

## **Indagine *customer satisfaction* relativa alle borse di studio per il sostegno al diritto allo studio universitario erogate da Adisu e finanziate dalla Regione Umbria. Analisi dei risultati**

Nell'ambito degli Obiettivi di performance che la Direzione Regionale Salute Welfare Sviluppo economico Istruzione Università Diritto allo studio vuole perseguire per il corrente anno, è stato individuato tra gli indicatori un questionario di *Customer Satisfaction* relativo alle borse di studio per il sostegno al diritto allo studio universitario finanziate dalla Regione Umbria, da somministrare ai Componenti della Commissione di Garanzia degli studenti (L.R. n. 6/2006).

Il questionario si è posto l'obiettivo di esplorare, attraverso la visualizzazione di differenti prospettive, il gradimento dell'utenza nei confronti delle borse di studio erogate da ADiSu e finanziate dalla Regione Umbria. La domanda di fondo che ci siamo posti, nell'elaborazione del questionario, è stata capire in che modo gli studenti che rispondono a determinate condizioni di svantaggio, non solo socio-economico (ad esempio lo studiare fuori sede, il pendolare quotidiano, una condizione di disabilità), se e in che misura ritengono "utile" e "soddisfacente" lo strumento borsa di studio per le loro aspettative di successo formativo e, in definitiva, di vita.

Ci siamo concentrati su due aspetti:

- il primo attiene alla programmazione della Regione, che con la D.G.R. n. 609 del 6 maggio 2019, ha dettato i macro-criteri sulla base dei quali ADiSu ha strutturato il bando per l'erogazione delle borse di studio;
- il secondo riguarda le caratteristiche specifiche della borsa, stabiliti da ADiSu con proprio bando: le differenti fasce di importo, i servizi aggiuntivi offerti e valorizzati all'interno della borsa stessa, il bando (la comprensibilità, la diffusione, il supporto offerto agli studenti per la compilazione della domanda, la piattaforma informatica).

### **Metodologia**

Abbiamo somministrato il questionario ai ragazzi componenti la Commissione di garanzia degli studenti. Tale Commissione, istituita con Legge regionale 6/2006 (e ss. mm.), ha il compito di garantire il coinvolgimento e l'effettiva partecipazione degli studenti al controllo sulla qualità degli interventi e dei servizi, di esprimere pareri e formulare proposte sugli interventi di sostegno agli studenti universitari e sugli atti di programmazione. È composta da n. 9 eletti nelle elezioni universitarie.

Se la somministrazione di un questionario strutturato ad una platea così esigua di utenti può avere delle controindicazioni dal punto di vista metodologico (la Commissione non è certo un campione statisticamente rappresentativo dell'universo "studenti iscritti alle Università del capoluogo"), d'altro canto i membri della Commissione sono eletti dagli stessi studenti, esercitano quotidianamente la rappresentanza, sono competenti e consapevoli delle problematiche toccate dal questionario, e quindi degli stakeholders privilegiati rispetto ai temi toccati.

Nell'interpretazione dei risultati (e della rappresentatività del grado di soddisfazione espresso), quindi, è sicuramente da tener conto dei due aspetti sopra delineati.

## Risultati

Abbiamo suddiviso le domande in due sottoinsiemi relativi, rispettivamente, agli aspetti attinenti all'attività di programmazione della Regione sulla base della DGR n. 609/2019, e alle caratteristiche della borsa di studio (importi e servizi in essa ricompresi) delineate nel bando Adisu e relative alla "fruibilità" dello strumento borsa di studio. Da segnalare che il quesito D10 non è stato preso in considerazione nell'analisi del risultato perché non ha ricevuto un numero sufficiente di risposte.

- 1) Regione Umbria: le risposte ai quesiti D1 e D3, riferite ai criteri dettati dalla Regione con DGR n. 609/2019, registrano un grado di soddisfazione pari al 60%. Nelle interviste con i partecipanti alla rilevazione non si rilevano particolari criticità relative allo strumento borsa di studio e ai macro-criteri individuati dalla Regione per l'individuazione dei beneficiari. Qualche perplessità in corrispondenza del quesito D3 è da associare alla decisione di accorpate le fasce di reddito da 5 a 3, rischiando in tal modo di perdere la progressività dello strumento. Lo strumento in sé, comunque, sembra sostanzialmente rispondere alle attese e ai bisogni dei partecipanti;

COMPETENZA	QUESITO	Media delle risposte (valori da 1 a 6)	Grado di soddisfazione
PROGRAMMAZIONE REGIONE UMBRIA	D1. Come valuti il bando in base alle tue esigenze di studente e ai tuoi obiettivi formativi?	3,6	60,0%
	D3. Come valuti i requisiti di reddito e di merito relativi al calcolo degli importi di borsa?	3,6	60,0%
<b>TOTALE</b>		<b>3,6</b>	<b>60,0%</b>

- 2) ADiSu: le risposte ai quesiti D2, D4, D5, D6, D7, D8, D9, D11, riferite alle specifiche (categorie e sottocategorie) dei beneficiari individuate da ADiSu, ai servizi aggiuntivi valorizzati all'interno delle borse e alle caratteristiche del bando finale, fanno registrare un grado di soddisfazione negli intervistati pari al 50%. Nel dettaglio, le maggiori criticità (approfondite attraverso interviste ai partecipanti) riguardano:
  - a. l'efficacia dei canali di comunicazione (eventi informativi dedicati, media tradizionali, siti internet, social network, ecc.) individuati da ADiSu per la diffusione del bando. Il basso grado di soddisfazione, comunque, è motivato dagli interessati con l'inesistenza di effettivi canali di diffusione, a parte il passaparola;
  - b. la comprensibilità del bando e la chiarezza con cui in questo sono illustrati i contenuti più rilevanti (chi può presentare domanda, quali criteri sono esaminati in fase di istruttoria, ecc.): il modulo di domanda e il bando stesso sono descritti come "poco comprensibili";
  - c. la disponibilità di posti letto, si lamenta anche una carenza di manutenzione ordinaria degli alloggi;
  - d. e i nuovi importi di borse previsti da ADiSu per gli studenti pendolari.

Il buon grado di soddisfazione relativo alle mense è dovuto quasi esclusivamente alla mensa di via Pascoli, mentre la mensa di agraria non soddisfa. Il supporto fornito dagli uffici ADiSu agli studenti per la compilazione della domanda, invece (sportelli informativi), viene descritto come più che soddisfacente.

COMPETENZA	QUESITO	Media item per risposta	Media delle risposte	Grado di soddisfazione
GESTIONE ADISU	D2. Come valuti l'importo della borsa con riferimento alle diverse tipologie di utenti/studenti (studente in sede/studente pendolare/studente fuori sede/studente disabile)?		3,0	50,0%
	Studente in sede	2,9		
	Studente pendolare	2,4		
	Studente fuori sede	3,3		
	Studente disabile	3,3		
	D4. Come valuti i servizi aggiuntivi valorizzati all'interno della borsa di studio?		3,4	56,7%
	Posto letto	2,6		
	Servizio mensa	4,1		
	D5. Come reputi le modalità di diffusione del bando?	3,1	3,1	51,7%
	D6. Come valuti i seguenti strumenti di diffusione?		2,3	38,3%
	Eventi informativi dedicati	1,3		
	Media tradizionali (TV, radio, giornali,..)	1,7		
	Siti web/canali social (Facebook, Twitter, ..)	3,3		
	Materiale pubblicitario	1,7		
	Sportelli informativi	3,7		
	Altro			
	D7. Come valuti la comprensibilità del bando?		2,6	43,3%
	D8. Come valuti il supporto dell'ente nella compilazione della domanda?		3,6	60,0%
	D9. Come valuti le seguenti modalità di supporto?		2,7	45,0%
	Manuali d'uso	2,6		
	Le FAQ del sito web ADISU	3,0		
I servizi di assistenza previsti dal bando	2,4			
D11. Come valuti la piattaforma informatica dedicata alla procedura online di domanda della borsa di studio?	3,1	3,1	51,7%	
<b>TOTALE</b>			<b>3,0</b>	<b>50,0%</b>