



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 2018 (GP 2017)

La rilevazione relativa all'efficacia (Customer satisfaction) dei servizi erogati dall'Università di Siena nel 2017 è stata caratterizzata da un elevato grado di partecipazione del personale coinvolto nella compilazione dei questionari, pari a:

- Docenti, dottorandi e assegnisti: 40%
- Personale tecnico-amministrativo: 64%
- Studenti: primo anno (13%) e seguenti (11%)

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

Customer Satisfaction complessiva docenti, dottorandi, assegnisti

| MACRO AREE | Personale | Servizi generali e logistici | Comunicazioni e | Sistemi informativi | Didattica | Ricerca | Biblioteche |
|--------------|-----------|------------------------------|-----------------|---------------------|-----------|---------|-------------|
| Siena | 4,34 | 3,93 | 3,86 | 3,92 | 4,37 | 3,99 | 4,84 |
| Media Atenei | 4,30 | 3,64 | 3,71 | 4,07 | 4,19 | 3,93 | 4,62 |

Customer Satisfaction complessiva personale tecnico-amministrativo

| MACRO AREE | Personale | Servizi generali e logistici | Comunicazione | Sistemi informativi | Contabilità |
|--------------|-----------|------------------------------|---------------|---------------------|-------------|
| Siena | 3,33 | 3,58 | 3,48 | 3,74 | 3,59 |
| Media Atenei | 3,71 | 3,50 | 3,60 | 4,05 | 3,98 |

Customer Satisfaction complessiva studenti I anno

| MACRO AREE | Orientamento entrata | Servizi gen. e logistici | Comunicazione | Sistemi informativi | Didattica | Biblioteche | Diritto allo studio |
|--------------|----------------------|--------------------------|---------------|---------------------|-----------|-------------|---------------------|
| Siena | 4,12 | 4,47 | 4,12 | 4,24 | 4,16 | 4,76 | 4,35 |
| Media Atenei | 3,89 | 4,18 | 3,89 | 3,96 | 3,76 | 4,52 | 4,18 |



Customer Satisfaction complessiva studenti anni successivi

| MACRO AREE | Servizi gen. e logistici | Comunicazione | Sistemi informativi | Internazionalizzazione studenti | Didattica | Biblioteche | Diritto allo studio | Orientamento uscita |
|--------------|--------------------------|---------------|---------------------|---------------------------------|-----------|-------------|---------------------|---------------------|
| Siena | 4,22 | 3,92 | 4,03 | 3,92 | 3,95 | 4,62 | 4,14 | 3,44 |
| Media Atenei | 3,86 | 3,67 | 3,68 | 3,78 | 3,62 | 4,38 | 3,90 | 3,46 |

Il posizionamento dell'Ateneo nei servizi oggetto di indagine di customer satisfaction, rispetto alla media di riferimento per gli Atenei (aggregata per DDA, PTA e studenti), è soddisfacente. I servizi di supporto alla didattica registrano lo scostamento positivo più favorevole. I servizi la cui soddisfazione percepita è inferiore rispetto alla media degli Atenei sono il supporto alla contabilità, gestione del personale, orientamento in uscita.

La rilevazione dell'**efficienza amministrativa** ha consentito di comparare i costi dell'Ateneo, con quelli degli altri Atenei. Il cruscotto di sintesi dei servizi amministrativi esprime il posizionamento dell'Ateneo rispetto all'efficienza (costo unitario) e all'efficacia (customer satisfaction) del servizio.

| Ateneo | 2. Contabilità | 4. Comunicazione | 6. Personale | 10. Servizi generali e logistici | 11. Sistemi informativi | 12. Orientamento in entrata | 15. Didattica in itinere per lauree di I, II livello e a ciclo unico | 17. Orientamento in uscita | 18. Internazionalizzazione studenti | 20. Biblioteche |
|----------------------|----------------|------------------|--------------|----------------------------------|-------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|-------------------------------------|-----------------|
| Costo unitario Siena | 6,05 € | 690,51 € | 765,56 € | 42,87 € | 648,97 € | 200,94 € | 233,27 € | 416,97 € | 155,50 € | 170,79 € |
| Media Atenei | 7,02 € | 467,05 € | 884,02 € | 17,66 € | 860,43 € | 143,41 € | 157,43 € | 108,34 € | 226,97 € | 119,68 € |
| CS Siena | 3,59 | 3,85 | 3,84 | 4,05 | 3,98 | 4,12 | 4,16 | 3,44 | 3,92 | 4,74 |
| CS media Atenei | 3,98 | 3,72 | 4,00 | 3,78 | 3,95 | 3,89 | 3,87 | 3,46 | 3,78 | 4,50 |

| Ateneo | 1. Pianificazione, controllo e statistica | 3. Affari legali e istituzionali | 5. Servizi sociali e welfare | 8. Edilizia Interventi sul costruito | 9. Approvvigionamenti | 14. Gestione delle borse di studio | 16. Formazione post-laurea (corsi di perfezionamento, dottorato e master) | 19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA | 22/23. Supporto alla gestione dei progetti nazionali, internaz. e c/terzi | 26. Gestione museale e/o archivistica |
|----------------------|---|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|---|--|---|---------------------------------------|
| Costo unitario Siena | 2,34 € | 770,94 € | 179,86 € | 6,70 € | 46,58 € | 1.417,51 € | 927,63 € | 1.183,69 € | 105,77 € | 17,93 € |
| Media Atenei | 3,35 € | 863,21 € | 102,55 € | 3,53 € | 80,08 € | 188,43 € | 738,99 € | 11.344,07 € | 80,12 € | 94,70 € |