



IL PROGETTO GOOD PRACTICE 2017/18

Il nuovo ciclo del progetto Good Practice si articola in due parti:

1. GP tradizionale
2. Laboratori Sperimentali

1.1. GOOD PRACTICE TRADIZIONALE

La parte tradizionale del GP sarà basata su due aree di rilevazione: *costi/efficienza* e *customer satisfaction*:

- **Costi/efficienza:** la sempre maggiore cura da parte degli atenei, ed il controllo sui dati, consentono ormai una rilevazione affidabile sui costi del personale. Rimane un'area di miglioramento relativa ai servizi soggetti a maggiore esternalizzazione (servizi logistici e sistemi informativi): per questi servizi lavoreremo a stretto contatto con i vostri collaboratori per cercare una sempre maggiore omogeneità dei dati. In continuità con gli anni passati, nell'ambito della rilevazione costi/efficienza, verrà effettuata un'analisi puntuale su SBA che sarà completata, durante l'edizione 2017/18, con l'integrazione della rilevazione relativa a *servizi museali ed archivistici*.
- **Customer satisfaction:** i dati forniti da questa indagine risultano particolarmente importanti per diversi usi (esterni ed interni). In particolare alla luce della revisione del d.lgs. 150/2009 e del crescente uso della *customer satisfaction* nella valutazione della performance individuale, sarà prima di tutto effettuata una mappatura dell'uso attuale, di quali domande/aree vengono utilizzate, e di eventuali rilevazioni personalizzate già in essere negli atenei. Questa fase informerà la revisione della *customer satisfaction* degli studenti che sarà somministrata nel 2018. Si proseguirà poi nella sperimentazione della *customer "spot"* ossia della rilevazione della soddisfazione sui servizi direttamente a valle della loro fruizione.

1.2. LABORATORI SPERIMENTALI

Come sperimentato positivamente negli ultimi anni, a fianco alle rilevazioni di efficacia ed efficienza, il progetto affronterà alcuni temi rilevanti per gli atenei. Di seguito si riportano i laboratori previsti per GP2017/18:

Ciclo integrato della performance

Il laboratorio del 2017/18 si pone l'obiettivo di effettuare degli approfondimenti agendo in tre fasi:

1. Individuazione temi di interesse in sinergia con il CODAU.
2. Individuazione metodo.
3. Raccolta e analisi dati.

La metodologia sarà definita in dettaglio in base al tema prescelto.

Digital Learning

Il secondo laboratorio proseguirà le analisi avviate, prevedendo i seguenti passi:

- Definizione degli ambiti di approfondimento e delle dimensioni di analisi, anche sulla base dei risultati ottenuti nell'ambito di GP 2017/18.
- Individuazione dei casi rilevanti tra gli atenei GP.
- Raccolta e analisi dei dati mediante trasmissione dei database degli atenei, interviste e fonti Secondarie.
- Focus group con referenti individuati dagli atenei.