

### VERBALE DELLA SEDUTA DEL 13/01/2025

L'anno 2025 il giorno 13 gennaio alle ore 15:00, il Presidio di Qualità di Ateneo, come definito con D.R. n. 4390/2022, modificato con D.R. n. 2790/2023, D.R. 4397/2023 e D.R. 5057/2024, si è riunito a mezzo della Piattaforma Teams, per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno, giusta convocazione Prot. n. 1951 del 08/01/2025:

1. Comunicazioni;
2. Approvazione verbale seduta del 16/12/2024;
3. Parere sui documenti di progettazione CdS di Nuova Attivazione A.A. 2025/26;
4. Verifica format di revisione relazione sulla performance dei CdS a partire dalle SMA 2025;
5. Autovalutazione PdA D.2 Progettazione e aggiornamento CdS e Dottorati di Ricerca incentrati sullo studente;
6. Attività preparatorie alla visita di accreditamento periodico ANVUR – AVA 3;
7. Approvazione Piano annuale delle attività PQA;
8. Varie ed eventuali.

La Presidente chiede l'integrazione dell'ordine del giorno con un punto aggiuntivo:

#### **7.bis Risultati indagine *Good Practice* 2023/24.**

Il PQA approva all'unanimità.

Sono presenti: Prof.ssa Milioto, Prof.ssa Giuseppina Candore, Prof.ssa Giusy Guzzo, Prof. Giosuè Lo Bosco, Prof.ssa Isabel Ascension Trujillo Perez, Prof. Matteo Di Gesù, Prof. Vincenzo Todaro, Prof.ssa Serena Meraviglia, Prof. Fabio Massaro, Prof.ssa Antonella Maria Maggio, Prof.ssa Cinzia Novara, Dott. Claudio Tusa, Dott.ssa Giulia Calì, Dott.ssa Patrizia Marcella Scalisi, Dott.ssa Cristina Madaudo, Dott.ssa Gloria Maria Ciccari.

Sono presenti, altresì, i seguenti componenti del gruppo di lavoro a supporto del PQA per le attività connesse alla visita di accreditamento periodico 2025, nominati con DR 966/2024: Prof.ssa Giada La Scalia, Prof. Antonio Emanuele, Prof.ssa Annamaria Bartolotta.

Sono assenti giustificati: Dott.ssa Valeria La Bella.

È presente, altresì, per il supporto tecnico-amministrativo al PQA il Dott. Salvatore Marcantonio e la Dott.ssa Puccio.

La Dott.ssa Chiara Puccio assume la funzione di segretario verbalizzante.

La documentazione relativa ai punti all'OdG è stata precedentemente trasmessa ai componenti.

La Presidente, alle ore 15:05, dà inizio alla riunione.

#### **1. Comunicazioni**

La Presidente non ha comunicazioni da portare all'attenzione del PQA.

### **OMISSIS**

#### **7.bis Risultati indagine *Good Practice* 2023/24.**

La Presidente cede la parola al Dott. Marcantonio per l'esposizione dei risultati dell'indagine *Good Practice*. Il Progetto *Good Practice* è stato concepito con l'obiettivo di misurare e confrontare le prestazioni dei servizi amministrativi e di supporto delle università, ponendo particolare attenzione alle tre principali categorie di stakeholder dell'ateneo:

- Docenti, dottorandi e assegnisti (DDA);
- Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario (TAB);
- Studenti del primo anno (STUD I) e studenti degli anni successivi (STUD II).

L'indagine ha valutato le performance dell'Ateneo attraverso due dimensioni principali:



1. Efficacia percepita (Customer Satisfaction) sui servizi dell'Ateneo;
2. Efficienza dei servizi;

Alle quali si aggiungono due laboratori "PNRR e impatti sui servizi amministrativo-gestionali" e "Analisi di bilancio 2017-2022".

Nonostante il forte impegno nel promuovere la partecipazione all'indagine con numerosi inviti inviati tramite mail:

- 20 marzo 2024: invito a partecipare del Rettore rivolto al personale docente;
- 20 marzo 2024: mail del Direttore Generale rivolta al personale TAB;
- 28 marzo 2024: invito a partecipare della Prorettrice alla Qualità, Sviluppo e rapporti con i Dipartimenti rivolto al personale docente;
- 28 marzo 2024: promemoria dal Settore Statistico d'Ateneo per docenti e personale TAB;
- 23 maggio 2024: invito a partecipare da parte del Rettore agli studenti;
- 25 giugno 2024: ulteriore invito a partecipare a tutti agli studenti;
- 01 luglio 2024: ulteriore sollecito del Settore Statistico d'Ateneo.

I risultati hanno evidenziato una situazione critica sia in termini di efficienza sia di efficacia, come di seguito brevemente riportata:

1. la partecipazione all'indagine è risultata inferiore a quella dei mega atenei, ad eccezione del personale TAB;
2. i portatori di interesse appartenenti alle categorie dei docenti (DDA) e studenti (STUD I e STUD II) mostrano bassi livelli di soddisfazione percepita su molti dei servizi erogati, e segnalano un peggioramento della soddisfazione rispetto all'anno precedente;
3. l'analisi comparata tra soddisfazione percepita ed efficienza economica (es. costi unitari dei servizi offerti) evidenzia costi mediamente più alti dei mega atenei a fronte di una soddisfazione inferiore alla media.

Dall'analisi dei risultati il PQA esprime preoccupazione sottolineando non solo sul basso livello di soddisfazione ma anche sulla scarsa partecipazione da parte degli attori coinvolti. Alcune azioni per implementare la partecipazione all'indagine potrebbero essere:

- **maggiore condivisione delle finalità, della metodologia e dei risultati con i rappresentanti dei portatori di interesse interni considerata la mancata restituzione dei risultati precedenti.** L'assenza di un chiaro feedback sull'esito delle precedenti indagini potrebbe aver generato sfiducia nell'utilità dello strumento. Gli stakeholder coinvolti potrebbero percepire l'indagine come un esercizio formale privo di impatti concreti;
- **maggiore utilizzo dei risultati dell'indagine nei documenti gestionali dell'Ateneo:** la comunicazione relativa all'obiettivo del progetto potrebbe non essere stata sufficientemente incisiva. La connessione tra i risultati dell'indagine e le azioni conseguenti le criticità rilevate può contribuire ad aumentare la fiducia nello strumento e quindi ad una maggiore partecipazione all'indagine.

**OMISSIS**

Non essendovi altro da discutere, la seduta è tolta alle 18:55

Il Segretario  
Dott.ssa Chiara Puccio

La Presidente  
Prof.ssa Stefana Milioto