

## PROGETTO GOOD PRACTICE 2011

Gentili Partecipanti,

a Luglio 2010, a conclusione del Good Practice 2009, si è svolta una tavola rotonda per discutere l'opportunità di proseguire il progetto Good Practice. I partecipanti alla tavola hanno sottolineato l'importanza di continuare a confrontarsi, ma hanno altresì suggerito la possibilità di modificare le modalità e i modelli di benchmarking, cercando di cogliere la diversificazione degli atenei partecipanti, sia in termini di misurazione delle performance che di gestione delle stesse.

Alle riflessioni emerse dall'ultimo progetto si aggiungono altri tre elementi:

- Il quadro economico e politico che le università (non solo italiane) stanno vivendo, pone sempre più come centrale la capacità di gestire le risorse in modo efficace ed efficiente, ma richiede un'analisi comparativa complessiva dell'allocazione delle risorse;
- L'adozione del Piano della Performance (Dlgs 150/2009 – Riforma Brunetta) e i progetti in corso legati alla riforma Brunetta hanno messo in luce l'importanza di alcuni indicatori di efficacia ed efficienza; pur ritenendo la situazione del singolo ateneo un punto di partenza irrinunciabile per il Piano della Performance, la presenza di benchmark esterni (su alcuni indicatori) permetterebbe di definire target di miglioramento raggiungibili e non autoreferenziali;
- Gli indicatori di performance sono diventati un elemento centrale anche della pianificazione strategica e pluriennale, tuttavia gli indicatori utilizzati sono spesso legati a progetti addizionali trascurando l'integrazione e l'importanza del mantenimento e miglioramento delle risorse (tangibili e intangibili) e attività.

Alla luce di queste riflessioni si propone un progetto Good Practice 2011 articolato in due sottoprogetti:

1. *Good Practice Performance.*
2. *Good Practice Audit.*

### 1. GOOD PRACTICE PERFORMANCE

Questo primo sottoprogetto si pone l'obiettivo di misurare e comparare le prestazioni di costo e qualità dei servizi di supporto, integrando i modelli di analisi Good Practice con gli indicatori che numerosi atenei stanno adottando per i piani delle performance.

Nello specifico il benchmarking sarà effettuato su:

- Indicatori di costo ed efficienza per le attività di supporto.

Alla luce dell'esigenza di avere un quadro complessivo dell'allocazione delle risorse si propone una rilevazione che copra tutto l'ateneo (amministrazione centrale e strutture decentrate). La maggior ampiezza dell'analisi sarà controbilanciata dalla possibilità per gli atenei di fornire dati aggregati (ad esempio non dettagliando la suddivisione di personale per le sotto-attività dei vari servizi).

Il carico degli atenei sarà ulteriormente ridotto dall'uso dei protocolli di attività definiti sia nei precedenti progetti Good Practice che nei recenti progetti Brunetta della SUM-MIP.

*Output previsto:*

- Misura di indicatori di costo ed efficienza complessiva dei servizi di supporto per le seguenti aree:

Pianificazione controllo e statistica Contabilità Affari legali e istituzionali Personale Comunicazione Sistemi informativi	Edilizia Servizi generali e logistici Approvvigionamenti Servizi sociali e welfare Orientamento in entrata Diritto allo studio	Servizi di supporto alla didattica Orientamento in uscita e placement Supporto alla ricerca e knowledge exchange Internazionalizzazione Biblioteche Supporto alla facoltà di medicina
--	---	--

- Benchmarking, eventualmente evidenziando cluster differenziati di atenei in base alla copertura dell'analisi (strutture dell'ateneo, risorse di personale tecnico amministrativo mappate rispetto al totale presente in ateneo, presenza di Altre Attività elevate).

- Indicatori di Efficacia Percepita.

Partendo dall'esperienza dei precedenti progetti Good Practice e allargando alle aree emerse dai progetti Brunetta sarà effettuata la rilevazione dell'efficacia percepita dei servizi di supporto attraverso questionari a:

- Studenti.
- Personale tecnico amministrativo.
- Personale docente.

*Output previsto:*

- Misura di indicatori di efficacia percepita.
- Benchmarking, eventualmente evidenziando cluster di atenei in base alla copertura delle analisi (tipologia e ampiezza del campione rispondente).

- Indicatori di Efficacia Oggettiva

Gli ultimi due progetti Good Practice non hanno rilevato indicatori di efficacia oggettiva (ad esempio n° ore di indisponibilità della rete informatica). Si propone, in questo nuovo progetto di effettuare la misurazione di pochi e selezionati indicatori di efficacia oggettiva, partendo dalla recente esperienza dei progetti Brunetta.

*Output previsto:*

- Misura di indicatori di efficacia oggettiva.
- Benchmarking, eventualmente evidenziando cluster di atenei in base alla provenienza del dato (rilevazione automatica e sistematizzata, ad hoc).

## 2. GOOD PRACTICE AUDIT

Il secondo sottoprogetto nasce più direttamente dalle riflessioni emerse alla tavola rotonda di luglio 2010. L'evoluzione degli atenei italiani nella misurazione e gestione dei servizi di supporto è stata nell'ultima decade indubbiamente notevole. In questa evoluzione il Good Practice ha rappresentato una base dati significativa, tuttavia utilizzata e "raccolta" in modo differenziato dai diversi atenei partecipanti.

Questa differenziazione nella raccolta, uso, gestione e impatto dei dati rimane però una "percezione" non sostanziata da analisi specifiche.

A più di dieci anni dalla prima edizione si propone quindi un *Audit del Good Practice*; nello specifico sarà effettuata l'analisi di:

- Modalità di raccolta dei dati;
- Inserimento ed utilizzo a routine dei dati nei processi pianificazione e controllo degli atenei;
- Integrazione, selezione e uso degli indicatori per la pianificazione triennale e strategica;
- Utilizzo come input e monitoraggio per progetti ad hoc di miglioramento dei servizi;

- Comunicazione dei dati ad altri attori non generalmente inclusi nelle riunioni del progetto (Organi di Governo)

La metodologia di analisi prevede degli studi di caso, in cui il gruppo di ricerca effettuerà:

- Interviste dirette presso il vostro ateneo per analizzare i diversi processi;
- Analisi documentale rilevante (report, relazioni annuali, piani strategici e triennali; ecc.).

*Output previsto:*

- Confronto del processo di raccolta, uso e gestione dei dati;
- Clusterizzazione degli atenei in base all'utilizzo dei dati.
- Evidenziazione di Good Practice.

Per gli atenei che parteciperanno a entrambi i sotto-progetti sarà possibile effettuare un'analisi integrata basata su:

- Tipologia di indicatori utilizzati e posizionamento rispetto a tali indicatori;
- Integrazione nei processi dell'ateneo;
- Tipologia di utilizzo.