



UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240

DIVISIONE PROGRAMMAZIONE,  
ORGANIZZAZIONE E VALUTAZIONE

UFFICIO VALUTAZIONE E SUPPORTO AL  
NUCLEO

**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.

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 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 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>1</sup> <https://www.unisi.it/ateneo/progetti-di-ateneo/progetto-good-practice>



UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240

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

MACRO AREE rilev. 2018	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
MACRO AREE rilev. 2019	Amministrazione Personale	Servizi logistici	Comunicazione	Sistemi informativi	Contabilità
Siena PTA	3,24	3,46	3,34	3,75	3,74
Media Atenei PTA	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)
Media DDA+PTA Siena	3,79	3,65	3,64	3,86	3,74	4,51	3,97	4,8
Media DDA+PTA Atenei	4,13	3,67	3,79	4,16	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>2</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.

<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>



UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240

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>

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/attivita-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>