



# **UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA**

*Attività per gli studenti e diritto allo studio*

## **QUESTIONARIO SULLE ATTIVITÀ A TEMPO PARZIALE DEGLI STUDENTI ANNO 2013 (Bando a.a. 2012-2013)**

L'Università degli Studi di Pavia, ai sensi dell'art. 11 del Decreto Legislativo 29 Marzo 2012 n. 68 (Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti) e del Regolamento per le collaborazioni a tempo parziale degli studenti dell'Università degli Studi di Pavia (emanato con Decreto Rettorale n. 1287/2012 del 26/07/2012) attiva ogni anno rapporti di collaborazione a tempo parziale con studenti iscritti all'Ateneo. Tali collaborazioni, che non configurano in alcun modo un rapporto di lavoro subordinato, sono rivolte esclusivamente al miglioramento delle attività connesse ai servizi per gli studenti. Gli studenti vengono selezionati secondo criteri che valorizzano il merito negli studi e che, a parità di merito, diano priorità agli studenti in condizione economiche maggiormente disagiate.

Le collaborazioni a tempo parziale (di seguito, part-time) sono riservate agli studenti, regolarmente iscritti a corsi di Laurea di primo e secondo livello, che rispettano determinati requisiti di accesso previsti nel Bando annuale (numero minimo di Crediti Formativi Universitari o voto minimo di laurea di primo livello) e possono avere una durata minima di 50 ore e massima di 150 ore. Le collaborazioni sono previste in appositi Programmi presentati annualmente dalle strutture universitarie (uffici dell'Amministrazione centrale, Biblioteche e musei, Dipartimenti) e sono bandite nel mese di ottobre.

Scaduto il termine stabilito dal bando per la presentazione delle candidature, viene elaborata una graduatoria degli studenti idonei all'ottenimento di un incarico part-time, sulla base di un punteggio calcolato utilizzando criteri che tengano conto del numero dei crediti effettivamente conseguiti e della media ponderata dei voti degli esami di profitto (per gli studenti iscritti al primo anno delle lauree di secondo livello, il punteggio per l'inserimento in graduatoria viene ottenuto utilizzando il voto di laurea di primo livello).

Per l'anno 2013 sono stati oltre 1.000 gli studenti, in regola con i requisiti di accesso previsti, che hanno fatto richiesta di partecipazione al Bando per l'assegnazione di incarichi per lo svolgimento di attività part-time. Il dato di partecipazione è in aumento rispetto all'anno precedente, ove si erano registrate meno di 900 richieste, ed in netta e continua crescita da quando è stata adottata la modalità on-line di partecipazione al bando. Il numero di incarichi assegnati è stato pari a 450, includendovi anche quelli aggiuntivi ai 442 inizialmente banditi, per esigenze legate alla necessità di avviare nuovi contratti a fronte di interruzioni anticipate rispetto alla durata prevista.

Nella direzione di migliorare la qualità del servizio offerto ad una crescente numerosità degli studenti, è stato per la prima volta somministrato agli studenti che hanno svolto un'attività part-time un questionario (riportato nell'Allegato 1) con l'obiettivo sia di monitorare il servizio offerto sia di individuare eventuali problematiche, per poter impostare le conseguenti azioni di miglioramento. Il questionario, anonimo e compilabile esclusivamente in formato digitale dalla propria area riservata accessibile dal portale di Ateneo, è stato reso disponibile ai soli studenti che hanno svolto un'attività part-time riferita all'anno 2013 (Bando relativo agli studenti iscritti all'Anno Accademico 2012/13) al momento della conclusione dell'incarico.

Il questionario si divide in due sezioni principali: nella prima (domande da 1 a 13) si esaminano le fasi procedurali, dall'iscrizione al bando all'assegnazione di incarico, che coinvolgono principalmente le attività dell'ufficio "Attività per gli studenti e diritto allo studio", responsabile del procedimento. La seconda parte (domande da 14 a 23) si focalizza sull'attività part-time vera e propria svolta dagli studenti presso le varie strutture universitarie.

I dati di seguito riportati sono approssimati al numero intero.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

## Attività per gli studenti e diritto allo studio

### DATI GENERALI

Hanno partecipato al questionario 164 studenti su 450 (36%) che hanno svolto un'attività part-time nell'anno 2013. Dei partecipanti, 53 (32%) sono maschi e 111 (68%) femmine.

La Figura 1 mostra la suddivisione dei 164 partecipanti, sulla base alla macro-area didattica di appartenenza del Corso di Studi frequentato<sup>1</sup>: di questi, il 33% (55 studenti) sono di macro-area umanistica e solo il 10% (16 studenti) della Macro-area Ingegneria. La Figura 2 illustra invece la suddivisione dei 450 studenti che hanno svolto un'attività part-time nell'anno 2013. Il grafico evidenzia come il 57% (256) degli studenti che svolgono un'attività part-time provenga da Corsi di Studio di Macro-area umanistica piuttosto che di Macro-area medica o di Macro-area scientifica. Il confronto tra i dati riportati nei due grafici evidenzia come i tassi di partecipazione al questionario siano risultati maggiori per gli studenti di Macro-area scientifica (33 su 59, 56%) e di Macro-area umanistica (55 su 131, 42%), minori invece per gli studenti di Macro-area medica (23 su 87, 26%).

Figura 1 - Distribuzione dei partecipanti al questionario in base alla Macro-area didattica di provenienza.

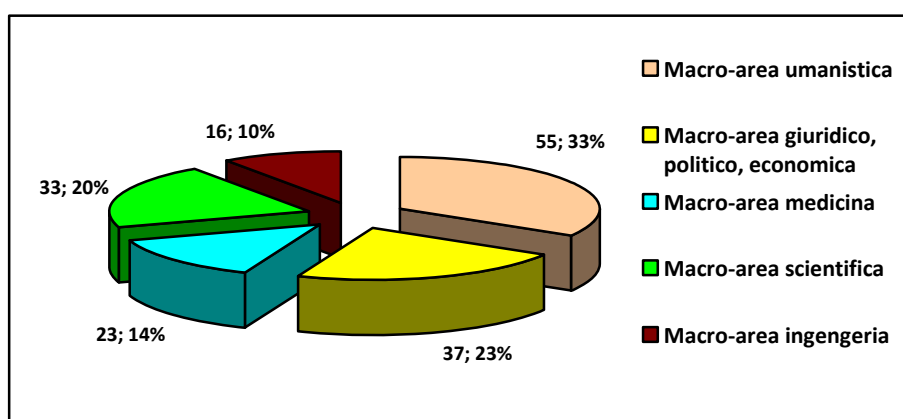
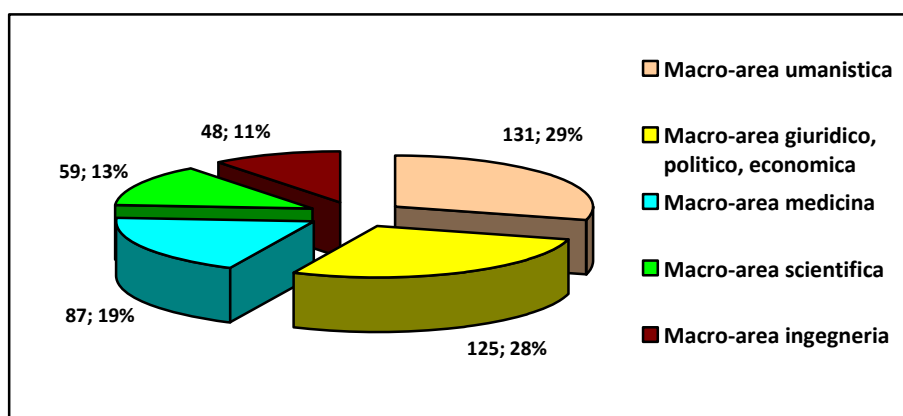


Figura 2 - Distribuzione degli studenti che hanno svolto una attività part-time nell'anno 2013 in base alla Macro-area didattica di provenienza.



<sup>1</sup> Le Macro-aree didattiche rappresentate nelle figure sono così composte: Macro-area umanistica (Corsi di Studio offerti dai Dipartimenti di Studi Umanistici, Scienze del Sistema Nervoso e del Comportamento, Musicologia e Beni Culturali), Macro-area giuridico-politico-economica (Giurisprudenza, Scienze Politiche e Sociali, Scienze Economiche e Aziendali), Macro-area medicina (Facoltà di Medicina), Macro-area scientifica (Biologia e Biotecnologie, Chimica, Fisica, Matematica, Scienze della Terra e dell'Ambiente, Scienze del Farmaco), Macro-area ingegneria (Facoltà di Ingegneria).

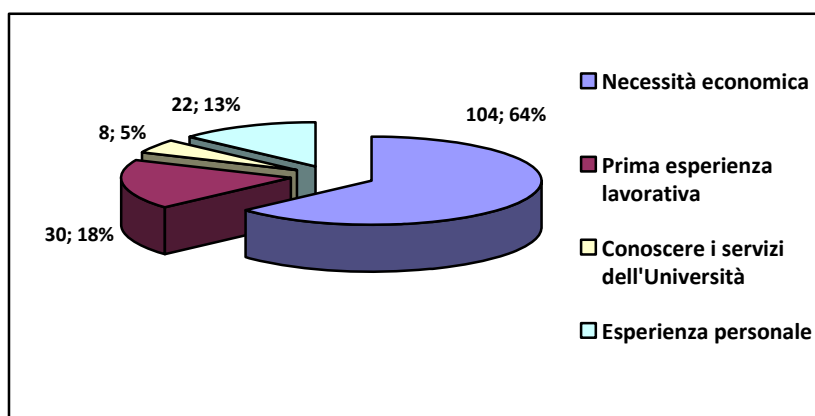


### PRIMA SEZIONE

La prima sezione del questionario si focalizza sugli aspetti riguardanti il grado di conoscenza da parte degli studenti del part-time, sull'efficienza dei canali di informazione utilizzati e sull'individuazione di eventuali problematiche emerse nelle varie fasi riguardanti le procedure di partecipazione al Bando annuale e di assegnazione degli incarichi part-time.

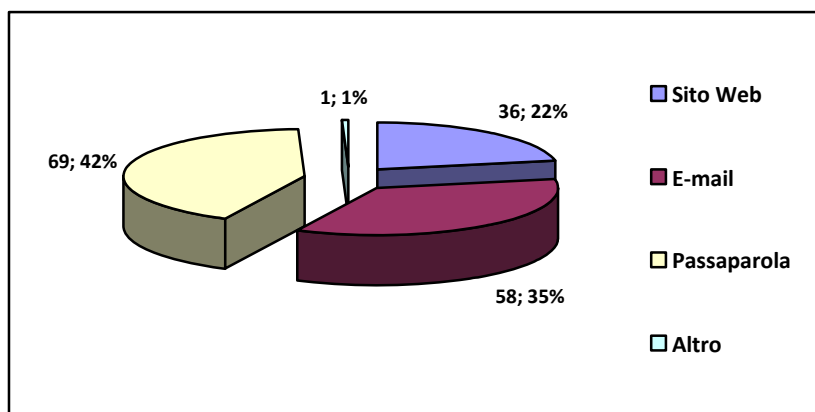
Il primo aspetto rilevato dal questionario riguarda la motivazione prevalente che spinge gli studenti a svolgere un'attività part-time all'interno dell'Università. I risultati, illustrati nella Figura 3, mostrano come la necessità economica sia la prima motivazione (64% dei rispondenti), delineando tra gli studenti la percezione del part-time quale strumento per supportare economicamente il proprio percorso di studi. Un terzo circa degli studenti (31%) vede invece nel part-time una possibilità di nuova esperienza, a livello professionale o personale.

**Figura 3 – Motivazioni addotte dagli studenti alla presentazione di richiesta per l'ottenimento di un incarico di collaborazione part-time.**



Il secondo aspetto indagato riguarda le modalità con le quali gli studenti sono venuti a conoscenza delle opportunità offerte dalle collaborazioni part-time. Le risposte, riportate in Figura 4, mostrano come il 57% degli studenti siano venuti a conoscenza del part-time attraverso le e-mail informative inviate dall'ufficio competente o tramite la navigazione sulla pagina web dedicata sul portale di Ateneo. Ciò nonostante, il "passaparola" risulta essere uno strumento di informazione molto diffuso tra gli studenti.

**Figura 4 – Modalità attraverso cui gli studenti sono venuti a conoscenza del part-time.**





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

## Attività per gli studenti e diritto allo studio

Il peso elevato del “passaparola” può essere solo in parte spiegato dal fatto che il 70% degli studenti sia alla prima esperienza di attività part-time. Infatti, analizzando le risposte dei 50 studenti che dichiarano di aver già svolto un’attività part-time in precedenza, la percentuale degli studenti che dichiara di essere venuto a conoscenza del part-time per passaparola è il 36%.

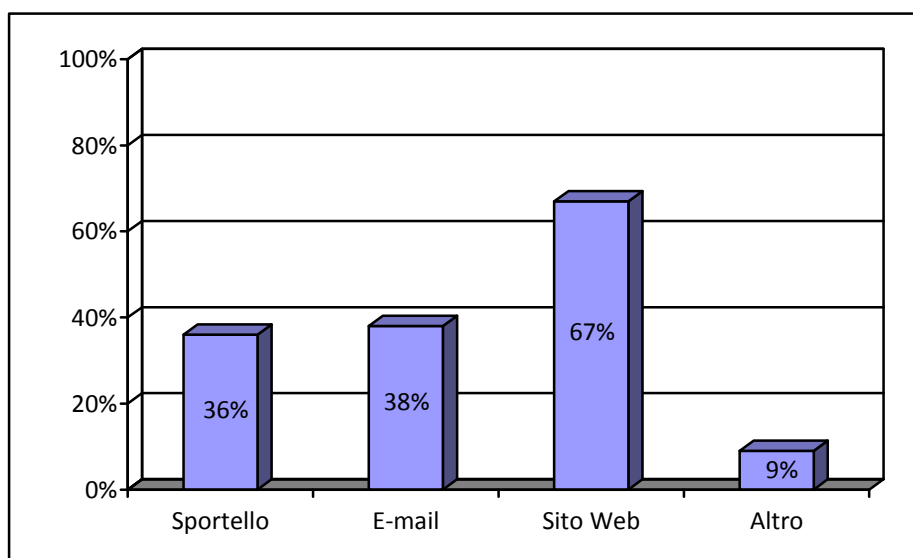
Per poter offrire una migliore e più precisa informazione agli studenti, che il “passaparola” non può fornire o che rischia di veicolare in maniera incompleta o inesatta, occorrerà intraprendere una maggiore campagna di informazione sul part-time e sugli altri servizi per gli studenti offerti dall’Università, nell’ambito di eventi (ad esempio, Porte Aperte all’Università, importante giornata dedicata all’informazione e all’orientamento) e servizi (ad esempio, Infomatricole, sportello informativo attivo ogni anno da luglio ad ottobre presso i Saloni del Rettorato) appositamente dedicati al supporto delle fasi di pre-immatricolazione e di immatricolazione degli studenti.

L’utilizzo dei canali di comunicazione e dei servizi di Ateneo a disposizione degli studenti per chiedere informazioni o chiarire eventuali dubbi sono oggetto di ulteriore indagine da parte del questionario. Le risposte mostrano come poco meno della metà degli studenti (78) abbia usufruito di questi servizi. Il dato viene confermato anche analizzando le risposte dei 50 studenti che dichiarano di aver già svolto un’attività part-time in precedenza: 26 studenti si sono comunque rivolti all’ufficio responsabile per ottenere informazioni.

Gli aspetti del questionario di seguito analizzati individuano gli strumenti maggiormente utilizzati dagli studenti, misurandone l’efficacia in termini di qualità delle informazioni e tempi di risposta. Queste domande sono quindi proposte solo ai 78 studenti che dichiarano di aver usufruito dei servizi messi a disposizione dall’Università per chiarire i propri dubbi e chiedere informazioni. La prima domanda prevede la possibilità di risposta multipla.

Dal grafico illustrato in Figura 5 si evince come la consultazione del sito Web sia stato lo strumento maggiormente utilizzato dagli studenti (67%), preferito ad un approccio più personale (sportello o e-mail). Un dato significativo risulta dall’analisi del numero degli strumenti utilizzati per ottenere le informazioni: dei 78 rispondenti, la maggior parte (63%) segnala di aver utilizzato uno solo degli strumenti messi a disposizione. Di questi, oltre la metà (27 studenti) ha consultato unicamente il sito Web. Dall’analisi dei dati emerge quindi che un terzo circa degli studenti hanno trovato autonomamente le risposte ai loro dubbi dalla semplice consultazione della pagina Web dedicata.

**Figura 5 – Percentuale di utilizzo dei diversi canali di informazione.**





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

## *Attività per gli studenti e diritto allo studio*

Questi dati sono supportati dal livello di soddisfazione esaminato dalla domanda successiva: 41 studenti su 52 (79%) ritengono le informazioni contenute nella pagina Web esaurienti, 10 studenti le ritengono abbastanza esaurienti e solo uno studente poco esaurienti. Nessuno studente ha dichiarato che le informazioni sono per nulla esaurienti.

Risulta elevato anche il livello di soddisfazione per quegli studenti che hanno avanzato richieste per e-mail o che si sono recati allo sportello: su 47 studenti (che hanno usufruito di almeno uno dei due strumenti), l'85% ha ritenuto le risposte esaurienti e solo uno studente segnala una risposta poco o per nulla esauriente.

Per quanto riguarda invece le tempistiche di risposta, indagate solo per i 30 studenti che hanno inviato richieste via e-mail, il 43% dichiara di aver ricevuto risposta entro un giorno lavorativo, i restanti studenti dichiarano di averla ricevuta entro al massimo tre giorni. Nessuno studente dichiara tempi superiori o di non aver avuto risposta.

Si segnala infine che solo il 10% degli studenti è dovuto ricorrere a più di due strumenti per riuscire a chiarire i propri dubbi.

Nel corso del 2013, ai fini di migliorare la trasparenza dei processi e l'informazione agli studenti, è stata pubblicata dall'ufficio competente una nuova pagina web, con maggiori notizie, dati, FAQ e guide illustrate per l'utilizzo della procedura informatizzata di iscrizione al Bando. Sarà quindi importante verificare, nell'ambito del questionario che sarà somministrato per l'anno 2014, se l'attività di miglioramento della pagina web dedicata sia risultata efficace, riducendo ulteriormente la necessità degli studenti di dover accedere agli altri canali informativi (sportello o e-mail) per chiarire dubbi o chiedere informazioni.

Il successivo gruppo di domande proposte dal questionario si focalizza in particolare sulla procedura di iscrizione on-line. Si ricorda che queste domande sono state sottoposte a tutti i 164 studenti che hanno compilato il questionario.

Dall'analisi dei risultati emerge che il 68% degli studenti ritiene la procedura on-line facilmente utilizzabile, il 29% la reputa abbastanza facilmente utilizzabile, mentre solo tre studenti la giudicano difficilmente utilizzabile. Inoltre, solo nove studenti su 164 hanno segnalato di aver avuto problemi durante l'iscrizione on-line: di questi, sei studenti segnalano difficoltà a capire come compilare il modulo on-line.

L'ultimo aspetto della sezione verifica la presenza di particolari criticità nell'ambito dell'intera procedura part-time (dalla fase dell'iscrizione al bando all'assegnazione). Le risposte fornite mostrano che soltanto 11 studenti (7%) evidenziano criticità: di questi, quattro studenti segnalano criticità relative alle riunioni per l'assegnazione degli incarichi.



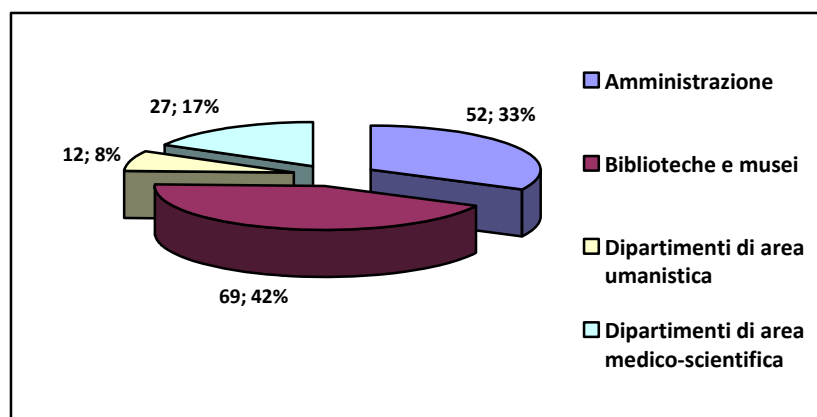
### SECONDA SEZIONE

La seconda sezione del questionario si concentra sull'attività part-time svolta dagli studenti presso le varie sedi cui sono stati assegnati. Occorre a questo punto evidenziare come le attività siano molto eterogenee tra di loro, non solo in base al Programma di assegnazione, ma anche all'interno dei Programmi stessi<sup>2</sup>. Le domande poste mirano a comprendere quindi non solo il livello di soddisfazione degli studenti sull'attività da loro svolta, ma anche la percezione dell'utilità che gli studenti stessi hanno del part-time, nella prospettiva del proprio percorso formativo e lavorativo futuro. Il part-time infatti non è solo una mera attività di supporto economico al proseguimento degli studi, ma può anche essere un'esperienza professionalmente utile e uno strumento per aumentare la conoscenza dell'Università stessa, delle sue attività, dei suoi servizi, avvicinando utenti e personale, sia amministrativo che docente.

La prima domanda, proposta nella seconda sezione del questionario, mira ad individuare la sede di svolgimento dell'incarico. Per garantire l'anonimato ai compilatori e per evitare la frammentazione dei dati, i Dipartimenti sono stati aggregati tra loro in due sole voci: Dipartimenti afferenti all'area umanistica e i Dipartimenti afferenti all'area medico-scientifica. Si ricorda inoltre che, nella lettura dei dati di seguito riportati, le attività svolte dagli studenti possono avere durata variabile da un minimo di 50 ad un massimo di 150 ore. Questo dato non è stato rilevato, sempre a garanzia di anonimato, e si assume quindi la durata media di un incarico di 100 ore, con turni orari settimanali diversificati in base alle esigenze sia dei singoli uffici sia degli studenti. Eccezione al valore medio è invece la durata degli incarichi svolti nell'ambito del programma dell'Amministrazione, che si assume di 120 ore.

La Figura 6 rappresenta le assegnazioni dei 164 studenti che hanno partecipato all'indagine, mentre la Figura 7 rappresenta le assegnazioni dei 450 studenti che hanno svolto un'attività part-time nel corso dell'anno 2013.

**Figura 6 – Distribuzione dei partecipanti al questionario in base alla sede di assegnazione.**



<sup>2</sup> Le tipologie di attività previste nell'ambito del part-time sono le seguenti:

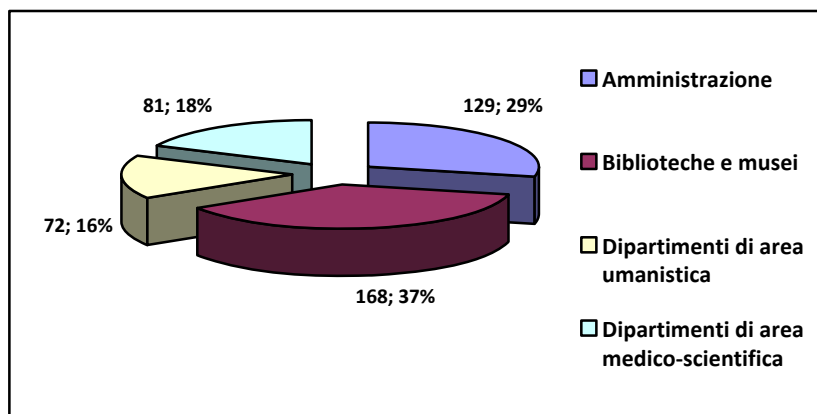
- A) informazione e orientamento degli studenti;
- A1) supporto all'immatricolazione degli studenti;
- B) assistenza agli studenti in mobilità internazionale;
- C) assistenza a studenti diversamente abili;
- D) supporto all'organizzazione ed allo svolgimento di manifestazioni culturali, scientifiche, sportive e di supporto all'area comunicazione;
- E) supporto, documentazione ed assistenza in biblioteche, musei ed archivi universitari, strutture didattiche, scientifiche e di servizi agli studenti ed in altri spazi aperti agli studenti;
- F) attività di collaborazione ed assistenza per il funzionamento e la custodia di strutture informatiche, nonché la schedatura, la memorizzazione o la registrazione di dati.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

## Attività per gli studenti e diritto allo studio

Figura 7 – Distribuzione degli studenti che hanno svolto una attività part-time nell'anno 2013 in base alla sede di assegnazione.



La differenza che emerge tra il numero di studenti assegnati al programma Biblioteche e musei ed il programma Amministrazione (che hanno lo stesso monte ore assegnato) in Figura 7 dipende unicamente dalla durata degli incarichi, mediamente più alta per gli studenti del programma Amministrazione, come già evidenziato. I tassi di partecipazione al questionario degli studenti divisi in base alla sede di assegnazione risultano piuttosto coesi (dal 35% per gli studenti assegnati a programmi dei Dipartimenti di area medico-scientifica al 43% per gli studenti assegnati al programma Biblioteche e musei), ad eccezione degli studenti assegnati ai Dipartimenti di area umanistica, dove la percentuale è più bassa (17%).

L'aspetto successivo indagato nel questionario riguarda il livello di soddisfazione dell'incarico assegnato prima del suo svolgimento: il 60% degli studenti si dichiara molto soddisfatto, il 37% abbastanza soddisfatto e solo quattro studenti si dichiarano poco o per nulla soddisfatti. Visto l'esiguo numero di insoddisfatti, l'ulteriore analisi prevista dal questionario sulle motivazioni dell'insoddisfazione non fornisce indicazioni apprezzabili.

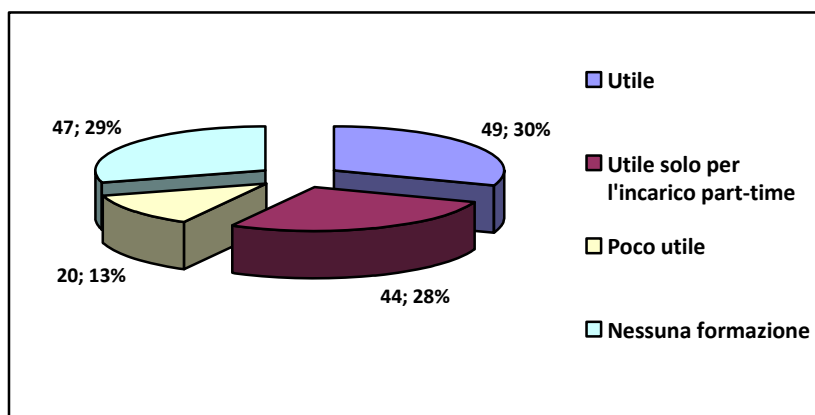
La compilazione del questionario da parte dei quattro studenti che hanno segnalato l'insoddisfazione si blocca a questa domanda, forse per problemi tecnici. Ipotizzando che le risposte fornite siano comunque valide, si è deciso di non scartare a priori i quattro questionari incompleti. I dati di seguito riportati si riferiscono quindi ai 160 studenti che hanno completato il questionario.

La domanda successiva riguarda la percezione degli studenti sull'utilità del corso di formazione ricevuto. Infatti, a partire dall'anno 2013, è stato somministrato in forma sperimentale agli studenti dei programmi Amministrazione e Biblioteche e musei un piccolo pacchetto di formazione (corso frontale di due ore e successivo invio di materiale formativo) riguardante sicurezza sul luogo di lavoro, privacy e norme comportamentali, al fine di fornire le informazioni di base su importanti temi e norme comuni ad ogni ambito dell'Università.

I risultati, illustrati in Figura 8, mostrano come il 30% degli studenti ritiene la formazione ricevuta utile anche in prospettiva del proprio percorso formativo, lavorativo o personale, mentre il 28% la ritiene utile solo ai fini dello svolgimento dell'incarico part-time assegnato. Solo il 13% degli studenti ha ritenuto il corso poco utile. Il 29% dichiara di non aver ricevuto formazione.



Figura 8 – Livelli di percezione dell'utilità della formazione ricevuta all'inizio dell'incarico part-time.



Analizzando tuttavia i dati sulla base dei 113 studenti che dichiarano di aver ricevuto la formazione, il 43% la ritiene utile, mentre il 18% la ritiene poco utile. Questi dati denotano un moderato interesse per questi argomenti, probabilmente intesi come "burocratici", ma che invece gli studenti si troveranno ad affrontare nella propria carriera lavorativa futura. Si programma per l'anno 2014 di rafforzare e organizzare ulteriormente il pacchetto formativo, sensibilizzando maggiormente gli studenti sull'importanza di queste tematiche e rilasciando un'attestazione di frequenza al corso per rendere così l'esperienza spendibile anche in un'ottica lavorativa.

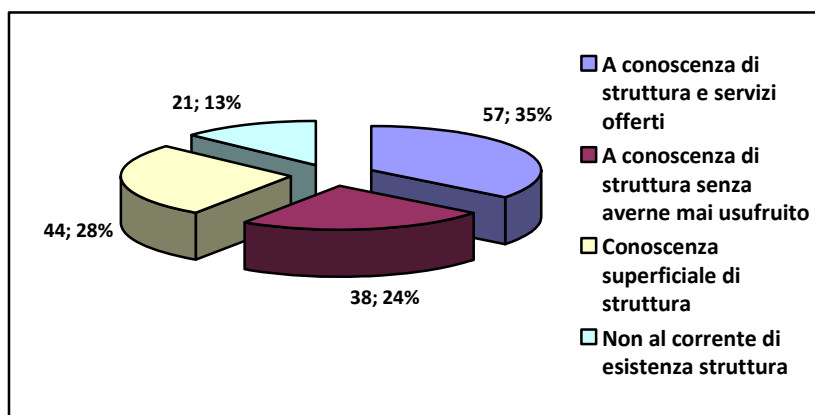
Come già anticipato, uno degli obiettivi del part-time è creare anche una maggiore conoscenza dell'Università ed un rafforzamento del livello di comunicazione e dialogo tra gli studenti e l'Università stessa, intesa quest'ultima come insieme delle persone, dei servizi, delle attività che essa svolge, diventando così un momento di confronto tra abituali utenti dei servizi e strutture che li forniscono. Il part-time si propone quindi come strumento per uno sviluppo qualitativo delle relazioni con i destinatari dei servizi, che hanno la possibilità di conoscere più approfonditamente il funzionamento delle strutture e di conseguenza di migliorare il livello di percezione della qualità del servizio ed il livello della soddisfazione finale. Inoltre, gli studenti hanno anche l'opportunità di partecipare e collaborare attivamente al miglioramento del servizio stesso. Per poter valutare questi obiettivi, il questionario propone una serie di quesiti i cui risultati sono riportati di seguito.

Viene anzitutto indagato il livello di conoscenza che gli studenti hanno della struttura alla quale sono stati assegnati per lo svolgimento dell'attività part-time. Dalle risposte ottenute, illustrate in Figura 9, si evidenzia come il 31% degli studenti che non era al corrente dell'esistenza o conosceva solo marginalmente i servizi o le strutture di assegnazione e l'attività da essi svolta. Risulta ovviamente più alto il tasso di studenti, che dichiara di non conoscere affatto o solo marginalmente l'ufficio al quale sono stati assegnati, tra coloro che non hanno svolto in precedenza un'attività part-time (50 studenti su 65, 77%).





Figura 9 – Distribuzione del livello di conoscenza della struttura di assegnazione.



Un ulteriore aspetto proposto dal questionario per rilevare la qualità del rapporto tra studenti e personale dell'Università riguarda la disponibilità ed il coinvolgimento degli studenti all'interno delle strutture a cui sono stati assegnati. Dall'analisi delle risposte fornite emerge che il 78% degli studenti è stato coinvolto attivamente nell'attività lavorativa ed il personale della struttura si è dimostrato disponibile nei loro confronti. Il 17% dichiara che il personale della struttura è stato abbastanza disponibile e solo otto studenti (5%) lamenta che il personale sia stato poco disponibile e che il coinvolgimento nell'attività della struttura sia stato solo marginale o nullo.

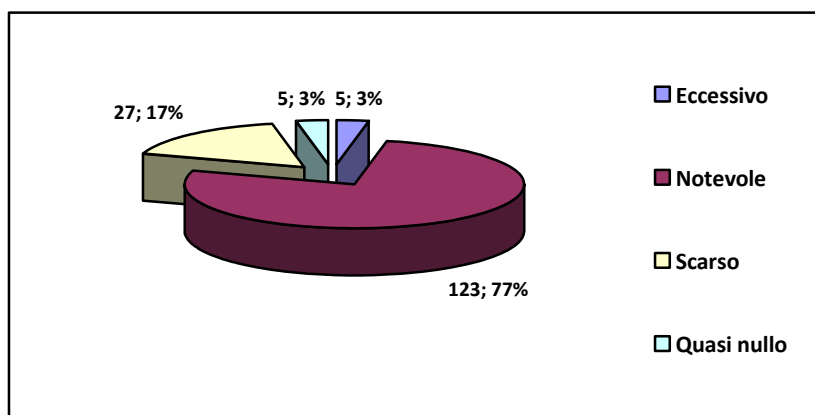
Questi dati forniscono inoltre una indicazione sull'effettivo impiego degli studenti a supporto delle attività svolte presso le varie strutture e sono supportati anche dalle risposte (illustrate in Figura 10) fornite alla domanda successiva proposta dal questionario, che verifica l'impegno richiesto agli studenti nello svolgimento dell'attività. Il 77% degli studenti dichiara che l'impegno richiesto è stato notevole, cinque studenti dichiarano che l'impegno richiesto è stato addirittura eccessivo, mentre il 17% afferma che l'impegno richiesto è stato scarso. Cinque studenti dichiarano che l'impegno è stato praticamente nullo. Analizzando ulteriormente i dati riferiti agli studenti che dichiarano scarso o nullo l'impegno richiesto durante l'attività, emergono percentuali maggiori presso i dipartimenti (6 studenti sui 12 che hanno svolto l'attività presso i Dipartimenti di area umanistica e 8 su 27 che hanno svolto l'attività presso Dipartimenti di area medico-scientifica) rispetto alle strutture dell'Amministrazione e delle Biblioteche. Si ricorda, in merito a questi dati, che gran parte delle tipologie di attività proposte dai dipartimenti riguarda la guardiania e l'assistenza agli utenti presso le aule informatizzate e/o aule didattiche, attività quindi meno impegnative rispetto a quelle proposte dai programmi dell'Amministrazione e delle Biblioteche.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

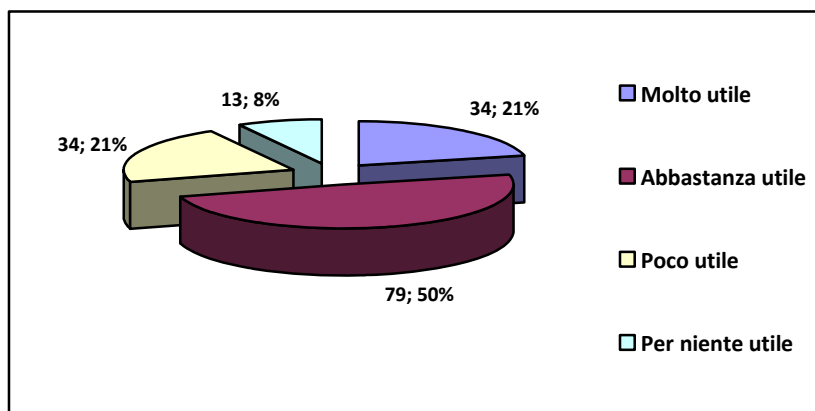
## Attività per gli studenti e diritto allo studio

Figura 10 – Livello di impegno richiesto per lo svolgimento dell'attività part-time.



Un altro aspetto importante del part-time, oltre a quelli già emersi nella presente analisi, riguarda la sua natura di attività lavorativa, seppur priva di responsabilità amministrativa. Nonostante la scarsa motivazione iniziale espressa dagli studenti alla prima domanda del questionario (dove solo il 18% dichiara di aver fatto richiesta per ottenere un'attività part-time per avere una prima esperienza lavorativa), la Figura 11 mostra come il 71% degli studenti, al termine dello svolgimento dell'attività, ritiene che questa esperienza potrà risultare utile per la propria carriera futura. Gli studenti che hanno trovato più utile l'attività part-time svolta sono quelli assegnati al programma biblioteche e musei (77%), mentre gli studenti più "scontenti" sono quelli provenienti dalla Macro-area medicina (35% degli studenti di medicina che hanno partecipato al questionario).

Figura 11 – Utilità dell'esperienza part-time ai fini della propria carriera universitaria/lavorativa.



Questi aspetti sono ulteriormente indagati nella domanda successiva proposta dal questionario, dove si chiede agli studenti quale tra gli aspetti "lavorativi" proposti hanno ritenuto più importante come esperienza personale. Anche in questo caso è stata data possibilità agli studenti di fornire risposte multiple al quesito.

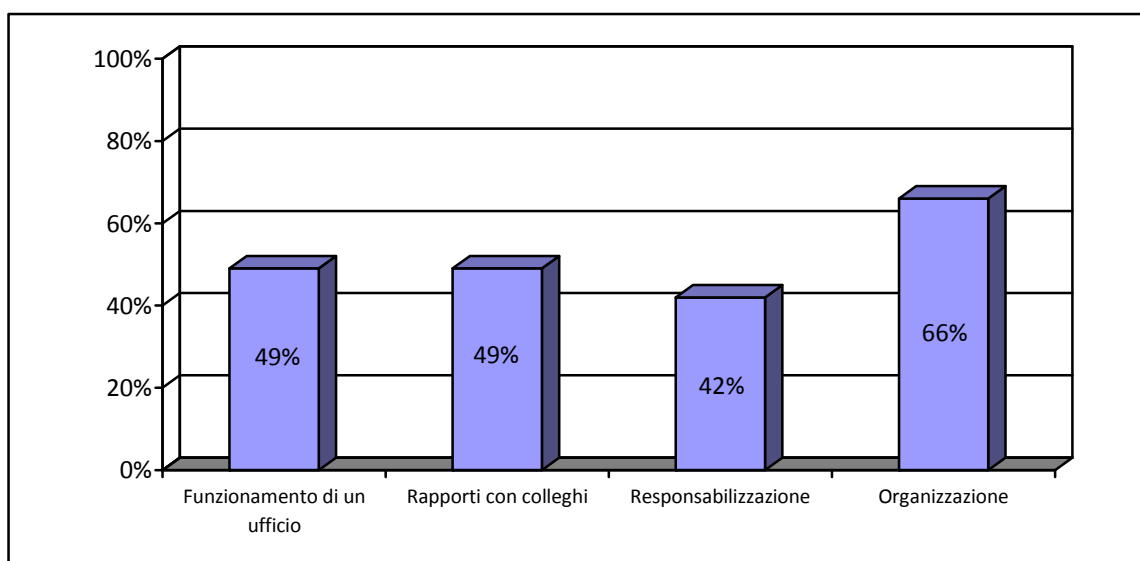


# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

## Attività per gli studenti e diritto allo studio

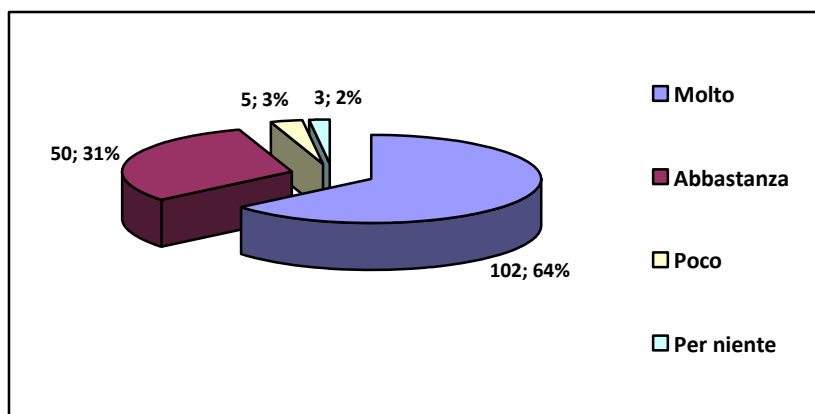
Come si può vedere in Figura 12, l'aspetto organizzativo, ossia la capacità di contemperare gli impegni relativi all'attività didattica con quelli inerenti all'attività part-time, prevale sugli altri (66%) ed è indicato in maniera piuttosto omogenea sia tra chi ha ritenuto utile l'attività svolta per la propria carriera (67%) sia tra chi non l'ha ritenuta utile (62%). Tra i 113 studenti che hanno ritenuto utile l'esperienza, il secondo aspetto lavorativo che maggiormente emerge riguarda il funzionamento di un ufficio (55%), segnalato invece solo dal 34% degli studenti che non hanno ritenuto utile l'esperienza.

**Figura 12 – Importanza dei diversi aspetti con cui gli studenti sono venuti a contatto durante lo svolgimento dell'incarico, ai fini della propria esperienza personale.**



L'ultima domanda del questionario rileva il gradimento globale dell'esperienza svolta. Anche in questo caso, come illustrato in Figura 13, il 64% degli intervistati dichiara di essere molto soddisfatto e solo otto studenti (5%) dichiarano di essere poco o per nulla soddisfatti. Tra gli insoddisfatti, cinque studenti hanno svolto un incarico presso i Dipartimenti di area medico-scientifica.

**Figura 13 – Livello di soddisfazione al termine dell'attività part-time.**





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

## *Attività per gli studenti e diritto allo studio*

### CONCLUSIONI

Il questionario sulle attività part-time per l'anno 2013 ha evidenziato interessanti risultati, utili sia per monitorare la qualità del servizio offerto agli studenti, sia per valorizzare quegli aspetti che costituiscono un vero e proprio "valore aggiunto" a questa esperienza ed in linea con le finalità istituzionali dell'Ateneo, tese alla "preparazione culturale e professionale degli studenti" (Statuto di Ateneo, art. 1 comma 1).

I risultati hanno anzitutto messo in risalto un crescente interesse degli studenti per il part-time, non solo a livello quantitativo, rilevato dal crescente numero di domande di partecipazione, ma anche a livello qualitativo, come hanno mostrato i dati relativi al gradimento. La procedura di iscrizione on-line, rivelatasi efficace e di semplice utilizzo, è stata adeguatamente supportata dall'ufficio responsabile del procedimento dal punto di vista informativo, tramite il sito Web e le attività di sportello, fornendo un servizio di assistenza ritenuto esauriente e sollecito dagli utenti.

La qualità dell'informazione è un indicatore importante sia per un aumento del gradimento del servizio sia per una maggiore efficienza del servizio stesso, altrimenti impegnato a fronteggiare un numero potenzialmente maggiore di quesiti da parte degli utenti, con ripercussioni sull'esaustività e sui tempi di risposta. Per questi motivi è importante che le informazioni siano complete, facilmente reperibili e comprensibili e che siano veicolate dai canali e dalle strutture deputate a farlo, e non sulla base di "passaparola" che potrebbe risultare lacunoso e fuorviante.

Sarà perciò importante prevedere una maggiore campagna informativa sul part-time a partire dalle fasi di pre-immatricolazione e immatricolazione. Anche se gli studenti neo-immatricolati non possono presentare domanda di partecipazione al bando per mancanza di requisiti (crediti formativi maturati o voto di laurea di primo livello), devono essere al corrente dell'opportunità che sarà loro offerta e che il rendimento didattico sarà requisito per potervi accedere.

L'altro aspetto da considerare che emerge dal questionario riguarda il valore aggiunto che il part-time offre agli studenti, sia come "avvicinamento" degli studenti all'Ateneo, dando la possibilità di "toccare con mano" gli innumerevoli processi e servizi svolti al proprio interno per garantirne il funzionamento, sia come esperienza utile sotto un profilo professionale e formativo. Da sottolineare, per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, sia l'implementazione del processo di certificazione in carriera dell'attività part-time svolta attuato nel corso del 2013 sia l'organizzazione di un corso di formazione certificato pensato ad hoc, riguardante i temi della disciplina sulla privacy e sulla sicurezza sul luogo di lavoro, necessario per svolgere l'attività ma utile anche nell'ottica del proprio curriculum professionale.

In conclusione, il part-time non è solo uno strumento, previsto dalla normativa sul Diritto allo studio, di sostegno economico agli studi, ma anche una prima esperienza di lavoro, anche se ovviamente limitata nelle mansioni e priva per legge di responsabilità amministrativa. La capacità di organizzarsi tra gli impegni e avere una prima esperienza sul funzionamento di un ufficio o una struttura può diventare un fattore formativo certo non irrilevante per la propria esperienza personale e professionale futura.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

## *Attività per gli studenti e diritto allo studio*

### ALLEGATO 1: Questionario sulle collaborazioni part-time 2013

- 1) Perché hai fatto richiesta per ottenere un incarico di collaborazione part-time?
  - a) Avevo necessità di trovare un lavoro part-time per sostenermi economicamente
  - b) Volevo avere una prima esperienza lavorativa
  - c) Volevo conoscere meglio l'Università ed i suoi servizi e potervi partecipare attivamente
  - d) Volevo provare una nuova esperienza personale e conoscere nuove persone di ambienti diversi
  
- 2) Come sei venuto a conoscenza del part-time?
  - a) Navigando sul sito internet dell'Università
  - b) Ho ricevuto comunicazioni o informative tramite e-mail da parte dell'Università
  - c) Passaparola tra studenti
  - d) Altri canali esterni all'Università
  
- 3) Hai già svolto in precedenza un'attività part-time all'interno dell'Università?
  - a) Sì
  - b) No
  
- 4) Hai usufruito dei servizi dell'Ateneo messi a disposizione per chiarire tuoi eventuali dubbi o chiedere informazioni?
  - a) Sì
  - b) No
  
- 5) Quali servizi di Ateneo hai utilizzato?
  - a) Mi sono recato allo sportello part-time
  - b) Ho inviato una e-mail a [part\\_time.studenti@unipv.it](mailto:part_time.studenti@unipv.it)
  - c) Ho consultato la pagina Web del part-time
  - d) Ho contattato un altro ufficio/servizio dell'Università
  
- 6) Le informazioni ricevute allo sportello o per e-mail sono state esaurienti?
  - a) Sì
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
  - d) Per nulla
  
- 7) I tempi di risposta alle richieste inoltrate tramite e-mail sono state evase?
  - a) Nell'arco di un giorno lavorativo dalla richiesta
  - b) Nell'arco di due/tre giorni
  - c) Nell'arco di una settimana
  - d) Non ho ricevuto risposta



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

## *Attività per gli studenti e diritto allo studio*

- 8) Le informazioni contenute nella pagina web del part-time sono state esaurienti?
- Sì
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla
- 9) Ritieni che la procedura on-line di iscrizione al bando sia facilmente utilizzabile?
- Sì
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla
- 10) Si sono verificati dei problemi durante l'iscrizione on-line?
- Sì
  - No
- 11) Che tipo di problemi si sono verificati durante l'iscrizione on-line?
- Problemi di rete/connesione al sistema
  - Time-out del sistema troppo breve
  - Il sistema non permetteva l'iscrizione e non precisava l'esatta motivazione
  - Non si riusciva a capire come compilare il modulo
- 12) Nell'ambito dell'intera procedura part-time (dall'iscrizione all'assegnazione) sono emerse particolari criticità?
- Sì
  - No
- 13) Quale tra le fasi della procedura part-time sotto elencate ritieni sia quella in cui sono emerse le maggiori criticità?
- La comprensione delle regole di partecipazione al bando
  - La comprensione delle regole per la creazione della graduatoria
  - Le riunioni per l'assegnazione degli incarichi specifici
  - Altro (specificare in campo testo libero)
- 14) A quale Programma sei stato assegnato?
- Amministrazione
  - Sistemi bibliotecari, archivistici e museali
  - Programmi di Facoltà umanistiche
  - Programmi di Facoltà scientifiche
- 15) Sei soddisfatto dell'incarico che ti è stato assegnato (PRIMA di svolgere l'incarico)?
- Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

## Attività per gli studenti e diritto allo studio

- 16) Indica la motivazione prevalente per cui non ti ritieni soddisfatto dell'incarico assegnato
- La tipologia di incarico assegnatomi [A), A1), B), C), D), E), F)] non era tra quelle indicate
  - La sede di svolgimento era scomoda da raggiungere
  - Il periodo di svolgimento richiesto non era compatibile con gli impegni universitari
  - Il tipo di incarico prospettato prima dell'assegnazione non coincideva a quanto illustrato all'assegnazione
  - Altro (specificare in campo testo libero)
- 17) La formazione che hai ricevuto prima di iniziare l'incarico
- È stata molto utile ed istruttiva
  - È stata utile ed istruttiva, ma solo ai fini dell'incarico
  - È stata poco utile e poco interessante in generale
  - Non ho ricevuto alcun tipo di formazione
- 18) Prima di iniziare l'attività, eri a conoscenza della struttura presso cui sei stato assegnato e delle attività svolte dalla medesima?
- Ero a conoscenza della struttura e avevo inoltre già usufruito dei servizi erogati in qualità di studente
  - Ero a conoscenza della struttura ma non ho mai usufruito dei servizi erogati
  - Ero a conoscenza della struttura in maniera superficiale
  - Non sapevo dell'esistenza della struttura e che tipo di servizi erogasse
- 19) Il personale della struttura a cui sei stato assegnato
- È stato molto disponibile, coinvolgendomi nell'attività della struttura
  - È stato abbastanza disponibile, seguendomi durante la mia attività
  - Mi ha seguito solo inizialmente nell'attività, coinvolgendomi in maniera marginale
  - È stato poco disponibile e non mi ha per niente coinvolto nell'attività della struttura
- 20) L'impegno richiesto durante le ore di svolgimento dell'attività è stato
- Eccessivo
  - Notevole
  - Scarso
  - Quasi nullo
- 21) Ritieni che questa esperienza ti potrà essere utile ai fini della tua carriera universitaria/lavorativa?
- Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per niente
- 22) Quale dei seguenti aspetti, con cui sei venuto a contatto durante lo svolgimento del tuo incarico, ritieni più importante come tua esperienza personale?
- Il funzionamento di un ufficio (es. come è strutturato, divisione degli incarichi)
  - I rapporti di lavoro con i colleghi e i superiori
  - Esperienza di "assunzione di responsabilità" (es. rispetto degli orari, della "consegna" di un lavoro svolto)
  - Capacità di organizzarmi tra l'attività didattica e quella lavorativa



# **UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA**

*Attività per gli studenti e diritto allo studio*

- 23) Al termine di questa esperienza, ti ritieni soddisfatto dell'incarico che hai svolto?
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
  - d) Per nulla