



OMISSIS

Numero repertorio: 485/2025 - Numero protocollo: 61389/2025
Categoria: Commissione pianificazione strategica e rapporti con l'AOUP
<b>05/05 Relazione sull'indagine Good Practice 2024 e successive determinazioni</b>
Ufficio/i istruzione: Settore Sistema statistico di Ateneo

RELAZIONE DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il progetto Good Practice (GP), si pone l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle Università. Il progetto, nell'edizione corrente (20a), coinvolge su base volontaria 51 Atenei statali, 7 Atenei non statali e 4 Scuole Superiori.

La comparazione delle performance si articola rispetto a due dimensioni di indagine:

1. Analisi tradizionali:
  - Efficacia percepita, ovvero Customer Satisfaction (CS)
  - Efficienza e costi
  - Un'integrazione di efficacia percepita e di efficienza.
2. Laboratori sperimentali:
  - PNRR e impatti sui servizi amministrativo-gestionali, cosiddetto «Laboratorio PNRR»
  - Analisi di Bilancio 2017-2022, cosiddetto «Laboratorio Bilancio».

L'analisi di efficacia percepita è volta a misurare attraverso appositi questionari la soddisfazione rispetto ai servizi amministrativi e di supporto delle Università da parte delle tre principali categorie di stakeholder dell'Ateneo:

- Docenti, Dottorandi e Assegnisti (DDA), ai quali è somministrato il questionario DDA
- Personale Tecnico-Amministrativo (PTA), al quale è somministrato il questionario PTA
- studenti del I anno<sup>1</sup> (STUD I) e studenti degli anni successivi (STUD II)

L'indagine è stata svolta con l'ausilio di un gruppo di lavoro nominato dal Direttore Generale e coordinato dallo scrivente (Prot. N. 49070 del 26/3/2025 successivamente integrato).

L'indagine sull'efficacia percepita DDA e PTA si è svolta dal 20/3/2024 al 8/4/2024

L'indagine sull'efficacia percepita STUD I e STUD II si è svolta dal 23/5/2024 al 12/7/2024

L'indagine sull'efficacia sull'efficienza e i costi si è svolta dal 10/4/2024 al 31/7/2024

L'indagine sul laboratorio sperimentale PNR si è svolta dal 3/4/2024 al 1/10/2024 e coordinata dal Dott. Ornato Responsabile di OASI

L'indagine sul laboratorio sperimentale Bilancio si è svolta dal 3/4/2024 al 1/10/2024 coordinata dal Dott. Castiglia responsabile del Settore Bilancio.

Le elaborazioni contenenti i benchmark per tutte le categorie di stakeholder in vista della riunione operativa tenutasi il 21/11/2024.

Il report finale dell'Ateneo è stato inviato in data 30/12/2024.

Le analisi e i risultati dell'indagine sono riportati in maniera dettagliata negli allegati "GP 2024 - report Unipa.pdf", "GP24\_report\_A13\_Palermo\_per\_OOGG.pdf" e "benchmark\_GP.xlsx"

In sintesi, le maggiori criticità riscontrate sono:

- bassa partecipazione alle indagini di customer satisfaction dei docenti e degli studenti
- bassa soddisfazione dei servizi offerti soprattutto ai docenti e agli studenti
- costi unitari sono mediamente più alti degli altri mega Atenei e spesso associati a bassa soddisfazione.

I punti di forza sono:

<sup>1</sup> Si noti che non sono inclusi in questa rilevazione gli studenti del primo anno di laurea magistrale, ai quali è somministrato il questionario per studenti degli anni successivi



- alta partecipazione alle indagini di customer satisfaction del personale TAB
- alta soddisfazione dei servizi offerti soprattutto al personale TAB
- costi unitari inferiori alla media per i servizi di supporto alla didattica, supporto alla ricerca.

In base all'analisi delle risposte si suggeriscono le seguenti azioni migliorative:

- diminuzione dei tempi di acquisto di beni e servizi
- maggiore diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica
- maggiore adeguatezza delle azioni correttive post-valutazione nel processo di valutazione del personale TAB
- maggiore semplificazione e chiarezza nelle operazioni di segreteria on-line
- maggiore adeguatezza dell'arredo, delle sedie e dei banchi delle aule didattiche

I risultati sono stati discussi dal Presidio di Qualità nella seduta del 13/1/2025 (allegato "Estratto Verbale PQA Good Practice.pdf") e dal Nucleo di Valutazione nella seduta del 11/1/2025 (allegato "Estratto Verbale NdV Good Practice.pdf"). Inoltre, sono stati inviati al neocostituito Consiglio degli Studenti e si attende un riscontro.

- Preso atto delle relazioni allegate a supporto dell'analisi dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi offerte dall'Ateneo ("GP 2024 - report Unipa.pdf", "GP24\_report\_A13\_Palermo\_per\_OOGG.pdf" e "benchmark\_GP.xlsx");
- preso atto degli aspetti da considerare B.1.1.1, B.1.1.6, B.1.2.6 e D.PHD.3.1 dei requisiti del modello per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari (cosiddetto AVA3);
- ritenuto di dovere restituire ai portatori di interesse i risultati dell'indagine;
- ritenuto opportuno di dover intervenire sulle criticità rilevate dall'analisi;
- visto il verbale del Presidio di Qualità nella seduta del 13/1/2025;
- visto il verbale del Nucleo di Valutazione nella seduta del 11/2/2025;
- visto il parere favorevole del Senato Accademico della seduta del 25/3/2025;

si propone che il Consiglio di Amministrazione

#### DELIBERI

- Di prendere atto delle seguenti azioni migliorative poste in essere nel 2024 o previste nel 2025 per far fronte alle suddette criticità riscontrate:

Al fine di consentire nel triennio la diminuzione dei tempi medi di acquisto di beni e servizi:

- è stato inserito nel Piano Strategico 2024-2027 apposito indicatore;
- nell'anno 2024 è stato assegnato apposito obiettivo individuale al Direttore n.2.3. volto alla riduzione dei tempi medi degli acquisti dei beni di ricerca di importo inferiore a € 40.000,00;
- il Direttore Generale ha assegnato specifici obiettivi individuali finalizzati alla misurazione del tempo medio di acquisto da intendersi non inferiore a 45 giorni nel periodo oggetto di rilevazione;
- inoltre, il PIAO 2025-2027 ha previsto uno specifico indicatore volto alla riduzione nel triennio dei suddetti tempi medi (indicatore S.D.5).

Al fine di consentire una maggiore diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica:

- il PIAO 2025-2027 ha previsto nella sezione 2.2.5, obiettivi di efficientamento energetico mirati anche a promuovere la diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica rispetto al 2024.

Al fine di consentire una maggiore adeguatezza dell'arredo, delle sedie e dei banchi delle aule didattiche:



- il Consiglio di Amministrazione, con delibera Rep. 816/2024, ha approvato in linea tecnico-amministrativa il progetto esecutivo dei "Fornitura e collocazione delle attrezzature e degli arredi dei laboratori di ricerca e di didattica dell'Edificio A dell'ex Consorzio Agrario di Palermo" - CUP B79J21038330001 dell'importo complessivo di € 1.455.000,00;
- nel bilancio di previsione 2025 è contenuta la proposta del dirigente dell'Area Affari Generali e Centrale acquisti di investire un importo pari a euro 1.600.000,00 (PJ\_UTILE\_2023\_MOBILI\_ARREDI\_BD\_2025) per migliorare l'adeguatezza delle sedie e dei banchi delle aule didattiche.

Al fine di consentire una maggiore semplificazione e chiarezza nelle operazioni di segreteria on-line:

- è stato realizzato il progetto "Assistente virtuale" con l'obiettivo di ottimizzare il flusso di lavoro delle Segreterie dell'Università di Palermo attraverso un Assistente Virtuale che offre supporto multicanale e risposte immediate alle richieste degli studenti (<https://www.unipa.it/redazioneweb/.content/documenti/Brochure-Assistente-Virtuale.pdf>);

Al fine di aumentare il tasso di partecipazione all'indagine:

- L'indagine sull'efficacia percepita DDA e PTA Good Practice 2025, conclusa il 21 marzo 2025, ha rilevato un aumento dei questionari compilati DDA da 690 del 2024 a 1124 del 2025 (+63%) e l'aumento dei questionari compilati PTA da 870 del 2024 a 1098 del 2025 (+26%).

□ Di dare mandato di dare mandato al RPA a realizzare le seguenti nuove azioni migliorative:

Al fine di aumentare il tasso di partecipazione all'indagine:

- aumentare ulteriormente le azioni di informazione e condivisione sia delle modalità e delle finalità dell'indagine sia di dare evidenza sul sito web dell'ateneo dei risultati e produrre una relazione entro il 30/6 e successivamente entro il 30/12.

Al fine di realizzare una maggiore adeguatezza delle azioni correttive post-valutazione nel processo di valutazione del personale TAB:

- di istituire un gruppo di lavoro per l'individuazione delle azioni correttive post-valutazione nel processo di valutazione del personale TAB da proporre prima della data di approvazione del prossimo SMVP.

Il Responsabile del procedimento  
F.to Dott. Salvatore Marcantonio

Il Direttore Generale  
F.to Dott. Roberto Agnello

Il prof. Ferro illustra la proposta della Commissione istruttoria, di seguito riportata:

"La Commissione ribadisce la necessità di promuovere iniziative volte a incrementare il tasso di partecipazione, attualmente troppo basso per garantire risultati significativi nell'indagine, sia per quanto riguarda le valutazioni degli studenti che quelle dei docenti.

La Commissione invita il Prorettore alla vita studentesca a mettere in atto iniziative a costo zero volte alla sensibilizzazione degli studenti per la compilazione del questionario."

#### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

VISTA la proposta del Responsabile del Procedimento;  
SENTITO quanto rappresentato dal delegato del Presidente della Commissione Pianificazione strategica e rapporti con l'AOUP;  
all'unanimità,

**DELIBERA**



di approvare in conformità alla proposta sopra riportata invitando il Prorettore alla vita studentesca a mettere in atto iniziative a costo zero volte alla sensibilizzazione degli studenti per la compilazione del questionario.

Letto e approvato seduta stante.

LA DELEGATA DEL DIRETTORE GENERALE  
Segretaria  
Dott.ssa Simona VIOLA

IL RETTORE  
Presidente  
Prof. Massimo MIDIRI

*Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii.*