

dell'Ambiente, l'Ufficio studenti e didattica Dipartimento di Scienze Politiche e Internazionali e l'Ufficio coordinamento procedure studenti e didattica sono stati disattivati al 31 dicembre 2019. A decorrere dal 1 gennaio 2020 all'interno della Divisione corsi di I e II livello e formazione degli insegnanti sono stati istituiti l'Ufficio progettazione corsi e programmazione-zona via Mattioli e l'Ufficio servizi agli studenti-via Mattioli.

Nell'ambito dell'Area edilizia, entro la Divisione tecnica (attivata dal 1.1.2019), sono stati istituiti l'Ufficio servizi amministrativi e contabili AE e l'Ufficio gestione manutenzione e progetti di adeguamento AE.

Al fine di razionalizzare ulteriormente il numero delle unità organizzative dell'Ateneo, nell'ambito delle strutture prive di un proprio responsabile (con assegnazione ad interim della responsabilità al superiore gerarchico) e come concordato con i dirigenti interessati, sono cessati al 31 agosto 2019 le seguenti U.O. di I livello:

- nell'ambito dell'ARBI3, l'Ufficio public engagement (Divisione terza missione), l'Ufficio progettazione e gestione mobilità internazionale e l'Ufficio orientamento e assistenza studenti in mobilità e ricercatori internazionali (Divisione relazioni internazionali);
- nell'ambito dell'Area organizzazione e sistemi informativi, il Supporto alle attività amministrative.

Nell'ambito della Divisione programmazione, organizzazione e valutazione (Unità organizzativa in staff del Direttore generale), l'Ufficio di supporto al Nucleo di Valutazione ha cambiato denominazione in Ufficio valutazione e supporto al Nucleo.

Al di là delle modifiche intercorse nel 2019, appare opportuno esplicitare, per quanto riguarda le strutture dipendenti gerarchicamente dal Direttore generale:

- i Presidi (strutture istituite per rispondere alle esigenze amministrative e tecnico-logistiche comuni ai dipartimenti): Presidio Le Scotte, Presidio Mattioli, Presidio Pian de' Mantellini – Porta Laterina, Presidio Polo Umanistico, Presidio San Francesco, Presidio San Miniato, Presidio San Niccolò, Presidio di Arezzo (ex Servizi generali della sede di AR);
- le Segreterie amministrative dipartimentali (che collaborano funzionalmente con i Direttori di dipartimento e con l'Area del sistema contabile).

Il personale facente parte del "Settore ricerca" è coordinato direttamente dal Direttore del relativo dipartimento o da un suo delegato.

L'organigramma al 31.12.2019 è allegato alla presente.

I provvedimenti di organizzazione dell'Ateneo sono disponibili alla pagina web: <https://www.unisi.it/ateneo/governo-e-organizzazione/uffici-e-amministrazione/provvedimenti-di-organizzazione>

Nel seguito si riportano i dati relativi al personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato per area funzionale al 31.12.2019.

#### PTA DI RUOLO PER AREA FUNZIONALE AL 31.12.2019<sup>20</sup>

Area Funzionale	Categoria B	Categoria C	Categoria D	Categoria EP	Dirigenti	Lettori	Totale
Area Amministrativa - Gestionale			111	20			131
Area non definita			5		1	36	42
Area Servizi Generali e Tecnici	32						32
Area Amministrativa	9	262					271
Area Biblioteche		47	23	2			72
Area Tecnica, Tecnico - Scientifica ed Elaborazione dati		160	164	6			330
Area Socio-sanitaria		9	23	3			35
<b>TOTALE</b>	<b>41</b>	<b>478</b>	<b>326</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>913</b>

<sup>20</sup> Fonte dati: SIGRU al 31.12.2019 personale tecnico-amministrativo a tempo indeterminato.

### 3.2. Progetto Good Practice: customer satisfaction, analisi di efficienza e di efficacia, benessere organizzativo<sup>21</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 GP2019-2020) le rilevazioni relative all'efficacia (Customer satisfaction) dei servizi erogati dall'Università di Siena (9-30 marzo 2020 - rivolta al personale docente, ai dottorandi, agli assegnisti di ricerca, al personale tecnico amministrativo) e al Benessere organizzativo (8-31 maggio 2020 - rivolta al personale tecnico-amministrativo e ai CEL, quest'ultima a titolo sperimentale).

In attesa dei risultati dell'analisi dei risultati di queste rilevazioni si possono sin d'ora anticiparne le percentuali di partecipazione, tutte in leggero calo rispetto all'anno precedente (il che, considerata la situazione creata dall'emergenza COVID-19, può essere considerato un discreto risultato).

**CUSTOMER SATISFACTION:** rispettivamente il 17,0% per il personale docente (18,9% nel 2018) e il 43,7% per il personale tecnico amministrativo (45,7% nel 2018).

**BENESSERE ORGANIZZATIVO:** rispettivamente il 45,7% per il personale tecnico amministrativo (50,3% nel 2018) e il 16,2% CEL per i collaboratori esperti linguistici. La percentuale complessiva di partecipazione è pari al 44,5%.

Al momento della stesura del presente documento è in corso la rilevazione di efficienza, tramite la raccolta dei driver e la compilazione dei timesheet per il calcolo del costo unitario per ciascun servizio (costo del personale/relativi driver).

I risultati del benchmarking tra gli Atenei partecipanti al Progetto e il rapporto finale saranno 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 2019 e il confronto con quella effettuata nel 2018.

Si ricorda che il questionario prevedeva, 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 2019: 4,34 (media Atenei 4,28))**

MACRO AREE rilev. 2018	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
MACRO AREE rilev. 2019	Amministrazione personale	Servizi logistici	Comunicazione	Sistemi informativi	Didattica	Ricerca	Biblioteche
Siena DDA	4,33	3,83	3,93	3,97	4,51	3,97	4,80
Media Atenei DDA	4,43	3,77	3,87	4,15	4,33	4,03	4,71

<sup>21</sup> <https://www.unisi.it/ateneo/progetti-di-ateneo/progetto-good-practice>

**Customer Satisfaction complessiva personale tecnico-amministrativo (soddisfazione complessiva rilevazione 2019: 3,61 (media Atenei 3,96))**

<b>MACRO AREE rilev. 2018</b>	<b>Personale</b>	<b>Servizi generali e logistici</b>	<b>Comunicazione</b>	<b>Sistemi informativi</b>	<b>Contabilità</b>
Siena	3,33	3,58	3,48	3,74	3,59
<b>Media Atenei</b>	3,71	3,50	3,60	4,05	3,98
<b>MACRO AREE rilev. 2019</b>	<b>Amministrazione Personale</b>	<b>Servizi logistici</b>	<b>Comunicazione</b>	<b>Sistemi informativi</b>	<b>Contabilità</b>
Siena PTA	3,24	3,46	3,34	3,75	3,74
<b>Media Atenei PTA</b>	3,82	3,57	3,71	4,16	4,10

Nel seguito i valori di riepilogo:

	Amministrazione Personale	Servizi logistici	Comunicazione	Sistemi informativi	Contabilità (solo PTA)	Didattica (solo DDA)	Ricerca (solo DDA)	Biblioteche (solo DDA)
<b>Media DDA+PTA Siena</b>	<b>3,79</b>	<b>3,65</b>	<b>3,64</b>	<b>3,86</b>	3,74	4,51	3,97	4,8
<b>Media DDA+PTA Atenei</b>	<b>4,13</b>	<b>3,67</b>	<b>3,79</b>	<b>4,16</b>	4,1	4,33	4,03	4,71

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<sup>22</sup>.

Occorre precisare che nel 2019 la rilevazione delle percentuali di tempo del personale tecnico amministrativo dedicate ai servizi è stata influenzata dal progetto di "reingegnerizzazione dei processi", nel cui ambito sono state definite le attività da ricondurre ai servizi GP, avvalendosi anche di tutor per aree tematiche. Inoltre, l'Ateneo sta investendo nel progetto del "governo degli indicatori", implementando il sistema informativo e le relative banche dati per migliorare la precisione di quanto rilevato.

Infine, a livello generale di progetto GP, talune voci di costo unitarie sono state raggruppate o diversamente suddivise per consentire una maggiore confrontabilità e, anche per questo motivo, i dati possono risultare notevolmente diversi rispetto alla precedente rilevazione, sia a livello d'Ateneo, sia a livello della media Atenei.

Ateneo	Comunicazione	Sistemi informativi	Approv e servizi generali	Biblioteche	Personale
Costo unitario Siena rilev. 2019	677,06 €	1.277,24 €	20,20 €	154,04 €	729,15 €
<b>Media Atenei rilev. 2019</b>	<b>416,76 €</b>	<b>1.758,92 €</b>	<b>30,41 €</b>	<b>88,49 €</b>	<b>866,10 €</b>

<sup>22</sup> Le informazioni che seguono sono pubblicate alla pagina web Unisi <https://www.unisi.it/ateneo/adempimenti/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/costi-contabilizzati>

Ateneo	Contabilità	Ricerca	Didattica	Internazionalizzazione	Orientamento
Costo unitario Siena rilev. 2019	5,75 €	109,98 €	219,28 €	96,00 €	174,65 €
<b>Media Atenei rilev. 2019</b>	<b>6,92 €</b>	<b>62,57 €</b>	<b>139,19 €</b>	<b>236,69 €</b>	<b>65,24 €</b>

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 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 ed approvate dal Survey Policy Committee d'Ateneo (SPC).

I risultati della rilevazione condotta nel 2018 sono stati illustrati 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

e sono stati oggetto di analisi da parte del CUG nella sua Relazione 2019.

Le relative presentazioni sono disponibili alle seguenti pagine web:

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

<https://www.unisi.it/ateneo/governo-e-organizzazione/organi-di-ateneo/attività-del-nucleo-di-valutazione/valutazione-e-5>

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

Il 4 febbraio 2020 si è tenuta la "2° Giornata della performance", durante la quale sono state approfondite le tematiche relative al SMVP in vigore per il 2019.

La documentazione è pubblicata 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

Nel 2019 si è scelto di non procedere alla rilevazione della customer satisfaction nei confronti degli studenti, in attesa dell'emanazione delle nuove linee guida ANVUR per la rilevazione delle opinioni degli studenti, che avrebbero dovuto contenere, oltre all'ambito strettamente didattico, anche domande sull'erogazione dei servizi.

Come noto, tale processo di emanazione delle nuove linee guida ha subito rallentamenti, e una battuta d'arresto a seguito dell'emergenza COVID-19.

Per indagare la soddisfazione su alcuni servizi erogati agli studenti si fa riferimento ai risultati relativi alla XXI Indagine AlmaLaurea sul Profilo dei laureati 2018.

I servizi di biblioteca hanno registrato una valutazione decisamente positiva da parte del 50,4% degli utilizzatori, percentuale in crescita rispetto agli anni precedenti (48,3% nella XX Indagine e 47,3% nella IX Indagine AlmaLaurea) e nettamente superiore al valore nazionale (39,2%).