

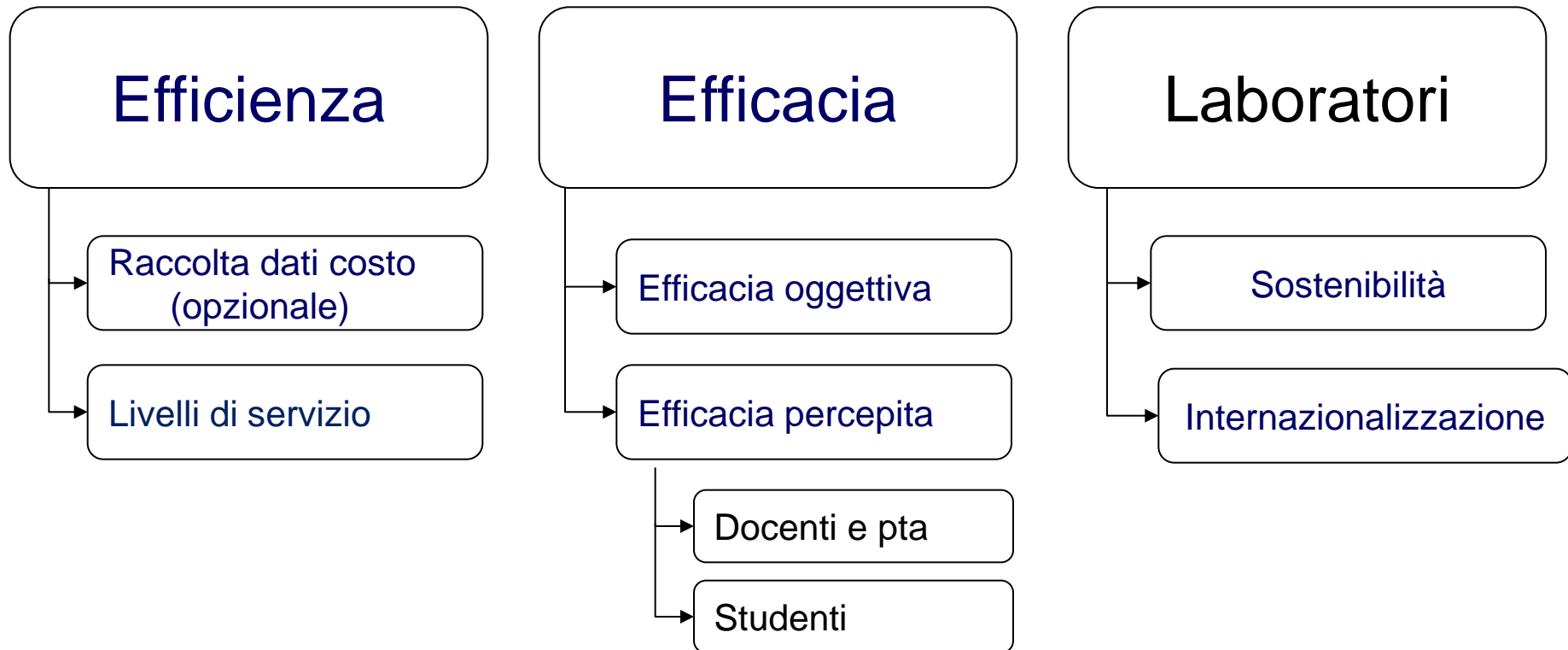
Good Practice 2013

Milano 28 Ottobre 2013

Agenda

- Introduzione
 - Quadro GP 2013
 - Gli atenei partecipanti
- GP 2013: la struttura e le modalità di rilevazione
 - Customer Satisfaction
 - Efficacia oggettiva
 - Efficienza
 - Laboratori

Il quadro del GP 2013



Gli atenei partecipanti

1	Bicocca
2	Bologna
3	Brescia
4	Cà Foscari
5	Chieti
6	Ferrara
7	Genova
8	Insubria
9	IUAV
10	Milano Statale
11	Napoli Federico II
12	Padova
13	Pavia
14	Piemonte Orientale
15	Politecnico di Milano
16	Politecnico di Torino
17	Salento
18	Sapienza
18	Sassari
20	Torino Statale
21	Udine
22	Verona
23	Sissa
24	Scuola Superiore S. Anna
25	Scuola Normale Superiore di Pisa

I questionari di Customer Satisfaction

Struttura e modalità di rilevazione

(Docenti e PTA)

I questionari di Customer Satisfaction (1/2)

Destinatari	Commenti	Invio questionario (*)	Finestra di apertura	Consegna risultati
docenti e PTA	Metà novembre 2013	Dicembre 2013	Gennaio-Febbraio 2014	Marzo 2014

(*) Precisare eventuali preferenze per la somministrazione del questionario da parte delle università a docenti e PTA tra gennaio e febbraio 2014

Struttura

- Docenti e PTA:
 - On-Line: a scelta se con supporto server Polimi o uso di server propri
 - Necessaria sponsorizzazione degli organi di governo
 - Domanda di soddisfazione complessiva su ciascun servizio
 - Valutazione delle dimensioni / servizi
 - Completezza vs lunghezza/complessità

I questionari di Customer Satisfaction (2/2)

Da GP 2012

- Cambiamenti suggeriti:
 - Uniformare il questionario CS docenti e PTA con quello somministrato agli studenti
 - Evitare la risposta «non so» in quanto non fornisce informazioni utili
 - Modifiche puntali al testo del questionario

GP 2013

- Proposte:
 - Questionario CS docenti e PTA con scala 1-4 (uniforme con questionario CS Studenti)
 - Coinvolgimento stakeholders per migliorare il questionario di customer satisfaction (modalità di coinvolgimento da discutere)

Contabilità (PTA)

C) CONTABILITA'

1. Per quanto riguarda la **gestione contabile e l'utilizzo del sistema di contabilità**:

Si è rivolto nell'ultimo anno ai servizi centrali di supporto contabile?

 SI

 NO

Se si esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	1	2	3	4	5	6
- Le informazioni ricevute sono state esaustive	1	2	3	4	5	6
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	6

2. Per quanto riguarda la **gestione fiscale e la normativa in tema di gestione finanziaria** (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)

Si è rivolto nell'ultimo anno ai servizi centrali di supporto contabile?

 SI

 NO

Se si esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	1	2	3	4	5	6
- Le informazioni ricevute sono state esaustive	1	2	3	4	5	6
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	6

3. Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi di **contabilità**

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Comunicazione (Docenti e PTA)

D) COMUNICAZIONE

1. Con riferimento alla **comunicazione interna** (fra uffici, fra amministrazione centrale e altre strutture,..), esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- I canali di comunicazione interna sono efficaci	1	2	3	4	5	6	non so
- I canali di comunicazione interna facilitano la condivisione delle procedure	1	2	3	4	5	6	non so
- Mi sono chiare l'organizzazione dell'ateneo, le sue strutture e le relative responsabilità (chi fa che cosa)	1	2	3	4	5	6	non so
- Nella Intranet di ateneo trovo tutte le informazioni che mi servono	1	2	3	4	5	6	non so

2. Con riferimento al **sito web di ateneo** esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

trovo quello che cerco	1	2	3	4	5	6	non so
Le informazioni presenti sono utili	1	2	3	4	5	6	non so

3. Con riferimento alla **promozione esterna** dell'ateneo (eventi, presenza sui media, social media, gestione ex-alumni...)

esprima il suo accordo con la seguente affermazione:

- L'immagine dell'ateneo è valorizzata	1	2	3	4	5	6	non so
--	---	---	---	---	---	---	--------

4. Per quanto riguarda l'**organizzazione di eventi**

normalmente

si rivolge a personale dell'amministrazione centrale o delle strutture decentrate? *

AC
 DEC
 Entrambe
 Nessuna

Se AC DEC o Entrambe esprima il suo accordo con la seguente affermazione:

- Il supporto fornito è efficace	1	2	3	4	5	6	non so
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	--------

5. Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi di **comunicazione offerti**

1	2	3	4	5	6	non so
---	---	---	---	---	---	--------

*Solo questionario docenti

Personale (Docenti)

B) PERSONALE

1 Per quanto riguarda le **procedure concorsuali**:

E' stato componente di commissioni per le valutazioni comparative interne all'Ateneo nell'ultimo anno?

 SI

 No

se SI esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- Le procedure sono chiare	1	2	3	4	5	6
- Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	1	2	3	4	5	6
- Le informazioni ricevute sono state esaustive	1	2	3	4	5	6
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	6

2. Per quanto riguarda la **gestione giuridica ed amministrativa della carriera** (ingresso e passaggi in ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito, etc) esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- Le procedure sono chiare	1	2	3	4	5	6
- Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	1	2	3	4	5	6
- Le informazioni ricevute sono state esaustive	1	2	3	4	5	6
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	6

3. Per quanto riguarda le attività e procedure di **rimborso missioni e pagamento compensi**:

Normalmente si rivolge a personale dell'amministrazione centrale o delle strutture decentrate?

 AC

 DEC

 Entrambe

esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- Le procedure sono chiare	1	2	3	4	5	6
- Il rimborso avviene tempestivamente	1	2	3	4	5	6
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	6

4. Per quanto riguarda le attività e procedure di **bando, attivazione e gestione degli assegni di ricerca**:

Ha usufruito nell'ultimo anno dei servizi di supporto alla gestione dei concorsi e dei contratti?

 SI

 No

se SI esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- Le procedure sono chiare	1	2	3	4	5	6
- Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	1	2	3	4	5	6
- Le informazioni ricevute sono state esaustive	1	2	3	4	5	6
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	6

5. Per quanto riguarda la **gestione del personale tecnico amministrativo**:

[domanda rivolta ai soli docenti con RUOLO: Direttore di dipartimento, Preside facoltà, Responsabile di Polo territoriale]

esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- i meccanismi di incentivazione del personale sono chiari	1	2	3	4	5	6
- il processo di pianificazione obiettivi e valutazione prestazioni del personale è efficace	1	2	3	4	5	6
- le procedure per la mobilità interna del personale sono efficaci	1	2	3	4	5	6
- il processo di selezione di personale esterno è efficace	1	2	3	4	5	6
- il processo di formazione del personale è efficace	1	2	3	4	5	6
- le procedure per la gestione degli orari di lavoro (ferie e permessi, malattie...) sono chiare	1	2	3	4	5	6

6. Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi di gestione del personale

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Personale (PTA 1/2)

B) PERSONALE

1 Per quanto riguarda le procedure concorsuali:

Ha fatto parte di commissioni di selezione nell'ultimo anno (selezione per bando di concorso, selezione per mobilità orizzontale, selezione per mobilità verticale)?

 SI

 NO

Se sì esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- Le procedure sono chiare	1	2	3	
- Le informazioni ricevute sono state esaustive	1	2	3	
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	

2. Per quanto riguarda la gestione degli orari di lavoro (timbrature, richiesta ferie e permessi, malattie, congedi, aspettative, ...)

esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- Le procedure sono chiare	1	2	3	
- Le informazioni ricevute sono state esaustive	1	2	3	
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	

3. Per quanto riguarda la gestione dei processi di valutazione del personale tecnico-amministrativo

legati all'erogazione del fondo comune di ateneo e del conto terzi:

- il processo è chiaro	1	2	3	
- i risultati della valutazione sono comunicati in modo chiaro	1	2	3	
- i feedback sono forniti nei tempi definiti	1	2	3	
- i tempi entro cui si svolge il processo di valutazione sono adeguati	1	2	3	

Condizione: (solo per Dirigenti, EP e titolari di posizione organizzativa (capo-servizio/Responsabile di struttura, segretario amministrativo))

4. Per quanto riguarda il processo di valutazione delle prestazioni, esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- il processo è chiaro	1	2	3	
- i risultati della valutazione sono comunicati in modo chiaro	1	2	3	
- i feedback sono forniti nei tempi definiti	1	2	3	
- i tempi entro cui si svolge il processo di valutazione sono adeguati	1	2	3	

- il processo di formazione del personale è efficace	1	2	3	4	5	6
- le procedure per la gestione degli orari di lavoro (ferie e permessi, malattie...) sono chiare	1	2	3	4	5	6

6. Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi di gestione del personale

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Personale (PTA 2/2)

5. Nell'ultimo anno ha partecipato ad **attività formative** ?

(risposta multipla possibile)

SI, organizzate all'interno dell'Ateneo

SI organizzate da enti esterni

NO

se formazione interna:

se SI, esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- Le metodologie didattiche sono adeguate	1	2	3	4	5
- Gli interventi (docenti, contenuti) sono interessanti	1	2	3	4	5
- L'offerta formativa proposta è ampia	1	2	3	4	5
- La procedura di accesso alle iniziative di formazione è chiara	1	2	3	4	5
- All'interno dell'Ateneo, la formazione è valorizzata	1	2	3	4	5

se NO, indiche i principali motivi (sono ammesse più risposte)

- non mi sono stati proposti corsi	
- non ho cercato opportunità di formazione esterna	
- non ho potuto seguire attività formative per l'impegno richiesto in ufficio	
- la formazione non mi serve	
- Nessuna delle precedenti	

6. Per quanto riguarda le attività e procedure di **rimborso missioni**:

Normalmente si rivolge a personale dell'amministrazione centrale o delle strutture decentrate?

AC

DEC

Entrambi

esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- Le procedure sono chiare	1	2	3	4	5
- Il rimborso avviene tempestivamente	1	2	3	4	5
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5

Condizione: (solo per dirigenti)

7. Per quanto riguarda la **gestione del personale tecnico amministrativo**: [domanda rivolta al solo personale con RUOLO: **Dirigente** e Posizione organizzativa: **Capo Servizio / Responsabile di struttura**]

esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari	1	2	3	4	5
- Il processo di pianificazione obiettivi e valutazione prestazioni del personale è efficace	1	2	3	4	5
- Le procedure per la mobilità interna del personale sono efficaci	1	2	3	4	5
- Il processo di selezione di personale esterno è efficace	1	2	3	4	5
- Il processo di formazione del personale è efficace	1	2	3	4	5
- Le procedure per la gestione degli orari di lavoro (ferie e permessi, malattie..) sono chiare	1	2	3	4	5

8. Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi

di **gestione del personale**

1

2

3

4

5

Edilizia (Docenti e PTA)

4. Per quanto riguarda gli **interventi per la manutenzione** (di locali e arredi):

Ha effettuato segnalazioni di intervento nell'ultimo anno?

SI

NO

se SI esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- La procedura per segnalare eventuali guasti è chiara	1	2	3	4	5	6
- Gli interventi sono tempestivi rispetto alla segnalazione	1	2	3	4	5	6
- Gli interventi sono risolutivi	1	2	3	4	5	6
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	6

Approvvigionamenti e servizi logistici (docenti e PTA)

C) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

1. Per quanto riguarda le richieste di **materiale elettronico** (PC, scanner, stampanti), normalmente si rivolge a personale dell'amministrazione centrale o delle strutture decentrate?

 AC

 DEC

 Entrambe

- Le procedure per la richiesta sono chiare	1	2	3	4	5	
- I tempi di approvvigionamento sono soddisfacenti	1	2	3	4	5	
- Gli approvvigionamenti sono conformi rispetto alle mie richieste	1	2	3	4	5	
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	

2. Per quanto riguarda le richieste di **beni di consumo** (cancelleria, materiale per ufficio, carta), normalmente si rivolge a personale dell'amministrazione centrale o delle strutture decentrate?

 AC

 DEC

 Entrambe

- Le procedure per la richiesta sono chiare	1	2	3	4	5	6
- I tempi di approvvigionamento sono soddisfacenti	1	2	3	4	5	6
- Gli approvvigionamenti sono conformi rispetto alle mie richieste	1	2	3	4	5	6
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	6

3. Con riferimento ai **servizi generali e logistici**, esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- Gli ambienti sono puliti	1	2	3	4	5	6
- Gli spazi all'interno dell'ateneo sono facilmente identificabili e raggiungibili	1	2	3	4	5	6
- Il riscaldamento invernale è confortevole	1	2	3	4	5	6
- Il raffrescamento estivo è confortevole	1	2	3	4	5	6
- All'interno dell'Ateneo mi sento sicuro	1	2	3	4	5	6
- I servizi postali sono efficaci	1	2	3	4	5	6
- E' agevolato il lavoro dei docenti che operano su più sedi (nei diversi Campus sono disponibili spazi e strumenti per i docenti che operano su più sedi)	1	2	3	4	5	6
- Il materiale di supporto nelle aule (microfono, proiettore...) è funzionante	1	2	3	4	5	6
- Il materiale di supporto nelle aule (microfono, proiettore...) è facilmente reperibile	1	2	3	4	5	6

5. Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi di **approvvigionamento e servizi logistici**

 1

 2

 3

 4

 5

 6

Sistemi informativi (docenti)

E) SISTEMI INFORMATIVI

1. Con riferimento ai servizi di rete di ateneo:

- La connessione di rete è sempre disponibile	1	2	3	4	5	6	non so
- La velocità di connessione è soddisfacente	1	2	3	4	5	6	non so
- La rete è facilmente accessibile	1	2	3	4	5	6	non so

2. Con riferimento agli applicativi di ateneo a supporto della didattica:

- La connessione agli applicativi è sempre disponibile	1	2	3	4	5	6	non so
- La velocità di risposta degli applicativi è soddisfacente	1	2	3	4	5	6	non so
- Gli applicativi sono facilmente utilizzabili	1	2	3	4	5	6	non so
- Le funzionalità rispondono bene alle esigenze di utilizzo (l'applicativo fa bene ciò che mi serve)	1	2	3	4	5	6	non so
- Il servizio di help desk è efficace	1	2	3	4	5	6	non so

3. Con riferimento agli applicativi di ateneo a supporto della ricerca:

- La connessione agli applicativi è sempre disponibile	1	2	3	4	5	6	non so
- La velocità di risposta degli applicativi è soddisfacente	1	2	3	4	5	6	non so
- Gli applicativi sono facilmente utilizzabili	1	2	3	4	5	6	non so
- Le funzionalità rispondono bene alle esigenze di utilizzo (l'applicativo fa bene ciò che mi serve)	1	2	3	4	5	6	non so
- Il servizio di help desk è efficace	1	2	3	4	5	6	non so

4. Con riferimento al servizio wi-fi all'interno dell'ateneo

- il servizio è facilmente accessibile	1	2	3	4	5	6	non so
- la copertura di rete è soddisfacente	1	2	3	4	5	6	non so
- la velocità di navigazione è soddisfacente	1	2	3	4	5	6	non so

5. Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei sistemi informativi

1	2	3	4	5	6	non so
---	---	---	---	---	---	--------

Sistemi informativi (PTA)

F) SISTEMI INFORMATIVI

1. Con riferimento ai servizi di rete di ateneo:

- La connessione di rete è sempre disponibile	1	2	3	4	5	6
- La velocità di connessione è soddisfacente	1	2	3	4	5	6
- La rete è facilmente accessibile	1	2	3	4	5	6

2. Con riferimento agli applicativi di ateneo:

- La connessione agli applicativi è sempre disponibile	1	2	3	4	5	6
- La velocità di risposta degli applicativi è soddisfacente	1	2	3	4	5	6
- Gli applicativi sono facilmente utilizzabili	1	2	3	4	5	6
- Le funzionalità rispondono bene alle mie esigenze	1	2	3	4	5	6

3. Con riferimento ai servizi di help desk sui Sistemi Informativi, esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- la procedura per segnalare eventuali problemi è chiara	1	2	3	4	5	6
- Gli interventi sono tempestivi rispetto alla segnalazione	1	2	3	4	5	6
- Gli interventi risolvono il problema	1	2	3	4	5	6
- Il personale addetto all'help desk è disponibile	1	2	3	4	5	6

4. Con riferimento al servizio wi-fi all'interno dell'ateneo

- il servizio è facilmente accessibile	1	2	3	4	5	6
- la copertura di rete è soddisfacente	1	2	3	4	5	6
- la velocità di navigazione è soddisfacente	1	2	3	4	5	6

5. Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei sistemi informativi

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

SBA (Docenti)

H) BIBLIOTECHE

1. Con riferimento alle operazioni effettuate in presenza (richiesta prestito libri e periodici, ricerca titoli presso le postazioni in biblioteca...)

Ha usufruito nell'ultimo anno di questa tipologia di servizi bibliotecari?

 SI

 NO

se SI esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

Le procedure sono chiare	1	2	3	4	5	6
I materiali bibliografici disponibili nelle biblioteche soddisfano le mie esigenze di studio e di ricerca	1	2	3	4	5	6
I tempi di attesa sono accettabili	1	2	3	4	5	6
Il personale delle biblioteche è disponibile	1	2	3	4	5	6

2. Con riferimento alle operazioni effettuate online (utilizzo risorse elettroniche, ricerca titoli, prestito...)

Ha usufruito nell'ultimo anno di questa tipologia di servizi bibliotecari?

 SI

 NO

se SI esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

Le procedure sono chiare	1	2	3	4	5	6
Il supporto on-line è efficace	1	2	3	4	5	6
La ricerca e la consultazione delle risorse elettroniche è semplice	1	2	3	4	5	6
Le risorse elettroniche (per es. e-journals, banche dati, ebooks) soddisfano le mie esigenze di studio e di ricerca	1	2	3	4	5	6
I servizi online per il prestito (richiesta, rinnovo, prenotazione ecc.) sono efficaci	1	2	3	4	5	6

3. Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi bibliotecari

1	2	3	4	5	6	non s
---	---	---	---	---	---	-------

Supporto alla ricerca (Docenti)

F) SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA

1. Con riferimento all'attività di informazione e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento

- Le informazioni ricevute sono utili	1	2	3	4	5	6	non so
- Le informazioni ricevute sono tempestive	1	2	3	4	5	6	non so
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	6	non so

2. Con riferimento al supporto nella gestione dei progetti di ricerca

- Il supporto è efficace	1	2	3	4	5	6	non so
- Il supporto è tempestivo	1	2	3	4	5	6	non so
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	6	non so

3. Con riferimento al supporto nella gestione della proprietà intellettuale nelle varie forme di ricerca cooperativa (contratti, convenzioni quadro PI)

- Il supporto è efficace	1	2	3	4	5	6	non so
- Il supporto è tempestivo	1	2	3	4	5	6	non so
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	6	non so

4. Con riferimento al supporto nella valorizzazione della ricerca (brevetti, contratti di sviluppo, spin-off)

- Il supporto è efficace	1	2	3	4	5	6	non so
- Il supporto è tempestivo	1	2	3	4	5	6	non so
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	6	non so

5. Per quanto riguarda le attività e procedure di bando ed attivazione dei corsi di dottorato:

Ha usufruito nell'ultimo anno dei servizi di supporto?

SI

NO

se SI esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni:

- Le procedure sono chiare	1	2	3	4	5	6
- Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	1	2	3	4	5	6
- Le informazioni ricevute sono esaustive	1	2	3	4	5	6
- Il personale di supporto è disponibile	1	2	3	4	5	6

5. Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi di supporto alla ricerca offerti

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

I questionari di Customer Satisfaction

Struttura e modalità di rilevazione

Studenti

I questionari di Customer Satisfaction (1/2)

Destinatari	Commenti	Invio questionario	Finestra di apertura	Consegna risultati
Studenti	Metà novembre 2013	Marzo 2014	Aprile 2014	Maggio 2014

Struttura

- Passaggio a somministrazione on-line
- Scala 1-4
- Aree storiche: Segreteria e Biblioteche
- Possibilità di integrazione domande / Servizi
- Mantenimento questionario studenti I Anno
- Coinvolgere i rappresentanti degli studenti per migliorare il questionario?
- Prevedere un questionario in inglese per studenti stranieri?

I questionari di Customer Satisfaction (2/2)

Proposte avanzate

- Studenti
 - Inserire le domande relative alla SBA anche nel questionario per le matricole
 - Integrare la parte relativa alla SBA con domande riferite anche ad altri servizi erogati (e.g. servizio interbibliotecario, assistenza bibliografica, riproduzione e stampa)
 - Inserire delle domande per la valutazione dei servizi di alloggio e ristorazione (rivolto a tutti gli studenti)

Indicatori di efficacia oggettiva

- **Obiettivo:** definire pochi indicatori per integrare efficacia percepita
- **Punto di partenza**
 - Piani della Performance e della Trasparenza
 - Eventuali altri documenti in cui sono definiti indicatori di efficacia (ad esempio cruscotti, sistema di incentivi)
- **Modalità di rilevazione**
 - Analisi documenti raccolti
 - Interviste ad attori rilevanti

Efficacia oggettiva: le tempistiche

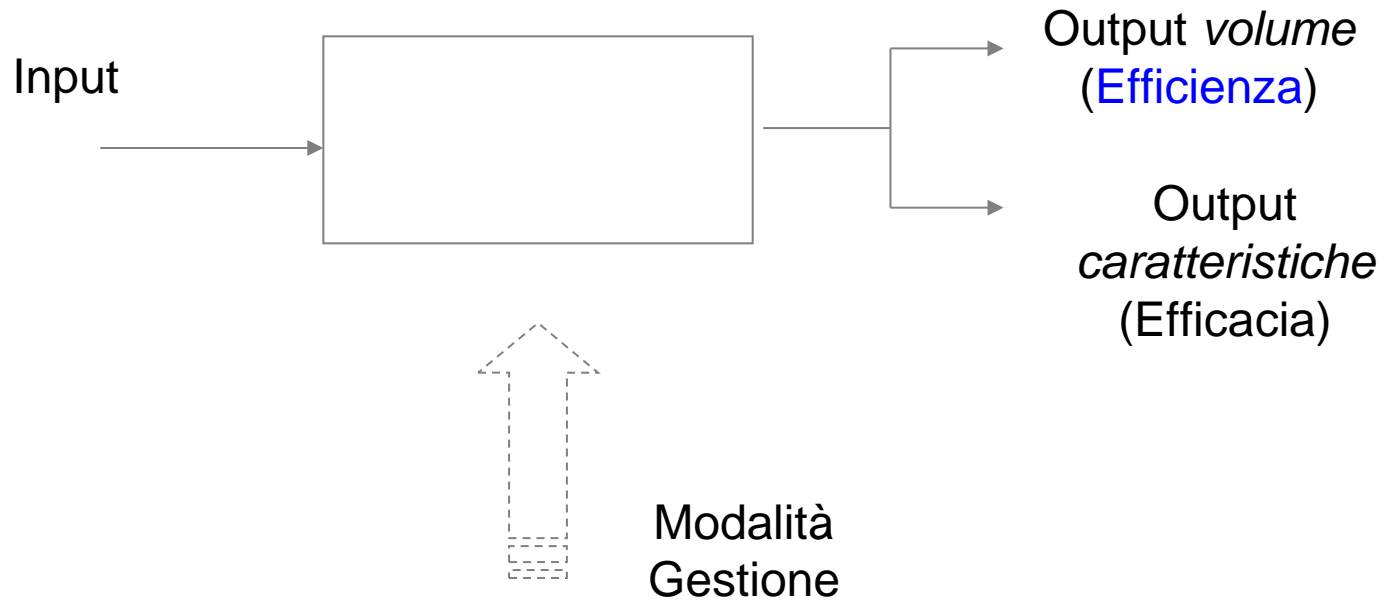
Periodo	Attività
Novembre/Dicembre 2013	<ul style="list-style-type: none">• Raccolta dati sul piano della performance e relativa analisi
Febbraio 2014- Aprile 2014	<ul style="list-style-type: none">• Definizione preliminare del modello• Interviste di validazione degli indicatori scelti
Aprile 2014	<ul style="list-style-type: none">• Riunione tecnica di condivisione degli indicatori scelti e successiva revisione

La rilevazione di efficienza

Focus su:

- Obiettivo rilevazione efficienza
- Struttura e contenuti
 - Oggetto dell'analisi
 - Servizi
 - Driver
 - Livelli di servizio
- Modalità di rilevazione
 - Distinzione tra ciclo rilevazione atenei «nuovi», atenei «vecchi» e scuole
 - Tempi di raccolta dati

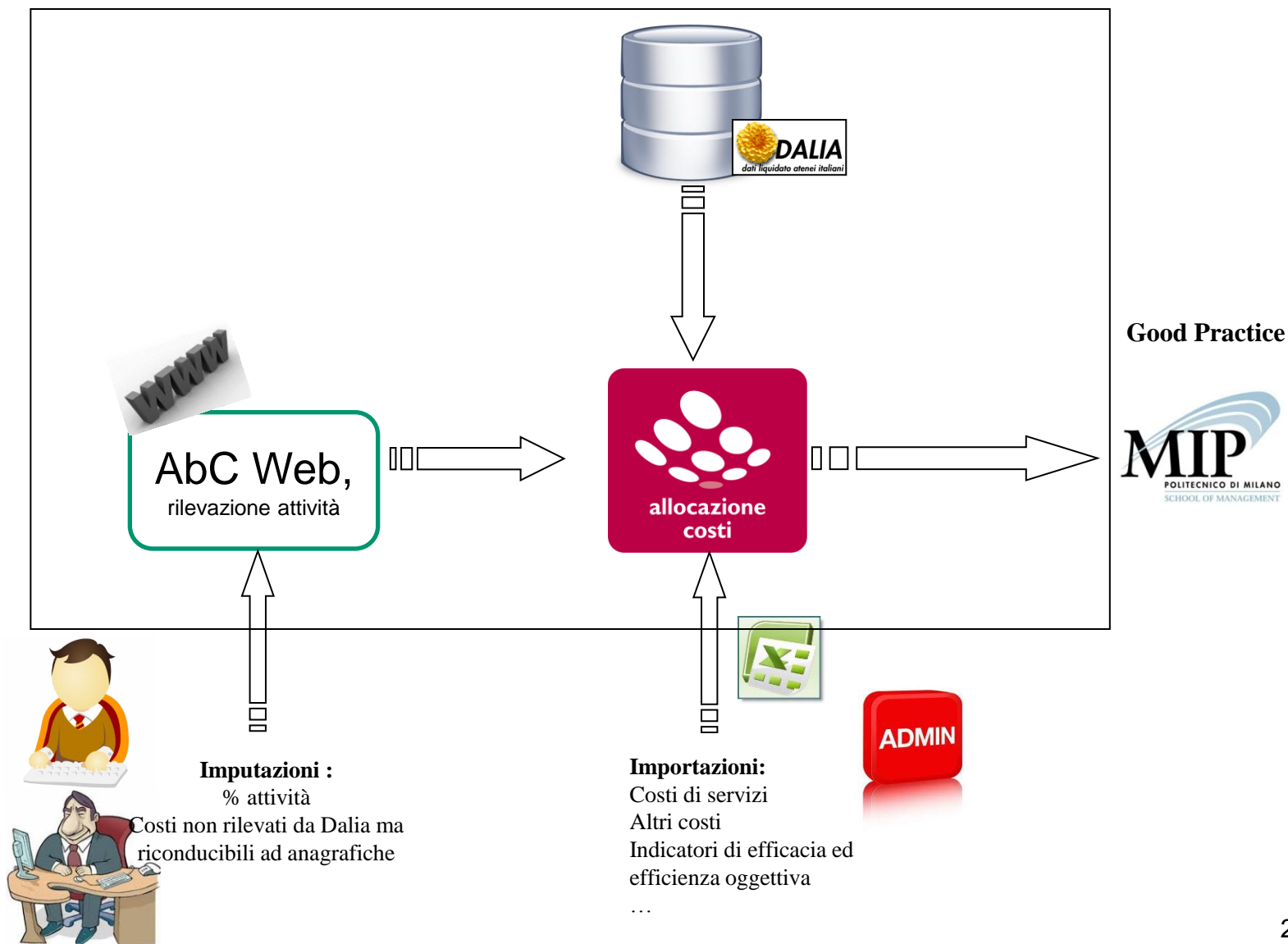
Efficienza: obiettivo «tradizionale»



- Costo totale **per servizio**
- Costo unitario → identificare un driver per ciascun servizio:
costo per unità di output

$$\frac{\text{Costo}}{\text{Output (o driver)}}$$

Efficienza: modalità di rilevazione



Efficienza: obiettivo GP 2013

- **Obiettivo:** definire un modello di riferimento per valutare i servizi amministrativi (livelli di servizio)
- **Operativamente**
 - identificare degli standard di costo di riferimento per livelli di servizio diversi

	Servizio XY		
	Livello base	Livello di intermedio	Livello avanzato
Descrizione del livello			
Benchmark di costo			

- Utilizzare i dati GP 2012 per validare il modello

Efficienza: struttura e contenuti

- Invariati rispetto all'edizione GP2012
- **Unità di analisi**
 - Amministrazione generale (AC + poli + strutture raccordo)
 - Dipartimenti
- **Servizi**
 - 25 servizi raggruppati in 5 macro-aree (didattica, personale, ricerca, infrastrutture, SBA)
- **Driver**
 - Possibilità di identificare nuovi driver

Area personale: il servizi e i driver

SERVIZIO	DRIVER
Pianificazione, controllo e statistica	valore totale delle entrate + valore totale delle uscite di competenza del 2012 al netto di partite di giro e trasferimenti.
Contabilità	valore totale delle entrate + valore totale delle uscite di competenza del 2012 al netto di partite di giro e trasferimenti numero di mandati di pagamento + numero di reversali riferiti all'anno solare 2012
Affari legali e istituzionali	n. unità di personale al 31/12/2012 afferenti alla struttura in oggetto (personale TA a tempo determinato e indeterminato+docenti+ docenti in convenzione che operano nella struttura in oggetto + ricercatori a tempo determinato e indeterminato + CEL)
Comunicazione	Nessuno
Servizi sociali e welfare	n. unità di personale al 31/12/2012 afferenti alla struttura in oggetto (personale TA a tempo determinato e indeterminato+docenti+ricercatori a tempo determinato e indeterminato + CEL)
Personale	n. unità di personale al 31/12/2012 afferenti alla struttura in oggetto (includere docenti, docenti a contratto, ricercatori a tempo determinato e indeterminato, personale TA a tempo determinato e indeterminato, collaboratori linguistici e a progetto, assegnisti di ricerca e specializzandi). Tra i collaboratori escludere gli studenti 150 ore
Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	N. di docenti, personale TA, dottorandi e ricercatori in mobilità, sia in entrata che in uscita. Dato riferito all'anno solare 2012. Si considera mobilità un periodo uguale o superiore ai tre mesi
Supporto alle gestione ospedaliera	n. di personale convenzionato con la facoltà di medicina + numero specializzandi delle scuole di medicina. Dato riferito all'A.A. 2011-2012

Area studenti: i servizi e i driver

SERVIZIO	DRIVER
Orientamento in entrata	n. immatricolati laurea triennale, specialistica e ciclo unico nell'A.A. 2011/2012.
Gestione alloggi e mense	n. domande totali di benefici (solo mensa + alloggi) ricevute nell'A.A. 2011/2012
Gestione delle borse di studio	n. domande totali di borse di studio ricevute nell'A.A. 2011/2012
Didattica in itinere per lauree di I e II livello	n. studenti iscritti (coloro che hanno pagato almeno la prima rata). Dato riferito all'A.A. 2011-2012
Formazione post-laurea	n. dottorandi, n. studenti iscritti a master, n. studenti iscritti a corsi di perfezionamento, n. di specializzandi nell'A.A. 2011/2012
Orientamento in uscita	N. di laureati triennale specialistica e ciclo unico, nell'A.A. 2011/2012 (escludere i laureandi) + N. di stagisti e tirocinanti che non si siano laureati nello stesso anno
Internazionalizzazione studenti	N. studenti stranieri + num. Studenti totali in mobilità, sia in entrata che in uscita. Dato riferito all' A.A. 2011-2012. Si considera studente straniero colui che ha la cittadinanza straniera

Area ricerca: i servizi e i driver

SERVIZIO	DRIVER
Trasferimento tecnologico	nessuno
Supporto alla gestione dei progetti nazionali	n. docenti + numero ricercatori dell'intero ateneo al 31/12/2012 valore complessivo di cassa dei contratti/progetti di ricerca nazionali finanziati e dei contratti conto terzi (competenza + residui). Dato riferito all'intero ateneo, per gli anni solari 2010, 2011, 2012
Supporto alla gestione dei progetti internazionali	n. docenti + numero ricercatori dell'intero ateneo al 31/12/2012 valore complessivo di cassa dei contratti/progetti di ricerca internazionali. Dato riferito all'intero ateneo, per gli anni 2010, 2011, 2012
Supporto tecnico all'attività di ricerca	nessuno

Area infrastrutture: il servizi e i driver

SERVIZIO	DRIVER
Edilizia_Nuovi interventi edilizi	mq totali definiti nel progetto di nuovo intervento edilizio
Edilizia_Interventi sul costruito	mq interni della struttura oggetto dell'analisi (inclusi i corridoi)
Approvvigionamenti	valore complessivo degli approvvigionamenti effettuati nel corso dell'anno solare 2012. Considerare il dato di competenza dell'anno. Dato riferito alla struttura oggetto dell'analisi
Servizi generali e logistici	mq della struttura oggetto dell'analisi (interno ed esterno)
Sistemi informativi	n. unità di personale (includere docenti, docenti a contratto, ricercatori a tempo determinato e indeterminato, personale TA a tempo determinato e indeterminato, collaboratori linguistici e a progetto, assegnisti di ricerca e specializzandi). Tra i collaboratori escludere gli studenti 150 ore.
	n. studenti iscritti (coloro che hanno pagato almeno la I prima rata) ai corsi di I e II livello nell'A.A. 2011-12. Dato riferito alla struttura in oggetto

Area biblioteche: il servizi e i driver

SERVIZIO	DRIVER
Biblioteche	numero utenti potenziali afferenti a tutte le biblioteche: Docenti <ul style="list-style-type: none">• Docenti a contratto• TA• Ricercatori• Dottorandi• Assegnisti• Specializzandi• Iscritti a corsi di perfezionamento• Studenti iscritti (coloro che hanno pagato almeno la prima rata)

Modalità di rilevazione

	Atenei «nuovi»	Scuole	Atenei «vecchi»
Raccolta dati costo	Raccolta dati di costo del personale TA (anno solare 2012; opzionale il 2013, ma solo costi no tempi)	Revisione protocollo Raccolta dati di costo del personale TA (anno solare 2012; opzionale il 2013, ma solo costi no tempi)	Facoltativa: possibilità di raccogliere dati di costo del 2013

Raccolta dati di costo

- Necessaria per gli atenei «nuovi» e le scuole
- Facoltativa per atenei «vecchi»

- Raccolta dati di costo tramite abc web
- **Modifiche rispetto all'anno precedente:**
 - **Abc web**
 - Possibilità di associare il codice all'unità organizzativa? (ex divisione AC?)
 - Migliorare la schermata per vedere tutti i servizi in una sola pagina
 - Modifica protocollo per scuole superiori
 - **Driver**
 - Caricamento driver per struttura

Raccolta dati sui livelli di servizio

- Uguale per tutti gli atenei
- Strutturata in 3 fasi operative:
 - Identificazione di un modello preliminare basato su 3 livelli di servizio. Ad esempio:
 - Livello base
 - Livello intermedio
 - Livello avanzato
 - Validazione modello tramite interviste telefoniche
 - Raffinamento e revisione del modello in riunione plenaria
 - Interviste in atenei per validare il modello
- Allineamento con la Carta dei Servizi

Efficienza: le tempistiche

Periodo	Attività
Novembre/Dicembre 2013	<ul style="list-style-type: none">• Contatto con referente GP per feedback sui livelli di servizio• Revisione dei servizi per le scuole
Febbraio 2014- Aprile 2014	<ul style="list-style-type: none">• Avvio raccolta dati di costo:• Obbligatoria per atenei «nuovi» e scuole• Facoltativa per gli altri
Marzo 2014	<ul style="list-style-type: none">• Riunione tecnica di condivisione del primo modello di servizi individuato
Febbraio – Aprile 2014	<ul style="list-style-type: none">• Interviste presso gli atenei per validare i livelli di servizio individuati



Laboratori sperimentali

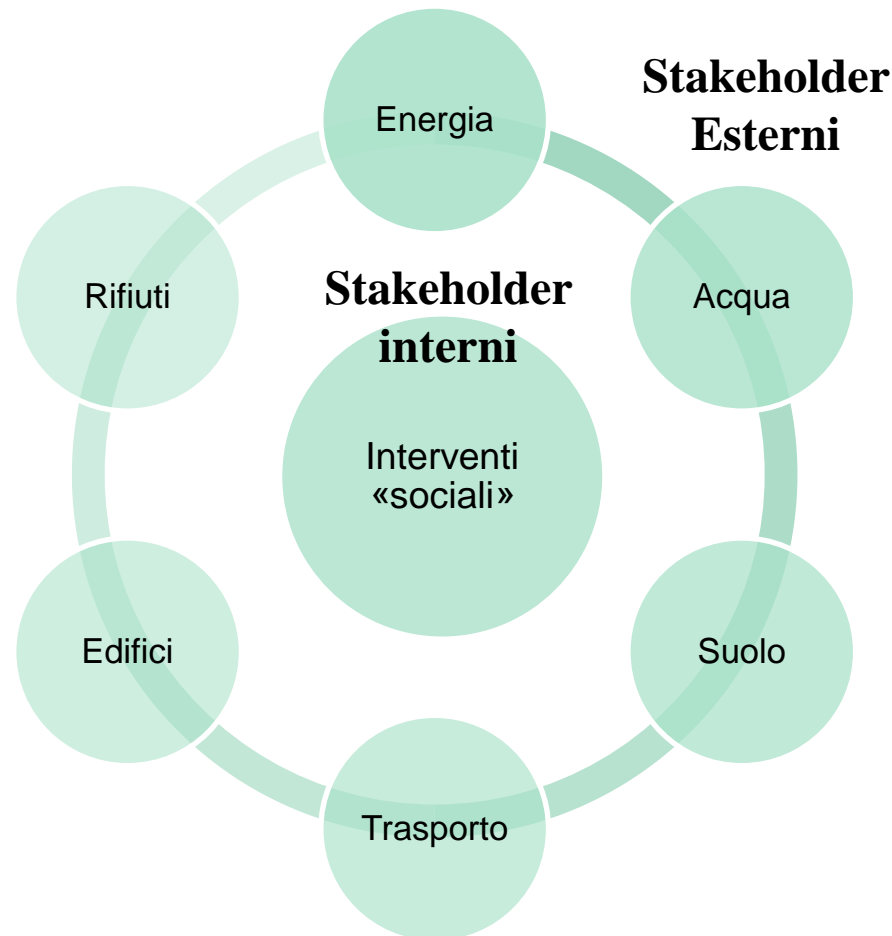
Milano 28 Ottobre 2013

Laboratori Sperimentali

- La discussione effettuata a Luglio 2013 con i direttori generali e i delegati, ha evidenziato la necessità di investigare aree nuove, pur non aumentando l'onere per gli atenei.
- Sono stati individuati due temi:
 - Sostenibilità
 - Internazionalizzazione
- In entrambi i casi l'analisi si baserà su:
 - Analisi documentazione già esistente
 - Analisi dati già esistenti/raccolti
 - Interviste a personale coinvolto nelle iniziative

Laboratorio Sostenibilità: obiettivo e framework

- Obiettivo: Individuare buone pratiche legate alla gestione sostenibile delle università.



Laboratorio Sostenibilità: ambito di indagine

- Aree di indagine:
 - Strategia e progetti
 - Organizzazione:
 - Organi/comitati stabili
 - Unità organizzative dedicate
 - Report e partecipazione a iniziative internazionali di «accountability»
 - Risultati delle azioni
- Non saranno invece analizzati i programmi didattici e di ricerca in ambito sostenibilità.
 - Fuori da focus GP

Laboratorio Sostenibilità: i primi passi

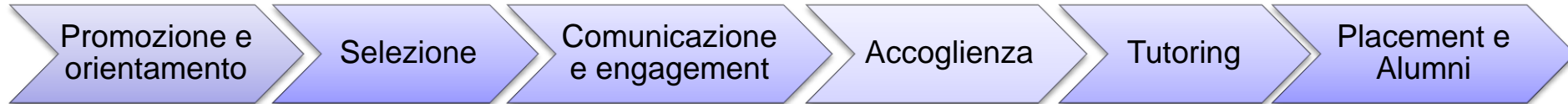
- Il primo passo è:
 - ✓ Segnalare presenza strategie/progetti nel vostro ateneo e disponibilità a condividere materiale/esperienze
 - ✓ Inviare eventuali report già disponibili su sostenibilità o linee strategiche
- A valle dell'analisi del materiale, il gruppo effettuerà
 - ✓ Intervista telefonica con referente principale per raccogliere informazioni su struttura organizzativa interna.
 - ✓ Intervista diretta a attori rilevanti.

Laboratorio Internazionalizzazione: obiettivo e ambito

- Obiettivo: individuare **buone pratiche** ma anche problemi comuni sui servizi di supporto a due processi:
 - Internazionalizzazione studenti (Laurea I livello o LM)
 - Internazionalizzazione docenti (stranieri verso Italia)
- Non verranno considerati:
 - Servizi di supporto a scambi internazionali di studenti (e.g. Erasmus) in quanto servizi più tradizionali
 - Supporto a scambi di «visiting» sotto i 6 mesi o non legati ad un contratto di didattica sui percorsi Laurea

Laboratorio Internazionalizzazione: framework

Studenti



Docenti/Ricercatori



- Per entrambi i processi si analizzeranno.
 - Contesto: strategia di ateneo
 - Organizzazione: posizionamento/evoluzione dei processi e dimensionamento
 - Infrastrutture
 - Problemi riscontrati e benefici inattesi (ad esempio verso altri processi più tradizionali)

Laboratorio internazionalizzazione: i primi passi

- Anche in questo il primo passo è:
 - ✓ Segnalare se il vostro ateneo ha intrapreso strategie di internazionalizzazione e attivato servizi di supporto sui due processi analizzati
 - ✓ Inviare eventuali report/materiale già disponibile
- ✓ A valle dell'analisi del materiale, il gruppo effettuerà
 - ✓ Intervista telefonica con referente principale per raccogliere informazioni su processi e organizzazione
 - ✓ Intervista diretta a attori rilevanti.

Laboratorio internazionalizzazione: proposta

- Internazionalizzazione **studenti**:
 - ✓ Inserire alcune domande nel questionario «tradizionale»
 - ✓ Valutazione della soddisfazione di
 - ✓ Attività iniziale di comunicazione
 - ✓ Tempistiche
 - ✓ Burocrazia
 - ✓ Servizio di accoglienza in loco
- Internazionalizzazione **docenti**:
 - ✓ Inviare il questionario su un campione di docenti «incoming»
 - ✓ Valutazione della soddisfazione di
 - ✓ Tempistiche
 - ✓ Gestione del contratto
 - ✓ Servizio di accoglienza in loco

Laboratori: tempistiche

Periodo	Attività
Novembre 2013	<ul style="list-style-type: none">• Raccolta materiale per atenei con iniziative nei due laboratori• Analisi materiale
Dicembre 2013	<ul style="list-style-type: none">• Interviste telefoniche di approfondimento
Gennaio-Aprile 2013	<ul style="list-style-type: none">• Interviste dirette con attori rilevanti
Maggio - Giugno 2013	<ul style="list-style-type: none">• Analisi dei dati e validazione

Tempistiche complessive GP: una sintesi

	NOV	DIC	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU
Efficienza	Interviste telefoniche			Raccolta dati di costo Interviste per validare i livelli di servizio			Consolidamento del modello	
Efficacia oggettiva	Raccolta dati su Piano Performance e loro analisi			Definizione del modello e interviste di validazione			Consolidamento del modello	
CS docenti e pta	Raccolta commenti	Avvio rilevazione		Finestra di apertura e interviste			Consolidamento del modello	
CS studenti	Raccolta commenti				Avvio rilevazione	Finestra di apertura	Consolidamento del modello	
Laboratori	Raccolta Analisi materiale	Interviste telefoniche	Interviste dirette con attori rilevanti per validare i dati				Analisi dati e raffinamento	

Good Practice 2013

*La gestione operativa della rilevazione di
efficienza*

Efficienza operativa

- Le modalità operative di gestione della rilevazione di **efficienza**
 - Logica di riferimento
 - Oggetto dell'analisi: strutture e servizi
 - Le persone
 - I passi per la raccolta dati
 - FAQ

Oggetto dell'analisi

- Strutture oggetto dell'analisi
 - AMMINISTRAZIONE GENERALE
 - Amministrazione centrale
 - Poli
 - Strutture raccordo/scuole/altre strutture
 - DIPARTIMENTI
 - 25 servizi oggetto di analisi
- La logica di analisi è per processo e non per unità organizzativa

Quali persone?

- I costi dei servizi sono calcolati considerando i costi del personale
- Sono previste 3 categorie di personale:
 - **Interni** (personale dipendente a tempo determinato e indeterminato)
 - **Consulenti esterni** con uso di **strutture interne**
 - **Consulenti esterni** senza uso di strutture interne/acquisto di servizi
- Modalità di raccolta dati di costo:
 - Interni: costi estratti da Dalia
 - Collaboratori/esterni: inserimento manuale del costo annuo

Costi personale dipendente: DALIA

- Voci di costo fisse:
 - A015 STIPENDIO
 - A020 I.I.S. (INDENNITA' INTEGRATIVA SPECIALE)
 - A030 R.I.A. (RETRIBUZIONE INDIVIDUALE DI ANZIANITA')
 - A035 TREDICESIMA MENSILITA'
 - A050 ASSEGNI FAMILIARI
 - A115 ACCONTI PER CONTRATTI
 - A120 ARRETRATI ANNO CORRENTE
 - I304 INDENNITA' DI ATENEO
 - I450 ASSEGNO PERSONALE PENSIONABILE
 - A091 ADEGUAMENTO MENSILE RETRIBUZIONE PERSONALE
 - A090 ADEGUAMENTO ANNUALE RETRIBUZIONE PERSONALE

- Voci di costo accessorie:
 - I207 RETRIBUZIONE DI POSIZIONE
 - I212 RETRIBUZIONE DI RISULTATO
 - I305 INDENNITA' DI POSIZIONE
 - I146 INDENNITA' DI RISCHIO DA RADIAZIONI
 - T101 STRAORDINARIO
 - I445 INDENNITA' DI RESPONSABILITA'
 - S630 COMPENSI PRODUTTIVITA'
 - S705 INDENNITA' ACCESSORIA MENSILE (CCNL DEL 27/01/05, ART. 41, COMMA 4)

I passi per la raccolta dati (1)

- Inserimento dei dati nella piattaforma abcweb



Username

Password

ENTRA

In collaborazione con Cineca

I passi per la raccolta dati (2)

- Inserimento a sistema delle unità di personale con relativa **struttura organizzativa di appartenenza**
- Due alternative:
 - Attribuzione manuale (da menù a tendina) della struttura organizzativa e del profilo «utente»
 - **Caricamento di file excel .csv** con i dati e i profili di tutti gli utenti
- **Profili diversi** → diversa visibilità sui dati
 - Profilo 0: amministratore
 - Profilo 1: responsabile
 - Profilo 2: utente normale
- **Attenzione:** la struttura deve essere già identificata in Dalia

I passi per la raccolta dati (3)

Home	Gestione Profili	Interni	Collaboratori	Esterni			
Ateneo	Politecnico di Milano						
Attività	Scegli Responsabili Operazioni sui compilatori Modifica Dati						
Filtra	<input type="text" value="Tutte le strutture"/> A B C D E F G H I K L M N O P Q R S T U V Z - SELEZIONATI						
Amministratori							
Cognome		Nome		Email			
Carlucci		Paola					
Ateneo: Politecnico di Milano - Ruolo Ricoperto: Amministratore							
<input type="checkbox"/> ASSEGNA UN RESPONSABILE	ULTIMO ACCESSO	COD. FISCALE	COGNOME	NOME	EMAIL	Inserisci RESPONSABILE	INVIA EMAIL / RESET PASSWORD
<input checked="" type="checkbox"/>	Accesso non effettuato	074279402272079	Alata	Paola Carlucci	<input type="text"/>	RESPONSABILE	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Accesso non effettuato	074279402272079	Alata	Paola	<input type="text"/>	RESPONSABILE	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Accesso non effettuato	074279402272079	Alata	Paola	<input type="text"/>	RESPONSABILE	<input type="checkbox"/>

I passi per la raccolta dati (4)

- Compilazione dei **timesheet**:
 - Inserire le % di tempo dedicate a ciascun servizio
 - Attività a carico del responsabile o del singolo dipendente

Home Gestione Profili **Interni** Collaboratori Esterni

Ateneo Politecnico di Milano

Input PERSONALE SERVIZI ATTIVITA'

Filtra Tutti (Amministratori e Responsabili)

Tutte le strutture

Cerca

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z - TUTTI

SERVIZI (Interni)

Struttura	ID	Codice Fiscale	Cognome	Nome	Pianificazione, controllo e statistica	Contabilità	Affari legali e istituzionali	Comunicazione	Servizi sociali e welfare	Personale	Edilizia_Maori interventi edilizi	Edilizia_interventi sul costruito	Approvvigionamenti	Servizi generali e logistici
00377 - Ingegneria Nucleare	2248				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Non definita	9479				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Non definita	9479				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15146 - Fisica	9495				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

I passi per la raccolta dati (5)

- Terminato l'inserimento: [validare la procedura](#)
- Attenzione: una volta validati gli inserimenti, l'amministratore accede al sistema in sola modalità lettura
- Accedere alla pagina dei [driver](#) ed inserirli
 - Scaricare gli excel
 - Inserire i dati
 - Caricare nuovamente l'excel

FAQ

- Persona che ha lavorato su **più strutture** nel corso dell'anno: modificare la % struttura nella pagina «personale»
- **Assenze**: decurtate solo se superiori al mese
- **Tecnici di laboratorio**: tutti nel servizio 24 (per la parte di ricerca)
- **Contratti** per servizi esterni:
 - Problemi ad isolare la quota parte di servizio assimilabile a lavoro tecnico amministrativo
 - Saranno rilevati separatamente così come è stato fatto nella raccolta dati preliminare