

## Progetto Good Practice: customer satisfaction, analisi di efficienza e di efficacia, benessere organizzativo<sup>1</sup>

Dal 2016 l'Università di Siena partecipa 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.

Alla data di redazione della presente Relazione, si sono da poco concluse (nell'ambito della cosiddetta GP2020-2021) le due tradizionali rilevazioni relative all'efficacia percepita (Customer satisfaction) dei servizi erogati dall'Università di Siena (9-30 marzo 2021 - rivolta a 2 delle 3 principali categorie di stakeholder dell'Ateneo (personale docente, dottorandi, assegnisti di ricerca e personale tecnico amministrativo) e al Benessere organizzativo (12 aprile - 3 maggio 2021 - rivolta al personale tecnico amministrativo e ai CEL).

In attesa dei risultati dell'analisi dei risultati di queste rilevazioni, si possono sin d'ora anticiparne le percentuali di partecipazione, tutte in crescita rispetto agli anni precedenti.

**CUSTOMER SATISFACTION:** rispettivamente il 19,7% per il personale docente (17% nel 2020 e 18,9% nel 2019) e 45,7% per il personale tecnico amministrativo (43,7% nel 2020 e 45,7% nel 2018).

**BENESSERE ORGANIZZATIVO:** la percentuale complessiva di partecipazione è pari al 45,2% (44,5% nel 2020).

I risultati del benchmarking tra gli Atenei partecipanti al Progetto e il rapporto finale saranno, come consuetudine, resi noti in autunno dal Politecnico di Milano.

Per quanto riguarda la rilevazione di **CUSTOMER SATISFACTION e il relativo benchmarking con gli altri Atenei** si riepilogano nel seguito i valori ottenuti nella **rilevazione effettuata nel 2020** e il confronto con quella effettuata nel 2019.

Si ricorda che il questionario GP prevede, per l'espressione del grado di soddisfazione, un range da 1 (per nulla soddisfatto) a 6 (molto soddisfatto).

### **Customer Satisfaction complessiva docenti, dottorandi, assegnisti (soddisfazione complessiva rilevazione 2020: 4,45 (media Atenei 4,13)**

Servizi	Personale		Logistica		Comunicazione		Sistemi informativi		Didattica		Ricerca		Biblioteche	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<b>Siena</b>	4,33	4,45	3,83	4,09	3,93	4,18	3,97	4,25	4,51	4,77	3,97	4,49	4,80	4,95
<b>Media Atenei</b>	4,43	4,36	3,77	3,79	3,87	3,90	4,15	4,24	4,33	4,46	4,03	4,09	4,71	4,09

L'Università di Siena riporta livelli di Customer Satisfaction in crescita rispetto all'edizione precedente della rilevazione per tutti i Servizi e tutti superiori al valore medio degli Atenei partecipanti a Good Practice.

### **Customer Satisfaction complessiva personale tecnico-amministrativo (soddisfazione complessiva rilevazione 2019: 3,83 (media Atenei 3,97)**

Servizi	Personale		Logistica		Comunicazione		Sistemi informativi		Contabilità	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<b>Siena</b>	3,24	3,68	3,46	3,81	3,34	3,71	3,75	4,01	3,74	3,96
<b>Media Atenei</b>	3,82	3,91	3,57	3,66	3,71	3,86	4,16	4,24	4,10	4,19

<sup>1</sup> Maggiori informazioni sono disponibili sul sito web di Ateneo <https://www.unisi.it/ateneo/progetti-di-ateneo/progetto-good-practice>

L'Università di Siena riporta valori di CS in crescita rispetto all'edizione precedente della rilevazione per tutti i Servizi, pur rimanendo questi inferiori ai relativi valori medi, ad eccezione di quelli relativi ai servizi generali e logistici.

La rilevazione dell'**efficienza amministrativa** consente 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<sup>2</sup>.

È da tenere presente che la rilevazione 2020 si è svolta in un periodo caratterizzato da un ampio ricorso allo smart working a causa dell'emergenza COVID-19, che ha certamente influito sulla compilazione, da parte dei responsabili delle unità organizzative dell'Ateneo, dei timesheet delle risorse umane associate a ciascun servizio amministrativo.

<b>Allocazione risorse sui Servizi</b>	<b>Infrastrutture</b>	<b>SBMA</b>	<b>Amministrazione</b>	<b>Didattica</b>
<b>Siena rilev. 2020</b>	17,82%	10,18%	26,52%	22,89%
<b>Media Atenei rilev. 2020</b>	22,92%	8,01%	31,45%	24,46

L'Università di Siena mostra una allocazione delle risorse superiore alla media degli Atenei nel supporto alla ricerca, mentre l'incidenza è in linea con la media per il supporto alla didattica e lo SBA/SMA ed è inferiore alla media per i rimanenti servizi.

L'indagine sul **BENESSERE ORGANIZZATIVO** è volta a rilevare la percezione della qualità della vita all'interno dell'organizzazione e il grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei dipendenti al fine di favorirne la crescita 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 in origine dall'ANAC e su alcune integrazioni/modifiche sulla base delle indicazioni suggerite da un apposito gruppo di esperti in materia. Ulteriori domande, più precisamente riferite alla realtà dell'Ateneo senese, sono state elaborate dal CUG e approvate dal Survey Policy Committee d'Ateneo (SPC).

I risultati della rilevazione condotta nel 2020 sono stati illustrati il 23 marzo 2020 durante la Giornata della trasparenza<sup>3</sup> e sono stati oggetto di analisi da parte del CUG<sup>4</sup> nella sua Relazione 2020.

Le relative presentazioni sono disponibili alle seguenti pagine web:

<https://www.unisi.it/ateneo/governo-e-organizzazione/organi-di-ateneo/attività-del-nucleo-di-valutazione/autovalutazione-2>

In occasione della Giornata della trasparenza sono stati illustrati il Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP) e gli obiettivi del Piano integrato della performance.

<sup>2</sup> Le informazioni che seguono sono pubblicate alla pagina web Unisi

<https://www.unisi.it/ateneo/adempimenti/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/costi-contabilizzati>

<sup>3</sup> Maggiori informazioni sulla Giornata della trasparenza sono disponibili alla pagina web

[https://www.unisi.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/GiornataTrasparenza2020\\_MANIFESTO\\_13112020\\_A3\\_ind\\_compressed\\_0\\_1.pdf](https://www.unisi.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/GiornataTrasparenza2020_MANIFESTO_13112020_A3_ind_compressed_0_1.pdf)

<sup>4</sup> Informazioni sul CUG sono consultabili alla pagina web <https://www.unisi.it/organi-di-ateneo/comitato-unico-di-garanzia-le-pari-opportunit%C3%A0-la-valorizzazione-del-benessere-di>