



IL PROGETTO GOOD PRACTICE EDIZIONE 2018/19

La nuova edizione del progetto Good Practice si articola in due parti:

1. GP tradizionale, in cui sono stati inseriti nuovi elementi di lettura dei dati, su spunto dei Direttori Generali presenti alla riunione finale dell'edizione 2017/18.
2. Laboratori Sperimentali

1. GOOD PRACTICE TRADIZIONALE – UNA LETTURA NUOVA DEI DATI

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

- ◆ **Costi/efficienza:** il costo unitario dei servizi amministrativi è ormai una pratica consolidata all'interno del progetto Good Practice che consente di quantificare l'investimento medio nei servizi amministrativi. La rilevazione 2018/19 si focalizzerà sull'impatto della digitalizzazione sull'efficienza dei servizi amministrativi. Attraverso l'analisi degli investimenti in digitale sui servizi amministrativi si vuole rispondere alla domanda: un maggiore ricorso all'utilizzo di strumenti digitali consente risparmi di efficienza? In caso affermativo, con quali risvolti sull'efficacia?
- ◆ **Customer satisfaction:** i dati forniti da questa indagine risultano particolarmente importanti per diversi usi (esterni ed interni), specialmente alla luce della revisione del d.lgs. 150/2009 e del crescente uso della customer satisfaction (CS) nella valutazione della performance individuale. Come da prassi consolidata all'interno del progetto, le rilevazioni di CS saranno rivolte a tre categorie di stakeholder:
 - (i) docenti, dottorandi, assegnisti,
 - (ii) personale tecnico-amministrativo e
 - (iii) studenti.

In aggiunta alla rilevazione della soddisfazione rispetto ai servizi amministrativi, un questionario relativo al benessere organizzativo è previsto per il personale tecnico-amministrativo. La rilevazione 2018/19 vedrà un focus particolare sul senso di appartenenza

all'organizzazione e del clima organizzativo nel suo complesso, con l'obiettivo di esplorare un tema particolarmente rilevante negli atenei.

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 GP2018/19:

◆ Performance Individuale

Il laboratorio del 2018/19 si pone l'obiettivo di effettuare degli approfondimenti sulla performance individuale agendo in tre fasi:

- a) Definizione del perimetro di comparazione in collaborazione con gli atenei (ad esempio si valuterà il grado di profondità di comparazione, le dimensioni da includere (comportamenti, risultati individuali e organizzativi), le fasi del ciclo (definizione obiettivi, feedback e valutazione finale)
- b) Definizione del metodo e protocollo di rilevazione
- c) Raccolta e analisi dati.

◆ Il cruscotto del Direttore Generale

Il secondo laboratorio ha l'obiettivo di comparare le pratiche in uso negli atenei assimilabili al cruscotto del Direttore Generale (DG). I passi previsti sono:

- Definizione del perimetro di analisi (cosa è il cruscotto del DG?)
- Analisi del contenuto (indicatori/dati) del cruscotto e dei supporti utilizzati (office, strumenti di Business intelligence standard, altri software).
- Analisi dell'uso del cruscotto.