

UNIVERSITA' DI SIENA – PROGETTO GOOD PRACTICE

L'Università di Siena nel 2017 è tornata a partecipare al progetto **Good Practice**, coordinato dal Politecnico di Milano, con l'obiettivo di misurare le prestazioni delle attività amministrative nelle università, confrontare tali prestazioni all'interno del sistema universitario e identificare le good practices, sia in termini di efficacia (soddisfazione degli utenti), sia in termini di efficienza (costi sostenuti) dei servizi tecnico-amministrativi gestiti.

I risultati delle rilevazioni sono sintetizzati all'interno della Relazione sulla performance dell'Ateneo, a partire da quella relativa al 2016.

RILEVAZIONE 2017 (GP 2016)

La rilevazione relativa all'efficacia (Customer satisfaction) dei servizi erogati dall'Università di Siena nel 2016 è stata caratterizzata da un elevato grado di partecipazione del personale coinvolto nella compilazione dei questionari, pari a:

- Docenti, dottorandi e assegnisti: 38%
- Personale tecnico-amministrativo: 67%

Nel questionario era chiesto di esprimere il grado di soddisfazione in un range da 1 (per nulla soddisfatto) a 6 (molto soddisfatto).

Nel complesso la valutazione appare positiva; il personale "docente" in senso lato esprime maggiore soddisfazione rispetto al personale tecnico-amministrativo.

La principale criticità emerge nei confronti del "cambiamento", inteso nel senso di miglioramento nel tempo; il risultato non sorprende, stante la necessità, già evidenziata, di una riorganizzazione della struttura tecnico-amministrativa dell'Ateneo e di un deciso intervento sui sistemi informativi.

Customer Satisfaction complessiva docenti, dottorandi, assegnisti

MACRO AREE	Personale	Servizi logistici	Comunicazione	Sistemi informatici	Didattica	Ricerca	Biblioteche	Totale
Siena	4,10	3,79	3,78	3,94	4,27	3,58	4,72	4,14
Media Atenei	4,21	3,65	3,68	4,04	4,15	3,80	4,52	4,12

Il livello medio di soddisfazione della categoria "docenti" in senso lato rispetto ai servizi investigati è buono in termini assoluti, leggermente inferiore alla media relativamente alla gestione del personale, ai servizi informatici e al servizio ricerca.

Customer Satisfaction complessiva personale tecnico-amministrativo

MACRO AREE	Personale	Servizi logistici	Comunicazione	Sistemi informatici	Contabilità	Totale
Siena	3,29	3,67	3,53	3,81	3,76	3,79
Media Atenei	3,59	3,48	3,51	4,05	3,89	3,94

I livelli di soddisfazione complessiva rispetto ai servizi del personale tecnico-amministrativo appaiono maggiormente critici, riportando livelli di soddisfazione inferiori rispetto alla media degli atenei per tutti i servizi oggetto di rilevazione, fatta eccezione per i servizi logistici e il servizio di comunicazione.

Customer Satisfaction complessiva studenti I anno

MACRO AREE	Orientamento	Servizi logistici	Comunicazione	Sistemi informatici	Segreteria	Biblioteche	Diritto allo studio
Siena	4,04	4,39	4,07	4,14	3,98	4,71	4,26
Media Atenei	3,82	4,09	3,80	3,82	3,70	4,31	4,07

Customer Satisfaction complessiva studenti anni successivi

MACRO AREE	Servizi logistici	Comunicazione	Sistemi informatici	Internazionalizzazione	Segreteria	Biblioteche	Diritto allo studio	Totale
Siena	4,04	3,76	3,81	4,08	3,73	4,32	4,01	3,52
Media Atenei	3,90	3,68	3,65	3,87	3,56	4,19	3,84	3,45

I dati relativi agli studenti mostrano un posizionamento positivo dell'Ateneo rispetto alla media, con livelli di soddisfazione superiori alla media in tutti i servizi dedicati agli studenti, sia del primo anno sia per gli studenti degli anni successivi.