



«La valutazione dell'outcome dei progetti di digitalizzazione dei servizi agli studenti nella prospettiva del personale di «front office»: presentazione della ricerca e dei risultati preliminari»

Gruppo di Ricerca:

Guido Capaldo (Università di Napoli Federico II)

Vincenzo Corvello (Università di Messina)

Vincenza Capone (Università di Napoli Federico II)

Paolo Zanei (Università di Trento – Giunta CoDAU)

UniSTUD, 8° Coordinamento nazionale
delle Segreterie Studenti
9 e 10 maggio 2024 – Siena

Il «lancio» della ricerca

La proposta della ricerca è stata condivisa con il CODAU Convegno dei Direttori generali delle Amministrazioni Universitarie in occasione del convegno annuale 2023, svoltosi a Napoli nell'ottobre del 2023.

Per il «lancio» della ricerca sono stati invitati 21 Atenei:

Politecnico di Bari, Politecnico di Torino, Università degli Studi del Piemonte Orientale "Amedeo Avogadro", Università degli Studi dell'Aquila, Università degli Studi di Bari "Aldo Moro", Università degli Studi di Cagliari, Università degli Studi di Firenze, Università degli Studi di Foggia, Università degli Studi di Messina, Università degli Studi di Napoli "Federico II", Università degli Studi di Padova, Università degli Studi di Parma, Università degli Studi di Pavia, Università degli Studi di Perugia, Università degli Studi di Roma "La Sapienza", Università degli Studi di Trento, Università degli Studi di Verona, Università della Calabria, Università di Modena e Reggio Emilia, Università Politecnica delle Marche.

Ogni Ateneo ha affidato ad un Delegato (Responsabile Area Servizi Studenti o simile) il compito di collaborare con il Gruppo di Ricerca

La partecipazione alla ricerca per il prossimo periodo è aperta a tutti gli Atenei che intendano aderire: guido.capaldo@unina.it (entro il 30 settembre 2024)

Are di servizi/servizi

1. DIDATTICA IN ITINERE	Gestione piani di studio
	Gestione trasferimenti in/out
	Gestione esami di profitto
	Gestione esami di laurea
	Gestione stage curriculari
	Gestione non contabile della contribuzione studentesca (es attribuzione tasse in base alle fasce di reddito, al merito, etc.)
	Acquisizione e trattamento informazioni su DSA e BES
	Acquisizione e trattamento informazioni immatricolazioni
	Organizzazione e somministrazione test di selezione/autovalutazione (tolc e altri)
	Acquisizione e gestione dati Studenti relative a esiti delle prove di verifica di apprendimento
2. SUPPORTO INTERNAZIONALIZZAZIONE	Gestione immatricolazione incoming
	Gestione learning agreement incoming
	Rilascio transcript of learnings
	Riconoscimento esami sostenuti all'estero
3. GESTIONE BORSE DI STUDIO	Attività legate a gestione delle borse di studio (attività legate al diritto allo studio, autocertificazioni, esoneri e rimborso tasse, altre forme di sovvenzione)
	Ulteriori attività legate a gestione borse di studio nel caso in cui non siano in capo all'Ateneo ma ad ente esterno (attività di creazione dei dati e loro elaborazione/scambio con fra Ateneo e Ente gestore delle borse)
	Gestione graduatorie per collaborazioni studentesche (tutoraggio, part-time studentesco): lettere/contratti per l'incarico, liquidazione compensi
	Gestione dei premi di studio e incentivi per gli studenti (NB ci si riferisce solo a premi e incentivi a gestione diretta dell'Ateneo e non a quelli gestiti da soggetti esterni)

Le finalità dell'iniziativa

a) Sviluppo, in **condivisione** tra Gruppo di Ricerca ed Atenei di:

- una «**metrica**» **comune** per la misurazione del **grado di digitalizzazione** dei servizi agli studenti
- una questionario finalizzato alla **valutazione dei risultati** dei progetti di **digitalizzazione dal «punto di osservazione» del personale di front office**

b) **Somministrazione** del questionario ad un **campione significativo** dei referenti dei servizi

c) **Condivisione dei risultati:** grado di digitalizzazione dei servizi agli studenti; outcome dei progetti di digitalizzazione; fattori sui quali si sono focalizzati i progetti di digitalizzazione (servizi, procedure, processi, relazioni tra back office e front office, competenze del personale); aspetti organizzativi e culturali che, in base alla percezione del personale di front office, hanno influenzato positivamente o negativamente i risultati dei progetti (coinvolgimento nei progetti di digitalizzazione, formazione, commitment Dirigenti e Ateneo)



4 «**OSSERVATORIO**»: INDAGINI RIPETUTE NEL TEMPO, CONDIVISIONE DEI RISULTATI ATTRAVERSO WEBINAR, CONDIVISIONE DI BUONE PRATICHE

Gli strumenti metodologici (1)

La «**metrica di valutazione**» condivisa tra gli Atenei

- 1.Relazione tra front office e back office basata su scarsa o nulla dematerializzazione:** Elevato numero di documenti cartacei. La maggior parte dei dati non viene originata nell'ambito del sistema informatico. I flussi di informazione avvengono quasi esclusivamente all'esterno del sistema informatico
- 2.Relazione tra front office e back office basata su parziale dematerializzazione:** Significativo numero di documenti cartacei. I dati vengono originati solo parzialmente nell'ambito del sistema informatico. I flussi di informazione avvengono solo in parte nell'ambito del sistema informatico)
- 3.Relazione tra front office e back office basata su diffusa dematerializzazione:** Non vi sono documenti cartacei. Il flusso di informazioni è prevalentemente gestito al di fuori del sistema informatico
- 4.Relazione tra front office e back office basata su quasi totale dematerializzazione:** Nessun documento cartaceo. Il dato nasce e viene veicolato nel sistema informatico, le informazioni da e verso il back office vengono veicolate esclusivamente attraverso il sistema informatico, le informazioni verso gli studenti vengono veicolate NON esclusivamente attraverso il sistema informatico
- 5.Relazione tra front office e back office completamente dematerializzata:** Nessun documento cartaceo. Il dato nasce e viene veicolato nel sistema informatico, le informazioni da e verso il back office vengono veicolate esclusivamente attraverso il sistema informatico, le informazioni verso gli studenti vengono veicolate esclusivamente attraverso il sistema informatico)

Gli strumenti metodologici (2)

Grazie alla metrica di valutazione comune, i diversi Atenei possono usufruire di sistematiche ed aggiornate informazioni relative al grado di digitalizzazione di servizi comuni

Implicazioni:

- Possibilità di «benchmarking»
- Identificazione di »buone pratiche«
- Interazioni tra Atenei per condivisione di esperienze

Gli strumenti metodologici (3)

Il questionario è focalizzato su:

- **outcome percepito dal personale** che opera nel front office in termini di **miglioramento dell'efficienza** del proprio lavoro, delle **relazioni** con **colleghi** ed **utenti** e della **soddisfazione** del lavoro svolto
- aspetti **organizzativi** e **culturali** che, in base alla **percezione del personale** di front office, hanno **influenzato** positivamente o negativamente **i risultati dei progetti di digitalizzazione** (*coinvolgimento della riprogettazione dei processi di erogazione dei servizi e nel testing dell'applicativo, formazione, supporto all'implementazione dell'applicativo, commitment dell'Ateneo*)

Gli strumenti metodologici (4)

A. OUTCOME
AREA 1 EFFICIENZA RISPETTO AL PROPRIO LAVORO <i>Una volta completato e implementato il progetto di digitalizzazione:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Sono riuscito e riesco a gestire un maggior numero di pratiche, a parità di tempo, rispetto alla situazione precedente • Ho riscontrato una riduzione dei tempi “morti” per quanto riguarda il reperimento dei dati e delle informazioni necessari per l’erogazione del servizio • Ho riscontrato una riduzione di tempi nell’interazione con l’utenza
AREA 2 RELAZIONI <i>Nel periodo successivo al termine del progetto di digitalizzazione:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Le relazioni con i colleghi dello stesso ufficio sono migliorate • Le relazioni con i colleghi degli altri uffici sono migliorate • Le relazioni con l’utenza sono migliorate
AREA 3 AUTONOMIA <i>Nel periodo successivo al termine del progetto di digitalizzazione, ho avuto e ho:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Maggiore capacità di organizzazione e di pianificazione del mio lavoro • Maggiore capacità di tenere sotto controllo i tempi di avanzamento delle pratiche cui lavoro • Maggiore capacità di tenere sotto controllo (<i>la completezza dei</i>) i dati e le informazioni che trasferisco agli utenti interni/esterni
AREA 4 SODDISFAZIONE <i>Pensi al processo di digitalizzazione completato e implementato...</i> <ul style="list-style-type: none"> • Quanto è soddisfatto della qualità dei servizi erogati dall’unità organizzativa nella quale opera? • Quanto è soddisfatto/a delle nuove modalità di gestione del servizio? • Quanto è soddisfatto/a del supporto che ha ricevuto per l’implementazione delle nuove modalità di gestione del servizio?

Gli strumenti metodologici (5)

B. FATTORI CHE INFLUENZANO L'OUTCOME
AREA 4 COINVOLGIMENTO NELLA RIPROGETTAZIONE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
<ul style="list-style-type: none">• È stato/a coinvolta/o nella riprogettazione? <p><i>In base alle sue informazioni ed esperienza:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Ritieni che l'analisi dei requisiti per la riprogettazione del processo di erogazione del servizio sia stata effettuata in maniera adeguata?• Le soluzioni identificate per la riprogettazione del processo sono state appropriate?
AREA 5 COINVOLGIMENTO NEL TESTING DELL'APPLICATIVO
<p><i>In base alle sue informazioni ed esperienza, le soluzioni sviluppate:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Sono state oggetto di adeguato testing prima del "go live"• Ha avuto modo di partecipare ai test• I suoi suggerimenti sono stati presi in considerazione
AREA 6 FORMAZIONE E SUPPORTO
<p><i>In base alle sue informazioni e alla sua esperienza:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Le attività di comunicazione e informazione sull'uso dell'applicativo sono state esaustive, ai fini dell'utilizzo del sistema in piena autonomia e in tempi brevi• Le linee guida e gli altri materiali per l'utilizzo dell'applicativo sono state esaustive, ai fini dell'utilizzo del sistema in piena autonomia in tempi brevi• La formazione della quale ha usufruito le ha consentito di essere in grado di implementare le soluzioni individuate senza particolari problemi
AREA 7 COMMITMENT ATENEO
<p><i>Pensando all'intero processo di digitalizzazione:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• La Governance dell'Ateneo ha sostenuto e incoraggiato il progetto• I suoi colleghi hanno sostenuto e incoraggiato il progetto• I suoi superiori hanno sostenuto e incoraggiato il progetto

Gli strumenti metodologici (6)

I benefici per gli Atenei:

- Disporre di una mappatura periodica del **grado di digitalizzazione** dei **servizi**
- Avere un sistematico riscontro della **percezione del personale** che opera negli Uffici in funzione anche del grado di digitalizzazione dei servizi
- **Identificare** il «**peso**» dei **fattori** che hanno **influenzato**, positivamente o negativamente, la **percezione**, da parte del **personale** degli Uffici, **dei risultati** dei progetti di digitalizzazione



Progettare future iniziative di digitalizzazione con maggiore consapevolezza di rischi ed opportunità di successo