

# Il Progetto Good Practice

---

Il progetto nasce nel 1999, su iniziativa del Politecnico di Milano, con l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi di supporto di un gruppo di università che, su base volontaria, partecipano e forniscono i dati necessari per il confronto. Le ultime edizioni hanno visto la partecipazione di numerosi atenei pubblici e Scuole Superiori.



# Il Progetto Good Practice

---

Il progetto nasce con l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi di supporto delle università.

## ***AREE DI ANALISI:***

- COSTI ED EFFICIENZA
- CUSTOMER SATISFACTION



# Il Progetto Good Practice

---

## ***AREE DI ANALISI***

### **COSTI ED EFFICIENZA.**

Si misurano attraverso le risorse dedicate ai servizi amministrativi di supporto:

1. In termini di Costi (totali e unitari);
2. Full-Time Equivalente (FTE);
3. Attribuzione di tempi e costo stipendiale del personale TA ai diversi servizi.

# Il Progetto Good Practice

---

## ***AREE DI ANALISI***

### **CUSTOMER SATISFACTION**

Si misura attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione ai principali stakeholder:

1. Personale Docente, Dottorandi e Assegnisti;
2. Personale Tecnico-Amministrativo;
3. Studenti 1°anno;
4. Studenti anni successivi al 1°.

# Il Cruscotto di sintesi dei Servizi Amministrativi

Good Practice 2018 (dati 2017)

Servizio	Incidenza	Costo unitario	MEDIA costo unitario (Benchmark)	Scostamento costo unitario %
Servizi gen e logistici	13.35%	25.91 €	17.66	46.74%
Contabilità	11.12%	9.81 €	6.99	40.39%
Biblioteche	11.00%	119.85 €	119.68	0.14%
Personale	8.60%	1,010.98 €	884.02	14.36%
Didattica	6.62%	82.50 €	157.43	-47.59%
Sistemi informativi	6.53%	767.70 €	860.43	-10.78%
Comunicazione	5.90%	693.92 €	467.05	48.57%
Approvvigionamenti	4.84%	95.38 €	80.08	19.11%
Supporto tecnico ricerca	4.21%			
Affari legali	3.69%	608.62 €	853.21	-29.49%
Post-laurea	3.59%	890.45 €	738.99	20.50%
Pianificazione	3.43%	3.03 €	3.32	-8.71%
Ricerca	3.38%	80.53 €	78.82	2.17%
Edilizia costruito	2.42%	4.70 €	3.53	32.87%
Musei	2.36%	8.09 €	94.70	-91.46%
Qualità e accreditamento	2.19%			
Orientamento entrata	1.61%	77.75 €	143.41	-45.78%
Orientamento uscita	1.10%	78.42 €	108.34	-27.61%
Gestione ospedaliera	0.94%			
Internaz. Studenti	0.75%	240.94 €	226.97	6.15%
Internaz. docenti	0.59%			
Edilizia_nuovo	0.55%			
Welfare	0.53%	87.10 €	102.55	-15.07%
Borse di studio	0.35%	21.37 €	188.43	-88.66%
TTO	0.35%			
Alloggi e mensa	0.01%			

**Posizionamento UniPa rispetto all'efficienza dei servizi. Per ogni servizio si riporta:**

- l'**incidenza** (*costo servizio/costi amministrativi*)
- Il **costo unitario** del servizio (*costo servizio/driver*)
- Il **costo medio unitario** e lo **scostamento dalla media** per l'ateneo

**Scostamento costo unitario percentuale:**

Le celle **verdi** indicano una performance superiore alla media (costo unitario sotto media e CS sopra media).

Le celle **rosse** evidenziano performance inferiori alla media (costo unitario sopra media e CS sotto media).

# Il Cruscotto di sintesi dei Servizi Amministrativi

## Good Practice 2018 (dati 2017)

Servizio	Incidenza	CS [1-6]	MEDIA CS complessiva (Benchmark)	Scostamento CS %
Servizi gen e logistici	13.35%	3.51	3.78	-7.33%
Contabilità	11.12%	3.82	3.98	-4.00%
Biblioteche	11.00%	4.44	4.50	-1.33%
Personale	8.60%	3.98	4.00	-0.49%
Didattica	6.62%	3.10	3.87	-19.91%
Sistemi informativi	6.53%	3.55	3.95	-9.96%
Comunicazione	5.90%	3.39	3.72	-8.76%
Approvvigionamenti	4.84%			
Supporto tecnico ricerca	4.21%			
Affari legali	3.69%			
Post-laurea	3.59%			
Pianificazione	3.43%			
Ricerca	3.38%	3.55	3.93	-9.70%
Edilizia costruito	2.42%			
Musei	2.36%			
Qualità e accreditamento	2.19%			
Orientamento entrata	1.61%	3.26	3.89	-16.09%
Orientamento uscita	1.10%	2.79	3.46	-19.37%
Gestione ospedaliera	0.94%			
Internaz. Studenti	0.75%	3.01	3.78	-20.32%
Internaz. docenti	0.59%			
Edilizia_nuovo	0.55%			
Welfare	0.53%			
Borse di studio	0.35%			
TTO	0.35%			
Alloggi e mensa	0.01%			

**Posizionamento UniPa rispetto all'efficacia dei servizi. Per ogni servizio si riporta:**

- L'**incidenza** (*costo servizio/costi amministrativi*)
- Il punteggio di **customer satisfaction (CS)**
- La **media della CS** rispetto al servizio rilevato e lo **scostamento della media** per l'ateneo

Le celle **verdi** indicano una performance superiore alla media (costo unitario sotto media e CS sopra media).

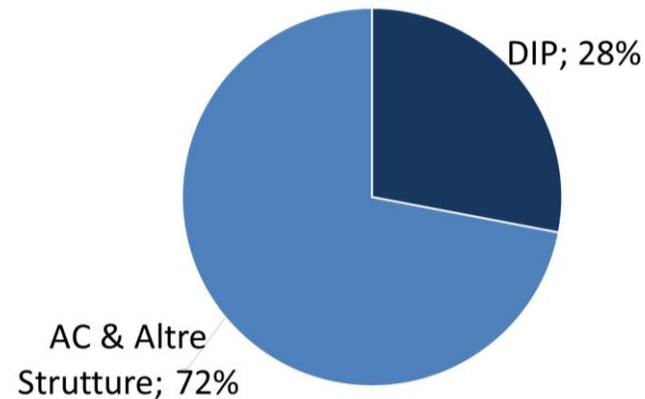
Le celle **rosse** evidenziano performance inferiori alla media (costo unitario sopra media e CS sotto media).

# Efficienza: La distribuzione delle Risorse sui Servizi Amministrativi

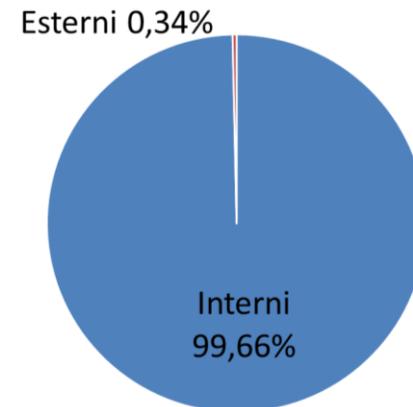
## Rilevazione Good Practice 2018 (dati 2017) - UNIPA :

Costo Totale <b>50,504 Milioni €</b>	Numero FTE <b>1.182</b>	Costo per FTE <b>42.725€</b>
-----------------------------------------	----------------------------	---------------------------------

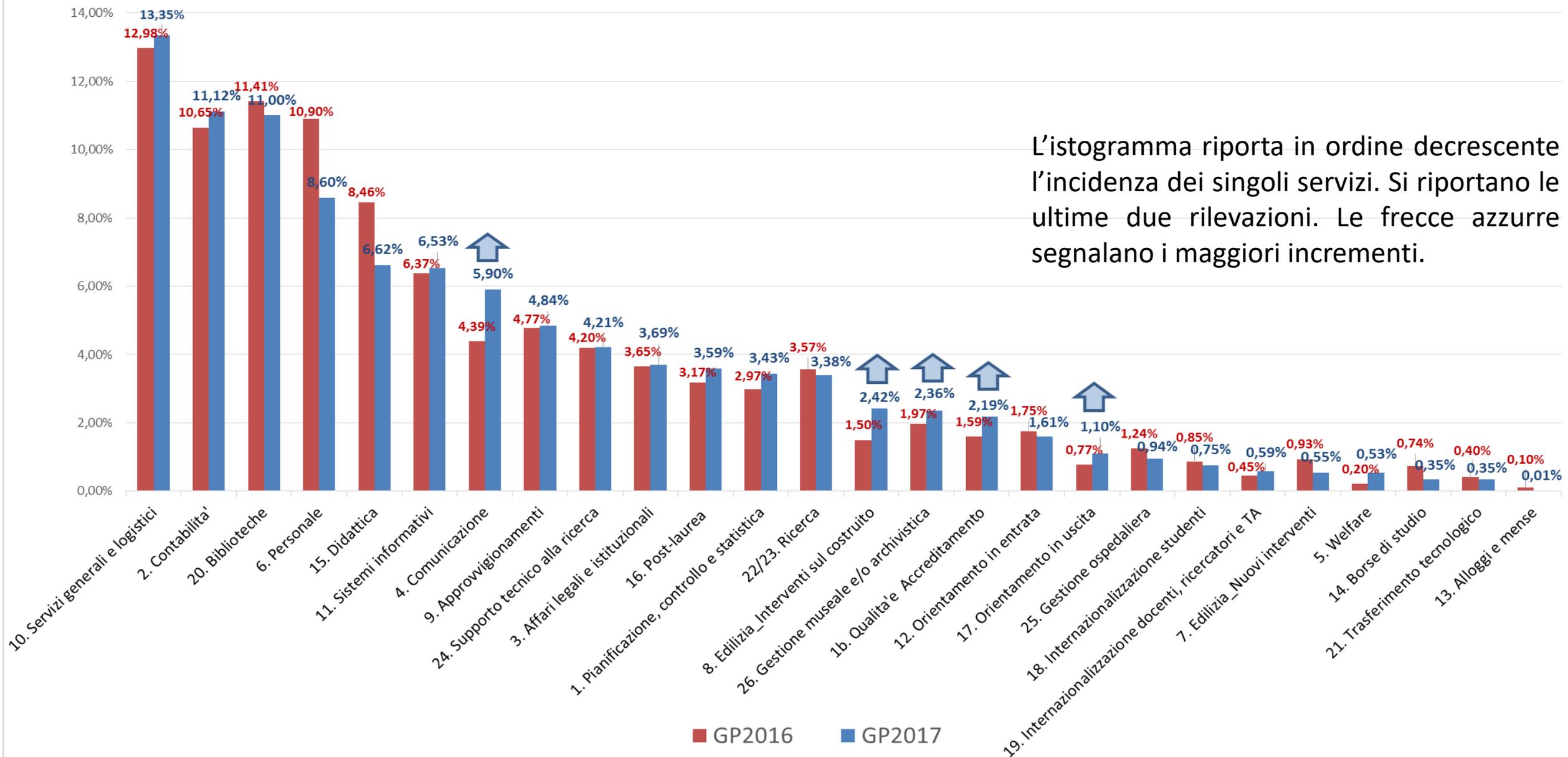
Livello di  
ACCENTRAMENTO



Personale



# Efficienza: La distribuzione delle Risorse sui Servizi Amministrativi



# La Percezione dei Servizi

La Customer Satisfaction si effettua somministrando, durante l'anno, quattro questionari:

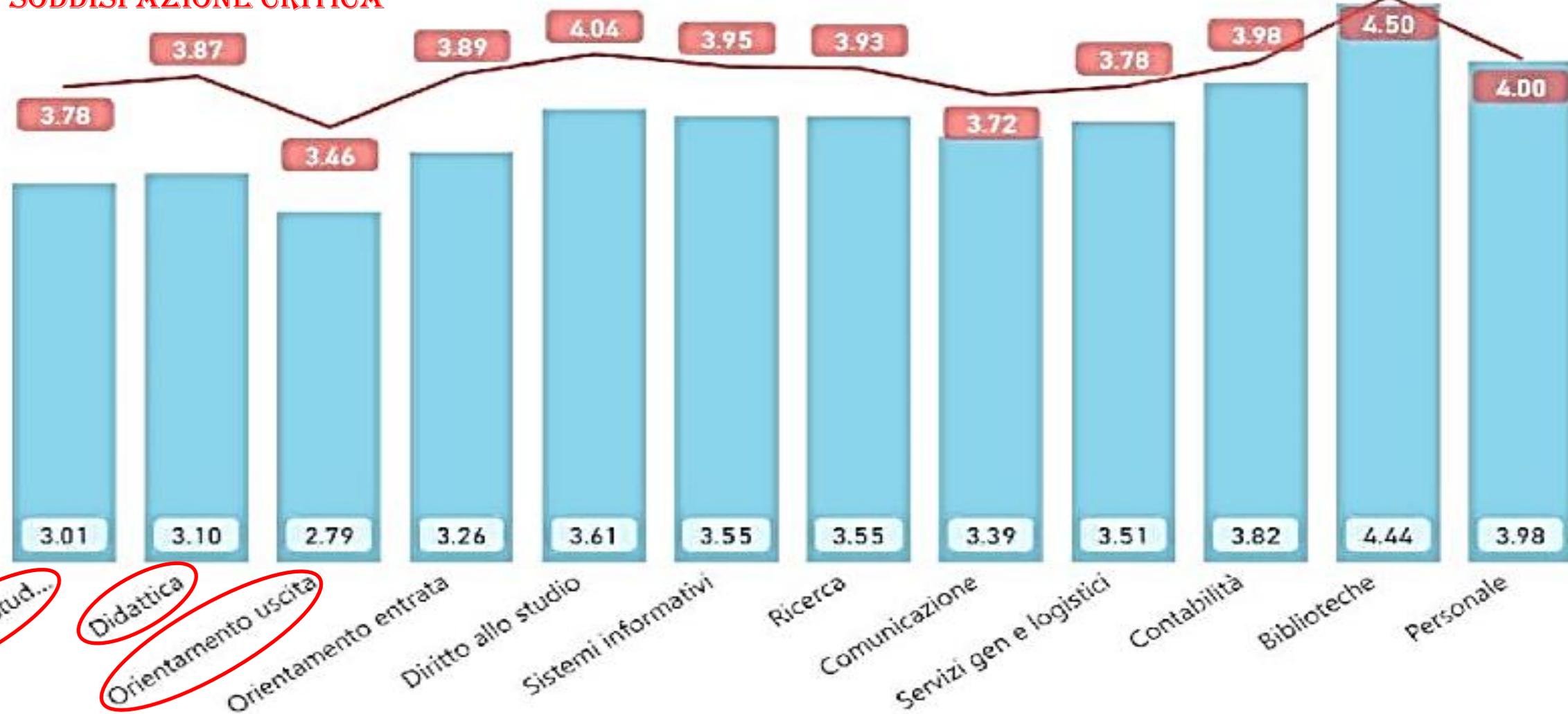
1. Questionario DDA (relativo al Personale Docente, Dottorandi e Assegnisti)
2. Questionario PTA (relativo al Personale Tecnico-Amministrativo);
3. Questionario STUDENTI 1° anno (relativo agli Studenti iscritti al 1° anno);
4. Questionario STUDENTI anni successivi al 1° (relativo agli Studenti iscritti agli anni successivi al 1°).

	Exceeds Job Expectation	Meets Job Expectation	Partially Meets Job Expectation	Does Not Meet Job Expectation	N/A
COMMUNICATION					
WRITTEN	X				
ORAL		X			
PRODUCTIVITY		X			
ACCURACY	X				
VOLUME	X				
TIMELINESS	X				
SELF-MANAGEMENT		X			
JOB KNOWLEDGE	X				
CUSTOMER FOCUS	X				
TECHNOLOGY SKILLS		X			
PROBLEM SOLVING	X				
INTERPERSONAL RELATIONS	X				
TEAMWORK	X				
FLEXIBILITY	X				
CREATIVITY/INNOVATION	X				
DEPENDABILITY	X				
LEADERSHIP	X				
DEVELOPMENT OF STAFF	X				
PERFORMANCE MANAGEMENT	X				
RESOURCE MANAGEMENT	X				
ORGANIZATIONAL	X				

# La Percezione dei Servizi: Benchmark Esterno

● CS UniPa (1-6) ● Media CS complessiva (aggregata per DDA, PTA e Studenti)

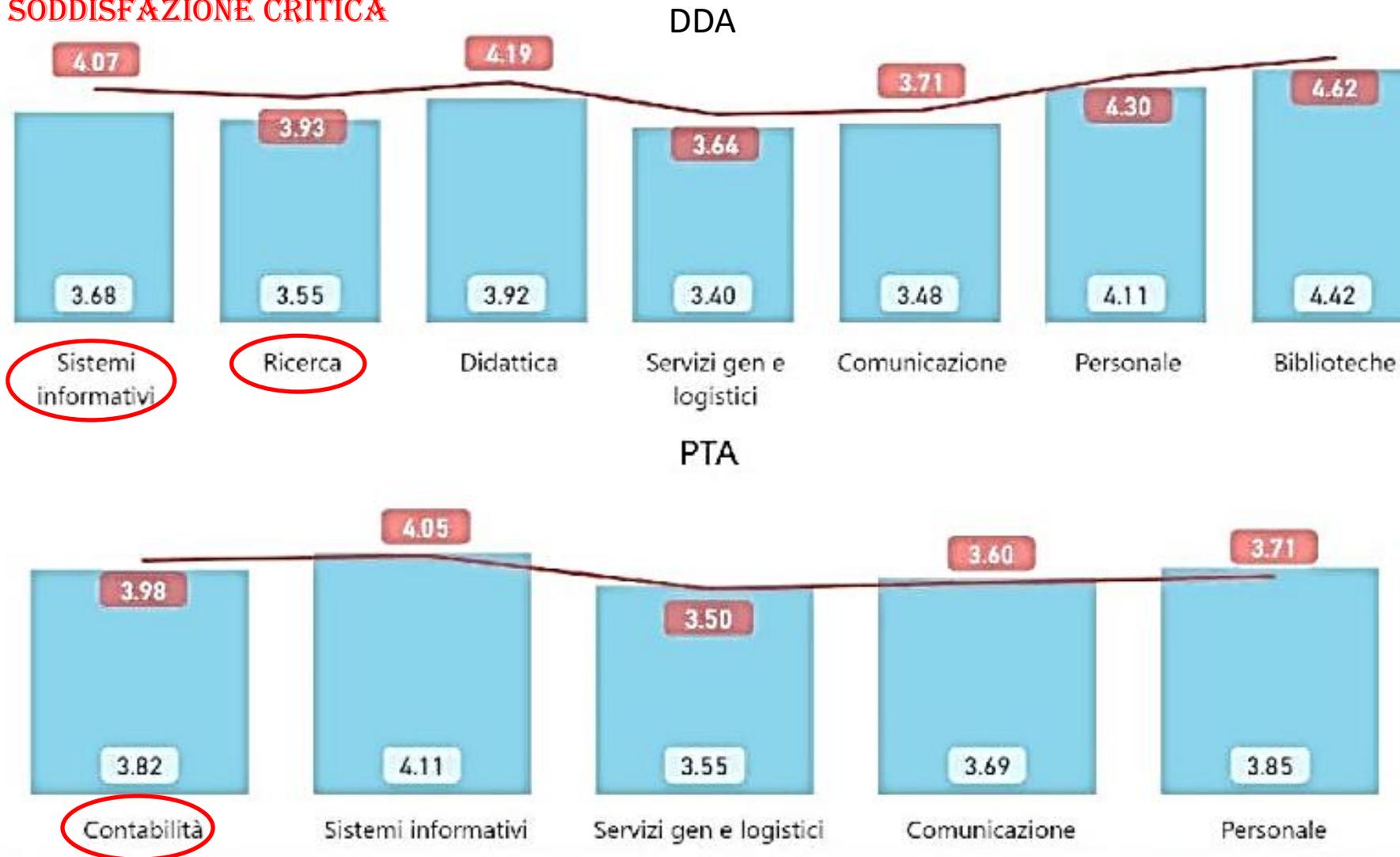
**SODDISFAZIONE CRITICA**



# La Percezione dei Servizi: Benchmark Esterno – DDA e PTA

● CS UniPa (1-6) ● Media CS complessiva (aggregata per DDA, PTA e Studenti)

**SODDISFAZIONE CRITICA**



# La Percezione dei Servizi: Benchmark Esterno – Studenti

● CS UniPa (1-6) ● Media CS complessiva (aggregata per DDA, PTA e Studenti)

**SODDISFAZIONE  
CRITICA**

Studenti del primo anno

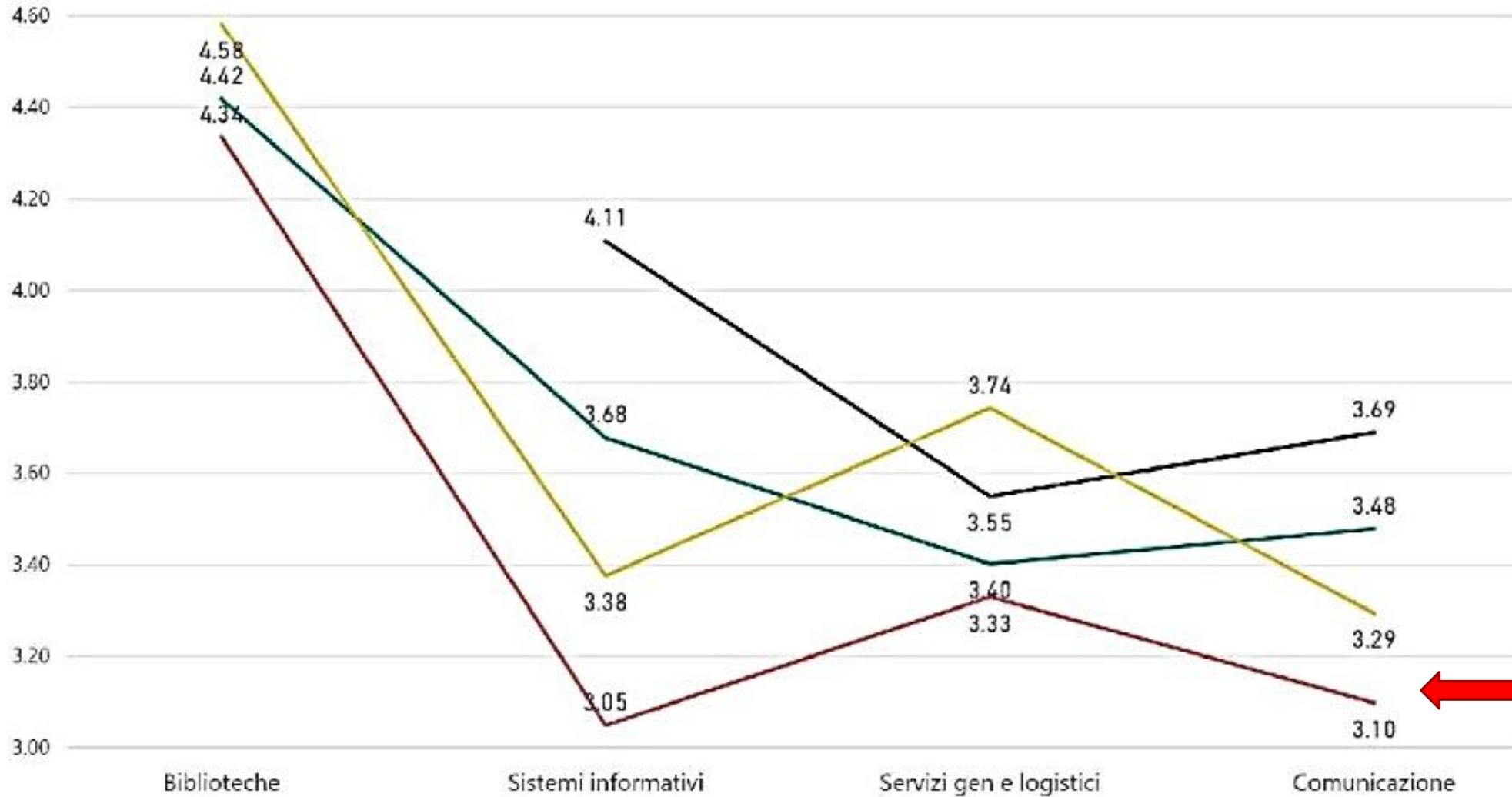


Studenti degli anni successivi



# La Percezione dei Servizi comuni: Benchmark Interno

Questionario    ● DDA    ● PTA    ● Studenti I° anno    ● Studenti anni successivi



**CATEGORIA DI  
STAKEHOLDER  
MAGGIORMENTE  
CRITICA**



# Protocollo di Efficienza: Servizi amministrativi e driver

1. Pianificazione, controllo e statistica	valore tot delle PROVENTI + valore tot dei COSTI
1b. Assicurazione qualità, Accredитamento, Valutazione	nessuno
2. Contabilità	valore tot delle PROVENTI + valore tot dei COSTI
3. Affari legali e istituzionali	pta + doc + ric + cel
4. Comunicazione	numero tot unità di personale
5. Servizi sociali e welfare	pta + doc + ric + cel
6. Personale	numero totale di unità di personale
7. Edilizia_Nuovi interventi edilizi	nessuno
8. Edilizia_Interventi sul costruito	Mq interni della struttura (inclusi i corridoi)
9. Approvvigionamenti	valore complessivo degli approvvigionamenti di competenza dell'anno
10. Servizi generali e logistici	Mq interni della struttura oggetto dell'analisi
11. Sistemi informativi	numero totale di unità di personale
12. Orientamento in entrata	n. immatricolati laurea triennale, specialistica e ciclo unico (numero immatricolati CdL)
13. Gestione alloggi e mense	nessuno
14. Gestione delle borse di studio	n. domande totali di borse di studio ricevute

# Protocollo di Efficienza: Servizi amministrativi e driver

15. Didattica in itinere per lauree di I, II livello e a ciclo unico	n. studenti iscritti (coloro che hanno pagato almeno la prima rata) ai corsi di I,II livello e a ciclo unico
16. Formazione post-laurea (corsi di perfezionamento, dottorato e master)	n. dottorandi, n. studenti iscritti a master, n. studenti iscritti a corsi di perfezionamento, n. di specializzandi
17. Orientamento in uscita	n. di laureati triennale specialistica e ciclo unico (escludere i laureandi) + n. di stagisti e tirocinanti che non si siano laureati nello stesso anno
18. Internazionalizzazione studenti	n. studenti stranieri + n. Studenti totali in mobilità, sia in entrata che in uscita
19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	n. di docenti, personale TA e ricercatori in mobilità, sia in entrata che in uscita
20. Biblioteche	n. utenti potenziali
21. Trasferimento tecnologico	Nessuno
22. Supporto alla gestione dei progetti nazionali	Proventi di competenza da contratti/progetti di ricerca nazionali, internazionali finanziati e dei contratti conto terzi
23. Supporto alla gestione dei progetti internazionali	
24. Supporto tecnico all'attività di ricerca	Nessuno
25. Supporto alle gestione ospedaliera	n. di personale convenzionato con la facoltà di medicina + n. specializzandi delle scuole di medicina.
26. Gestione museale e/o archivistica	Numero di visitatori del museo