

**INCONTRO FINALIZZATO ALL'ANALISI DEGLI ESITI RELATIVI AL PROTOCOLLO EFFICACIA  
(CUSTOMER SATISFACTION) NELL'AMBITO DEL PROGETTO "GOOD PRACTICE 2023-2024  
29 OTTOBRE 2024**

**VERBALE**

In data 29 ottobre 2024, alle 10.30, si riuniscono, presso l'ufficio della Direzione Generale, il Direttore Generale, dott.ssa Teresa Romei, i dirigenti, dott.ssa Marta Sevi, dott. Tommaso Campagna e dott. Matteo Di Trani, la dott.ssa Rossana Muscio, Responsabile Area Gabinetto del Direttore Generale e la dott.ssa Rosa Verdone, responsabile Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'incontro è finalizzato all'analisi degli esiti dell'indagine di Customer Satisfaction di cui al Protocollo Efficacia del progetto "Good Practice 2023-2024: il benchmarking dei servizi di supporto nelle Università", coordinato dal MIP del Politecnico di Milano - Graduate School of Business S.C.p.A.

Il Direttore Generale ricorda che il protocollo in questione costituisce un valido strumento di autovalutazione della qualità dei servizi amministrativi percepita dai vari stakeholder interni ed esterni all'Ateneo e consente di individuare eventuali aree di miglioramento e, conseguentemente, programmare l'adozione di eventuali strategie migliorative relative ai campi dell'indagine oggetto di rilievi.

Il Direttore, inoltre, rappresenta che la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi è stata effettuata attraverso la somministrazione di appositi questionari predisposti dai referenti nazionali del progetto.

Gli stakeholder destinatari dell'indagine sono stati i seguenti:

- Personale docente e ricercatore e Dottorandi e Assegnisti (Questionario DDA)
- Personale Tecnico Amministrativo (Questionario PTA + Benessere Organizzativo)
- Studenti del I anno (Questionario studenti I anno)
- Studenti anni successivi al I (Questionario studenti anni successivi).

La scala di soddisfazione utilizzata per la valutazione è 1-6 (1 per nulla soddisfatto – 6 Molto soddisfatto).

Il Direttore prosegue evidenziando che la comunità accademica è stata informata sulle finalità del Protocollo Efficacia del progetto *Good Practice* attraverso la pubblicazione di un avviso sul sito istituzionale "[Al via il progetto "Good Practice"](#)" e attraverso la pubblicazione di una specifica card sui canali social istituzionali; anche l'indagine rivolta agli studenti ha trovato uno spazio di presentazione sul sito, nella seguente pagina web "["Good Practice" - Indagine dedicata agli studenti](#)" e attraverso la pubblicazione di un post sui canali social.

Il Direttore fa presente che:

- La prima rilevazione, rivolta al personale DDA e al personale tecnico amministrativo, è stata avviata il 22 febbraio 2024 attraverso una e-mail inviata dalla Direzione Generale, in cui si riepilogavano le informazioni circa il progetto e le sue finalità e si invitavano i destinatari a

compilare il questionario. A questa prima e-mail, ne è seguita un'altra di promemoria da parte dell'indirizzo di posta del Rettore. Questa prima indagine è rimasta aperta fino al 26 marzo u.s.

- La rilevazione del questionario sul Benessere organizzativo, rivolta esclusivamente al personale tecnico - amministrativo, è stata avviata il 3 giugno 2024, attraverso una e-mail informativa da parte della Direzione Generale, a cui ha fatto seguito un'altra e-mail di promemoria inviata dall'indirizzo del Rettorato. L'indagine è rimasta aperta fino al 3 luglio u.s.
- La rilevazione del gradimento dei servizi rivolta agli studenti, sia a quelli del I anno che a quelli iscritti agli anni successivi, è partita lo scorso 26 giugno, a seguito di una e-mail informativa da parte della Direzione Generale e attraverso la pubblicazione di un apposito avviso sul sito istituzionale e sui canali social. L'indagine è rimasta aperta fino al 14 luglio.

Il Direttore Generale rammenta che l'attuale Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance prevede che una delle dimensioni della valutazione individuale di tutto il personale e dello stesso Direttore Generale è correlata ai risultati delle indagini di Customer Satisfaction (Good Practice).

Quindi il Direttore Generale invita la dott.ssa Rosa Verdone ad indicare il tasso di partecipazione registrato per ogni tipologia di indagine.

La dott.ssa Verdone riferisce che i dati registrati sono i seguenti:

- Questionari DDA (Docenti-ricercatori, Dottorandi e Assegnisti): 155/853 (18,1%); i dati della partecipazione divisi per categoria sono: Docenti: 113/428 (26,4%); Assegnisti: 5/25 (20%) e Dottorandi: 37/400 (9,25%)
- Questionari PTA (Personale Tecnico Amministrativo): 141/333 (42%)
- Questionari Benessere Organizzativo (Personale Tecnico Amministrativo): 68/339 (20%)
- Questionari Studenti del I anno: 115/2606 (4,4%)
- Questionari Studenti anni successivi al I: 261/10886 (2,4%)

Dall'esame dei dati emerge una prima criticità relativa al basso tasso di partecipazione. Nella seconda edizione del progetto occorrerà implementare azioni finalizzate al miglioramento di questa specifica area. Tali azioni potrebbero consistere in una più capillare attività informativa finalizzata a rendere i destinatari dell'indagine maggiormente consapevoli dell'importanza della stessa e delle ricadute in termini di impatto (outcome) dei relativi esiti sulla produzione di valore pubblico.

È necessario, ad ogni buon fine, individuare le cause della scarsa partecipazione da parte degli studenti in primis, ma anche da parte dei Docenti, Assegnisti e Dottorandi. Secondo l'avv. Marta Sevi, un deterrente nella compilazione dei questionari è rappresentato dall'eccessiva lunghezza del questionario stesso e dalla numerosità dei campi da compilare. Interviene Rosa Verdone riferendo che il progetto Good Practice prevede la possibilità per i singoli Atenei di rimodulare la struttura del questionario, ferma restando la coerenza dello stesso con la struttura standard al fine di poter operare il benchmarking previsto. La dott.ssa Verdone aggiunge che, per questa prima annualità, si è ritenuto opportuno attenersi agli standard progettuali, che non prevedono margini di

semplificazione. Inoltre, riferisce che un ulteriore elemento che ha verosimilmente determinato una contenuta partecipazione degli studenti, è dato dalla contestuale somministrazione, nel mese di luglio, dei questionari di gradimento sui servizi da parte del Presidio di Qualità. Per la seconda annualità occorre assicurare un maggiore coordinamento col Presidio al fine di promuovere sinergie nelle attività di rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle rispettive indagini. In particolare, occorrerà evitare la sovrapposizione delle indagini e il condensarsi delle stesse in periodi durante i quali gli studenti sono particolarmente impegnati con gli appelli di esame.

Il Direttore Generale chiede alla dott.ssa Verdone e alla dott.ssa Muscio di procedere a un'analisi attenta degli esiti delle indagini per individuare i punti di forza e i punti di debolezza dei risultati della rilevazione in modo da definire obiettivi migliorativi delle performance integrati alle criticità.

Dai **questionari compilati dal personale DDA** emerge un quadro di customer satisfaction medio alto e in linea con il benchmarking degli Atenei di media dimensione; i servizi di supporto alla didattica e di supporto alla ricerca registrano una media di punteggio pari a 4,6, con un calo evidente solo nel supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca, dove si registra un punteggio pari a 3,03 a fronte di una media nazionale pari a 3,86. I servizi di amministrazione e gestione del personale (compresi i servizi per l'internazionalizzazione), i sistemi informatici e i servizi bibliotecari sono valutati con un punteggio medio di 4,50 a fronte di una media nazionale di 4,60. I servizi che presentano maggiore criticità nell'efficacia percepita sono le infrastrutture e i servizi di campus, la comunicazione, il portale e i social media che sono valutati con un punteggio medio di 3,40 a fronte di una media nazionale di 3,80.

Anche dai **questionari compilati dal PTA** emerge un quadro di customer satisfaction medio - medio alto e in linea con il benchmarking degli Atenei di media dimensione. I servizi meglio valutati, con una votazione superiore al 4 sono la contabilità, i sistemi informatici e i servizi di amministrazione e gestione del personale, anche se una inflessione a ribasso in quest'ultimo campo è riservata alla valutazione del personale, anche rispetto alla media nazionale; i servizi che presentano maggiore criticità nell'efficacia percepita sono le infrastrutture e i servizi di campus, la comunicazione, il portale e i social media che sono valutati con un punteggio medio di 3,80 a fronte di una pari media nazionale.

I **questionari relativi al Benessere Organizzativo, compilati dal PTA** restituiscono un quadro di customer satisfaction medio e in linea con il benchmarking degli Atenei di media dimensione. I servizi che presentano le maggiori criticità, con una valutazione inferiore al 3 sono l'equità percepita, soprattutto in relazione alla retribuzione, la carriera e lo sviluppo professionale e la performance organizzativa. I servizi che presentano una valutazione media tra il 3 e il 4 sono il contesto di lavoro, la performance personale e il sistema di valutazione della performance. I servizi che invece sono stati valutati con un punteggio superiore al 4 sono l'ambiente di lavoro, ed in particolare riscuote una buona valutazione la modalità del lavoro agile, la scarsa percezione di discriminazione, la soddisfazione verso il proprio lavoro e il rapporto con i colleghi, il senso di appartenenza all'istituzione, il rapporto responsabile&crescita, il rapporto responsabile&Equità e il rapporto responsabile&valutazione.

Dai **questionari compilati dagli studenti del primo anno** emerge un quadro di customer satisfaction medio, medio-alto, in alcuni campi leggermente inferiore rispetto al benchmarking degli Atenei di media dimensione; i servizi valutati tra il 3 e il 4 sono quelli relativi all'orientamento in entrata, ai servizi generali, le infrastrutture e la logistica, alla comunicazione, ai sistemi informativi e servizi di

segreteria; in tutti questi campi la valutazione è inferiore alla media nazionale. Una valutazione complessiva superiore al 4 e in linea con la media nazionale è ottenuta dai servizi bibliotecari e dal diritto allo studio.

Dai **questionari compilati dagli studenti iscritti agli anni successivi al primo anno** emerge un quadro di customer satisfaction medio, in alcuni campi leggermente inferiore rispetto al benchmarking degli Atenei di media dimensione, mentre si registra una valutazione alta, anche nel confronto con il dato nazionale, per l'internalizzazione, che ottiene un punteggio superiore al 5; i servizi valutati tra il 3 e il 4 sono quelli relativi alla comunicazione, ai sistemi informativi, ai servizi di segreteria, ai servizi del diritto allo studio e ai servizi di job placement e career service; in tutti questi campi la valutazione è inferiore alla media nazionale. Una valutazione complessiva superiore al 4 e in linea con la media nazionale è ottenuta dai servizi generali, le infrastrutture e la logistica, e dai servizi bibliotecari.

A fronte di questi dati, il Direttore generale condivide la seguente analisi sulle criticità emerse al fine di individuare possibili soluzioni migliorative:

- 1) la valutazione media della qualità di alcuni servizi risente del sottodimensionamento cronico del personale; di conseguenza andrebbero potenziati, attraverso un incremento di unità di personale, i servizi che hanno ottenuto una valutazione poco soddisfacente e andrebbe maggiormente implementata la consapevolezza dell'impatto della qualità rispetto alla performance complessiva di Ateneo.
- 2) Il basso tasso di partecipazione nella compilazione del questionario, soprattutto tra studenti e DDA, meriterebbe un approfondimento attraverso un breve sondaggio attraverso cui chiedere quali sono i motivi che non invogliano nella compilazione dei questionari di gradimento; un altro elemento per incrementare la partecipazione alla valutazione dei servizi potrebbe essere la presentazione dei questionari e delle finalità del progetto ai Responsabili d'area, prima della somministrazione dei questionari, in modo da promuovere un incremento della partecipazione dei collaboratori. Allo stesso modo, un sistema per incrementare la partecipazione degli studenti potrebbe essere il coinvolgimento dei rappresentanti degli studenti e delle commissioni paritetiche docenti-studenti prima dell'inizio della rilevazione. Con riferimento al questionario degli studenti, una possibile proposta migliorativa per incrementare il tasso di partecipazione potrebbe essere quella di verificare col Presidio della Qualità una differente calendarizzazione delle rilevazioni e la possibilità di semplificare le rilevazioni stesse eliminando le ridondanze e differenziando nettamente i questionari.
- 3) La valutazione medio-bassa di alcuni campi della rilevazione sul Benessere Organizzativo evidenzia, tra gli altri, un problema di comunicazione tra i responsabili delle Aree della tecnostruttura e gli uffici ad esse afferenti. Una possibile azione di miglioramento per quest'area è rappresentata dal potenziamento della formazione sulle soft skill da proporre sia ai responsabili di area che ai loro collaboratori.

L'incontro si conclude alle ore 12,30.