi e il tasso di disoccupazione si è dimezzato: lo studente di Lingue riesce a trovare lavoro nel giro di 3 mesi. È vero, viviamo in una città turistica. Però dobbiamo distinguere il lavoro trovato sul mercato del lavoro da quello per cui abbiamo studiato. È chiaro che io non ho trovato difficoltà a trovare lavoro, ma faccio la commessa. Le lingue quindi le uso, ma non è quello per cui ho studiato. Non vorrò fare la commessa per tutta la vita, voglio che il mio titolo valga qualcosa. Quindi lo studente trova lavoro più facilmente, ma che lavoro trova? Di certo non lo trova nelle aziende per cui ha studiato. (focus group)

La filosofia è questa: fare che l'esperienza universitaria non sia solo legata al corso, fare l'esame e arrivarci, ma comprenda tutti gli aspetti che sono poi quelli della professione. Quindi diamo una serie di opportunità per quello che andranno a fare, in modo che possano trovare, intanto, la trasformazione immediata, e poi, magari, anche l'intuizione, un'idea, una strada... Ed in effetti poi da noi funziona abbastanza, con alcuni punti di criticità anche. La percentuale di occupazione usciti da qui è dell'85%. Altissima. Però, l'occupazione è comunque insoddisfacente, perché in 10 anni è la stessa occupazione. Si fa fatica a fare carriera diciamo, a crescere professionalmente. Quindi lavori molto saltuari, parziali, 4 o 5 lavori insieme... Quindi questa è la debolezza del sistema. (corpo docente_3)

Come avverte un docente nell'ultimo estratto di intervista, il dato sull'occupazione dei/le laureati/e andrebbe quindi riesaminato con uno sguardo più critico e attento alle reali condizioni di lavoro dei/le giovani.



A ciò si aggiunge un ulteriore risultato. L'analisi delle interviste evidenzia che l'esperienza dello stage/tirocinio nel corso degli studi non sempre viene vissuta positivamente dagli/le studenti. Nello specifico, emerge come per molti/e studenti lo svolgimento dello stage/tirocinio rappresenti una tappa obbligatoria cui adempiere nel corso della propria carriera e non sia colta invece come opportunità di crescita formativa in vista di una maggiore occupabilità. A tal proposito, si riporta di seguito lo stralcio di un'intervista realizzata con un'impiegata amministrativa.

La maggior parte degli studenti lo considerano come un ostacolo. È come un esame, è una cosa che bisogna fare. Non lo vedono in modo positivo, cioè un modo per imparare un lavoro o mettersi in gioco, ma come un obbligo, un qualcosa da fare il più presto possibile. Gli studenti si trovano alla fine del percorso di studi terminati gli esami a dire: "Lo devo fare". L'attenzione nella ricerca e nell'attivazione dello stage, così come la qualità dell'attività, sono prese sotto tono rispetto a come potrebbe essere. Se prima lo stage lo faceva solo chi aveva voglia di imparare un lavoro e chi aveva bisogno di capire cosa c'era al di fuori, ora lo fanno tutti, e la maggior parte lo fanno perché ci sono i crediti di mezzo. [...] In tanti casi queste esperienze si sono rivelate negative, abbiamo rilevato una mancanza di entusiasmo sia da parte dello studente, che la considerava palesemente una perdita tempo, sia da parte dell'azienda, che spesso dava una formazione ad una persona non desiderosa di instaurare un rapporto vero. (personale tecnico-amministrativo_10)

Inoltre, non di rado gli/le studenti propongono delle azioni formative per loro "comode" nei contesti lavorativi che conoscono e in cui risulta dubbia l'efficacia dell'esperienza. Per gli/le studenti la priorità sembra quella di realizzare lo stage/tirocinio il prima possibile con la finalità di acquisire i CFU e di laurearsi in corso. Questo approccio rientra in un *modus vivendi* la vita universitaria stessa su cui si tornerà in modo più approfondito nei prossimi capitoli del rapporto.

Nell'80% dei casi è lo studente che cerca un'azienda vicino casa, comoda, giusto per fare quelle 150 ore. In realtà, tante offerte non trovano alcun riscontro perché lo studente non ha voglia di impegnarsi nel cercare né nel restare. Serve un minimo di presenza: da 3 a 6 mesi. Lo studente spesso rinuncia a proseguire perché dice che quel che gli serve sono solo quelle 150 ore. Sono quindi spesso gli studenti a scegliere un posto comodo e veloce. Però, in questo modo, spesso l'esperienza che ne deriva è minore per lo studente. (personale tecnico-amministrativo_10)

Nonostante i dati di AlmaLaurea confermino la validità e l'utilità di queste esperienze curriculari, in quanto secondo le ultime indagini, a parità di condizioni, le esperienze di tirocinio/stage aumentano in modo significativo la probabilità di trovare un'occupazione una volta conseguita la laurea (Alamalaurea, 2017), i risultati dell'analisi qualitativa invitano a riflettere anche sui limiti di tali esperienze e sui margini di miglioramento. L'ufficio competente, in seguito alla riforma, ha visto negli ultimi anni aumentare drasticamente il proprio lavoro, con la conseguenza di non riuscire in alcuni casi a offrire in tempi rapidi un servizio di ottima qualità e a garantire esperienze di stage/tirocinio rispondenti alle aspettative dello/a studente. Come racconta un'intervistata dell'area tecnico-amministrativa:

È vero che, aumentando i numeri e le necessità, le persone che ci lavorano, rispetto ad anni fa, sono impegnate in modo molto più importante e ciò causa un calo della qualità del servizio.



(personale tecnico-amministrativo_10)

Infine, i soggetti intervistati lamentano i tempi d'attesa (si formano lunghe file fuori al freddo dal momento che l'ufficio è molto piccolo) e la carenza di sportelli, in cui peraltro si trovano spesso studenti tutor non adeguatamente preparati/e, che se da un lato rischiano di fornire informazioni incomplete, dall'altro lato il training a loro destinato implica lavoro aggiuntivo per un ufficio già gravato di compiti.

Innanzitutto, per quanto riguarda lo stage, moltissimi corsi di laurea hanno l'obbligo di uno stage formativo. Esiste l'ufficio stage al quale uno studente si rivolge per, appunto, attivare questa formazione obbligatoria. Questo ufficio è sempre oberato di lavoro, ci sono sempre tantissimi studenti, ci sono sempre lunghissime file; però è valido, propone un'offerta ampia e varia, e poi c'è sempre la possibilità di far accreditare un'azienda che non è proposta dall'ufficio. [...] Quindi sì, trovare una sede migliore per questo ufficio sarebbe un'idea, visto che è molto piccolo. Anche lì la fila si fa sempre fuori, perché dentro ci sono tre sedie, quindi si è tutti riversati sul marciapiede... E in inverno è un problema. (componente studentesca_2)

Siamo andati incontro alle esigenze degli studenti differenziando lo sportello. Ciò ha comportato l'esigenza di coinvolgere dei tutor, cioè studenti che hanno un contratto da tutor, per fare la parte amministrativa. Quindi una parte la fanno loro, ma la fanno in modo più limitato di noi, perché non hanno tutte le informazioni che abbiamo noi. Noi abbiamo un background sicuramente diverso. [...] Il tutor ha una vita lavorativa limitata: i tutor sono persone che nel giro di due mesi se ne vanno, ti aiutano per due mesi e basta. È brutto investire così. Dopo due mesi e mezzo di attività finiscono il contratto. È brutto il ricambio continuo. Formiamo in continuazione persone che dopo poco tempo ci lasciano. (personale tecnico-amministrativo_10)

In sintesi, l'attività di *public engagement* dell'Università di Verona sul fronte del sistema socio-economico, e in particolare le attività legate allo sviluppo di competenze ed esperienze utili all'inserimento lavorativo, sono valutate positivamente e secondo i soggetti intervistati andrebbero valorizzate quale peculiare aspetto di attrattività dell'Ateneo. Nondimeno, l'analisi delle interviste evidenzia dei limiti e invita a riflettere criticamente su alcuni dati, al fine di individuare direzioni di potenziamento.

Per quanto riguarda invece lo scambio di conoscenze e esperienze fra l'Università e il tessuto socio-culturale veronese, il corpo delle interviste sottolinea in modo alquanto netto la carenza di un dialogo fecondo fra la componente studentesca e la cittadinanza. Anche in questo caso i soggetti intervistati, per giustificare la propria valutazione, richiamano nei loro discorsi i tratti "tipici" del contesto locale in cui l'Università si insedia. A titolo esemplificativo, si riportano i seguenti stralci tratti, il primo, da un'intervista realizzata con il personale tecnico-amministrativo, in cui si afferma che la città di Verona «non è per tradizione comunitaria, non è accogliente»; il secondo stralcio, più esteso, è tratto invece da un'intervista con un rappresentante degli studenti che sottolinea come la vita associativa e culturale cittadina, se pur esistente, non abbia sufficiente visibilità agli occhi degli/le studenti dell'Università, diversamente da quanto accade in altre città universitarie.

Però c'è da dire che bisogna adottare un grande senso di realtà e dire che, comunque, Verona



come città non è per tradizione comunitaria, non è accogliente. Se pensi anche alla vita cittadina, sono rari gli esempi di progetti comunitari, condivisi; la partecipazione e la cooperazione sono concetti davvero difficili da far passare qua. Il territorio arricchito, quindi il Nord-est, il territorio di Verona, fa ed è molto operativo, però non condivide. (personale tecnico-amministrativo_13)

Intervistato: Allora, dal punto di vista socio-culturale, secondo me, c'è poco. Molto, molto poco. Anzi, pochissimo, mi permetto di dire. Questo perché già è difficile trovare qua a Verona un'associazione culturale, tolta la Società letteraria; altre ce ne sono ma sono, diciamo, piccole. Piccole, molto, molto, molto piccole. C'è qualcuna che si occupa di teatro, qualcuna che si occupa magari di persone con difficoltà.

Intervistatrice: Quindi molto piccole significa anche poco visibili per gli/le studenti?

Intervistato: Poco visibili, poco inserite. Molto, molto poco inserite. Da questo punto di vista, la città per gli studenti che si vogliono impegnare in un'attività socio-culturale, è proprio poco, molto poco rispetto, magari, alle realtà che ci possono essere in una grande città, come può essere Bologna, che si sa, è anche un po' famosa per questa sorta, insomma, di esperienza culturale. Verona è molto, molto scarsa. [...] Rispetto a quello che uno si aspetta generalmente dalla città, non c'è tantissimo. Cioè, se uno si fa una passeggiata per Bologna vede: opera teatrale, teatro occupato, opera di qua, cineforum... Cineforum qua zero, poco, poco, poco. [...] Considera una cosa, io che sono abbastanza immerso...se non li conosco io che generalmente sono sempre in giro, non so quanto uno studente che si fa gli affaracci suoi lo possa conoscere. Una roba eh, secondo me indicativa, no? E ti dà anche la dimensione. Quando uno va in un'università un po' grande, così, in una città in cui ci sia, c'è movimento, di solito, nella facciata o nelle bacheche di studenti è pieno di sta roba qua, no? Se tu passi qua, in chiostro o giù, o entri in Frinzi, vedi volantini di feste, aperitivi o di serate di sfascio, di devasto. Non troverai mai, o forse ne trovi uno, ma quando? Una volta, una volta ogni morte di papa! Cioè, anche dal punto di vista poi dell'impatto, uno si rende conto che c'è poco. Quando uno cammina all'università, o va alla Sapienza – vabbè Roma è Roma – ma anche, se uno va in un'altra città universitaria che è simile come dimensione, l'università è tappezzata di iniziative. E l'associazione che fa questo, e la protezione animali, e il circolo degli amatori della bicicletta... Qui niente, proprio zero. (componente studentesca_1)

Ciononostante, gli attori delle varie componenti intervistate riconoscono gli sforzi fatti dall'Ateneo negli ultimi anni e apprezzano l'organizzazione dei crescenti eventi che si muovono in questa direzione, come le varie mostre presso la biblioteca Frinzi, ad esempio, oppure eventi come Kids University e il Tocati, in cui vi è una vera interazione fra il mondo accademico e la società civile. A tal proposito, si riportano i seguenti stralci d'intervista.

Devo dire che negli ultimi anni a livello di iniziative c'è una migliore interazione tra comune di Verona e Università. E questo non è indifferente. L'Università di Verona paga il fatto che non è un'Università storica, come quella di Bologna o Padova. A Verona l'Università è una cosa che c'è, ma poi ci sono altre cose, come il Teatro Romano, la Fondazione Arena... [...] Ora è un Ateneo aperto, ci sono molte più iniziative culturali, che coinvolgono dall'assessore fino all'associazione. E tutto ciò porta ad interessare lo studente, che oltre alle lezioni inizia a vivere la vera vita universitaria. Così vive l'Ateneo, la città, e di conseguenza anche il territorio. (personale tecnico-amministrativo_2)

Intervistato: Tutti noi facciamo anche attività che non sono legate alla didattica. [...] Mi è capitato di organizzare delle mostre. [...] Una mostra è stata fatta in Frinzi. Abbiamo organizzato una



presentazione ed era un'attività aperta a tutti. È stata una cosa fatta molto bene. Un evento molto significativo.

Intervistatrice: E gli studenti partecipano a questo tipo di iniziative? Lo sanno? C'è partecipazione da parte della cittadinanza?

Intervistato: Devo dire abbastanza. La Frinzi fa un'attività di diffusione notevole, ha un canale Youtube, ha la pagina Facebook, quindi ha un seguito notevole. E credo che ci sia grande attenzione per questo, fanno un lavoro fantastico. E loro hanno utenti che non sono solo studenti. Quindi c'è una partecipazione che va oltre all'Università, e l'ho verificato molte volte. [...] E poi organizza eventi davvero continui. Le mostre sono molte durante l'anno. (corpo docente_1)

Dalle interviste si riscontra tuttavia che spesso si tratta di occasioni legate all'iniziativa di singoli docenti, con la conseguenza che, anzitutto, faticano ad essere adeguatamente pubblicizzate in una vera logica di sistema e di sinergia; in secondo luogo, si tratta di iniziative che risentono del flusso transitorio dei/le docenti, che non di rado non sono strutturati; in terzo luogo, gli eventi richiamati vengono spesso vissuti dagli/le studenti come eventi istituzionali, calati dall'alto, ai quali gli/le studenti – quando partecipano – lo fanno come spettatori/rici. Si riportano di seguito alcuni stralci particolarmente significativi che illustrano questi aspetti.

Verona e l'Università si sono sempre visti con simpatia, ma la penetrazione è sempre molto lasciata ad iniziative individuali di un docente, mentre in alcune città si ha l'impressione che ci sia un po' più di mescolamento. (corpo docente_9)

Le collaborazioni col Comune esistono, ma sono convinto che si potrebbe fare molto di più. [...] Diciamo che l'ambito accademico fa fatica ad essere un tramite, magari perché mancano gli strumenti, le opportunità... Anche il corpo docenti ha i suoi flussi ed i suoi cambi, e questo incide. (soggetto esterno_6)

Intervistatrice: Ci sono iniziative culturali che nascono dalla collaborazione fra l'Università e la città di Verona?

Intervistata: Qua non c'è tanto scambio. Su questo livello o sono docenti che magari invitano persone importanti nel proprio corso, oppure nell'ambito di studi e ricerche che hanno fatto, però la partecipazione anche qua è scarsa. Noi, per esempio, ci siamo riuniti – tutte le associazioni studentesche – e stiamo facendo una serie di incontri sull'Europa. [...] Il nostro intento è quello di sensibilizzare gli studenti partecipanti a quello che succede fuori dall'Ateneo. Ad esempio: cosa significa la Brexit, proprio a livello materiale, per lo studente? O le elezioni americane che impatto avranno a livello politico? Il primo incontro lo abbiamo fatto a metà ottobre, c'erano 40 persone che però facevano praticamente parte dei nostri gruppi. [...] Diciamo che c'è poca interazione con la città. (componente studentesca_2)

I testi raccolti, quindi, sollevano il ruolo centrale giocato dal contesto urbano in cui le università italiane, similmente a quelle europee, si snodano in una complessa rete, fisica e simbolica, per la quale si parla di "campus diffuso". In altre parole, università e città sono inevitabilmente legate a doppio filo e un'analisi sulla qualità di vita degli/le studenti non può trascurare di esplorare gli scambi con il tessuto urbano di riferimento. È su questo tema che si sofferma il prossimo paragrafo.



3.3 Verona, una città universitaria o una città con l'Università?

Mentre nelle città con una lunga storia accademica il legame fra università e *urbe* è saldo a tal punto da diventare patrimonio della cittadinanza, nelle città in cui la costituzione dell'accademia appartiene al passato più prossimo, come nel caso di Verona, tale rapporto è tutto da costruire con implicazioni di carattere sociale, culturale ed economico da chiarire. I soggetti intervistati, trasversalmente alle varie componenti che vivono l'Ateneo, sollevano più volte questa questione e in modo unanime rimarcano come la città di Verona non sia ancora divenuta propriamente una città universitaria. Piuttosto, essa viene definita come una città *con* l'Università, quale luogo di passaggio.

L'Università esiste solo quando sei studente, prima e dopo non c'è, anche per la città, o se c'è, c'è poco. Verona non è una città universitaria, è una città *con* l'Università. I cittadini non sono interessati all'Ateneo. [...] Io ho vissuto due anni in centro e per me l'Università, seppure mi stava ad un ponte di distanza, era un mondo a parte. È un luogo di transizione. (soggetto esterno_6)

Ho fatto alcuni fine settimana, o comunque alcuni periodi, a trovare delle mie amiche che stavano alcune a Bologna, alcune a Pisa, e lì comunque già l'ho notato che l'ambiente era diverso, soprattutto a Pisa che comunque è una città universitaria molto piccola. Il sabato sera eh, ho detto: "Dove sono i grandi?" Ho detto: "Dove sono gli adulti?" Perché proprio vedevo giovani dappertutto, entravi in tantissimi locali con tante luci, musica che si sentiva anche in lontananza. [...] Quando si va in altre città universitarie vedi proprio gli studenti in giro per le strade, che popolano la città, il centro di solito. E invece a Verona arrivi e dici: "Ma c'è l'Università a Verona? E dov'è?" (componente studentesca_12)

Come si legge, diversi soggetti intervistati descrivono l'Ateneo quasi come un "corpo estraneo", un'istituzione che non coglie un interesse ampio da parte della cittadinanza e che non stimola grandi cambiamenti sul territorio urbano. Come si vedrà di seguito, fa in parte eccezione l'area del polo umanistico nel quartiere di Veronetta. I discorsi degli/le rispondenti, infatti, si declinano diversamente a seconda del polo cui di volta in volta essi/e fanno riferimento. Ciò suggerisce di leggere le informazioni che si possono trarre dalla presente ricerca riguardanti l'impatto economico dell'Università sul territorio urbano e lo sviluppo di relazioni e scambi culturali con la cittadinanza in modo più articolato, ovvero sulla base del polo di appartenenza.

Nel prosieguo, l'attenzione è dedicata ai due maggiori poli dell'Ateneo, quello umanistico nel quartiere di Veronetta e quello scientifico nel quartiere di Borgo Roma, in quanto è su questi che le interviste raccolte si soffermano; basti dire che relativamente al polo di Scienze Giuridiche nel quartiere di Cittadella e al polo di Scienze Motorie nel quartiere di Borgo Venezia, i soggetti intervistati riscontrano come in questi territori l'accademia «*si mescoli con il resto*» senza farsi notare. Il quartiere di Borgo Roma in cui si insedia il polo scientifico viene descritto, in termini oppositivi rispetto alla «*vivacità*» che, secondo gli/le intervistati/e, caratterizza il quartiere di Veronetta.

La realtà circostante è abbastanza triste e non si è creata la vita universitaria, come a Veronetta. Non ci sono bar. È tutto chiuso. Un po' perché il territorio non favorisce per via della viabilità, strade...e un po' perché è mancata l'iniziativa imprenditoriale che non ha saputo sfruttare



l'occasione. Anche se la massa degli studenti che gira è enorme. (personale tecnico-amministrativo_2)

In borgo Roma non c'è la stessa vivacità che si vive a Veronetta. La vita dello studente è molto limitata fra dove lo studente svolge le lezioni e la biblioteca Meneghetti. Non ci sono altri spazi di aggregazione, a parte la mensa. È molto diverso, a Borgo Roma non ci sono neanche spazi esterni! (personale tecnico-amministrativo_3)

Sul territorio assolutamente non si è mosso niente. Io abito lì e non mi viene in mente nessuna attività o centro di aggregazione, anche perché una volta che finisce l'orario dell'Università è proprio una zona morta. Il pomeriggio quando fa buio alle 17, c'è anche difficoltà a girare a piedi, perché sono posti bui, poco frequentati. L'unica cosa che fanno è la festa di fine anno delle facoltà scientifiche, dove se imbrigliano tutti (risata); ma mi pare che sia l'unica iniziativa che fanno. (soggetto esterno_4)

Questo tipo di lettura è condivisa non solo dal personale tecnico-amministrativo e dai soggetti esterni all'Ateneo, ma anche dagli/le studenti e dal corpo docente, come si legge nei seguenti stralci.

Borgo Roma è un quartiere abbastanza morto. Non ci sono tanti servizi, ci sono dei bar ma non c'è una zona di movida studentesca. Tanti vanno in centro. Tanti studiano lì e si prendono l'appartamento in centro. La zona di Veronetta, invece, si è formata negli anni e ci sono una serie di bar a seconda dei gusti, ci sono anche delle serate organizzate. (componente studentesca_6)

Noi come territorio siamo totalmente isolati. Borgo Roma è un quartiere residenziale spento, e per noi non c'è nulla. Quando si organizza la festa a Scienze sembra la notte degli oscar! (focus group)

Secondo me passiamo proprio inosservati! [...] I cittadini che abitano il quartiere di Borgo Roma non ci conoscono, ci vedono poco. (corpo docente_5)

Se l'area del polo scientifico viene descritta come un «*mortorio*» e in opposizione rispetto a quella del polo umanistico, occorre comprendere quali sono i punti di forza (ed eventualmente di debolezza) che caratterizzano il quartiere di Veronetta. Principalmente, gli aspetti richiamati nel corso dei colloqui sono la presenza di esercizi commerciali e, nella fattispecie, di supermercati/negozi alimentari a prezzi vantaggiosi e di bar e locali, sia diurni che notturni. La zona è inoltre apprezzata perché dal punto di vista dei mezzi pubblici è ben collegata alla stazione, al centro storico della città e a centri commerciali o a locali notturni più periferici. A tal proposito, si riportano i seguenti stralci di intervista con gli/le studenti.

Qui al polo centrale siamo avvantaggiatissimi. Abbiamo tutto: la mensa centrale e molti bar che organizzano qualcosa, soprattutto il mercoledì sera che è la serata universitaria. Le discoteche non sono qua vicino, ma comunque vengono organizzate navette gratuite [...] che partono da qua e poi che ritornano. [...] Mezzi ce ne sono: c'è un bus ogni 5 minuti. La zona è ben collegata. E anche per quanto riguarda i supermercati, devo dire, che è ben rifornita. Quando ero qua in residenza, quello più vicina era il discount. Ovviamente ci sono anche altri supermercati, tipo il Pam, e per prendere le cose più buone (tipo la carne) andavamo là. Oppure ci sono le navette gratuite per le Corti Venete, e quindi andavamo anche là perché il supermercato è ben fornito. (componente studentesca_2)



Nella zona universitaria i bar vanno bene, vanno tutti bene. Io vado anche abbastanza, conosco quasi tutti i baristi. [...] So che lavorano tutti quanti molto bene. Supermercati: c'è l'In'S che è quello in via XX Settembre, squallido ma economico; e poi c'è l'Eurospar e il Pam, che sono in centro. Quindi, diciamo, è abbastanza servita. Quindi, chi vive all'Università qua, è abbastanza servito. (componente studentesca_1)

Ciò che caratterizza il polo umanistico è quindi la presenza diffusa di esercizi commerciali, mentre dal corpo delle interviste risultano essere particolarmente carenti gli spazi di aggregazione per i/le giovani. Si è parlato in precedenza della mancanza nella zona di Veronetta di strutture sportive universitarie. A quanto già detto si aggiunge soltanto che dall'analisi dei dati qualitativi si riscontra che molti/e studenti frequentano una palestra in centro che offre prezzi particolarmente vantaggiosi. Ad ogni modo, l'apertura di una piccola palestra presso la residenza ESU di Corte Maddalene è molto apprezzata da coloro che ne sono a conoscenza.

Se i dati riportati sopra danno un'indicazione dell'impatto economico dell'Università sul territorio, i seguenti estratti gettano luce sull'impatto di una quota crescente di studenti universitari/e sullo sviluppo dell'economia della cultura in città, quale principale fattore di crescita dei contesti urbani negli ultimi 20-30 anni (Dilorenzo e Stefani, 2015). Si nota come da questo punto di vista, a parere dei/le testimoni privilegiati/e, la città sembra essersi poco attrezzata a rispondere alle esigenze della popolazione studentesca, per giunta sempre in aumento. «*Si nota come in generale non ci sia la volontà di offrire altro agli studenti*», afferma un impiegato amministrativo; e così in modo simile un rappresentante degli studenti, fuorisede, racconta: «*Vedo pochissime cose per ragazzi anche nella zona universitaria e rispetto ad altre città c'è solo qualche piccolo bar. Secondo me, è una città per adulti e per famiglie*».

Dal punto di vista del quartiere questo è un quartiere che vive di Università, ma che è purtroppo concentrato sulla mera attività commerciale: ci sono dieci bar o più nel raggio di 200 metri, e nient'altro. Non c'è niente che vada oltre questo. Ha migliorato qualcosa l'apertura della biblioteca, ma si nota come in generale non ci sia la volontà di offrire altro agli studenti. (personale tecnico-amministrativo_4)

Quando arrivi e sei matricola, arrivi, vedi tutto nuovo, vivi da solo e sono tutti stimoli. Appena però passi questa fase iniziale, non c'è quasi più niente. Io, comunque, vedo pochissime cose per ragazzi anche nella zona universitaria e rispetto ad altre città c'è solo qualche piccolo bar. Secondo me, è una città per adulti e per famiglie. C'è il bar oppure c'è un pub dove la gente va a ballare, oppure so che di mercoledì sera si va in discoteca perché c'è la serata universitaria. Per carità, ci sono le cose, però meno rispetto ad altre città, come magari Padova o Bologna. Vedo che gli studenti universitari si focalizzano quasi esclusivamente nella zona universitaria e nei bar universitari, e si addentrano poco verso il centro. (componente studentesca_3)

D'altro verso, come riportato nell'ultimo stralcio, gli/le studenti stessi/e sembrano addentrarsi poco nel centro cittadino con la conseguenza di non fruire in modo ampio dell'offerta culturale della città di Verona (musei, mostre, cinema, etc.). In modo simile, un altro rappresentante degli studenti racconta:



Adesso c'è la mostra sui Maya, io per dirti sono andato, quando io sono andato di studenti non ce n'era praticamente nessuno. Nessuno. [...] Non ho visto uno studente. Uno per dire. No. In generale quindi poco. Anche quando parlo con alcuni colleghi è difficile sentire: "Sono andato al teatro, sono andato alla mostra...". Zero. Zero. Magari, non so. Poca, poca, poca roba. In generale poco. L'impressione che ho io è poco. (componente studentesca_1)

Questo risultato integra, per così dire, le risultanze quantitative sulla fruizione culturale degli/le studenti nella città, mostrate nel secondo volume. Nello specifico, l'analisi delle interviste consente di comprendere perché il dato sulla fruizione del cinema/teatro sia particolarmente basso, nella misura in cui individua le ragioni addotte dagli/le studenti a supporto di tale comportamento. Anzitutto, il prezzo medio del cinema viene considerato troppo caro dagli/le intervistati/e; in secondo luogo, le agevolazioni messe a disposizione dall'ESU non sono conosciute ai più.

Intervistato: Per quanto riguarda il cinema c'è l'UCI oppure qui al Rivoli, ma onestamente pagare 6 o 7 euro il biglietto anche no. [...] C'è anche la card dello studente. Io personalmente non l'ho mai usata, perché mi sembra un po' cara per il cinema. Di teatri di là (a Borgo Roma) non ce ne sono. Musei non ce ne sono, sono tutti qua in centro. In teoria dovremmo averceli scontati, poi la prima domenica di ogni mese sono gratis.

Intervistatrice: E secondo te gli/le studenti sono a conoscenza di queste scontistiche, come quelle che offre l'ESU?

Intervistato: No, secondo me no. [...]

Intervistatrice: Quindi, secondo te, lo studente medio non va al museo?

Intervistato: Non credo. [...] C'è da studiare e da fare altre cose, quindi non sono la mia prima preoccupazione. Posso capire che non è la priorità di uno studente. (componente studentesca_4)

Il legame fra l'Università e la città di Verona è un tema quindi complesso che meriterebbe un approfondimento, che fuoriesce dagli obiettivi del presente lavoro. Tuttavia, dall'analisi qualitativa è possibile rilevare come esso si declini in modo diverso in base al polo e al tipo di implicazione considerato. Nello specifico, gli scambi con il tessuto urbano sembrano essere più evidenti sul piano dello sviluppo economico-commerciale con particolare riferimento all'area in cui si insedia il polo umanistico. Per quanto riguarda invece la fruizione culturale, e quindi l'impatto dell'Università sullo sviluppo dell'economia culturale della città, i riscontri sono meno positivi. Particolarmente significativo a tal riguardo è uno scambio di battute fra alcuni/e rappresentanti degli studenti avvenuto durante il focus group, che si riporta per esteso di seguito.

Rappresentante 1: Sì, obbiettivamente, più di un mio amico che fa Medicina me l'ha detto. Stanno là per comodità perché sono attaccati all'ospedale, ma se potessero cambierebbero zona da abitare, proprio perché si sentono soli.

Rappresentante 2: A me sembra che qua (a Veronetta) ci sia più attività studentesca rispetto a dove siamo noi (a Medicina).

Rappresentante 3: Io però penso alle altre città: Padova, Bologna... Lì la vita universitaria si sente enormemente, qua è un mortorio.

Rappresentante 1: Secondo me, va tanto a periodi. Nei mesi centrali c'è gente e durante le lezioni la gente è più invogliata ad uscire. Quando si inizia ad essere in questo periodo qua, ad un mese dalla sessione, lentamente inizia a svuotarsi, un po' finiscono le lezioni e quindi i fuorisede tornano a casa, un po' perché tanti stanno a casa per studiare.



Rappresentante 3: Ma anche un po' per gli eventi che offre la città credo. Io mi faccio una passeggiata in centro: se ci sono i mercatini di Natale sono più invogliata, però quando non ci sono eventi...sì, ci sono i negozi, ma non credo che tutti siano interessati. I ragazzi penso che non vadano in giro per negozi.

Rappresentante 2: Ai macro eventi sono interessati, a quelle cose grosse sì. Però effettivamente non sai se c'è il concertino della band nel locale... [...] Come la notte dei ricercatori...io vengo da Trento ed è stra più organizzato. Io qua ho letto l'annuncio e non so nemmeno se ci sia andato qualcuno.

Intervistatrice: Ma voi vi spiegate perché c'è questa scarsa vivacità?

Rappresentante 1: Forse bisognerebbe cercare di coinvolgere di più gli studenti. E poi serve un po' più di tempo. (focus group)

Come anticipato nell'ultima battuta del precedente stralcio, alla base di una scarsa fruizione della cultura sembra esserci una bassa partecipazione degli/le studenti alla vita universitaria più in generale, a cui peraltro si lega un problema molto sentito dalla componente studentesca, quello della gestione del tempo personale che viene percepito come particolarmente scarso. Alcuni soggetti nel corso delle interviste, riflettendo su che rapporto ci sia fra domanda e offerta culturale in città, ipotizzano che una delle ragioni per cui l'offerta di cultura in senso lato non è grandissima a Verona sia una domanda carente da parte degli/le studenti dell'Università, che spesso danno priorità ad altro.

Sai che non riesco a darti una risposta effettivamente? Perché mancando il parametro della domanda, non riesco a dirti se l'offerta è sufficiente. Sono riuscito a dare l'idea? Cioè, non riesco, personalmente mi piacerebbe che ci fossero più cose, che ce ne fossero di più. Però se non c'è domanda, non è che si può pensare di organizzare qualcosa che poi la gente non va. (componente studentesca_1)

Fra i soggetti intervistati, c'è anche chi sottolinea come oggi sotto il profilo culturale sia carente l'iniziativa e l'intraprendenza degli/le studenti, i/le quali sono spesso impegnati/e invece in attività lavorative, aspetto questo su cui si tornerà a parlare nel prossimo capitolo. Come afferma nel seguente stralcio l'intervistato: «Non è neanche un'esigenza degli studenti essere organizzati».

Intervistatrice: Altre problematiche da segnalarmi?

Intervistato: Beh... Non so se ci sia esigenza anche da parte degli studenti, ma quello che ho notato io è che a Verona c'è pochissima richiesta culturale per quanto riguarda gli studenti universitari, sia organizzata da loro sia per loro. Io in passato lavoravo presso un altro ESU in un'altra città [...] e lì proprio c'era un'attività di associazioni studentesche, sia culturale sia politica, che era molto molto attiva. Anche all'interno delle case, lo studente aveva molte iniziative culturali, musicali, concorsi di poesia, ma anche tornei di calcio. Ovviamente parliamo di numeri diversi, parliamo di residenze con 500 ospiti [...].

Intervistatrice: Quindi un po' a Verona può giocare a sfavore il numero?

Intervistato: Sì, però diciamo che ultimamente il numero di iscritti a Verona non è molto distante da altre città universitarie. Di per sé, quello che vedo io, è che non c'è proprio attività né di associazionismo né di...forse, ecco magari, non è neanche un'esigenza degli studenti essere organizzati.

Intervistatrice: E come se la spiega lei questa cosa? La loro scarsa iniziativa?



Intervistato: Me lo spiego anche dal fatto che molti sono del posto, quindi queste cose se le fanno con i loro amici e nei posti dove vivono abitualmente. Mentre in altre città i fuorisede sono molti di più. [...]

Collega: Il fatto è che noi veniamo da una regione diversa, quindi noi la vediamo in un'ottica diversa e vediamo quello che manca qui. Qui, soprattutto, non c'è l'educazione alla cultura, in una città così ricca come Verona dove hai l'Arena, il Teatro Nuovo, il Filarmonico, i concerti! (soggetto esterno_4)

In conclusione, la carente domanda di cultura da parte degli/le studenti e il loro scarso spirito di iniziativa sono aspetti strettamente intrecciati alla quarta macro-area semantica, quella relativa alla partecipazione degli/le studenti e al senso di appartenenza, di cui si parlerà in modo approfondito nell'ultimo capitolo.



4. Università inclusiva

L'università, in quanto inserita inevitabilmente nel contesto territoriale, si apre oggi, e sempre più si aprirà, alla diversità nel senso più ampio, scrivono Dilorenzo e Stefani (2015, p. 4). E in effetti i soggetti intervistati declinano differentemente i loro discorsi e valutazioni sui temi proposti nel corso del colloquio sulla base dei diversi profili di studente di volta in volta considerati. Analizzare i dati prestando specifica attenzione alle diversità nella qualità di vita fra le diverse tipologie di studente, consente di mettere a fuoco il carattere di crescente complessità che contraddistingue oggi i contesti organizzativi, chiamati ad operare in un'ottica di *diversity management* (Zanoni *et al.*, 2010). L'università italiana sotto questo profilo non fa eccezione data la profonda e continua fase di ristrutturazione che sta attraversando (Scacchi *et al.*, 2017) e il considerevole aumento della diversificazione della composizione sociale della popolazione studentesca (Eurostudent, 2015). In special modo, le interviste raccolte evidenziano due "profili" della componente studentesca che per la loro peculiarità esprimono esigenze diverse a cui l'Ateneo è chiamato a rispondere. Il presente capitolo dedica specifica attenzione a questi due "profili": gli/le studenti con disabilità/disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) da un lato e gli/le studenti stranieri/e dall'altro. Infine, vengono individuati e discussi altri due "profili", ovvero lo/a studente delle sedi distaccate e lo/a studente che lavora (in modo stabile o saltuariamente), quali potenziali oggetti di studio in sviluppi futuri della ricerca.

4.1 Studenti con disabilità/DSA

Nel complesso, i soggetti intervistati sottolineano come dal punto di vista delle condizioni di vita e di studio degli/le studenti con disabilità/DSA, l'Università di Verona offra molti servizi di qualità e mostri una costante attenzione al tema.

In primo luogo, si rileva che, alla base della scelta di quale università frequentare, ci sia da parte di questo tipo di studenti e delle loro famiglie una valutazione preventiva dei servizi, degli strumenti e delle opportunità realmente fruibili e messi a disposizione dall'Ateneo. Ciò significa che solitamente, prima dell'iscrizione, i/le giovani con le loro famiglie prendono contatto con gli uffici che nelle varie università si occupano dei servizi alle persone con disabilità e sulla base di questa prima valutazione dei servizi offerti operano la loro scelta, come si legge nel seguente stralcio, proposto a titolo esemplificativo, tratto da un'intervista con una studente frequentante il Centro Servizi per Studenti Disabili.

Il primo giorno qua al Centro Servizi per Studenti Disabili – è stato in realtà a Vicenza perché c'è la sede di Verona anche a Vicenza e la responsabile mi aveva accolto lì – ...eh niente, è durato un'ora l'incontro, ma mi aveva molto, molto convinto; nel senso che, oltre al supporto allo studio, ci sono anche accompagnamenti a lezione, agevolazioni per gli esami, tempo aggiuntivo e tutto. Mi aveva trasmesso anche voglia di far progetti, iniziative, e mi aveva molto convinto, anche



perché mi interessava fare progetti anche su quanto riguarda dislessia e disturbi dell'apprendimento. E niente, mi aveva veramente tanto convinta rispetto, posso anche dirlo, rispetto a XXX (altra città universitaria) che non mi aveva molto convinta di iscrivermi. E io poi sono venuta qui i primi di ottobre, per l'iscrizione e tutto... (componente studentesca_16)

Inoltre, per alcuni/e studenti il Centro Servizi per Studenti Disabili dell'Ateneo non rappresenta soltanto un ufficio amministrativo, in grado di offrire dei buoni servizi e strumenti specifici, ma diventa un luogo di incontro e di crescita, non solo formativa ma anche personale, un luogo in cui fare esperienze importanti che segnano il percorso di vita degli/le giovani.

Cioè perché per me, cioè io fino alle superiori non credevo mai di fare l'università, cioè ero proprio, emotivamente stavo male, avevo passato un periodo cioè di crisi, perché come le ho detto prima, a me la dislessia è stata scoperta molto tardi. Già comunque alle elementari avevo problemi ma nessuno se ne è mai accorto di questa cosa, e quindi per me è stato davvero un...un trauma. E da quando sono, cioè da quando ho messo piede in questa università, cioè le cose sono veramente cambiate; cioè per me è cambiata proprio tutta la mia visione, perché il Centro ha comunque contribuito a cambiare un'immagine negativa che avevo di me stessa. E quindi, cioè, questo per me è stato veramente...cioè bello! [...] Adesso sono quasi alla fine, però tutto questo supporto che mi è stato dato, cioè mi è servito tantissimo; perché mi sono messa anche in gioco un po': adesso faccio tirocinio, provo, tra virgolette, le lezioni ad una ragazza, e questo mi fa, cioè diciamo, mi fa ulteriormente mettere in gioco. [...] E per me questa è una conquista, nel senso che prima io stessa non riuscivo a fare questa cosa. E quindi, cioè, mi ha proprio cambiato la vita, cioè mi ha fatto vedere la vita in un'altra prospettiva. (componente studentesca_15)

Ai tanti servizi gestiti dal Centro per Studenti Disabili se ne aggiungono poi degli altri, di più o meno recente attivazione, che vengono offerti da soggetti esterni, sempre in stretta collaborazione con il Centro, come sono ad esempio gli alloggi attrezzati messi a disposizione dall'ESU, alloggi che di volta in volta vengono predisposti per rispondere alle specifiche esigenze dell'utenza, e il corso *ad hoc* di lingua inglese organizzato dal Centro Linguistico d'Ateneo.

Come CLA abbiamo organizzato dei corsi per studenti disabili. [...] Da quest'anno, è un progetto pilota per il livello b1 della lingua inglese. Intanto iniziamo così. E pare che l'iniziativa sia ben accettata. Proprio perché abbiamo cercato di venire incontro...abbiamo dei docenti che si sono preparati sulla dislessia, e per questo motivo abbiamo cercato di organizzare un corso che prevede delle modalità particolari nell'insegnamento e nella certificazione. (soggetto esterno_1)

L'università di Verona si mostra attenta al tema della disabilità e dell'inclusione, adoperandosi per gestire una domanda crescente di risorse e supporti diversificati, con l'obiettivo ultimo di promuovere una cultura inclusiva che sappia valorizzare i punti di forza di ogni individuo, come racconta nel seguente stralcio una studente con disabilità.

Qualora non ci fossero, c'è comunque la volontà di procurarsi mezzi all'avanguardia all'Università di Verona. [...] Laddove ci sono elementi di criticità, c'è sempre la volontà di correre ai ripari ottimizzando la qualità della vita. (componente studentesca_10)

A fronte di una buona attenzione da parte dell'Università di Verona, emergono tuttavia questioni



problematiche. In particolare, gli spazi dell'Ateneo presentano ancora diverse barriere: i montacarichi ad esempio sono mal funzionanti o inesistenti, i bagni sono troppo stretti e il varco delle porte degli uffici e degli studi dei professori non è sufficientemente largo. Inoltre, questi/e studenti necessitano di un'aula studio più ampia rispetto a quella attuale considerata troppo piccola e rumorosa. A titolo esemplificativo, si riportano di seguito alcuni stralci delle interviste.

C'è un'aula studio, che è molto importante, e dovrebbe essere ampliata visto la frequenza quotidiana molto alta: lì si organizza lo studio e il supporto dello studio. [...] Poi c'è un'altra aula dove ci si mette a studiare magari da soli. Sono aule con limiti acustici perché sono separate da cartongesso. Il problema acustico è presente. Pertanto, ci dovrebbe essere qualche aula in più e un po' di più di riservatezza. [...] Per quanto riguarda, ad esempio, le barriere: i montacarichi sono inesistenti o malfunzionanti [...] e i bagni sono troppo stretti per chi ha la carrozzina. Abbiamo preso anche degli ausili che ci aiutano a sollevare la persona perché, per quanto possa essere magra la persona, quando hai un peso morto portarla può essere anche pericoloso. [...] Se sollevi una persona, ti devi saper muovere. (personale tecnico-amministrativo_8)

La questione della dimensione delle porte d'ufficio, quella si fa sentire. Se la porta formato carrozza dovrebbe essere 80 cm, lì sono 60 o 70. E quei centimetri in meno fanno la differenza. Però non so a chi bisogna parlare. (componente studentesca_10)

Si segnala inoltre che in sede di intervista c'è chi sostiene che sia opportuno potenziare alcuni servizi come il servizio di trasporto fornito dalla Fevoss, una federazione dei servizi di volontariato in ambito socio-sanitario che opera sul territorio, e il servizio di Ateneo di orientamento in uscita dedicato agli/le studenti con disabilità/DSA, seppur questi servizi siano ritenuti di buona qualità. Infine, i soggetti intervistati mettono in evidenza alcune difficoltà che hanno gli/le studenti con disabilità/DSA nel relazionarsi con il corpo docente e viceversa. Questo risultato merita una certa attenzione: sembra infatti emergere una scarsa conoscenza del fenomeno da parte dei/le docenti che rischia di mettere in condizione di disagio gli/le studenti, come si apprende dal prossimo stralcio d'intervista in cui intervengono due studenti che frequentano il Centro Servizi per Studenti Disabili.

Intervistata 1: Cioè io, in linea di massima, mi sono sempre trovata bene con i docenti, nel senso che per gli esami che ho fatto finora sono stati molto disponibili nei miei confronti, cioè sono sempre venuti incontro alle mie difficoltà. [...] Però a me è capitato l'anno scorso, con un corso che sinceramente io reputavo un po' inutile, in cui il docente, diciamo, non è stato molto aperto nei miei confronti. Quindi ecco, cioè, ogni tanto l'esemplare lo si trova, però in linea di massima...

Intervistatrice: In quel caso, in cui il docente non si mostra disponibile, vi interfacciate voi studenti direttamente con il docente o interviene la responsabile?

Intervistata 1: Diciamo che è più la responsabile che si interfaccia. [...]

Intervistata 2: Sì. Però lei non sostituisce noi, nel senso che lei viene perché appunto è, diciamo, il ponte che ci permette di parlare con il professore. [...] E quindi ci vuole una figura di affiancamento. I professori non sono – a mio parere – non sono aggiornati; perché per me un professore dovrebbe – comunque un professore anche a livello universitario – dovrebbe essere aggiornato, perché c'è una legge, quindi vuol dire che se c'è una legge che...

Intervistatrice: Bisogna metterla in atto.

Intervistata 2: Esatto! Sull'ambito universitario, sentirsi dire da un professore: "Ma cos'è un disturbo dell'apprendimento?" Senza offesa, non voglio che tu sappia dal punto di vista genetico, quelle cose lì che non le so nemmeno io che lo soffro, però almeno sapere...



Intervistatrice: Sapere quali sono i tuoi diritti...

Intervistata 2: Esatto! (componente studentesca_15; 16)

Anche dal lato del corpo docente si riscontra una certa consapevolezza dell'esistenza di questo problema. Si stanno muovendo infatti in Ateneo delle prime iniziative volte a migliorare la relazione fra docente e questo profilo di studente. Più nello specifico, per garantire un'equa accessibilità alla didattica a tutti/e gli/le studenti con disabilità/DSA dell'Ateneo, tali iniziative sono tese a diffondere, all'interno di tutto il corpo docente, la conoscenza delle attività del Centro Servizi per Studenti Disabili, e sono altresì volte a mettere in pratica delle procedure "standard" che definiscono la relazione fra docente e questo profilo di studente, in modo tale da garantire una cultura inclusiva e rispettosa delle specifiche disabilità.

Stiamo cercando di diffondere le conoscenze sul modo di comportarsi con l'ufficio disabilità. È un discorso che stiamo cercando di fare per migliorare il rapporto tra docenti e studenti ed alcuni aspetti della didattica. [...] Come docente mi sono chiesto cosa posso fare di più, com'è possibile migliorare l'ufficio e la conoscenza che i docenti devono avere. Quindi abbiamo iniziato a lavorare. Il discorso non è ancora concluso, ma l'idea è di organizzare degli incontri dove si spiega cosa fa questo ufficio di disabilità e si spiega quali dovrebbero essere le modalità corrette di relazione tra docente e questo ufficio. Il problema che molto spesso questo ufficio si trova ad affrontare è che gli studenti disabili non si rivolgono all'ufficio ma si rivolgono direttamente al docente. Questo a volte, però, crea dei problemi, perché non si mettono in atto delle soluzioni standard per tutti e che creino un rapporto di equità. Quindi è importante che il modo corretto di rapportarsi con l'ufficio sia una conoscenza diffusa, proprio per migliorare l'ufficio ma anche l'accessibilità alla didattica. Se lo studente ha necessità particolari, e trova sempre risposte adeguate, è più facile il percorso per lui. Se invece ogni volta deve trattare col docente delle "eccezioni", questo lo mette in difficoltà, perché ogni volta deve relazionarsi con un docente che a sua volta può non avere un'esperienza specifica nelle singole disabilità. Ogni caso è a sé stante ed è necessario un atteggiamento professionale. (corpo docente_1)

Nello stralcio precedente, un docente richiama i concetti chiave di equità e accessibilità a supporto di una certa idea di gestione della disabilità all'interno dell'accademia. Tuttavia, dal corpo delle interviste emergono pareri contrari su cosa significhi fare inclusione nei contesti organizzativi, anche con specifico riferimento alla gestione della relazione fra docente e studente con disabilità/DSA. Come si legge di seguito, alcuni soggetti intervistati sostengono che per promuovere una cultura inclusiva e di equità occorra invece sviluppare l'autonomia degli/le studenti con disabilità/DSA.

E molte volte il Centro Servizi per Studenti Disabili non dovrebbe fare da tramite tra lo studente e il docente, ma dovrebbe incentivare l'autonomia del soggetto. (componente studentesca_11)

Il Centro tende a mettere sotto una campana di vetro. La gente deve passare prima dalla responsabile, sempre. Anche no, la persona deve essere in grado di relazionarsi, anche con il docente. [...] Nella vita non ci sarà sempre qualcun altro. Nella vita c'è più il "fai da te". È un modo diverso di pensare e affrontare la questione. [...] E a me non viene da dirgli "poverina" se il prof è "cattivo" con te, cioè non ti fa l'esame facilitato. Devi essere no contenta, ma di più! Perché è una persona onesta. L'esame è uguale per tutti, ti mette sullo stesso piano degli altri. Ma è un punto di vista questo. [...] Però l'atteggiamento di base dello studente deve essere quello di non



dire che tutto gli è dovuto, la disabilità non deve essere uno scudo, devi dimostrare di essere come gli altri se non anche più furbo se hai un pelo di orgoglio, perché lo stereotipo, il pregiudizio, è radicato. [...] Non devi neanche dare il tempo alla persona di trasformare lo stereotipo in pregiudizio. L'azione deve cancellare lo stereotipo in partenza. (componente studentesca_10)

L'inclusione degli/le studenti con disabilità/DSA è quindi nell'Università di Verona un tema dibattuto a dimostrazione di un'attenzione crescente della comunità alla questione dell'eterogeneità nei contesti organizzativi (Zanoni *et al.*, 2010), eterogeneità che nelle università italiane tende ad essere sottorappresentata. Diventa quindi prioritario comprendere che cosa voglia dire per gli/le studenti con disabilità/DSA essere realmente integrati/e nei contesti organizzativi universitari, tenuto conto peraltro che l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile ha fra i suoi obiettivi centrali quello di "fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti" (nello specifico, si veda il target 4.5).

Il tema, pertanto, merita di certo un approfondimento, che per gli obiettivi di questa indagine non è possibile realizzare e che si rimanda ad eventuali sviluppi futuri. Prima di volgere lo sguardo al secondo profilo di studenti, si ritiene opportuno però riportare due stralci di interviste realizzati con degli/le studenti con disabilità/DSA, in cui si discute del significato di integrazione, concetto chiave anche del prossimo paragrafo.

Secondo me il Centro disabilità dovrebbe essere strutturato meramente a un ufficio amministrativo di organizzazione dell'assistenza ai portatori di handicap. [...] E poi, cioè, un centro sulla disabilità all'interno di un contesto universitario dovrebbe ampliarsi, anche al mondo del lavoro, all'interazione con altri studenti. Cioè, veramente, a volte è controproducente. Non so se riesco a farti capire questa chiave di lettura. [...] Un centro di ricerca sulla disabilità che appunto raccoglie utenti che rimangono proprio in loco, che rimangono nel luogo perennemente, e che non si interfacciano con il mondo dell'università – che dovrebbe fungere da filtro tra quello che è il mondo dello studio e il mondo del lavoro – rischia di non agevolare un'integrazione, ma creare una spaccatura tra quello che è il mondo della disabilità e il mondo del...il mondo di tutti i giorni, anche il mondo del lavoro, l'interfaccia con gli altri studenti. (componente studentesca_11)

Intervistata: Però se si deve parlare di integrazione, non si può parlare di avere degli spazi appositamente dedicati a... Dovrebbero essere spazi di tutti. [...]

Intervistatrice: Quindi spazi più diffusi?

Intervistata: Esatto, perché se io ho un tavolo dedicato a me all'interno di uno spazio in comune, non devo recarmi nell'aula studio dell'ufficio disabili dove siamo tutti lì, e quindi se socializziamo lo facciamo tra di noi. Per la socializzazione, io vedo che mi sono laureata andando a chiedere ai compagni di corso, che sapevo essere più organizzati con dispense ed appunti: io mi sono laureata grazie all'aiuto dei compagni di corso. Perché ci deve essere il volontario dell'ufficio che lo fa? Il volontario può accompagnarmi in biblioteca perché magari mi serve un libro che non riesco a reperire di mio, ma magari chi è in grado di camminare e di spostarsi meglio di me mi chiede: "Ti serve il libro per la tesi? Te lo vado a prendere io". Oppure se io sono lenta nel prendere gli appunti e tra i miei compagni di corso non mi trovo bene o nessuno registra, posso chiedere. Ma la persona che svolge le ore di collaborazione studentesca al Centro disabili deve essere l'ultima spiaggia per me! [...] Il mondo è fuori, l'università è tutta, dal bar alla biblioteca. Ci sono una serie di servizi per persone con disabilità su tutti i piani dell'Università, poi ognuno si trova meglio in un posto. Però il discorso è che se giri in Università sei anche più consapevole



di dove ti trovi meglio o dove ti trovi peggio. Incontri persone, scambi pareri, fai una parola, da cosa nasce cosa. (componente studentesca_10)

4.2 Studenti stranieri/e internazionali

Il secondo profilo che merita specifica attenzione all'interno della macro-area semantica denominata «università inclusiva», è quello degli/le studenti internazionali ovvero di coloro che hanno cittadinanza dell'Unione Europea, oppure cittadinanza non dell'Unione Europea equiparati, o ancora studenti italiani/e con titolo di studio estero, o infine studenti con cittadinanza non dell'Unione Europea residenti all'estero. Il gruppo di studenti stranieri/e internazionali presenta una serie di problematiche specifiche che non hanno gli/le studente italiane/e, come racconta un intervistato del personale tecnico-amministrativo, di cui si riporta per esteso uno stralcio d'intervista particolarmente illustrativo.

Intervistatrice: Tra studenti italiani/e e studenti stranieri/e ci sono differenze?

Intervistato: La differenza c'è, e si vede nelle differenti problematiche che pongono. Per esempio, nella diffidenza che a volte hanno gli studenti stranieri quando vengono allo sportello e ricevono un diniego, anche motivato, e lo percepiscono come qualcosa di discriminatorio, senza capire che spesso è fatto per tutela loro, tutela che nasce da esperienze nostre. [...] Il punto è che non tutti gli ordinamenti esteri sono uguali. Una volta in Italia per iscriversi a medicina era necessario il diploma di liceo classico. Successivamente, è stata estesa la possibilità a qualunque diplomato. In alcuni paesi esteri, tuttavia, è rimasta la limitazione dell'iscrizione a diverse università in base al titolo di studio. Si sono verificati casi in cui gli studenti arrivavano con un certificato, che magari per problematiche legate all'ambasciata non avevano con sé al momento dell'immatricolazione, noi li iscriviamo sotto autocertificazione dello studente, sotto condizione, e 7/8 mesi dopo, quando arrivava il certificato c'era scritto "lo studente può iscriversi a corsi di laurea solo di ambito umanistico". Ed eravamo costretti a mandarli via dopo 7/8 mesi di esami! Allora siamo diventati più rigidi, ed abbiamo messo un tetto di 3 mesi per consegnare il certificato; ed ora lo studente quando se lo sente dire, si sente discriminato. Mentre allo studente italiano non diamo un tempo massimo, in quanto conosciamo il nostro ordinamento. Non conoscendo tutti gli ordinamenti dei paesi esteri siamo costretti a farlo, ma proprio per evitare disagi maggiori. O anche per avere il permesso di soggiorno serve una continuità negli studi: se interrompi il corso di studi e ti iscrivi a qualcos'altro, devi tornare nel tuo paese. Tanti studenti non lo sanno, e quando glielo fai notare non è facile dialogare, e si sentono discriminati. Dunque gli studenti stranieri sono molto più difficili da gestire, per le maggiori problematiche che possono avere. Anche perché siamo un'Università che attrae per la maggior parte studenti provenienti da paesi in via di sviluppo; arrivano anche ragazzi rifugiati, che richiedono un maggiore lavoro burocratico. Non è un problema quindi legato al fatto che sia straniero, ma legato alla conoscenza delle normative dei loro stati di provenienza. (personale tecnico-amministrativo_4)

Come afferma l'intervistato, «*gli studenti stranieri sono molto più difficili da gestire per le maggiori problematiche che possono avere*». Le difficoltà, che sono anzitutto di ordine amministrativo, si pensi ad esempio al fatto che le procedure sono legate ai diversi ordinamenti dei paesi esteri o che vi sono una serie di vincoli di cui lo/a studente non è a conoscenza, generano talvolta nel/la giovane la



sensazione di essere discriminati. D'altro canto, a fronte di un numero crescente di questo tipo di studenti, gli uffici dell'Ateneo cercano di venire incontro al meglio alle necessità degli/le studenti stranieri/e internazionali.

Di problematiche ce ne sono di tutti i tipi, dalla difficoltà a recuperare i documenti, nel cui caso cerchiamo di dare più tempo possibile: di solito sono 6 mesi ma se ad esempio ci dicono che hanno problemi con l'ambasciata che glieli dà tra 2 mesi, di solito noi aspettiamo. Di solito vengono da noi per problemi di permesso di soggiorno, e allora cerchiamo di capire la loro situazione a livello di carriera. (personale tecnico-amministrativo_11)

All'interno del gruppo di studenti stranieri/e internazionali occorre poi fare una distinzione fra coloro che provengono da paesi europei o equiparati e coloro che arrivano da paesi extra-europei. È infatti quest'ultimo profilo di studente a presentare le maggiori problematiche. Il primo problema che si presenta è quello di reperire dall'Università di Verona tutte le informazioni necessarie per l'iscrizione e per la domanda di borsa di studio con largo anticipo rispetto al/la collega italiano/a, perché necessitano di produrre un'ampia documentazione entro scadenze che non sempre sono facili da rispettare. Inoltre, una volta iscritti/e, almeno per i primi sei mesi, non sono in grado di frequentare le lezioni in modo proficuo, dal momento che non conoscono la lingua, e hanno grandi difficoltà a reperire le informazioni, anche quelle disponibili sul sito dell'Ateneo, con la conseguenza che vivono una fase iniziale piuttosto lunga di vero spaesamento, talvolta aggravata dal fatto di non conoscere e capire l'organizzazione del sistema universitario stesso. A questo proposito, c'è chi, fra i soggetti intervistati, suggerisce la creazione di un servizio di orientamento specifico per tale profilo di utente.

Alcuni arrivano che hanno già il B2 di italiano, che spesso non è sufficiente per seguire bene le lezioni; nel senso che, di solito, il primo impatto...i primi 6 mesi li perdono anche per acquisire la lingua. [...] Questa fase iniziale di ambientamento c'è sempre. [...] Inizialmente è un problema anche il fatto di trovare le informazioni. Noi la maggior parte delle informazioni ce le abbiamo online e i ragazzi perlopiù sono dotati di smartphone, ma hanno difficoltà a trovare informazioni online: ad esempio, dove andare a lezione, che orari seguire... Finché non iniziano a socializzare con gli altri studenti sono un po' spaesati. Ora sto parlando soprattutto degli extraeuropei perché i comunitari arrivano, si iscrivono, e raramente tornano per informazioni. Probabilmente, è proprio un cambiamento culturale di modalità che è forte. Ad esempio, c'era una ragazza iraniana che si era iscritta ad una laurea magistrale e diceva che da lei ci sono classi da 10 studenti. Era spaventata in una classe con 100 studenti. È proprio un approccio molto diverso, come anche la compilazione dei piani di studio. La prima fase orientativa su come funziona il nostro sistema è complicatissima: molti ragazzi, soprattutto extraeuropei, arrivano perché hanno già qualcuno qui oppure perché è un modo per crescere e per provare a cambiare la loro vita, quindi a volte arrivano senza capire neanche cosa hanno scelto e cosa vanno a fare. (personale tecnico-amministrativo_11)

Io sono stato studente straniero 3 volte, quindi mi immedesimo in loro e capivo il loro essere confusi e persi. Oltretutto, lo studente si porta dietro un bagaglio culturale e spesso fa fatica a radicarsi. [...] Quindi lo studente straniero è un po' come un "bambino". Si presta tanta attenzione alle matricole, ma lo studente straniero è più svantaggiato. Molti meccanismi non li capisce. Effettivamente, spiegare ad uno studente cos'è il CLA, l'ESU, l'ISU, la combinazione dei



crediti, gli esami a scelta...quindi uno studente straniero ha più bisogno. Poi bisogna capire anche cosa spinge uno studente straniero a venire qua. Ci sono quelli che vengono qua per lo studio, ma quelli che hanno già un'altra laurea vengono qua per aprirsi altre porte, per cercare fortuna. Quindi, bisogna capire anche l'interesse dello studente perché hanno esigenze diverse. (componente studentesca_5)

Oltre alla condizione di disorientamento ben descritta dai soggetti intervistati, si pone talvolta per gli/le studenti stranieri/e internazionali un problema più grande: avendo essi/e scelto il corso di studi con largo anticipo rispetto ai termini che hanno gli/le studenti italiani/e, spesso senza avere una chiara idea di quali siano i contenuti e gli indirizzi professionali, non di rado capita che la scelta si riveli inadatta rispetto ai loro interessi, attitudini e ambizioni. Conseguentemente, affiorano incertezze sulla scelta del percorso intrapreso e il desiderio di cambiare corso di studi. Gli uffici competenti dell'Ateneo, come l'ufficio studenti stranieri, l'ufficio dell'orientamento e il servizio *counselling*, debbono pertanto gestire questo tipo di situazioni.

Noi abbiamo collaborato con l'orientamento, ma il fatto è che chi arriva con ambasciata lo sceglie a monte, per loro più che la scelta del corso di studi, si tratta di capire come muoversi. Al momento non c'è un servizio di orientamento specifico. Nel momento in cui i ragazzi diventano studenti, possono accedere al servizio *counselling*. Quando cominciano ad andare in crisi, perché hanno scelto qualcosa che non gli interessa, li rimandiamo all'orientamento. (personale tecnico-amministrativo_11)

In questa fase iniziale, per gli/le studenti stranieri/e internazionali, alle difficoltà di ambientamento in un contesto organizzativo, quello accademico, del tutto nuovo, si sommano le difficoltà legate all'arrivo in Italia, e nello specifico all'iniziare a vivere nella città di Verona. A tal riguardo, risultano essenziali i molti servizi forniti dall'International Students Union (ISU). L'ISU, ad esempio, supporta lo/a studente nelle pratiche amministrative, ad esempio per l'ottenimento del codice fiscale o della tessera sanitaria, e lo/a accompagna nei vari uffici dell'Università e della città (questura, banca, *etc.*).

Gli studenti si rivolgono direttamente all'ISU, che è un'associazione di studenti universitari internazionali che gratuitamente offre servizi per agevolarli sia nel trovare alloggi, sia nei rapporti con la questura, piuttosto che per fare il codice fiscale. Hanno creato un sistema per cui spesso li rimandiamo a loro per riuscire ad orientarsi più velocemente, anche in città nei vari adempimenti che devono fare. Ad esempio, per fare tutte le pratiche nell'aprire il conto corrente o nel fare l'assicurazione sanitaria, ottenere il codice fiscale...è sempre l'ISU. Loro infatti si sono specializzati in questo tipo di supporto e quindi quando lo studente va da loro, lo aiutano a raccogliere tutta la documentazione necessaria in modo che non debbano girare per mille uffici e fanno loro da interfaccia. (personale tecnico-amministrativo_11)

Sugli altri servizi che diamo, ovviamente tutti gli studenti stranieri hanno delle problematiche specifiche, che vanno appunto dalla questione della regolamentazione del permesso di soggiorno, alle iscrizioni anagrafiche... Chiaramente tutte le pratiche burocratiche sono necessarie: tipo codice fiscale, tipo regolamentazione delle assicurazioni che siano private o pubbliche, iscrizioni alla sanità nazionale... [...] Oltre vabbè a tutte le necessità che uno può avere, sia di carattere personale sia di carattere generale, quindi i servizi che servono per vivere. (soggetto esterno_2)



Per quanto riguarda la ricerca dell'alloggio, gli uffici universitari indirizzano gli/le studenti stranieri/e internazionali all'ESU e all'ISU, di cui si riportano degli estratti dalle rispettive interviste.

Intervistatrice: Qual è – se c'è – il profilo di studente che più si rivolge a voi?

Intervistato: In assoluto sono gli stranieri. [...] Loro sono quelli che hanno più bisogno del servizio, perché hanno più difficoltà a trovare alloggio in altri posti, sia per i costi sia per una questione ambientale.

Intervistatrice: Culturale intende?

Intervistato: Diciamo che c'è poca disponibilità da parte dei proprietari di casa ad affittare a stranieri, di colore, arabi... Sono poco propensi. Sono molto selettivi.

Intervistatrice: Glielo dicono proprio i ragazzi questo?

Intervistato: Certamente, certamente. [...] L'elemento principale può essere la diffidenza dello straniero, ma anche, e soprattutto, la sicurezza del fatto di prendere i soldi dell'affitto.

Intervistatrice: E gli studenti stranieri hanno la borsa di studio?

Intervistato: Sì, però la borsa di studio non ce l'hanno nel momento in cui arrivano, arriva dopo. Intanto, comunque, inizialmente devono affrontare delle spese, anche perché per legge devono dimostrare di essere in grado di mantenersi, però solitamente di solito su 10 telefonate che fa lo straniero, 8 volte gli dicono che è già tutto occupato.

Intervistatrice: E quindi vengono qui nel vostro ufficio?

Intervistato: Sì, vengono qui, perché qui è più lineare la partecipazione: chi ha i requisiti entra. (soggetto esterno_4)

Come afferma l'intervistato, il servizio per questo profilo di studenti diventa tanto più fondamentale dal momento che nella ricerca dell'alloggio gli/le studenti stranieri/e incontrano un atteggiamento di diffidenza, se non di chiusura, da parte di chi dà in locazione la stanza o l'appartamento. Questo tipo di ostacolo è riscontrato anche dall'ISU che solo nel tempo è riuscito a costruire una rete di proprietari di immobili che siano disponibili ad affittare a qualsiasi studente, a prescindere dalla provenienza.

Intervistato: Dal punto di vista degli alloggi, è chiaro, riuscire ad avere dei rapporti virtuosi con i locatori non è sempre facile. Le problematiche sono quelle che ti dicevo prima e riguardano gli studenti più che altro stranieri: il fatto culturale e di provenienza delle persone, e quindi anche quello linguistico. [...]

Intervistatrice: Si creano quindi delle situazioni che non si potrebbero creare in un libero mercato.

Intervistato: Esatto! Oltre al fatto che noi vediamo, anche culturalmente, perché purtroppo con i tempi che corrono, terrorismo eccetera... Se mi vengono dentro iraniani o siriani che cercano casa...se vanno fuori da soli a cercare casa, non gli dà casa nessuno, nessuno. Mentre noi, uno dei protocolli della nostra adesione ai servizi che firmano i locatori è quella che non devono discriminare su sesso, religione, provenienza, colore della pelle e qualsiasi altra discriminazione. E quindi tutti i nostri appartamenti sono accessibili da chiunque. E anche quelle sono situazioni che si devono creare, non vengono così da sole, non è facile creare queste situazioni. (soggetto esterno_2)

Oltre a una difficoltà di ordine culturale, diciamo, c'è poi da considerare la condizione di svantaggio economico degli/le studenti stranieri/e che arrivano da paesi extra-europei, come si legge nel seguente stralcio d'intervista.



Intervistata: Dopo qui si apre un capitolo particolare, soprattutto per i ragazzi di colore: le borse di studio non rimangono qua, vanno a mantenere le famiglie di provenienza.

Intervistatrice: Questa è una sua impressione?

Intervistata: No, no, non è un'impressione, te lo dico io. Loro prendono i soldi, poi per un qualsiasi inghippo succede che magari gli viene tolta la borsa, non fanno i crediti, devono anticipare...e i soldi non ci sono più. Li hanno mandati a casa, oppure hanno chiesto il prestito per pagare la prima rata, quindi quando gli arrivano devono rimborsare. Queste cose qua, secondo me, sono difficili da capire per chi sta bene...capire che veramente uno non ha un euro per prendersi il caffè al bar. Tu vedi i ragazzi al bar qua, e ti dici come fa quello a comprarsi ogni giorno cappuccino e brioche. E allo stesso modo, vedi ragazzi in mensa, perché non hanno i soldi del pasto.

Intervistatrice: Quindi c'è una grande disparità fra studenti...

Intervistata: Sì. (soggetto esterno_5)

Hanno nettamente meno problemi invece gli/le studenti stranieri/e che arrivano con dei programmi di mobilità e provengono dai paesi del nord d'Europa o dagli Stati Uniti. Questo profilo di studente, tuttavia, lamenta di essere poco seguito dai/le docenti che coordinano gli scambi e, in secondo luogo, lamenta la carenza presso l'Ateneo di Verona di attività associative, sia di carattere culturale che sportivo.

Mediamente quello che riscontriamo è che sui servizi – soprattutto dagli studenti che vengono da paesi dove i servizi agli studenti sono più sviluppati – lamentano la mancanza di associazionismo. Ci sono queste associazioni, soprattutto per gli studenti Erasmus, ma magari fanno attività ludiche, gite, feste... Ma magari per quanto riguarda lo sport, sì abbiamo il CUS, ma tante Università hanno la palestra, la piscina...tutto nel loro campus. A Verona non c'è; ma in Italia comunque è difficile trovarlo. Anche servizi collegati ad attività extra... E poi – e su questa cosa stiamo già lavorando con i docenti – sono poco seguiti. Essendo studenti non dell'Ateneo, molto spesso i docenti non ci dedicano molto tempo. Ed invece loro, soprattutto all'inizio, avrebbero bisogno di un contatto abbastanza diretto per avere dei consigli sui corsi da seguire, anche perché magari vengono da sistemi diversi dal nostro. Da noi c'è molta didattica frontale, da loro ci sono magari più attività pratiche. Noi queste informazioni non sappiamo darle, allora noi li rimandiamo ai correlatori degli scambi, il cui ruolo sarebbe proprio quello di dare informazioni sui corsi, ma purtroppo vediamo che spesso questo tipo di assistenza è carente. Questi sono i due macro argomenti che di solito vengono fuori. (personale tecnico-amministrativo_12)

Infine, resta da capire se gli/le studenti stranieri/e internazionali, una volta superato il primo periodo di ambientamento, riescano effettivamente ad integrarsi all'interno della comunità studentesca o se invece vengono a crearsi dei sottogruppi in base alla provenienza. La presente ricerca, perseguendo obiettivi di carattere più generale, non consente di far luce in modo adeguato su questa importante dimensione, per la quale sarebbe opportuno un approfondimento qualitativo con gli/le studenti stessi/e. A tal proposito, infatti, pochi soggetti intervistati sono in grado di fornire informazioni e impressioni, ma i dati sembrano indicare sul piano dell'integrazione l'esistenza di una serie di difficoltà, come si legge nel prossimo stralcio tratto da un'intervista con uno studente che ha lavorato come tutor presso l'ufficio studenti stranieri.



Intervistatrice: E secondo te, gli studenti stranieri sono abbastanza integrati con quelli italiani?

Intervistato: No. Poi dipende dal ragazzo com'è. Se c'è il vantaggio della lingua si riesce ad integrare, altrimenti tendenzialmente sono sul timido. Ho visto persone piangersi addosso. Fanno fatica ad integrarsi, specialmente se si ha difficoltà con la lingua.

Intervistatrice: Ed il CLA organizza corsi in italiano?

Intervistato: Sì certo. E quelli aiutano senza dubbio. Ma difficilmente comunque si socializza. È anche questione della lingua. Facendo il CLA sono più propensi al dialogo. Ma poi, già loro *in primis*, non si sentono parte del gruppo, quindi si isolano...si demoralizzano, fanno fatica a capire le cose, e magari mollano lo studio. Magari vedono che non riescono ad avere la borsa di studio, quindi non riescono a vivere. È un po' un circolo vizioso diciamo. (componente studentesca_5)

4.3 Una crescente eterogeneità

In quest'area denominata «università inclusiva» si segnalano infine due profili di studenti meritevoli di attenzione: lo/a studente delle sedi distaccate e lo/a studente che lavora (in modo stabile o saltuariamente). Si tratta di due profili diversi ma accomunati dal fatto che gli attori organizzativi intervistati conoscono ben poco delle loro condizioni di studio e di vita. Si potrebbe quindi dire che si tratta di studenti che soffrono di una certa invisibilità all'interno dell'Ateneo. La presente indagine, date le sue finalità, non permette di fare specifici approfondimenti a tal riguardo, tuttavia consente di individuare questi profili, quali potenziali oggetti di studio in sviluppi futuri della ricerca, e nondimeno getta luce su alcuni aspetti problematici che li riguardano.

Per quanto concerne il primo profilo, quello del/la studente delle sedi distaccate, si riscontra come i discorsi siano declinati in modo diverso a seconda che si stia parlando di studenti della sede centrale, come avviene generalmente in sede di intervista, o di studenti di sedi distaccate, cosa che invece avviene assai di rado in quanto gli/le intervistati/e a tal riguardo hanno scarse conoscenze. Pur sapendo che raggruppando tutte le sedi distaccate dell'Ateneo si corre il rischio di essere imprecisi, è importante segnalare come questo profilo di studenti in molti casi fruisca di una minore qualità di servizi, dell'Ateneo e non, rispetto al/la collega della sede centrale, come ad esempio il servizio bibliotecario o la segreteria, ma anche eventi organizzati dall'Ateneo/da gruppi studenteschi. A titolo esemplificativo, si riportano di seguito alcuni stralci di interviste.

A questo si aggiungono le sedi periferiche, dove non esistono spazi per lo studio, non esistono biblioteche, noi proviamo ad attivare servizi aggiuntivi, che però non potranno mai soddisfare pienamente una biblioteca. Anche perché ormai questi luoghi, che sono nati alcuni anni fa, hanno prodotto i primi laureati e laureandi, e quindi hanno aumentato le esigenze anche post laurea [...] Anche il "gira libro" è molto apprezzato. Però, per dirle, il "gira libro", che si basa sulla posta interna, nella sede di Vicenza ci sono due traporti a settimana, quindi lo studente deve attendere che il servizio di posta glielo recapiti nel giorno previsto del trasporto. Qui (in sede centrale) da un giorno all'altro il servizio può arrivare, va col servizio di posta quotidiana. (personale tecnico-amministrativo_14)

Mi riferisco al fatto che c'è un "Welcome Day" a Verona, e so che organizza una serie di attività per le matricole, a cui ad esempio faccio fatica a convincere i ragazzi (di Villa Lebrecht) ad andare.



Secondo me partecipano poco. Quindi, ci sarebbe da fare più di queste attività, e pubblicizzarle di più. Tra l'altro quel giorno non c'era proprio il volantino di questo "Welcome Day" a Villa Lebrecht, mentre a Ca' Vignal sì. Quindi, è importantissimo che tutte queste attività abbiano uguale visibilità anche nelle sedi periferiche, in modo da dare la stessa dignità agli studenti, perché se lo meritano. Noto spesso che le cose che vedo a Ca' Vignal non le vedo a Villa Lebrecht. E quella volta del Welcome Day avevo fatto proprio del mio meglio per convincere gli studenti ad andare! [...] Quindi, all'inizio sì, inizia bene, però poi, secondo me, non arrivano più informazioni, i volantini e le locandine non ci sono. (corpo docente_5)

Oltre a fruire di una minore qualità di alcuni servizi, accade in alcune sedi distaccate che gli/le studenti non possano effettivamente godere di una serie di servizi, quali gli alloggi dell'ESU, la mensa, ma anche librerie, centri sportivi, bar e locali. A tal riguardo, si riportano di seguito alcuni stralci di interviste che, rispettivamente, ci informano della sede presso Villa Lebrecht a San Floriano di Valpolicella, della sede di Vicenza e di quella di Legnago.

La difficoltà che abbiamo lì (a Villa Lebrecht) sta negli alloggi. Abbiamo un corso molto buono – ci sono molte persone che provano a fare il test, in genere abbiamo il triplo delle domande rispetto ai posti – ma la maggior parte degli studenti sono del territorio. Sono del territorio perché se io sono di Milano, l'ESU per me non ha niente. [...] Molti di loro si lamentano anche solo per il cibo, infatti lì non c'è nessuna mensa, quindi sono costretti ad andare a mangiare a casa. Oltretutto, non ci sono alloggi e servizi di nessun genere, quindi quel corso è chiuso lì. Per raggiungerlo, c'è una corriera da Verona. Per il pendolare, ad esempio, è quasi inconcepibile una situazione di questo tipo. Uno di Vicenza cosa fa? Quanto ci mette? Un'ora e mezza o due? Quindi per quanto riguarda i servizi degli studenti lì non ce ne sono. C'è solo un piccolo presidio di segreteria che fa front office. Se si volesse dare un servizio vero, almeno gli alloggi ci dovrebbero essere. E allora lì potresti far venire anche lo studente straniero. Ma se non ho una foresteria, dove alloggiano? (personale tecnico-amministrativo_2)

L'altro problema è che lì attorno purtroppo, non si sono servizi di ristorazione; quantomeno non ci sono bar, perché lì attorno ci sono case sulla sinistra, sulla destra ci sono edifici di imprese abbandonati, frontalmente c'era un distributore che ha chiuso ora, poi di fronte ancora c'era il fiume che anni fa era straripato, e dietro c'è lo stadio. Adesso, comunque, qualche bar inizia a spuntare, ma la mensa fino a due anni fa era presso la facoltà di ingegneria che è a 10-15 minuti a piedi da lì. Adesso non è più lì, è stata spostata in un ristorante/albergo che è sempre a 10-15 minuti, però gli studenti che abbiamo sentito usufruiscono veramente poco della mensa, perché gli orari delle lezioni sono distribuiti in modo tale che o fanno solo mattina o fanno solo pomeriggio; quindi, finito quello, se ne vanno. Se ci fosse un bar sarebbe diverso, perché magari il panino lo compri e poi te ne vai. (corpo docente_6)

Noi abbiamo come polo (di Legnago) molta attrattività di studenti che vengono da altre regioni, in particolare dal sud, tipo Sicilia, Puglia... Quindi questi ragazzi hanno difficoltà nel trovare l'alloggio. Anche l'ESU ci ha contattato per fare degli alloggi, ma in realtà la numerosità non è così grande, quindi niente. Perciò sentono difficoltà i ragazzi, poi tra di loro riescono ad organizzarsi... (corpo docente_11)

Come vengono vissute queste condizioni di studio e di vita dagli/le studenti/e delle sedi distaccate? Da questo punto di vista, per le ragioni richiamate in precedenza, si dispone di pochi dati, i quali



riguardano in particolar modo la realtà di Villa Lebrecht a San Floriano in Valpolicella ed evidenziano una certa insoddisfazione da parte degli/le studenti in Scienze e Tecnologie Vitivinicole ed Enologiche, come si legge nei seguenti estratti.

Era stata anche ventilata l'idea di fare una convenzione con l'ESU per posti vicini. Fino ad adesso non ci sono mai state, e abbiamo sollecitato noi quest'anno questa questione. [...] C'era qualche bar, c'è un supermercato, dove tre quarti della gente va a prendersi i panini. Dal mio punto di vista, anche questo supermercato non fa assolutamente niente, sa che ci siamo noi che andiamo a prenderci i panini, ok che costano poco, ma non ci invogliano a comprarli. Magari potrebbero fare anche dei piatti preparati, delle insalate in scatola...non ci sono, proprio cose banali! Anche su questa cosa si potrebbe lavorare, ovviamente non tutti possono permettersi di andare al bar – che ora comunque non c'è più – e quindi vanno lì al supermercato. [...] Ovviamente qua una mensa non ci sarà mai, perché siamo in troppo pochi. Altra cosa, le fontanelle dell'acqua che ci sono ovunque, qui non ci sono perché siamo in pochi. Ci sono le macchinette, ma sono tre in croce, quindi l'acqua non c'è perché siamo in troppo pochi ed i costi sono troppo alti. [...] Ma dal mio punto di vista, le tasse vengono pagate uguali da tutti, quindi non vedo perché noi non possiamo avere un servizio banale come l'acqua. È un sentimento comune questa cosa. (componente studentesca_9)

Intervistatrice: Conosci qualcuno che studia a Villa Lebrecht?

Intervistato: Sì, sì, certo.

Intervistatrice: E loro che opinione hanno?

Intervistato: Ecco, quando dico la sensazione di essere tagliati fuori, a Villa Lebrecht si sente ancora di più! (componente studentesca_4)

Per gli studenti è lo stesso, è un disagio molto forte, e credo che lo sentano molto. A Villa Lebrecht non c'è la mensa essendo decentrati, e questo non è bello perché si sentono studenti di serie B. Comunque un servizio che è garantito agli altri studenti a loro non è garantito. (corpo docente_5)

È possibile pertanto avanzare delle prime considerazioni riguardo alla qualità di vita degli/le studenti di Scienze e Tecnologie Vitivinicole ed Enologiche presso villa Lebrecht a San Floriano in Valpolicella. Seppur sia presente una segreteria, sono assenti tutti gli altri servizi, quali la mensa, gli alloggi ESU, l'aula studio e il laboratorio di informatica. Oltretutto, il territorio non si è attrezzato – in termini di bar, caffetterie, alloggi – ad ospitare gli/le studenti. È in questi casi, allora, che gli svantaggi in termini di fruizione di servizi di qualità possono far sorgere la sensazione di essere discriminati/e, quali «*studenti di serie B*».

Un simile stato di insoddisfazione si riscontra anche nel secondo profilo, quello degli/le studenti che lavorano (in modo stabile o saltuariamente). Questo profilo di studenti si rileva alquanto importante, come viene registrato sul piano numerico dalla *survey*. Gli attori organizzativi intervistati, difatti, sottolineano quanto dal loro punto di vista siano in crescita gli/le studenti che svolgono attività lavorative. Tale dato è di particolare interesse, se si considera il fatto che la traccia d'intervista non aveva fra i suoi *topic* questa questione; piuttosto, si tratta di un risultato emerso via via durante la conduzione del campo empirico.

Sicuramente c'è preoccupazione di trovare lavoro. E devo dire che ci sono anche gli studenti



lavoratori, non so dare una percentuale, ma mi capita costantemente di trovarmi studenti che lavorano, o che stanno finendo il corso di laurea ed hanno già trovato un lavoro. Poi bisogna distinguere se è un lavoro per mantenersi o se è un lavoro finalizzato al proprio percorso di studi. Comunque ci sono, costantemente. Il problema del lavoro è un problema di precarizzazione, anche in università. (corpo docente_1)

Dai risultati *mixed-methods* della ricerca QVS, il lavoro emerge come una dimensione centrale nella vita degli/le studenti dell'Ateneo di Verona. In particolare, i commenti finali al questionario rimarcano come gli/le studenti che svolgono attività lavorative possano trovare maggiori difficoltà a frequentare le lezioni, comunicare con il corpo docente, sostenere gli esami e, più in generale, a fruire dei "tradizionali" servizi universitari.

In generale non ho usufruito di quasi nulla durante il mio percorso di studio perché lavoro e spesso vengo discriminato dai professori, perché messo alla stregua di chi non frequenta perché non ne ha voglia. In realtà, chi lavora vorrebbe frequentare eccome, soprattutto perché paga le tasse come gli altri pur non usufruendo di nulla, quindi chiede che vengano messe a disposizione tutte le lezioni on-line, che vengano messe a disposizione lezioni e incontri coi professori fuori dagli orari lavorativi, in particolare la sera o nel weekend. Fare questo vuol dire andare incontro agli studenti e dare a tutti le stesse possibilità. (commenti finali al questionario, maschio, 3° anno di corso)

A conseguenza di queste onerose tasse mi ritrovo a dover svolgere, come altri, un lavoro per cercare di pagarmi gli studi o perlomeno per aiutare la mia famiglia nel fare ciò. Ovviamente nello svolgere questo lavoro, però, mi privo del tempo prezioso per lo studio. La cosa non è agevolata neanche dalla possibilità di frequentare l'università come lavoratore, perché ciò preclude che un corso di laurea triennale duri in realtà sei anni in quanto anche se uno studente-lavoratore volesse dare tutti gli esami non potrebbe perché vi è un limite di crediti che possono essere registrati nel libretto personale universitario. (commenti finali al questionario, maschio, 2° anno di corso)

Anche nelle interviste, si trova riscontro di alcune di queste difficoltà, come racconta un rappresentante degli studenti:

Poi una cosa, distribuzione degli appelli. Noi ed economia siamo le uniche 2 aree dell'ateneo con 4 appelli annuali. [...] La differenza tra 4 e 6 appelli è la flessibilità. Io conosco studenti lavoratori, e come fanno? Questi esami sono divisi in 2 al termine di erogazione del corso: uno alla prima sessione e uno alla sessione successiva. Si capisce bene che se quel giorno lì il mio datore di lavoro non mi dà ferie, io rimango indietro. (componente studentesca_4)

Nel seguente stralcio, che si riporta per intero in quanto particolarmente illustrativo, un testimone privilegiato racconta di come ha visto cambiare gli/le studenti nel corso degli anni: questi/e hanno maggiori problemi organizzativi, perché il tempo da dedicare allo studio e alle eventuali attività associative è sempre meno, mentre una fetta crescente del loro tempo è dedicata alle attività lavorative. Gli/le studenti, come si apprende sia dal corpo delle interviste sia dai risultati della *survey*, lavorano sia per necessità di natura economica, sia per svagarsi dallo studio e acquisire un po' di esperienza nel mondo del lavoro. Come nota l'intervistato, le persone che svolgono attività



lavorative si sentono sfavorite, un aspetto emerso anche nei commenti finali al questionario.

Un aspetto a cui tengo molto e me ne sono reso conto negli ultimi tre anni, è che l'aspetto qualitativo degli studenti, non in capacità ma in disponibilità di tempo, di sforzo e di impegno, è cambiato molto, perché è cambiata molto la figura dello studente. I ragazzi che facevano parte della redazione iniziale erano nella maggior parte dei classici studenti universitari, al 100%. Oggi, dei 25-30 studenti che fanno parte del gruppo, il 90% sono studenti lavoratori, intendo dire che oltre a seguire le lezioni, fare gli esami ed oltre alle proprie passioni personali, lavorano. Lavorano tutti, che sia fine settimana, mezza giornata, tutto il giorno... [...] Oggi mi rendo conto che il tempo dedicato al lavoro aumenta di più. Questo tra l'altro è, se vogliamo, un elemento di ulteriore stima nei confronti dei ragazzi, perché si tratta di persone che oltre a studiare ed oltre a lavorare, trovano anche il tempo da dedicare a qualcosa qua. Significa che quando dobbiamo fare attività promozionali, riunioni o abbiamo dei progetti comuni, o appuntamenti in cui servono risorse umane, diventa più difficile organizzarsi, per il semplice motivo che trovare un giorno buono per tutti, è un problema. Ad oggi c'è "non riesco perché ho un esame" e "non riesco perché lavoro". Quindi io credo che sia aumentata, almeno negli studenti che incontriamo noi, la percentuale di coloro che fanno l'università non come prima attività, ma che hanno anche un'attività lavorativa. Ho sviluppi che, io non approfondisco perché non è il mio campo, ma mi rendo conto che possono essere estremamente interessanti e necessari da valutare, perché mettono in discussione l'approccio allo studio e al lavoro che gli studenti hanno. Sottolineo studenti perché, invece, ho l'impressione che per molti docenti questo passaggio non sia ancora chiaro. Per alcuni docenti questo è un aspetto negativo, nel senso che è motivo di critica negativa agli studenti. Nonostante, in realtà, sappiamo bene che l'alternanza tra studio e lavoro c'è. So che per dei docenti l'idea di lavorare e studiare è vista negativamente. (soggetto esterno_6)

Ciò che nota il testimone privilegiato in sede di intervista è che, per le nuove generazioni di studenti, lavorare durante gli studi universitari diventa un'esperienza sempre più comune, tanto da mettere in discussione «l'approccio allo studio e al lavoro» che siamo abituati a conoscere. L'intervistato evidenzia tuttavia come la consapevolezza della portata di un tale cambiamento si noti con forza nella componente studentesca, ma come ciò non avvenga per il corpo docenti, per la maggioranza dei/le quali sembra che «questo passaggio non sia ancora chiaro».

Con riferimento al numero crescente di studenti che lavorano a tempo pieno o saltuariamente – tendenza comune in tutte le istituzioni universitarie – il tema della fluidità e continuità dei percorsi di studio e di lavoro sta diventando un tema strategico per gli atenei. Come si apprende dai prossimi stralci d'intervista, infatti, l'università è necessariamente chiamata ad assecondare tale cambiamento, che più in generale si inserisce nella logica del *lifelong learning*, e che pertanto non riguarda solo i/le giovani studenti ma anche chi, dopo l'ottenimento della laurea e/o dopo anni di lavoro, torna a transitare nel mondo accademico per specializzarsi ulteriormente oppure per investire nell'apprendimento di nuove competenze.

Tanti devono reinventarsi anche perché han perso il lavoro, quindi vengono a chiedere consiglio [...]. Soprattutto donne. Questo è lo studente che deve riprendere la sua carriera. (personale tecnico-amministrativo_5)

Hanno aumentato le esigenze anche post laurea, perché ormai la formazione non è più da considerarsi negli anni curricolari, ma c'è una formazione continua che prosegue anche dopo la



laurea. Quindi l'università ha necessità anche di garantire questo. (personale tecnico-amministrativo_5)

Questi risultati necessitano di uno specifico approfondimento in quanto l'indagine *mixed-methods* non era stata predisposta all'analisi di questo tema, che nondimeno nel dibattito scientifico si profila quale nuova importante questione legata ai cambiamenti nel mondo del lavoro e ai cambiamenti nella composizione della popolazione studentesca, in accordo con il già citato obiettivo 4 dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile: "Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti" (nello specifico, si veda il target 4.3).

5. Università 2.0

La doppia apertura del sistema universitario al mondo esterno – locale e internazionale – non può prescindere dai nuovi modelli di comunicazione. L'adozione di nuove tecnologie e di nuovi canali, d'altro canto, impattano sui modelli organizzativi e gestionali di una macchina complessa qual è l'università. E così, infatti, il processo di cambiamento legato alla dematerializzazione e informatizzazione ha creato all'interno dell'Ateneo di Verona degli scompensi organizzativi.

Nello specifico, i dati raccolti mostrano, anzitutto, come il personale tecnico-amministrativo stia attraversando una lunga e faticosa fase di transizione in cui le pratiche lavorative vengono rivoluzionate. In secondo luogo, nelle interviste è stato evidenziato che, da un lato, tale processo ha creato una sorta di automatismo per cui gli/le studenti pretendono di avere in tempo reale tutte le informazioni di cui abbisognano mediante la comunicazione virtuale; e dall'altro lato, per converso, i/le testimoni privilegiati/e sottolineano come tale cambiamento abbia prodotto un generale stato d'ansia e senso di incertezza che portano gli/le studenti, o talvolta i loro genitori, a cercare il contatto umano per essere rassicurati/e sulle procedure. Questi risultati, peraltro, vanno inquadrati all'interno di una più ampia e profonda fase di ristrutturazione e riorganizzazione che investe l'università italiana nel suo complesso (Eurostudent, 2015; Scacchi *et al.*, 2017). Infine, l'analisi di tali aspetti getta luce su alcune difficoltà di comunicazione fra la componente studentesca e gli altri attori che vivono l'accademia. A tal proposito, la difficoltà maggiore dell'Ateneo sembra quella di riuscire ad individuare quali sono le modalità più efficaci attraverso cui intercettare gli/le studenti e veicolare le informazioni. All'interno di un contesto organizzativo particolarmente complesso e in evoluzione, questo si presenta infatti come un nodo cruciale.

5.1 Processi organizzativi in transizione

Le interviste con il personale tecnico-amministrativo mostrano chiaramente quanto sia gravoso l'impatto dell'introduzione massiccia delle *information and communication technologies* (ICT) sulle loro pratiche di lavoro e sui modelli organizzativi dell'Ateneo. I soggetti intervistati descrivono tale cambiamento come uno «*stravolgimento*», che riconfigura sia le modalità di lavoro che le modalità di interazione, e a cui tutti gli attori organizzativi sono chiamati ad adattarsi.

È cambiato completamente. I punti fermi rimangono, la procedura però è cambiata, ad esempio se lo studente prima aveva un fascicolo grosso di carte, ora non ce l'ha più. Ora lo studente non ha più neanche il libretto, perché è tutto informatizzato. Vi è stato un cambiamento di strumenti, lavoro, organizzazione. Un continuo cambiamento. Per la parte amministrativa è stato uno stravolgimento. Il cambiamento si è avuto passo per passo, mattoncino per mattoncino; ma il cambiamento c'è stato, ed è stato grosso. (personale tecnico-amministrativo_1)



Il mio ruolo è fare innovazione e fare innovazione significa rivoluzionare. Rivedere il processo significa cambiare sia le modalità di lavoro che le modalità di interazione. (personale tecnico-amministrativo_9)

Rivoluzionare il processo, per riprendere le parole dell'ultimo stralcio d'intervista, presenta ovviamente sia dei vantaggi che dei costi. Sul primo fronte, una volta implementato il nuovo processo, il principale beneficio che si ottiene è una maggiore disponibilità di tempo, da riutilizzare in altre attività. In altri termini, pratiche di lavoro dematerializzate equivalgono a pratiche di lavoro che si compiono più rapidamente. Tuttavia, questo passaggio non è indolore e comporta un investimento di energie, tempo e risorse per acquisire completamente la nuova modalità di lavoro e i nuovi strumenti, da cui affiora spesso una certa resistenza al cambiamento, come si legge nel prossimo estratto.

A cosa serve lo strumento informatico? Rende più efficace l'intero lavoro, attraverso esso posso industrializzare il lavoro, lo faccio diventare più veloce, più efficiente. Faccio tutto sul web, non serve andare nell'ufficio. [...] Qual è il fine? Cosa ottengo industrializzando il processo? Il tempo! Ottengo tempo. Quello che prima facevi mettendo in coda gli studenti, facendoli venire all'ufficio per 3 ore, adesso lo si fa in 10 minuti. Rinvesto il tempo che ho avanzato in cose di qualità, in altro. [...] Però il cambiamento trova sempre resistenza, sia da parte dei colleghi amministrativi che da parte dei docenti, perché c'è un duplice fattore secondo me. Intanto, c'è la resistenza al cambiamento. Loro dicono: "Ho sempre fatto e faccio questa cosa da 15 anni in questo modo, adesso c'è una seccatura di qualcuno che viene a dirmi ragioniamo assieme per rivedere una modalità nuova di lavorare". [...] È comunque uno sforzo che la persona deve fare, e magari nel contesto lavorativo di tutti i giorni... Già magari è impegnata, la persona, a fare mille altre cose...e deve comunque ritagliarsi in aggiunta – probabilmente – il tempo per fare questo tipo di lavoro. [...] L'altro effetto che fa resistenza è lo strumento informatico in sé, perché è sempre vissuto come una difficoltà, come il libretto di istruzioni della tv nuova o della lavatrice nuova. Prendi la lavatrice nuova, guardi il libretto dell'istruzione, che è alto 10 cm in 12 lingue, e quando cominci a leggere è una noia pazzesca, quindi la prima cosa che fai è che cerchi di arrangiarti. C'è sempre resistenza verso la tecnologia. (personale tecnico-amministrativo_9)

Oltre a fare i conti con una "naturale" reazione di resistenza di fronte alla modifica delle proprie pratiche di lavoro e all'introduzione di nuove tecnologie, il personale tecnico-amministrativo deve affrontare diverse situazioni in cui, come si legge nel prossimo stralcio, il «*meccanismo di perfezionamento si incancrenisce*», ovvero subentrano degli intoppi o dei malfunzionamenti, che vanno ad appesantire un carico di lavoro che, per certi versi, è in aumento. Difatti, se è vero che la dematerializzazione riduce il tempo da dedicare ad alcune attività, essa d'altro canto richiede necessariamente un lavoro maggiore di back office.

In questi tre anni, ho notato che ci sono due ordini di problemi sulla dematerializzazione: prima di tutto, dovrebbe semplificare la vita allo studente, dovrebbe ridurre i tempi, ma questo non è sempre vero. Sappiamo che, dall'altro lato, c'è un aumento del lavoro di back office per sistemare quello che succede online, e questo ci sta. Quello che non ci sta è che purtroppo molti meccanismi non sono subito efficaci. Spesso il meccanismo di perfezionamento si incancrenisce, e questo io l'ho visto in diverse situazioni. Si parte un po' storti, ma poi si fa fatica a raddrizzarsi. Per



esempio, quest'anno le tempistiche dell'immatricolazione si sono molto dilatate. (personale tecnico-amministrativo_2)

Come si legge nel prossimo stralcio, riportato a titolo esemplificativo, il tempo di lavoro dedicato alle attività di back office è aumentato fortemente negli ultimi anni. Ciò si lega non solo al processo di dematerializzazione che ha investito le procedure burocratiche, ma anche al modo in cui i nuovi canali adottati dall'Università vengono intesi e adoperati dagli/le studenti, che sono sempre più digitali. Nello specifico, è emersa in sede di intervista una prassi assai diffusa fra gli/le studenti che complica non poco il passaggio delle informazioni fra componente studentesca e personale tecnico-amministrativo. Si tratta dell'utilizzo della posta elettronica dal mobile nella stessa modalità di una comunicazione via chat on line. Ciò significa che le domande sono generalmente mal formulate e incomplete, riproposte più volte allo stesso ufficio e/o ad altri uffici, e non vengono anticipate da una presentazione in cui lo/a studente si identifica. Questo rallenta la capacità di risposta da parte del personale competente in quanto la domanda va spesso interpretata, ricostruita a posteriori o necessita di ulteriori chiarimenti.

Intervistata: La posta elettronica istituzionale diventa pesante a livello di lavoro, quindi la suddividiamo in turni settimanali tra di noi affinché non tocchi sempre alla stessa persona. Per esempio, in una giornata da 6 ore, più della metà della giornata una di noi risponde alla posta elettronica. È molto pesante.

Intervistatrice: Ma tutti i giorni c'è una persona dedicata?

Intervistata: Sì, che poi fa anche dell'altro durante la giornata, ma comunque occupa buona parte della sua giornata lavorativa a rispondere. Anche perché, purtroppo, lo studente prende la mail come una chat. E la mail non è una chat! Per cui ti chiedo una cosa, però non ti ho chiesto tutto nella prima mail, quindi tu mi rispondi, e io capisco quello che mi dai di risposta e ti chiedo la domanda successiva... La interpretano proprio come una chat, il che è molto gravoso. Anche perché lo studente che ti scrive si ricorda quello che ti aveva chiesto prima, mentre tu non puoi ricordarti – con 30 mail – cosa avevi detto alla medesima persona che ti ha scritto magari nell'arco di 3 giorni 5 volte; per cui devi andare a vedere cosa ti aveva scritto in precedenza, perché – tra l'altro – non usano un 'rispondi', ma ti fanno una nuova mail! Per cui non c'è un legame...e magari capisci che è la stessa persona, però non ti ricordi – avendo visto molte email – cosa era l'oggetto iniziale della richiesta, per cui devi fare una ricerca...e poi proseguire.. È molto gravoso, pesante. (personale tecnico-amministrativo_3)

L'Università a fronte di questi problemi si è comunque già attivata implementando nuovi servizi e strumenti, quali ad esempio l'Help Desk, che pare essere apprezzato dagli/le studenti. Nondimeno, il personale tecnico-amministrativo intervistato ritiene che sia opportuno distribuire il tempo di lavoro e le energie in modo diverso. Il tempo dedicato al servizio frontale agli/le studenti appare infatti eccessivo, dal momento che vengono sempre più utilizzati altri canali informativi, mentre la posta elettronica viene descritta come un nuovo tipo di sportello. A tal proposito, si riporta per esteso uno stralcio d'intervista particolarmente illustrativo.

Per il front office lo sportello è aperto praticamente tutti i giorni: 3 giorni da 3 ore, 2 da 5. E per me sono pure troppe! Sostanzialmente abbiamo tante ore di sportello e sicuramente – apparentemente – ciò può sembrare un'agevolazione per lo studente, ma questo molti anni fa andava bene in quanto si lavorava molto su carta, ora invece per me c'è necessità di rafforzare il back office per



poter dare allo studente un servizio migliore. Ma purtroppo le persone che si occupano del back office e del front office sono le stesse. Per cui quando ci occupiamo del front office faticiamo a occuparci anche del back office. Gli uffici sono separati, quindi non possiamo lasciare il posto del front office. [...] Crediamo tanto nel sistema delle mail per questo cerchiamo di rispondere in tempo reale alle mail. La mail ormai è diventata quasi uno sportello, perché è come se gli studenti venissero allo sportello. [...] Però il cambiamento grosso è che prima di questa riforma c'erano sportelli molto pesanti, ossia il lavoro era davvero a contatto col pubblico e molto cartaceo; ora invece, bisognerebbe fare un lavoro più a monte, cioè decidiamo di erogare un servizio? Non dobbiamo sprecare energie a correggere il tiro, ma dobbiamo lavorare prima, cosicché questo servizio parta non dico al 100 per cento ma al 90 per cento. Solo che per far questo dobbiamo tirare fuori il tempo da qualche parte. Invece noi proviamo a lavorare con questa nuova mentalità ma tenendo i ritmi della vecchia, cioè sportelli sempre aperti, telefoni sempre aperti, contatti con studenti, carte che girano...ma dobbiamo anche impostare i nuovi servizi. E ciò fa confusione, oltre che non abbiamo il tempo. E poi sicuramente ormai il back office e front office bisogna che si separino nel senso che per back office intendo un lavoro di programmazione, riorganizzazione e controllo sulle carriere, ma è una cosa che richiede più uno sforzo mentale rispetto a prima, quando era tutto cartaceo. Ora dobbiamo essere più lucidi mentalmente, dunque non possiamo avere telefoni che suonano, studenti che girano, perché non ce la facciamo. Dunque migliorando un po' il servizio online – ma non solo di apparenza – per forza ci guadagna lo studente, perché non ha più bisogno di venirci a trovare. Sì per qualche caso eccezionale, ma non abbiamo ancora avuto il coraggio di muoverci in questo senso. (personale tecnico-amministrativo_5)

In sintesi, i dati raccolti evidenziano come il personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo sia chiamato ad assecondare una serie di cambiamenti legati all'adozione di nuove tecnologie e di nuovi canali informativi. Si tratta di cambiamenti che da un lato rivoluzionano le pratiche lavorative, e che pertanto implicano nuove acquisizioni, lo sviluppo di competenze e l'investimento di tempo di lavoro, e dall'altro lato riconfigurano le interazioni con gli/le utenti, talvolta in modi anche impreveduti. È proprio su quest'ultimo aspetto che si sofferma il prossimo paragrafo.

5.2 Come cambiano gli/le studenti

Se da un lato l'università sta attraversando una fase di transizione verso una completa dematerializzazione delle procedure, dall'altro lato anche la composizione dell'utenza cambia e diventa sempre più popolata da nativi/e digitali. A tal riguardo, l'analisi delle interviste fa luce, per così dire, su un duplice effetto. Anzitutto, tale processo sembra aver creato una sorta di automatismo per cui gli/le studenti pretendono di conoscere «*tutto e subito*» mediante la comunicazione virtuale, come affermano diversi soggetti intervistati di cui di seguito si riportano alcuni stralci d'intervista.

Lo studente ha un problema: vuole tutto subito. Magari manda una mail alle 21.30 di sera, e se non rispondi lo trovi il giorno dopo allo sportello. Han ansia. Poi si vede arrivare una doppia risposta e la collega che risponde alla mail non è la stessa che risponde al front office. (personale tecnico-amministrativo_5)

Forse riscontro la difficoltà negli studenti nel chiedere informazioni e nel dover aspettare delle risposte. Gli studenti non aspettano una risposta, nel frattempo te ne chiedono già altre tre. Sono molto impazienti, faticano ad aspettare il loro turno, non sono abituati ad andare negli uffici. [...]



Loro non sanno cosa comporta andare in un ufficio. Vogliono tutto subito, non si considerano parte di un gruppo, non si considerano uno studente come altri mille che deve essere gestito dall'ufficio composto da 4 persone. Loro queste cose non le concepiscono... (personale tecnico-amministrativo_10)

È vero che sono tutti digital, ma si guardano tutte cavolate. Si guardano i video su facebook anziché leggersi due righe sul sito dell'Università. Tutti si lamentano che il sito è difficile da capire, ma secondo me è perché non ci passano del tempo. Io ho visto siti molto più difficili. Naturalmente, quando devi inserire molte informazioni ci devono essere molte pagine. Questo è il nuovo giovane che vuole tutto subito. (componente studentesca_3)

L'Università di Verona si è dimostrata capace di dare una crescente attenzione all'interazione con un'utenza che sempre più ha competenze digitali spingendo l'innovazione dei servizi online, in accordo con quanto emerge dai dati dell'Osservatorio sulla comunicazione web delle università italiane (Censis, 2015). In tale direzione va letta infatti l'introduzione di recenti servizi e strumenti, quali l'app Univr, in grado di rispondere alle mutate esigenze degli/le studenti che richiedono di poter svolgere dai loro dispositivi mobili delle semplici operazioni, e il servizio di Help Desk, per garantire entro breve tempo un riscontro alle richieste inoltrate dagli/le studenti. Così come è significativa la presenza di canali informativi dell'Ateneo con un'attività redazionale strutturata, come è il caso della Web radio (Fuori Aula Network) e del giornale online (UniVrMagazine). I soggetti intervistati sottolineano come sia necessario proseguire sul percorso intrapreso verso quella che potremmo definire un'università 2.0.

(Gli/le studenti) vogliono tutto online. Poi è chiaro che bisogna lavorare molto sul dare loro l'informazione in modo tale che siano fruibili, per questo abbiamo creato un'area Intranet, dove loro si loggano, mettono dentro nome utente e password, le GIA, ed entrano in un portale loro dedicato, che pian pianino andremo ad arricchire sempre di più; perché, nel momento in cui mettono nome utente e password, io so chi è lo studente e quindi gli posso tagliare le informazioni su misura. Può andare a guardare se è in regola con le tasse, vedere il suo libretto, il fascicolo, può compilare il questionario della didattica, eccetera. Quindi, lo studente è ben predisposto, non si aspetta altro. Si potrebbe chiudere l'ufficio della segreteria studenti. Dobbiamo ancora dematerializzare la domanda di laurea ma andremo a dematerializzarla. Fatta anche quella, che cosa verranno a fare in segreteria gli studenti? Se proprio si può fare una chat online. Tutte le persone che ora stanno allo sportello, poi si possono reinvestire in qualcosa di diverso. (personale tecnico-amministrativo_9)

Lungo questo percorso, d'altro canto, come detto l'Università di Verona deve tener conto del carattere di crescente complessità e diversità che caratterizza l'utenza, lavorando quindi nell'ottica di un'università che sia accessibile ed inclusiva per tutti/e. L'Ateneo, anche in tal senso, si dimostra attento e sensibile, come si apprende dal prossimo stralcio.

Io in quel periodo ero stato selezionato in un gruppo di docenti che dovevano far parte di un team di supporto per la piattaforma e-learning. Ho parlato anche agli informatici, e l'iniziativa era di combinare l'attività di supporto con un'attività di sensibilizzazione sulle modalità di utilizzo di questa piattaforma da parte dei docenti, per creare maggiore accessibilità nella didattica. Quindi,



abbiamo preparato alcune semplici regole che i docenti potrebbero seguire per migliorare l'utilizzo alla piattaforma. È un gran miglioramento rispetto alla piattaforma precedente. Ad esempio, ora è possibile attraverso un tasto con questa funzione verificare il livello di accessibilità. Poi ci sono una serie di piccolissimi accorgimenti che il docente potrebbe seguire per permettere ad una persona di accedere utilizzando la modalità vocale in maniera più facile. Naturalmente, i programmi di assistenza vocale hanno difficoltà a leggere testi che non sono formattati; oppure, ad aprire dei file e leggere i titoli se si presentano in un certo modo. Allora, si danno degli accorgimenti ai docenti, si individuano delle regole basilari, che fanno capire che ci può essere un'attenzione in questa direzione. E questo per tutti gli studenti, non è solo qualcosa che va incontro ai ragazzi con disabilità. (corpo docente_1)

L'Università di Verona, di fronte ad una mutata composizione dell'utenza, ha quindi cercato di rispondere alle nuove esigenze assecondando questi cambiamenti e rivedendo i propri canali e strumenti informativi. Così facendo, le modalità di interazione fra gli/le studenti da un lato e le altre componenti dell'organizzazione (docenti e personale tecnico-amministrativo) dall'altro, si stanno riconfigurando producendo degli esiti ancora poco chiari. Il primo elemento che a tal proposito si rileva dal corpo delle interviste è una sorta di automatismo, come si è visto, per il quale gli/le studenti nativi/e digitali pretendono di avere in tempo reale tutte le informazioni di cui hanno bisogno mediante la comunicazione virtuale. A riguardo, vi è un ultimo aspetto da evidenziare, prima di passare alla descrizione di quello che risulta essere il secondo "effetto" di tali cambiamenti. Si tratta del fatto che nei dati raccolti gli/le studenti non di rado vengono descritti/e come dei/le consumatori/trici di un servizio. Questo risultato si lega ad un recente dibattito internazionale nell'ambito degli *higher education studies* sulla svolta neoliberale dell'accademia e sull'emersione di una nuova figura di studente universitario/a, ovvero lo/a studente-consumatore/trice (fra gli altri, Molesworth *et al.*, 2011; Tomlinson, 2016; Troschitz, 2017). Gli/le studenti, nelle parole dei soggetti intervistati, sono utenti più esigenti e pretenziosi/e rispetto al passato. Ciò, peraltro, sembra legato anche all'aumento dell'importo delle tasse universitarie registrati negli anni, come si legge nei seguenti stralci d'intervista.

Alcune volte con troppa superficialità si approcciano all'Università. Esempio: perdere le scadenze; loro pretendono. Dicono pago quindi mi devi dare. Alcuni fanno la voce grossa in questi termini. Ma se ci sono delle scadenze da rispettare vanno rispettate, ma non si vogliono assumere le responsabilità. Sono un po' deresponsabilizzati in questo senso. (personale tecnico-amministrativo_1)

Per loro è quasi un rifiuto dell'istituzione, che secondo me è collegata al modo in cui loro vivono l'università adesso. "Io ti pago le tasse, non rompermi". Che tra l'altro sono anche aumentate queste tasse. Io quando facevo l'università qua a Verona pagavo 600 mila lire nel '96. Capisci che ora è raddoppiato! C'è anche questo da dire. È alla portata di tutti come contenuto, ma economicamente non è a buon mercato l'Università pubblica. Per cui c'è anche uno scollamento rispetto alle generazioni precedenti dove anche fare l'università era prestigioso come cosa. Negli ultimi 20 anni è cambiato molto. (personale tecnico-amministrativo_13_anche parte del corpo docente)

Si trova riscontro di questo tipo di costruzione discorsiva anche nelle parole degli/le studenti



stessi/e. In particolare, si tratta di un tipo di argomentazione ricorrente nei commenti scritti dagli/le studenti al termine del questionario online, di cui si riportano di seguito alcuni esempi.

Nonostante i 2500 euro di tasse universitarie annuali non abbiamo una mensa e nemmeno una stanza in cui poter mangiare nel periodo invernale. Non ci è stato nemmeno consentito di avere un microonde per riscaldarci il cibo che portiamo da casa. (commenti finali al questionario, femmina, 2° anno di corso)

La sede di San Floriano è una sede seriamente penalizzata in quanto distante dalle altre e dato che siamo molti meno studenti... ma questo non è assolutamente giusto in quanto noi paghiamo le stesse tasse degli altri studenti. Tra l'altro, questa mancanza di servizi penalizza molto l'immagine dell'Università. (commenti finali al questionario, femmina, 2° anno di corso)

Questi risultati illustrano solo una parte di quello che è un *modus vivendi* l'accademia, più generale e complesso. Si tratta di un approccio meramente da consumatore della formazione terziaria, in cui la fruizione del servizio è tutta volta all'ottenimento nel minor tempo possibile del risultato, che si tratti di un'informazione, dei crediti formativi universitari (CFU) legati all'esame o del titolo di laurea. In particolare, molto diffuso è un atteggiamento quasi esclusivamente orientato alla realizzazione dei CFU e in cui ogni attività, di studio o altro, viene pesata in termini di investimento di tempo e impegno in base all'ammontare dei crediti corrispondenti. In questo modo, si perde l'opportunità di godere appieno dei processi che portano ai risultati, anche quelli non monetizzabili in crediti, divenendo secondaria la qualità del processo esperienziale dell'apprendimento, come si legge nel prossimo stralcio tratto da un'intervista con una docente.

È un sistema, che porta a dire di laurearsi in fretta perché le aziende vogliono laureati giovani. C'è più accento sul fatto che bisogna essere giovani per andare a lavorare, piuttosto che sul fatto che se ti formi bene, sarai più competitivo. Io penso che una persona ben formata sia molto più competitiva di una persona che pensa "devo sbrigarmi". [...] Il passaggio cruciale è stato il passaggio dalla quinquennale alla 3+2, quindi il fatto di creare i crediti. La qualità della preparazione degli studenti è calata drasticamente. (corpo docente_5)

Dai dati raccolti, l'esempio paradigmatico di questo approccio meramente da consumatore della formazione universitaria sembra essere il momento in cui gli/le studenti debbono elaborare e stendere la tesi. È qui che affiorano le lacune di un percorso talvolta compiuto frettolosamente e che l'urgenza di terminare gli studi entro le scadenze, per evitare di pagare ulteriori tasse, si scontra con la richiesta di svolgere un lavoro approfondito e sostanziale. Un numero significativo di studenti, secondo il corpo docente intervistato, affronta il lavoro di tesi con superficialità, per di più senza rendersene pienamente conto. Ma ciò che preoccupa maggiormente è l'atteggiamento esigente degli/le studenti che pretendono di poter stabilire i tempi e i modi della relazione con il/la docente. A tal proposito, si riporta uno stralcio d'intervista con un docente che risulta particolarmente significativo.



Intervistato: Poi un problema drammatico è quello delle tesi di laurea. C'è un disorientamento sulla natura, sul significato, sulla complessità della tesi, e la considerano come qualcosa che non conta, come un peso, come qualcosa di cui non capiscono il senso.

Intervistatrice: E questo da cosa è dovuto secondo lei?

Intervistato: Da un calo complessivo della consapevolezza della qualità del percorso universitario. Per loro è come fosse una tesina o un compito fatto in classe un po' più grande. Non capiscono perché deve essere fatta in un certo modo, perché non possono copiare da internet le frasi. La cosa che ci disturba di più è che pensano di stabilire loro tempi e modi. Ma non si preoccupano. Mandano email generiche dicendo: "Io vorrei laurearmi a novembre, lei ha posti liberi? Se è libero io vengo a parlare con lei". Questo è un esempio di genericità completa e della non consapevolezza che hanno. E quando adesso faremo conoscere le nuove modalità per chiedere la tesi di laurea, credo che più di qualche studente sobbalzerà di fronte al fatto che chiederemo loro più consapevolezza chiara sui temi, contenuti e area disciplinare. Una serie di informazioni di cui loro attualmente non hanno idea, ma che sono parte costitutiva della tesi. [...]

Intervistatrice: Di questa ansia nel rispettare i tempi per laurearsi in corso cosa ne pensa? È emerso in qualche intervista che gli studenti hanno ormai perso il gusto del processo formativo...

Intervistato: Esatto. E c'è anche di più. Il fatto che da un lato sono sotto pressione per via dei costi universitari, quindi quando si arriva all'ultima sessione straordinaria c'è un affollamento di presenza di tesi, per cui – forza di tempi – spingono, piangono, fanno di tutto pur di laurearsi per non pagare le tasse del nuovo anno. Quindi, ci costringono ad avere dei carichi di tesi che sono veramente al di fuori di qualsiasi possibilità. (corpo docente_8)

I cambiamenti in seno all'Università oltre ad essere accompagnati da un approccio, per così dire, di tipo consumistico alla formazione terziaria da parte di studenti che sono sempre più nativi/e digitali, hanno prodotto un generale stato d'ansia e senso di incertezza che portano gli/le studenti a cercare il contatto umano per essere rassicurati/e sulle procedure. Come spiega un intervistato dell'area amministrativa: «*Non avere la carta sotto mano crea ansia, gli studenti non si affidano alle, né fidano delle, procedure informatizzate*». Ciò significa ad esempio che alcuni/e studenti, anche dopo aver concluso una procedura informatizzata correttamente, hanno bisogno per sentirsi più sicuri/e di una conferma *de visu* da parte del personale amministrativo competente. Come raccontano diversi soggetti della componente tecnico-amministrativa, al di là che gli/le studenti sono sempre più nativi/e digitali, sembra che si generi un bisogno di compensazione rispetto alla modalità online.

Secondo me, è più bello fare l'immatricolazione online, ma aumenta l'incertezza. Il secondo aspetto riguarda il contatto umano: esso è altra cosa rispetto alla tecnologia. Bisognerebbe avere un bilanciamento fra le due cose. Probabilmente, anche se si parla di nativi digitali, noi non siamo ancora pronti per questo processo. Molto probabilmente non siamo molto pronti al meccanismo del nativo digitale. Dico così perché gli studenti che si immatricolano poi ci scrivono email, o chiamano, per avere la conferma dell'immatricolazione. Negli anni qualcosa cambierà probabilmente...questa situazione non dipende dall'Ateneo, bensì dallo studente, perché il servizio è corretto ma lo studente non si sente sicuro del tutto a prescindere. Abbiamo una percentuale del 10-15% degli studenti che fa così, e questo è di un certo peso, ecco. Manca questa prima relazione. A me il rapporto con l'informatica piace – faccio anche home banking perché è molto comodo. Ma, effettivamente, uno studente che viene dalle superiori è sempre un po'...ansioso, spera di aver fatto tutto bene; e la mancanza di contatto umano crea maggiore apprensione. Quando lui veniva col tesserino, firmava e aveva tutto lì. Era molto felice. La mancanza di un essere umano che ti dica: "Sì, complimenti, ora è tutto a posto"... Ecco, questo manca un po'. Avere la conferma da un essere umano è più sicuro. Questo lato umano che



manca, qualcuno cerca di compensarlo così. (personale tecnico-amministrativo_2)

Lo studente che si destreggia bene e che ha la capacità di leggere quello che viene pubblicato online e sul sito, è uno studente che noi vediamo molto raramente; noi vediamo lo studente insicuro, che dopo aver letto ha bisogno della certezza di aver capito bene; e lo studente che proprio non legge e ha bisogno che tu gli dica tutto quanto, passo passo. Questo comporta che lo sportello o il telefono o la mail siano pesanti, perché – le faccio un esempio – la settimana scorsa ero di turno a rispondere al telefono, ed eravamo in due. Quella stessa mattina ho risposto quattro volte alla stessa persona, che ha chiamato 4 numeri diversi facendo la stessa domanda per sapere se avremmo risposto sempre la stessa cosa. Alla quarta telefonata ho detto: “Guardi, c’è un altro numero per la segreteria, ma non lo faccia, perché oggi sono da sola e le risponderò ancora io e le risponderò la stessa cosa!”. Ecco, questa è la tipologia degli studenti che ci mandano fuori di testa! Alla fine, alla quarta volta si è fidata. [...] In una certa misura hanno bisogno del contatto con una persona, non con un computer. (personale tecnico-amministrativo_3)

Il front office, oltre a servire a compensare un senso di incertezza generato dallo strumento informatico e dalla procedura online, intercetta e soddisfa esigenze d’altra natura, per le quali, tuttavia, sarebbe più indicato ideare una formula diversa. Non pochi/e studenti, infatti, portano allo sportello problematiche complesse e/o personali che richiedono tempo e privacy per essere discusse e risolte. Per questi casi, l’implementazione di un servizio strutturato su appuntamenti potrebbe essere più efficace dell’attuale sportello di front office.

Peraltro, l’analisi fa luce su alcune categorie di studenti che più di altre necessitano – per esigenze che sono però distinte – di un servizio frontale. Ad esempio, per lo/a studente straniero/a proveniente da un paese extra-europeo, il contatto umano diventa uno strumento di supporto per superare lo spaesamento iniziale descritto nel capitolo precedente. Questi/e studenti hanno bisogno di identificare una persona all’interno dell’ufficio – spesso trattasi della figura del tutor – che faccia loro da punto di riferimento per la vita universitaria in senso lato. Risulta di particolare interesse osservare, in un’ottica intersezionale (Walby, 2007), come la dimensione denominata «università 2.0» si intrecci alla dimensione descritta in precedenza, quella relativa all’inclusione di tutti/e gli/le studenti (si veda il capitolo *Università inclusiva*), nella misura in cui le diverse modalità in cui l’Università comunica e veicola le informazioni si legano alle peculiarità dei diversi tipi di utenza. Un secondo esempio è dato dagli/le studenti che hanno sospeso la carriera e che decidono di tornare a studiare, magari dopo aver fatto un’esperienza lavorativa o in continuità con essa. Sono studenti che, come si legge nel prossimo stralcio di intervista, si sentono disorientati/e al loro rientro e hanno bisogno di una consulenza *ad hoc*. Si tratta di un servizio che secondo il personale tecnico-amministrativo intervistato andrebbe valorizzato e maggiormente strutturato.

Due-tre tipologie. Parliamo dell’area più umanistica. Anche studenti vecchi, nel senso che hanno carriere aperte da molti anni, ad esempio perché le hanno sospese. Tutto questo rinnovamento... questi arrivano dopo qualche anno...e non capiscono più nulla. Sono studenti che hanno bisogno di essere riorientati. Loro li portiamo in ufficio, e praticamente facciamo servizio di consulenza su appuntamento. Mi avvisano a sportello, io li chiamo da me. Anche perché, altrimenti, si creano file infinite. La possibilità di prendere appuntamento non esiste su carta, ma lo facciamo già; soprattutto per questi studenti che chiedono di venire in un certo momento per la carriera sospesa e devono capire che fare. Hanno bisogno di capire se vale la pena riprendere, che cambiamenti ha



avuto l'università, se è meglio cambiare corso o star dentro a quello vecchio. Questo servizio andrebbe valorizzato. [...] Altri studenti vengono al nostro sportello ma non vanno avanti come carriera. Cioè, per loro, venire allo sportello è come avere contatti con l'Università, hanno anche la pretesa di avere subito appuntamento, ma poi non concludono nulla. Per tutti sti soggetti, il servizio di telefono o mail non risponde alla loro esigenza. C'è un servizio di counselling, ma questo è troppo generico come servizio. Loro vogliono attenzione sulla loro carriera, e ce l'ho io in mano la loro carriera. (personale tecnico-amministrativo_5)

In modo più generale, i complessi cambiamenti che hanno investito l'università negli ultimi anni (Scacchi *et al.*, 2017) hanno prodotto, per così dire, un senso di smarrimento dovuto ad un'insufficiente conoscenza da parte degli/le studenti della struttura e della vita dell'organizzazione universitaria. Come racconta un docente, di cui di seguito si riporta un estratto d'intervista, «è come se avessero difficoltà a contestualizzare il loro mondo».

Io credo che un tempo – penso a 20 anni fa – gli studenti sapevano muoversi in maniera adeguata nella didattica ed avevano più difficoltà sugli aspetti organizzativi attorno al mondo dell'Università. Tanto è vero che c'era – addirittura – una cooperativa specifica, che si occupava per gli studenti lavoratori della firma del libretto, perché loro non potevano essendo a lavoro. Quando ancora c'era la firma da mettere sui libretti, c'erano delle persone qualificate con la delega. Adesso, problemi di questo genere non ce ne sono più, però sono aumentati in modo preoccupante le scarse conoscenze che gli studenti hanno della vita interna dei loro corsi di laurea. Per esempio, credo che molti studenti parlino ancora di Facoltà quando non c'è più da 5 anni. Non sanno ancora che c'è il Dipartimento di Scienze Umane, non vedono le due cose legate tra di loro. Quindi è come se avessero difficoltà a contestualizzare il loro mondo. (corpo docente_8)

Un sintomo del tutto evidente di questo crescente senso di incertezza legato all'ingresso e alla permanenza degli/le studenti in un mondo accademico, che sta vivendo una profonda fase di ristrutturazione, è rappresentato dalla presenza sempre più rumorosa e massiccia dei familiari. Non di rado sono i genitori, o talvolta i nonni o gli zii, a seguire di fatto la carriera degli/le studenti. Si tratta di un fenomeno nettamente in crescita negli ultimi anni in quanto, come racconta una testimone privilegiata, i genitori «oggi vengono in sostituzione dei figli, mentre un tempo venivano coi figli o in delega per una causa specifica». Questo fenomeno non solo mina l'autonomia del singolo contribuendo, probabilmente, ad accrescere il senso d'ansia e di insicurezza degli/le studenti, ma va anche a riconfigurare le modalità di relazione – così come si è visto avviene con l'introduzione dello strumento informatico – generando altresì nuovi tipi di problemi, come raccontano diverse persone intervistate della componente tecnico-amministrativa.

Intervistato: Altre volte le problematiche sono scaturite dai genitori.

Intervistatrice: Quello dell'intromissione, per così dire, dei genitori è un fenomeno nuovo ed in crescita? Cosa comporta per voi e per lo studente?

Intervistato: Sì, è un fenomeno nuovo. Le percentuali sono aumentate notevolmente. La riforma con la 509/1999 e con la 270/2004 ha creato un po' di confusione. Prima le Facoltà erano ben definite; ora, si lascia libertà agli Atenei di dare le ordinazioni che vogliono ai corsi di laurea (tranne quelli regolamentati a livello europeo) e modificare le materie più o meno a piacimento. C'è quindi un'incertezza dello studente che si riporta sul genitore che interviene. In secondo



luogo l'utilizzo degli strumenti informatici, che sì, aiutano tanto ed in molte situazioni, ma portano lo studente a far fatica a relazionarsi dal vivo o comunque a voce. Infatti, accade spesso che chiamino i genitori e qui, dalle casistiche più banali, tipo mio figlio non riesce ad iscriversi; o per situazioni più complicate, come false testimonianze dei figli riguardo ai progressi, in cui noi non possiamo comunicare direttamente gli esiti, ma possiamo suggerire quando sia il caso di intervenire e prendere provvedimenti. Ci sono casi in cui il tribunale obbliga l'Università ad informare il genitore (pagante) sulla situazione reale. (personale tecnico-amministrativo_4)

Intervistata: Sempre più frequentemente sono i genitori a contattare gli uffici per le procedure anziché gli studenti. È un fenomeno non nuovo ma in crescita. I genitori sanno inoltre poco come si svolge l'attività universitaria. [...]

Intervistatrice: Il vostro lavoro è cambiato a causa del fatto che sono sempre più le famiglie a contattarvi al posto degli studenti?

Intervistata: Devi far capire che gli studenti sono maggiorenni, ma i genitori si arrabbiano perché dicono che pagano le tasse e vogliono sapere. Il problema è che il familiare non è lo studente e non sa nulla riguardo la carriera dello studente. Esempio: quando chiedi a cosa è iscritto o cosa vuole fare lo studente, spesso il genitore non sa rispondere, quindi perdi tempo. I genitori sanno fino ad un certo punto. Non sanno cosa hanno fatto i figli o cosa vogliono fare in futuro. Oggi vengono in sostituzione dei figli, mentre un tempo venivano coi figli o in delega per una causa specifica e già con tutti i documenti. È un fenomeno che si riscontra in tutti gli uffici dell'Università che hanno un rapporto con pubblico. (personale tecnico-amministrativo_1)

In breve, l'Università di Verona ha già intrapreso un percorso verso quella che si è definita «università 2.0» spingendo l'innovazione dei servizi online, al fine di rispondere alle esigenze di un'utenza sempre più composta da nativi/e digitali che utilizzano per tutte le operazioni il loro *mobile*. I soggetti intervistati sottolineano come per proseguire su questo percorso sia necessario da un lato rafforzare l'attività di back office, distribuendo in modo diverso il tempo di lavoro fra le varie attività, e dall'altro lato puntare sulla dematerializzazione completa dei processi e sullo sviluppo degli strumenti digitali con l'obiettivo di farne un uso più ricco e competente, che sappia cioè sfruttare al meglio le potenzialità da parte di tutti i componenti dell'Ateneo. A quest'ultimo proposito, i soggetti intervistati portano l'esempio dello strumento dell'e-learning, ancora scarsamente utilizzato nella didattica. Infine, sulla base dei dati raccolti, sembra opportuno strutturare una nuova modalità del servizio frontale, al fine di offrire un servizio su appuntamento che sia di maggiore qualità e orientato alla risoluzione di problemi specifici.

5.3 Comunicare in un ambiente organizzativo complesso

Dalle interviste con i/le testimoni privilegiati/e si riscontra come questo duplice cambiamento degli/le studenti, per cui da un lato assumono un approccio da mero consumatore e dall'altro manifestano un senso di disorientamento e insicurezza nel posizionarsi e nel vivere all'interno del contesto organizzativo, complichino la comunicazione fra la componente studentesca e gli altri attori che vivono l'accademia.

Nel prossimo stralcio, ad esempio, una docente sottolinea quanto sia difficile per lei e i/le colleghi/e



interagire con studenti che arrivano all'Università «*intimoriti*». Sono studenti che vivono le proprie scelte formative con un grande senso di incertezza, che si proietta non solo sulle aspirazioni future ma anche sulla loro capacità e volontà di apprendimento.

Certo è che arrivano meno preparati per frequentare l'università, più intimoriti, e l'università non li aiuta a scrollarsi questo timore che è opportuno interagire con i docenti. Loro "prof, prof" quindi è tutto un modo di relazionarsi che è dato dal sistema superiore. Di base noi abbiamo provato in aula a chiedere perché frequentano l'università ed in particolare la facoltà di..., qual è il loro progetto di vita... Ecco di fondo c'è un'assenza qui, non sanno bene. Ce ne saranno uno o due che si esprimono nel dirti che cosa desiderano fare nella loro vita. Sono ancora in una fase sospesa. Vuoi la situazione generale di difficoltà che riguarda anche i più adulti, però di per sé è un po' una situazione per gli studenti universitari critica. È difficile trovare uno studente che ha un progetto, un progetto che comunque potrebbe essere un ideale, magari non lo realizzerà mai, però almeno ha uno stimolo. Ecco quando si vede che manca questa cosa, è un segnale un po' per noi di difficoltà nel creare interazione. Perché l'interazione nasce dal fatto che loro abbiano un minimo di interesse. E se loro sono lì senza sapere dove altro appoggiarsi, non è facile. (corpo docente_2)

Altra difficoltà che riscontrano i/le docenti è l'incapacità da parte di un certo numero di studenti di comunicare con loro in modo adeguato e differenziato in base alle situazioni e agli strumenti utilizzati. Come si legge nel prossimo stralcio, preso a titolo esemplificativo, la docente intervistata racconta di dedicare molti sforzi per educare gli/le studenti a comunicare in modo corretto via mail.

Ho tutta una mia posizione sulla difficoltà di abituare gli studenti a comunicare in maniera corretta via email. Arrivano delle email – tipo stamattina – a cui rispondo: "Un ecco qua non sostituisce un buongiorno, non sostituisce un saluto; e una riga vuota non sostituisce la firma". Arrivano email senza saluti, senza firme, inviate da email private. Ad esempio: "Sono uno studente e devo fare un esame, mi dice il programma?" Uno che tiene 4 esami in un anno... Quindi, manca un'abitudine alla comunicazione con il docente, che non so se dipenda dall'utilizzo dei social in maniera flessibile. Però, sono modi distinti: quando mando un tweet è un discorso; quando faccio un post un altro; quando mi rivolgo ad un docente ci deve essere almeno un saluto o una firma. Vedo che questa cosa sta peggiorando. Per alcuni aspetti, io perdo un sacco di tempo a rispondere alle mail dicendo che non rispondo perché sono scritte male. Ma io lo considero una "missione", nel senso che se non gli viene indicato durante questo momento della vita, quello che può succedere è che utilizzino lo stesso format per inviare un curriculum, e le aziende non hanno il tempo di sistemarlo. Se l'ha scritto male, non aprono nemmeno il curriculum allegato. [...] Allora posso dire a lezione che non si risponde alle mail se non sono firmate, che se mi scrivono "prof" io rispondo "stud". Mi scrivono "prof" senza il nome, allora io ti scrivo "stud", e allora mi dicono che è offensivo. [...] Quindi c'è una difficoltà, forse perché io sto invecchiando o forse perché è proprio l'utilizzo dei mezzi a distanza, che da un lato facilita al 100% la vita, ma se non si ha un'educazione non servono. Al minimo un saluto, una firma! [...] Non sanno scrivere l'oggetto di una email! Mandano cinque volte la stessa email con un oggetto e dentro magari c'è un altro argomento, pensando probabilmente che sono gli unici a scrivere col professore in tutta la giornata. Per cui io ricevo le email con scritto "tirocinio", perché magari 5 mesi prima con quello studente ci si era sentiti per il tirocinio, e adesso c'è dentro l'indice della tesi! Dove sta lo sforzo? Allora lo correggo io. [...] Io penso che manca la comunicazione minima, ma non riguarda solo la qualità della vita degli studenti, riguarda la relazione anche con il professore o con un sistema di uffici che può essere quello di Università o altro. [...] Quello che manca oggi è la consapevolezza di essere in ambienti sociali diversi. [...] Per cui c'è questo utilizzo dei mezzi di comunicazione



che, non solo hanno facilitato la relazione, ma l'hanno facilitata in maniera talmente superficiale che alla fine non c'è più la qualità di una minima comunicazione. (corpo docente_9)

Si tratta di un'esperienza che molti dei soggetti intervistati, sia del personale tecnico-amministrativo sia del corpo docenti, trovano nel rapportarsi ad un numero considerevole di studenti. Tale fenomeno, che viene percepito in crescendo, nei testi raccolti appare da un lato legato alla proliferazione dei mezzi di comunicazione, come si è letto nello stralcio precedente, e dall'altro lato viene associato alle riforme che hanno investito il mondo accademico negli ultimi anni. A tal proposito, si riporta di seguito l'estratto di un'intervista realizzata con un'altra docente.

Intervistatrice: Quindi nel tempo avete notato un cambiamento?

Intervistata: Sì, anche le riforme hanno aiutato ad aggravare la situazione. Non intendo le riforme dell'Ateneo nostro, ma intendo le riforme in generale, nel senso di scolarizzare sempre di più l'Università, farla diventare il proseguimento della scuola superiore. E questo si percepisce su tantissimi aspetti. Non parliamo di come gli studenti si relazionano con i docenti via email! È come se scrivessero dei messaggi! I tesisti che arrivano: guardiamo un argomento, e poi arrivano con la tesi pronta. Allora bisogna spiegarli che così non funziona, cose che gli sono state dette magari, però loro già al primo incontro mi muoiono di ansia. [...] Altri invece ti scrivono la email con la pappardella, dove propongono questo argomento con questo tipo di... tutto per email, proprio per evitare una relazione! Evitare la relazione però secondo me è dura, e diventa sempre più grave poi. Formiano dei profili di studenti che devono uscire e si devono inserire in un mondo di relazione. Qualcuno riesce perché ha la volontà, però si possono contare. (corpo docente_2)

Per quanto riguarda le difficoltà di comunicazione fra la componente studentesca e gli altri attori organizzativi, vi è infine un ulteriore aspetto che viene evidenziato con forza nei testi raccolti. Si tratta del ricorso da parte degli/le studenti alla comunicazione virale via social network per reperire informazioni che possono trovare sul sito d'Ateneo. Nel complesso, il quadro delineato raffigura gli/le studenti dell'Università di Verona come «*studenti pigri*», che preferiscono usare i gruppi Facebook per ottenere le informazioni (non sempre corrette) di cui abbisognano (riguardo ai programmi d'esame o ai materiali, ma anche riguardo agli alloggi/appartamenti o ancora riguardo al diritto allo studio); studenti che non leggono i contenuti web, a meno che non siano estremamente brevi dal momento che utilizzano il mobile e non il computer; studenti infine che non utilizzano l'account di posta elettronica istituzionale. A tal proposito, si riportano due stralci di interviste realizzate con degli/le studenti.

Intervistato: Partiamo dal fatto che lo studente è pigro, non si legge le informazioni. Quindi per informarsi sulla didattica – è fatto in maniera molto precisa nella maggior parte dei casi – però lo studente è pigro e va ad informarsi su Facebook, piuttosto che andarsi a leggere sul sito che è la fonte esatta. L'informazione c'è, ma la comunicazione deve essere bilaterale. L'Università manda tanto, ma lo studente recepisce poco. Solo quello che gli interessa ecco. O anche senza prendere il sito, non prende nemmeno in mano la cornetta del telefono per chiamare ed informarsi. Avendo fatto le 150 ore, ammetto che contattare le segreterie è difficile, e uno studente per avere un'informazione diretta ci mette un po' per averla.

Intervistatrice: Perché è difficile chiamare?



Intervistato: Perché non rispondono, ci sono le linee sempre occupate. Per chiamare, ovvio mi mento dalla parte degli operatori che non possono fare sempre i call center, però orario telefonico dalle 10 alle 13, uno inizia alle 10 e fino alle 11 può trovare la linea intasata. Secondo me, una via di fuga che si crea lo studente quindi è Facebook, dove ci sono informazioni di qualsiasi genere, dalla più sensata alla meno. Se gli studenti guardano il sito, non sanno dove andare. Guardano solo la pagina degli appelli o dei professori. Anche per l'Erasmus: uno entra nella home page, c'è scritto proprio "relazioni internazionali", c'è da leggere e capire i vari progetti, ma la gente cade dalle nuvole. Uno preferisce scrivere un post su Facebook chiedendo il link della pagina. (componente studentesca_5)

Intervistata: Per ogni corso di laurea e in generale per ogni dipartimento, esiste un gruppo Facebook, che è o pubblico o privato, nel senso che tu fai richiesta d'iscrizione, poi l'amministratore ti dà l'ok, dove scriviamo di tutto. Dalle informazioni sui corsi, ai professori, a info su esami, su singoli corsi, oppure ricerche di appartamenti o libri da comprare. Lo usiamo per moltissime cose. Ogni corso di laurea ha il suo.

Intervistatrice: E sono autogestiti da studenti?

Intervistata: Sì, ci sono un paio di studenti che hanno le redini di tutto e poi per il resto ci regoliamo da soli. Anche tantissime informazioni per borse di studio...scriviamo tutto là.

Intervistatrice: E secondo te perché usate questi gruppi anziché andare sulla pagina di diritto allo studio del sito univr?

Intervistata: Perché è troppo complicato. Ci sono domande veramente assurde, a volte non mi viene neanche da rispondere. Io sono stata abituata che le cose me le devo andare a cercare, e poi se non trovo chiedo. Là ogni minima cosa si chiede. Forse anche perché così (le informazioni) si trovano dal cellulare, e non dal computer. È più complicato accedere al sito...con il pdf... Allora scrivono su Facebook e via. [...] Badate bene alla posta elettronica perché non tutti la utilizzano! Molti non la guardano mai. Io vi consiglio di mandare il link del questionario direttamente su Facebook. (componente studentesca_2)

Per i motivi delineati, diversi attori organizzativi affermano di incontrare grosse difficoltà nell'intercettare la componente studentesca che viene definita da qualcuno «*imperscrutabile*», come si legge nel prossimo stralcio, che si riporta per intero a chiusura di questo capitolo perché particolarmente illustrativo di quanto sinora descritto.

Intervistata: Quindi il problema dello studente, secondo me, è l'inafferrabilità. E poi quello generazionale, una loro scelta di investire il proprio tempo in lezioni ed esami. Adesso ormai questo è il quarto corso che tengo e sono curiosa di vedere quelli di quest'anno, ma l'anno scorso per tre tornate, quante volte ho detto: "Ragazzi vi va se ci troviamo il sabato mattina o il mercoledì pomeriggio e facciamo un laboratorio, creiamo insieme qualcosa?". Zero risposta. Ti chiedono solo se si abbona all'esame. Però devo dire che forse manca un'intuizione nel capire che cosa potrebbe coinvolgerli. [...]

Io ricordo tra il 2001 e il 2005 – periodo di grande fermento per i progetti studenti – che sono stati begli anni [...] dove gli studenti hanno tanto preso alle attività di comunicazione, perché gli è stata data l'opportunità di fare. Sono convinta che manchi questo oggi... [...] Per dirti, ad esempio, adesso è partita l'app sul cellulare. Però stanno ragionando più sugli strumenti, che come comunità. Quello che manca è il senso di comunità, di appartenenza, affezione e di riversare nell'Ateneo quello che ti dà. Io vedo questi studenti nel 2017 che usano l'università per ottenere un titolo, vengono a fare l'esame, le lezioni, ma non sono partecipanti alla vita dell'Ateneo. Mi dico anche che forse è giusto così, perché dovrebbero dare di più? Visto che comunque prendono un servizio che pagano e non è gratuito... Questo è quello che mi chiedo adesso e che magari non mi chiedevo quindici anni fa.



Intervistatrice: E perché, secondo te, non te lo chiedevi prima?

Intervistata: Oggi fruiscono del servizio e stop. [...] A me hanno insegnato, anche nel dottorato, che è il senso della comunità che va creato. (personale tecnico-amministrativo_13_anche parte del corpo docente)

Come sostiene l'intervistata, puntare su strumenti innovativi è essenziale ma non è sufficiente se la comunità degli/le studenti è priva di un senso di comune appartenenza, di un senso comunitario. «*Quello che manca è il senso di comunità, di appartenenza, affezione*». Queste parole anticipano il tema che sarà approfondito nel prossimo e ultimo capitolo.



6. La mia Università

Quest'ultima macro-area informa tutte le altre dimensioni fino a d'ora evidenziate. La mancanza di un comune senso di appartenenza all'Università sembra infatti un tratto riconoscibile della vita studentesca a Verona.

In modo unanime, i soggetti delle quattro componenti intervistate riconoscono l'esistenza di questo problema, che dall'analisi qualitativa risulta riversarsi in una scarsa partecipazione lungo tre principali dimensioni: la partecipazione attiva degli/le studenti alla didattica, la partecipazione alle attività extra-didattiche (culturali o di svago), e il loro coinvolgimento nei processi decisionali interni all'Università.

Nel presente capitolo, queste dimensioni sono oggetto di specifico approfondimento e ove possibile sono messe in evidenza le connessioni con le altre tre macro-aree individuate in sede di analisi.

6.1 Senso di appartenenza

Le varie componenti intervistate, dal corpo docenti alla componente studentesca, dal personale tecnico-amministrativo ai soggetti esterni l'Ateneo, concordano tutte sul fatto che nell'Ateneo veronese faticano a decollare un comune senso di appartenenza all'organizzazione universitaria. Sulla base dei dati raccolti, questa pare essere una delle caratteristiche maggiormente distintive della vita studentesca a Verona. A titolo esemplificativo, si riporta il seguente stralcio d'intervista realizzata con un soggetto esterno.

Il problema di fatto dell'Ateneo di Verona è la mancanza di un'appartenenza trasversale. È più facile che ci si senta studenti di Economia o di Scienze, che studenti dell'Università di Verona. Su questo, so che si sta lavorando tanto; e anche noi cerchiamo di dare il nostro piccolo contributo. Gli unici momenti aggregativi dello studente finiscono per essere sempre quelli di festa, mentre 40 anni fa c'erano spinte politiche... L'aggregazione avviene in momenti sicuramente diversi, che non giudico ma indico come oggettivamente più funzionali o che comunque attirano la maggiore attenzione degli studenti. Quindi, magari questo può essere un aspetto che da studente delle superiori vedi come uno dei punti di arrivo di quando sarai studente universitario, quello dell'andare alle feste universitarie... Però, ecco, sono aspetti che raramente contribuiscono a creare un senso di appartenenza all'Università, che fatica ad essere unitaria come messaggio, se non in alcuni aspetti molto formali come l'inaugurazione dell'anno accademico; però fa molta più fatica quando si va oltre a tutto questo. (soggetto esterno_6)

In molti casi, come nello stralcio precedente, i soggetti intervistati sottolineano come gli unici momenti di aggregazione e ritrovo siano le occasioni di festa, quale tendenza caratterizzante gli ultimi anni. Difatti gli/le studenti, come si avrà modo di illustrare nel proseguo del rapporto, risultano dall'analisi *mixed-methods* come soggetti che partecipano poco alle attività culturali e che si mostrano disinteressati rispetto alla vita politica interna all'Università. Sono studenti competitivi/e e



principalmente interessati/e ad ottenere i risultati sperati nel minor tempo possibile. Come afferma un impiegato dell'ESU «*manca uno spirito di corpo*», ovvero uno spirito di condivisione e la capacità di “fare gruppo”.

Alcuni soggetti intervistati legano questo *modus vivendi* degli/le studenti – l'approccio consumistico descritto in precedenza – al percorso riformistico dell'Università, che avrebbe contribuito ad indebolire il senso di appartenenza, come si legge nei seguenti estratti di intervista.

Intervistato: Gli studenti condividono poco, sono molto poco uniti, si scatena perennemente una competizione tra studenti. C'è proprio una competizione, per cui non c'è solidarietà, zero o pochissima.

Intervistatrice: Nemmeno nei primi anni?

Intervistato: Neanche i primi anni. Zero. Proprio zero. [...] Mi faccio il mio e me ne torno a casa. Problema che anche come rappresentanti abbiamo vissuto nel corso degli anni, perché c'è poco coinvolgimento, la gente se ne frega parecchio e non gli interessa neanche, diciamo, condividere più di tanto. (componente studentesca_1)

Anche il fatto che la legge 240 del 2010 ha eliminato le Facoltà: ora lo studente è iscritto al corso di studio e si è abituato. Forse si è perso il senso di appartenenza a una struttura. Forse per questo si recupera il discorso delle scuole. Gli studenti hanno perso un po'...l'identità, diciamo. L'esistenza della Facoltà invece faceva sentire lo studente più partecipe. (personale tecnico-amministrativo_2)

«*Mi faccio il mio e me ne torno a casa*». Questo approccio alla vita universitaria si lega altresì alla mancanza di spazi dove gli/le studenti possono fare aggregazione. Gli/Le studenti, così come gli altri attori organizzativi, manifestano apprezzamenti per l'apertura del recente spazio per le associazioni e i gruppi studenteschi, tuttavia, e più in generale, il problema dell'insufficienza di spazi entro le strutture universitarie per ritrovarsi a chiacchierare e svolgere attività di studio e ricerca di gruppo è ancora molto sentito e trasversale fra i diversi dipartimenti (oltre alla questione delle aule spesso troppo piccole per contenere tutti/e). Si tratta di un aspetto rilevante, in quanto, come sottolineato nel prossimo stralcio d'intervista, la mancanza di spazi visibili dove gli/le studenti, soprattutto del primo anno, possano riunirsi può sfavorire la costruzione di una comunità e del senso di appartenenza.

E dopo sì, gli studenti stessi devono essere più interessati alla vita che c'è nell'Università... Però, la vita si crea all'interno dell'Università anche quando è visibile! La matricola che arriva e vede il deserto, dal punto di vista degli studenti che vanno a lezione e dopo scappano via... Non c'è integrazione. È anche vero che si sono bruciate delle grandi occasioni per creare un campus, ed un campus crea vita universitaria. (soggetto esterno_2)

D'altro canto, il senso di appartenenza è un requisito essenziale per essere in grado di risolvere in modo collaborativo e partecipato i problemi che via via si presentano in un'organizzazione complessa e in mutamento com'è l'università italiana. A tal proposito, risulta chiarificatore il passaggio di un'intervista realizzata con una docente in cui viene riportata un'esperienza personale.

Forse proprio l'obiettivo è questo: bisogna creare una comunità, che si riconosce sempre di più nel sistema, per arrivare poi ad affrontare con competenza vari problemi particolari, che certo non



ci mancano. [...] Dobbiamo creare un tessuto di connessione. [...] Poi appunto so che ultimamente si fa molta attenzione alla qualità della didattica, alla competenza del docente come divulgatore. Si fanno corsi di aggiornamento... [...] Ed in questi corsi, in cui Inghilterra e Stati Uniti sono leader, insistono sull'importanza di creare un gruppo caratterizzato da convivialità, quindi sottolineano che è molto importante pranzare o cenare insieme, fare attività...come nelle aziende! In Italia questa cosa la sappiamo molto bene, però l'abbiamo trascurata oberati dalla ricezione di una riforma universitaria che ha caricato molto, dal punto di vista organizzativo, il sistema. Quindi io sono rimasta colpita dal clima che si è creato durante la cena organizzata in mensa a favore di Amatrice. [...] Ha creato un clima che non vivevamo da parecchio. Quindi un'occasione in cui non si affrontavano i singoli problemi, ma ci ha dato il tempo di stare insieme, ed è stato molto piacevole. I problemi sono altri, ma ogni tanto partire dalla qualità della vita per sapere che questa è fondamentale, per poi migliorare il sistema di competenze e di organizzazione, non è sbagliato. (corpo docente_4)

A questo quadro, in cui il senso di appartenenza a una comunità è un aspetto alquanto sofferente, fanno però eccezione il dipartimento di Informatica e quello di Biotecnologie, dove – a detta di tutti i soggetti intervistati – c'è un forte senso identitario e i/le rappresentanti sono molti attivi/e.

Al dipartimento di Informatica la realtà è differente, loro sono un po' decentrati. Quindi per forza di cose convivono tra loro. Io li conosco un po', e mi dicono che tra loro si conoscono, c'è amicizia. Hanno certamente un senso di comunità. E lì, i rappresentanti hanno molto più potere, quando fanno le assemblee ci sono tutti gli studenti. Ci sarà il 60% delle persone che vanno a votare alle elezioni, ma volontariamente. Il contesto è differente. E i rappresentanti mi dicevano che hanno fatto un lavoro durato anni, ma ci sono riusciti. Quando le persone entrano, entrano in una comunità. Non è come qui (al polo Zanotto) che quando ci si laurea finisce tutto e si deve ricominciare dall'inizio. [...] Io le disponibilità che ho visto nel dipartimento di Informatica non le ho mai viste, perché proprio ci tengono ad aiutarsi. (componente studentesca_3)

Come si legge, la realtà che gli/le studenti vivono in questi due dipartimenti è del tutto differente: «Quando le persone entrano, entrano in una comunità». Fin dal primo anno, gli/le studenti sono coinvolti/e in attività culturali organizzate dai/le loro rappresentanti e dispongono dell'utilizzo di una serie di spazi.

Si tratta di una realtà specifica, chiaramente non è Veronetta dove c'è una situazione diversa con più studenti che magari non frequentano. È molto vicina a quella della scuola, gli studenti sono molto presenti, la vivono con un senso di comunità. Per esempio, tutto l'anno una sera a settimana fanno il cinema e vedono un film, tutto autorganizzato. Poi votano il migliore, fanno manifesti... Inoltre, chiedono il permesso per organizzare serate di studio alla sera, gli si dà le chiavi e tengono aperto fino a mezzanotte. Tutti i corridoi sono aule studio, e anche le aule restano aperte per studiare. Tranne quella di informatica che viene chiusa, però comunque resta aperta durante il giorno. Ciò avviene due o tre sere a settimana, fino a mezzanotte le chiavi vengono date al rappresentante degli studenti. E chiude lui. Bisogna coinvolgere gli studenti in un certo modo, anche dandogli voce nel processo decisionale. (personale tecnico-amministrativo_2)

Il senso di appartenenza favorisce il coinvolgimento degli/le studenti alla vita politica interna all'Università e la loro partecipazione ai processi decisionali. Come si legge nel prossimo stralcio, i/le rappresentanti a tal riguardo svolgono un ruolo fondamentale in quanto riescono ad avanzare richieste formali nonché ad organizzare in piena autonomia una serie di attività, a cui talvolta



partecipa anche il corpo docente.

Per esempio, da noi la segreteria studenti era aperta quando avevamo le lezioni. Quindi, non ci andava nessuno. Abbiamo fatto presente questo, ed è stato cambiato l'orario della segreteria studenti. [...] È un ambiente caldo, mi viene voglia di entrare all'Ateneo. Io quando sono entrato per la prima volta qua dentro (al polo Zanotto) mi veniva da spararmi, non verrò mai qua! Là mi viene voglia di venire all'Università non solo per "scaldare il banco", mi viene voglia di fare dell'altro. Tanto è vero che organizziamo tante cose. Quando ci sono i mondiali prendiamo un'aula e guardiamo i mondiali tutti insieme, studenti e docenti. [...] Poi organizziamo a Natale il rinfresco tra di noi, col vino e una fetta di pandoro. Queste iniziative vengono sempre dai rappresentanti. E lo facciamo con una cassetta delle offerte, ci auto-finanziamo. Gli studenti mettono 1€ rinunciando al loro caffè e compriamo le patatine. Oppure la festa di Scienze, l'abbiamo creata noi da zero, noi studenti. L'Ateneo non ci dà neanche un soldo, anche se glielo avevamo chiesto. Allora ci auto-finanziamo. Abbiamo istituito un micro-macro clima, un bellissimo ambiente. Quindi di conseguenza le informazioni circolano. (componente studentesca_4)

Il dipartimento di Informatica e quello di Biotecnologie si distinguono pertanto dagli altri dipartimenti essendo riusciti a creare un forte senso comunitario fra gli/le studenti e anche con il corpo docente e perché, tramite i/le rappresentanti, la comunità studentesca è riuscita a portare avanti le proprie istanze, nonché ad organizzare una serie di attività utilizzando in autonomia e con responsabilità gli spazi dell'Ateneo.

6.2 Partecipazione attiva alla didattica e alle attività extra-didattiche

Sul fronte della didattica, dall'analisi delle interviste la partecipazione attiva degli/le studenti appare essere piuttosto modesta, soprattutto nei corsi numerosi. Da un lato, i dati sottolineano che sia la metodologia adottata dai/le docenti a essere spesso di tipo tradizionale, ovvero le lezioni sono solitamente di tipo frontale in cui vi è il supporto delle slide mentre l'utilizzo dello strumento dell'e-learning appare ancora poco sfruttato. Si tratta di una metodologia che, a differenza delle attività laboratoriali e delle esercitazioni, sfavorisce sia l'interazione fra gli/le studenti sia il rapporto con i/le docenti, in quanto come racconta una docente nel prossimo estratto d'intervista «*la didattica frontale a volte crea una barriera*».

Intervistata: Non c'è una grandissima relazione con gli studenti per la didattica che si fa in Italia, che è una didattica frontale. Normalmente abbiamo un contatto più umano – almeno nella disciplina che insegno io – quando ci sono i laboratori e le esercitazioni. [...]

Intervistatrice: Quindi con la didattica frontale non si interagisce?

Intervistata: Si fa proprio fatica. A volte ci si stupisce poi quando gli studenti vengono in laboratorio e si inizia a conoscerli di più, ci si stupisce di come sono, perché veramente la didattica frontale a volte crea una barriera. C'è il docente che spiega e la classe davanti che magari interagisce e fa domande, però c'è impermeabilità, non si colgono tantissimo i disagi o i problemi degli studenti. Quando si inizia a frequentarli perché vengono in laboratorio allora lì cambia il mondo. (corpo docente_5)

Dall'altro lato, l'analisi dei dati mostra come siano gli/le studenti stessi/e a non partecipare



attivamente alle lezioni ponendo ad esempio delle domande o chiedendo chiarimenti e approfondimenti. Una docente nel prossimo stralcio racconta ad esempio che molti/e studenti mantengono in aula un comportamento di «*religioso silenzio*» che mina lo sviluppo della loro capacità critica. A ciò contribuisce anche l'ampio e continuo utilizzo dei *devices* che rappresentano dei deterrenti all'interazione. Gli/le studenti, difatti, spesso registrano le lezioni senza prendere appunti, e su queste registrazioni audio e sulle slide basano la loro preparazione per sostenere l'esame.

Oltre a queste cose, noi notiamo che loro mantengono quell'atteggiamento che purtroppo gli impone il sistema scolastico, e che è quello di avere un comportamento di silenziosa obbedienza, piuttosto che di incoraggiamento delle facoltà critiche di questi studenti e di stimolo della loro creatività. Questo lo notiamo. Notiamo il loro religioso silenzio, piuttosto che la volontà di sviluppare la propria capacità critica o idea creativa. Questo bisogna dire che non dipende solo da loro. È il sistema che induce in questa direzione. [...] Poi noi, come docenti, abbiamo notato che c'è la diffusione delle tecnologie – telefonini piuttosto che computer – e questi sono tutti strumenti che fungono da deterrente all'interazione. Per cui si nascono dietro il loro computer e prendono tutti gli appunti che devono prendere. Noi non abbiamo nulla in contrario, però ovviamente questo ci pregiudica il fatto che, per esempio, noi non sappiamo cosa realmente stanno facendo. In altre occasioni è un momento utile, perché magari noi portiamo qualche esempio e loro possono andare direttamente a consultarlo, quindi può essere anche un punto positivo. [...] Molti poi registrano e magari non sono lì con la testa. Perdono la possibilità che c'è nell'interagire. (corpo docente_2)

Il corpo docente intervistato lamenta inoltre il fatto che il corso di laurea sia vissuto dagli/le studenti come il proseguimento delle scuole superiori: l'aula viene percepita come la "classe", dove ad esempio gli/le studenti si siedono sempre nello stesso posto, e il/la docente come "il/la professore/ssa del liceo". Secondo i soggetti intervistati, questo approccio sfavorisce l'assunzione da parte degli/le studenti di un comportamento maturo, che sia allo stesso tempo partecipativo e critico. A tal proposito, risulta significativo lo stralcio d'intervista successivo, in cui una docente racconta la propria esperienza.

Come docente, negli altri anni mi capitava spesso di ricevere delle email con questo tono: "Professoressa, mi scusi, ma al primo giorno di lezione devo venire già con tutti i libri comprati e con la cartella piena o li posso prendere man mano?". C'è questo concetto dell'aula come classe e del docente come prof. Anche come si rivolgono: "Prof!". Io ho fatto questa valutazione. Il primo anno che ho insegnato qua era nel 2013, ho fatto l'errore clamoroso di entrare in aula e fare la prof internazionale: "Datemi del tu". Errore clamoroso! Io, dall'anno dopo, do anche del lei a loro. Magari, se fanno la tesi con me, do del tu. Ma una distanza minima la devi mettere. Perché questi sono perenni liceali, anche dopo la triennale. Quindi, un minimo di autocritica, anche per chi insegna alla triennale, andrebbe fatto. Non puoi avere questi che ti trattano come un prof delle superiori, e ti fai trattare come un prof delle superiori (non tutti eh!). (personale tecnico-amministrativo_13_anche parte del corpo docente)

La didattica frontale, ancora prevalente, e l'approccio allo studio, e alla vita universitaria in senso lato, assunto oggi da tanti/e studenti sempre più digitali e iperconnessi, anche durante le lezioni, accrescono le difficoltà per il corpo docente di svolgere una didattica stimolante che catturi l'attenzione e l'interesse degli/le giovani. Si tratta di una sfida di cui sono pienamente consapevoli



i/le docenti dell'Università di Verona. Come afferma un docente intervistato: «*Come aumentare la nostra capacità, come docenti, di essere attraenti, lì davvero è difficile!*».

D'altro canto, è necessario tener conto del fatto che i/le docenti sono valutati/e prevalentemente sulla base dei loro prodotti di ricerca e decisamente meno sulle attività di didattica. Conseguentemente, possono avere minore interesse, oltre che meno tempo a disposizione, rispetto all'investire in modo adeguato nella didattica. Ciò vale in particolar modo per coloro che sono in posizioni lavorative temporanee. A tal proposito, si riporta per esteso un passaggio particolarmente significativo tratto da un'intervista con un docente.

Non è che i docenti, didatticamente, siano sempre preparati ad affrontare lo studio e la didattica universitaria con gli studenti di oggi. E quindi c'è un limite anche da parte della classe docente. [...] Ci vogliono docenti specializzati, nessuno ci prepara a svolgere il nostro compito. Viene dato per scontato, vengono pensate le cose in termini di organizzazione d'azienda, senza fare i conti dell'Università e del suo sistema. [...] È come dire che il benessere degli studenti alla fine non sarà possibile attuarlo in assenza del benessere dei docenti, e viceversa. Per benessere intendo dire che siano messi nelle condizioni di svolgere al meglio il loro duplice lavoro, quello della ricerca e quello della didattica. E che siano posti nelle condizioni di dare il giusto peso alla competenza didattica. [...] Ma la grande difficoltà dei docenti è conciliare didattica con ricerca. Aumentano i carichi didattici, anche se le ore rimangono le stesse. Però contemporaneamente aumenta il carico di fare ricerca, altrimenti non si è valutati, non si è considerati. E questo porta a far sì che si stia male o che si partecipa con minor convinzione. [...] Penso che a quelli a contratto determinato venga tolta la serenità e disponibilità al lavoro. Io faccio molta fatica a capire il senso della figura del ricercatore a tempo determinato. [...] Uno tende ad occuparsi prima delle proprie ricerche, e poi quando è in aula ha difficoltà a comunicare i contenuti delle proprie ricerche perché i livelli e le attese dei corsi di laurea non seguono i tempi di ricerca dei prof universitari. Quindi, quando questi mettono in programma i loro testi, molti di questi non sono comprensibili agli studenti. Allora si pone il problema di come conciliare i due mondi (della ricerca e della didattica) nella comunicazione dei contenuti. A me viene da pensare questa cosa che allora non capivo, ma ora vedendola così mi pare pure drammatica. [...] Uno mi dice: "Mi dedico e mi preparo alle lezioni, ma poi non sono valutato, queste cose non servono; mentre sono subito penalizzato se non ho pubblicato ricerche in fascia A, se non vado al congresso, eccetera". Allora è chiaro che la parte didattica viene "snobbata". E dà un senso di insoddisfazione, per alcuni diventa pesante o frustrante. Come nel mio caso, devo portare 12 tesi a marzo, non ho tempo di leggerle perché sono tante, e ho un senso di colpa perché non ho tempo. (corpo docente_8)

Come ben sintetizza l'intervistato nello stralcio d'intervista: «*È come dire che il benessere degli studenti alla fine non sarà possibile attuarlo in assenza del benessere dei docenti, e viceversa*». E infatti questo problema, molto sentito dal corpo docenti, è altresì avvertito dagli/le studenti come si riscontra in alcuni commenti al questionario online, di cui si riporta di seguito un esempio.

Alcuni docenti sono incentrati sul "far carriera" e conseguentemente ti seguono in tirocinio o tesi solamente con argomenti interessanti per le loro attività di ricerca/studio non tenendo conto degli interessi degli studenti; tu studente ti devi adattare a loro. In questa logica diventa difficile reperire insegnanti disponibili a seguire persone con interessi diversi, ho dovuto passare 3 docenti prima che qualcuno mi accettasse perché non erano interessati all'ambito del mio tirocinio o il progetto che l'ente mi proponeva a loro non serviva nulla. (commenti finali al questionario, femmina, 2° anno di corso)



Per quanto concerne la partecipazione degli/le studenti alle attività extra-didattiche, siano queste di svago o di carattere culturale, è anzitutto importante sottolineare che quando i soggetti intervistati sono invitati a riflettere su questo punto, essi sottolineano la presenza di un forte individualismo nella componente studentesca, cui giocoforza si lega quel *modus vivendi* la vita universitaria stessa di cui si è già parlato, orientato a realizzare i CFU nel minor tempo possibile. Questo approccio da mero consumatore, come sottolinea una testimone privilegiata del corpo docente, mina il senso di godersi i processi che portano ai risultati, quei percorsi che non includono solo la didattica e lo studio, e dove è invece possibile scoprire i propri interessi, anche quelli non monetizzabili in crediti formativi. L'attività sportiva è ad esempio un ottimo canale attraverso cui creare condivisione e senso di gruppo anche con studenti di altre discipline, come spiega un docente nel prossimo stralcio d'intervista.

Noi avevamo chiesto anche che uno venisse informato in sede d'iscrizione, come succede nelle migliori università americane e del nord Europa, così in questo modo per chi è interessato è vantaggioso. Potrebbe essere per chi magari ha dovuto lasciare lo sport o per chi l'ha lasciato da 10 anni e vuole riprenderlo. Consideriamo che questo sia un completamento della parte della formazione, ci sono diverse fonti che documentano come l'esperienza sportiva completi alcuni aspetti dell'esperienza formativa; e dall'altro lato crediamo che sia un modo importante per trovare dei tempi di vita condivisa universitaria al di fuori di quelli classici, che servono intanto per far conoscere persone di diversi corsi di studio e fare un po' di comunità, creare un senso più completo, perché si vede che gran parte della gente viene a lezione e poi va via, fa l'esame e va via. È una cosa molto staccata, non c'è un'esperienza completa. Quindi, anche questo nei momenti di difficoltà può celare il senso di abbandono per esempio, non ho una rete che mi sta vicino. Vuol dire sentirsi comunque parte del gruppo, e non semplicemente uno che va lì, prende i suoi appunti e va via. (corpo docente_3)

Sul fronte delle attività extra-didattiche di carattere sportivo, gli/le studenti mostrano di apprezzare l'offerta di strutture e attività sportive, che tuttavia risultano carenti nell'area di Veronetta come già evidenziato nel quarto capitolo a cui si rimanda.

Per quanto riguarda la vita associativa interna all'Ateneo, dall'analisi *mixed-methods* risulta che nonostante le associazioni e i gruppi studenteschi siano impegnati nella realizzazione di iniziative ed eventi di vario genere, la partecipazione da parte degli/le studenti resti piuttosto scarsa. Di seguito si riportano alcuni stralci di interviste realizzate con studenti membri di associazioni o gruppi studenteschi, in cui ancora una volta viene messo in luce questo approccio consumistico dove l'università diventa un luogo in cui si transita. Come racconta uno studente: «*Molta gente non è interessata alla vita universitaria, tanti vogliono solo studiare e laurearsi, hanno una vita di divertimento e svago già fuori*». Come si legge, è difficile peraltro coinvolgere gli/le studenti pendolari, che rappresentano una larga fetta della componente studentesca, agli eventi serali che le associazioni e i gruppi organizzano.

Però mi sembra anche che magari tanti studenti la vivono della serie vengo lì, faccio lezione, e del resto non mi interessa molto. Secondo me, è anche un po' colpa degli studenti questa cosa... (componente studentesca_9)



Secondo me gli studenti non sono tanto interessati. Da me, essendo a Scienze, tendono a non muoversi, fanno le cose a parte. Quando si tratta di fare cose per venire in centro, è molto raro. Infatti, nel gruppo ce ne sono solo un paio dal polo scientifico. Per quanto stiano cercando di unificare, alla fine la gente che sta là viene in centro solo per la burocrazia. [...] Poi molta gente non è interessata alla vita universitaria, tanti vogliono solo studiare e laurearsi, hanno una vita di divertimento e svago già fuori. Poi di questi devi contare che ci sono i pendolari, che vivono in provincia e non vengono alle attività serali. Qualche studente quindi lo raggiungi, ma tanti no. (componente studentesca_7)

Il problema della scarsa partecipazione degli/le studenti alle attività extra-didattiche mette a dura prova anche la stessa sopravvivenza delle associazioni e dei gruppi. Nelle interviste con la componente studentesca, viene sottolineata la difficoltà di trovare nuovi/e volontari/e disposti/e a dedicare il loro tempo libero. Quello della gestione del proprio tempo e della conciliazione di una serie di attività (lezioni, studio, lavoro, sport, famiglia, *etc.*), infatti, è come si è visto un aspetto problematico per gli/le studenti. A titolo esemplificativo, si riportano i seguenti stralci d'intervista in cui le persone a capo di due diverse associazioni raccontano le medesime difficoltà nel trovare chi li sostituirà.

Purtroppo il problema delle associazioni è trovare il ricircolo degli studenti. Come faccio a convincere io uno studente ad entrare e a dedicare il suo tempo? [...] Quelli che partecipano, partecipano attivamente, ma trovarne al di fuori è difficile. [...] Succede che se non c'è uno che tiene le fila di tutto all'interno della singola associazione, nessuno prende il posto. Io sono ancora a capo perché ho voglia di lavorare 9 ore al giorno e poi seguire questa attività dell'associazione. [...] Nessuno vuole venire al mio posto! [...] È chiaro che è lavoro gratuito, ma noi non possiamo trattenerne nessuno ovviamente. (componente studentesca_8)

Intervistata: Evidentemente il mio entusiasmo è piaciuto, anche perché la direttrice di quel tempo si sarebbe laureata a breve, quindi era alla ricerca di qualcuno che prendesse il suo posto, e tra tutti ha scelto me. Avevo un'ansia addosso!

Intervistatrice: Adesso anche tu dovrai scegliere qualcuno?

Intervistata: Sì, ma non voglio (risata). Diciamo che è un grosso problema, ultimamente non riconosco il mio stesso entusiasmo in nessuno. Tanti si stanno laureando, tanti hanno abbandonato. Non so, è una situazione un po' particolare. (componente studentesca_2)

Infine, a proposito dell'associazionismo occorre segnalare che dall'analisi qualitativa emerge una certa insofferenza per la procedura di richiesta dei fondi all'Università da parte di associazioni e gruppi studenteschi. Nello specifico, visto che per rispondere al bando occorre raccogliere un numero minimo di firme degli/le studenti, le lamentele riguardano la regola per la quale ciascun/a studente può dare la propria firma solo per un gruppo/associazione, così come viene criticato il fatto che ci siano due bandi ogni semestre anziché un bando annuale.



6.3 Partecipazione ai processi decisionali

La mancanza di un comune senso di appartenenza, come anticipato, si riversa anche sulla dimensione politica, più specificatamente sulla partecipazione della componente studentesca ai processi decisionali interni all'Università di Verona. A questo proposito, bisogna tenere conto del fatto che oggi, in particolar modo dopo la cosiddetta riforma Gelmini (legge n. 240/2010), gli/le studenti sono chiamati/e ad esprimere le loro opinioni e sono coinvolti/e nei processi decisionali dell'università, come viene sintetizzato nel prossimo stralcio d'intervista con una docente.

Gli studenti sono coinvolti istituzionalmente, quindi la riforma universitaria e l'introduzione di questi processi di autovalutazione della qualità, li ha proprio codificati nel loro ruolo ad esempio all'interno delle commissioni paritetiche, che sono formate da docenti e studenti dei vari corsi di studio di un determinato dipartimento, che si pronunciano e danno un giudizio sull'offerta formativa. Quindi mettono in evidenza i limiti e i punti di forza. Poi sono stati introdotti i questionari di valutazione sulla didattica per i docenti da tanto tempo. Poi ci sono gli organi di rappresentanza anche negli organi di governo dell'Ateneo. Quindi, ci sono rappresentanze nei dipartimenti, rappresentanze nel consiglio accademico, rappresentanze nell'amministrazione, c'è un consiglio degli studenti molto attivo... che forse soffre del problema della rappresentanza come in altre situazioni. (corpo docente_4)

I dati della ricerca mostrano che il coinvolgimento della componente studentesca viene apprezzato e giudicato positivamente sia dal corpo docenti che dagli/le studenti stessi/e che prendono parte all'attività di organi di governo e di controllo dell'Ateneo veronese. In particolare, come si legge nei prossimi due estratti di intervista, i/le docenti sono molto interessati/e a conoscere i pareri, le valutazioni e i bisogni degli/le studenti, da un lato per l'«inafferrabilità» che oggi contraddistingue la componente studentesca e perché sono assai rare le occasioni di confronto, dall'altro lato perché rappresentano momenti estremamente utili per prevenire i problemi e rispondere alle nuove esigenze.

Il problema di una maggiore conoscenza reciproca è molto forte anche da noi. Per dirle, dalle ultime votazioni studentesche abbiamo due studentesse che sono state elette anche al collegio didattico. Quando una delle due parla, c'è un assoluto silenzio da parte dei colleghi, perché sono tutti interessati a sentire cosa gli studenti ci dicono. È che abbiamo pochissime possibilità di sentire gli studenti, perché non partecipano alla vita pubblica dell'Ateneo, tranne pochissimi. (corpo docente_8)

Intervistata: Ad ottobre e novembre ho tutti incontri su alcune tematiche per gli studenti. C'è anche la revisione alla guida dei programmi... Incontriamo gli studenti e rispetto alla guida che abbiamo, ci dicono dove ci sono ridondanze, eccetera. [...]

Intervistatrice: Tutte queste occasioni di confronto e attività aumentano il senso di comunità tra studenti?

Intervistata: Sì, certo. La mia filosofia è questa: più gli studenti partecipano, più riescono a dirmi le loro esigenze, più riusciamo a prevenire i problemi. È anticipare dei bisogni che poi potrebbero diventare dei problemi. Quindi, più gli studenti si interfacciano, più esprimono un loro parere, e più io sono contenta. (corpo docente_10)



Le esperienze raccolte, nel complesso, sono quindi molto positive. Tuttavia, l'analisi rileva in modo chiaro una grande difficoltà nel trovare studenti che siano disponibili ad essere inseriti/e negli organi decisionali e di controllo dell'Ateneo, come ad esempio le commissioni paritetiche. Per la stragrande maggioranza degli/le studenti, questo tipo di impegno viene vissuto come «una perdita di tempo», in linea con quanto emerso nei capitoli precedenti. Come si legge di seguito, prevale anche in questo caso un approccio individualistico da parte degli/le studenti, che inevitabilmente pesa sulla loro disponibilità ad assumersi impegni rispetto alle questioni politiche. «Non si sentono coinvolti, non hanno proprio interesse della gestione della cosa pubblica», afferma un rappresentante degli studenti nel prossimo stralcio d'intervista.

Intervistatrice: Come valuti il coinvolgimento degli studenti nei processi decisionali?

Intervistato: Scarsissimo. La riforma Gelmini ha previsto che vengano istituiti nei vari corsi di laurea delle commissioni paritetiche composte da studenti e docenti. [...] Vengono prese queste persone tra i rappresentanti, perché si pensa – oltre che la legge dà delle indicazioni in questo senso – ma si pensa che siano anche coloro i quali hanno la migliore, la maggiore, consapevolezza... visione insomma. Si ha una difficoltà enorme a trovare questi studenti, perché gli studenti non partecipano alla vita, non si candidano, non frequentano, non partecipano alle elezioni studentesche. La vivono come una perdita di tempo! E qui non riusciamo proprio a capire. In un dipartimento, due giorni fa è saltato fuori questo problema: devono costituire le commissioni paritetiche, il Ministero le ha richieste, manda gli ispettori per vedere se le stanno facendo e cosa fanno; e non si riescono a costituire perché non ci sono studenti. [...] Ci stiamo sforzando di capire perché non vengono coinvolti, non si sentono coinvolti, non hanno proprio interesse della gestione, diciamo, della cosa pubblica. Non gliene frega niente, zero. Che poi anche se gli si spiega: “Ma guarda che è per te, guarda che è inutile che vieni a lamentarti, che continui a dirmi che il corso non va bene, e poi quando hai l'occasione per dirle ste cose, puoi andare a dirlo...”. E poi non ci va. Tra l'altro, situazione ulteriore: noi rappresentanti abbiamo una serie di incompatibilità con queste commissioni. [...] E quindi, c'era anche questo ulteriore problema; e quindi, dovremmo trovare ulteriori persone, quindi ulteriori studenti. Già è difficile trovare quelli che si candidano, che vogliono stare in dipartimento, figurati trovarne altri ancora che vogliono partecipare a questo tipo...a queste commissioni qua dei vari corsi di laurea. (componente studentesca_1)

In altri termini, partecipare alla vita politica interna all'Università viene visto dagli/le studenti come un inutile investimento del proprio tempo, perché non si trae alcun vantaggio rispetto all'obiettivo prioritario di raggiungere, entro i tempi stabiliti, il numero di crediti formativi per l'acquisizione del titolo di laurea. In questo modo, d'altro canto, si perde l'opportunità di introdurre dei cambiamenti rispondenti ai bisogni degli/le studenti, siano questi di natura formativa o di carattere più pratico. Questa visione, come si legge di seguito, è condivisa anche dagli altri attori organizzativi intervistati e si lega a doppio filo all'approccio consumistico che sempre più contraddistingue lo/a studente nella formazione terziaria.

Questo per dire che quando uno viene a chiedere: “Ma come mai?” Le cose escono anche dalle richieste e dalle esigenze dello studente: se nessuno dice niente, le cose vanno avanti così, perché magari chi l'ha pensata, pensa anche di continuare a fare un buon lavoro. È chiaro che poi dopo – io lo dico sempre – si possono anche anticipare le esigenze dello studente; un ente che percepisce i disagi dello studente bisognerebbe averlo. Però, ecco, sono molto passivi e cercano di risolversi le cose individualmente. L'individualismo è dominante! (soggetto esterno_4)



Il punto è il disinteresse: è appunto perché poi non c'è il ritorno, no? Quindi, è molto... sì, molto individuale insomma! [...] Bisogna capire che se ognuno dà un suo pezzettino, se c'è questa dimensione collettiva, poi c'è un benessere che ricade su tutti, anche sul singolo. Anche non partecipare agli organismi – quello lo dico sempre – sì, insomma: “Cercate un po' di annusare anche quel po' di politica insomma, non solo a livello di informarsi, ma anche nominare il rappresentante”. Il rappresentante degli studenti è quello che ti può aiutare, se c'è un problema di spazio di aule di studio o di... Ci sono anche problemi pratici! Se tu li ignori o non sai che c'è, non ti rendi conto di quello che puoi fare... (soggetto esterno_7)

Inoltre, come anticipato dall'ultima battuta dello stralcio d'intervista, dall'analisi *mixed-methods* si riscontra che molti/e studenti non sembrano essere a conoscenza dell'esistenza di questi organi o addirittura dell'esistenza di un Consiglio degli Studenti che li rappresenta. Diversi soggetti, di appartenenza trasversale alle varie componenti consultate, suggeriscono di dedicare maggiori sforzi alla promozione del Consiglio e dei vari organi in cui è richiesta la presenza degli/le studenti, al fine di renderli consapevoli della loro esistenza e di educarli alla vita politica interna all'Ateneo sin dall'inizio del percorso universitario. Secondo un testimone privilegiato della componente studentesca, nei primi mesi della vita universitaria, gli/le studenti dovrebbero essere intercettati/e e informati/e sul ruolo e le funzioni che hanno i/le loro rappresentanti. «Bisogna agire quando gli studenti sono freschi!», afferma.

Uno dei grandi problemi di questo Ateneo – e penso che siamo d'accordo tutti – è la partecipazione degli studenti. Io vedo molto individualismo. I professori stessi non riescono a far partecipare gli studenti, molti addirittura non conoscono i rappresentanti! [...] Quando ero in magistrale [...] mi è stato chiesto di fare il rappresentante. Però si va sempre dalla persona che conosci. Non c'è mai una persona che si propone, perché non è conosciuta questa cosa. Quindi bisognerebbe farla conoscere. Anche io prima di diventare uno dei rappresentanti non partecipavo. C'è poca comunicazione, poca pubblicità. Secondo me, uno studente quando entra in Università non riceve lo stimolo. Bisogna agire nei primi mesi, quando si riesce a captare tutto quanto. E qui i rappresentanti dovrebbero andare a lezione, oppure dire ai professori che ricordino che esistono i rappresentanti e che sono una cosa importantissima, perché sono l'unico tramite che hanno per portare i problemi ai professori. [...] Si rimanda sempre, non si fa niente per risolvere i problemi, anche perché gli studenti non sanno che ci sono i rappresentanti. Bisogna agire quando gli studenti sono freschi! (componente studentesca_3)

Sì, questa disaffezione politica secondo me sì (è una caratteristica generazionale). Questo disinteresse... Forse andrebbero anche un po' più educati a questo, tra i tanti corsi che si fanno, che tra un po' ti insegnano come andare in bagno. (soggetto esterno_7)

Come afferma un rappresentante degli studenti: «Uno dei grandi problemi di questo Ateneo – e penso che siamo d'accordo tutti – è la partecipazione degli studenti». Nel complesso, prevale quindi un disinteresse per la dimensione politica, in senso lato, e la scarsa affluenza alle ultime elezioni studentesche ne offre un esempio lampante.

Intervistata: C'è molta poca partecipazione. Non riesco a capire il perché. Molti vengono, frequentano le lezioni, la loro massima aspirazione di vita è venire, prendere appunti, tornare a casa, la sera uscire e divertirsi, e stop. Non vedo proprio partecipazione alla vita universitaria. L'ideale – io parlo per me – sarebbe quello di creare un gruppo studentesco interessato un



minimo, partecipante alle varie attività. Lo abbiamo riscontrato molto anche per le elezioni studentesche. Ovviamente a votare sono andati in pochissimi, eppure si trattava di eleggere un rappresentante in grado di portare avanti le battaglie di uno studente medio. Quindi era proprio nel loro interesse andare a votare, e non l'hanno fatto. Non riesco a capire il motivo, ma sono proprio disinteressati. È come se uno pretendesse qualcosa da loro. Non c'è sentimento di appartenenza comune. Perché in realtà siamo tutti sulla stessa barca, abbiamo tutti gli stessi problemi! Non so...

Intervistatrice: Secondo te, quali possono essere i motivi di questa scarsa partecipazione?

Intervistata: Non so, potrebbe essere un "mood" dettato dalla società attuale, dai social network, da questa abitudine a stare per conto proprio. Ho come l'impressione che sia un fenomeno degli ultimi tempi e che prima in Università ci fosse più partecipazione. (componente studentesca_2)

L'altro aspetto è proprio che partecipano poco tra di loro alla vita delle elezioni, per esempio alle elezioni dei rappresentanti. Quando senti che vanno il 10-11% a votare per un loro rappresentante...gli stessi rappresentanti ti dicono che rappresentano il 10% degli studenti, e questi rappresentanti si danno molto da fare tra l'altro, perché partecipano a commissioni di vario tipo. [...] Però si percepisce che anche loro sanno di poter arrivare fino ad un certo punto di rappresentatività, perché non c'è partecipazione a questi eventi. (corpo docente_9)

D'altro canto, il Consiglio degli studenti risulta indebolito da questa generale situazione di disaffezione alla vita politica interna all'Ateneo. Il Consiglio stesso paga lo scotto di non rappresentare la larga maggioranza della componente studentesca, come si è appreso, con la conseguenza di non avere una forte capacità negoziale nei rapporti con gli altri attori.

Eppure, dall'analisi emergono alcuni concreti e impellenti problemi avvertiti dagli/le studenti dei vari poli, come ad esempio la mancanza all'interno dell'Università di uno spazio comune e attrezzato in cui poter consumare cibi propri. Si tratta di un problema molto sentito, soprattutto al polo umanistico, dove è vietato consumare cibi propri presso lo spazio mensa. Questo costringe diversi/e studenti a pranzare nel chiostro di San Francesco o nel giardino vicino la mensa, patendo il freddo nei mesi autunnali e invernali. Si riportano di seguito due estratti particolarmente significativi, in cui questo aspetto di debolezza del Consiglio viene messo in luce.

Gli spazi di aggregazione mancano. Ci vorrebbe anche uno spazio per gli studenti, perché spesso li vediamo d'estate mangiare attorno al chiostro, ma anche d'inverno al freddo, perché non hanno un luogo dove mangiare. Ci vorrebbe un'aula per poterli contenere. Probabilmente, però, non è solo colpa dell'Ateneo se non ci sono queste realtà. Vedo che spesso i ragazzi non hanno poi tanta voglia come era invece un tempo di aggregarsi perché credono in qualcosa. Non so se sono scoraggiati dal fatto che non ci siano le strutture, ma come posso dirlo... Forse queste cose dovrebbero partire dal basso, dagli studenti. (personale tecnico-amministrativo_6)

Rappresentante 1: Invece per la partecipazione, Lingue è particolare, fino a pochi anni fa i rappresentanti non esistevano. Dalle scorse elezioni qualcosa si è smosso. [...] Gli studenti sanno chi siamo, si lamentano tanto ma alla fine non fanno nulla. Ad esempio, la partecipazione alle elezioni è davvero scarsa. Si lamentano tanto ad esempio del CLA, è molto grave che uno non riesca a laurearsi per un ente, è gravissimo, ma loro si lamentano, fanno gruppi su Facebook, poi magari mettono in mezzo il rappresentante e chiedono cose impossibili da realizzare, ma poi non fanno niente. Quando gli si chiede maggiore partecipazione, tipo ad una riunione per parlare delle problematiche del CLA ci siamo ritrovati in tre! Non ci mettono la faccia.

Rappresentante 2: Sono lamentele di corridoio, che restano lì. (focus group)



«Non ci mettono la faccia», ma per avanzare richieste di cambiamento occorre «partire dal basso», ovvero da una mobilitazione degli/le studenti. Sembra questa la sintesi di quello che, trasversalmente alle componenti intervistate, viene riconosciuto come un tratto marcato della vita studentesca degli ultimi anni. A tal riguardo, occorre infine fare un'ultima considerazione, che va ad intrecciarsi con la dimensione denominata «università 2.0». Se è vero che risultano insufficienti gli spazi per l'aggregazione degli/le studenti all'interno delle strutture dell'Ateneo, bisogna altresì tener conto del fatto che vi sono spazi di dialogo e confronto fra gli/le studenti che sono d'altro tipo come si è visto. Nello specifico, gli attori organizzativi evidenziano quanto siano utilizzati i gruppi Facebook in ogni corso di laurea per scambiare informazioni di vario genere (non sempre corrette), in alcuni casi pensando pure – erroneamente – che siano canali ufficiali e istituzionali. Ciò che è interessante sottolineare a chiusura di questo capitolo è che i testi raccolti suggeriscono che tali gruppi non creino un senso di comune appartenenza e tanto meno siano un canale attraverso cui gli/le studenti possono attivamente partecipare. «Nei social la visibilità è scambiata per partecipazione» – afferma una studentessa – «ma in realtà c'è un forte individualismo».

7. Testi citati

AlmaLaurea

2017 XIX Indagine Condizione Occupazionale dei Laureati, consultabile online:
<http://www.alma laurea.it/universita/occupazione/occupazione15>

Bauman, Z.

2005 *Globalizzazione e glocalizzazione*, Roma, Armando editore.

Censis

2015 *Università 2.0: gli atenei comunicano con i nativi digitali*, consultabile online su: www.censis.it

Creswell, J. W. e Plano Clark, V. L.

2011 *Designing and Conducting Mixed Methods Research*, Thousand, Oaks, Sage.

Dilorenzo, P. e Stefani, E.

2015 *Università e città. Il ruolo dell'università nello sviluppo dell'economia culturale delle città*, Roma, Fondazione CRUI.

Eurostudent

2015 *Settima Indagine Eurostudent. Le condizioni di vita e di studio degli studenti universitari 2012-2015*, Roma, Universitas Quaderni 29.

Gallie, D., Gosetti, G. e La Rosa, M.

2012 *Qualità del lavoro e della vita lavorativa. Cosa è cambiato e cosa sta cambiando*, Milano, Franco Angeli.

McInnis, C.

2004 "Studies of Student Life: an overview", in *European Journal of Education*, 39(4): 383-394.

Molesworth, M., Nixon, E. e Scullion, R. (a cura di)

2011 *Education and the Student as Consumer*, Abingdon, Routledge.

Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E. e Moules, N. J.

2017 "Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria", in *International Journal of Qualitative Methods*, 16: 1-13.

Reason, P. e Bradbury, H. (a cura di)

2001 *Handbook of Action Research: Participative Inquiry and Practice*, London, Sage.

Walby, S.

2007 "Complexity theory, systems theory, and multiple intersecting social inequalities", in *Philosophy of the Social Sciences*, vol. 37, n. 4, pp. 449-470.

Scacchi, L., Benozzo, A., Carbone, D. e Monaci M. G.

2017 "Neo-Liberalism in the Italian University: Encroachment and Resistance", in *Cultural Studies: Critical Methodologies*, 17(3): 205-213.

Tomlinson, M.

2016 "Student perceptions of themselves as 'consumers' of higher education", in *British Journal of Sociology of Education*, 38,4: 450-467.

Troschitz, R.

2017 *Higher Education and the Student: From welfare state to neoliberalism*, Abingdon, Routledge.

Zanoni, P., Janssens, M., Benschop, Y. e Nkomo, S.

2010 "Unpacking Diversity, Grasping Inequality: Rethinking Difference Through Critical Perspectives", in *Organization*, vol. 17, pp. 9-29.



8. Allegati

Allegato 1: Traccia di intervista esplorativa per il personale tecnico-amministrativo e per i soggetti esterni

DOMANDA INIZIALE

1. Mi risulta che lei ricopra questa posizione.... Esatto? da quanto tempo?

LA QUALITÀ DI VITA DELLO STUDENTE LEGATA AL SERVIZIO OFFERTO

2. Quali sono i servizi offerti dal suo ufficio?
(finalità: cogliere quale dimensione di vita dello/a studente è coinvolta)
3. Qual è il profilo di studente che si rivolge a voi? Nazionalità; dipartimento; residenti/pendolari/fuori sede; *etc.*?
(finalità: cogliere le peculiarità delle diverse fasce di utenza/studenti)
4. Quali sono le richieste/problematiche più frequenti? E come le risolvete?
(finalità: cogliere le problematiche dello/a studente corrispondenti a quella specifica dimensione di vita studentesca coinvolta)
5. Quali sono le richieste/problematiche più complicate o bizzarre che vi sono state poste? Come avete risposto?
(finalità: cogliere le problematiche insolite corrispondenti a quella specifica dimensione di vita studentesca coinvolta)
6. L'ufficio è "autonomo" nello svolgere le attività o si rende necessaria la cooperazione con altri uffici? Con quali uffici e in che situazioni ciò avviene? Questo può rappresentare un problema/disagio o, viceversa, un'agevolazione per lo/a studente? Perché?
(finalità: cogliere l'intreccio con le altre dimensioni/tappe della vita dello/a studente – dal punto di vista del personale tecnico-amministrativo e quindi del processo di lavoro)
7. Nel corso degli ultimi anni – pensando al percorso riformistico che ha interessato gli atenei, chiamati a recepire parametri gestionali e contabili più stringenti rispetto al passato – il suo lavoro è mutato? In che modo?
(finalità: cogliere il processo di cambiamento a livello delle pratiche di lavoro)
8. Vi è capitato di dovervi interfacciare con il genitore? Perché? In quali situazioni? Me le può raccontare?



(finalità: comprendere il come e il perché di un fenomeno emergente)

VALUTAZIONE SOGGETTIVA

9. Occupando una posizione di osservazione 'privilegiata', le chiedo quali sono a suo avviso le problematiche che vivono oggi gli/le studenti dell'Ateneo veronese. Si pensi a dimensioni quali l'accesso all'Università, il diritto allo studio, la partecipazione alle attività didattiche e di studio, il coinvolgimento nei processi decisionali, la vita in Ateneo e in città.

(finalità: cogliere le aree di maggior problematicità)

10. Vede delle differenze, ad esempio in termini di problematiche/esigenze/etc., fra gli/le studenti dei diversi dipartimenti? Oppure delle differenze fra studenti italiani/e e non? O ancora fra quelli/e residenti/fuori sede/pendolari?

(finalità: cogliere le peculiarità delle diverse fasce di utenza/studenti)

11. Che impatto crede abbia avuto il percorso normativo che ha investito gli atenei negli ultimi anni sulla qualità di vita degli studenti dell'Ateneo veronese? Nota alcuni cambiamenti?

(finalità: cogliere gli effetti del processo di cambiamento sulla componente studentesca)

CHIUSURA

12. Ritieni che vi siano elementi sulla qualità di vita degli/le studenti dell'Ateneo di Verona che l'intervista non ha messo adeguatamente in luce? Quali?

13. Desidera essere informato/a sui risultati dello studio? (se sì, registrare il recapito di posta elettronica)



Allegato 2: Traccia di intervista esplorativa per il corpo docente

ESPERIENZA PERSONALE

1. Come sa ci è stata indicata come persona informata sull'oggetto di nostro interesse. Perché? Ha avuto modo di occuparsi di problematiche legate alla vita degli/le studenti? Di che si tratta(va)? Approfondire la loro esperienza.
2. Che impatto ha avuto il percorso normativo che ha investito gli atenei negli ultimi anni sul suo lavoro?

VALUTAZIONE SOGGETTIVA

3. Occupando una posizione di osservazione 'privilegiata', le chiedo quali sono a suo avviso le problematiche che vivono oggi gli/le studenti dell'Ateneo veronese. Si pensi a dimensioni quali l'accesso all'Università, il diritto allo studio, la partecipazione alle attività didattiche e di studio, il coinvolgimento nei processi decisionali, la vita in Ateneo e in città.
(finalità: cogliere le aree di maggior problematicità)
4. Vede delle differenze, ad esempio in termini di problematiche/esigenze/etc., fra gli/le studenti dei diversi dipartimenti? Oppure delle differenze fra studenti italiani/e e non? O ancora fra quelli/e residenti/fuori sede/pendolari?
(finalità: cogliere le peculiarità delle diverse fasce di utenza/studenti)
5. Che impatto crede abbia avuto il percorso normativo che ha investito gli atenei negli ultimi anni sulla qualità di vita degli studenti dell'Ateneo veronese? Nota alcuni cambiamenti?
(finalità: cogliere gli effetti del processo di cambiamento sulla componente studentesca)

CHIUSURA

6. Ritiene che vi siano elementi sulla qualità di vita degli/le studenti dell'Ateneo di Verona che l'intervista non ha messo adeguatamente in luce? Quali?
7. Desidera essere informato/a sui risultati dello studio? (se sì, registrare il recapito di posta elettronica)



Allegato 3: Traccia di intervista esplorativa per la componente studentesca

DOMANDA INIZIALE

1. Il suo profilo di studente? (nazionalità; abile/diversamente abile; dipartimento e polo; corso di studio; residente/fuori sede/pendolare; impegnato/a in Ateneo, in che ruolo e da quanto?)

PROBLEMATICHE LEGATE AI SERVIZI E ALLE STRUTTURE DELL'ATENEO

2. Qual è la sua opinione riguardo alla qualità delle strutture didattiche: aule, laboratori, biblioteche? (es. spazi; manutenzione; arredi; igiene; privacy; attrezzature; *etc.*)
3. Qual è la sua opinione riguardo all'offerta e alla qualità della didattica? (es. circolazione di informazioni – orari, programmi, *etc.*; distribuzione degli appelli; organizzazione degli orari delle lezioni; livello delle lezioni; metodologia delle lezioni)
4. Qual è la sua opinione riguardo alla disponibilità degli insegnanti? (es. ricevimento; materiali aggiuntivi; *etc.*)
5. Qual è la sua opinione riguardo ai servizi forniti dal CLA? (es. didattica; distribuzione degli appelli; esami; *etc.*)
6. Qual è la sua opinione riguardo al servizio bibliotecario? (es. orari; consultazione on line; numero di riviste e volumi; durata del prestito; *etc.*)
7. Qual è la sua opinione riguardo al servizio di mensa? (es. orari e localizzazione; offerta menù; qualità del cibo; personale; qualità degli spazi; *etc.*)
8. Qual è la sua opinione riguardo all'offerta e qualità dei servizi forniti dagli uffici amministrativi? Si pensi alle segreterie studenti, all'ufficio del diritto allo studio o agli uffici della didattica ad esempio. (es. offerta; localizzazione; orari; personale; chiarezza delle informazioni; *etc.*)
9. Qual è la sua opinione riguardo al servizio di diritto allo studio? (es. è sufficiente? potrebbe essere implementato? in che direzione? perché?)
10. L'Università mette a disposizione spazi e risorse per attività socio-culturali organizzate dagli studenti? In generale, ne facilita la nascita o all'opposto le ostacola? Qual è la sua opinione a riguardo? Come valuta il coinvolgimento degli studenti nei processi decisionali?
11. Qual è la sua opinione riguardo ai servizi/opportunità, se ce ne sono, che l'Università attiva in



collegamento con il territorio? (es. fra Università e mondo del lavoro/imprese durante il percorso di studio e dopo; scambi internazionali; fra Università e la città in termini di iniziative socio-culturali)

12. Qual è la sua opinione riguardo all'offerta e qualità delle strutture sportive universitarie? (es. spazi; attrezzature; orari; offerta; *etc.*)
13. Qual è la sua opinione riguardo all'offerta e qualità delle strutture degli alloggi ESU? E degli alloggi della città (appartamenti privati)? (es. quantità; qualità degli spazi; manutenzione degli impianti e arredo; costi; vivibilità; localizzazione; *etc.*) Conosce altri servizi o agevolazioni forniti dall'ESU?

PROBLEMATICHE LEGATE ALLE STRUTTURE E AI SERVIZI DELLA CITTÀ

15. Qual è la sua opinione riguardo all'offerta dei luoghi di svago in città (o nel quartiere dove è situato il polo universitario)? (es. locali notturni; ristoranti/pizzerie; centri sportivi; *etc.*)
16. Qual è la sua opinione riguardo all'offerta culturale in città (o nel quartiere dove è situato il polo universitario)? (es. cinema; teatri; musei; sale concerti; mostre; biblioteche; *etc.*)
17. Qual è la sua opinione riguardo all'offerta degli esercizi commerciali di generi alimentari e non in città (o nel quartiere dove è situato il polo universitario)? (es. negozi alimentari; caffetterie; bar; negozi di abbigliamento; librerie; *etc.*)
18. Qual è la sua opinione riguardo all'offerta dei mezzi di trasporto in città (ragionando anche in termini di polo universitario)? (es. offerta di mezzi diversificati; fasce orarie e frequenza delle corse; tragitti; costi; qualità del servizio; *etc.*)
19. Come valuta in generale la vita in città?

CHIUSURA

20. Ritieni che vi siano elementi sulla qualità di vita degli/le studenti dell'Ateneo di Verona che l'intervista non ha messo adeguatamente in luce? Quali?
21. Desidera essere informato/a sui risultati dello studio? (se sì, registrare il recapito di posta elettronica)