

## **INCONTRO FINALIZZATO ALLA PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI DA INTRAPRENDERE PER IL RAFFORZAMENTO DEI PUNTI DI DEBOLEZZA EMERSI A SEGUITO DELLA RILEVAZIONE DEL PROGETTO GOOD PRACTICE 2023-24 - PROTOCOLLO EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION)**

### **VERBALE**

In data 5 marzo 2025, alle 10.30, si riuniscono, presso l'ufficio della Direzione Generale, il Direttore Generale, dott. Sandro Spataro, 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, il dott. Michele Mazzone, Responsabile Area Pianificazione strategica, controllo di gestione e valutazione delle performance, la dott.ssa Rosa Verdone, responsabile Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico, e la dott.ssa Stefania D'Alessandro, responsabile del Servizio di Valutazione e Assicurazione della Qualità.

L'incontro è finalizzato alla pianificazione delle azioni da intraprendere per il rafforzamento dei punti di debolezza emersi a seguito della rilevazione 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.

Rosa Verdone fa presente che già in data 29 ottobre 2024 si è svolto un incontro presso la Direzione Generale, finalizzato all'analisi degli esiti dell'indagine di Customer Satisfaction del progetto in parola, in cui è intervenuta quasi la stessa compagine di partecipanti della riunione odierna. Il verbale di tale riunione è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Ateneo nella seduta del 18 dicembre u.s., al punto 20.

Il Direttore chiede dunque di ripercorrere sinteticamente le criticità emerse dalla rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi, effettuata attraverso la somministrazione di appositi questionari predisposti dai referenti nazionali del progetto e rivolti ai seguenti stakeholder:

- 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).

Rosa Verdone ricorda che una delle criticità emerse nella scorsa rilevazione è stata la bassa partecipazione dei rispondenti, soprattutto tra gli studenti, che ha reso gli esiti dell'indagine poco rappresentativi; per questo motivo, in questa seconda annualità, si sta procedendo ad effettuare un monitoraggio capillare della partecipazione delle diverse tipologie di stakeholder (D.D.A. e P.T.A.) e, al fine di coinvolgere maggiormente gli studenti, il Politecnico di Milano, raccogliendo le istanze di più atenei aderenti al progetto, tra cui quello foggiano, ha deciso di anticipare la somministrazione del questionario di valutazione degli studenti ai primi mesi dell'anno, evitando così la

sovrapposizione con la contestuale somministrazione dei questionari di gradimento sui servizi da parte del Presidio di Qualità, solitamente prevista nel mese di luglio.

La stessa Rosa Verdone fa presente che la valutazione complessiva dell'Ateneo è in linea con la media conseguita dagli Atenei medi che hanno preso parte al progetto e che le aree che risultano critiche nell'efficacia percepita, trasversalmente alle tipologie di stakeholder, sono le infrastrutture e i servizi di campus, la comunicazione, il portale e i social media e, con riferimento ai questionari somministrati ai D.D.A., i servizi di supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca, mentre con riferimento all'indagine sul Benessere Organizzativo riservato al P.T.A., sono emerse altre criticità che si approfondiranno di seguito. Si evidenzia tuttavia anche il lusinghiero risultato conseguito, in particolare, da ricerca e internazionalizzazione i cui parametri sono superiori alla media di benchmark nazionale.

Viene ricordato che nella riunione del 29 ottobre u.s. si osservò che la valutazione media della qualità di alcuni servizi risente del sottodimensionamento cronico del personale, per cui si propose di potenziare, attraverso un incremento di unità di personale, i servizi che hanno ottenuto una valutazione poco soddisfacente, così come si evidenziò che andrebbe maggiormente implementata la consapevolezza dell'impatto della qualità rispetto alla performance complessiva di Ateneo.

Il Direttore Generale evidenzia che la carenza di personale in talune aree può rendere meno efficace l'erogazione dei relativi servizi. Tanto, ferma restando l'esigenza di operare un'analisi ed eventuale revisione dell'attuale assetto organizzativo, al fine di efficientarne i processi, e di individuare, con maggiore grado di consapevolezza, le carenze di personale.

Alle ore 11.00, il Direttore Generale e Stefania D'Alessandro si allontanano per prendere parte ad un'altra riunione contestuale.

Prende la parola Marta Sevi e riferisce di aver svolto un incontro con il personale delle segreterie studenti e didattiche volto, ad analizzare le criticità emerse nella percezione dei servizi di loro pertinenza, soprattutto da parte degli studenti, e con specifico riferimento ai servizi di segreteria on-line e in presenza. Sembrerebbe che in molti casi le difficoltà riscontrate dagli studenti nel processo di immatricolazione/iscrizione e nella gestione dei processi legati alla carriera siano rappresentate dalla piattaforma Esse3 che risulta poco intuitiva e che spesso, in caso di problemi tecnico - procedurali, necessita dell'intervento del personale informatico che gestisce la piattaforma. Per far fronte a questa difficoltà si è proposto di avvalersi di tutor di supporto alle segreterie per le procedure di immatricolazione che siano disponibili presso i Dipartimenti e che possano aiutare le aspiranti matricole a interagire con la piattaforma. Rosa Verdone ricorda che sono disponibili anche dei video tutorial per le procedure di immatricolazione che eventualmente possono essere maggiormente diffuse. A tal proposito Tommaso Campagna segnala che, con riferimento all'utenza TFA, si sta procedendo a formare tutto il personale del Centro di Formazione della Docenza sulla gestione anche delle problematiche tecniche in Esse3 al fine di garantire un servizio 'autosufficiente' senza dover ricorrere ai due colleghi (di cui uno in via di collocamento in quiescenza) di supporto e sviluppo procedure studenti. Rossana Muscio, al fine di apportare eventuali miglioramenti nell'utilizzo della piattaforma Esse3, propone di avviare un confronto con qualche rappresentante della componente studentesca, sia di aspiranti matricole che di studenti già regolarmente iscritti, per rilevare le più frequenti problematiche e suggerire possibili soluzioni. Questa modalità di consultazione e di coinvolgimento degli studenti nella individuazione e soluzione di criticità, d'altra parte, è coerente da quanto previsto dal modello AVA3.

Si passano in rassegna le altre vulnerabilità riscontrate, a partire dai servizi di supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca. Si fa presente che una possibile causa della bassa valutazione attribuita al servizio può essere ascrivibile al fatto che più della metà dei dottorandi svolge il dottorato nazionale presso altre sedi universitarie e usufruisce dei servizi di supporto solo occasionalmente. Si propone di evidenziare e risolvere le criticità più importanti attraverso un confronto con i rappresentanti dei dottorandi nei consigli di Dipartimento, con il personale dei servizi Alta Formazione dei medesimi Dipartimenti, con il personale del Servizio Dottorato dell'Amministrazione Centrale e con il Delegato rettorale ai Dottorati.

Rispetto alla valutazione medio-bassa, ma comunque in linea con la media degli Atenei medi, assegnata alla comunicazione, al portale e ai social media, si decide quanto segue:

- per favorire la comunicazione si propone di prevedere più occasioni di confronto e collegialità sugli aspetti che impattano con gli stakeholders;
- per migliorare l'accesso al portale si ricorda che è in corso un importante aggiornamento dei siti web sia a livello centrale che dipartimentale, nel primario interesse di garantire agli studenti e agli stakeholders una chiara visione delle attività e dei servizi; Matteo Di Trani sottolinea l'importanza di avere un coordinatore unico, affiancato dai referenti dei singoli dipartimenti. Rosa Verdone sottolinea l'importanza dei contenuti che dovrebbero essere aggiornati, omogenei e coerenti con l'erogazione dei servizi. Rossana Muscio propone che anche in questo caso siano consultati gli studenti per verificare quali sono le criticità della navigazione del sito. Matteo Di Trani propone di chiedere a Federico Bovi, Responsabile dell'Area E-Learning e servizi multimediali, e ad Anna Maria Fiore, Responsabile del Servizio Applicazioni Web, quali sono le pagine web più consultate dagli utenti per verificare se si tratta di pagine in cui le informazioni sono poco chiare o troppo nidificate;
- rispetto alle criticità riscontrate in riferimento alle infrastrutture e ai servizi di Campus, Matteo Di Trani evidenzia che è stato cantierizzato il Piano di Sviluppo Edilizio che porterà miglioramenti complessivi in questo ambito.

Si prendono in rassegna anche le criticità segnalate dal PTA rispetto all'indagine sul Benessere Organizzativo. I servizi che presentano le maggiori vulnerabilità, tanto da aver ricevuto una valutazione inferiore al 3, infatti, sono state l'equità percepita, soprattutto in relazione alla retribuzione, alla carriera e allo sviluppo professionale e la performance organizzativa. Si evidenzia che è necessario incrementare iniziative e occasioni di confronto e di discussione allargata rispetto a questioni di interesse per il P.T.A., visto che la motivazione e il senso di appartenenza vengono potenziate dal coinvolgimento e dalla partecipazione. Tommaso Campagna inoltre propone di organizzare incontri mirati a tutto il P.T.A. sulla performance e sul benessere organizzativo e di illustrare più diffusamente il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.).

L'incontro si conclude alle ore 12,30.

Il Responsabile dell'Area Gabinetto del Direttore Generale  
Dott.ssa Rosa Muscio

Il Direttore Generale  
Dott. Sandro Spataro