

### 3.2. Progetto Good Practice: customer satisfaction, analisi di efficienza e di efficacia, benessere organizzativo

Dal 2016 l'Università di Siena, dopo anni di assenza, 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.

Dagli Atenei aderenti è emersa l'esigenza di anticipare le tempistiche di rilevazione, in modo da riferire in merito nella Relazione sulla performance; per tale ragione nel 2019 è già stata effettuata la rilevazione del Benessere organizzativo (dal 8 al 26 aprile 2019 – rivolta al personale tecnico-amministrativo) e quella relativa all'efficacia (Customer satisfaction) dei servizi erogati dall'Università di Siena (dal 14 al 31 maggio 2019 - rivolta al personale docente, ai dottorandi e agli assegnisti di ricerca).

Al momento della stesura del presente documento è in corso la raccolta dei driver per l'analisi di efficienza per il calcolo del costo unitario per ciascuna voce (costo del personale/appositi driver).

Per quanto riguarda la rilevazione di **CUSTOMER SATISFACTION e il relativo benchmarking con gli altri Atenei (rilevazione 2018)**<sup>17</sup>, la prima 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	Comunicazione	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

<sup>17</sup> Le informazioni che seguono sono pubblicate alla pagina web Unisi <https://www.unisi.it/ateneo/adempimenti/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/costi-contabilizzati>

### 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.

## La Percezione dei Servizi: Benchmark Esterno



Il grafico riporta il posizionamento dell'ateneo nei servizi oggetto di indagine di customer satisfaction e riporta in azzurro la performance dell'ateneo, in rosso la media di riferimento per gli atenei (aggregata per DDA, PTA e studenti).

I servizi alla sinistra della barra verticale sono quelli per cui la soddisfazione percepita è inferiore rispetto alla media degli atenei, come si evidenzia per supporto alla contabilità, gestione del personale e orientamento in uscita.

Quelli alla destra mostrano invece performance superiore alla media, con i servizi di supporto alla didattica che registrano lo scostamento positivo più considerevole.

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 €

L'indagine di customer satisfaction per l'anno in corso è stata effettuata a partire dal 14 maggio 2019 e prorogata sino al 10 giugno 2019. I risultati del benchmarking saranno noti in autunno. Gli esiti relativi all'Università di Siena sono stati utilizzati per il calcolo dell'indicatore globale di gestione (vedasi paragrafi 4.3.3 e 4.4.1).

L'indagine sul **BENESSERE ORGANIZZATIVO** è volta a rilevare la qualità della vita all'interno dell'organizzazione e il grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei dipendenti al fine di favorirne il miglioramento e rendere possibile l'identificazione di azioni di miglioramento funzionale dell'Ateneo e di valorizzazione delle risorse umane.

Il questionario si basa sullo schema nazionale proposto dall'ANAC e su alcune integrazioni/modifiche sulla base delle indicazioni suggerite da un apposito gruppo di esperti in materia.

I risultati della rilevazione condotta nel 2018 sono stati diffusi in diverse occasioni, e precisamente:

- il 17 dicembre 2018 in apposita giornata organizzata dal Nucleo di Valutazione
- il 26 marzo 2019 durante la Giornata della trasparenza.

Le relative presentazioni sono disponibili alla pagina web:

<https://www.unisi.it/ateneo/progetti-di-ateneo/progetto-good-practice/good-practice-2018>

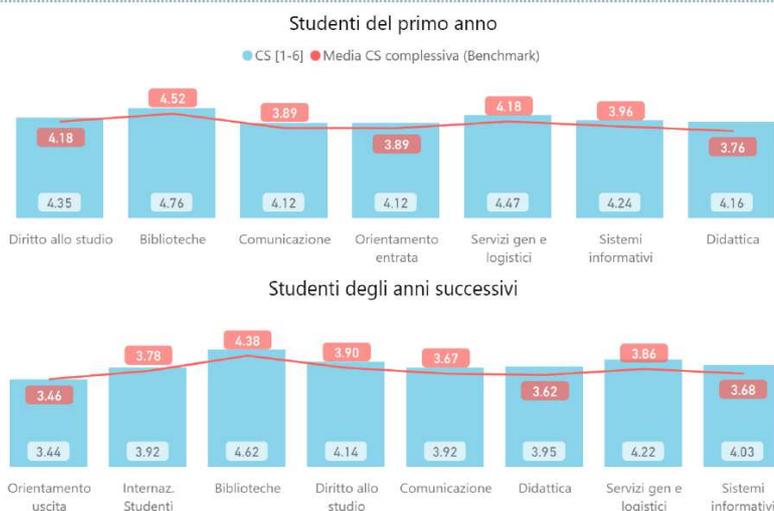
Per rispondere alle esigenze rilevate in tale contesto, in particolare riguardo alla conoscenza e al funzionamento del Sistema di misurazione e valutazione, è stata organizzata la Giornata della performance (16 maggio 2019), nell'ambito della quale sono stati illustrati gli obiettivi del Piano della performance e la valutazione del personale secondo il nuovo Sistema (approvato dal C.d.A. il 25.01.2019).

Le slide sono pubblicate al link:

<https://www.unisi.it/ateneo/adempimenti/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione>

### 3.3. Migliorare la qualità dei servizi erogati agli studenti

## La Percezione dei Servizi: Benchmark Esterno - Studenti



Il grafico riporta il posizionamento dell'ateneo nei servizi rivolti agli studenti del I anno (in alto) e degli anni successivi (in basso) e riporta in azzurro la performance dell'ateneo, in rosso la media di riferimento.

Per quanto riguarda gli studenti del I anno, tutti i servizi riportano CS superiore alla media, con i servizi di segreteria didattica che riportano lo scostamento positivo più considerevole.

Per quanto riguarda gli studenti degli anni successivi al primo, solo il servizio di orientamento in uscita riporta alcune criticità. Gli altri servizi mostrano CS superiore alla media, con i sistemi informativi che riportano lo scostamento positivo più importante.