

Good Practice 2018

Report Finale:

Università degli Studi di Sassari



Introduzione al progetto

Il progetto Good Practice nasce nel 1999 con l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università rispetto a due dimensioni di prestazione:

- **Customer Satisfaction (CS) – efficacia percepita**
- **Costi ed efficienza**

A queste analisi definite «tradizionali» si aggiungono i cosiddetti

- **Laboratori sperimentali, che offrono annualmente due temi «verticali» di approfondimento.**

Il presente report specifica il posizionamento dell'Ateneo rispetto a costi ed efficacia percepita, riassumendo inoltre i risultati principali relativi ai laboratori. Di seguito è riportata una breve descrizione delle tre aree di indagine del progetto.

Customer Satisfaction (CS). La rilevazione di CS si rivolge alle tre principali categorie di stakeholder dell'ateneo:

- il personale docente, i dottorandi e gli assegnisti (questionario DDA),
- il personale tecnico-amministrativo (questionario PTA),
- gli studenti (questionario STUD). Il questionario studenti è a sua volta distinto tra studenti del I anno (STUD I) e degli anni successivi (STUD II) in quanto, oltre ai servizi comuni alle due categorie, sono state introdotte domande ad hoc per ciascuna rilevazione. In particolare, gli studenti del primo anno sono chiamati ad esprimere il proprio giudizio in merito al servizio di orientamento in entrata, mentre gli studenti degli anni successivi esprimono il proprio livello di soddisfazione per il servizio di job placement e di internazionalizzazione.
- Da ultimo, all'interno dell'efficacia percepita, è stato effettuato un benchmark sui questionari relativi al benessere organizzativo.

Costi ed efficienza

Costi ed efficienza. Questa area è finalizzata alla misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi in termini di costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE). L'analisi viene condotta in modo gerarchico misurando dapprima le risorse complessive per l'ateneo, poi le risorse associate a ciascun servizio amministrativo (complessivamente 27), a loro volta costituiti da un set di attività. Le risorse vengono mappate con riferimento a personale interno (PD), collaboratori (COLL) e consulenti esterni (SER) coinvolti nella gestione del servizio.

Efficienza: allocazione delle risorse sui servizi

Servizi	Sassari	Media Atenei
24. Supporto tecnico all'attività di ricerca	15,33%	10,02%
15. Didattica in itinere per lauree di I, II livello e a ciclo unico	11,66%	10,81%
2. Contabilità	10,56%	7,90%
25. Supporto alla gestione ospedaliera	8,76%	3,80%
20. Biblioteche	7,14%	7,93%
6. Personale	6,30%	7,56%
10. Servizi generali e logistici	6,24%	9,93%
3. Affari legali e istituzionali	5,29%	4,56%
22/23. Supporto alla gestione dei progetti nazionali e internazionali	4,72%	4,01%
11. Sistemi informativi	4,42%	6,90%
9. Approvvigionamenti	2,70%	4,26%
8. Edilizia_ Interventi sul costruito	2,37%	2,56%
4. Comunicazione	2,09%	3,55%
1. Pianificazione, controllo e statistica	1,71%	3,66%
18. Internazionalizzazione studenti	1,63%	1,76%
16. Formazione post-laurea (corsi di perfezionamento, dottorato e master)	1,51%	3,33%
21. Trasferimento tecnologico	1,31%	0,69%
17. Orientamento in uscita	1,18%	1,08%
7. Edilizia_ Nuovi interventi edilizi	1,16%	1,04%
12. Orientamento in entrata	1,09%	1,38%
19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	1,02%	0,65%
1b. Assicurazione qualità, Accredimento, Valutazione	0,82%	1,87%
14. Gestione delle borse di studio	0,39%	0,79%
26. Gestione museale e/o archivistica	0,33%	1,11%
5. Servizi sociali e welfare	0,28%	0,54%
13. Gestione alloggi e mense	-	0,26%

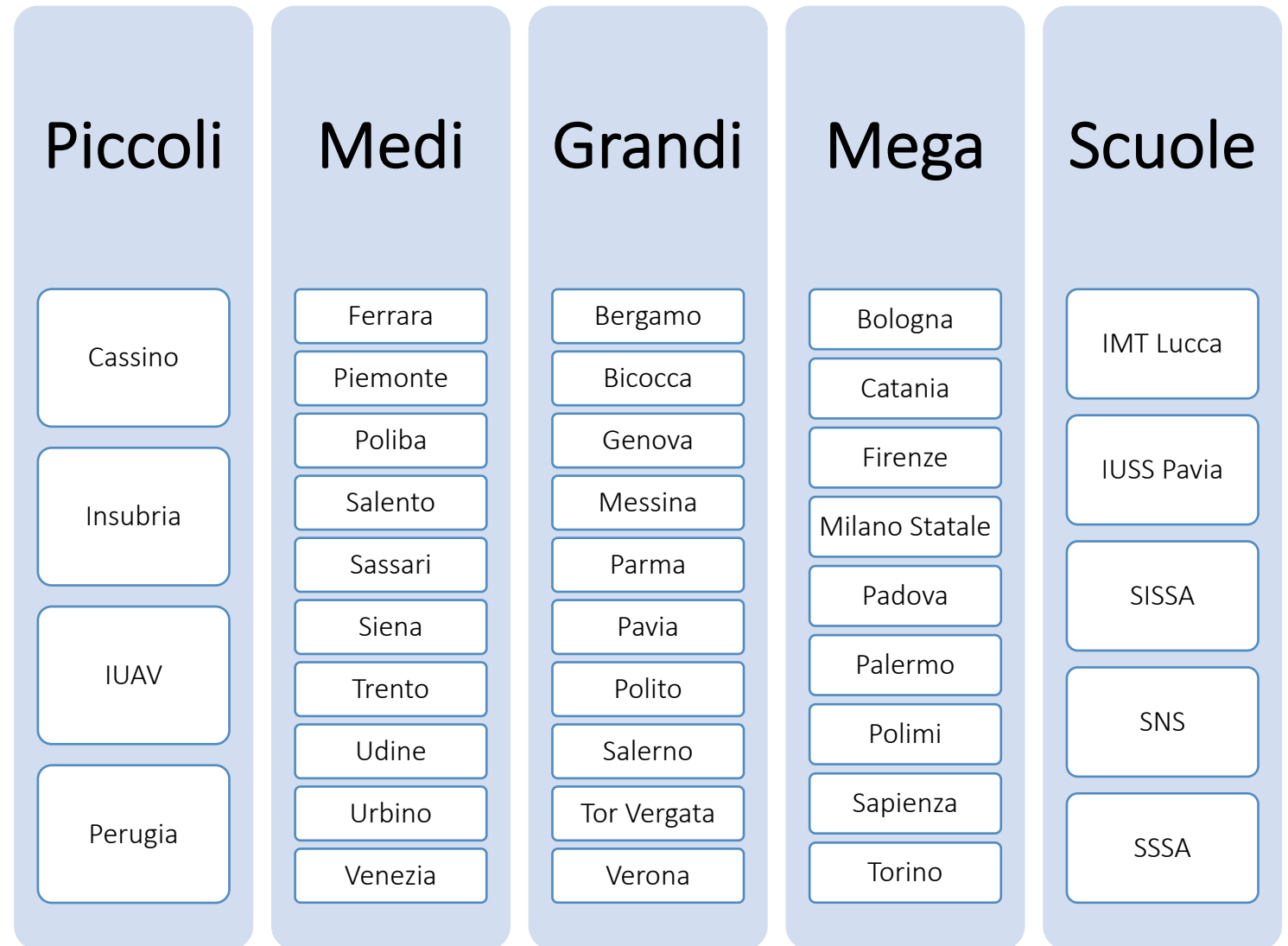
La tabella riporta l'incidenza di ciascun servizio rispetto ai costi amministrativi totali dell'Ateneo (il totale della colonna dell'Ateneo è quindi pari a 100%). Il benchmark è rappresentato dall'incidenza media dei costi di ciascun servizio negli Atenei GP.

L'Ateneo di Sassari mostra una allocazione delle risorse superiore alla media degli Atenei nel supporto tecnico all'attività di ricerca e nella didattica in itinere. Entrambe le attività rappresentano i servizi rispetto ai quali l'investimento è in assoluto più elevato.

I cluster delle Scuole e degli Atenei

La tabella riporta la **divisione degli Atenei nei 5 cluster di riferimento**, che costituiranno **uno dei benchmark di riferimento dei cruscotti successivi**, in base al dimensionamento dell'Ateneo. Nel dettaglio:

- Atenei piccoli: studenti < 10.000
- Atenei medi: 10.000 < studenti < 20.000
- Atenei grandi: 20.000 < studenti < 40.000
- Atenei mega: studenti > 40.000
- Scuole superiori

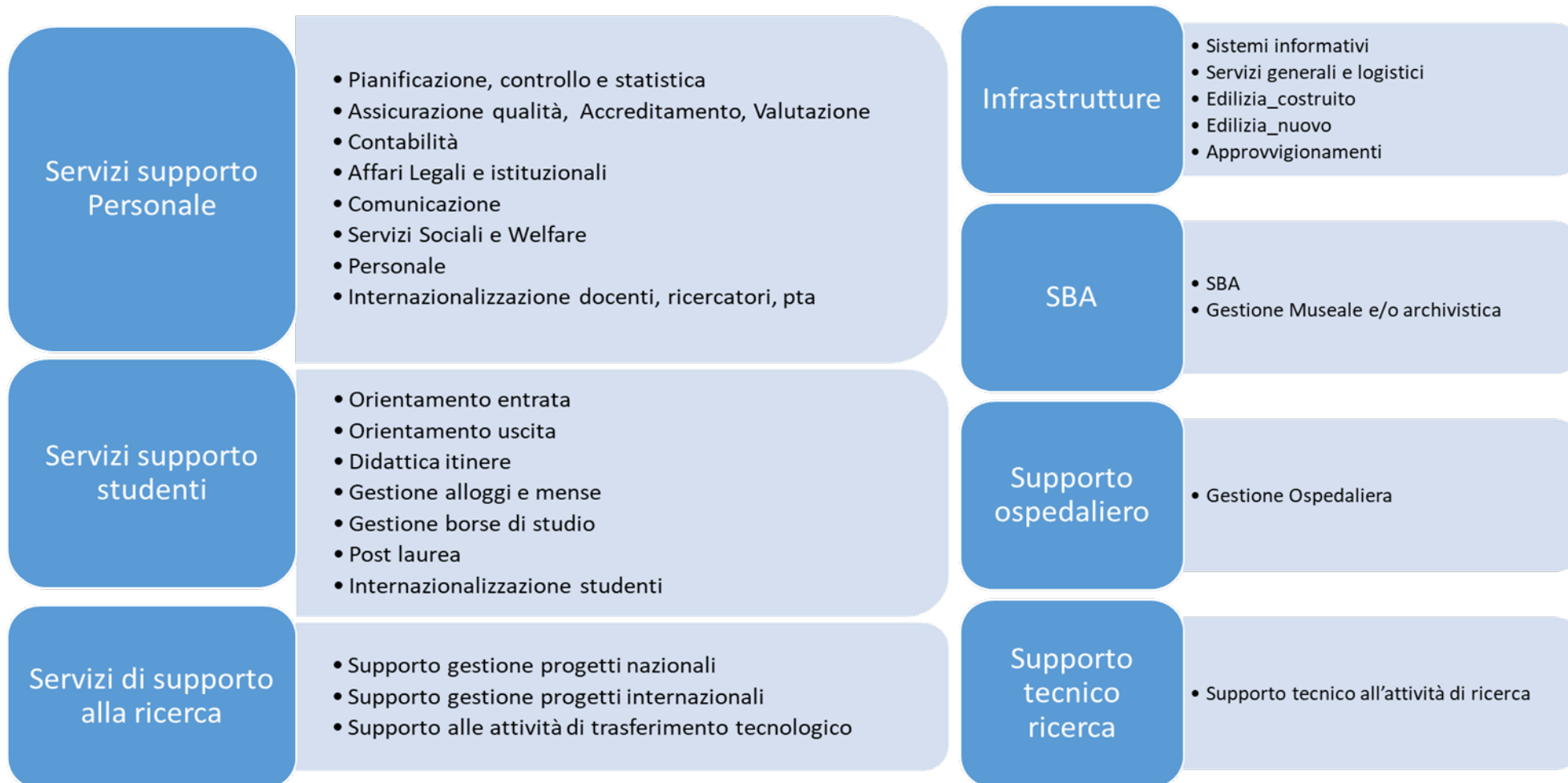


Note metodologiche

Metodologia: Efficienza

- L'analisi di efficienza si propone di valutare il **costo totale ed unitario di ciascun servizio** con riferimento a tutte le strutture amministrative presenti nell'ateneo, utilizzando una logica di tipo **Activity Based**. Per questa tipologia di rilevazione ci si è avvalsi della collaborazione con Cineca, che ha prestato supporto a tre diversi livelli:
 - nella fase di raccolta dei dati di costo sul personale interno, estraendo i costi stipendiali per il personale dipendente dell'ateneo dalla banca dati Dalia;
 - nella fase di rilevazione delle percentuali di tempo dedicate a ciascuna attività e di raccolta dati relativi agli indicatori, attraverso la piattaforma Abcweb.
 - nella fase di generazione della reportistica su efficienza mettendo a disposizione a ciascun ateneo (tramite la piattaforma Abcweb) i propri report di efficienza in termini di costi (per servizio, per attività e per struttura) e FTE (per servizio, per attività e per struttura).
- I **27 servizi mappati nell'ambito dell'efficienza sono riconducibili a 5 macro-aree** (Figura successiva) quali: Servizi di supporto al Personale, Servizi di supporto agli Studenti, Servizi di supporto alla Ricerca, Infrastrutture, Servizi Bibliotecari, Supporto ospedaliero e Supporto tecnico all'attività di ricerca.

Metodologia: Efficienza



Metodologia: Efficienza

Servizio	Driver
1. Pianificazione, controllo e statistica	Valore tot dei PROVENTI + valore tot dei COSTI
1b. Assicurazione qualita', Accreditamento, Valutazione	Nessuno
2. Contabilita'	Valore tot dei PROVENTI + valore tot dei COSTI
3. Affari legali e istituzionali	pta + doc + ric + cel
4. Comunicazione	Numero tot unità di personale
5. Servizi sociali e welfare	pta + doc + ric + cel
6. Personale	Numero totale di unità di personale
7. Edilizia_Nuovi interventi edilizi	Nessuno
8. Edilizia_Interventi sul costruito	Mq interni della struttura (inclusi i corridoi)
9. Approvvigionamenti	Valore complessivo degli approvvigionamenti di competenza dell'anno
10. Servizi generali e logistici	Mq interni della struttura oggetto dell'analisi
11. Sistemi informativi	Numero totale di unità di personale
12. Orientamento in entrata	N. immatricolati laurea triennale, specialistica e ciclo unico (numero immatricolati CdL)
13. Gestione alloggi e mense	Nessuno
14. Gestione delle borse di studio	N. domande totali di borse di studio ricevute

Metodologia: Efficienza

Servizio	Driver
15. Didattica in itinere per lauree di I, II livello e a ciclo unico	N. studenti iscritti (coloro che hanno pagato almeno la prima rata) ai corsi di I,II livello e a ciclo unico
16. Formazione post-laurea (corsi di perfezionamento, dottorato e master)	N. dottorandi, n. studenti iscritti a master, n. studenti iscritti a corsi di perfezionamento, n. di specializzandi
17. Orientamento in uscita	N. di laureati triennale specialistica e ciclo unico (escludere i laureandi) + n. di stagisti e tirocinanti che non si siano laureati nello stesso anno
18. Internazionalizzazione studenti	N. studenti stranieri + n. Studenti totali in mobilità, sia in entrata che in uscita
19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	N. di docenti, personale TA e ricercatori in mobilità, sia in entrata che in uscita
20. Biblioteche	N. utenti potenziali
21. Trasferimento tecnologico	Nessuno
22/23. Supporto alla gestione dei progetti nazionali e internazionali	Proventi di competenza da contratti/progetti di ricerca nazionali, internazionali finanziati e dei contratti conto terzi
24. Supporto tecnico all'attività di ricerca	Nessuno
25. Supporto alle gestione ospedaliera	N. di personale convenzionato con la facoltà di medicina + n. specializzandi delle scuole di medicina.
26. Gestione museale e/o archivistica	Numero di visitatori del museo

Atenei e Scuole partecipanti

- IMT Alti Studi Lucca
- IUSS di Pavia
- Politecnico di Bari
- Politecnico di Milano
- Politecnico di Torino
- Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
- Scuola Normale Superiore
- Scuola Superiore di Studi Avanzati di Trieste
- Università Ca' Foscari di Venezia
- Università di Bergamo
- Università Bicocca di Milano
- Università di Bologna
- Università di Catania
- Università Carlo Bo di Urbino
- Università di Cassino
- Università di Ferrara
- Università di Firenze
- Università di Genova
- Università dell'Insubria
- Università Luav di Venezia
- Università di Messina
- Università di Milano
- Università di Padova
- Università di Palermo
- Università di Parma
- Università di Pavia
- Università del Piemonte Orientale
- Università del Salento
- Università di Salerno
- Università Sapienza di Roma
- Università di Sassari
- Università di Siena
- Università per Stranieri di Perugia
- Università Tor Vergata di Roma
- Università di Torino
- Università Trento
- Università di Udine
- Università di Verona