

## Accordo tra ESU-UNIPD

La valutazione partecipativa della qualità del diritto allo studio universitario.  
I servizi abitativi e di ristorazione (mense universitarie) a Padova.

Il Diritto allo studio Universitario (DSU) promuove e sostiene la possibilità per i giovani di proseguire negli studi terziari anche in condizione economica svantaggiata. Il valore del DSU è da considerare anche in relazione al fatto che l'Italia è penultima tra i paesi europei per il tasso di giovani-laureati. Il Veneto dopo l'Emilia-Romagna è tra le regioni con le più elevata percentuale di giovani laureati ma i tassi sono comunque inferiori alla media Europea (Eurostat, 2021). I servizi offerti agli studenti dipendono dal contesto locale, dalla struttura e complessità del tessuto cittadino e dagli investimenti effettuati, dalle scelte di governance regionale. Le ripetute crisi economiche, gli effetti socio-economici della pandemia e, da ultimo, l'inflazione generata dalla crisi energetica, hanno reso i servizi per il diritto allo studio sempre più importanti. Il Diritto allo studio con i suoi molteplici servizi è chiamato a garantire un accesso equo e dignitoso alla formazione terziaria. La disponibilità, l'accesso e la qualità dei servizi abitativi e di ristorazione erogati dagli Enti Regionali per il DSU sono pertanto fattori fondamentali per garantire condizioni abilitanti al successo universitario a tutti i giovani senza alcuna discriminazione. Nonostante la rilevanza del tema si sconta ancora inadeguatezza, delle politiche che investono nei servizi del DSU e anche ritardi nell'elaborazione di adeguati strumenti di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi intesa nella sua accezione più ampia.

Sulla base di queste premesse, l'accordo tra Unipd ed Esu ha come oggetto lo sviluppo di una prospettiva "lungimirante" sulla qualità dei servizi che mira a fornire supporto al management strategico di ESU tramite ripetuti feedback ex-post e raccomandazioni ex-ante per la progettazione di percorsi verso un miglioramento progressivo dei DSU. Ciò affinché il monitoraggio costante possa porre le basi per un cambiamento trasformativo delle politiche per il diritto allo studio.

A tal fine saranno sviluppate le seguenti linee di ricerca ed attività.

L'accordo si propone di sviluppare un modello di "valutazione partecipativa" della qualità dei servizi per il diritto allo studio universitario e di effettuare esercizi applicati del modello al

fine di contribuire alla valutazione della performance dell'ESU nell'ambito del rapporto di collaborazione tra amministrazioni e cittadini. L'attivazione e la realizzazione di forme di collaborazione al fine di sviluppare e aggiornare il modello esistente di rilevazione e analisi del grado di soddisfazione degli utenti dell'ESU rispetto ai servizi erogati, attua le disposizioni di cui agli articoli 7, comma 2, lettera c), e 19 bis, comma 2, del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e dalla più recente normativa (L.G. n. 4/2019).

Il progetto di ricerca ha due fondamentali obiettivi:

1. La realizzazione di un *Laboratorio Congiunto sulla valutazione dei servizi* per il diritto allo studio universitario (alloggio e ristorazione) che coinvolga attivamente gli studenti nel design del monitoraggio della qualità percepita dei servizi. Il laboratorio rielabora e aggiorna il modello esistente di analisi della customer satisfaction a criteri di qualità e sostenibilità con il coinvolgimento attivo degli studenti del corso sulla **Valutazione delle performance e della qualità dei servizi**', della Scuola di Economia e Scienze politiche, Corso di Laurea Magistrale in Scienze del Governo e delle politiche pubbliche (SGP), diretto dalla Prof.ssa Maria Stella Righettini.
  - a. *Output*: il modello di valutazione partecipativa (*albero dei servizi*) elaborato secondo le linee guida ministeriali; periodico aggiornamento del modello anche sulla base degli spunti offerti dalla letteratura internazionale sulla 'valutazione partecipativa' e l'approccio alla qualità totale.
2. Alla parte di design del modello di valutazione partecipativa si aggiunge la revisione e aggiornamento degli strumenti di rilevazione e della survey sui servizi che sarà somministrata annualmente agli utenti dei servizi, in accordo e collaborazione con ESU sui servizi di alloggio e ristorazione dell'Università di Padova. I dati raccolti dalla survey saranno elaborati e analizzati dall'Università di Padova. L'analisi rifletterà la missione di ESU nelle sue varie articolazioni e fornirà un contributo al miglioramento della qualità e della sostenibilità dei servizi per il diritto allo studio, anche in linea con gli indicatori di Agenda 2030. I risultati della valutazione partecipativa saranno integrati nel Piano Integrato di Attività ed Organizzazione (PIAO) di ESU, seguendo le Linee guida emanate dal DFP e andranno a migliorare la Carta dei Servizi ESU.
  - a. *Outputs*:

- i. Testo della survey da indirizzare agli studenti utenti dei servizi di alloggio e ristorazione ESU.
- ii. Creazione banca dati customer
- iii. Report parziali (annuali) di analisi dei risultati della survey
- iv. Report finale sui risultati del progetto triennale di customer e di integrazione della metodologia nel PIAO
- v. Due presentazioni pubbliche dei risultati dell'indagine, una prima al termine della prima rilevazione e una al termine del triennio.

Attività del/la borsista da reclutare:

La borsista dovrà occuparsi nello specifico delle seguenti attività:

- a) Analisi della letteratura su valutazione partecipativa delle politiche e della qualità dei servizi
- b) Assistenza tecnica al docente nell'ambito del Laboratorio partecipativo sulla qualità dei servizi del DSU (raccordo con ESU).
- c) Supporto all'elaborazione/revisione della survey da sottoporre agli utenti dei servizi abitativi e di ristorazione ESU
- d) Gestione, in accordo con ESU, delle attività di erogazione del questionario, raccolta ed elaborazione dei dati
- e) Supporto all'elaborazione dei report intermedi e finali previsti dal progetto.

# Cronoprogramma Accordo ESU (PD)-UNIPD

Piano triennale monitoraggio qualità servizi DSU

| PROCESS                                                                      | ANNO 2023 |     |  |     | ANNO 2024 |  |  |     | ANNO 2025 |  |  |     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|--|-----|-----------|--|--|-----|-----------|--|--|-----|
|                                                                              |           | Feb |  | dic | gen       |  |  | dic | gen       |  |  | dic |
| Impostazione modello customer e prima survey                                 |           |     |  |     |           |  |  |     |           |  |  |     |
| Primo incontro pubblico risultati 1a survey                                  |           |     |  |     |           |  |  |     |           |  |  |     |
| Analisi dati, feedback e verifica modello customer - 2a survey               |           |     |  |     |           |  |  |     |           |  |  |     |
| Secondo Incontro pubblico risultati 2a survey - Piano per raccordo PIAO      |           |     |  |     |           |  |  |     |           |  |  |     |
| Analisi dati, feedback e verifica modello customer - 3a survey               |           |     |  |     |           |  |  |     |           |  |  |     |
| Terzo incontro pubblico - risultati 3a survey<br>Inserimento Definitivo PIAO |           |     |  |     |           |  |  |     |           |  |  |     |