

Progetto Good Practice

L'Ateneo di Palermo aderisce, da diversi anni, al "Progetto Good Practice" (GP) coordinato dal Politecnico di Milano, con il quale la maggior parte delle Università statali italiane confrontano le proprie *performance* al fine di individuare buone pratiche e nuove soluzioni organizzative, per miglioramento dei servizi resi agli studenti, al personale docente, al personale TAB e a tutti gli altri *stakeholders*.

Questa ultima edizione 2022 del progetto ha registrato 46 partecipanti tra Atenei e Scuole.

I partecipanti all'edizione GP 2021/22

| 46 Atenei e Scuole partecipanti | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> •GSSI Gran Sasso Science Institute •Politecnico di Bari •Politecnico di Milano •Politecnico di Torino •Università Ca' Foscari di Venezia •Università di Bergamo •Università Brescia •Università di Milano Bicocca •Università di Bologna •Università della Calabria •Università di Camerino •Università di Catania •Università di Chieti-Pescara •Università di Cassino e del Lazio Meridionale •Università di Ferrara •Università di Firenze | <ul style="list-style-type: none"> •Università dell'Insubria •Università LUM Giuseppe Degennaro •Università Luav di Venezia •Università di Macerata •Università di Messina •Università di Modena e Reggio Emilia •Università di Milano Statale •Università di Napoli Parthenope •Università di Napoli Federico II •Università di Padova •Università di Palermo •Università di Parma •Università di Pavia •Università del Piemonte Orientale •Università Politecnica delle Marche •Università del Salento | <ul style="list-style-type: none"> •Università del Sannio •Università di Salerno •Università di Sassari •Università di Siena •Università Tor Vergata di Roma •Università di Torino •Università Trento •Università di Udine •Università di Urbino •Università di Verona •IMT Lucca •Scuola Normale Superiore di Pisa •Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa •SISSA |

Il progetto "Good Practice" nasce nel 1999 con l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università rispetto a due dimensioni di prestazione:

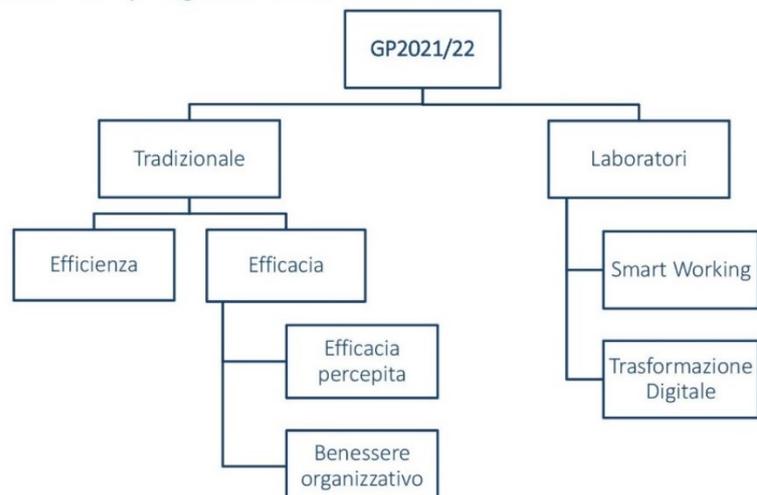
- Costi ed efficienza;
- Customer Satisfaction (CS) – efficacia percepita;

Inoltre, all'interno dell'efficacia percepita, è effettuato un benchmark sui questionari relativi al benessere organizzativo del personale tecnico-amministrativo.

A queste analisi definite «tradizionali» si aggiungono i cosiddetti:

- Laboratori sperimentali, che offrono annualmente temi «verticali» di approfondimento.

La struttura del progetto Good Practice



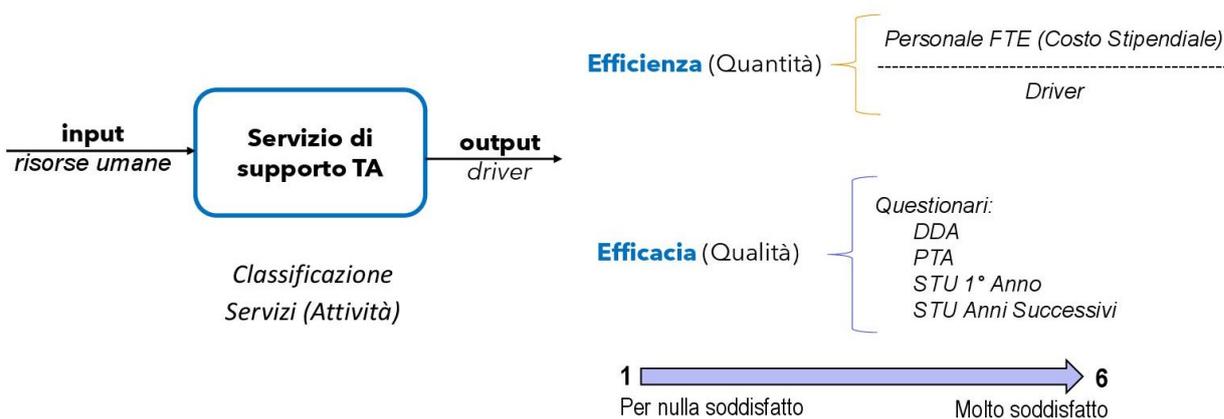
ALLEGATO 6

La rilevazione di Costi ed efficienza è finalizzata alla misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi in termini di costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE). L'analisi viene condotta in modo gerarchico misurando dapprima le risorse complessive per l'ateneo, poi le risorse associate a ciascun servizio amministrativo (complessivamente 53), a loro volta costituiti da un set di attività. Le risorse vengono mappate con riferimento ai costi stipendiali del personale interno (PD) e ai costi di outsourcing per collaboratori (COLL) e consulenti esterni (SER), coinvolti nella gestione del servizio, e acquisto servizi (SIOPE).

La mappa dei 53 servizi GP, raggruppati per macro categoria di Servizi, è di seguito riportata:

| AMMINISTRAZIONE | INFRASTRUTTURE | DIDATTICA | RICERCA | SBA/SMA |
|--|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione Pianificazione delle risorse umane Assicurazione qualità, Accredimento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura) Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi) Affari istituzionali e supporto organi collegiali Affari legali Comunicazione esterna e relazioni coi media Merchandising, sponsorship e fundraising Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale Servizi sociali e welfare Gestione amministrativa personale non strutturato Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente Gestione amministrativa personale strutturato Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni | <ul style="list-style-type: none"> Edilizia_Nuovi interventi edilizi Edilizia_Interventi sul costruito Approvigionamenti_Pianificazioni e supporto amministrativo all'esecuzione del contratto Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza | <ul style="list-style-type: none"> Orientamento in entrata Gestione alloggi (vita collegiale) Gestione mense Gestione borse di studio Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Gestione esami, carriere e supporto agli studenti Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto attività di e-learning Gestione esami, carriere e supporto agli studenti di corsi accademici post-laurea Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa accademica post-laurea Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica accademica post-laurea Orientamento in uscita Internazionalizzazione studenti Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA Supporto alle gestione ospedaliera Supporto alle gestione veterinaria Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica e veterinaria | <ul style="list-style-type: none"> Gestione trasferimento tecnologico Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati Supporto alla gestione del conto terzi Supporto tecnico all'attività di ricerca | <ul style="list-style-type: none"> Gestione risorse online e digitali Gestione patrimonio cartaceo Gestione attività di supporto alla biblioteca e back office Gestione front-office biblioteche Gestione museale e/o archivistica |

Il modello di misurazione GP delle performance degli atenei è schematizzato come segue:



La rilevazione di CS (scala di misurazione da 1 a 6) si rivolge alle tre principali categorie di stakeholder dell'ateneo:

- il personale docente, i dottorandi e gli assegnisti (questionario DDA),
- il personale tecnico-amministrativo (questionario PTA),
- gli studenti (questionario STUD).

Il questionario studenti è a sua volta distinto tra studenti del I anno (STUD I) e degli anni successivi (STUD II) in quanto, oltre ai servizi comuni alle due categorie, sono state introdotte domande ad hoc per ciascuna rilevazione.

ALLEGATO 6

Nell'ultima edizione del Progetto GP 2021/2022 sono stati rilevati i seguenti indicatori:

| DATI PRINCIPALI (ANNO 2021) | | | | | |
|-----------------------------|-------------------------|---------------|---|--|-------------------------------------|
| Ateneo | Iscritti I e II livello | FTE PD Totali | Personale docente (docenti, docenti a contratto, ricercatori) | Costo Stipendiale (solo Personale PTA) | Costi Totali (PTA+COLL+SER) + SIOPE |
| Palermo | 43.223 | 1.192 | 1.923 | 50.116.185 | 64.602.294 |

Le prestazioni rilevate in termini di efficienza sono state:

| EFFICIENZA | | | | | |
|--------------------------------------|------------------------|---|-----------------|------------------------------------|-----------------|
| Macro-Servizi | Dimensione Prestazione | Indicatore | Valore Ateneo | Valore di Benchmark (Media Atenei) | Unità di misura |
| AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE | Investimento | (Costo Totale Servizio/Costi Totali) | 35,6% | 30,5% | % |
| | Costo Unitario | (Costo Totale Servizio/Valore totale dei proventi + Costi) | 29,41 € | 23,38 € | (€/mgI€) |
| DIDATTICA | Investimento | (Costo Totale Servizio/Costi Totali) | 18,7% | 24,3% | % |
| | Costo Unitario | (Costo Totale Servizio/N Iscritti I e II livello) | 217,30 € | 299,67 € | €/Studente |
| INFRASTRUTTURE | Investimento | (Costo Totale Servizio/Costi Totali) | 28,1% | 24,0% | % |
| | Costo Unitario | (Costo Totale Servizio/Mq interni) | 62,34 € | 99,25 € | €/Mq |
| RICERCA | Investimento | (Costo Totale Servizio/Costi Totali) | 7,3% | 14,0% | % |
| | Costo Unitario | (Costo Totale Servizio/Proventi Prog. Ricerca naz+internaz+c.terzi) | 182,15 € | 216,66 € | (€/mgI€) |
| BIBLIOTECARI E MUSEALI | Investimento | (Costo Totale Servizio/Costi Totali) | 10,3% | 7,2% | % |
| | Costo Unitario | (Costo Totale Servizio/Utenti potenziali) | 109,23 € | 100,13 € | (€/Utente) |

| EFFICACIA PERCEPITA | | | | |
|--------------------------------------|------------------------|--------------------|---------------|-----------------|
| Macro-Servizi | Dimensione Prestazione | Indicatore | Valore Ateneo | Unità di misura |
| AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE | Efficacia Percepita | Media Aggregata CS | 4,36 | scala 1-6 |
| DIDATTICA | | | 3,39 | |
| INFRASTRUTTURE | | | 3,54 | |
| RICERCA | | | 4,11 | |
| BIBLIOTECARI E MUSEALI | | | 4,17 | |

La rilevazione è diventata, negli ultimi anni, uno strumento indispensabile per il *benchmarking* delle performance dei servizi erogati, attraverso il quale, sulla base delle informazioni raccolte, è possibile effettuare ulteriori analisi ed approfondimenti sulle diverse dimensioni di performance.

Le informazioni raccolte rappresentano un'importante base informativa, a disposizione del *decision maker* per l'attuazione di strategie decisionali in materia di modelli organizzativi, programmazione e controllo.

Ad esempio, le informazioni raccolte tramite il **Progetto Good Practice**, integrate con quelle dell'attività di Mappatura dei Processi svolte dall'ateneo dal 2011 ad oggi, sono state utilizzate nell'implementazione del [il Piano Organizzativo del Lavoro Agile \(POLA\)](#), approvato nel mese di gennaio 2021, per sostenere lo svolgimento da remoto delle attività (considerate come delocalizzabili) da parte del personale.

Infatti, per favorire il raggiungimento di tale obiettivo, l'Ateneo ha sviluppato in *house* l'applicativo informatico Fenice rivolto ai dirigenti e ai capi struttura e contenente (oltre alla pianta organica) la mappatura dei servizi svolti da ogni dipendente, raccolta sulla piattaforma ABCWeb del Progetto "Good Practice".



ALLINEAMENTO BANCHE DATI



L'applicativo sviluppato consente la gestione dei processi di programmazione (attribuzione dei Servizi/attività al personale e assegnazione della percentuale di presenza) e rendicontazione dell'attività da svolgere in lavoro agile, nonché nella stipula dei contratti individuali di Lavoro Agile.

Il progetto di sviluppo e realizzazione del Modulo POLA-FENICE, curato dal *Settore Programmazione, controllo di gestione, Valutazione della Performance ed elaborazioni statistiche di Ateneo*, è stato

ALLEGATO 6

ricosciuto tra le prime 10 “Buone pratiche” della Pubblica Amministrazione, certificate dal Ministero dell’Interno per il 2022.

Inoltre, le indagini di Customer Satisfaction Good Practice sono utilizzate per la determinazione degli **“Indicatori di performance organizzativa di Area”**, previsti dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP):

- Livello di soddisfazione degli studenti, dei docenti e del personale TAB rilevata tramite l'indagine di *Customer satisfaction Good Practice* relativa all'Area di competenza.