

Ateneo di Udine certificato qualità Iso 9001 per la gestione dei processi organizzativi

Obiettivo il miglioramento dei servizi offerti e la soddisfazione di coloro che li utilizzano, prioritariamente gli studenti



L'Università di Udine ha ottenuto la **certificazione di qualità secondo la norma Iso 9001**. L'operazione, avviata a inizio 2015 e conclusa nel giugno di quest'anno, è stata voluta dall'Ateneo allo scopo di razionalizzare e attuare un sistema di controllo sull'efficacia e l'efficienza dell'operatività dell'organizzazione e dei processi con cui vengono definiti ed erogati i servizi. Ottenere e mantenere la certificazione secondo la Iso 9001 comporta il **monitoraggio continuativo delle attività**, con l'obiettivo di **migliorare i servizi forniti**, soprattutto in termini di **risposta alle esigenze di coloro che li utilizzano**. Prioritariamente gli **studenti**, ma anche altri **soggetti istituzionali o economici** che dialogano e operano con l'Ateneo per favorire lo sviluppo del territorio.

La certificazione di qualità Iso 9001 del sistema di gestione dell'intero Ateneo è stata attribuita all'Università di Udine dall'ente di certificazione internazionale **DNV GL – Business Assurance**, a seguito di un audit esterno che ha coinvolto la gran parte delle unità organizzative dell'ateneo. Ufficialmente la certificazione è stata consegnata oggi, nel corso della cerimonia che si è svolta nella sede di palazzo Antonini, presenti il rettore e il direttore generale dell'ateneo, **Alberto Felice De Toni** e **Massimo Di Silverio**, **Nicola Privato**, direttore Centro Sud Europa e Africa di Dnv GL – Business Assurance, e tutto il personale dell'Ateneo che ha condiviso il percorso fin dall'inizio e lavorato per questo importante obiettivo.

«Il grande lavoro svolto – sottolinea il **rettore De Toni** – ha permesso di perseguire e attuare un miglioramento continuo dell'organizzazione, con il contributo di ciascuna delle persone coinvolte e a beneficio di chi ne utilizza i servizi, a partire dagli studenti. Inoltre, è stato condiviso un nuovo modo di vedere l'organizzazione, come un insieme di flussi di attività che oltrepassano i confini dei singoli uffici e si ricompongono in processi organizzativi».

«Si è instaurato – rimarca il **direttore generale Di Silverio**, che ha fortemente voluto e sostenuto l'operazione – un nuovo approccio culturale all'interno dell'organizzazione, uno sviluppo diffuso di competenze e l'adozione di comportamenti che responsabilizzano gli operatori. La certificazione di qualità secondo la norma Iso 9001 oltre ad essere funzionale a obiettivi di natura gestionale, produrrà effetti anche sulla diffusione di quella che viene definita cultura della qualità».

«Il perseguimento di una certificazione di qualità – spiega **Valentina Zufferli**, capo del Servizio Gestione sistema qualità di Ateneo, che ha preparato e coordinato il percorso di certificazione – è un percorso volontario che ha coinvolto tutta l'organizzazione in un clima di importante condivisione degli obiettivi. Disporre di procedure definite e monitorate, consente internamente di lavorare con maggiore integrazione, individuare e attuare con rapidità azioni di miglioramento. Nel contempo, aumenta la trasparenza nei confronti degli interlocutori esterni in merito all'operato dell'ateneo e garantisce un'attenzione importante alla soddisfazione del cliente come studente e come cittadino».

«Scegliere di certificare nella sua totalità un'istituzione complessa come l'Università di Udine è sicuramente una scelta ardua, quasi unica nel panorama italiano. Un impegno che premia la capacità di questa importante istituzione di perseguire un percorso che mette al centro la soddisfazione del cliente finale, che in questo caso sono gli studenti e la società. Siamo sicuri che sarà un esempio di eccellenza che si riflette nell'eccellenza del servizio offerto», ha commentato **Nicola Privato**, regional manager Southern Europe & Africa di DNV GL – Business Assurance.

Il percorso che ha portato alla certificazione di qualità del sistema di gestione dell'intera organizzazione dell'ateneo è cominciato operativamente a inizio 2015 con l'analisi organizzativa e la mappatura di alcuni processi. Nella sola fase di mappatura, ovvero di definizione e formalizzazione delle procedure interne, sono state coinvolte circa 120 persone suddivise in una trentina di gruppi di lavoro, con un'attività che si è sovrapposta alla normale operatività dei servizi e che ha visto oltre 120 riunioni di orientamento, confronto sulle migliori soluzioni da adottare, consulenza interna. Al momento, sono state adottati il manuale del sistema di gestione per la qualità, 7 procedure di sistema che ne definiscono il funzionamento e 22 procedure riferite ai processi organizzativi di Ateneo, molte delle quali articolate in diverse sotto-procedure. Le procedure adottate sono rientrate nell'audit esterno che ha consentito di ottenere la certificazione di qualità. Tutte le oltre 30 unità organizzative in cui si articola l'Ateneo, presso le varie sedi, sono state coinvolte e certificate. Con l'entrata in qualità certificata Iso 9001 ogni unità organizzativa dell'ateneo è tenuta a rispettare le procedure definite internamente e a sottoporsi periodicamente ad audit interni ed esterni per il mantenimento della certificazione di qualità.

I processi mappati finora riguardano, in particolare, l'erogazione dei servizi di supporto all'attività didattica dell'Ateneo, la definizione dell'offerta formativa, la gestione delle carriere degli studenti, la gestione degli spazi, dei calendari, dei manifesti degli studi, la gestione dei corsi di studio in collaborazione con atenei esteri, di master, corsi di perfezionamento, aggiornamento e formazione. Per quanto riguarda l'erogazione di servizi agli studenti, sono stati analizzati i processi organizzativi relativi a contribuzione studentesca, mobilità internazionale, orientamento, premi di laurea e tirocini, rilascio dei titoli di studio. Per i servizi di supporto alla ricerca, la mappatura ha ricompreso, tra gli altri, la progettazione e gestione di progetti di ricerca, i servizi di reclutamento di personale ricercatore e la gestione degli assegni di ricerca. Sono stati mappati, inoltre, e sono state definite le relative procedure operative per l'approvvigionamento di beni e servizi, la definizione e gestione del budget, la gestione del processo manutentivo e di sviluppo dei sistemi informativi e di organizzazione delle attività di sviluppo edilizio e manutenzione degli immobili. Infine, è stato definita la

procedura operativa di erogazione dei servizi dell'intero sistema bibliotecario di Ateneo il cui sistema di gestione risulta quindi certificato qualità ISO9001.

«Si tratta – conclude **Di Silverio** - di un lavoro in divenire che via via consente all'organizzazione di definire sempre con maggiore efficacia ed efficienza la propria operatività con il dinamismo necessario per adeguarsi all'evoluzione del contesto istituzionale, sociale ed economico di riferimento».

QUI UNIUD – 26 giugno 2016

Silvia Pusiol