



Documento di pianificazione per la gestione delle informazioni e delle conoscenze

Approvato dal Consiglio di Amministrazione, seduta del 26 giugno 2025

Introduzione e analisi delle finalità del documento	2
Analisi delle fonti e modalità di interazione	3
Gestione delle informazioni e delle conoscenze e Obiettivi dell'Ateneo	4
Rafforzamento della reputazione	4
Valorizzazione della formazione come strumento di inclusione	5
Valorizzazione della ricerca per il progresso delle conoscenze	5
Sostenibilità e miglioramento dell'inclusione.	6
Digitalizzazione dei processi	6
Gestione delle informazioni e delle conoscenze e Comunicazione.....	7
Portale di Ateneo	7
Piano di Comunicazione di Ateneo	7
Accessibilità	8
Privacy e Protezione dei Dati	9

Documento di pianificazione per la gestione delle informazioni e delle conoscenze

Introduzione e analisi delle finalità del documento

Il presente documento intende presentare agli *stakeholder* interni ed esterni all'Ateneo le modalità di valorizzazione delle conoscenze e delle informazioni prodotte in attuazione delle strategie e dei processi di che l'Ateneo intende porre in essere.

Per meglio comprendere la rilevanza che la gestione delle informazioni e delle conoscenze ricopre all'interno dell'Ateneo è opportuno contestualizzarla con specifico riferimento ai principali strumenti di indirizzo strategico adottati dall'Ateneo stesso. La gestione delle informazioni e delle conoscenze, infatti, per ragioni sia congiunturali (viviamo oramai da qualche decennio nell'era dell'informazione) sia istituzionali (la produzione e il trasferimento della conoscenza rappresentano gli elementi fondanti della mission dell'Ateneo), è al cuore degli indirizzi strategici dell'Ateneo a cominciare dal Piano Strategico di Ateneo (PSA) 2024/27. A riguardo, il PSA prevede che l'Università di Palermo, tra le altre cose, operi come agente di sviluppo del territorio, con il duplice obiettivo di trattenere in loco giovani ammalati dalla prospettiva di emigrazione verso i territori del nord Italia e dell'Europa come ripiego alla mancanza di opportunità lavorative e professionali offerte dal loro territorio e di attrarre giovani ed aziende dall'esterno a trasferirsi/insediarsi sul territorio con interventi mirati e strutturati finalizzati a mettere al centro la formazione delle nuove generazioni e delle nuove competenze nei settori maggiormente di punta, innovativi e ricchi di prospettive di sviluppo.

Considerazioni analoghe valgono per gli obiettivi operativi del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), strettamente correlati agli obiettivi strategici, strettamente orientati a fare in modo che l'azione sistemica dell'Ateneo risulti indirizzata alla creazione di Valore Pubblico inteso come la capacità dell'Ateneo di generare benefici per la collettività nel suo complesso attraverso la trasparenza, l'accountability, la partecipazione, l'impatto, l'efficienza, l'efficacia, l'equità, la sostenibilità e l'innovazione.

Elemento fondamentale di tale strategia sono i processi e gli strumenti correlati di gestione delle informazioni e della conoscenza basati, in modo rilevante, su un sistema informativo in grado di presidiare l'intera filiera di riferimento, a cominciare dai processi di acquisizione, archiviazione ed elaborazione dell'informazione. Tale gestione è strutturata all'interno di un processo di Assicurazione della Qualità basato sul monitoraggio della performance a vari livelli e l'individuazione di azioni per far fronte alle criticità che eventualmente dovessero palesarsi.

Il documento è impostato nelle seguenti Sezioni:

- “*Analisi delle fonti e modalità di interazione*” nella quale vengono descritte le fonti informative utilizzate e le modalità di interazione con soggetti interni ed esterni all'Ateneo;
- “*Gestione delle informazioni e delle conoscenze e Obiettivi dell'Ateneo*” nella quale vengono evidenziati i nessi tra la gestione delle informazioni e delle conoscenze e gli obiettivi dell'Ateneo;

- “Gestione delle informazioni e delle conoscenze e Comunicazioni” nella quale vengono evidenziati i nessi tra la gestione delle informazioni e delle conoscenze e di diversi strumenti di comunicazione utilizzati dall’Ateneo.

Analisi delle fonti e modalità di interazione

Prima di analizzare in dettaglio le strategie e le modalità adottate per la gestione delle informazioni e delle conoscenze, pare opportuno analizzare le fonti ed i soggetti che contribuiscono ad alimentare il bagaglio informativo e di conoscenze dell’Ateneo. Di seguito si riporta l’elenco delle principali strutture che concorrono a tale processo di alimentazione, ciascuna per quanto di propria competenza:

- i **Dipartimenti**, con i propri strumenti applicativi digitali e con i rispettivi piani strategici pluriennali, svolgono un ruolo di primaria rilevanza per quanto attiene non solo la didattica e la ricerca ma anche una parte delle attività di terza missione;
- il **Sistema Museale di Ateneo** (<https://www.musei.unipa.it/>) svolge un ruolo cardine nell’animazione della comunità locale e nell’integrazione dell’enorme patrimonio storico-culturale di Palermo e della Sicilia Occidentale con l’offerta turistica e culturale proposta dal territorio;
- la **rete delle biblioteche** (<https://www.unipa.it/biblioteche/>) e l’**Archivio Storico del Sistema Bibliotecario di Ateneo** (<https://www.unipa.it/biblioteche/sba/u.o.archivistoricodiateneo/>) costituisce un prezioso complemento per la conoscenza e disseminazione della ricerca e come promotore di attività di Public Engagement;
- il **Centro Orientamento e Tutorato** (<https://www.unipa.it/strutture/orientamento/>) presidia le attività di orientamento in ingresso e coordina le attività di tutoraggio degli studenti;
- il **Centro di sostenibilità e transizione ecologica** di Ateneo (<https://www.unipa.it/strutture/centro-sostenibilita/>) presidia gli ambiti specificamente connessi con l’implementazione della nuova cultura della sostenibilità ispirandosi ai Sustainable Development Goals (SGD) fissati nell’Agenda 2030 delle Nazioni Unite;
- la **Scuola di Lingua Italiana per Stranieri** (<https://www.unipa.it/strutture/scuolaitalianastranieri/>) e il **Centro Linguistico di Ateneo** (<https://www.unipa.it/strutture/cla/>) coordinano le attività relative al trasferimento delle conoscenze delle lingue anche a beneficio del miglioramento dell’inclusione degli studenti;
- il **Centro di Ateneo per il Supporto Psicologico** rivolto a studenti con disagio, il **Centro per la Disabilità e Neurodiversità** rivolto agli studenti con una disabilità temporanea o permanente, il **Centro Artemisia per gli Studi e le Politiche di Genere** che affronta le disuguaglianze di genere (<https://www.unipa.it/ateneo/pari-opportunita/>);
- il **Teaching Learning Centre - Centro per l’innovazione e il miglioramento della didattica universitaria** (TLC-CIMDU) (<https://www.unipa.it/strutture/cimdu/>) è preposto alla promozione del miglioramento della qualità dell’insegnamento universitario e dell’efficacia dei processi di apprendimento degli studenti in un contesto educativo in cui gli stessi studenti siano stimolati al ragionamento critico;



- il **Centro studi avanzati** <https://www.unipa.it/strutture/centre-of-advanced-studies/> consolida lo sviluppo e la diffusione della scienza e della tecnologia, favorendo l'incremento di visiting scientists;
- diversi altri centri di Ateneo, tra i quali Aten Center, una struttura dotata di circa un centinaio di attrezzature scientifiche dislocate su circa 3.000 mq di superficie a supporto delle esigenze interne dell'Ateneo e di quelle del territorio attraverso progetti di collaborazione o attività di conto terzi.

Buona parte delle strutture sopra menzionate dispone da tempo di specifici applicativi per la gestione delle informazioni e delle conoscenze gestite e prodotte. Al fine di potere coordinare al meglio l'enorme molteplicità di fonti informative e rendere più efficace il processo di gestione, trasferimento e valorizzazione della conoscenza è stata sviluppata un'avanzata piattaforma digitale di gestione documentale e dei processi, denominata **OpenDMS**, con lo specifico obiettivo di realizzare un repository documentale, unitario a livello di Ateneo, che possa fungere da elemento abilitante e al quale attingere per la piena valorizzazione del patrimonio informativo e conoscitivo dell'Ateneo.

La rilevanza degli aspetti e degli strumenti digitali nella gestione delle informazioni e delle conoscenze è testimoniata dalla presenza, all'interno del PSA 2024/27 di una Linea strategica dedicata, denominata "*Trasformazione digitale, semplificazione e ottimizzazione dei processi*" la quale ha l'obiettivo specifico di far in modo che la trasformazione digitale rappresenti un mezzo concreto con il quale supportare l'innovazione nella didattica, l'ampliamento degli orizzonti della ricerca, il potenziamento dell'azione di Terza Missione e l'efficacia dell'azione amministrativa e di governo dell'Ateneo.

Tale attività risulta altresì fortemente correlata con il programma di rivisitazione organica e sistematica del portale di Ateneo e degli strumenti e delle strategie di comunicazione, incluse quelle sui canali social, attualmente in fase di affidamento. A riguardo, con riferimento sia agli strumenti attualmente in essere sia a quelli di futura implementazione, grande attenzione viene posta alla modalità "sartoriale" con la quale si cerca di presentare le informazioni alle singole tipologie di destinatari, con particolare riguardo a cercare di utilizzare un linguaggio chiaro ed accessibile a ciascun profilo di stakeholder di volta in volta interessato.

Particolare rilievo ricopre l'attività di costante monitoraggio della qualità delle informazioni e delle conoscenze volta ad evidenziare punti di forza e aree di miglioramento in modo da consolidare gli aspetti positivi e porre rimedio alle criticità secondo il ciclo di Deming.

Gestione delle informazioni e delle conoscenze e Obiettivi dell'Ateneo

Con riferimento alla gestione delle informazioni e delle conoscenze, questa risulta fortemente integrata con e strumentale al raggiungimento di diversi obiettivi dell'Ateneo, di seguito sinteticamente elencati.

Rafforzamento della reputazione

L'Ateneo attenziona la promozione della propria immagine stesso verso i futuri studenti e le loro famiglie



nonché nei riguardi di imprese ed enti pubblici e privati con i quali instaurare rapporti di collaborazione. L'Ateneo intende proseguire sulla strada fin qui intrapresa volta a stabilire una interconnessione sempre più stretta con enti e istituzioni nazionali e internazionali e a promuovere politiche integrate università-territorio mirate alla salvaguardia e valorizzazione dei beni culturali e ambientali, al rilancio dell'imprenditorialità, alla sostenibilità, alla digitalizzazione, all'internazionalizzazione, nonché all'integrazione dell'Università con gli altri protagonisti della nuova economia territoriale e internazionale. Il ruolo della gestione delle informazioni e delle conoscenze in tale contesto è assolutamente fondante e strategica e risulta fortemente integrata con il Piano di comunicazione del quale si parlerà nel seguito.

Valorizzazione della formazione come strumento di inclusione

Grande attenzione viene posta con riguardo alle politiche di orientamento, tutorato e di diritto allo studio, rivolte anche a studenti in situazioni specifiche, proponendo profili culturali e professionali coerenti con le indicazioni dei Portatori di Interesse. Tale processo è basato anche su una didattica più flessibile, utilizzando per esempio una didattica a distanza e innovativa che richiede una formazione *ad hoc* del corpo docente. L'Ateneo mediante il TLC-CIMDU promuove la qualificazione della docenza universitaria, dell'insegnamento e dell'apprendimento. Specifica attenzione è rivolta altresì all'erogazione di saperi richiesti oggi dal mercato all'intera platea degli studenti attraverso le competenze trasversali (skill digitali, soft skill, analisi dati, conoscenza di lingue, saperi rilevanti per sostenibilità, diversità e inclusione, data science). Il catalogo di Ateneo contenente gli Open Badge rilasciati è gestito dallo stesso TLC-CIMDU <https://bestr.it/organization/show/81>.

Anche in questo caso, l'Ateneo intende potenziare le attività e gli strumenti impiegati al fine di rendere la valorizzazione della formazione come strumento di inclusione uno strumento sempre più efficace e di valenza trasversale anche nei riguardi dei rapporti con il territorio. In questo quadro, la gestione delle informazioni e delle conoscenze si attua in primo luogo attraverso la valorizzazione e il potenziamento degli strumenti attualmente in uso per la gestione della formazione, a partire dal sistema di Learning Management System di Ateneo.

Valorizzazione della ricerca per il progresso delle conoscenze

L'Ateneo intende proseguire con determinazione nel supporto, sia finanziario sia amministrativo, della ricerca di base ed applicata nelle aree culturali riconducibili ai macrosettori ERC *Social Sciences and Humanities*, *Physical Sciences and Engineering* e *Life Sciences*. Tale intervento si inquadra all'interno della strategia più complessiva di valorizzazione dei risultati della ricerca scientifico-tecnologica, in termini sia di protezione dei diritti di proprietà intellettuale sia di trasferimento tecnologico al mondo produttivo, ritenuta assolutamente strategica.

Per rafforzare la valorizzazione della proprietà intellettuale è stato istituito l'*University Technology Transfer Center* per il trasferimento tecnologico e sono stati stipulati accordi quadro con società specializzate in materia (Bio4Dreams, Bi-Rex, ARTES 4.0). Inoltre, l'Ateneo intende rafforzare la propria partecipazione a

Europe Enterprise Network, rete creata dalla Commissione Europea per supportare l'attività imprenditoriale e la crescita delle imprese europee, in particolare delle PMI.

L'Ateneo intende infine proseguire nel percorso di investimento, già avviato, nella valorizzazione del lavoro intellettuale dei ricercatori, attraverso la loro formazione sulla valorizzazione economica di risultati della ricerca (brevetti, start-up e spin-off) e sul trasferimento dei risultati della ricerca scientifico-tecnologica favorendoli all'accesso a grandi apparecchiature di Ateneo - ATeN Center.

La gestione delle informazioni e delle conoscenze rappresenta l'elemento fondante sul quale basare le diverse strategie di valorizzazione della ricerca sopra elencate.

Sostenibilità e miglioramento dell'inclusione.

L'Ateneo ha istituito il Centro di Sostenibilità e Transizione Ecologica di Ateneo che, insieme ai dipartimenti e altre strutture di Ateneo, ha l'obiettivo di divenire un catalizzatore delle iniziative che incrocino i temi dei *Sustainable Development Goals* fissati nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. L'Ateneo è altresì socio fondatore alla Rete delle Università Sostenibili e nel 2024 ha promosso la costituzione della RUS Sicilia. Particolare attenzione viene riservata alla valorizzazione del ruolo degli studenti con specifico riferimento alle tematiche di sostenibilità al punto da coinvolgere attivamente delle Associazioni Studentesche all'interno della Consulta Green, al quale partecipa alle attività di 'University for SDGs', un network di associazioni studentesche di respiro nazionale che sta rafforzando la rappresentanza giovanile nel dibattito italiano sulla sostenibilità.

L'Ateneo, adottando il *Gender Equality Plan*, intende perseguire e potenziare chiare ed efficaci politiche di inclusione attraverso l'istituzione del Centro 'Artemisia' per gli studi e le politiche di genere, del Centro di Ateneo per le disabilità e neuro-diversità, del Servizio Integrato di Ateneo per il Supporto Psicologico, dello Sportello antiviolenza per le pari opportunità. I processi di gestione delle carriere di studenti in situazioni specifiche (lavoratore, atleta, caregiver familiare, genitore, in gravidanza, con restrizioni presso gli istituti penitenziari) nonché di studenti con BES e DSA sono opportunamente regolamentati ed oggetto di grande attenzione.

La gestione delle informazioni e delle conoscenze in questo contesto rappresenta ancora una volta un elemento cardine del successo delle strategie poste in essere.

Digitalizzazione dei processi

La trasformazione digitale dell'Ateneo assume aspetti ancora più di rilievo se si considera che Palermo oggi è la terza provincia in Italia per assorbimento di competenze digitali senza tralasciare che è ubicata in un'isola del Mediterraneo e pertanto al centro delle connessioni digitali tra vari continenti. Questa rivoluzione digitale rappresenta una grossa opportunità per i giovani laureati.

La rilevanza della trasformazione digitale per l'Ateneo risulta evidenza dalla circostanza che pervade la quasi totalità delle attività istituzionali dell'Ateneo attraverso non solo l'ammodernamento e il potenziamento delle infrastrutture tecnologiche ma anche la programmazione e gestione dell'evoluzione del parco applicativo, il



potenziamento dei servizi digitali e del sistema informativo per il supporto delle decisioni, la semplificazione dei procedimenti amministrativi, il potenziamento della sicurezza informatica, l'ammmodernamento dei laboratori informatici e l'adeguamento delle aule didattiche per didattica ibrida, virtuale e/o immersiva. In questo ambito è stato approvato il **Piano triennale per la Trasformazione Digitale 2024/26**, che secondo il ciclo PDCA, ha l'obiettivo di pianificare, attuare le azioni, monitorare i risultati e verificarne l'efficacia per supportare i processi in ambito ICT che abilitano la trasformazione digitale https://www.unipa.it/operazionetrasparenza/.content/documenti/disposizioni_generali/atti_generali/PTI_Uni_PA_2024_2026_Final_Intro.pdf.

Lo sviluppo prima e l'adozione dopo della piattaforma OpenDMS come strumento unitario di Ateneo per la gestione documentale e la digitalizzazione dei processi non solo ha al centro la gestione delle informazioni e delle conoscenze ma ne consente altresì una piena valorizzazione in termini sia di condivisione con terzi sia di utilizzo in chiave di governance dei processi. A questo riguardo, il PSA 2024-27 prevede in modo esplicito una roadmap articolata di estensione del numero dei processi da digitalizzare nel prossimo futuro.

Gestione delle informazioni e delle conoscenze e Comunicazione

La gestione delle informazioni e delle conoscenze ricopre un ruolo assai rilevante per non dire nevralgico in tutti gli ambiti inerenti la comunicazione e il rapporto con i diversi portatori di interesse. Di seguito si analizzano i principali contesti e canali di comunicazione.

Portale di Ateneo

La comunicazione delle informazioni e delle conoscenze agli *stakeholder* avviene su più canali, primo tra tutti il Portale Istituzionale (www.unipa.it) che rappresenta per l'Ateneo un elemento di promozione della propria identità e si configura come punto principale di accesso per l'intera comunità accademica nello svolgimento delle proprie attività istruzionali. L'accesso alle informazioni e ai servizi è regolamentato dal Portale di Gestione delle Identità, che interagisce con il Portale Istituzionale al fine di garantire la corretta fruizione di contenuti e servizi.

Piano di Comunicazione di Ateneo

L'Ateneo assicura la diffusione di informazioni relative alle attività istituzionali alla comunità accademica (studenti, docenti, dottorandi di ricerca, assegnisti, borsisti e personale tecnico-amministrativo-bibliotecario) e ai portatori di interesse esterni mediante mezzi di comunicazione diversificati. Al fine di rendere strutturata la comunicazione ai portatori di interesse, l'Ateneo si è dotato di un **Piano di Comunicazione** (https://www.unipa.it/ateneo/unipacomunica/.content/documenti/Piano-di-Comunicazione_UniPa_2025.pdf)



con obiettivi mirati al miglioramento della gestione delle informazioni e delle conoscenze attraverso un sistema strutturato, utilizzando una comunicazione chiara ed efficace differenziata e specifica per i portatori di interesse interni ed esterni all'Ateneo.

L'obiettivo primario del Piano di comunicazione dell'Ateneo è quello di utilizzare tecniche e strumenti consolidati e strumenti innovativi di alta qualità utili alla realizzazione di nuove forme di diffusione e di condivisione delle informazioni affinché l'efficacia del messaggio venga amplificata in relazione ai target e al contenuto da veicolare. Il Piano riflette una visione integrata, chiara e coerente, capace di coinvolgere tutti i soggetti a vari livelli e conseguentemente costituisce un importante riferimento per la programmazione della comunicazione strategica e operativa, prevedendo un aggiornamento in linea con la pianificazione generale di Ateneo.

Nel miglioramento del sistema di Assicurazione della Qualità, l'Ateneo condivide con i portatori di interesse le conoscenze come metodo di programmazione, monitoraggio e verifica dell'efficacia delle attività che concorrono allo sviluppo delle strategie di Qualità. In particolare, l'Ateneo si impegna nella circolazione delle conoscenze e delle informazioni tra le varie strutture di Ateneo favorendone la collaborazione come dimostrato dal Manuale sui Flussi Informativi dei Processi di Assicurazione della Qualità.

Accessibilità

L'Ateneo dispone di un sistema informativo integrato che garantisce l'integrità, la disponibilità, l'affidabilità e la sicurezza dei dati.

L'Ateneo utilizza tecnologie interoperabili e sicure, supportando gli ambiti della didattica con gli strumenti Moodle e Teams, della ricerca e della Terza Missione con la piattaforma IRIS, la gestione degli studenti (Immaweb, Offweb, Portale della didattica), il bilancio e le attività correlate (U-gov) e la gestione documentale (Titulus). Uno strumento per il monitoraggio di indicatori per le attività istituzionali che l'Ateneo mette a disposizione degli Organi di Governo e degli utenti interni abilitati (Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico, Presidio di Qualità, Nucleo di valutazione, direttori e delegati dipartimentali, coordinatori di corsi di studio e di dottorato di ricerca, dirigenti) è il cruscotto di Ateneo (<https://cruscotto.Unipa.it/>).

Il DataWarehouse di Ateneo raccoglie dati provenienti da fonti interne ed esterne certificate ed elabora le informazioni relative alla Didattica (studenti iscritti, studenti internazionali, esami di profitto, dati SMA, statistiche ANS), Risorse Umane (personale docente e TAB), Ricerca Scientifica (produzione scientifica, consistenza dottorandi, assegnisti, borsisti, risorse di progetti e convenzioni/conto terzi), Area Economico Finanziaria (contribuzione studentesca), Indicatori del piano strategico di Ateneo e PRO 3, FFO (quadro generale, quota base, costo standard, quota premiale, intervento perequativo di Ateneo e nazionale), Indicatori AVA 3.

L'Ateneo assicura il rispetto della trasparenza mediante una programmazione puntuale e l'ausilio di strumenti specifici: il portale di Ateneo, in conformità con il Decreto Legislativo n. 33/2013, ha una sezione denominata "Amministrazione Trasparente" (<https://www.unipa.it/operazionetrasparenza/>), contenente i dati, le informazioni e i documenti pubblicati ai sensi della suddetta normativa.



Privacy e Protezione dei Dati

L'Ateneo regola gli aspetti relativi alle policy di protezione dei dati. In particolare, sono regolamentate le modalità di implementazione delle politiche di protezione dati per i trattamenti dai più comuni effettuati dall'Università di Palermo e, in particolare, per i trattamenti che riguardano studenti e personale. Vengono inoltre specificate le modalità per l'esercizio dei diritti di rettifica e integrazione, oblio, limitazione del trattamento e portabilità dei dati (<https://www.unipa.it/privacy/informativa/> - Regolamento in materia di protezione dei dati personali in attuazione del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio nonché del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 codice in materia di protezione dei dati personali - D. R. n. 4019 del 18/11/2019).