

PROGETTO GOOD PRACTICE 2012

Questa breve nota illustra il progetto GoodPractice 2012 (GP2012), nona edizione del progetto GoodPractice. Il progetto, nato nel 1999, ha l'obiettivo di comparare le prestazioni dei servizi di supporto delle università su tre assi: efficienza, efficacia oggettiva ed efficacia percepita. Complessivamente vengono ad oggi mappati 20 servizi con riferimento a tutte le strutture amministrative dell'ateneo (amministrazione centrale e strutture decentrate come dipartimenti e poli) al fine di avere una visione d'insieme delle attività di supporto erogate dagli atenei stessi.

1. IL CICLO DEL PROGETTO GP 2012

Il ciclo del progetto GP2012 è stato pensato insieme agli atenei, per rilevare ed elaborare i dati in tempi più ristretti rispetto alle precedenti edizioni, ma più distribuiti durante l'anno. Nello specifico sono previste tre tipologie di rilevazioni:

1. Costi ed efficienza.
2. Pochi, selezionati, indicatori di efficacia oggettiva; questa rilevazione sarà effettuata in concomitanza con la rilevazione di efficienza.
3. Customer Satisfaction (CS) per gli studenti, per il personale docente (PD) e personale tecnico-amministrativo (PTA).

Per ciascuna rilevazione sono definiti momenti di confronto a Milano tra il gruppo di ricerca ed i referenti degli atenei, prima e dopo le rilevazioni. Come già anticipato ciò consentirà di favorire il confronto più ampio, non solo sui risultati, ma anche sui protocolli.

È prevista infine una riunione plenaria di presentazione dei risultati del progetto e delle buone pratiche emerse. La tabella di seguito riassume rilevazioni, attività e tempistiche.

Tipologia di rilevazione	Descrizione Attività	Periodo svolgimento
CS Personale (PD e PTA)	<ul style="list-style-type: none"> • Riunione tecnica • Predisposizione Questionario • Comunicazione e messa online 	Settembre 2012 Dicembre 2012
Efficienza / Efficacia Oggettiva	<ul style="list-style-type: none"> • Riunione tecnica • Predisposizione protocolli • Rilevazione • Analisi comparata dati ed eventuale revisione 	Gennaio 2013 Marzo 2013
CS Studenti	<ul style="list-style-type: none"> • Riunione tecnica • Predisposizione Questionario • Comunicazione e messa online 	Aprile 2013 Maggio 2013
Riunione Plenaria e chiusura progetto	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione risultati rilevazione • Presentazione pratiche interessanti • Consegna report finale 	Luglio 2013 Settembre 2013

Tabella 1 – Le attività e rilevazioni del progetto

Come indicato nella tabella 1, il report finale sarà consegnato a chiusura del progetto. Tuttavia per far fronte alle esigenze degli atenei di utilizzare i dati all'interno del piano della performance, saranno consegnati tre output intermedi:

- Dati elementari ed elaborazioni con benchmarking su CS Personale (Gennaio 2013).
- Dati elementari ed elaborazioni con benchmarking su efficienza ed efficacia oggettiva (Aprile 2013).

- Dati elementari ed elaborazioni con benchmarking su CS studenti (Giugno 2013).

2. ESEMPI DI RISULTATI

L'output del progetto Good Practice fornisce un benchmarking sulle prestazioni di efficienza ed efficacia degli atenei relativamente ai servizi di supporto amministrativo, con riferimento all'ateneo nel suo complesso e alle singole strutture amministrative. A titolo esemplificativo si riportano alcuni risultati della precedentemente edizione del GP2011.

Il risultato tipico della rilevazione di *efficienza* è rappresentato dal costo unitario per servizio, calcolato come costo del personale che eroga lo specifico servizio e l'output fornito dal servizio stesso. Ad esempio, relativamente al servizio di supporto all'attività di ricerca (Figura 1), il costo unitario è rappresentato dal costo per unità di personale che svolge attività di ricerca (docenti e ricercatori), ulteriormente distinto tra costo a carico dell'amministrazione centrale (in blu) e costo a carico delle strutture decentrate (in rosso).

**Costo unitario servizio supporto alla ricerca
(€/docente+ricercatore)**

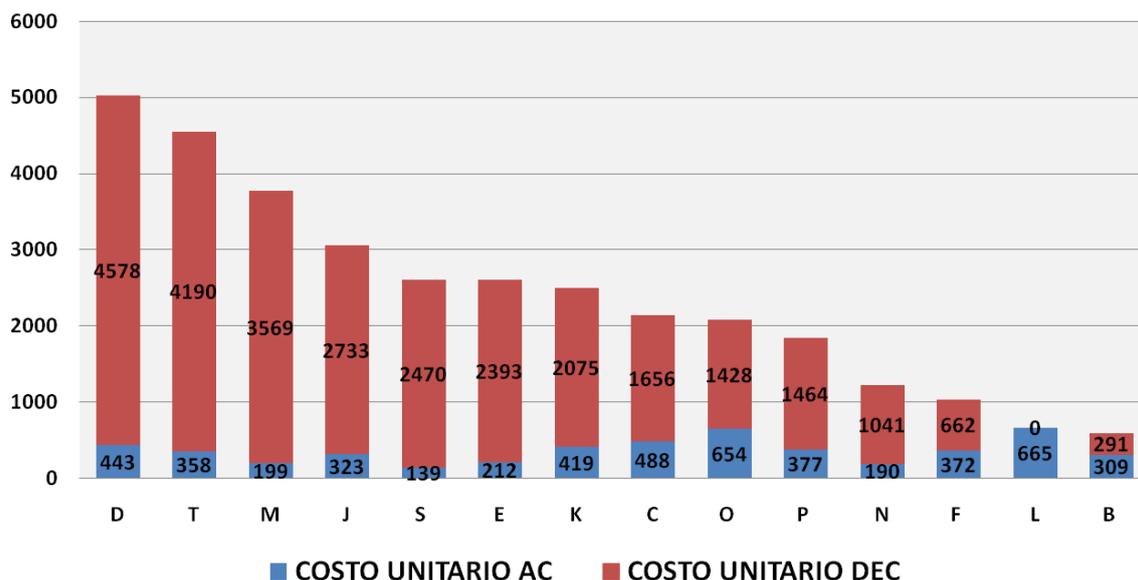


Figura 1 - Servizio di supporto alla ricerca: analisi di efficienza (i nomi degli atenei sono anonimi e rappresentati dalle lettere)

Un ulteriore approfondimento che emerge dall'analisi di efficienza è rappresentato dall'identificazione dei fattori che spiegano le diverse prestazioni ottenute dagli atenei. Con riferimento al servizio di supporto alla ricerca, ad esempio, è emerso che esiste una relazione tra il costo unitario e l'unità organizzativa che eroga il servizio (Figura 2): atenei più accentrati, quindi con un servizio prevalentemente erogato dall'amministrazione centrale, sono anche atenei con un costo unitario del servizio più basso.

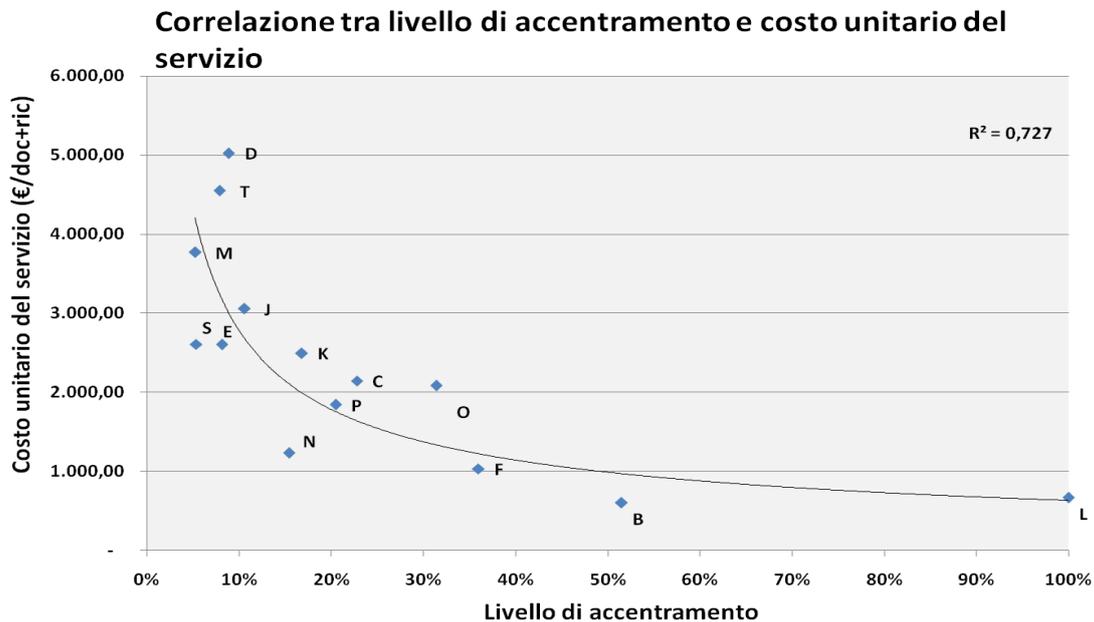


Figura 2 - Servizio di supporto alla ricerca: analisi di efficienza, correlazione

La figura successiva (Figura 3) riporta un esempio di risultato relativo alla rilevazione di *Customer Satisfaction*. Il grafico si riferisce al servizio di supporto alla didattica in itinere e mostra la relazione tra il livello di soddisfazione degli studenti sul servizio (scala 1-5) rispetto alle ore di apertura settimanali della segreteria studenti (asse orizzontale). Dall'analisi si osserva che in media atenei con un orario di apertura della segreteria studenti elevato sono anche atenei i cui studenti manifestano una maggiore soddisfazione relativamente al servizio.

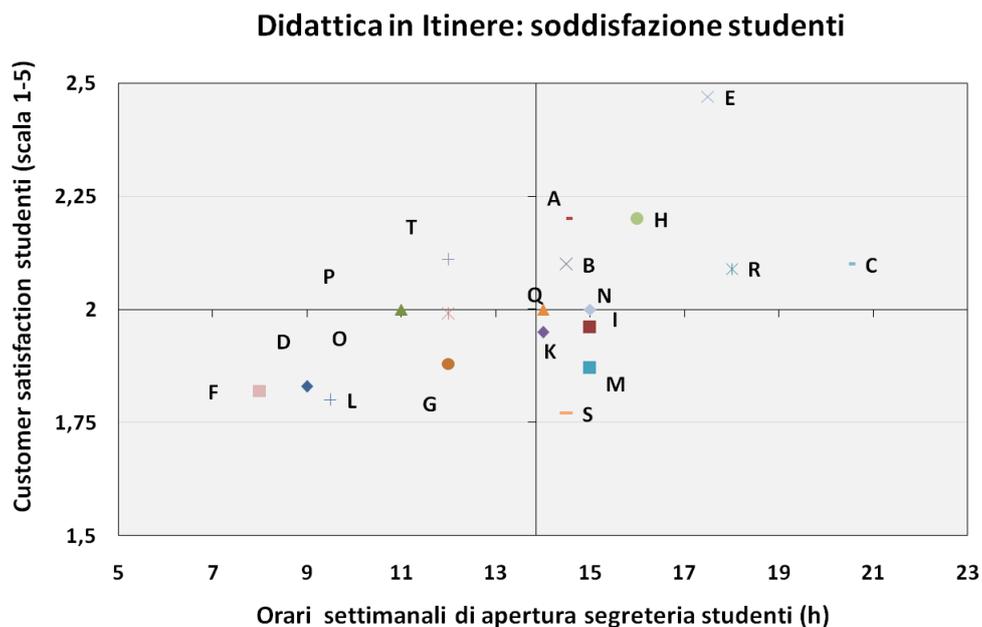


Figura 3 – Servizio di supporto alla didattica in itinere: customer satisfaction studenti

Infine, l'integrazione tra la rilevazione di efficienza e quella di efficacia fornisce considerazioni di sintesi sull'orientamento adottato da ciascun ateneo. Con riferimento al servizio di supporto al personale (Figura 4), l'integrazione tra il dato sul costo unitario fornito dalla rilevazione di efficienza (€/pta+docente+ricercatore) e il punteggio ottenuto dalla rilevazione di customer satisfaction sul personale docente (scala 1-6) permette di identificare 4 quadranti di posizionamento degli atenei. Nel quadrante in alto a destra sono posizionati atenei con prestazioni sopra la media sia in termini di efficienza che in termini di customer satisfaction; nel quadrante in basso a sinistra si trovano atenei con prestazioni sotto la media rispetto al campione con riferimento sia all'efficienza che all'efficacia. Nel quadrante in alto a sinistra sono posizionati atenei con prestazioni sopra la media relativamente all'efficacia mentre nel quadrante in basso a destra atenei con prestazioni sopra la media relativamente all'efficienza.

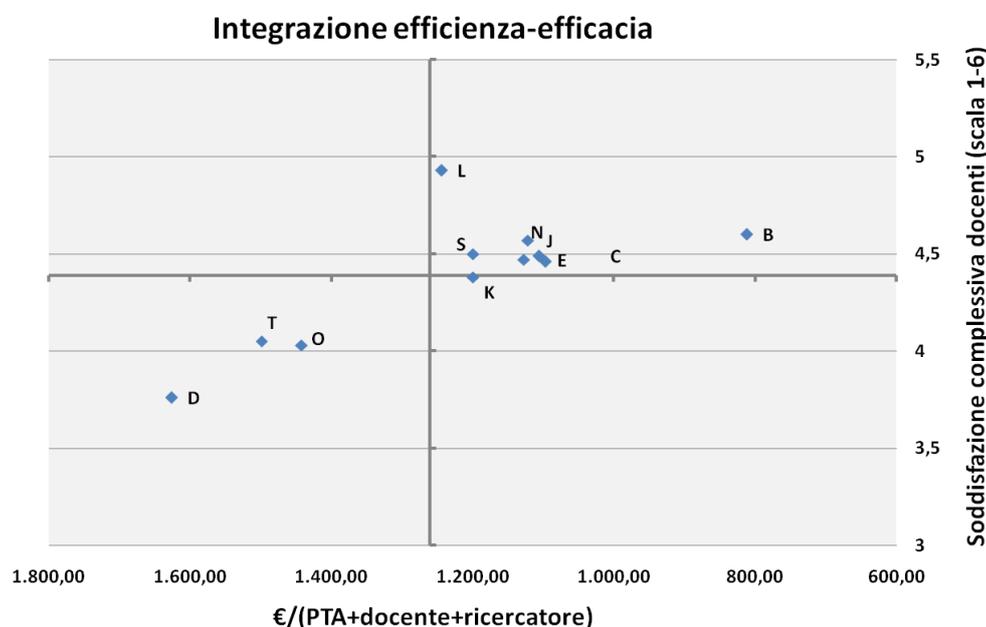


Figura 4- Servizio di supporto al personale: integrazione efficienza – customer satisfaction

3. ATENEI PARTECIPANTI

L'edizione Good Practice 2012 coinvolge 20 atenei:

1	Politecnico di Bari
2	Politecnico di Milano
3	Politecnico di Torino
4	Università Ca' Foscari
5	Università degli studi dell'Insubria
6	Università degli studi di Bologna
7	Università degli studi di Brescia
8	Università degli studi di Ferrara
9	Università degli studi di Milano-Bicocca
10	Università degli studi di Padova
11	Università degli studi di Pavia
12	Università degli studi di Roma "La Sapienza"
13	Università degli studi di Sassari
14	Università degli studi di Trento
15	Università degli studi di Udine
16	Università degli studi di Verona
17	Università degli studi Mediterranea
18	Università del Salento
19	Università IUAV di Venezia
20	Università degli studi di Torino

Tabella 2 – Elenco atenei partecipanti

4. GRUPPO DI RICERCA POLITECNICO

Il gruppo di ricerca sarà coordinato da Michela Arnaboldi e supervisionato scientificamente dal prof. Giovanni Azzone. Il progetto prevede il coinvolgimento di due ricercatori del Politecnico di Milano – Dipartimento di Ingegneria Gestionale: Deborah Agostino e Federica Franchi.

5. COLLABORAZIONE CON CINECA

A Ottobre 2012 è stata avviata una collaborazione con CINECA per verificare la possibilità di effettuare la rilevazione delle prestazioni di efficienza in modo più sistematico ed efficace per gli atenei. Tale esigenza è dettata dalla volontà di garantire una migliore qualità dell'informazione. Parallelamente gli indicatori di volume necessari al calcolo del costo unitario dell'attività e gli indicatori di efficacia oggettiva, utili a costruire un cruscotto complessivo delle performance dell'Ateneo, richiedono una riflessione su quale sia l'informazione certificata e davvero confrontabile tra i diversi Atenei del gruppo di lavoro.

In questo contesto, CINECA si è reso disponibile ad approfondire i requisiti e a valutare la fattibilità tecnica del progetto, con riferimento specifico alla definizione dei sistemi informativi necessari e all'estrazione degli indicatori che sono utili alla analisi delle performance.