

16) PROGETTO GOOD PRACTICE 2024: AZIONI MIGLIORATIVE DA INTRAPRENDERE**- O M I S S I S -**

Il Consiglio di Amministrazione,,

- PREMESSO** l'Università di Foggia, in coerenza con quanto previsto dalle disposizioni ministeriali in tema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio (D.M. n.1154 del 14-10-2021) e con quanto indicato dalle Linee guida dell'ANVUR in materia (Linee guida per il sistema di assicurazione di qualità negli Atenei del 13 febbraio 2023), pianifica, gestisce e monitora processi formativi, di ricerca, di Terza Missione e gestionali ispirandosi alla logica del miglioramento continuo secondo il Ciclo di Deming (Plan – Do – Check – Act);
- TENUTO CONTO** che in applicazione delle direttive del modello AVA, il Direttore Generale ha emanato un decreto, D.D.G. n. 650 dell'11-10-2023, con cui la Direzione Generale, con il supporto della propria Area di Gabinetto, ha disposto l'adesione dell'Ateneo foggiano al progetto "Good Practice 2023 – 2024: il benchmarking dei servizi di supporto alle Università" coordinato dal MIP del Politecnico di Milano Graduate School of Business S. C. p. A.,
- CONSIDERATO** che tale progetto, oltre ad essere attuato presso la maggior parte degli Atenei italiani, è espressamente richiamato dall'ANVUR tra gli strumenti di valutazione della soddisfazione dell'utenza utilizzati dagli Atenei;
- ATTESO** che esso è finalizzato a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi tecnico-amministrativi forniti dall'Ateneo per il tramite di un questionario che viene somministrato al personale docente e tecnico amministrativo, ai dottorandi, agli assegnisti e agli studenti;
- TENUTO CONTO** che in data 29 ottobre 2024, a seguito della conclusione della rilevazione della Customer Satisfaction, sono stati analizzati, nel corso di una riunione tenutasi in Direzione, gli esiti relativi al Protocollo Efficacia nell'ambito del progetto in parola, teso a rilevare i punti di forza e di debolezza nonché ad analizzare le criticità emerse per proporre soluzioni migliorative;
- PRESO ATTO** che In data 18 dicembre 2024, questo Consiglio di Amministrazione ha approvato l'analisi degli esiti relativi al protocollo Efficacia (Customer Satisfaction);
- TENUTO CONTO** che in un momento successivo è pervenuto da parte del MIP il Report per l'Università di Foggia dal quale sono emersi ulteriori punti di forza e criticità che sono stati esaminati in una riunione che si è tenuta il 5 marzo scorso, nella Direzione Generale, alla presenza del Direttore Generale, dei tre dirigenti, del dott. Michele Mazzone, Responsabile dell'Area Pianificazione strategica, controllo di gestione e valutazione delle performance, della dott.ssa Rosa Muscio, Responsabile dell'Area Gabinetto del Direttore e referente, insieme alla dott.ssa Rosa Verdone, responsabile dell'U.R.P., del progetto in parola, della dott.ssa Stefania D'Alessandro, responsabile del Servizio di Valutazione e assicurazione della qualità;
- VISTO** il verbale, prot. n.16203 – III/13 del 18-03-2025, verb. n. 333/2025;
- CONSIDERATO** che le criticità evidenziate dal report sono sinteticamente:
- la bassa partecipazione degli stakeholder all'indagine di customer satisfaction;
 - le infrastrutture e i servizi di campus

- la comunicazione
- il portale e i social media
- i servizi di supporto alla gestione dei corsi di dottorato
- il sistema di valutazione della performance,

DELIBERA

di approvare le azioni migliorative individuate nel testo che si allega con il n. 16 al presente verbale, demandando alle competenti strutture di Ateneo l'attivazione delle stesse.

Il presente dispositivo è approvato seduta stante ed è immediatamente esecutivo, ai sensi dell'art. 60, comma 3, del Regolamento Generale di Ateneo.

Delibera assegnata alle unità organizzative sottostanti per gli adempimenti di competenza:

- U.O.R.: *area gabinetto del direttore generale.*
- C.C.: *servizio urp;*
- *area processi di assicurazione della qualità - servizio di valutazione e assicurazione della qualità;*
- *area pianificazione strategica, controllo di gestione e valutazione delle performance.*

IL SEGRETARIO
(dott. Sandro Spataro)

IL PRESIDENTE
(prof. Lorenzo Lo Muzio)

firma digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. n. 82/2005