

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

Nel 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.

Nel 2017 l'Ateneo ha nuovamente aderito al progetto: al momento della redazione del presente documento è conclusa la rilevazione relativa all'efficacia (Customer satisfaction) dei servizi erogati dall'Università di Siena nel 2017 (marzo 2018) rivolta al personale docente (inclusi dottorandi e assegnisti di ricerca) e tecnico-amministrativo; è in corso la rilevazione del Benessere organizzativo (dal 7 al 23 maggio 2018) e la raccolta dei driver per l'analisi di efficienza che, insieme alla compilazione di time-sheet contenenti la percentuale di tempo dedicata dal personale tecnico-amministrativo ai servizi (I livello) e alle attività (II livello) istituzionali, consentirà di calcolare il costo unitario per ciascuna voce (costo del personale/appositi driver).

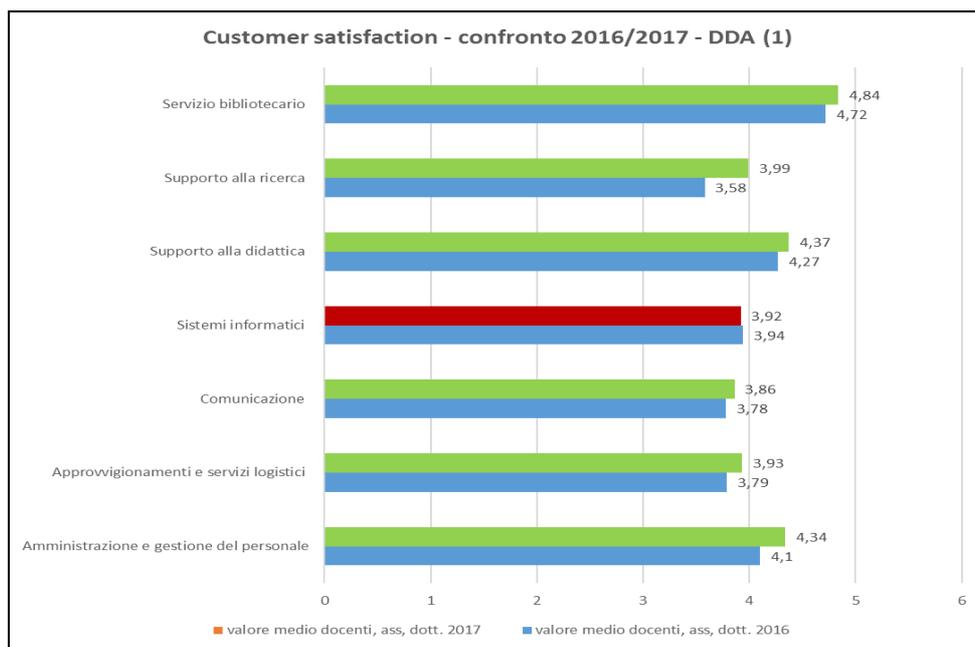
A breve sarà avviata la rilevazione di customer satisfaction nei confronti degli studenti.

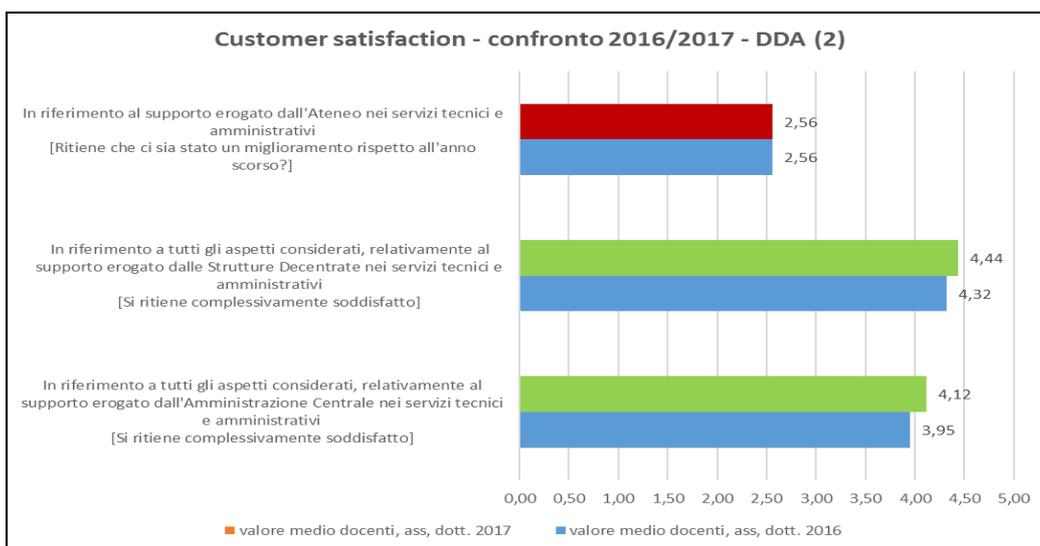
Per quanto riguarda la rilevazione di **CUSTOMER SATISFACTION**, anche quest'anno è da segnalare l'elevato grado di partecipazione del personale coinvolto nella compilazione dei questionari.

- Docenti, dottorandi e assegnisti: 40% (473/1192) contro il 38% (450/1182) dell'anno precedente;
- Personale tecnico-amministrativo: 64% (604/938) contro il 67% (661/990) del 2016.

Nel questionario è stato chiesto di esprimere il grado di soddisfazione in un range da 1 (per nulla soddisfatto) a 6 (molto soddisfatto). Nel seguito si riepilogano i valori medi delle risposte ottenute in relazione alla soddisfazione complessiva rispetto ai servizi specificati.

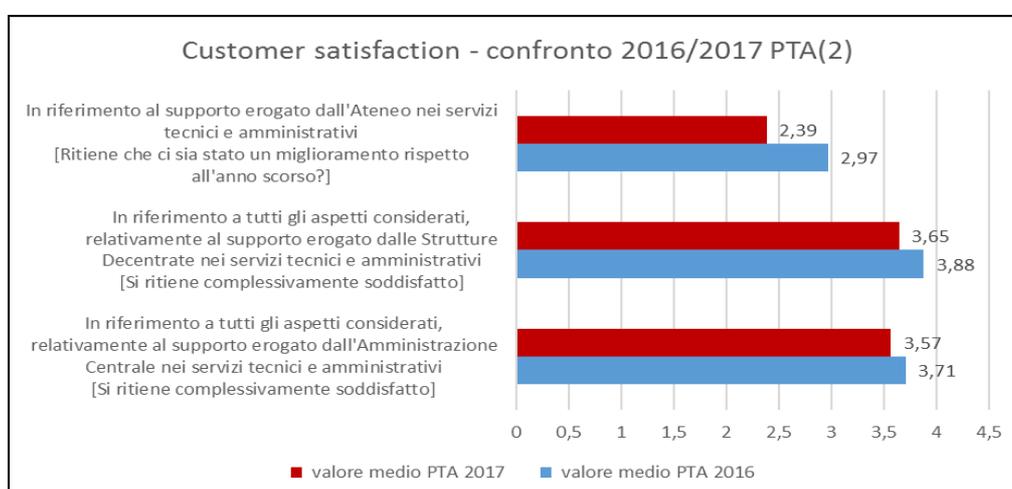
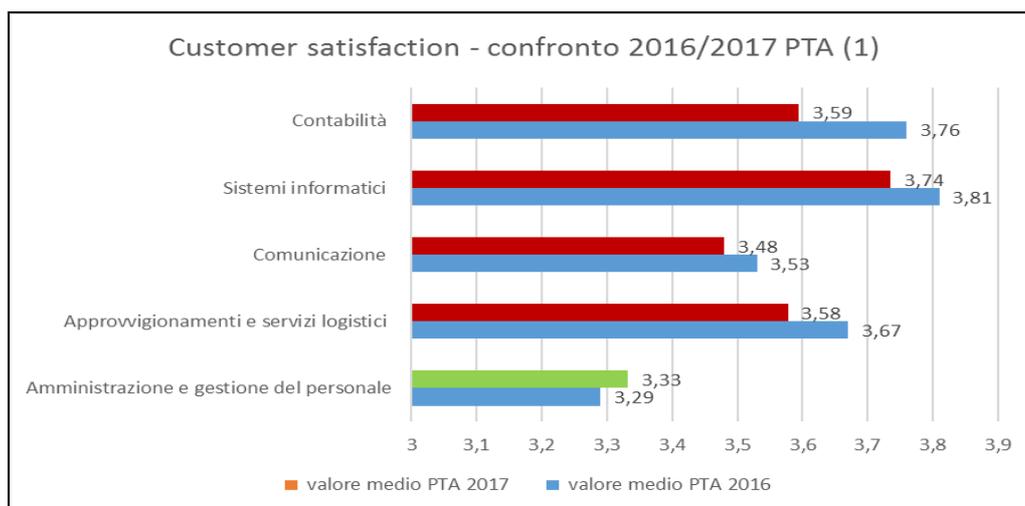
Nel complesso la valutazione appare positiva (valori superiori al 3); il personale "docente" in senso lato esprime maggiore soddisfazione rispetto al personale tecnico-amministrativo (4,04 di media rispetto a 3,41 del pta, con una media di 3,73). Si evidenzia un generale miglioramento dei giudizi del personale docente, fatto salvo l'ambito dei sistemi informatici.





Da rilevare un diffuso peggioramento dei giudizi del personale tecnico-amministrativo, fatta eccezione per l'ambito dell'amministrazione e gestione del personale.

La principale criticità emerge nei confronti del "cambiamento", inteso nel senso di miglioramento nel tempo, rispetto al quale entrambe le categorie esprimono sostanzialmente un giudizio complessivo di staticità nella qualità dei servizi erogati.



Nel seguito un estratto delle analisi di benchmarking relative all'anno 2016, sia per ciò che concerne l'efficacia sia per quanto riguarda l'efficienza. I risultati complessivi della rilevazione 2017, e il

benchmarking con gli altri atenei nazionali aderenti al progetto, dovrebbero essere noti a settembre/ottobre 2018.

Customer Satisfaction complessiva docenti, dottorandi, assegnisti – GP2016

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 – GP2016

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 1 anno – GP2016

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-GP2016

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.

La rilevazione dell’**EFFICIENZA AMMINISTRATIVA** ha consentito di comparare i costi dell’Ateneo, suddivisi per macro area (personale, infrastrutture, studenti, sba, ricerca, supporto tecnico alla ricerca), con quelli degli altri Atenei.

Incidenza dei costi delle macro aree per i partecipanti a GP2016

MACRO AREE	Personale	Infrastrutture	Studenti	Sba	Ricerca	Supporto tecnico ricerca	Totale
Siena	28%	28%	18%	9%	6%	11%	100%
Media Atenei	34%	25%	19%	8%	4%	11%	100%

Dettaglio dei costi unitari per macro area per i partecipanti a GP2016 (in euro)

MACRO AREE	Personale	Infrastrutture	Studenti	Sba	Ricerca	Supporto tecnico ricerca
<i>Driver</i>	<i>n. tot. unità di personale</i>	<i>Mq. Interni</i>	<i>N. iscritti C.d.L.</i>	<i>Utenza potenziale</i>	<i>Totale progetti MGL €</i>	<i>Doc+Ric</i>
Siena	2.111	163,25	362,96	167,21	130,84	11.307
Media Atenei	3.967	42,81	257,53	96,80	100,20	4.038

La rilevazione dei costi unitari risente delle mancanze del sistema informativo, in particolare per quanto riguarda il censimento di tutte le sedi dell'Ateneo (il completamento del censimento per metri quadrati e utilizzo degli spazi costituisce, infatti, uno degli obiettivi strategici del piano della performance 2018/2020).

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 possibili 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.

Si riportano nel seguito i risultati della rilevazione condotta nel 2017 (GP 2016) e il benchmarking con le altre università, e quelli dell'indagine conclusa il 23 maggio 2018 (GP2017).

I risultati, alla luce del lungo periodo di crisi attraversato dall'Ateneo, possono ritenersi positivi.

Per talune delle tematiche di riferimento, nel corso della GP2016, è stato chiesto agli interessati di graduarne l'importanza. Da rilevare che l'importanza attribuita dal personale tecnico-amministrativo dell'Università di Siena alle tematiche proposte risulta sempre superiore al risultato medio degli Atenei.

I risultati della rilevazione condotta nel 2018 (GP2017) sono disponibili per il solo Ateneo senese, in quanto non tutte le università aderenti hanno terminato le rilevazioni.

Le tematiche segnate con * hanno subito, nel biennio suddetto, mutamenti nella struttura o nel numero delle domande, e, pertanto, non risultano confrontabili da un anno all'altro.

BENESSERE ORGANIZZATIVO GP2016-2017	SIENA 2017	SIENA 2016	MEDIA ATENEI 2016	Quanto considera importanti per il suo benessere organizzativo i seguenti ambiti?		PUNTI DI FORZA PERCEPITI	PUNTI DI DEBOLEZZA PERCEPITI
				IMPORTANZA - UNISI	IMPORTANZA - MEDIA ATENEI		
A - L'ambiente di lavoro*	3,29	3,68	3,66	5,35	5,22	Sufficienti pause, ritmi sostenibili, ambiente e luogo di lavoro soddisfacenti.	
B - Le discriminazioni* ¹⁸	3,31	4,67	4,66	5,05	4,97	Rispetto alla religione, alla lingua, all'identità di genere, alla razza, appartenenza sindacale, orientamento sessuale	Rispetto all'orientamento politico e all'età
C- L'equità nella mia amministrazione	2,81	3,16	3,11	5,35	5,26		Impegno, qualità e quantità del lavoro rispetto alla differenziazione della retribuzione
D- Carriera e sviluppo professionale	2,58	2,65	2,79	5,06	4,98		Prospettive di carriera, sviluppo professionale e delle capacità individuali
E- Il mio lavoro	4,13	4,40	4,33	5,40	5,30	Autonomia nella programmazione delle attività, risorse e strumenti adeguati, comportamenti attesi, competenze adeguate	
F - I miei colleghi	4,25	4,27	4,27	5,32	5,17	Disponibilità a collaborare con i colleghi e condividere informazioni, stima e rispetto	
G - Il contesto del mio lavoro	3,11	3,12	3,26	5,31	5,17		Formazione, circolazione delle informazioni, coinvolgimento nei cambiamenti dell'organizzazione
H - Il senso di appartenenza	3,94	4,05	4,02	5,01	4,88	Orgoglio per il lavoro svolto, disponibilità ad impegnarsi per l'organizzazione	
I - L'immagine della mia amministrazione		4,47	4,38	4,80	4,77	Importanza dell'Ateneo per utenti e territorio di riferimento.	

* non confrontabili da un anno all'altro

BENESSERE ORGANIZZATIVO GP2016-2017	SIENA 2017	SIENA 2016	MEDIA ATENEI 2016	PUNTI DI FORZA PERCEPITI	PUNTI DI DEBOLEZZA PERCEPITI
L- La mia organizzazione/La performance organizzativa*	2,93	3,10	3,10		Conoscenza e condivisione strategie Ateneo e risultati
M- Le mie performance	3,54	3,50	3,43	Correttezza dell'informazione sulla valutazione e sui risultati	Chiarezza sugli obiettivi e sui risultati attesi
N- Il funzionamento del sistema	3,17	3,12	3,07	Tutela del valutato, impulso al miglioramento, rispetto tempistiche	Informazione sui criteri di pianificazione e valutazione, sistema premiante
O- Il mio responsabile e la mia crescita	4,08	4,11	3,95	Sensibilità ai bisogni personali, riconoscimento del lavoro, ascolto proposte	
P- Il mio responsabile e l'equità	4,01	4,02	3,90	Competenza, incoraggiamento ad esprimere idee e suggerimenti, illustrazione regole e aspettative	
Q - Il mio responsabile e il sistema di valutazione	3,99	4,35	4,08	Equità, condivisione criteri di valutazione	

¹⁸ Nel 2017 le domande sono strutturate con risposte positive a valore minore di 3.