

## 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 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** 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;

**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;

**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 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;

**ravvisata**, pertanto, la necessità di provvedere alla costituzione di un Gruppo di Lavoro per le annualità 2024, 2025 e 2026;

**sentita** la disponibilità degli interessati;

#### **decreta**

1. È nominato il Gruppo di Lavoro per “il Sistema integrato delle Customer satisfaction di Ateneo”, così composto:

- Prof. Davide Pellegrini                      Coordinatore
- Prof.ssa Silvia Bellini
- Dott.ssa Rita Bergamaschi
- Dott. Emilio Iori
- Dott. Antonio Angelo Gallotta
- Dott.ssa Cristina Guidi

2. 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;
- 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*, 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.
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 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