

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FOGGIA – Consiglio di Amministrazione – Riunione del 18.12.2024/p.20

Direzione	Direzione Generale
Area	Gabinetto del Direttore
Servizio	Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile del Procedimento Amministrativo	Rosa Anna Maria Muscio

20) ANALISI DEGLI ESITI RELATIVI AL PROTOCOLLO EFFICACIA (CUSTOMER SATISFACTION) NELL'AMBITO DEL PROGETTO "GOOD PRACTICE 2023-2024: IL BENCHMARKING DEI SERVIZI DI SUPPORTO NELLE UNIVERSITÀ" COORDINATO DAL MIP DEL POLITECNICO DI MILANO GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS S.C.P.A

- O M I S S I S -

Il Consiglio di Amministrazione,,	
CONSIDERATO	che l'Università di Foggia, in coerenza con quanto previsto dalle disposizioni ministeriali in tema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio (DM n. 1154 del 14/10/2021) e con quanto indicato nelle 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 i processi formativi, di ricerca, di Terza Missione e gestionali ispirandosi alla logica del miglioramento continuo secondo il c.d. ciclo di Deming (Plan – Do – Check – Act);
TENUTO CONTO	che il sistema AVA (Autovalutazione-Valutazione-Accreditamento) ha giustappunto l'obiettivo di migliorare la qualità della didattica, della ricerca, della terza missione/impatto sociale e delle altre attività istituzionali e gestionali messe in atto negli Atenei, attraverso l'applicazione di un modello di Assicurazione della Qualità (AQ) fondato su procedure interne di progettazione, gestione, autovalutazione e miglioramento delle attività formative e scientifiche e su una verifica esterna effettuata in modo chiaro e trasparente;
CONSIDERATO	che il sistema AVA è stato sviluppato per raggiungere, tra gli altri, l'obiettivo dell'assicurazione, da parte del MUR e attraverso l'attività valutativa dell'ANVUR, che le Istituzioni di formazione superiore operanti in Italia erogino uniformemente un servizio di qualità adeguata ai propri utenti e alla società nel suo complesso e, conseguentemente, l'ulteriore fondamentale e correlato obiettivo del miglioramento della qualità delle attività formative e di ricerca;
VISTO	il DDG n. 650 dell'11/10/2023 con cui la Direzione Generale con supporto della propria Area 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;
TENUTO CONTO	che tale progetto, oltre ad essere attuato presso la maggior parte degli Atenei italiani, è espressamente richiamato dall'ANVUR (es. Linee Guida per la relazione

	annuale dei nuclei di valutazione) tra gli strumenti di valutazione della soddisfazione dell'utenza utilizzati dagli Atenei in uno con Almalaurea, i cui servizi risultano altresì in uso presso l'Ateneo;
CONSIDERATO	che il progetto in parola 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 tecnico-amministrativo, dirigente, docente e ricercatore, agli studenti, ai dottorandi e agli assegnisti;
ATTESO	che, conclusa la rilevazione della Customer Satisfaction, in data 29 ottobre 2024, si sono riuniti presso la stanza della Direzione Generale, il Direttore Generale, i dirigenti, la Responsabile dell'Area Gabinetto del Direttore Generale e la responsabile del Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico, al fine di analizzare gli esiti relativi al Protocollo Efficacia nell'ambito del progetto in parola e di rilevare i punti di forza e di debolezza, nonché di analizzare le criticità emerse per proporre soluzioni migliorative;
TENUTO CONTO	che, tale resoconto è in linea con quanto richiesto dal nuovo modello AVA 3 che pone un particolare accento sulle ridette indagini di customer satisfaction dell'utenza interna ed esterna all'Ateneo finalizzate all'adozione di azioni di miglioramento per il Sistema di governo e di Assicurazione della qualità;
VISTO	il verbale redatto a margine della riunione del 29 ottobre u.s. e la proposta di possibili soluzioni individuate al fine di migliorare i servizi di supporto offerti dall'Ateneo;
SENTITI	il Direttore Generale e i Dirigenti,

DELIBERA

- di approvare l'analisi degli esiti relativi al Protocollo Efficacia (Customer Satisfaction) nell'ambito del progetto "Good Practice 2023-2024: il benchmarking dei servizi di supporto nelle Università" coordinato dal MIP del Politecnico di Milano Graduate School of Business S.C.p.A, che si allega con il n. 28 al presente verbale;
- di approvare le azioni migliorative individuate nel verbale per la gestione delle criticità rilevate, demandando alle competenti strutture di Ateneo l'attivazione del piano di miglioramento proposto.

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 – servizio urp.*

IL SEGRETARIO
(dott.ssa Teresa Romei)

IL PRESIDENTE
(prof. Lorenzo Lo Muzio)

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