



UNIVERSITÀ  
degli STUDI  
di CATANIA



## **Report di Assicurazione della Qualità di Dipartimento ai fini del monitoraggio del proprio Piano Triennale Dipartimentale**

**Monitoraggio performance riferite all'anno 2023**

*Approvato in consiglio di dipartimento: 29/04/2024*

## Indice

<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>1. DIDATTICA</b> .....	<b>4</b>
1.1 ANALISI DELLE PERFORMANCE ANNUALI: DIDATTICA .....	4
<b>2. RICERCA</b> .....	<b>7</b>
2.1 ANALISI DELLE PERFORMANCE ANNUALI: RICERCA .....	7
<b>3. TERZA MISSIONE</b> .....	<b>9</b>
3.1 ANALISI DELLE PERFORMANCE ANNUALI: TERZA MISSIONE .....	9
<b>4. POLITICHE PER L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ</b> .....	<b>11</b>
4.1 ANALISI DELLE PERFORMANCE ANNUALI: AQ DIPARTIMENTALE .....	11

## Introduzione

Così come previsto dal Sistema di Assicurazione Qualità (AQ) dell'Università degli Studi di Catania, il DICAR è chiamato a redigere annualmente un Report Annuale di Assicurazione Qualità (RAAQ) delle attività previste dal Piano Triennale Dipartimentale (PTD). L'obiettivo del report è valutare le attività svolte nell'ultimo anno, sulla base degli obiettivi prefissati e delle azioni strategiche individuate nel "Piano Triennale 2023-2025 del Dipartimento di Ingegneria Civile e Architettura" (DICAR), approvato dal CdD del DICAR il 29-04-2024. Il report punta alla valutazione "in-progress" delle attività di didattica, ricerca, terza missione e AQ dipartimentali, in linea con il "Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo", vers. 2.1 – gennaio 2022. Questo documento è stato redatto in linea con le "Linee guida per la redazione del Piano Triennale Dipartimentale" (Vers. dicembre 2022), al fine di individuare eventuali criticità e prevedere azioni correttive o migliorative corrispondenti a tali criticità.

Il report è articolato in una prima parte in cui si esplicitano le modalità con cui è stato redatto il documento; successivamente, si riportano le osservazioni in merito a didattica, ricerca, terza missione e politiche per l'AQ, ciascuna articolata in sottosezioni che riassumono gli obiettivi e le azioni previste dal piano strategico di dipartimento nonché i valori degli indicatori di prestazione rilevati al termine del primo anno, opportunamente confrontati con i valori di partenza. Si sottolinea che, per gli indicatori adottati, il DICAR non ha deliberatamente previsto valori target deterministici, bensì si è auspicato un generale incremento percentuale di tali indicatori rispetto ai valori registrati nel corso del triennio precedente.

# 1. Didattica

Nella presente sezione si descrivono le performance dell'attività didattica svolta dal Dicar nel corso del 2023, in riferimento ai Corsi di Studio (CdS) incardinati al DICAR, ai corsi di dottorato ai master e alle ulteriori iniziative formative a carattere nazionale/internazionale presenti nell'offerta formativa del Dipartimento. L'analisi quantitativa degli indicatori è stata condotta con il supporto dei presidenti dei singoli CdS, utili a reperire le informazioni necessarie a confrontare le performance del 2023 con quelle di partenza e quelle dichiarate come target alla fine del triennio. In merito alle attività previste dal PTD 2023-2025 per la didattica, gli obiettivi sono stati individuati coerentemente con quelli riportati nel Piano Strategico di Ateneo, anche in un'ottica di continuità con quelli già adottati nel corso del precedente triennio di pianificazione. Si ricorda che il processo di identificazione di tali obiettivi, per scelta della direzione, è stato condiviso con i diversi corsi di studi attraverso ripetuti scambi di informazioni e questionari. Infine, come previsto, sono state definite le azioni da intraprendere e gli indicatori da monitorare per la verifica del raggiungimento dei suddetti obiettivi. Per una scelta consapevole del DICAR, i valori target riferiti al PTD 2023-2025 non sono stati impostati in termini espliciti ma si è inteso considerare tali target come semplici miglioramenti, cioè incrementi percentuali, rispetto ai valori registrati nel triennio precedente.

## 1.1 Analisi delle performance annuali: didattica

Seguendo le indicazioni del PDQ nel documento LG PTD 2022\_rev2, gli obiettivi per la Didattica del DICAR sono stati suddivisi in due macro-gruppi. Il primo si riferisce agli obiettivi collegati agli indicatori ANVUR, mentre il secondo raccoglie gli obiettivi selezionati tra le "sfide" proposte nel PSA 2022-2026.

Per quanto riguarda il primo gruppo di obiettivi, l'Ateneo ha individuato 8 indicatori IC strategici tra quelli forniti da ANVUR, ai fini della qualificazione della didattica erogata. Si tratta di alcuni indicatori previsti dalla SUA-CdS di ciascun Corso di Studi, (iC02, iC08, iC10, iC11, iC12, iC13, iC16, iC17) per i quali le linee guida del Presidio di Ateneo hanno fornito i relativi valori di equipollenza rispetto ai codici MUR.

Come si può osservare dalla Tabella 1, tutti gli indicatori hanno registrato una variazione positiva, dunque un miglioramento delle prestazioni, rispetto al valore di partenza. Ad un anno dall'avvio del PTD, l'indicatore iC02 è rimasto sostanzialmente invariato nella media dei CDS del DICAR, sebbene esso risulti inferiore al target ministeriale pari a 0.37. A tal proposito, i CdS sono invitati dibattere nei contesti opportuni in merito alle azioni correttive da adottare per migliorare l'indicatore iC02. Per l'indicatore iC08 si rileva un significativo incremento che lo attesta a valori prossimi a quelli di riferimento (0.94). L'indicatore iC10 permane chiaramente al di sotto dei target ministeriali, sebbene emerga un leggero miglioramento. Le giustificazioni di tale scostamento sono state già evidenziate nel PTD 2022-2025 del DICAR e vanno ricercate nell'esiguo numero di studenti stranieri che scelgono i corsi di studio del nostro Ateneo. Appare incoraggiante la tendenza dell'indicatore iC11 che registra cinque punti di incremento percentuale, avvicinandosi al target di riferimento. Per gli indicatori iC12, iC13 e iC16 il dato del 2023 è negativo. Sebbene per il primo di essi il peggioramento può essere giustificato dalla questione relativa alla scarsa presenza di studenti stranieri, per gli altri due il dato è certamente indicativo di una tendenza in negativo a cui i corsi di studio possono e devono porre rimedio adottando le dovute contromisure. Pertanto, è opportuno

che i CdS maggiormente responsabili della riduzione di tali indicatori dibattano sulle azioni correttive da intraprendere al fine di invertire il trend discendente. L'indicatore iC17 rimane ancora ben al di sopra dei target previsti.

INDICATORI ANVUR			
Indicatore	Valore rilevazione anno precedente	Valore rilevazione attuale	Variazione ultime due rilevazioni
iC02 Percentuale di laureati (L; LM; LMCU) entro la durata normale del corso [valore %]	0.32	0.32	0.00
iC08 Percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti per corso di studio (L; LM; LMCU), di cui sono docenti di riferimento [valore %]	0.88	0.93	0.05
iC10 Percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del corso [valore %]	0.01	0.03	0.02
iC11 Percentuale di laureati (L; LM; LMCU) entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero [valore %]	0.02	0.07	0.05
iC12 Percentuale di studenti iscritti al primo anno del corso di laurea (L) e laurea magistrale (LM; LMCU) che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero [valore %]	0.08	0.05	-0.03
iC13 Percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire [valore %]	0.50	0.44	-0.06
iC16 Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 40 CFU previsti al I anno [valore %]	0.30	0.28	-0.02
iC17 Percentuale di immatricolati (L; LM; LMCU) che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio [valore %]	0.57	0.58	0.01

**Tabella 1: Indicatori ANVUR rispetto ai valori target ministeriali: iC02 37%, iC08 94%, iC10 1.5%, iC11 8.5%, iC12 1.6%, iC13 54%, iC16 44%, iC17 44%.**

Per quanto riguarda la seconda serie di obiettivi selezionati dal DICAR, tra le “sfide” proposte all'interno del PSA22-26 (Innovazione e Digitalizzazione (ID), Inclusione sociale, benessere organizzativo e pari opportunità (IS), Transnazionalizzazione (Tr) e Sviluppo Territoriale (ST)), la rilevazione annuale ha evidenziato risultati del tutto incoraggianti per la Didattica dipartimentale. Tutti gli indicatori (vedi Tabella 2) hanno registrato un deciso incremento percentuale (+%). In particolare si può osservare che per i primi 4 indicatori il dato rilevato al 2023 è superiore al dato complessivo registrato nel corso del precedente triennio che, comunque, è inficiato dagli eventi pandemici legati al COVID-19. Infine, il numero di corsi che adottano strumenti digitali per la didattica aumentata è rimasto invariato, segno che l'impiego di strumenti digitali a supporto delle attività didattiche esplose durante il periodo pandemico si è del tutto consolidato.

**Tabella 2.** Obiettivi e indicatori della Didattica dipartimentale in linea con il PSA-2022-2026.

Indicatore	Azioni (specificare i valori nelle colonne C, D, E e inserire altre sintetiche informazioni nella colonna F)	Valore iniziale	Valore target programmato	Valore monitoraggio riscontrato
Tr_Did_1.3_b Incentivare la presenza di visiting professor su base periodica anche in modalità virtuale	Numero di visiting professor nel periodo in esame, anche in modalità virtuale	21	+%	24
ST_Did_1.1_c Rafforzamento del legame Università – Azienda attraverso stage formativi e tirocini anche internazionali per studenti in ingresso e in uscita	Numero di stage formativi e tirocini anche internazionali per studenti in ingresso e in uscita	40	+%	23
ST_Did_1.2_a Potenziamento delle attività di confronto con gli stakeholders del territorio dell'Ateneo	Numero delle iniziative di confronto con gli stakeholders del territorio dell'Ateneo	72	+%	78
ST_Did_1.2_b Revisione dell'offerta formativa con particolare attenzione alle esigenze del territorio	N. incontri con stakeholders; N. visite presso aziende, enti etc..	175	+%	85
ID_Did_1.3_a Sviluppo di attività strutturate di didattica "aumentata", anche attraverso l'utilizzo di piattaforme innovative che includano attività di simulazione e/o di supporto all'orientamento in uscita	N. insegnamenti in didattica aumentata	152	+%	152

## 2. Ricerca

Il DICAR promuove e coordina l'attività di ricerca scientifica nei seguenti ambiti: Ingegneria ambientale, Ingegneria delle acque, Architettura, Ingegneria chimica, Ingegneria edile-architettura, Ingegneria Geotecnica, Ingegneria manifatturiera, impiantistica e gestionale, Ingegneria Meccanica, Ingegneria delle strutture, Ingegneria dei trasporti. La produttività scientifica si traduce in pubblicazioni con collocazione editoriale di riconosciuto prestigio in campo nazionale e soprattutto internazionale. I docenti/ricercatori sono ben integrati nelle proprie comunità scientifiche, sia a livello nazionale che internazionale, e sono attivi nella partecipazione ed organizzazione di convegni scientifici, nella partecipazione a progetti di ricerca, nella presenza in comitati editoriali di riviste e collane scientifiche e negli scambi scientifico/culturali con altri organismi di ricerca nazionali ed internazionali. La varietà di competenze scientifiche presenti all'interno del DICAR crea un ambiente favorevole allo sviluppo di ricerche con carattere multidisciplinare ed inter-dipartimentale. L'elaborazione della sezione "Ricerca" del RAAQ 2023 è stata impostata seguendo le Linee guida per la redazione dei Piani Triennali Dipartimentali vers. 2022. Per una scelta consapevole del DICAR, per la sezione Ricerca del PTD 2023-2025 non sono stati fissati valori target precisi, ma si è inteso interpretare tali target come semplici miglioramenti o incrementi percentuali, rispetto ai valori registrati nel triennio precedente.

### 2.1 Analisi delle performance annuali: ricerca

La Tabella 3 riassume gli obiettivi inclusi nel PTD 2023-2025 relativi alla ricerca. Per ciascun obiettivo viene indicata la coerenza con il PSA 2022-2026 (vedi nota tra parentesi sotto la denominazione dell'obiettivo), le azioni che il DICAR intraprenderà per il raggiungimento di ognuno di essi e gli indicatori prescelti per il suo monitoraggio. Nell'ultima colonna a sinistra si possono osservare i dati relativi alle rilevazioni 2023.

Per il primo obiettivo (Promozione dell'Open Science), è stato registrato un notevole incremento, anche supportato dalla disponibilità di accordi specifici per la pubblicazione in modalità open access che l'Ateneo ha stipulato con diverse case editrici internazionali. Per l'obiettivo successivo, "Promozione della ricerca in ambito transnazionale", i due indicatori adottati evidenziano una certa flessione sia nel numero di partecipazioni a proposte progettuali di importo superiore a 100.000,00€, sia nel numero di progetti finanziati. Comunque, il rapporto tra le due misure risulta piuttosto in linea con quello osservato nel triennio precedente. Il numero di pubblicazioni di elevata qualità nel 2023 (Tr\_Ric\_2.1\_b) è molto incoraggiante e presenta un netto incremento rispetto al dato medio del precedente triennio. Si tratta di un chiaro segnale dell'orientamento dei docenti del DICAR verso i prodotti editoriali di maggior valore per la comunità scientifica, probabilmente favorito sia dalle strategie di incentivazione di Ateneo (vedasi progetto PIACERI), sia dal risultato al di sotto delle aspettative per il DICAR dell'ultima VQR. Infine, il numero di visiting scientists nel 2023 ha subito una decisa flessione (Tr\_Ric\_2.1\_c), ma le ultime rilevazioni fatte all'inizio dell'anno in corso lasciano presagire un trend in risalita e un rapido recupero del gap nel corso del 2024.

**Tabella 3.** Obiettivi, azioni e indicatori del PTR 2023-2025

Obiettivo	Azione	Indicatore	Performance attuale	Valore monitorato 2023
Promozione dell'Open Science (ID_Ric_1.3_a) (p.71 PSA)	Monitoraggio delle pubblicazioni in open access attraverso piattaforma PIMORA o richiesta all'Area della Ricerca di Ateneo.	a_1: Numero di pubblicazioni Open Access: - su riviste di classe A (sett. non-bibliometrici); - su riviste internazionali indicizzate SCOPUS o ISI-WOS ricadenti nel 1° quartile SJR (Scimago Journal Ranking) soddisfacenti i requisiti ANVUR-VQR (sett. bibliometrici).	Media 2019-2021 a_1: 48.1	Anno 2023 a_1: 95
Promozione della ricerca in ambito transnazionale (Tr_Ric_2.1_a) (p.75 PSA)	Incentivazione della partecipazione di UniCT con proposte di progetto su bandi competitivi con partenariati internazionali, nazionali o su accordi bilaterali attraverso azioni di supporto finalizzate alla gestione dei progetti di importo (assegnato al DICAR) superiore a 100.000€.	a_1: Numero di progetti di rilevanza internazionale e nazionale approvati. a_2: Numero di progetti di rilevanza internazionale e nazionale approvati in rapporto al numero di progetti presentati.	Anno 2022 a_1: 5 b_1: 3.8 (5/19)	Anno 2023 a_1: 3 b_1: 3.67(3/11)
Promozione della ricerca in ambito transnazionale (Tr_Ric_2.1_b) (p.75 PSA)	Promozione della "ricerca" di eccellenza, anche in collaborazione con enti/istituzioni pubblico private di livello internazionale attraverso la destinazione di una quota premiale dei fondi di ricerca dipartimentali ai docenti/ricercatori con performance migliori.	b_1: Numero di articoli, preferibilmente con co-autori stranieri: - su riviste di classe A (sett. non-bibliometrici); - su riviste internazionali indicizzate SCOPUS o ISI-WOS ricadenti nel 1° quartile SJR (Scimago Journal Ranking) soddisfacenti i requisiti ANVUR-VQR (sett. bibliometrici).	Media 2019-2021 b_1: 114.5	Anno 2023 b_1: 187
Promozione della ricerca in ambito transnazionale (Tr_Ric_2.1_c) (p.75 PSA)	Incentivazione della presenza di visiting scientist su base periodica attraverso l'istituzione di un fondo dedicato.	c_1: Numero di visiting scientist per anno solare (Superiore a 5 gg)	Anno 2022 c_1:18	Anno 2023 c_1:10

### 3. Terza Missione

Il DICAR promuove e coordina l'attività di terza missione nei seguenti ambiti: Ingegneria Ambientale, Ingegneria delle Acque, Architettura, Ingegneria Chimica, Ingegneria Edile-Architettura, Ingegneria Geotecnica, Ingegneria Manifatturiera, Impiantistica e Gestionale, Ingegneria Meccanica, Ingegneria delle Strutture, Ingegneria dei Trasporti.

L'elaborazione della sezione "Terza Missione" del PTD 2023-2025 è stata inoltre orientata al Piano Strategico di Ateneo 2022-2026 (PSA 2022-2026) e alle Linee guida per la redazione dei Piani Triennali Dipartimentali approvato con delibera del Presidio della Qualità di Ateneo del 16 dicembre 2022, facendo altresì tesoro delle criticità emerse in merito al PTD 2019-2021.

#### 3.1 Analisi delle performance annuali: terza missione

L'attività di Terza Missione sviluppata dai docenti/ricercatori del DICAR nel corso del 2023 ha prodotto risultati non in linea con le attese, in termini di numero di convenzioni conto terzi e del relativo fatturato, eventi di formazione continua, spin off e brevetti.

Gli indicatori selezionati, per il raggiungimento degli obiettivi di terza missione previsti dal DICAR (Tabella 4), evidenziano una generale flessione delle performance dipartimentali. Una flessione si è avuta anche nel numero di attività culturali e mostre organizzate.

Per il macro-obiettivo Ob\_ST\_TM\_1 del PSA2022-2026 sono state individuate quattro azioni da promuovere. L'obiettivo scelto si colloca nella sfida dello Sviluppo Territoriale, il più consona alle attività di terza missione per il DICAR.

Passando in rassegna gli indicatori riferiti alle attività di terza missione, il primo di essi, cioè il numero di conto terzi nell'anno in esame presenta una lieve flessione. Considerata l'esiguità della stessa (pari a circa il 10%) il dato si reputa nell'ambito della ordinaria variabilità in seno al triennio di riferimento. Il fatturato delle convenzioni in conto terzi nell'anno in esame presenta una decisa flessione pari al 29%. Il valore risulta influenzato dalla tipologia delle commesse, dipendente dalla domanda proveniente dal territorio, quindi difficilmente controllabile. Il dato rimane comunque negativo e le motivazioni dovranno essere approfondite nelle sedi opportune.

Sul fronte dei brevetti, in cui tradizionalmente il DICAR non ha mai conseguito risultati rilevanti, è da rilevare il valore incrementale, seppur di una unità, nel 2023. In merito al numero di spin-off si può osservare in Tabella 4 che tale indicatore è diminuito di una unità, il che può essere considerato fisiologico nell'ottica di una rilevazione annuale. Come dichiarato in precedenza, il numero di workshop, conferenze, eventi culturali e mostre organizzato dal DICAR ha subito una lieve flessione rispetto al dato medio del triennio precedente. Considerata l'esiguità della stessa (pari a circa il 15%) il dato si reputa nell'ambito della ordinaria variabilità e si rinviano al prossimo monitoraggio eventuali suggerimenti per azioni correttive. Infine, non si rilevano variazioni nel numero di progetti PCTO avviati dal DICAR nel corso del 2023, rispetto al dato precedente.

**Tabella 4.** Obiettivi e azioni per la terza Missione del DICAR.

<b>TERZA MISSIONE</b>				
<b>Obiettivo</b>	<b>Azioni da intraprendere</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Performance attuale</b>	<b>Valore monitorato 2023</b>
Promuovere il ruolo dell'Ateneo a vantaggio dello sviluppo economico-culturale e sociale e della tutela del territorio (Ob_ST_TM_1)	Potenziamento delle politiche di sviluppo delle attività di trasferimento tecnologico (ST_TM_1.1)  a: Istituzione di un servizio di assistenza per l'istruzione delle proposte di TM b: Creazione di software gestionale per le iniziative di TM c: coinvolgimento degli stakeholder negli obiettivi strategici del Dipartimento	1: Numero di convenzioni conto terzi nel triennio  2: Fatturato nel triennio	2022 : 20  2022 : k€ 969.2	18  k€ 688.2
	Promozione dell'imprenditorialità accademica e della cultura dell'innovazione (brevetti e Start-Up) soprattutto in collaborazione con aziende ed enti del territorio (ST_TM_1.1_a) Istituzione di un servizio informativo per promuovere le opportunità Promozione degli eventi informative	1: Numero di brevetti  2: Numero di Start-Up	2022 : 0  2022 : 3	1  2
	Promozione della condivisione delle conoscenze scientifiche e culturali e della fruizione del patrimonio storico-artistico dell'Ateneo con le comunità di riferimento locali e nazionali (ST_TM_1.2) Supporto e contributo all'organizzazione di eventi Concessione gratuita degli spazi del dipartimento	Numero di workshop conferenze ed eventi culturali e mostre	2022: 25  dato proveniente dalla somma degli indicatori 2.2 e 3.1	21
	Promozione di azioni di sensibilizzazione nei confronti della società civile (studenti, imprese, professionisti, ecc.) volte a consolidare il rapporto di fiducia con l'Ateneo (ST_TM_1.3) Rilascio del patrocinio ad eventi formativi che coinvolgano docenti del dipartimento Concessione gratuita degli spazi del dipartimento	Numero di eventi formativi organizzati  n. progetti PCTO	2022: 23  2022: 4	20  4

## 4. Politiche per l'assicurazione della qualità

Al di là degli obiettivi strategici dichiarati nelle precedenti sezioni del presente documento (Didattica, Ricerca e Terza Missione), nel triennio di validità del piano il DICAR si è preposto il raggiungimento di una serie di obiettivi nell'ambito delle politiche per l'assicurazione della qualità. Tali obiettivi, ispirati alle indicazioni riportate nella sezione Area strategica dei servizi (Ser) del PSA 22-26, e coerentemente con il Sistema di AQ di Ateneo, nascono prevalentemente dall'esperienza accumulata nel triennio pregresso e dalle esigenze proprie del Dipartimento stesso. In particolare, essi si riferiscono a due distinte sfide del PSA 22-26, denominate "innovazione e Digitalizzazione" (ID) e "Inclusione sociale, benessere organizzativo e pari opportunità" (IS).

### 4.1 Analisi delle performance annuali: AQ dipartimentale

La Tabella 5 mostra in dettaglio le denominazioni degli obiettivi, le relative azioni (in linea con le codifiche utilizzate nel PSA), gli indicatori ed infine i tempi previsti per il loro raggiungimento, comprese le risorse necessarie per farlo.

In merito all'obiettivo ID\_Ser\_1.1, l'azione prospettata dal DICAR allo stato attuale è in fase di sviluppo. È stata portata a termine la fase di raccolta delle informazioni per la generazione del database di supporto al software, sono stati identificati anche i criteri di ordinamento delle relative informazioni e le chiavi di ricerca essenziali, ma non sono ancora state avviate le attività di generazione delle query e delle interfacce. Poiché i tempi di sviluppo previsti prevedono una conclusione del tool entro novembre 2025, il percorso di sviluppo si ritiene in linea con il cronoprogramma ipotizzato. Per quanto riguarda l'obiettivo identificato come IS\_Ser\_2.2, esso è stato declinato attraverso tre differenti indicatori. Le azioni a supporto prevedono in breve: i) l'adozione di un sistema di verifica periodica dell'adeguatezza del personale TA, strumentale all'aggiornamento del piano dei fabbisogni del personale; ii) lo sviluppo di uno strumento informatico al fine di gestire la rendicontazione delle ore di straordinario del personale TA.

Per quanto riguarda la prima delle azioni menzionate, dalle analisi condotte presso l'ufficio provveditorale ed economale, emerge che il dato relativo al calcolo dei tempi medi degli ordini di acquisto è al momento difficilmente estraibile dal software gestionale in dotazione. In breve, il dato relativo al tempo che intercorre tra la data di arrivo della nota istruttoria e la data di emissione dell'ordine sembra facilmente reperibile, mentre non sembra agevole collegare a tali informazioni, quantomeno in modo rapido, la data di emissione del relativo ordine da parte del docente. Ciò non rende possibile stimare il tempo di elaborazione delle note istruttorie e delle ulteriori attività che non competono a tale ufficio ma che possono influenzare in modo significativo i tempi di evasione degli ordini di acquisto. In merito all'obiettivo in questione, la CQD ha richiesto all'ufficio preposto di redigere un breve report di calcolo dei tempi di processamento per un campione di ordini di acquisto del 2023, in modo da identificare le principali criticità e intraprendere le azioni necessarie per migliorare i livelli di servizio. Il monitoraggio di tali informazioni si ritiene utile al fine di identificare le criticità

in termini di software o di prassi operative, nell'ottica del miglioramento delle procedure di acquisto, per il benessere lavorativo degli operatori e la riduzione dei tempi di consegna di attrezzature e servizi a supporto dei docenti.

Lo stesso approccio di analisi è stato intrapreso nei confronti dell'ufficio finanziario di dipartimento, a cui è stato richiesto di calcolare, per un campione esiguo di pratiche 2023, il tempo medio di gestione/evasione delle richieste di rimborso delle missioni dei docenti.

Dalle interviste condotte sono emerse diverse criticità sia dal punto di vista delle modalità di estrazione dei dati dal software gestionale in dotazione agli operatori, sia dal punto di vista della disponibilità del personale addetto a fornire tali informazioni, subordinandole al parere del dirigente dell'area finanziaria. La CQD intende comunque portare avanti le attività di monitoraggio dell'obiettivo in questione, in conformità con le azioni preposte e la dead line prevista.

Infine, la rilevazione delle ore di straordinario del personale TA per l'anno 2023 è stata regolarmente eseguita e adeguatamente testata. Il nuovo software distribuito dall'ateneo ha consentito alla responsabile dell'ufficio amministrativo del DICAR di accedere rapidamente al dato che, per l'anno 2023, è risultato essere pari a 134 ore. Tale obiettivo risulta sostanzialmente raggiunto. Pertanto, il DICAR potrà utilizzare tali rilevazioni al fine di:

- 1) valutare il carico di lavoro del personale TA nella gestione delle attività ordinarie e straordinarie (es. conto terzi),
- 2) supportare adeguatamente e quantitativamente eventuali richieste di potenziamento di organico, in riferimento al piano di reclutamento personale TA di Ateneo.

**Tabella 5.** Obiettivi e azioni per l'AQ del DICAR.

Obiettivo	Azione	Indicatore	Tempi	Risorse
<b>ID_Ser_1.1</b> <i>Miglioramento della digitalizzazione dei servizi in linea con gli indirizzi strategici del PNRR.</i>	<b>ID_Ser_DICAR_a:</b> <i>Sviluppo di un database con apposite interfacce di inserimento/consultazione dati per l'archiviazione intelligente delle informazioni relative alle convenzioni.</i>	<i>Sviluppo, validazione e distribuzione al personale TA qualificato del software</i>	<i>Entro Nov.2025</i>	<i>Risorse interne per la fase di progettazione ed esterne con competenze informatiche per la fase di sviluppo.</i>
<b>IS_Ser_2.2</b> <i>Promozione di modelli sostenibili per la gestione del personale e per il miglioramento della performance istituzionale e organizzativa di Ateneo.</i>	<b>IS_Ser_2.2_b</b> <i>Adozione di un sistema di verifica periodica dell'adeguatezza del personale TA a supporto delle missioni istituzionali e dei servizi, prioritariamente dell'attività didattica e di ricerca dei dipartimenti, strumentale all'aggiornamento del Piano del fabbisogno del personale. Indicatore di tempestività dei pagamenti (ITP) 2021: 15,93.</i>  <b>IS_Ser_DICAR_a:</b> <i>Sviluppo di uno strumento informatico al fine di gestire la rendicontazione delle ore di straordinario del personale TA, nel rispetto dei piani finanziari delle convenzioni.</i>	<b>Ind_b1:</b> <i>Tempi medi di evasione degli ordini di acquisto (es. Note istruttorie)</i>  <b>Ind_b2:</b> <i>tempi medi di pagamento delle missioni del personale docente.</i>  <b>Ind_a1:</b> <i>Sviluppo, validazione e distribuzione al personale TA qualificato del software</i>	<b>Ind_a1:</b> <i>Entro Nov.2025</i>	<b>Ind_a1:</b> <i>Risorse interne per la fase di progettazione ed esterne con competenze informatiche per la fase di sviluppo.</i>