

IL RETTORE

preso atto dello Statuto e del Regolamento Generale di Ateneo;

visto il d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;

visto il d.lgs. 25 maggio 2017, n. 74 “Modifiche al d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, in attuazione dell’art. 17, comma 1, lettera r) della legge 7 agosto 2015, n. 124”, in particolare l’art. 7 del d.lgs. 150/2009, comma 2: «La funzione di misurazione e valutazione della performance è svolta: lettera c) dai cittadini e dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall’amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis»;

vista la l. 30 dicembre 2010, n. 240 “Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l’efficienza del sistema universitario”;

richiamate le “Linee guida per la gestione integrata del ciclo della Performance delle università statali italiane”, emanate da ANVUR con delibera n. 103 del 20 luglio 2015;

richiamato il documento ANVUR concernente “Modifiche al decreto 150/2009 e implicazioni per il comparto università e ricerca” del 3 luglio 2017;

visto il d.m. n. 1154 del 14 ottobre 2021 “Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio” con particolare riferimento all’art.3 “Accreditamento periodico delle sedi” e all’allegato C “Valutazione della qualità delle sedi e dei corsi di studio”;

richiamati il Modello AVA3: indicatori a supporto della valutazione approvato con delibera del Consiglio Direttivo ANVUR n. 3 del 12 gennaio 2023, le Linee Guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità negli Atenei e il Modello di accreditamento periodico delle Sedi e dei corsi di studio universitari approvati con delibera del Consiglio Direttivo ANVUR n. 26 del 13 febbraio 2023;

visto il DR n. 365/2024 di costituzione della Commissione “Pianificazione, Performance e Qualità”, con il compito, tra gli altri, di condividere e valorizzare nei documenti istituzionali degli indirizzi e degli adempimenti finalizzati al miglioramento dei processi di assicurazione della qualità proposti dal Presidio della Qualità di Ateneo;

preso atto dell’”Architettura del sistema di gestione delle indagini di soddisfazione dell’utenza”, documento in versione 2 del 11.11.2021, redatto dal Presidio di Qualità di Ateneo;

preso atto di quanto previsto nel Piano Strategico 2025-2030, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 280 del 27 giugno 2024, con il parere favorevole del Senato Accademico reso con delibera n. 71 nella seduta del 25 giugno 2024, che individua indicatori di risultato, per la misurazione degli

obiettivi strategici, collegati alle percentuali di gradimento sui risultati di indagini di customer satisfaction, col fine di migliorare servizi e processi individuati nella stessa pianificazione strategica per il triennio;

Preso atto che nell'ambito della missione Persone Patrimonio Risorse del Piano Strategico di Ateneo 2025 – 2030, l'obiettivo strategico PPR4 – Migliorare e sistematizzare l'attività di pianificazione, programmazione e controllo, mediante le azioni declinate, focalizza l'attenzione sulla prospettiva di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa;

preso atto di quanto previsto nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in merito alla soddisfazione degli utenti e dei portatori di interesse, con particolare attenzione al consolidamento delle attività già in essere in Ateneo e al potenziamento di nuovi strumenti di rilevazione e valutazione della customer satisfaction in un'ottica di costante miglioramento dell'azione amministrativa;

preso atto di quanto previsto nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2025-2027, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 539 del 17 dicembre 2024, con il parere del Senato Accademico reso con delibera n. 151 del 17 dicembre 2024, che al paragrafo 4.2.2 Soddisfazione dell'utenza interna ed esterna richiama il contenuto del Piano delle customer satisfaction anno 2025 (allegato 5 del PIAO), finalizzato alla programmazione di nuove iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, oltre che a una strutturazione del processo con l'individuazione delle strutture deputate alla valutazione dei risultati conseguiti e all'individuazione di azioni migliorative, specificando che per l'anno 2025 l'Ateneo intende agire su due fronti:

1. procedere con un percorso di riesame dell'intero sistema delle customer satisfaction, al fine di ottimizzare e snellire, ove possibile, l'attuale architettura delle indagini che risulta particolarmente articolata;
2. promuovere l'utilizzo dello strumento informatico di accountability (motore di ricerca delle indagini);

richiamato il DR n. 1892/2021 di costituzione del Gruppo di Lavoro per "il Sistema integrato delle Customer satisfaction di Ateneo" il cui mandato si è concluso il 31 dicembre 2023;

richiamato il DR n. 1538/2024 del 01 luglio 2024 attraverso cui è stato ricostituito e integrato il Gruppo di Lavoro per "il Sistema integrato delle Customer satisfaction di Ateneo" per il triennio 2024-2026, specificando che "Il Gruppo di Lavoro potrà essere integrato con eventuali ulteriori competenze, su richieste del Coordinatore, nel caso ne ravvisasse la necessità e l'opportunità";

preso atto dell'attività già svolta, che ha consentito di pervenire alla pubblicazione strutturata delle indagini effettuate, nonché di considerare i risultati delle stesse al fine della definizione del Piano Customer di Ateneo;

riconosciuta l'ulteriore necessità di dare attuazione a quanto previsto nei precedenti documenti programmatici approvati dagli Organi di Governo e, in ogni caso, di promuovere e coordinare le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti, al fine di un miglioramento della strutturazione del processo e di

uno sviluppo della sistematica rilevazione e valutazione della soddisfazione degli utenti dei vari servizi individuati;

considerata infine la necessità, evidenziata dalla Governance, di integrare la composizione del Gruppo di lavoro di ulteriori professionalità e competenze, in considerazione del crescente riconoscimento del ruolo strategico attribuito alle indagini di soddisfazione dell'utenza, come anche evidenziato nel PIAO, con il fine ultimo di promuovere la qualità dei servizi all'utenza;

sentita la disponibilità degli interessati;

decreta

1. Di integrare il Gruppo di lavoro, costituito con D.R. n. 1538/2024 del 01 luglio 2024, con il Prof. Luca Caricati, esperto in materia di Psicologia sociale, e il Dott. Tommaso Talamona, referente Good Practice per l'Ateneo. Il gruppo di lavoro individua specifici momenti di condivisione delle attività con il Prorettore Vicario e Prorettore alla Terza Missione, con il Prorettore con delega alla Pianificazione, alla Programmazione e al Controllo, con la Prorettrice con delega al Diritto allo studio e ai servizi agli studenti, con la Delegata del Rettore alle Persone e organizzazione;
2. Alla luce del presente provvedimento il Gruppo di Lavoro per "il Sistema integrato delle Customer satisfaction di Ateneo" risulta così composto:
 - Prof. Davide Pellegrini - Coordinatore;
 - Prof.ssa Silvia Bellini;
 - Prof. Luca Caricati;
 - Dott. Emilio Iori;
 - Dott. Tommaso Talamona;
 - Dott.ssa Rita Bergamaschi;
 - Dott. Antonio Angelo Gallotta;
 - Dott.ssa Cristina Guidi;
3. Il Gruppo di Lavoro ha i seguenti compiti:
 - promuovere e sviluppare le azioni strategiche di Ateneo, al fine di strutturare il processo di miglioramento e di sviluppo della sistematica rilevazione e valutazione della soddisfazione dell'utenza relativamente ai vari servizi individuati;
 - sovrintendere la realizzazione delle azioni programmate nei Piani customer satisfaction di Ateneo;
 - Coordinare e favorire le attività che vedono coinvolte le strutture organizzative (Aree Dirigenziali, Dipartimenti, Centri) e, in generale, docenti e personale tecnico amministrativo, in tema di soddisfazione dell'utenza;

- Monitorare le attività condotte, al fine del perseguimento degli obiettivi di Ateneo che vedono, quale indicatore di risultato, le indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, anche al fine di proporre azioni correttive che implementino il miglioramento dei servizi;
 - Promuovere e monitorare la diffusione dei risultati di *customer satisfaction*, elemento essenziale per l'assicurazione della qualità;
 - Relazionare alla Commissione Pianificazione, Performance e Qualità nei tempi congrui per consentire alla stessa di proporre eventuali azioni correttive e per i fini programmatori;
 - Fornire supporto in tema di soddisfazione utenza;
4. Le attività del Gruppo di Lavoro sono rendicontate annualmente in sede di Commissione Performance e Qualità;
5. Il Gruppo di Lavoro potrà essere integrato con eventuali ulteriori competenze, su richiesta del Coordinatore, nel caso ne ravvisasse la necessità e l'opportunità.
6. La presente nomina decorre dalla data del presente provvedimento, fino al 31 dicembre 2026.

Prof. Paolo Martelli

Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005

U.O.R. - Unità Organizzativa Responsabile	Direzione Generale	Avv. Candeloro Bellantoni
R.P.A. Responsabile del Procedimento Amministrativo	U.O. Programmazione e Controllo di Gestione	Dott.ssa Cristina Guidi