

PROPOSTA PER IL PROGETTO GOOD PRACTICE**Anno 2021-22**

Gentile Direttore

questa breve nota vuole introdurre il progetto Good Practice per l'anno 2021/22. Il progetto ha l'obiettivo di comparare le prestazioni dei servizi di supporto delle università e identificare buone pratiche da diffondere.

Questa edizione porta avanti due temi chiave, aperti nel GP 2020/21 attraverso i laboratori sperimentali, ma trasversali anche alle parti più tradizionali: Smart Working e Trasformazione digitale nel post COVID-19.

Come anticipato in riunione, la relazione con CODAU sarà sempre più stretta, attraverso i DG e Dirigenti individuati insieme al Presidente e alla Giunta CODAU, che saranno interlocutori delle diverse aree.

La descrizione di tutte le attività realizzate nell'ambito del progetto Good Practice è riportata di seguito, con un dettaglio delle fasi in cui si articola l'analisi, e le risorse richieste.

Al fine di avviare le attività, vi chiediamo gentilmente **una adesione informale entro il 13 dicembre** rispondendo a Michela Arnaboldi (michela.arnaboldi@polimi.it) indicandoci il **referente** per il vostro ateneo.

Ringraziando per l'attenzione, colgo l'occasione per porgere un cordiale saluto e rimango a disposizione per qualsiasi ulteriore informazione.



Michela Arnaboldi
Dipartimento di Ingegneria Gestionale - Politecnico di Milano
Via Lambruschini, 4/B - 20156 Milano – Italy
Tel. +39-02-23994069/7328
Cell. +39-339-2761302
E.mail: michela.arnaboldi@polimi.it

1. IL PROGETTO GOOD PRACTICE 2021/22

Il progetto Good Practice si articola in due parti:

1. GP tradizionale
2. Laboratori Sperimentali

1.1. GOOD PRACTICE TRADIZIONALE

La parte tradizionale di 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, e consente di quantificare l'investimento medio nei servizi amministrativi, i costi unitari e i FTE dedicati. La rilevazione 2020/21 consoliderà la lista di servizi amministrativi e driver (ie output dei servizi) oggetto di indagine. Inoltre, verranno affinate le funzionalità rese disponibili dalla piattaforma di rilevazione in modo da poter gestire in modo più rapido l'upload massivo dei dati, l'aggiornamento dei dati tra rilevazioni e il controllo sui dati inseriti.. Particolare attenzione verrà posta alla rilevazione dei servizi in outsourcing per favorire la raccolta dati e successiva comparabilità tra atenei.
- **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 (DDA), (ii) personale tecnico-amministrativo (PTA) 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 2021/22 prevede una revisione dei questionari DDA, PTA e studenti in ottica di semplificazione della struttura delle domande e di ri-allineamento con (i) la rilevazione di efficienza e (ii) l'ottica utente-centrica (come contrapposta a quella orientata ai processi). Il costante allineamento tra rilevazione GP e servizi offerti dagli Atenei rappresenta garanzia dell'effettiva usabilità e rappresentatività reale dei dati raccolti.

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:

- **Smart working**

A seguito delle analisi svolte nel corso dell'edizione GP 2020/21, che hanno mostrato l'impatto del lavoro a distanza durante la prima fase dell'emergenza sanitaria, sia in termini quantitativi sia in termini qualitativi. La persistenza dell'evento pandemico e, più ancora, alcuni elementi positivi che sono indubbiamente emersi con la vasta diffusione delle nuove modalità di lavoro ci hanno suggerito di continuare a monitorare il fenomeno, analizzando in modo più approfondito l'impatto sulla dimensione individuale e organizzativa.

Il laboratorio sarà articolato nei seguenti passi:

- Discussione e impostazione con referente CODAU
- Proposta e condivisione del modello di analisi e raccolta dati
- Test del modello
- Eventuale revisione del modello
- Raccolta dati mediante appositi strumenti di rilevazione
- Elaborazione dati e condivisione

- **Trasformazione Digitale: soddisfazione rispetto alle innovazioni nei servizi**

L'obiettivo del laboratorio consiste nell'analizzare i cambiamenti in atto e pianificati delle università a fronte dell'accelerazione digitale avuta dall'emergenza COVID-19, dopo due anni di sperimentazione di nuovi modelli e servizi. Il perimetro dell'analisi è quella della sfera organizzativo-gestionale, che include tutti i processi di supporto alle attività di didattica, ricerca e terza missione. In particolare, i

risultati del Laboratorio GP Digitale 2021 saranno approfonditi mediante un nuovo questionario che avrà l'obiettivo di raccogliere dati sulla soddisfazione relativa alle innovazioni digitali introdotte nei servizi amministrazioni.

Il laboratorio sarà articolato nei seguenti passi: (i) Discussione e impostazione con referente CODAU, (ii) Interviste singole iniziali ad alcuni atenei per individuare le dimensioni di analisi per il nuovo questionari, e (iii) Proposta e condivisione del modello di analisi, realizzazione del questionario

2. LE FASI OPERATIVE

Il nuovo ciclo del progetto Good Practice sarà avviato a dicembre 2020 e si concluderà a novembre 2022. La tabella di seguito riporta le fasi del progetto.

Periodo	Attività
Dicembre 2021 - Febbraio 2022	Condivisione dei protocolli di efficienza ed efficacia, e di specifica per i laboratori
Gennaio - Febbraio 2022	Rilevazione Efficacia percepita personale docente e tecnico amministrativo
Marzo 2022	Rilevazione di costi e efficienza
Maggio 2022	Raccolta dati per laboratori
	Rilevazione benessere organizzativo
Aprile 2022 - Giugno 2022	Rilevazione Efficacia percepita studenti
Settembre 2022	Invio dati preliminari per rilevazioni/analisi interne
Novembre 2022	Riunione plenaria finale e report finale

Saranno inoltre organizzate riunioni operative lungo tutto il progetto, come svolto e apprezzato negli ultimi anni.

3. RISORSE E GRUPPO DI RICERCA

Il progetto prevede una durata di 12 mesi. Le risorse richieste sono di 7.000 € + IVA.

Il gruppo di ricerca sarà coordinato da Michela Arnaboldi (professore ordinario presso DIG - Dipartimento di Ingegneria Gestionale (DIG) del Politecnico di Milano) e prevede il coinvolgimento di Tommaso Agasisti (professore ordinario presso DIG), Deborah Agostino (professore associato presso DIG), Mara Soncin (ricercatore presso DIG) e di tre ricercatori junior.

4. ADESIONE

Al fine di avviare le attività, vi chiediamo gentilmente **una adesione informale entro il 13 dicembre** rispondendo a Michela Arnaboldi (michela.arnaboldi@polimi.it) indicandoci il **referente** per il vostro ateneo.