



# 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 2015 (Bando a.a. 2014-2015)

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.

Per l'anno 2015 sono stati circa 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 è in linea con quanto rilevato l'anno precedente. In totale, gli studenti che hanno svolto un incarico di collaborazione part-time sono stati 477.

Per il terzo 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 2015 (Bando relativo agli studenti iscritti all'Anno Accademico 2014/15) al momento della conclusione dell'incarico.

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.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

Attività per gli Studenti e Diritto allo Studio

## DATI GENERALI

Gli studenti che hanno partecipato al Questionario sono stati 117 sui 477 (25%) che hanno svolto un'attività part-time nell'anno 2015. Dei partecipanti, 30 (26%) sono maschi e 87 (74%) femmine. Negli anni precedenti il numero dei partecipanti era stato leggermente maggiore: nell'anno 2013 avevano partecipato 164 studenti su 450 (36%), mentre nell'anno 2014 avevano partecipato 142 studenti su 473 (30%).

La Figura 1 mostra la suddivisione dei 117 partecipanti sulla base alla Macro-area didattica di appartenenza del Corso di Studi frequentato<sup>1</sup>: anche quest'anno si conferma la maggior partecipazione da parte degli studenti appartenenti alla Macro-area umanistica ed alla Macro-area giuridico, politico ed economica (in totale, il 64% dei rispondenti) rispetto agli studenti delle altre Macro-aree. La Figura 2 illustra invece la suddivisione di tutti i 477 studenti che hanno svolto un'attività part-time nell'anno 2015. Il grafico evidenzia come circa il 60% (280) 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, contrariamente a quanto rilevato l'anno precedente, come i tassi di partecipazione al Questionario siano risultati poco omogenei tra di loro, passando da un tasso di partecipazione del 33% degli studenti della Macro-area scientifica al 7% degli studenti della Macro-area ingegneria.

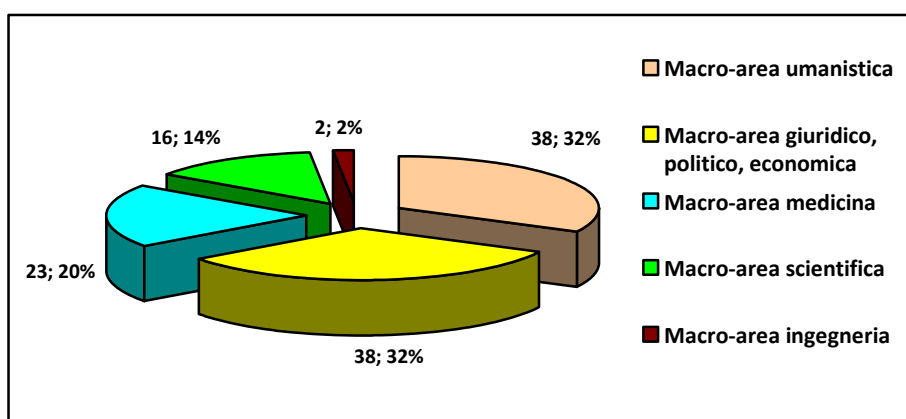


Figura 1 - Distribuzione dei partecipanti al Questionario in base alla Macro-area didattica di provenienza.

<sup>1</sup> Come per gli anni precedenti, 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

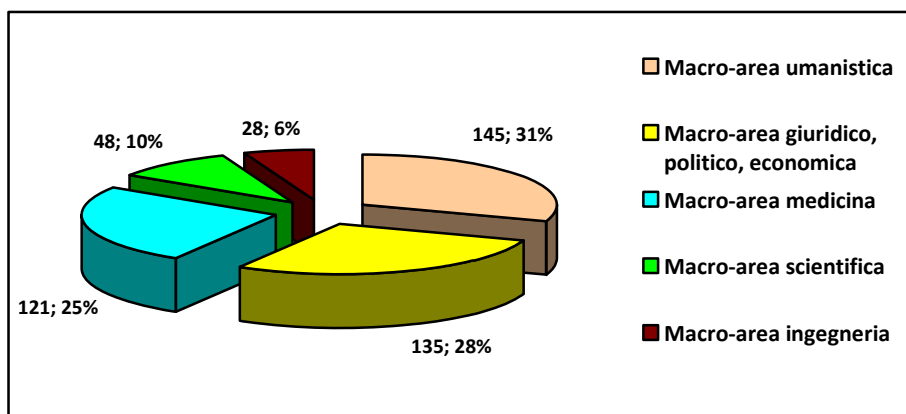


Figura 2 - Distribuzione degli studenti che hanno svolto una attività part-time nell'anno 2015 in base alla Macro-area didattica di provenienza.

## 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 riguarda la motivazione prevalente che spinge gli studenti a richiedere di svolgere un'attività part-time all'interno dell'Università. I risultati, illustrati nella Figura 3, mostrano come la necessità economica sia sempre la prima motivazione (54% dei rispondenti), anche se in flessione rispetto a quanto rilevato negli anni precedenti (64% dei partecipanti nel 2013, 58% nel 2014). Emerge invece un significativo aumento in termini percentuali degli studenti che vedono invece nel part-time una possibilità di fare una prima esperienza lavorativa, passando dal 22% rilevato l'anno precedente al 31% rilevato nel 2015. Anche quest'anno si conferma la percezione che gli studenti hanno del part-time quale strumento per supportare economicamente il proprio percorso di studi, ma spicca sempre più una visione del part-time quale esperienza lavorativa assimilabile ad uno stage o ad un tirocinio.

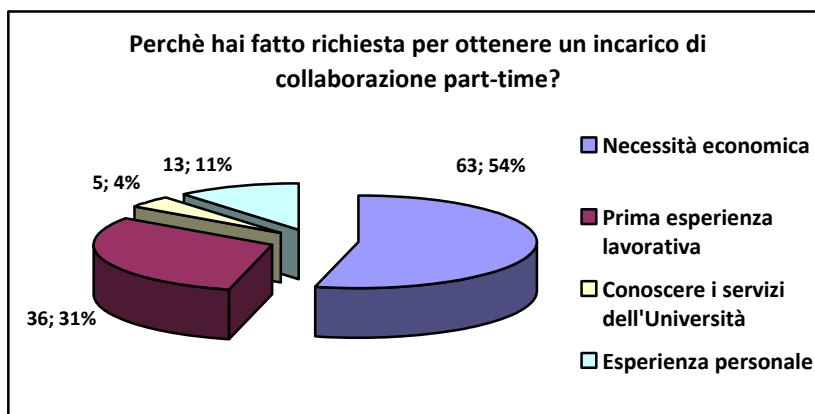


Figura 3 - Motivazioni addotte dagli studenti alla presentazione di richiesta per l'ottenimento di un incarico di collaborazione part-time.



# 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 36% (42) degli studenti ne siano venuti a conoscenza attraverso le e-mail informative inviate alla popolazione studentesca dall'ufficio competente, il 19% (22) tramite la navigazione sulla pagina Web dedicata sul portale di Ateneo, mentre il 44% (52) tramite il "passaparola". Uno studente dichiara di esserne venuto a conoscenza tramite altri canali. I dati rilevati nel corso dell'anno 2015 sono in linea con quelli rilevati nel corso dell'anno 2014 e mostrano un peso ancora elevato del "passaparola" come veicolo informativo, mostrando da un lato un interesse molto vivo da parte degli studenti per il part-time, ma dall'altro rischia di far circolare informazioni incomplete ed inesatte. Diventano quindi significativi i risultati degli aspetti legati agli strumenti informativi utilizzati dagli studenti e dalla qualità delle risposte fornite dall'ufficio amministrativo preposto, analizzati nelle domande successive.

È stato infatti 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 meno della metà degli intervistati (51 - 44%) abbia usufruito di questi servizi, mentre i restanti (66 - 56%) dichiarano di non averli utilizzati. Da un altro aspetto indagato dal Questionario, ossia, se in passato il compilatore avesse già provato a partecipare al Bando part-time, emerge che dei 78 (67%) studenti dichiarano di non aver fatto domanda di partecipazione negli anni precedenti e che quindi si sono approcciati per la prima volta al Bando ed alla procedura part-time, mentre i restanti 39 (33%) avevano già partecipato. È interessante notare come la metà dei 78 studenti che non avevano mai provato a fare domanda di partecipazione dichiara di non aver contattato gli uffici amministrativi per chiedere ulteriori informazioni. Dei 51 studenti che ne hanno fatto richiesta, 12 (24%) avevano in passato già partecipato al Bando part-time.

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 51 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 della pagina Web sia stato lo strumento maggiormente utilizzato dagli studenti (76%), in aumento rispetto i risultati relativi all'anno precedente (68%), mentre per gli altri valori non si rilevano differenze significative. Si conferma pertanto che i canali on-line dedicati agli studenti (pagina Web e e-mail) stanno sostituendo i canali più "tradizionali" (sportello) nel rapporto tra utente e fornitore del servizio, motivando l'amministrazione ad una sempre maggiore attenzione al potenziamento di questi strumenti.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

*Attività per gli Studenti e Diritto allo Studio*

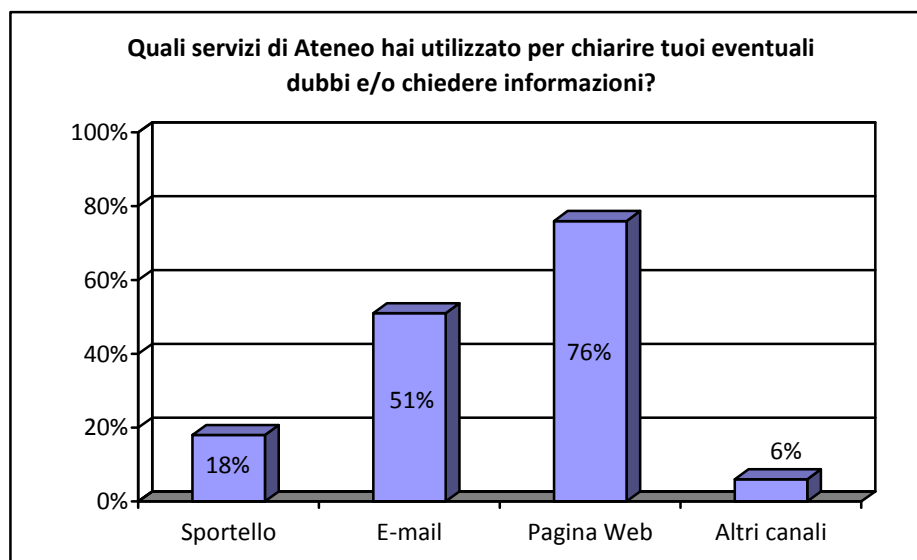


Figura 4 - Percentuale di utilizzo dei diversi canali di informazione.

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 51 rispondenti, la maggioranza (29 studenti, 57%) dichiara di aver utilizzato uno solo degli strumenti messi a disposizione. Di questi, 19 hanno autonomamente ottenuto l'informazione desiderata direttamente sulla pagina Web dedicata. 18 studenti hanno invece dovuto far ricorso a due canali differenti: di questi, 13 studenti hanno utilizzato sia la e-mail sia la pagina Web. Solo quattro studenti sono dovuti ricorrere a più di due canali di informazione per trovare l'informazione desiderata.

Le domande successive mirano ad individuare il gradimento degli studenti e la qualità del servizio offerto agli utenti che desiderano ottenere informazioni sul part-time. Anche 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: tutti i 30 rispondenti che hanno utilizzato almeno uno dei due strumenti dichiarano che le informazioni ricevute sono state esaurienti. Nessuno studente dichiara che le informazioni sono state poco o per nulla esaurienti. Per quanto riguarda invece i tempi di risposta delle richieste inoltrate tramite e-mail, 24 studenti su 26 dichiarano di aver ricevuto risposta entro al massimo tre giorni lavorativi, e solo due studenti dichiarano di aver ricevuto risposta nell'arco di una settimana. Questi dati, sia in riferimento all'esaurività delle risposte sia ai tempi di attesa, sono generalmente in linea rispetto a quanto rilevato nel Questionario 2014.

Dei 39 studenti che hanno utilizzato la pagina Web, 23 (59%) trova le informazioni contenute esaurienti, mentre il 38% le ritiene abbastanza esaurienti. Solo uno studente ha dichiarato le informazioni poco esaurienti.

In generale, il piano di informazione e pubblicizzazione iniziato nel 2013 ha favorito 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 117 studenti che hanno compilato il Questionario.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

Attività per gli Studenti e Diritto allo Studio

Dall'analisi dei risultati, illustrati in Figura 5, emerge che il 96% degli studenti ritiene la procedura on-line facilmente o abbastanza utilizzabile, mentre solo cinque studenti la giudicano difficilmente utilizzabile. I risultati sono in linea con quelli rilevati nelle passate edizioni del Questionario. Rispetto lo scorso anno sono invece leggermente aumentati gli studenti (12, 10%) che hanno segnalato criticità nel corso della procedura (lo scorso anno erano stati quattro). In particolare, 6 studenti segnalano problemi riguardanti le riunioni per l'assegnazione degli incarichi specifici.

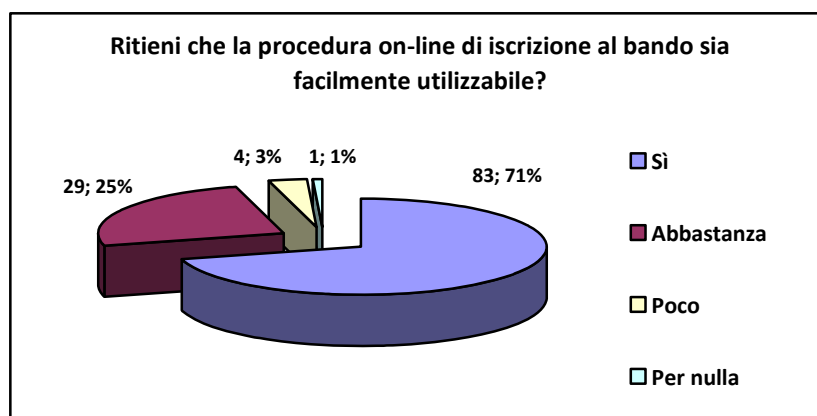


Figura 5 – Usabilità della procedura on-line di iscrizione al Bando part-time.

## 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 anche quest'anno 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 essi 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 gli utenti al 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, eventuali 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

<sup>2</sup> Le tipologie di attività previste nell'ambito del part-time all'interno dei Programmi sono:

- 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

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 delle strutture e agli impegni didattici 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 la distribuzione dei 117 studenti che hanno partecipato all'indagine in base alla sede di assegnazione, mentre la Figura 7 rappresenta le assegnazioni dei 477 studenti che hanno svolto un'attività part-time nel corso dell'anno 2015. 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 dalla durata degli incarichi, mediamente più alta per gli studenti del programma Amministrazione, come già evidenziato sopra.

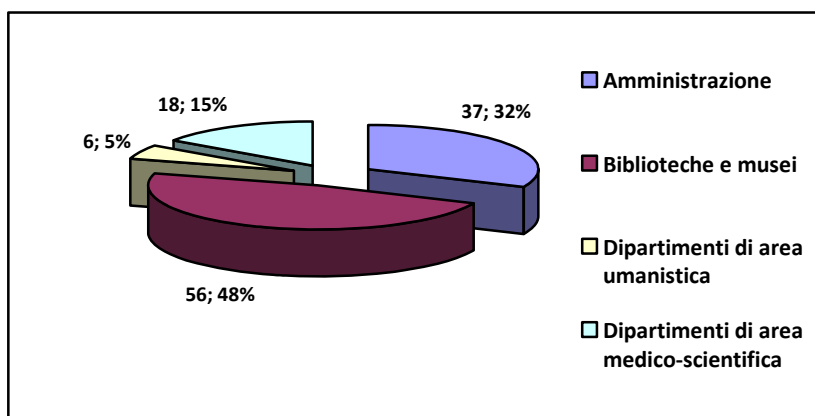


Figura 6 - Distribuzione dei partecipanti al Questionario in base alla sede di assegnazione.

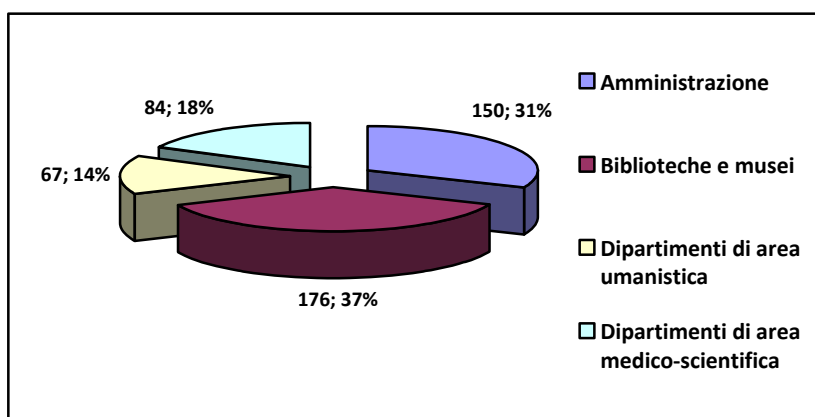


Figura 7 - Distribuzione degli studenti che hanno svolto una attività part-time nell'anno 2015 in base alla sede di assegnazione.

Siccome i criteri di distribuzione del budget tra Dipartimenti, Biblioteche e musei e Amministrazione centrale non sono stati modificati rispetto l'anno precedente, la distribuzione degli studenti che hanno svolto un incarico part-time nel corso dell'anno 2015 è sostanzialmente identica allo scorso anno. I tassi di partecipazione al Questionario degli studenti divisi in base alla sede di assegnazione risultano invece più disomogenei rispetto allo scorso anno (si



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

**Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti**

*Attività per gli Studenti e Diritto allo Studio*

noti in particolare che il tasso di partecipazione per gli studenti assegnati al programma Amministrazione lo scorso anno era del 38%, mentre quello del programma Biblioteche e musei era del 37%).

Il quesito successivo chiede ai compilatori se questa fosse la loro prima esperienza di attività part-time all'interno dell'Università: 88 (75%) studenti rispondono affermativamente (lo scorso anno erano il 70%) e, di questi, solo 10 studenti avevano in passato fatto domanda per svolgere un'attività part-time. I dati confermano quanto già rilevato l'anno precedente circa la forte percentuale di rinnovo annuale della popolazione studentesca che svolge l'attività 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 e salute sul luogo di lavoro (ai sensi del D.Lgs. 81/08), privacy (ai sensi del D.Lgs. 196/03) 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 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. Nell'anno 2015 il processo è stato completato con il passaggio in modalità telematica anche del corso sulla sicurezza, con il relativo rilascio di attestazione di frequenza del corso, e con la somministrazione dei corsi a tutti gli studenti assegnatari di un incarico part-time. La formazione viene somministrata in unica sessione in primavera, non appena stabilizzate le assegnazioni di incarichi a seguito delle rinunce pervenute nelle riunioni per la distribuzione dei turni, e replicata in autunno per gli studenti che non hanno concluso la sessione primaverile e per gli studenti ripescati in corso d'anno. L'attività formativa, oltre che a rispondere a obblighi di legge, si inserisce nel programma di valorizzazione del part-time intrapresa negli ultimi anni e mira a rendere questa esperienza sempre più utile e formativa per lo studente e sempre più spendibile anche al di fuori del contesto universitario.

I risultati, illustrati in Figura 8, mostrano come il 22% degli studenti ritiene la formazione ricevuta comunque utile ed istruttiva e il 18% la ritiene utile solo ai fini dello svolgimento dell'incarico part-time assegnato. Tuttavia, la maggioranza degli studenti (52%) ha ritenuto la formazione poco utile e poco interessante, mentre solo l'8% dichiara di non aver ricevuto alcun tipo di formazione. I dati sull'apprezzamento della formazione ricevuta sono discostanti rispetto a quelli rilevati lo scorso anno, in cui il 30% degli studenti la riteneva molto utile, ma mostrano anche una diminuzione degli studenti che dichiarano di non aver ricevuto alcuna formazione (23% nel 2014, 29% nel 2013). Il passaggio finale di tutti i corsi in modalità telematica sembra aver raggiunto l'obiettivo di somministrare la formazione alla quasi totalità degli studenti, ma nello stesso tempo richiede un impegno molto maggiore rispetto alla formazione frontale convenzionale, sia sui contenuti più dettagliati che sul tempo dedicato per concluderla, giudicati probabilmente eccessivi e quindi poco interessanti da parte degli studenti.





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

Attività per gli Studenti e Diritto allo Studio

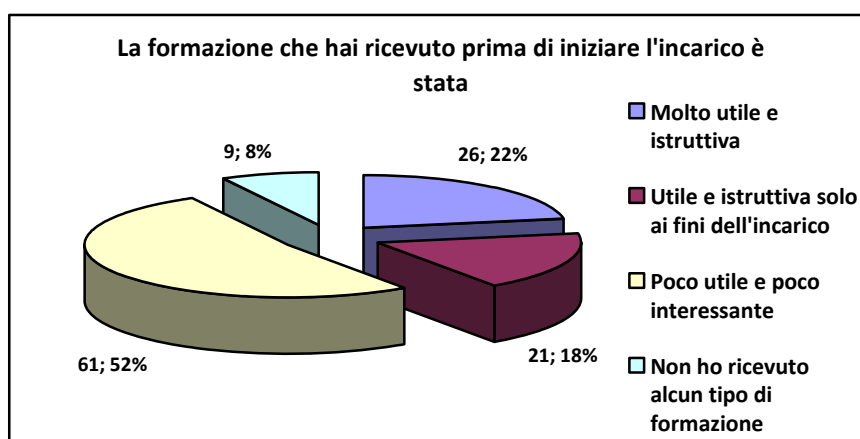


Figura 8 - Livelli di percezione dell'utilità della formazione ricevuta all'inizio dell'incarico part-time.

Come già anticipato, uno degli obiettivi del part-time è creare 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 circa la metà degli studenti (56) non era al corrente dell'esistenza o conosceva solo marginalmente i servizi o le strutture di assegnazione e l'attività da essi svolta. Si nota come, tra questi studenti, 48 sono alla loro prima esperienza di incarico part-time. 43 (37%) studenti non solo erano a conoscenza della struttura ma avevano già usufruito dei servizi da essa erogati.

Un ulteriore aspetto 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'87% (102) degli studenti è stato coinvolto attivamente nell'attività lavorativa della struttura ed il personale si è dimostrato disponibile nei loro confronti. Nove (8%) studenti dichiarano di essere stati seguiti costantemente nella propria attività part-time ma di non essere stati attivamente coinvolti nelle attività della struttura, tre studenti lamentano di essere stati poco seguiti e coinvolti solo in maniera marginale, ed altri tre studenti dichiarano di non essere stati seguiti né coinvolti. I dati sono in leggero miglioramento rispetto a quelli rilevati nella passata edizione del Questionario.

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: ben 105 (89%) studenti dichiarano che esso è stato adeguato, solo tre studenti dichiarano che l'impegno richiesto è stato addirittura eccessivo, mentre 8 (7%) studenti affermano che è stato scarso. Un solo studente segnala che l'impegno è stato quasi nullo.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

Attività per gli Studenti e Diritto allo Studio

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 9, 87 (74%) studenti ritengono, al termine dello svolgimento dell'attività, che questa esperienza potrà risultare comunque utile per la propria carriera futura, mentre il 30 studenti (26%) la ritengono poco o per nulla utile. I risultati sono in linea con quanto rilevato lo scorso anno.

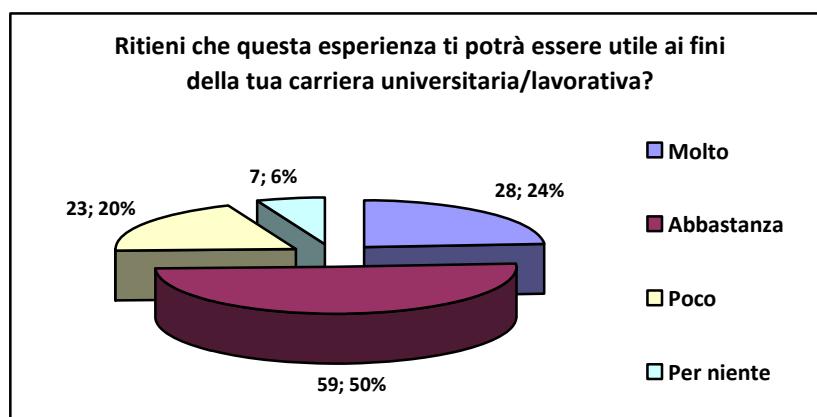


Figura 9 - Utilità dell'esperienza part-time ai fini della propria carriera universitaria/lavorativa.

Si chiede quindi agli studenti quale tra gli aspetti "lavorativi" proposti dal 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 nove 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 108 e non 117.

Come si può vedere in Figura 10, l'aspetto della responsabilizzazione personale è ritenuto dagli studenti quello più importante, indicato da 35 (32%) studenti, 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 29 (27%) studenti. La figura evidenzia inoltre la scarsa importanza attribuita dagli studenti all'aspetto riguardante il funzionamento di un ufficio: 47 (44%) studenti lo pone all'ultimo posto nella scala di valore. Si sottolinea come la capacità di organizzare il proprio tempo sia il secondo aspetto segnalato come meno importante (32 studenti, 30%) e contemporaneamente come secondo aspetto più importante, come già segnalato sopra. Questi risultati sono in linea con quelli rilevati l'anno precedente.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

Attività per gli Studenti e Diritto allo Studio

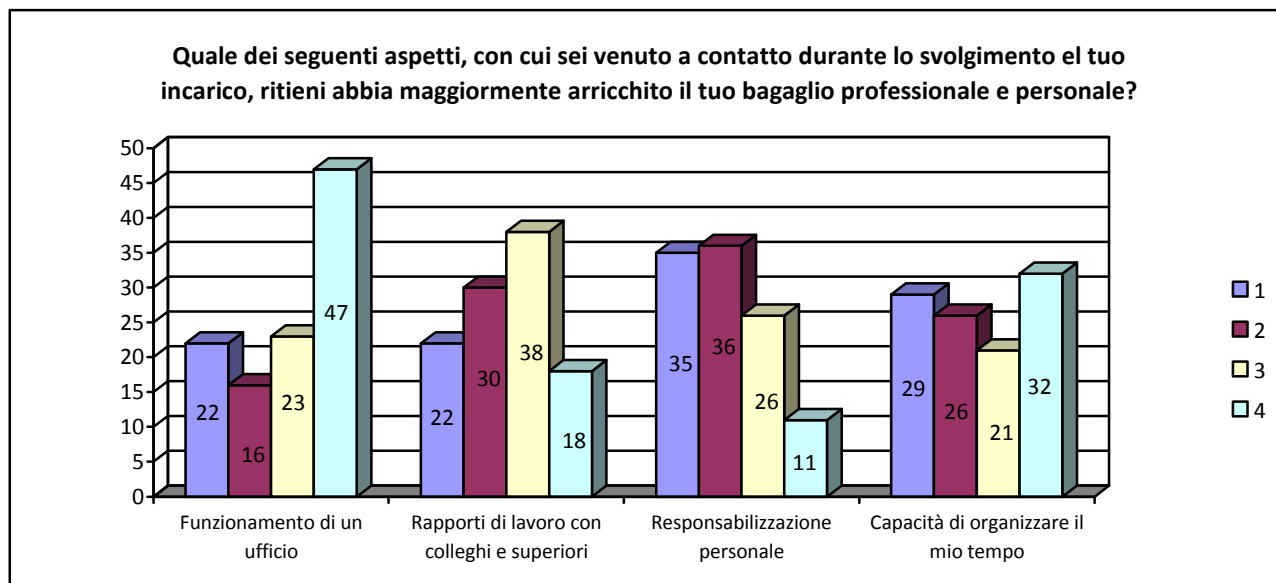


Figura 10 - Importanza dei diversi aspetti con cui gli studenti sono venuti a contatto durante lo svolgimento dell'incarico, ai fini della propria esperienza personale. Scala da 1 a 4 dove 1 è l'aspetto ritenuto più importante.

L'ultima domanda del Questionario rileva il gradimento globale dell'esperienza part-time svolta. Anche in questo caso, come illustrato in Figura 11, il 69% degli intervistati dichiara di essere molto soddisfatto e solo 6 studenti (6%) dichiarano di essere poco o per nulla soddisfatti. Questi dati sono in deciso miglioramento rispetto a quelli rilevati l'anno precedente: nel 2014 la percentuale di studenti che si dichiarava molto soddisfatti era attestata al 57%.

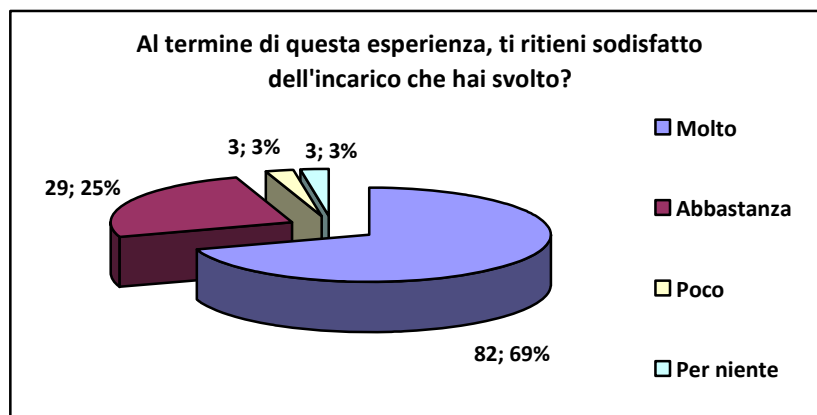


Figura 11 – Livello di soddisfazione al termine dell'attività part-time.



# 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 2015 ha evidenziato risultati interessanti, 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 messo in risalto anche quest'anno il forte interesse degli studenti per il part-time, non solo a livello quantitativo, ma anche a livello qualitativo, come mostrano i dati relativi al gradimento, che migliorano 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 il deciso aumento di studenti che hanno utilizzato la pagina Web dedicata per ottenere informazioni.

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, l'organizzazione di corsi di formazione certificati sui temi della disciplina sulla privacy e sulla sicurezza e salute sul luogo di lavoro, necessari per svolgere l'attività ma utili anche nell'ottica del proprio curriculum professionale. L'indicatore relativo all'utilità della formazione ricevuta è in pratica l'unico per il quale si rileva una flessione significativa rispetto lo scorso anno, dovuto probabilmente alla maggior lunghezza ed al maggior dettaglio dei corsi somministrati in modalità telematica (che ha gradualmente sostituito la modalità convenzionale) piuttosto che in un singolo incontro di formazione frontale, come già sottolineato nel corso dell'indagine.

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. Tale aspetto è stato confermato dai risultati ottenuti, in riferimento alla motivazione addotta dagli studenti alla partecipazione al bando per l'ottenimento di un incarico part-time: sempre più studenti infatti sono motivati non solo da necessità economica, ma proprio dal desiderio di provare una prima esperienza lavorativa.

Data la sostanziale stabilità dei dati rilevati rispetto allo scorso anno, si è deciso di sospendere per l'anno 2016 la somministrazione del Questionario e verificare in futuro la possibilità di riproporlo.



# 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? (compilare solo se si è risposto sì alla domanda precedente) – risposta multipla
  - 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? (compilare solo se si è usufruito del relativo servizio – risposte a) o b) domanda 5)
  - 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*

- 7) I tempi di risposta alle richieste inoltrate tramite e-mail sono state evase (compilare solo se si è usufruito del relativo servizio – risposta b) domanda 5)
- 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? (compilare solo se si è usufruito del relativo servizio –risposta c) domanda 5 )
- a) Sì
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
  - d) Per nulla
- 9) Ritieni che la procedura on-line di iscrizione al bando sia facilmente utilizzabile?
- a) Sì
  - b) Abbastanza
  - c) Poco
  - d) Per nulla
- 10) Nell'ambito dell'intera procedura part-time (dall'iscrizione all'assegnazione), sono emerse particolari criticità?
- a) Sì
  - b) No
- 11) Quale tra le fasi della procedura part-time sotto elencate ritieni sia quella in cui sono emerse le maggiori criticità? (solo se risponde sì alla domanda 10)
- a) La comprensione dei requisiti per partecipare al bando
  - b) La comprensione delle regole per la creazione della graduatoria
  - c) Le riunioni per l'assegnazione degli incarichi specifici
  - d) Altro (specificare in campo testo libero)
- 12) A quale Programma sei stato assegnato?
- a) Amministrazione
  - b) Sistema bibliotecario, archivistico e museale
  - c) Programmi di area umanistica
  - d) Programmi di area scientifica
- 13) Questa è la tua prima esperienza di attività part-time all'interno dell'Università?
- a) Sì
  - b) No



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

*Attività per gli Studenti e Diritto allo Studio*

- 14) La formazione che hai ricevuto prima di iniziare l'incarico (corsi su privacy e sicurezza e salute nei luoghi di lavoro)
- a) È stata molto utile ed istruttiva
  - b) È stata utile ed istruttiva, ma solo ai fini dell'incarico
  - c) È stata poco utile e poco interessante in generale
  - d) 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?
- a) Ero a conoscenza della struttura e avevo inoltre già usufruito dei suoi servizi
  - b) Ero a conoscenza della struttura ma non ho mai usufruito dei servizi erogati
  - c) Ero a conoscenza della struttura in maniera superficiale
  - d) Non sapevo dell'esistenza della struttura e che tipo di servizi erogasse
- 16) Il personale della struttura a cui sei stato assegnato
- a) Mi ha seguito e coinvolto attivamente nei progetti della struttura
  - b) Mi ha seguito costantemente senza però coinvolgermi attivamente
  - c) Mi ha seguito solo a tratti, coinvolgendomi in maniera marginale
  - d) Mi ha seguito poco senza coinvolgermi
- 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 ti 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? (ordina le risposte da 1 a 4 assegnando 1 all'aspetto che ritieni più importante. NON assegnare lo stesso valore ad opzioni diverse)
- 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



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti

*Attività per gli Studenti e Diritto allo Studio*

20) Al termine di questa esperienza, ti ritieni soddisfatto dell'incarico che hai svolto?

- a) Molto
- b) Abbastanza
- c) Poco
- d) Per nulla