



Architettura del sistema di gestione delle indagini di soddisfazione dell'utenza

| | |
|---|----------|
| PREMESSA | 2 |
| 1 AMBITO DI APPLICAZIONE | 2 |
| 2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO E LINEE GUIDA | 3 |
| 3 DEFINIZIONI | 3 |
| 4 PRINCIPI | 4 |
| 4.1 RESPONSABILITÀ | 4 |
| 4.2 TRASPARENZA | 4 |
| 4.3 ACCESSIBILITÀ | 4 |
| 4.4 RESPONSABILITÀ | 4 |
| 4.5 INTEGRITÀ | 4 |
| 4.6 ACCOUNTABILITY | 4 |
| 4.7 MIGLIORAMENTO | 4 |
| 4.8 CONFIDENZIALITÀ | 4 |
| 4.9 ORIENTAMENTO ALL'UTENTE | 4 |
| 4.10 COMPETENZA | 5 |
| 4.11 TEMPESTIVITÀ | 5 |
| 4.12 CONTINUITÀ | 5 |
| 5 ARCHITETTURA DEL SISTEMA DI CS | 5 |
| 5.1 PIANIFICAZIONE ATENEO | 5 |
| 5.2 RILEVAZIONE CS | 6 |
| 5.2.1 PROGRAMMAZIONE | 7 |
| 5.2.2 DESIGN | 7 |
| 5.2.3 ESECUZIONE | 7 |
| 5.2.4 ANALISI | 7 |
| 5.2.5 RENDICONTAZIONE E AZIONI DI MIGLIORAMENTO | 7 |
| 5.3 RIESAME CS | 7 |
| 6 TUTELA DELLA PRIVACY | 8 |



PREMESSA

La rilevazione della soddisfazione degli studenti, e in generale degli *stakeholder*, è uno strumento fondamentale di assicurazione della qualità: non a caso, infatti, il *framework* AVA assegna alla rilevazione dell'opinione degli studenti un ruolo centrale e obbligatorio ai fini dell'accreditamento, definendo precisi vincoli al processo che i Presidi della Qualità, nel loro ruolo di coordinamento delle attività di assicurazione della qualità, devono mappare e monitorarne l'attuazione.

Inoltre, il percorso di sviluppo manageriale degli Atenei disegnato da ANVUR prevede una progressiva integrazione tra le attività di gestione della *performance* e quelle di accreditamento, supportata dalla lettura del "combinato disposto" del D.Lgs. 150/09 e della L. 240/10¹: entrambe le fonti normative prevedono, infatti, l'uso dello strumento della Customer Satisfaction (CS) per migliorare qualità e *performance* delle amministrazioni.

Tuttavia, affinché la rilevazione di soddisfazione dell'utenza non si riduca ad un mero adempimento amministrativo, occorre innanzitutto intercettare sia le aspettative che le esigenze degli utenti, definendo gli obiettivi e le azioni conseguenti alla rilevazione, ed evitare un uso frammentato, eccessivo e disorganico, che porta inevitabilmente ad inficiarne la qualità e l'efficacia, con scarsi impatti sul miglioramento continuo. In altri termini, occorre definire un **sistema di gestione delle indagini di soddisfazione dell'utenza** che abbia come obiettivi:

1. abilitare un approccio sistematico alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza;
2. disporre in modo efficace e tempestivo di informazioni utili al miglioramento dei processi primari dell'Ateneo (didattica - in presenza e/o a distanza, ricerca e terza missione) e dei servizi tecnico-amministrativi;
3. aumentare il grado di integrazione tra assicurazione della qualità e gestione della *performance*;
4. valorizzare il patrimonio informativo a disposizione dell'Ateneo.

1 AMBITO DI APPLICAZIONE

I contenuti del presente documento si applicano alle rilevazioni, periodiche o occasionali, della soddisfazione e delle opinioni delle diverse tipologie di *stakeholder* sulle attività e sui servizi erogati² dalle strutture dell'Ateneo, in modalità centralizzata o locale, con diversi strumenti (questionario, sondaggio, *focus group*) e nelle diverse modalità di implementazione (*on-line*, cartacea, telefonica, etc.).

Costituisce parte integrante del documento "Architettura del Sistema di Assicurazione della Qualità"³ e l'efficacia della sua applicazione operativa è oggetto di valutazione da parte del Nucleo di Valutazione di Ateneo, coerentemente con quanto stabilito dal DM n. 6 del 7/01/2019, "Decreto Autovalutazione, Valutazione, Accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio"⁴.

¹ Linee guida per la gestione integrata del ciclo della performance delle università statali italiane, ANVUR - luglio 2015

² Vedi <https://www.unipr.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

³ https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/02-02-2021/architettura_sistema_aq_di_ateneo.pdf

⁴ <https://www.anvur.it/wp-content/uploads/2019/02/DM-n.-6-del-7-gennaio-2019-versione-accessibile.pdf>



2 **NORMATIVA DI RIFERIMENTO E LINEE GUIDA**

- L. 370/99 “Disposizioni in materia di università e di ricerca scientifica e tecnologica”
- D.Lgs. 150/09 “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” e ss.ii.
- DM 6/2019 “Decreto autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio” e ss.ii.
- ESG 2015 “*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*” (ENQA, 2015)
- “Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle Università statali italiane” (ANVUR, 2015)
- ISO 10004:2018 “*Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring*”
- Regolamento sul trattamento, la comunicazione e la diffusione da parte dell’Università degli Studi di Parma dei dati personali, ivi compresi quelli sensibili e giudiziari, ai sensi del Regolamento UE 679/2016

3 **DEFINIZIONI**

- **Gruppo di lavoro per la gestione delle indagini di soddisfazione dell’utenza di Ateneo (Gruppo CS):** gruppo di lavoro interdisciplinare con compiti di supporto e di consulenza per l’attuazione delle indagini di soddisfazione.
- **Incaricato CS:** coordina la progettazione e l’esecuzione della rilevazione CS.
- **Piano delle indagini di soddisfazione dell’utenza di Ateneo (Piano CS):** insieme delle Rilevazioni CS di Ateneo per il periodo di riferimento.
- **Referente tecnico CS:** assicura il funzionamento degli strumenti di rilevazione, analisi e pubblicità.
- **Responsabile CS:** autorizza la rilevazione CS (Direttore di Dipartimento, Presidente di CdS, Presidente CPDS, Dirigente di Area).
- **Rilevazione CS di Ateneo:** indagine CS pianificata e gestita dall’Amministrazione Centrale e che coinvolge tutte le strutture dell’Ateneo (ad esempio: OPIS, misura di indicatori strategici, etc.).
- **Rilevazione CS locale:** indagine pianificata e gestita da singole strutture (Dipartimenti, CdS, Aree Dirigenziali), non inclusa nel Piano CS.
- **Rilevazione di soddisfazione dell’utenza (rilevazione CS):** processo di rilevazione della soddisfazione dell’utenza, applicato al caso specifico di interesse.
- **Sistema di gestione delle indagini soddisfazione dell’utenza (Sistema CS):** l’insieme di processi, ruoli e responsabilità per la gestione delle rilevazioni CS di Ateneo e locali, in tutte le loro fasi.
- **Soddisfazione dell’utenza (customer satisfaction):** percezione dell’utente/cliente/*stakeholder* del grado in cui le sue aspettative sono soddisfatte.



4 PRINCIPI

Il Sistema CS si ispira ai seguenti principi:

4.1 Responsabilità

Il PQA assicura la conformità del Sistema CS alle normative vigenti e al sistema di assicurazione della qualità di Ateneo e la costante adeguatezza rispetto agli obiettivi e alle finalità dell'Ateneo.

L'attivazione e la conduzione di un'indagine di soddisfazione dell'utenza è responsabilità dei Responsabili apicali delle strutture (Direttori di Dipartimento, Direttore Generale, Presidente CdS, Presidente CPDS, Dirigenti).

4.2 Trasparenza

Le indagini di soddisfazione dell'utenza sono adeguatamente comunicate ai destinatari e a tutti i soggetti coinvolti nelle diverse fasi, dalla pianificazione alla rendicontazione dei risultati.

4.3 Accessibilità

I risultati delle indagini sono resi disponibili in modalità opportuna, a seconda delle finalità e della tipologia di informazioni raccolte.

4.4 Responsività

Le indagini di soddisfazione dell'utenza intercettano i bisogni e le aspettative degli utenti e indirizzano le risposte conseguenti dell'organizzazione.

4.5 Integrità

Le indagini di soddisfazione dell'utenza assicurano l'accuratezza, la correttezza, la rilevanza, la completezza, il significato e l'utilità delle informazioni raccolte.

4.6 Accountability

Le decisioni che riguardano il Sistema CS, i risultati delle indagini ed il loro utilizzo sono rendicontate nelle modalità previste dal Sistema CS, dal sistema di assicurazione della qualità e dal sistema di gestione della performance.

4.7 Miglioramento

Il Sistema CS è migliorato sistematicamente, nell'ambito dei processi di miglioramento continuo della qualità.

4.8 Confidenzialità

I Responsabili CS, gli Incaricati CS e i Referenti tecnici CS assicurano la riservatezza o l'anonimato delle informazioni raccolte. In caso di trattamento di dati personali, si applicano le disposizioni di Ateneo.

4.9 Orientamento all'utente

Le indagini di soddisfazione dell'utenza adottano un approccio "customer oriented", cioè hanno come scopo quello di intercettare i bisogni e le aspettative degli utenti per il miglioramento della qualità dei servizi oggetto di indagine. Altre finalità, ad esempio per la misura della *performance* organizzativa o nell'ambito di un percorso di valutazione partecipativa, sono opportunamente dichiarate e gestite.



4.10 Competenza

I Responsabili CS forniscono le necessarie competenze per assicurare che le indagini vengano gestite in conformità al Sistema CS, applicando correttamente processi e linee guida.

4.11 Tempestività

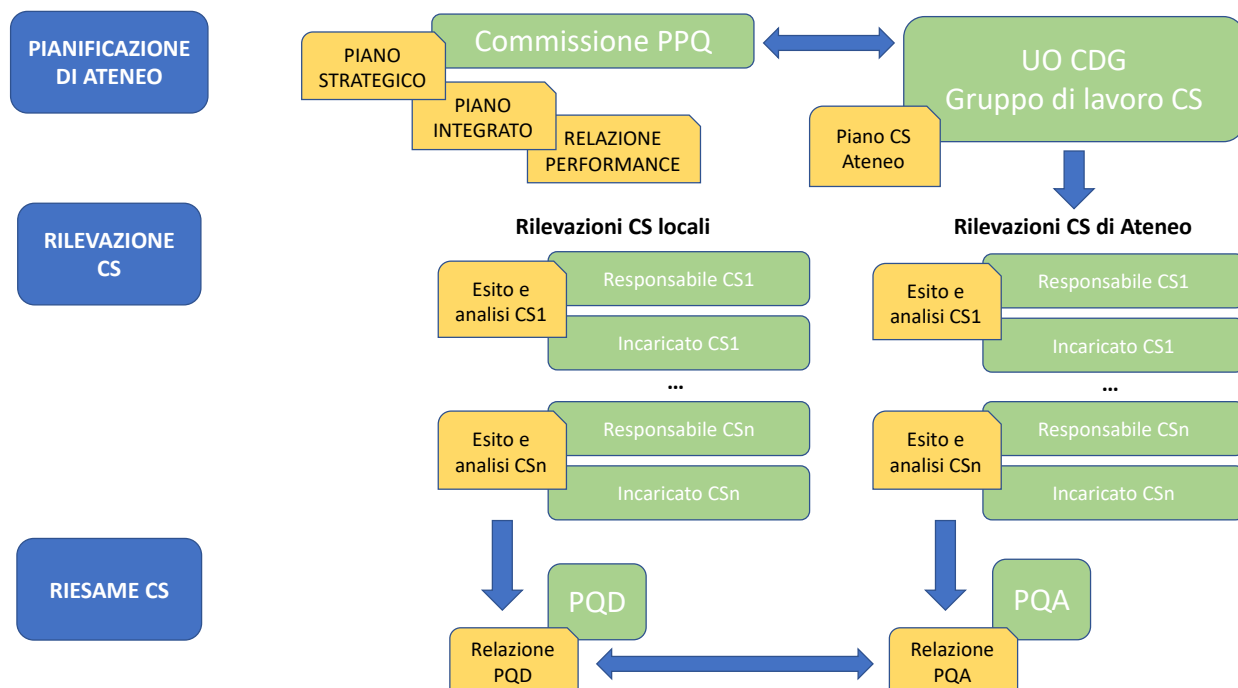
I risultati delle indagini di soddisfazione dell'utenza sono diffusi ed utilizzati nei tempi e nei modi opportuni per assicurare il perseguimento delle finalità delle indagini medesime.

4.12 Continuità

Il Sistema CS è attuato con continuità nell'ambito del sistema di assicurazione della qualità e di gestione della performance.

5 ARCHITETTURA DEL SISTEMA DI CS

Gli schemi seguenti illustrano l'architettura del **Sistema di gestione della soddisfazione dell'utenza** di Ateneo, distinguendo i casi di rilevazioni a livello di Ateneo e rilevazioni locali:



5.1 PIANIFICAZIONE ATENEO

Lo scopo del processo di pianificazione delle rilevazioni di soddisfazione dell'utenza è quello di definire l'elenco, il calendario e le responsabilità delle indagini, assicurandone coerenza ed efficacia.



La U.O. Programmazione e Controllo di gestione, sulla base del Piano strategico e del Piano Integrato predisposti dalla Commissione PPQ e approvati dal Consiglio di Amministrazione, con il supporto del gruppo di lavoro a carattere interdisciplinare (**Gruppo di Lavoro CS**), coordina le rilevazioni di soddisfazione dell'utenza da attuarsi nel periodo di riferimento e pubblica il **Piano delle indagini di soddisfazione dell'utenza di Ateneo (Piano CS)**⁵.

Il **Piano CS** è definito in base agli obiettivi di Ateneo (ad esempio, per gli obiettivi misurati da indicatori di soddisfazione dell'utenza), alla partecipazione a *network* di collaborazione o a *benchmark* (ad esempio, il progetto *Good Practice*), a misure di qualità dei servizi (ad esempio, per rendicontare i livelli di servizio misurati da indicatori di efficacia) o a disposizioni normative (ad esempio: questionari di rilevamento dell'opinione degli studenti).

Il **Piano CS** contiene:

- **Descrizione dell'indagine**
- **Finalità dell'indagine**
- **Responsabilità**
- **Periodo di esecuzione**

DOCUMENTI INIZIALI DI RIFERIMENTO: Piano strategico; Piano integrato.

DOCUMENTI FINALI: Piano CS.

5.2 RILEVAZIONE CS

Lo scopo del processo di rilevazione della soddisfazione dell'utenza è quello di assicurare che la gestione complessiva di ogni singola indagine sia conforme al Sistema CS.

Le rilevazioni CS locali, cioè a livello di singola struttura/Dipartimento e **non incluse nel Piano CS**, sono approvate, a seconda dei casi, dal Responsabile apicale della struttura (Dirigente) o del Dipartimento (Direttore), dal Presidente CPDS, dal Presidente CdS.

Per ogni rilevazione viene individuato il Responsabile CS.

Ogni indagine di soddisfazione dell'utenza consta delle seguenti fasi:

1. Programmazione
2. Design
3. Esecuzione
4. Analisi
5. Rendicontazione

DOCUMENTI INIZIALI DI RIFERIMENTO: Piano CS.

DOCUMENTI FINALI: risultati della rilevazione CS, analisi dei risultati, azioni di miglioramento (ad esempio, da riportare in: Rapporto riesame ciclico, Relazione CPDS, Verbali CdS, Relazione PQD, etc.)

⁵ Il "Piano CS" può includere rilevazioni con ambito più ristretto rispetto all'intero Ateneo, se la tempistica di pianificazione è compatibile con la tempistica del ciclo della *performance*.



5.2.1 Programmazione

Nella fase di programmazione, il Responsabile CS individua l'Incaricato CS e, in caso di rilevazione CS locale, definisce gli obiettivi e le finalità della rilevazione, l'ambito (servizio, processo, evento, etc.) e il periodo/frequenza di rilevazione. Questi fattori determinano successivamente la progettazione della rilevazione (fase di design).

L'Incaricato CS dà opportuna informazione al PQD e al Gruppo di lavoro CS.

5.2.2 Design

La fase di design consiste nella progettazione dell'indagine. L'Incaricato CS definisce:

- **metodo di indagine:** questionario, intervista, focus group, etc.;
- **destinatari:** tipologie di utenti da coinvolgere nell'indagine;
- **target di somministrazione:** numerosità attesa di risposte;
- **tipologia:** qualitativa (caratteristiche del servizio), quantitativo (grado di soddisfazione);
- **caratteristiche:** domande del questionario, aspetti del servizio/processo da indagare, dati anonimi o personali, etc.;
- **modalità di implementazione:** questionario on-line, intervista telefonica, etc.;
- **modalità di comunicazione ai destinatari:** mailing list, news, etc.;
- **risorse:** economiche, umane;
- **modalità e responsabilità di analisi:** metodi e strumenti di analisi dei dati e soggetti coinvolti;
- **modalità di rendicontazione:** accessibilità dei risultati, pubblicità.

In caso di rilevazione CS quantitativa si suggerisce di utilizzare scale di misura standardizzate (ad esempio: la scala dei questionari OPIS).

5.2.3 Esecuzione

L'Incaricato CS coordina l'esecuzione della rilevazione, in attuazione di quanto definito nella fase di design.

5.2.4 Analisi

Al termine della rilevazione CS, il Responsabile CS coordina l'analisi dei risultati ottenuti, nelle modalità previste in fase di design. Scopo dell'analisi è verificare l'adeguatezza del servizio/processo/evento rispetto alle aspettative degli utenti e individuare le eventuali criticità.

5.2.5 Rendicontazione e azioni di miglioramento

I risultati della rilevazione CS devono essere valutati dalla struttura che ha realizzato l'indagine e costituiscono un elemento di valutazione da prendere in considerazione nell'attività di riesame (che deve essere opportunamente pianificata). In altri termini, il Responsabile CS assicura che i risultati vengano rendicontati nelle modalità previste dal sistema AQ di riferimento (ad esempio: nella Relazione della UO Formazione e Benessere organizzativo per l'indagine del Benessere Organizzativo, oppure nel verbale del CdS se l'indagine è condotta dal CdS) e che vengano individuate opportune azioni di miglioramento.

5.3 RIESAME CS

Scopo del processo di riesame è quello di assicurare l'efficacia e il miglioramento continuo del Sistema CS.



Il PQA, attraverso attività di *audit* o analizzando le rendicontazioni delle rilevazioni CS, verifica:

- che il **Piano CS** venga attuato efficacemente;
- che i **processi CS** vengano attuati secondo quanto descritto nel presente documento, in particolare che vengano pubblicizzati e rendicontati i risultati e che vengano gestite le azioni conseguenti;
- che il **Sistema CS** contribuisca effettivamente ed efficacemente al miglioramento continuo.

Per rilevazioni CS locali che riguardano le funzioni primarie dei Dipartimenti, il PQD di riferimento dà evidenza del processo e del suo funzionamento nella relazione annuale, individuando opportune azioni correttive e/o di miglioramento.

Il PQA dà evidenza del processo e dei risultati del riesame sul Sistema CS nella sua relazione annuale, individuando opportune azioni correttive e/o di miglioramento.

DOCUMENTI INIZIALI DI RIFERIMENTO: rendicontazioni delle rilevazioni CS.

DOCUMENTI FINALI: Relazione PQA, Relazioni PQD.

6 TUTELA DELLA PRIVACY

Se la rilevazione CS:

- raccoglie dati personali;
- permette di correlare dati che consentono di identificare un insieme di massimo 3 soggetti;
- permette di identificare l'indirizzo IP di compilazione (in caso di questionari *on-line*);
- non dà sufficienti garanzie di resa anonima dei dati personali;
- prevede la compilazione di campi di testo libero che potrebbero contenere informazioni;
- identificative del soggetto rispondente,

si applica la normativa in materia di trattamento dei dati personali, anche coinvolgendo eventualmente il Data Protection Officer di Ateneo⁶ in fase di progettazione dell'indagine, in quanto potrebbe essere necessario effettuare un'analisi di impatto privacy preliminare al trattamento stesso.

Se la rilevazione tratta dati particolari⁷, il sistema deve garantire misure di sicurezza adeguate quali a titolo di esempio: cifratura dei dati salvati, cifratura dei dati in transito sulla rete, pseudonimizzazione etc.

⁶ dpo@unipr.it

⁷ *dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché il trattamento di dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, dati relativi alle condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza (vedi artt. 9 e 10 del GDPR).*