



C O D A U

Convegno dei Direttori generali  
delle Amministrazioni Universitarie

# Il coinvolgimento degli utenti finali nel processo di misurazione e valutazione della performance nelle università italiane

M. Schiavone

Roma, 3 novembre 2017

- **Il coinvolgimento dell'utente finale: situazione attuale e attività in prospettiva**
  - **lo studente**
  - **gli altri utenti finali**



**D.Lgs 74/2017**



**Rafforzamento della partecipazione dei cittadini**, intesi come utenti finali dei servizi forniti dalle PA, tramite la rilevazione sistematica del **grado di soddisfazione** rispetto ai servizi fruiti e il loro **coinvolgimento diretto nel processo di misurazione e valutazione della performance**. (Art. 5 c.01-a; art.7 c.2-c; art.19-bis c.1-2)



**Servizi tecnico-amministrativi**



Per le università l'utente principale è lo **studente**.



**c.1** "I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative [...]".

**c.2** "Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati [...]".

"La funzione di misurazione e valutazione della performance è svolta: c) dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, [...] secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis. [...]".

Il comparto universitario si presenta in anticipo sul tema: **lo studente è già entrato da anni nella governance degli atenei** ed è in corso un ingente investimento – in termini di risorse umane e finanziarie – che mira a **collocare gli studenti sempre più al centro dell'attenzione dell'accademia**.

(da Nota Anvur del 03.07.2017)



Attualmente sono già previste una serie di attività che riguardano il **coinvolgimento e l'ascolto dello studente**. In una prima fase è possibile partire da tali attività, **valorizzando i canali di ascolto attualmente attivi**, per **sviluppare ulteriormente la partecipazione dello studente**, in linea con il nuovo d.lgs 74/2017:

**Rilevazione sistematica del grado di soddisfazione** anche rispetto ad alcuni **servizi amministrativo-gestionali**.

**Assicurazione della Qualità AVA**: utilizzo degli strumenti AVA anche come **canale di ascolto** degli studenti in merito ai **servizi amministrativo-gestionali**.



**Rappresentanti degli studenti** all'interno degli **organi di governo e di valutazione**.

Al fine di rendere possibile l'attuazione delle disposizioni del d.lgs 74/2017, anche valorizzando l'utilizzo degli strumenti del sistema AVA, **alcune attività già introdotte e monitorate dai NdV potranno essere ulteriormente sviluppate**, sistematizzate o eventualmente integrate per i successivi cicli di *performance*.

### Indagini di CUSTOMER SATISFACTION



#### In una prima fase:

possono essere utilizzate le rilevazioni sull'opinione studenti che riguardano anche **i servizi e le strutture**:

- **questionario Anvur sull'organizzazione dei CdS**, garantisce alti tassi di risposta essendo obbligatorio, ma ha una "copertura" dei servizi amministrativi molto limitata (servizio di segreteria, adeguatezza delle strutture e delle attrezzature relative al CdS);
- **questionario "Erasmus participant report"**, presenta usualmente alti tassi di risposta, ma è focalizzato sui servizi legati alla mobilità Erasmus;
- **questionario Good Practice**, ha una focalizzazione sui servizi ad ampio spettro, ma presenta tassi di risposta bassi e i risultati sono disponibili con ritardo;
- **altri questionari a livello locale**: ad esempio i questionari sulle attività di tirocinio, orientamento, *job placement* e segreterie studenti.

#### In prospettiva:

**ANVUR** sta attualmente svolgendo un'attività di **revisione dei questionari** rispetto ai modelli AVA 2013 attualmente in vigore, prevedendo un accorpamento di alcuni e una revisione dei loro contenuti. L'obiettivo è quello di predisporre una **rilevazione centralizzata** dei dati che saranno resi disponibili agli atenei per fini valutativi e autovalutativi.

**ANVUR** ha annunciato l'intenzione di includere aspetti non ancora considerati e potrebbe essere utile, nell'ottica del d.lgs 74/2017, **valutare l'estensione dei quesiti ai servizi amministrativi e tecnici**, prevedendo quindi un **raccordo con il ciclo della performance**.



### Il ruolo degli studenti nel sistema AVA: le COMMISSIONI PARITETICHE DOCENTI-STUDENTI (CPDS) e le ATTIVITÀ di AUDIT



#### In una prima fase:

- **CPDS**→ costituiscono il primo valutatore interno della qualità della didattica e dei servizi offerti agli studenti. **Devono garantire l'effettiva rappresentatività degli studenti** (cfr. Linee Guida Anvur relative al nuovo sistema AVA) soprattutto in riferimento all'analisi degli esiti dell'opinione studenti. Possono formulare direttamente **proposte al NdV** per il miglioramento **anche della qualità dei servizi rivolti agli studenti** nelle loro relazioni annuali, trasmesse anche al SA.

In **UniTO** è stata condotta un'analisi delle criticità sollevate dalle CPDS in relazione a 146 dei 150 CdS attivati nell'a.a. 2016/17. Sono state rilevate **criticità relative a spazi e infrastrutture** (es. sovraffollamento, supporti informatici, apparecchiature, ecc,) e **criticità relative ai servizi didattici** (es. unijob e segreterie).

- **Audit**→ sono focalizzati sulla verifica dei punti di attenzione relativi all'assicurazione della qualità e quindi **fortemente orientati all'ascolto degli studenti** anche in riferimento ai servizi amministrativo-gestionali.

**UniTO** ha pubblicato Linee Guida sulle audizioni relative ai CdS e ai Dipartimenti. In entrambi i casi è esplicitamente prevista la presenza di studenti che devono utilizzare anche gli audit come canale per formulare considerazioni e valutazioni anche sui servizi amministrativo-gestionali.

**UniTO** si sta attrezzando per utilizzare le informazioni provenienti dagli studenti, attraverso le CPDS e gli audit, per il miglioramento della *performance* dei servizi amministrativo-gestionali.

#### In prospettiva:

le attività delle CPDS e di Audit possono essere ulteriormente sviluppate in linea con quanto previsto dal d.lgs 74/2017 per la raccolta di **valutazioni sistematiche sui servizi agli UTENTI STUDENTI**:

- le attività delle **CPDS** possono prevedere **un'esplicita analisi dei servizi amministrativi erogati agli studenti**.
- le attività di **Audit** possono prevedere esplicithe **procedure di ascolto degli studenti** contenenti anche **riferimenti relativi ai servizi amministrativo-gestionali**.

### LA COMPONENTE STUDENTESCA NEGLI ORGANI DI ATENEIO



- **In una prima fase:**

la rappresentanza studentesca, già presente in **tutti gli organi decisionali e valutativi** di Ateneo, consente agli studenti di **partecipare alla vita di governo democratico delle università**: i rappresentanti degli studenti contribuiscono all'adozione delle decisioni tenendo conto degli elementi che derivano dalla loro capacità di ascolto dei colleghi anche sui servizi amministrativo-gestionali, grazie a meccanismi di collegamento con la base studentesca.

- **In prospettiva:**

- è necessario **rafforzare la consapevolezza del ruolo** dei rappresentanti degli studenti negli organi decisionali, valutativi e nei processi di AQ **per favorire un efficace esercizio delle loro funzioni**. I rappresentanti degli studenti potranno quindi essere destinatari di attività specifiche che li aiutino a ricoprire più consapevolmente ed efficacemente il proprio ruolo.

In **UniTO** è stato organizzato un **incontro informativo/formativo** di presentazione del **ruolo dei rappresentanti degli studenti** che ha visto una larga partecipazione e riscontri molto positivi. Le presentazioni sono state effettuate dai rappresentanti degli studenti che nel mandato precedente svolgevano tale ruolo e che hanno raccontato la propria esperienza, anche attraverso esempi pratici dedicati alla raccolta delle criticità e agli strumenti/percorsi per risolverli.

- A livello comunicativo è necessario **far conoscere agli studenti tutti gli strumenti** disponibili negli atenei per far valere la loro opinione al fine di ottenere un costante **miglioramento dei livelli di servizio**.
- Potranno essere previste specifiche **customer satisfaction** destinate ai **rappresentanti degli studenti**.

A fianco degli studenti, che rappresentano il principale *stakeholder* delle università, esiste **un'utenza interna** costituita dai **docenti** e dal **personale tecnico-amministrativo**, anch'essi fruitori di servizi (art.19-bis, c.3).

“Gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative [...]”.

### L'UTENZA INTERNA (DOCENTI e PTA)



- **In una prima fase:**

gli strumenti immediatamente disponibili sono:

- le indagini di *customer satisfaction* relative al **progetto *Good Practice***, a cui molti atenei aderiscono e che coprono molte delle attività di servizio rivolte agli utenti interni;
- le indagini di **benessere organizzativo**;
- il **questionario Anvur sull'opinione dei docenti\*** che comprende anche una sezione relativa a CdS, aule, **attrezzature e servizi di supporto** oltre una sezione che riguarda gli aspetti didattici dell'insegnamento erogato. I tassi di risposta non sono sempre soddisfacenti;
- altre eventuali rilevazioni autonomamente condotte dagli Atenei oppure introduzione di *service level agreement*.

- **In prospettiva:**

occorre concentrare gli sforzi nella ricerca di strategie volte a **incrementare il tasso di risposta** dei questionari e migliorare i tempi con cui sono disponibili i dati, oltre a valutare la messa a sistema di ulteriori strumenti di ascolto.

\*Pare che ANVUR stia valutando di non richiederne più la compilazione.



- l'effettivo coinvolgimento degli studenti sarà possibile se gli Atenei saranno in grado di:
  - **comunicare efficacemente** le motivazioni delle azioni messe in campo e l'uso che si intende fare degli esiti dell'ascolto;
  - dare **visibilità dell'impatto positivo** della capacità di ascolto in termini di azioni concrete attuate dall'Ateneo
- Il **Nucleo di Valutazione**, soggetto chiamato a valutare l'Ateneo sia nell'ambito **AVA** sia nell'ambito **Performance**, può favorire il miglior raccordo tra i due ambiti e far sì che l'ascolto degli studenti sia funzionale a entrambe le finalità, coerentemente con l'approccio integrato perseguito da ANVUR. Tale approccio integrato può efficacemente riguardare anche gli ambiti di **trasparenza** e di **anticorruzione**.
- Gli Atenei dovranno lavorare anche per l'ascolto degli altri **utenti esterni**: sistema delle imprese per le attività di ricerca, per i tirocini, etc..





C O D A U

Convegno dei Direttori generali  
delle Amministrazioni Universitarie

# Grazie per l'attenzione

**Maria Schiavone**

Direzione Attività Istituzionali, Programmazione, Qualità e Valutazione  
Università degli Studi di Torino

Tel. 011.6702224

Mail: [m.schiavone@unito.it](mailto:m.schiavone@unito.it)

03/11/2017

[www.codau.it](http://www.codau.it)

9