



ESTRATTO
VERBALE DELLA RIUNIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE
DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BERGAMO

Verbale n. 7/2017

Il giorno 18.09.2017 alle ore 11.00 si è riunito, presso la sede universitaria di Via dei Caniana n. 2, SALA 152 (primo piano) - previa regolare convocazione prot. n. 100781/II/12 del 12.09.2017 - il Nucleo di Valutazione di Ateneo per discutere il seguente ordine del giorno:

Omissis

Sono presenti all'inizio:

Prof.ssa Silvia Biffignandi	Coordinatore
Prof. Tullio Caronna	Componente
Dott. Giuseppe Lombardo	Componente
Prof. Massimo Tronci	Componente
Prof.ssa Piera Maria Vipiana	Componente
Sig. Nicola Rodeschini	Componente

Risulta assente il Dott. Candeloro Bellantoni.

Sono inoltre presenti la Dott.ssa Mariafernanda Croce e la Dott.ssa Francesca Magoni dell'Ufficio di supporto.

Presiede la riunione la Prof.ssa Silvia Biffignandi; svolge le funzioni di segretario verbalizzante il Prof. Tullio Caronna, coadiuvato dalla Dott.ssa Magoni.

Constatata la presenza del numero legale, il Presidente dichiara aperta la seduta.

Omissis

3. Parere sull'attività svolta nell'a.a. 2016/17 dall'Ateneo in favore degli studenti con disabilità e DSA

Il Nucleo di Valutazione, acquisita dal Servizio competente la relazione sulle attività svolte dall'Ateneo a favore degli studenti con disabilità e



DSA nell'a.a. 2016/17 (disponibile agli atti), ritiene di particolare rilevanza quanto segue:

a) l'attività del Servizio è stata coordinata dalla prof.ssa Barbara Pezzini (nominata con Decreto del Rettore n. 534/2015, prot. n. 68533/II/2, del 12.10.2015). La delega è da intendersi quale referente sulle tematiche relative alla realizzazione dell'uguaglianza sostanziale, per la garanzia di tutte le istanze di pari opportunità e di riconoscimento dei diritti delle diverse componenti, nonché per la valorizzazione delle differenze;

b) è assicurato un regolare servizio di sportello per un totale di n. 6 ore a settimana oltre alla possibilità, su richiesta dell'interessato, di concordare appuntamenti in altri momenti della settimana;

c) il personale dedicato è composto da n. 1 Docente Delegato del Rettore, per un 25% dell'impegno orario; n. 1 Responsabile Amministrativo, per un 30% dell'impegno di servizio; n. 1 dipendente tecnico amministrativo a tempo indeterminato per 36 ore settimanali di presenza (di cui circa n. 6 di front-office e n. 30 di back-office); n. 1 dipendente tecnico amministrativo a tempo indeterminato per un 20% dell'impegno orario complessivo per servizi di assistenza tecnico-informatici; n. 6 Docenti Delegati dei Dipartimenti presenti nelle riunioni periodiche, impegnati anche nella supervisione delle problematiche inerenti gli studenti disabili frequentanti i rispettivi Dipartimenti (tempo di impegno stimabile nel 15% dell'impegno orario complessivo).

Il Servizio inoltre si avvale della collaborazione di:

- una psicopedagoga (individuata tramite valutazione comparativa e contrattualizzata per il triennio 2016/2018) impegnata nella redazione dei PDP e dei PEI degli studenti con DSA e con Disabilità; in occasione della nuova valutazione comparativa, il monte ore destinato a questa attività è stato aumentato da 80 a 130 ore annue;

- 4 volontari in Servizio Civile, nel periodo luglio 2016-luglio 2017 con monte ore pari a 30 ore settimanali (1 dei quali ha sospeso la propria attività a novembre 2016, per motivi personali). I volontari sono stati coinvolti nelle seguenti attività: evasione delle richieste di accompagnamento a lezione e coordinamento degli studenti incaricati; gestione delle richieste degli studenti con disabilità o DSA pervenute attraverso il sistema ticketing di ESSE3; registrazione delle richieste per i test e i TVI iniziali e successivamente per gli esami; registrazione delle richieste di supporti per iscritti ad anni successivi al 1°; redazione di materiale informativo (Vademecum per gli studenti, rispettivamente con disabilità o DSA, Guida ai servizi da destinare ai docenti dell'ateneo e al personale-tecnico amministrativo);



- una collaborazione esterna per la progettazione e realizzazione di una biblioteca digitale, a favore di studenti con disabilità visiva e con DSA, a partire dal mese di gennaio 2017;

d) nell'a.a. 2016/17 sono stati complessivamente censiti n. 415 studenti, di cui n. 199 con disabilità e n. 216 con DSA, con un aumento di circa 180 unità rispetto all'anno accademico precedente. A questi si aggiungono 3 studenti con Bisogni Educativi Speciali (BES). Si segnala la crescente presenza di studenti con disabilità psichica: questa tipologia di utenza, per la complessità e la delicatezza delle problematiche che pone, risulta particolarmente onerosa per il servizio. I tutor alla pari, infatti, non sono un interlocutore adeguato per l'intermediazione con i docenti e con gli altri servizi dell'ateneo, quindi la gestione di questa utenza risulta essere totalmente a carico del servizio Disabili;

e) sono stati offerti numerosi servizi coordinati dall'ufficio, tra i quali da segnalare:

- servizio di tutorato alla pari con incontri individuali sia con i tutor che con gli studenti disabili e rispettive famiglie;

- servizio di accompagnamento a lezione da parte degli studenti 150 ore dedicati agli studenti con disabilità motoria o visiva;

- coordinamento con le altre strutture dell'ateneo per la messa a disposizione di aule accessibili, la pianificazione dei corsi, l'organizzazione di tirocini, l'inserimento lavorativo, l'applicazione di sussidi economici previsti per gli studenti disabili, la promozione della mobilità all'estero; in particolare per quest'ultimo aspetto nell'a.a. 2016/2017 il Servizio ha supportato la mobilità di 3 studenti con differenti disabilità (motoria e fisica) e ha accolto una studentessa in entrata con una disabilità fisica;

- incontri di orientamento su richiesta di istituti superiori per studenti con disabilità intenzionati ad iscriversi presso l'Ateneo;

- partecipazione e organizzazione degli incontri di CALD Coordinamento Atenei Lombardi e CNUDD-CRUI Conferenza Nazionale Delegati Universitari per la Disabilità;

f) per ciascun Dipartimento è stato nominato un Referente, ovvero un docente del Dipartimento con il quale lo studente e/o i familiari possono prendere contatti per concordare sia le attività formative dell'anno in corso sia gli interventi da realizzare;

g) il servizio di tutorato alla pari, richiesto annualmente dagli studenti diversamente abili che ne necessitano, è svolto da uno studente neolaureato o iscritto ad un corso di laurea specialistica/dottorato/perfezionamento dello stesso Dipartimento, dopo aver superato una selezione volta alla valutazione dell'attitudine



al servizio. Il compito del tutor è quello di affiancare lo studente con disabilità e/o DSA e, a seconda delle sue particolari esigenze, contribuire al superamento delle barriere didattiche ed architettoniche.

Nell'anno accademico 2016-17 sono state attivate n. 11 collaborazioni di tutorato alla pari (a fronte di 29 richieste da parte di studenti con disabilità e circa 80 richieste di affiancamento per lettura/scrittura ad esami da parte di studenti con DSA) e n. 5 collaborazioni di studenti 150 ore per il servizio di accompagnamento a lezione. Il numero più ridotto di tutor è da attribuirsi anche ad una modifica nel bando di selezione, volto a reclutare studenti e neolaureati più competenti nell'ambito della disabilità e dei DSA e più motivati. Stante una carenza di studenti 150 ore disponibili ad effettuare l'accompagnamento a lezione, per non privare gli studenti di questo servizio essenziale, si è allargato l'ambito di attività dei tutors alla pari e si è valorizzato il ruolo di coordinamento dei ragazzi in Servizio Civile Volontario.

h) l'Ateneo mette a disposizione degli studenti disabili la strumentazione informatica, anche di nuova acquisizione, volta a garantire le risorse didattiche necessarie a supportare in forma efficace il percorso di apprendimento: pc, registratori audio, software per ipovisivi e non vedenti, sintetizzatori vocali, videoingranditori, software di riconoscimento ottico e sintesi vocale, macchina di lettura;

i) nell'ambito delle attività di raccordo con gli altri Atenei si rileva che, durante l'a.a. 2016/17, il Coordinamento degli Atenei Lombardi per le Disabilità (CALD), rinnovato a novembre 2016, ha promosso diverse iniziative inerenti l'orientamento in ingresso ed il placement, mentre la C.N.U.D.D. (Conferenza Nazionale Universitaria dei Delegati per la Disabilità) ha proseguito le proprie attività di coordinamento che hanno avuto due focus: sino a gennaio 2017, la restituzione dei dati emersi nell'indagine CENSIS ed il confronto dei delegati in merito; a partire da marzo 2017, una riflessione sul tema del rapporto tra disabilità e accesso a particolari carriere universitarie;

l) è stato avviato a gennaio 2017, con durata biennale, il progetto di costituzione di una biblioteca digitale per studenti con disabilità visiva o con DSA che prevede:

- una fase di raccolta e analisi del fabbisogno Unibg
- una fase di raccolta e analisi delle best practices a livello nazionale
- la costituzione di una biblioteca che raccolga i testi maggiormente richiesti dagli studenti con disabilità visiva e DSA, la fruizione degli stessi tramite dei tablet e la costituzione di un modello di prestito bibliotecario ad hoc;

Per attuare il progetto è stata reclutata una risorsa specificamente dedicata a questa attività;



m) nel mese di luglio 2017 è stata avviata un'analisi sui dati ESSE3 volta a comparare le carriere degli studenti con disabilità e DSA con quelle della popolazione studentesca in generale, evidenziandone gli aspetti di similarità e quelli di differenza. In particolare si vuole analizzare se, nelle coorti prese a riferimento, è possibile evidenziare una relazione tra il percorso accademico e la fruizione dei servizi proposti. Il progetto dovrebbe poter fornire dei dati entro dicembre 2017.

Il Nucleo di Valutazione, nel proprio parere dello scorso anno, aveva formulato al Servizio le seguenti raccomandazioni:

- a) per quanto riguarda la rilevazione di Customer Satisfaction si rileva che l'indagine, per l'esiguità dei questionari raccolti, non è in grado di supportare la valutazione dei servizi offerti da parte degli utenti; essa andrà perciò ampliata e approfondita nel corso di quest'anno, cercando di coinvolgere maggiormente gli studenti;
- b) per quanto riguarda l'indagine svolta dal CENSIS, si auspica che i dati raccolti vengano ufficializzati.

A tal proposito, con riferimento alla situazione di quest'anno, si evidenzia che:

- a) il questionario di Customer Satisfaction per la valutazione dei servizi da parte degli utenti è stato rivisto nella sua forma ed è stato somministrato a partire dal mese di giugno 2017. Grazie ad un'intensa azione di contatto con gli utenti, il tasso di risposta è raddoppiato (circa 50 risposte) rispetto alle valutazioni precedenti ed è stato possibile raccogliere dati da parte di studenti provenienti da tutti i Dipartimenti e rappresentativi delle varie tipologie di disabilità e DSA. Gli utenti paiono apprezzare il servizio nella sua globalità. Anche il servizio di tutorato alla pari viene valutato molto positivamente (anche rispetto agli anni precedenti), in particolare per la disponibilità e la reperibilità dei tutors, valutazione che conferma l'efficacia di un meccanismo di selezione più rigoroso. Vengono segnalate delle difficoltà legate all'accompagnamento a lezione, criticità comunque in via di riduzione grazie alla presenza dei volontari in servizio civile. L'attività di consulenza psicopedagogica conferma il suo alto gradimento, sia per la chiarezza delle informazioni ricevute che per l'utilizzo degli strumenti forniti (PDP e PEI).
- b) L'indagine svolta dal CENSIS, avviata nell'ottobre 2015 e focalizzata sui servizi offerti agli studenti con disabilità e DSA, si è conclusa nel gennaio 2017. L'Università di Bergamo ha aderito nell'ottica di acquisire informazioni sui servizi offerti in generale dal sistema universitario italiano e per condividere delle buone prassi. La



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BERGAMO

NUCLEO DI VALUTAZIONE

raccolta dati ha permesso di ottimizzare il processo di mappatura interno all'ateneo, andando a potenziare il database ESSE3, ma il progetto ha rivelato numerose lacune nella parte di elaborazione dei dati stessi e ha ricevuto parecchie critiche da parte dei delegati di altri atenei. Anche l'aspetto legato alla gestione delle buone pratiche è stato meno valorizzato di quanto ci si aspettava.

Tutto ciò premesso il Nucleo di Valutazione valuta adeguati i servizi offerti dall'Ateneo e delibera all'unanimità di esprimere parere positivo sulle attività svolte.

Il presente punto viene letto e approvato all'unanimità seduta stante.

Omissis

La riunione termina alle ore 15.15.

IL PRESIDENTE
(Prof.ssa Silvia Biffignandi)
F.to Silvia Biffignandi

IL SEGRETARIO
(Prof. Tullio Caronna)
F.to Tullio Caronna