

## NUCLEO DI VALUTAZIONE

VERBALE N° 18  
DATA ED ORA 22 dicembre 2020, ore 9:00  
SEDE Via Calepina 14, Trento - riunione in videoconferenza

### Sono presenti alla seduta:

MARIA BERGAMIN	Presidente - esterno	P
ALBERTO BACCINI	Componente esterno	P
GIUSEPPE ESPA	Componente	P
EMANUELA STEFANI	Componente esterno	P

P = presente; AG = assente giustificato; A = assente; P (vc) = collegato in videoconferenza

### Ordine del giorno

1. **Audizione del dott. Mario Depaoli Dirigente delle Risorse Umane e Organizzazione in relazione alle analisi della customer satisfaction rivolta agli utenti dei servizi.**

La seduta si apre alle ore 9.00.

La Presidente, constatata la presenza del numero legale, dichiara aperta la seduta alle 9.00.

Si passa alla trattazione del punto 1 all'ordine del giorno: "**Audizione del dott. Mario Depaoli Dirigente delle Risorse Umane e Organizzazione in relazione alle analisi della customer satisfaction rivolta agli utenti dei servizi.**".

Si collegano in videoconferenza il dott. Mario Depaoli Dirigente delle Risorse Umane e Organizzazione e il prof. Enrico Zaninotto Presidente del Presidio di Qualità.

La Presidente del Nucleo di Valutazione ringrazia tutti per aver accettato l'invito del Nucleo di Valutazione.

Il dott. Mario Depaoli sottolinea che le linee guida sul piano organizzativo del lavoro agile (pola) e indicatori di performance adottate con decreto 9 dicembre 2020 impattano sul Sistema di Misurazione e Valutazione e dovrebbero essere adottate entro il 31 gennaio 2021.

Tale tempistica, in una situazione emergenziale come l'attuale, non sembra concretizzabile. Pertanto la Direzione Risorse Umane e Organizzazione si è posta come obiettivo di provvedere all'aggiornamento del sistema in tempi utili per la gestione e la conclusione del processo di valutazione nel rispetto delle tempistiche di approvazione della relazione sulle performance (fine giugno 2021). Il sistema quindi verrà portato all'attenzione del Nucleo di Valutazione per l'acquisizione del parere vincolante nei primi mesi del 2021. (Allegato 1.1)

Il Nucleo di valutazione condivide le preoccupazioni del dott. Depaoli e ritiene l'obiettivo condivisibile.

Pertanto il Nucleo di Valutazione esprimere parere favorevole sul Sistema di misurazione e valutazione della performance 2021 con l'accordo di procedere all'integrazione del sistema stesso in ragione di quanto definito dalle linee guida POLA.

Il dott. Depaoli sottolinea la necessità di avere informazioni sul lavoro agile sia per quanto riguarda gli aspetti relativi all'organizzazione interna che per quanto riguarda la qualità dei servizi.

In relazione al primo aspetto la direzione sta valutando la realizzazione di un monitoraggio sul lavoro agile svolto dal PTA da parte dei dirigenti.

Il relazione al secondo, la direzione sta valutando se svolgere questionari censuari, campionari o analisi di tipo Focus Group.

Il Presidente del Presidio di Qualità prof. Enrico Zaninotto sottolinea l'importanza che assumono le fasi di autovalutazione e valutazione per individuare le cause degli eventuali problemi e predisporre interventi di miglioramento.

Il prof. Giuseppe Espa sottolinea che per quanto riguarda la qualità dei servizi l'indagine presso il personale tecnico, amministrativo e docente potrebbe essere di tipo censuario, cui potrebbero seguire dei Focus Group di approfondimento. Sottolinea l'importanza di avere un'informazione su più livelli.

Il dott. Depaoli sottolinea che vista l'importanza che riveste la soddisfazione dei servizi erogati dall'Ateneo si potrebbe pensare di costituire un gruppo di lavoro di cui facciano parte anche il Rettore e il Direttore Generale.

La presidente del Nucleo prof.ssa Maria Bergamin sottolinea che il Nucleo ha già segnalato criticità rilevate dall'ascolto degli studenti delle Commissioni Paritetiche in relazione ai servizi di segreteria studenti e del CLA. Lo scorso anno aveva rilevato anche una certa insoddisfazione in relazione ai servizi accessibili via web. In questo ultimo caso si potrebbe verificare se vi sono stati dei miglioramenti.

Il Presidente del Presidio di Qualità prof. Enrico Zaninotto sottolinea tre aspetti:

- che l'indagine svolta sulla soddisfazione degli studenti sui servizi, effettuata nel primo periodo del lockdown, non ha portato ad evidenziare criticità;
- che vanno individuate quali tipi di attività possono essere svolte in smart working;
- che vanno risolti i problemi connessi alla carenze delle strutture tecnologiche per poter svolgere in modo adeguato la didattica a distanza.

La Presidente del Nucleo dà la sua piena disponibilità a collaborare con il dott Mario Depaoli per la definizione dei questionari light sulla soddisfazione dei servizi rivolti sia al personale tecnico amministrativo che ai docenti e alla creazione dei Focus Group che permettano la risoluzione dei problemi.

Il prof Giuseppe Espa dà la sua disponibilità a collaborare con il dott Mario Depaoli per l'elaborazione dei risultati.

Il Nucleo di Valutazione ringrazia per l'intervento il dott. Mario Depaoli Dirigente delle risorse Umane e Organizzazione e il prof. Enrico Zaninotto Presidente del Presidio di Qualità.

Null'altro essendo all'ordine del giorno, la Presidente dichiara chiusa la seduta alle ore 10:45.

Il presente verbale è approvato seduta stante.