



UNIVERSITÀ DI SIENA

1240

Progetto Good Practice: customer satisfaction, analisi di efficienza e di efficacia, benessere organizzativo¹

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 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
Siena	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
Media Atenei	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

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
Siena	3,24	3,68	3,46	3,81	3,34	3,71	3,75	4,01	3,74	3,96
Media Atenei	3,82	3,91	3,57	3,66	3,71	3,86	4,16	4,24	4,10	4,19

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.

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



UNIVERSITÀ DI SIENA

1240

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.

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.

Allocazione risorse sui Servizi	Infrastrutture	SBMA	Amministrazione	Didattica
Siena rilev. 2020	17,82%	10,18%	26,52%	22,89
Media Atenei rilev. 2020	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.