



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

*Attività per gli studenti e diritto allo studio*

## QUESTIONARIO SULLE ATTIVITÀ A TEMPO PARZIALE DEGLI STUDENTI ANNO 2014 (Bando a.a. 2013-2014)

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, danno priorità agli studenti in condizione economiche maggiormente disagiate.

Per l'anno 2014 sono stati oltre 1.100 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 agli anni precedenti: nell'anno 2012 si erano registrate meno di 900 richieste, mentre nell'anno 2013 erano state oltre 1.000. In totale, gli studenti che hanno svolto un incarico di collaborazione part-time nell'anno 2014 sono stati 473, a fronte dei 461 incarichi inizialmente banditi. Si ricorda che il maggior numero di incarichi assegnati rispetto ai banditi iniziali è dovuto ad esigenze legate alla necessità di avviare nuovi contratti a fronte di interruzioni anticipate e parziali rispetto alla durata prevista.

Nella direzione di migliorare la qualità del servizio offerto ad una crescente numerosità degli studenti, per il secondo anno consecutivo è stato 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 2014 (Bando relativo agli studenti iscritti all'Anno Accademico 2013/14) al momento della conclusione dell'incarico.

Alla luce dell'esperienza e dei risultati dello scorso anno, il Questionario proposto è stato lievemente modificato, eliminando alcune domande ridondanti e non sufficientemente indicative degli aspetti che si propone di investigare e rivedendo alcune delle opzioni di risposta proposte, per rendere la compilazione più agevole ed utilizzabile in sede di analisi. Il Questionario, specularmente all'impostazione adottata nella passata edizione, si divide in due sezioni principali: nella prima (domande da 1 a 11) 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 12 a 20) si focalizza sull'attività part-time vera e propria svolta dagli studenti presso le varie strutture universitarie.

I valori percentuali riportati nel testo e nei grafici della presente relazione sono approssimati al numero intero. Ove possibile, saranno confrontati i risultati ottenuti quest'anno con quelli riferiti alla precedente rilevazione al fine di far emergere eventuali tendenze dei fenomeni o nuovi atteggiamenti dei compilatori.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

Attività per gli studenti e diritto allo studio

## DATI GENERALI

Hanno partecipato al Questionario 142 (30%) studenti su 473 che hanno svolto un'attività part-time nell'anno 2014. Dei partecipanti, 42 (30%) sono maschi e 100 (70%) femmine. Lo scorso anno, il numero dei partecipanti era stato leggermente maggiore: 164 (36%) studenti su 450. Una possibile spiegazione di questa flessione può essere dovuta dal fatto che ben 148 studenti hanno svolto un'attività part-time sia nel 2013 che nel 2014 e, di questi, solo 12 hanno compilato il Questionario entrambi gli anni. Questo dato è stato desunto confrontando gli elenchi dei rispondenti ai due anni, ai quali, a garanzia dell'anonimato delle risposte fornite, non sono associabili le risposte stesse.

La Figura 1 mostra la suddivisione dei 142 partecipanti sulla base alla Macro-area didattica di appartenenza del Corso di Studi frequentato<sup>1</sup>: di questi, 48 studenti (35%) afferiscono alla Macro-area umanistica, 46 (32%) alla Macro-area giuridico, politico, economica e solo 10 studenti (7%) alla Macro-area Ingegneria. La composizione dei partecipanti in termini percentuali è molto simile a quella dello scorso anno. Si sottolinea solo un incremento (dal 23% del 2013 al 32% del 2014) dei partecipanti della Macro-area giuridico, politico, economica ed una flessione (dal 20% all'11%) degli studenti della Macro-area scientifica. La Figura 2 illustra invece la suddivisione di tutti i 473 studenti che hanno svolto un'attività part-time nell'anno 2014. Il grafico evidenzia come il 60% (287) di questi studenti provenga da Corsi di Studio di Macro-area umanistica e di Macro-area giuridico, politico, economica. Questo dato, in linea con quanto rilevato lo scorso anno, è spiegabile dal fatto che i corsi di studio delle Macro-aree mediche e scientifiche prevedono spesso lezioni a frequenza obbligatoria e soprattutto tirocini formativi che impegnano maggiormente gli studenti, rendendo quindi per loro molto difficile poter riservare risorse per una attività aggiuntiva. Il confronto tra i dati riportati nei due grafici evidenzia come i tassi di partecipazione al Questionario siano risultati molto omogenei tra di loro (tra il 30% ed il 33%), ad eccezione degli studenti della Macro-area medicina, dove il tasso di partecipazione è di 22 studenti su 102 (22%).

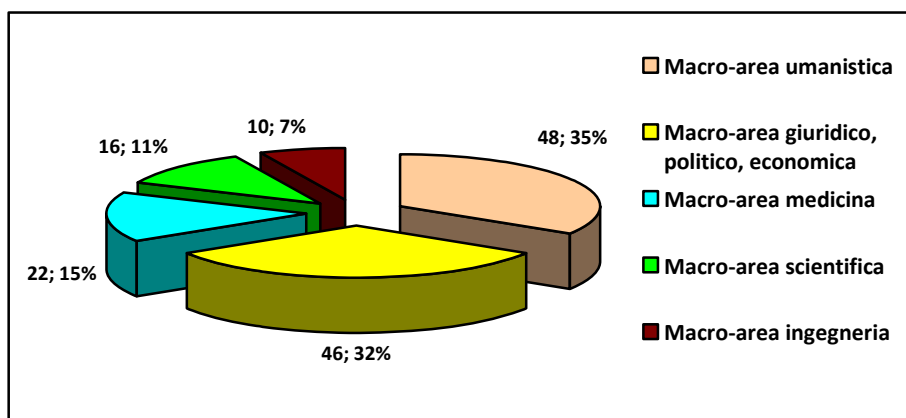


Figura 1 - Distribuzione dei partecipanti al Questionario in base alla Macro-area didattica di provenienza.

<sup>1</sup> Come per lo scorso anno, 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).



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

Attività per gli studenti e diritto allo studio

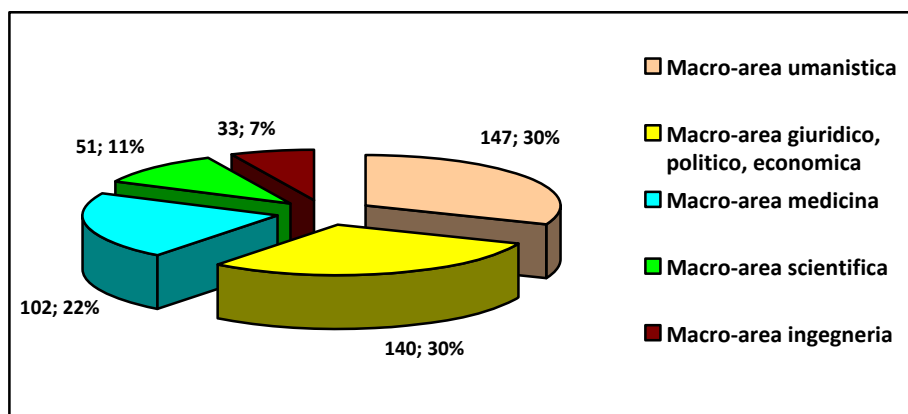


Figura 2 - Distribuzione degli studenti che hanno svolto una attività part-time nell'anno 2014 in base alla Macro-area didattica di provenienza.

## 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 (58% dei rispondenti), anche se in leggera flessione rispetto a quanto rilevato lo scorso anno (64% dei partecipanti). Corrispondentemente, si segnala un aumento in termini percentuali (dal 31% al 37%) rispetto lo scorso anno degli studenti che vedono invece nel part-time una possibilità di nuova esperienza, a livello professionale o personale. Questi dati confermano anche quest'anno la percezione che gli studenti hanno del part-time quale strumento per supportare economicamente il proprio percorso di studi, ma denotano anche una visione più "matura" del part-time, quale possibile strumento di esperienza lavorativa e personale. Questo aspetto sarà oggetto di ulteriore indagine nel prosieguo del Questionario.

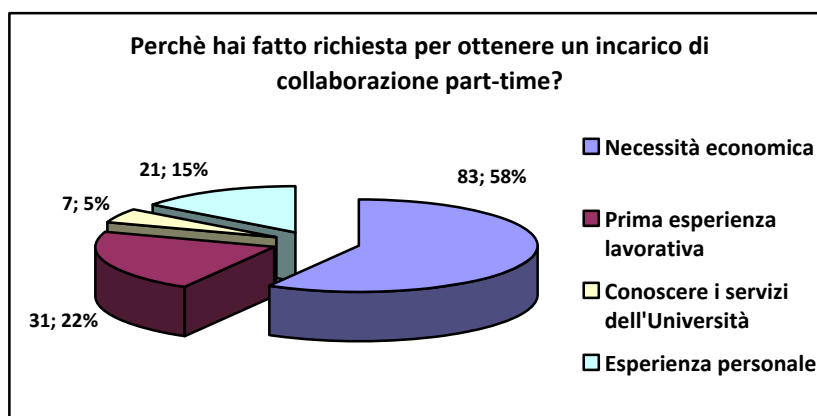


Figura 3 - Motivazioni addotte dagli studenti alla presentazione di richiesta per l'ottenimento di un incarico di collaborazione part-time.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

## Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

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

Il secondo aspetto indagato riguarda le modalità con le quali gli studenti sono venuti a conoscenza delle collaborazioni part-time. Le risposte mostrano come il 35% (50) degli studenti ne siano venuti a conoscenza attraverso le e-mail informative inviate dall'ufficio competente, il 22% (31) tramite la navigazione sulla pagina Web dedicata sul portale di Ateneo, mentre il 43% (61) tramite il "passaparola". I dati rilevati nel corso dell'anno 2014 sono praticamente identici a quelli rilevati nel corso dell'anno 2013.

Il peso elevato del "passaparola" mostra un interesse molto vivo da parte degli studenti per il part-time, interesse confermato anche dall'aumento del numero di studenti che partecipa al Bando annuale per l'assegnazione degli incarichi part-time, come già evidenziato in precedenza. Questo dato fa emergere tuttavia un altro aspetto non marginale, già segnalato nella passata edizione del Questionario: il "passaparola" rischia infatti di veicolare informazioni incomplete ed inesatte, generando possibili confusioni e fraintendimenti sulle regole e sulle procedure del part-time.

Per poter offrire una migliore e più precisa informazione agli studenti, sono state intraprese nel corso dell'anno 2013 (e proseguite nell'anno 2014) alcune azioni di pubblicizzazione del part-time fra gli studenti, in particolare durante i principali eventi ufficiali di Ateneo destinati ai futuri studenti, come Porte Aperte all'Università, con l'obiettivo di informarli ed indirizzarli fin da subito alla pagina Web dedicata. Questa è stata a sua volta rinnovata nel 2013 ed ulteriormente arricchita nel corso del 2014 con una serie di informazioni maggiormente esaustive, la pubblicazione di una "guida rapida" che illustra passo a passo la procedura di partecipazione al Bando e le principali regole, nonché un paragrafo di F.A.Q. con relative risposte. Sarà utile capire, sia nel prosieguo della presente indagine che nella prossima edizione del Questionario relativa all'anno 2015, se e come questi strumenti si configurino come una risposta adeguata al problema rilevato.

È stato successivamente chiesto agli studenti se avessero usufruito dei servizi disposti dall'Università (e-mail dedicata, pagina Web, sportello part-time, etc.) per chiarire eventuali dubbi o chiedere informazioni sul part-time. Le risposte mostrano come poco meno della metà degli studenti (66, che corrispondono al 46% degli intervistati) abbia usufruito di questi servizi, mentre i restanti studenti (76, ovvero il 54%) dichiarano di non averli utilizzati. Una chiave di lettura di questi dati viene fornita dall'incrocio con quelli relativi ad un altro aspetto indagato dal Questionario, ossia, se in passato il compilatore avesse già provato a partecipare al Bando part-time. Da questa verifica possiamo infatti evidenziare come solo il 37% (52) dei rispondenti avesse già provato a partecipare al Bando part-time in un anno precedente e, di questi, solo 19 studenti hanno sentito l'esigenza di chiedere informazioni o chiarire eventuali dubbi. Quindi, dei 66 studenti che hanno fatto richiesta di informazioni, ben 47 (71%) hanno partecipato al Bando part-time per la prima volta nell'anno 2014.

Gli aspetti del Questionario di seguito analizzati individuano gli strumenti maggiormente utilizzati dagli studenti per chiedere informazioni, misurandone l'efficacia in termini di qualità (esaustività) e tempi di risposta. Queste domande sono quindi proposte solo ai 66 studenti sopra individuati. Si precisa inoltre che la prima domanda prevede la possibilità di risposta multipla.

Dal grafico illustrato in Figura 4 si evince come la consultazione del sito Web sia stato lo strumento maggiormente utilizzato dagli studenti (68%), in linea con i risultati relativi all'anno precedente. Significativi i dati che emergono sulle altre voci, in particolare, si registra un aumento degli studenti che ha fatto ricorso all'invio di e-mail (dal 38% del 2013 al 52% del 2014) a scapito dello sportello (dal 36% al 17%). Si nota anche una diminuzione di studenti che si rivolgono ad altri uffici/servizi dell'Università per ottenere informazioni (dal 9% al 3%). L'indicazione ottenuta da queste risposte mostra anzitutto come i canali on-line dedicati agli studenti (sito Web e e-mail) stanno sostituendo i canali più "tradizionali" (sportello) di rapporto tra utente e fornitore del servizio, motivando l'amministrazione ad una maggiore attenzione al potenziamento di questi canali.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

*Attività per gli studenti e diritto allo studio*

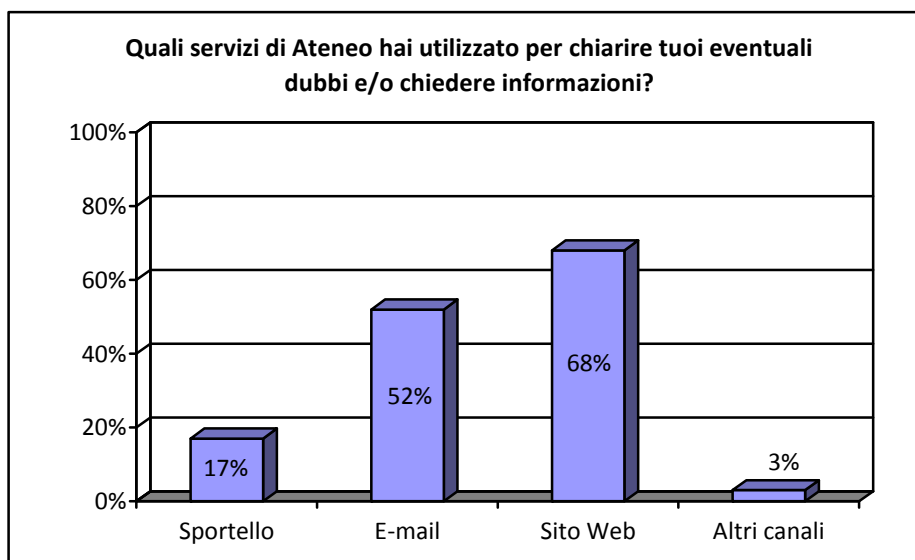


Figura 4 - Percentuale di utilizzo dei diversi canali di informazione.

Trattandosi di una domanda a risposta multipla, un ulteriore spunto di analisi emerge dall'osservazione del numero di canali utilizzati dagli studenti per ottenere le informazioni: dei 66 rispondenti, la maggioranza (68%) dichiara di aver utilizzato uno solo degli strumenti messi a disposizione. Di questi, 26 studenti hanno autonomamente ottenuto l'informazione desiderata direttamente sulla pagina Web dedicata, mentre 15 hanno inviato unicamente una e-mail all'ufficio di riferimento. 17 studenti hanno invece dovuto far ricorso a due canali differenti per ottenere le informazioni: in questo caso, ben 13 studenti hanno utilizzato sia la e-mail sia il sito Web. Solo quattro studenti sono dovuti ricorrere a più di due canali di informazione per trovare l'informazione desiderata. Questi dati sono in linea con quelli emersi nella passata edizione del Questionario, denotando in generale un leggero miglioramento rispetto al numero di canali utilizzati per ottenere informazioni.

Le domande successive poste dal Questionario mirano ad individuare il gradimento degli studenti e la qualità del servizio offerto agli utenti che desiderano ottenere informazioni sul part-time. Questi quesiti sono stati posti solo agli studenti che hanno utilizzato lo strumento di informazione oggetto della specifica domanda.

Si richiede anzitutto se le informazioni ricevute allo sportello o via e-mail siano state esaurienti: dei 39 rispondenti che hanno utilizzato almeno uno dei due strumenti, 32 (82%) dichiarano che le informazioni ricevute sono state esaurienti, mentre i restanti sette studenti dichiarano che le informazioni sono state abbastanza esaurienti. Nessuno studente dichiara che le informazioni sono state poco o per nulla esaurienti. Per quanto riguarda invece le tempistiche di risposta, illustrate in Figura 5 ed indagate solo per i 34 studenti che hanno inviato richieste via e-mail, 19 (56%) dichiarano di aver ricevuto risposta entro un giorno lavorativo, e solo tre studenti dichiarano di aver ricevuto risposta nell'arco di una settimana o mai. Questi dati, sia in riferimento all'esauritività sia ai tempi di attesa, sono generalmente in linea rispetto a quanto rilevato nel Questionario 2013: l'85% dei compilatori dichiarava le informazioni esaurienti, mentre il 43% dichiarava di aver ricevuto risposta via e-mail entro un solo giorno lavorativo. Il miglioramento dei tempi di risposta alle richieste può essere dipeso dalla diminuzione degli utenti allo sportello frontale che, liberando risorse ad esso dedicate, ha migliorato l'efficienza sugli altri canali.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

Attività per gli studenti e diritto allo studio

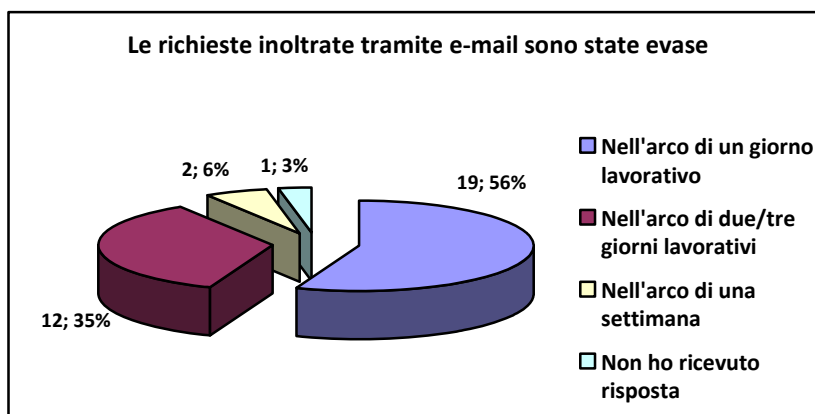


Figura 5 – Tempi di risposta alle richieste di informazione inoltrate tramite e-mail.

Per quanto riguarda il sito Web, il 60% (27 dei 45 studenti che hanno utilizzato la pagina Web) riconosce esaurienti le informazioni ivi contenute, mentre il 40% le ritiene abbastanza esaurienti. Nessuno studente ha dichiarato le informazioni poco o per nulla esaurienti.

In generale, il piano di informazione e pubblicizzazione iniziato nel 2013 ha prodotto risultati parziali, che dovranno essere eventualmente confermati nelle future rilevazioni: il primo risultato è senz'altro la diminuzione del ricorso allo sportello frontale ed un miglioramento del servizio di risposta tramite e-mail.

Le successive domande proposte dal Questionario si focalizzano sulla procedura di iscrizione on-line e sulle eventuali criticità emerse nell'ambito dell'intera procedura per l'assegnazione degli incarichi part-time. Si ricorda che queste domande sono state sottoposte a tutti i 142 studenti che hanno compilato il Questionario.

Dall'analisi dei risultati, illustrati in Figura 6, emerge che il 96% degli studenti ritiene la procedura on-line facilmente o abbastanza facilmente utilizzabile, mentre solo sei studenti la giudicano difficilmente utilizzabile. I risultati sono in linea con quelli rilevati nella passata edizione del Questionario. Inoltre, solo quattro studenti (lo scorso anno erano stati 11) hanno segnalato problemi durante l'iscrizione on-line, in particolare riguardanti la comprensione delle regole per la creazione della graduatoria e le riunioni per l'assegnazione degli incarichi specifici.

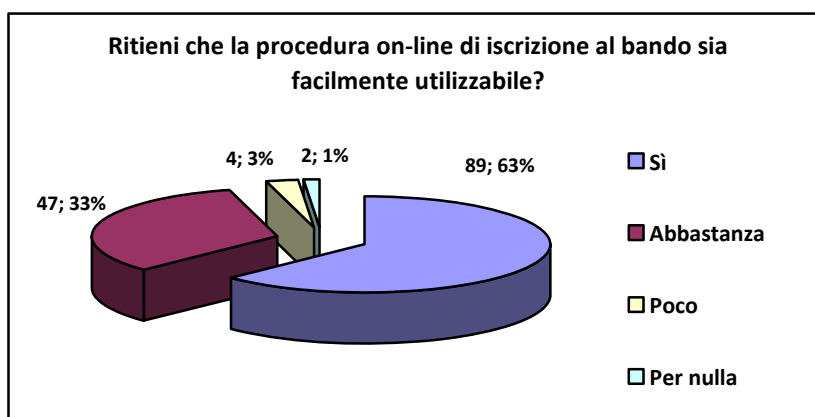


Figura 6 – Usabilità della procedura on-line di iscrizione al Bando part-time.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

*Attività per gli studenti e diritto allo studio*

## 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 mira ad individuare la sede di svolgimento dell'incarico dei rispondenti, al fine di individuare, nel prosieguo dell'indagine, correlazioni legate all'impegno richiesto, al coinvolgimento ed alla soddisfazione degli studenti stessi. 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 7 rappresenta la distribuzione dei 142 studenti che hanno partecipato all'indagine in base alla sede di assegnazione, mentre la Figura 8 rappresenta le assegnazioni dei 473 studenti che hanno svolto un'attività part-time nel corso dell'anno 2014. 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 8 dipende unicamente dalla durata degli incarichi, mediamente più alta per gli studenti del programma Amministrazione, come già evidenziato sopra.

---

<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

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

Attività per gli studenti e diritto allo studio

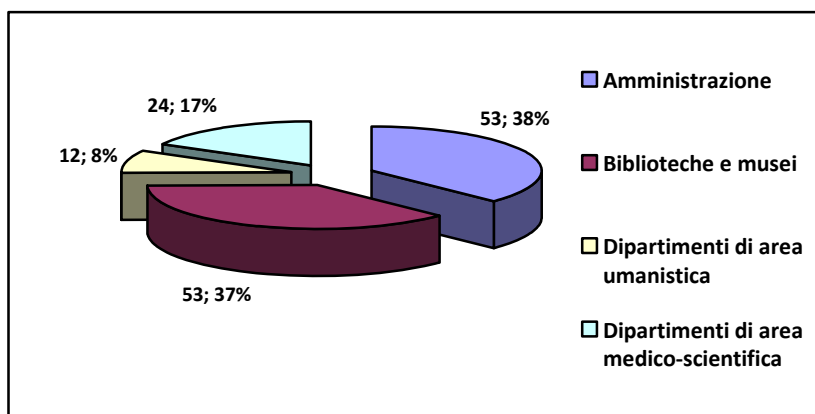


Figura 7 - Distribuzione dei partecipanti al Questionario in base alla sede di assegnazione.

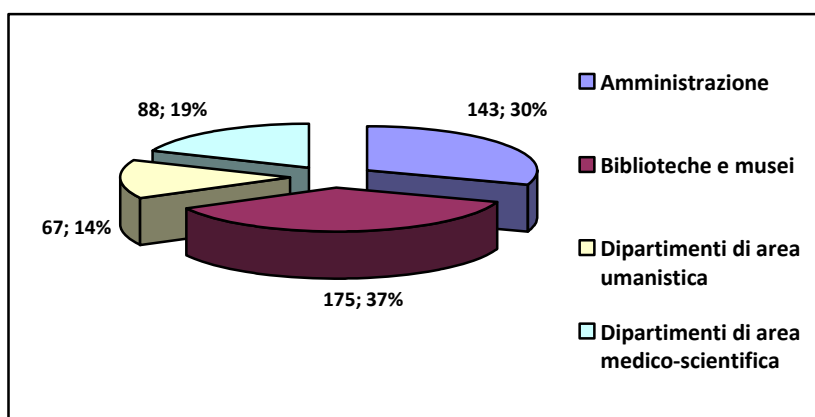


Figura 8 - Distribuzione degli studenti che hanno svolto una attività part-time nell'anno 2014 in base alla sede di assegnazione.

I tassi di partecipazione al Questionario degli studenti divisi in base alla sede di assegnazione risultano più coesi rispetto allo scorso anno (si noti la stessa percentuale di partecipazione per gli studenti assegnati sia al programma Amministrazione sia al programma Biblioteche e musei, che lo scorso anno erano rispettivamente il 33% e il 42%) mentre la distribuzione degli studenti che hanno svolto un incarico part-time nel corso dell'anno 2014 è sostanzialmente identica allo scorso anno, dovuto al fatto che i criteri di distribuzione del budget tra Dipartimenti, Biblioteche e musei e Amministrazione centrale non sono stati modificati rispetto l'anno precedente.

Alla domanda posta nel Questionario che richiede ai compilatori se avessero già svolto in precedenza un incarico part-time, il 70% (99) degli studenti risponde positivamente. Incrociando queste risposte con quelle fornite ad un precedente quesito del Questionario, in merito a quanti dei partecipanti avessero già fatto domanda per ottenere un incarico part-time, risulta che ben 64 studenti sui 99 alla loro prima esperienza di incarico part-time non avevano partecipato in precedenza ad un Bando part-time.

La domanda successiva riguarda la percezione degli studenti sull'utilità del corso di formazione ricevuto. A partire dall'anno 2013, è stato infatti 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. Nell'anno 2014 la





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

*Attività per gli studenti e diritto allo studio*

formazione è stata ampliata, con il passaggio del corso di formazione sulla privacy dalla modalità frontale a quella on-line, come previsto per il personale strutturato di Ateneo, e con rilascio del relativo attestato di frequenza. Questa attività si inserisce nel programma di valorizzazione dell'attività part-time intrapresa in questi anni, e che mira a rendere questa esperienza sempre più utile e formativa per lo studente, spendibile anche al di fuori dell'Università. I corsi sulla sicurezza e sulle norme comportamentali restano, per il 2014, ancora in modalità frontale. Il processo di perfezionamento della valorizzazione della formazione per gli studenti assegnatari di un incarico part-time è previsto nel 2015, con il definitivo passaggio di tutti i corsi alla modalità on-line e con il rilascio del relativo attestato di frequenza.

I risultati, illustrati in Figura 9, mostrano come il 60% degli studenti ritiene la formazione ricevuta comunque utile ed istruttiva anche se il 30% la ritiene utile solo ai fini dello svolgimento dell'incarico part-time assegnato. Il 17% degli studenti ha ritenuto la formazione poco utile, mentre il 23% dichiara di non aver ricevuto alcun tipo di formazione. Questi dati sono in linea con quelli rilevati lo scorso anno, mostrando una diminuzione degli studenti che dichiarano di non aver ricevuto alcuna formazione. Analizzando gli stessi dati sulla base dei 109 studenti che dichiarano di aver ricevuto la formazione, il 78% la ritiene generalmente utile, mentre poco più di uno studente su cinque la ritiene poco utile.

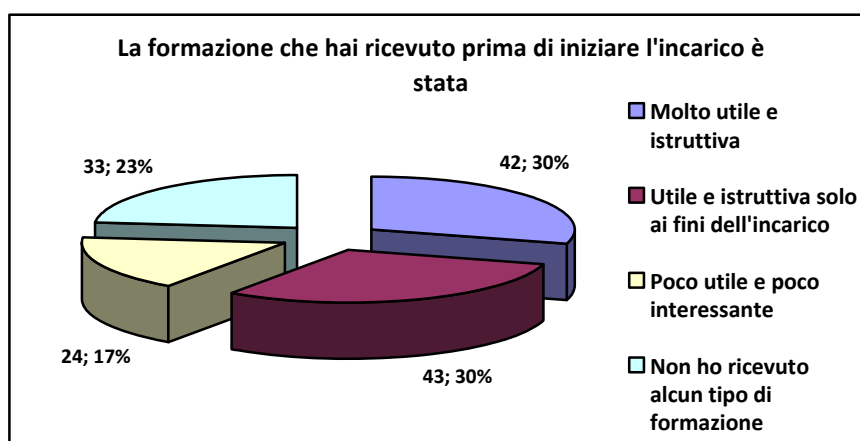


Figura 9 - Livelli di percezione dell'utilità della formazione ricevuta all'inizio dell'incarico part-time.

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.

Il primo riguarda 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, si evidenzia come il 40% (57) degli studenti non era al corrente dell'esistenza o conosceva solo marginalmente i servizi o le strutture di assegnazione e l'attività da essi svolta. È rilevante notare come, tra questi studenti, 48 su 57 sono alla loro prima esperienza di incarico part-time. Il



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

*Attività per gli studenti e diritto allo studio*

60% degli studenti invece era a conoscenza della struttura e dei servizi da essa erogati, anche se il 23% dichiara di non aver mai usufruito dei servizi da essa erogati.

Un ulteriore aspetto proposto dal Questionario per rilevare la qualità del rapporto tra studenti e personale dell'Università riguarda la disponibilità del personale stesso nei loro confronti ed il livello di coinvolgimento degli studenti all'interno delle strutture a cui sono stati assegnati. Dall'analisi delle risposte fornite emerge che l'80% (115) degli studenti è stato coinvolto attivamente nell'attività lavorativa della struttura ed il personale si è dimostrato disponibile nei loro confronti. 14 (10%) studenti dichiarano di essere stati seguiti costantemente nella propria attività part-time ma di non essere stati attivamente coinvolti nelle attività della struttura, cinque studenti lamentano di essere stati poco seguiti e coinvolti solo in maniera marginale, ed infine sei studenti dichiarano di non essere stati seguiti né coinvolti. Dei complessivi 13 studenti "insoddisfatti" di questo aspetto del loro incarico (in lieve aumento rispetto lo scorso anno), la grande maggioranza risulta alla prima esperienza di incarico part-time ed inoltre non erano a conoscenza o solo marginalmente della struttura cui sono stati assegnati.

Una indicazione sull'effettivo impiego degli studenti a supporto delle attività svolte presso le varie strutture possono essere fornite dalla valutazione dell'impegno richiesto nello svolgimento dell'attività fornito dai compilatori, come illustrato in Figura 10: l'86% (121) degli studenti dichiara che l'impegno richiesto è stato adeguato, solo tre studenti dichiarano che l'impegno richiesto è stato addirittura eccessivo, mentre il 12% (18) afferma che l'impegno richiesto è stato scarso o quasi nullo. Anche in questo caso si può notare come i due terzi degli studenti che dichiarano scarso l'impegno siano alla loro prima esperienza di incarico part-time.

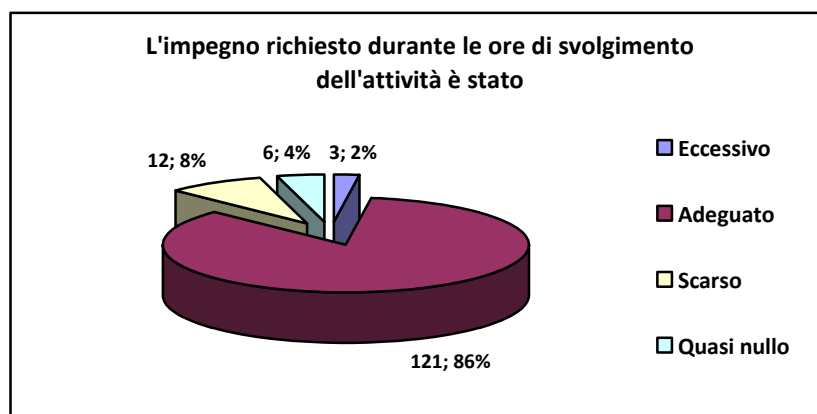


Figura 10 - Livello di impegno richiesto per lo svolgimento dell'attività part-time.

Un altro aspetto importante indagato dal Questionario riguarda la percezione che gli studenti hanno dell'utilità del part-time nella propria carriera universitaria o lavorativa. Come emerge dalla Figura 11, il 69% (98) degli studenti ritiene, al termine dello svolgimento dell'attività, che questa esperienza potrà risultare comunque utile per la propria carriera futura, mentre il 31% (44) la ritiene poco o per nulla utile. Tra questi ultimi, ben 31 studenti avevano dichiarato che la motivazione principale per la quale avevano fatto richiesta per ottenere un incarico part-time fosse la necessità economica, mentre solo 11 studenti avevano indicato come motivazione principale di voler provare una esperienza nuova o una prima esperienza lavorativa. Gli studenti che hanno trovato più utile l'attività part-time ai fini della propria carriera sono coloro che hanno svolto l'incarico presso gli uffici dell'Amministrazione centrale (41 studenti su 53, 77%) e presso le biblioteche (36 studenti su 53, 68%). Più bassa invece, anche se comunque positiva, la percezione sull'utilità futura dell'attività svolta dagli studenti assegnati ai dipartimenti di area umanistica e di area scientifica, intorno al 58% in entrambi i casi.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

Attività per gli studenti e diritto allo studio

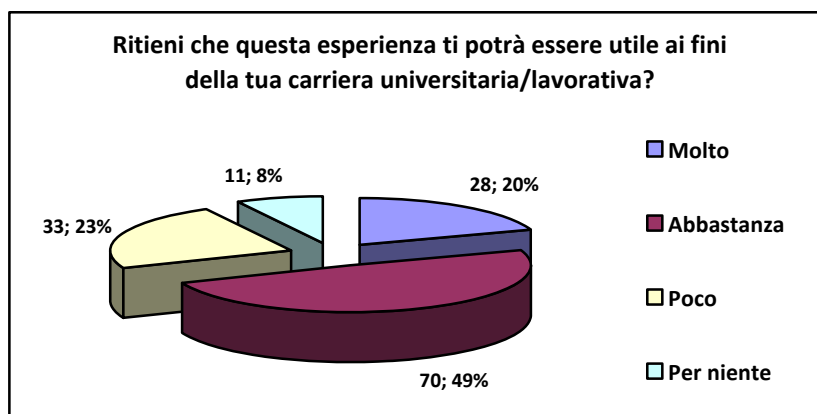


Figura 11 - Utilità dell'esperienza part-time ai fini della propria carriera universitaria/lavorativa.

Si chiede quindi agli studenti quale tra gli aspetti "lavorativi" indicati nel Questionario hanno ritenuto più importante come esperienza personale. In questo caso è stato richiesto agli studenti di ordinare le opzioni proposte da "1" a "4", assegnando il valore "1" all'aspetto ritenuto più importante. Si sottolinea tuttavia che otto compilatori non hanno correttamente ordinato la scala di valori, rendendo quindi inutilizzabili le risposte fornite. Il totale dei rispondenti riferito a questa domanda è quindi di 134 e non di 142.

Come si può vedere in Figura 12, l'aspetto della responsabilizzazione personale è ritenuto dagli studenti quello più importante, indicato da 43 (32%) studenti su 134, insieme alla capacità di organizzare il proprio tempo, ossia la capacità di contemperare gli impegni relativi all'attività didattica con quelli inerenti all'attività part-time, indicato da 36 (27%) studenti. La figura evidenzia inoltre la scarsa importanza attribuita dagli studenti all'aspetto riguardante il funzionamento di un ufficio: 54 (40%) studenti lo pone all'ultimo posto nella scala di valore.

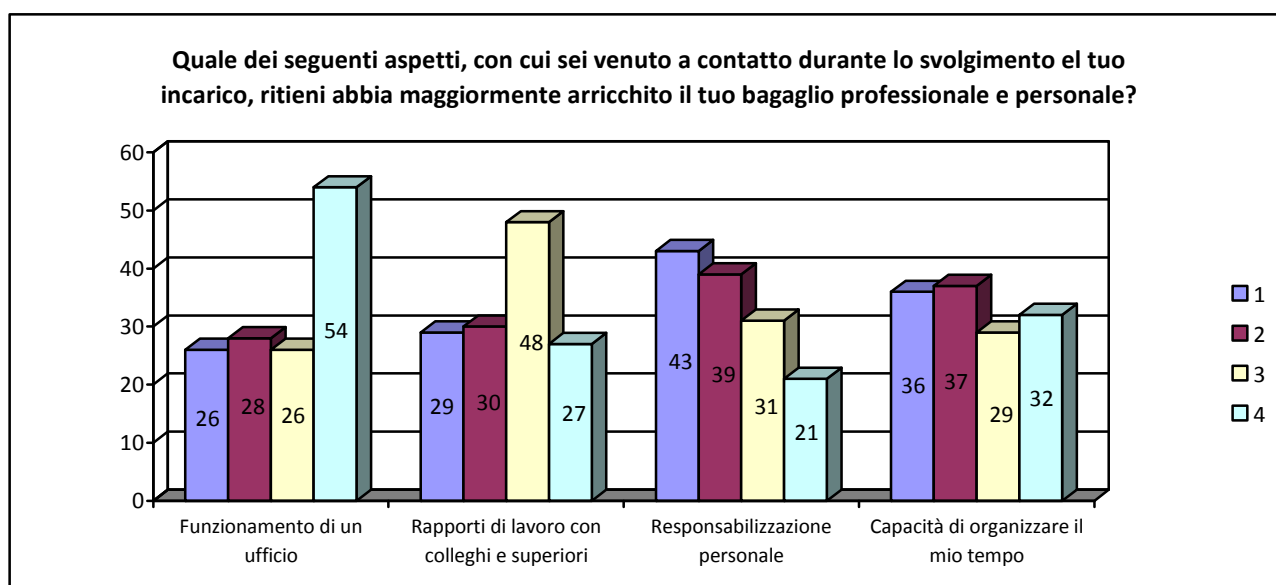


Figura 12 - Importanza dei diversi aspetti con cui gli studenti sono venuti a contatto durante lo svolgimento dell'incarico, ai fini della propria esperienza personale. Scala da 1 a 4 dove 1 è l'aspetto ritenuto più importante.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

*Attività per gli studenti e diritto allo studio*

L'ultima domanda del Questionario rileva il gradimento globale dell'esperienza part-time svolta. Anche in questo caso, come illustrato in Figura 13, il 57% degli intervistati dichiara di essere molto soddisfatto e solo 11 studenti (8%) dichiarano di essere poco o per nulla soddisfatto. I valori sono piuttosto in linea con quelli emersi lo scorso anno.

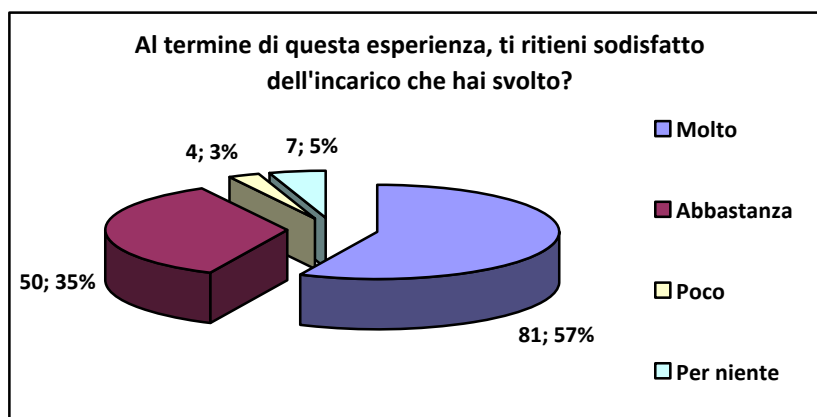


Figura 13 – Livello di soddisfazione al termine dell'attività part-time.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

*Attività per gli studenti e diritto allo studio*

## CONCLUSIONI

Il Questionario sulle attività part-time per l'anno 2014 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 anche quest'anno un crescente interesse degli studenti per il part-time, non solo a livello quantitativo, rilevato dall'aumento del numero di domande di partecipazione, ma anche a livello qualitativo, come mostrano i dati relativi al gradimento, che confermano quelli rilevati lo scorso anno. La procedura di iscrizione on-line si conferma efficace e di semplice utilizzo, così come sono pressoché confermati i dati positivi riguardanti il supporto agli utenti dell'ufficio responsabile del procedimento.

La qualità dell'informazione è un indicatore importante sia per un aumento del gradimento del servizio sia per una maggiore efficienza del servizio stesso. Una delle differenze più significative rispetto ai dati rilevati lo scorso anno riguarda proprio la decisa diminuzione di studenti che si sono rivolti direttamente allo sportello, a favore di un maggior utilizzo delle e-mail come strumento per ottenere le informazioni desiderate.

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 corsi di formazione certificati sui temi della disciplina sulla privacy e sulla sicurezza sul luogo di lavoro, necessari per svolgere l'attività ma utile anche nell'ottica del proprio curriculum professionale. Il processo di formazione, avviato in forma sperimentale nel 2013, è proseguito nel 2014 in particolare con la somministrazione del corso sulla privacy su piattaforma on-line ed è stato reso obbligatorio per alcune tipologie di studenti (con progetti part-time presso i programmi di Amministrazione e Biblioteche e musei).

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 organizzare gli impegni didattici con quelli "lavorativi" e una prima esperienza di responsabilizzazione possono diventare fattori formativi certo non irrilevanti per la propria esperienza personale e professionale futura.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

*Attività per gli studenti e diritto allo studio*

## ALLEGATO 1: Questionario sulle collaborazioni part-time 2014

- 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) Tramite e-mail informative da parte dell'Università
  - b) Tramite il sito internet dell'Università
  - c) Tramite passaparola tra studenti
  - d) Tramite altri canali (Eventi organizzati dall'Università, ...)
  
- 3) In passato, avevi già fatto domanda per svolgere un'attività part-time?
  - a) Sì
  - b) No
  
- 4) Per chiarire tuoi eventuali dubbi e/o chiedere informazioni riguardo il Bando part-time, hai usufruito dei servizi dell'Ateneo (e-mail, sito Web, sportello)?
  - 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) Le richieste inoltrate tramite e-mail sono state evase?
  - a) Nell'arco di un giorno lavorativo dalla richiesta
  - b) Nell'arco di due/tre giorni lavorativi
  - c) Nell'arco di una settimana
  - d) Non ho ricevuto risposta
  
- 8) Le informazioni contenute nella pagina Web del part-time sono state esaurienti?
  - a) Sì
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
  - d) Per nulla



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

*Attività per gli studenti e diritto allo studio*

- 9) Ritieni che la procedura on-line di iscrizione al Bando sia facilmente utilizzabile?
- Sì
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla
- 10) Nell'ambito dell'intera procedura part-time (dall'iscrizione all'assegnazione), sono emerse particolari criticità?
- Sì
  - No
- 11) Quale tra le fasi della procedura part-time sotto elencate ritieni sia quella in cui sono emerse le maggiori criticità?
- La comprensione dei requisiti per partecipare 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)
- 12) A quale Programma sei stato assegnato?
- Amministrazione
  - Sistema bibliotecario, archivistico e museale
  - Programmi di area umanistica
  - Programmi di area scientifica
- 13) Questa è la tua prima esperienza di attività part-time all'interno dell'Università?
- Sì
  - No
- 14) 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
- 15) Prima di iniziare l'attività, eri a conoscenza della struttura presso cui sei stato assegnato e delle attività di cui si occupava?
- Ero a conoscenza della struttura e avevo inoltre già usufruito dei suoi servizi
  - 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
- 16) Il personale della struttura a cui sei stato assegnato
- Mi ha seguito e coinvolto attivamente nei progetti della struttura
  - Mi ha seguito costantemente senza però coinvolgermi attivamente
  - Mi ha seguito solo a tratti, coinvolgendomi in maniera marginale
  - Mi ha seguito poco senza coinvolgermi



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

*Attività per gli studenti e diritto allo studio*

- 17) L'impegno richiesto durante le ore di svolgimento dell'attività è stato
- a) Eccessivo
  - b) Adeguato
  - c) Scarso
  - d) Quasi nullo
- 18) Ritieni che questa esperienza potrà essere utile ai fini della tua carriera universitaria/lavorativa?
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
  - d) Per niente
- 19) Quale dei seguenti aspetti, con cui sei venuto a contatto durante lo svolgimento del tuo incarico, ritieni abbia maggiormente arricchito il tuo bagaglio professionale e personale?
- a) Il funzionamento di un ufficio (es. come è strutturato, divisione degli incarichi)
  - b) I rapporti di lavoro con i colleghi e i superiori
  - c) La responsabilizzazione personale (es. puntualità, efficienza nel lavoro, ecc.)
  - d) La capacità di organizzare il mio tempo
- 20) Al termine di questa esperienza, ti ritieni soddisfatto dell'incarico che hai svolto?
- a) Molto
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
  - d) Per nulla