



UNIVERSITÀ DI PARMA

REP. DRD n° _____/2019

PROT. _____

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»;

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

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

visto il DRD n. 249 del 5 febbraio 2018 di costituzione della Commissione *“Pianificazione, Performance e Qualità”*, con il compito, tra gli altri, di coordinamento delle attività di cui al D.lgs. 150/2009;

preso atto di quanto previsto nel Piano Strategico 2019-2021, approvato con delibera n. CDA/25-10-2018/383 del Consiglio di Amministrazione del 25 ottobre 2018, con il parere del Senato Accademico reso nella seduta del 23 ottobre 2018, 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 prossimo triennio;

preso atto di quanto previsto nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance per l’annualità 2019, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. CDA/29-11-2018/419 del 29/11/2018, previo parere vincolante dell’OIV espresso il 26/11/2018, in merito alla soddisfazione degli utenti e dei portatori di interesse, con particolare attenzione al consolidamento delle attività già in atto in Ateneo e al potenziamento di nuovi strumenti di rilevazione e valutazione della *customer satisfaction* in un’ottica di costante miglioramento delle azioni amministrative;

preso atto di quanto previsto nel Piano Integrato per la gestione del ciclo della performance 2019-2021, annualità 2019, approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. CDA/20-12-2018/507 del 20 dicembre 2018, ed in particolare, laddove viene esplicitata la



UNIVERSITÀ DI PARMA

volontà di perseguire nell'obiettivo di concretizzare il legame fra i risultati delle indagini di *customer satisfaction* e la performance organizzativa;

considerato altresì che dai suddetti Piano Strategico 2019-2021 e Piano Integrato 2019-2021, annualità 2018, si evince come sia alquanto significativa l'introduzione di strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, quali indicatori di risultato per quanto attiene gli obiettivi in particolare dell'Ambito Strategico della Terza Missione e delle Aree di intervento Strategiche trasversali,

richiamato il DRD n. 1662/2017 del 27 luglio 2017 di costituzione del Gruppo di Lavoro per lo studio di metodi e modelli per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (*customer satisfaction*) con il compito di presentare alla precedente Commissione Monitoraggio, Qualità e Valutazione una proposta per la ricognizione di quanto già esistente nell'ambito di tale rilevazione, sui servizi offerti e per lo sviluppo delle suddette attività;

preso atto del documento "Studio di metodi e modelli per la rilevazione della *customer satisfaction* di Ateneo" elaborato dal precitato Gruppo di Lavoro e presentato in data 6 novembre 2017 al Nucleo di Valutazione e al Coordinatore del Presidio della Qualità;

richiamato il DRD n. 3033/2017 del 22 dicembre 2017 di costituzione del Gruppo di Lavoro per il "Coordinamento delle attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza" il cui mandato si è concluso il 31 dicembre 2018;

considerata pertanto l'attività già svolta, che ha consentito di pervenire alla pubblicazione strutturata delle indagini effettuate, nonché di considerare i risultati delle stesse al fine dell'attuale programmazione;

riconosciuta l'ulteriore necessità di dare attuazione a quanto previsto nei precitati 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;

ravvisata pertanto la necessità di provvedere alla costituzione di un Gruppo di Lavoro anche per l'annualità 2019, prevedendo nello stesso anche la presenza di un rappresentante degli studenti;

preso atto della disponibilità del Sig. Lorenzo Zoni emersa in sede di Consiglio degli Studenti del 19 febbraio 2019;

sentita la disponibilità degli interessati;

decreta

1. è costituito il Gruppo di Lavoro per il "Coordinamento delle attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza" così composto:



UNIVERSITÀ DI PARMA

- Prof. Davide Pellegrini Coordinatore
- Prof. Francesco Morandin
- Prof.ssa Daniela Robasto
- Dott.ssa Cristina Guidi
- Dott.ssa Brunella Marchione
- Dott.ssa Carla Sfamurri
- Dott. Antonio Angelo Gallotta
- Sig. Lorenzo Zoni

2. Il Gruppo di Lavoro ha i seguenti compiti:

- promuovere e sviluppare le azioni previste nel Piano Strategico 2019-2021 e nel Piano Integrato 2019-2021, annualità 2019, al fine di un miglioramento della strutturazione del processo e di uno sviluppo della sistematica rilevazione e valutazione della soddisfazione dell'utenza relativamente ai vari servizi individuati;
- coordinare e favorire le attività che vedono coinvolte le strutture organizzative (Aree Dirigenziali, Dipartimenti, Centri) e, in generale, docenti e personale tecnico-amministrativo;
- 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*;
- relazionare alla Commissione Pianificazione, Performance e Qualità nei tempi congrui per consentire alla stessa di proporre eventuali azioni correttive e per i fini programmatori.

3. Il Gruppo di Lavoro potrà essere integrato con eventuali ulteriori competenze, su richiesta del Coordinatore, nel caso ne ravvisasse la necessità e l'opportunità.

4. La presente nomina decorre dalla data del presente provvedimento, fino al 31 dicembre 2019 e, comunque, fino a revoca.

Parma,

IL DIRETTORE GENERALE
Silvana Ablondi

IL RETTORE
Paolo Andrei

U.O.R. - Unità Organizzativa Responsabile	Area Dirigenziale – Affari Generali e Legale	Dott. Gianluigi Michelini
R.P.A. Responsabile del Procedimento Amministrativo	UO Programmazione Organi e Affari Istituzionali	Dott.ssa Carla Sfamurri