

# Relazione annuale del Nucleo di Valutazione

Il progetto Good Practice

Varese, 10 marzo 2009

- 1) Obiettivi
- 2) Il modello di analisi
- 3) I risultati

**Indice**

- Idea nata nel 1999 per **CONFRONTARSI**
- Gli obiettivi del Good practice sono:
  - **Costruire**, insieme, un modello di analisi dei servizi universitari e delle loro prestazioni
  - Confrontare, **in modo consapevole**, le prestazioni dei diversi Atenei coinvolti
  - **Approfondire** le soluzioni più interessanti e **comprendere** se e come trasferirle in ciascun Ateneo
  - Favorire la **crescita professionale** di persone ed organizzazioni

## **COSA E' IL PROGETTO GOOD PRACTICE**

## Il Good practice 2007

1. Bologna
2. Calabria
3. Catania
4. Ferrara
5. Firenze
6. Foggia
7. Insubria
8. Lecce
9. Milano Bicocca
10. Milano Politecnico
11. Padova
12. Palermo
13. Pavia
14. Siena
15. Torino
16. Torino Politecnico
17. Trento
18. Venezia Ca' Foscari
19. Venezia Iuav
20. Verona

## Good practice edizioni precedenti (ma non 2007)

1. Bari Politecnico
2. Bergamo
3. Camerino
4. Genova
5. L'Aquila
6. Macerata
7. Messina
8. Milano Università
9. Molise
10. Napoli Federico II
11. Napoli Parthenope
12. Roma La Sapienza
13. Salerno
14. Trieste

# GLI ATENEI CHE HANNO PARTECIPATO

Anno di  
riferimento 2006

## Obiettivi *Good practice* 2007

### Efficienza ed efficacia

- ✓ Misurare e confrontare le prestazioni delle attività amministrative delle università
- ✓ Individuare le *buone pratiche*
- ✓ Confrontare le prestazioni di diversi Atenei, in modo da identificare opportunità di miglioramento

### Laboratori sperimentali

- ✓ Analizzare le modalità di gestione ed organizzazione di aree o processi emersi come particolarmente rilevanti e degni di approfondimento
- ✓ I temi:
  - la programmazione pluriennale
  - lo sviluppo delle risorse umane
  - la gestione delle risorse finanziarie

**IL PROGETTO GP 2007: OBIETTIVI SPECIFICI**

Anno di  
riferimento 2006

## Obiettivi *Good practice* 2007

### Efficienza ed efficacia

Amministrazione centrale

- *Didattica*
- *Personale*
- *Contabilità*
- *Ricerca (NO)*
- *Approvvigionamenti*

Dipartimenti (NO)

Facoltà (NO)

### Laboratori sperimentali

La programmazione pluriennale (NO)

Lo sviluppo delle risorse umane (NO)

La gestione delle risorse finanziarie (NO)

## IL PROGETTO GP 2007: AREE DI ANALISI

**Input**

**ATTIVITÀ**

**Output**

La misura per l'efficienza è il **costo x attività**

- Il modello basato sulle attività permette di misurare:

**Costo**

**Output (o driver)**

- Le prestazioni di efficienza sono misurate a due livelli:
  - Macroattività, ad es. servizi agli studenti
  - Attività, ad esempio immatricolazioni
- Il modello dei costi considera i principali oneri di gestione:
  - Personale TA, postazione, formazione
  - Energia e utenze, pulizie e vigilanza

## **LA RILEVAZIONE DI EFFICIENZA**

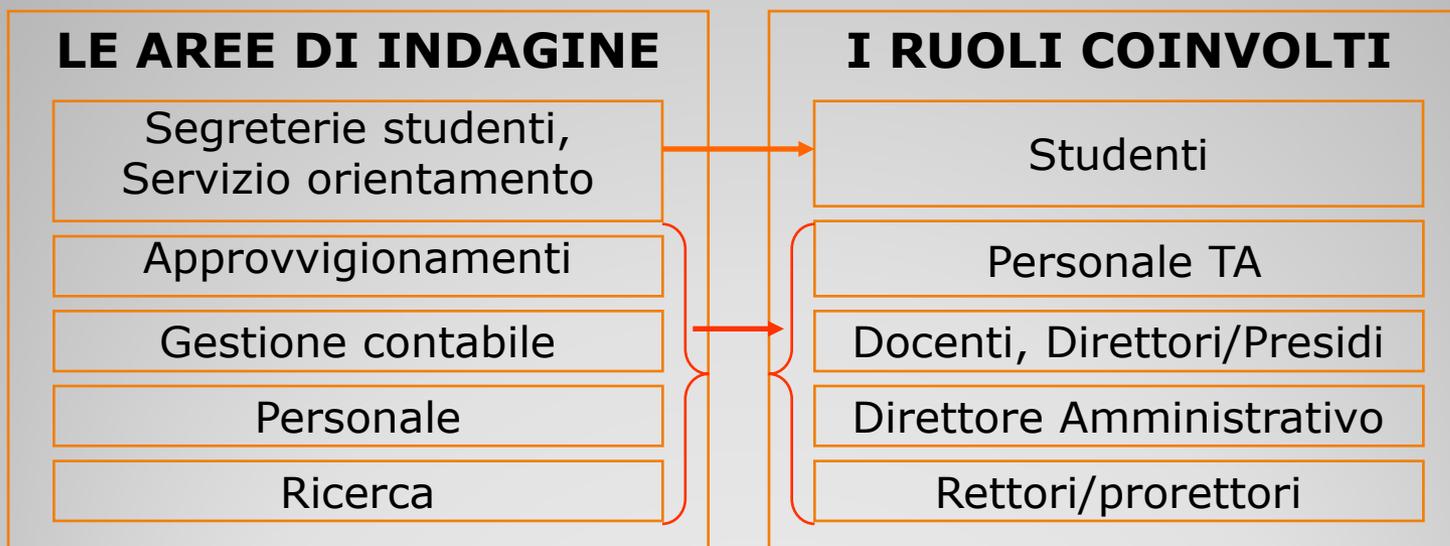
**Input** →

**ATTIVITÀ**

→ **Output**

La misura per l'efficacia è la **customer satisfaction**

- Interesse manageriale

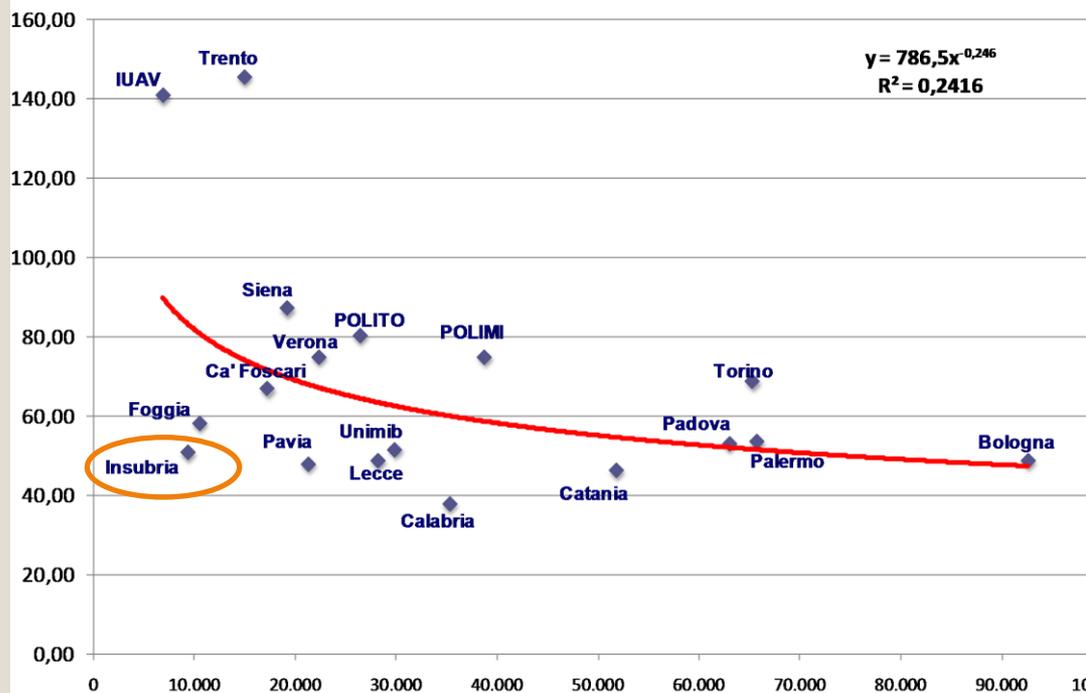


Scala di valutazione [1-4]

Questionari somministrati: ~ 650 studenti, 180 docenti, 70 tecnici amministrativi

**EFFICACIA: LA CUSTOMER SATISFACTION**

## I servizi di supporto agli studenti



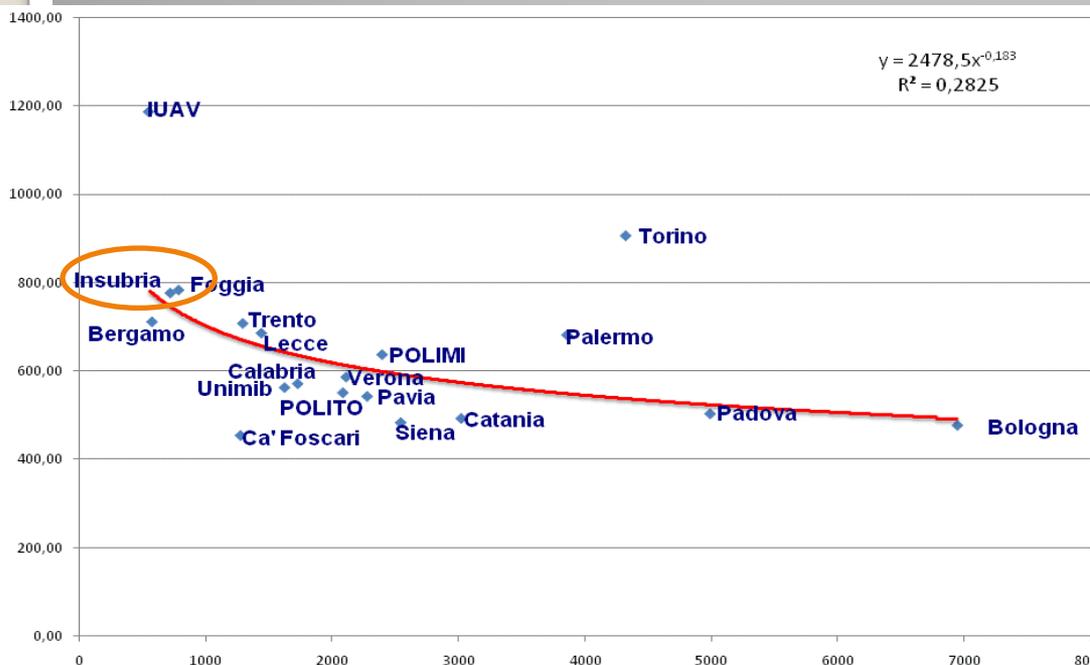
	Costo totale	Studenti iscritti	Costo unitario
<b>Bergamo</b>			
<b>Bologna</b>	4.515.052	92.554	48,78
<b>Ca' Foscari</b>	1.152.926	17.224	66,94
<b>Calabria</b>	1.337.561	35.258	37,94
<b>Catania</b>	2.401.136	51.782	46,37
<b>Foggia</b>	611.070	10.475	58,34
<b>Insubria</b>	<b>472.543</b>	<b>9.296</b>	<b>50,83</b>
<b>IUAV</b>	962.649	6.822	141,11
<b>Lecce</b>	1.377.122	28.168	48,89
<b>Padova</b>	3.349.254	62.947	53,21
<b>Palermo</b>	3.520.670	65.683	53,6
<b>Pavia</b>	1.021.307	21.254	48,05
<b>POLIMI</b>	2.903.677	38.718	75
<b>POLITO</b>	2.120.437	26.372	80,4
<b>Siena</b>	1.669.923	19.157	87,17
<b>Torino</b>	4.491.980	65.274	68,82
<b>Trento</b>	2.169.169	14.893	145,65
<b>UNIMIB</b>	1.542.836	29.850	51,69
<b>Verona</b>	2.801.163	22.293	125,65
<b>media</b>			<b>71,58</b>

### Attività più critiche:

- orientamento
- immatricolazioni a numero chiuso
- supporto all'offerta didattica e formativa

## I RISULTATI DI EFFICIENZA: I COSTI

# La gestione del personale



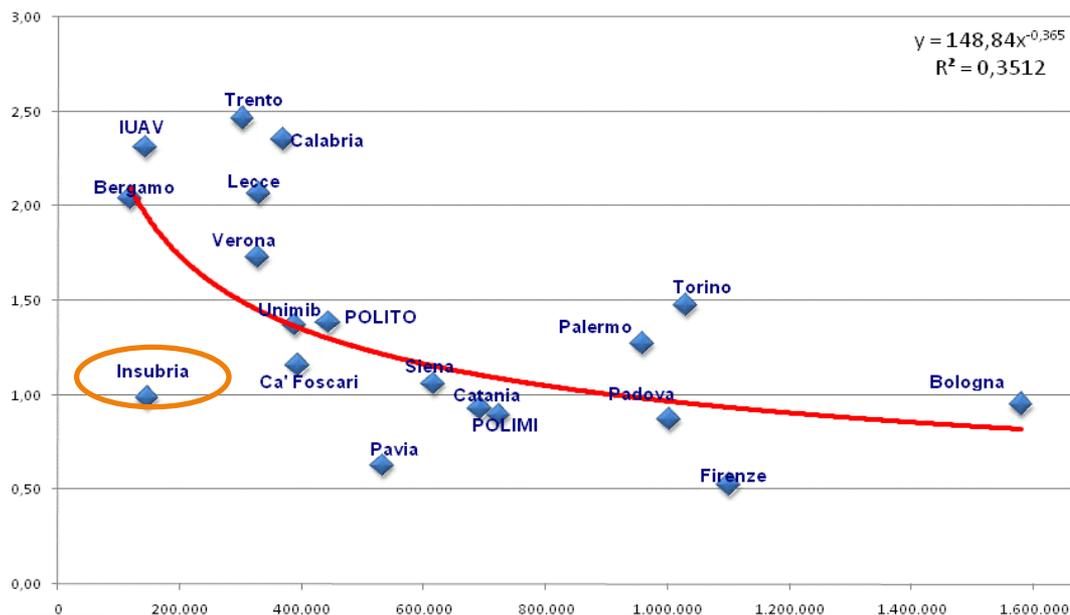
	Costo totale	N. di dipendenti	Costo unitario
<b>Bergamo</b>	407.018	572	711,57
<b>Bologna</b>	3.314.447	6.948	477,04
<b>Ca' Foscari</b>	577.904	1.273	453,97
<b>Calabria</b>	986.151	1.726	571,35
<b>Catania</b>	1.487.722	3.020	492,62
<b>Foggia</b>	613.579	783	783,63
<b>Insubria</b>	<b>556.981</b>	<b>717</b>	<b>776,82</b>
<b>IUAV</b>	648.318	546	1.187,40
<b>Lecce</b>	1.240.481	1.438	685,78
<b>Padova</b>	2.510.885	4.990	503,18
<b>Palermo</b>	2.630.090	3.858	681,72
<b>Pavia</b>	1.235.115	2.276	542,67
<b>POLIMI</b>	1.525.307	2.394	637,14
<b>POLITO</b>	1.148.029	2.084	550,88
<b>Siena</b>	1.227.825	2.541	483,21
<b>Torino</b>	3.917.590	4.322	906,43
<b>Trento</b>	913.773	1.291	707,80
<b>UNIMIB</b>	912.669	1.622	562,68
<b>Verona</b>			
<b>Media</b>			<b>647,49</b>

## Attività più critiche:

- liquidazione stipendi e compensi (30% delle attività totali, 235 €/anno per dipendente)

# I RISULTATI DI EFFICIENZA: I COSTI

## La gestione contabile



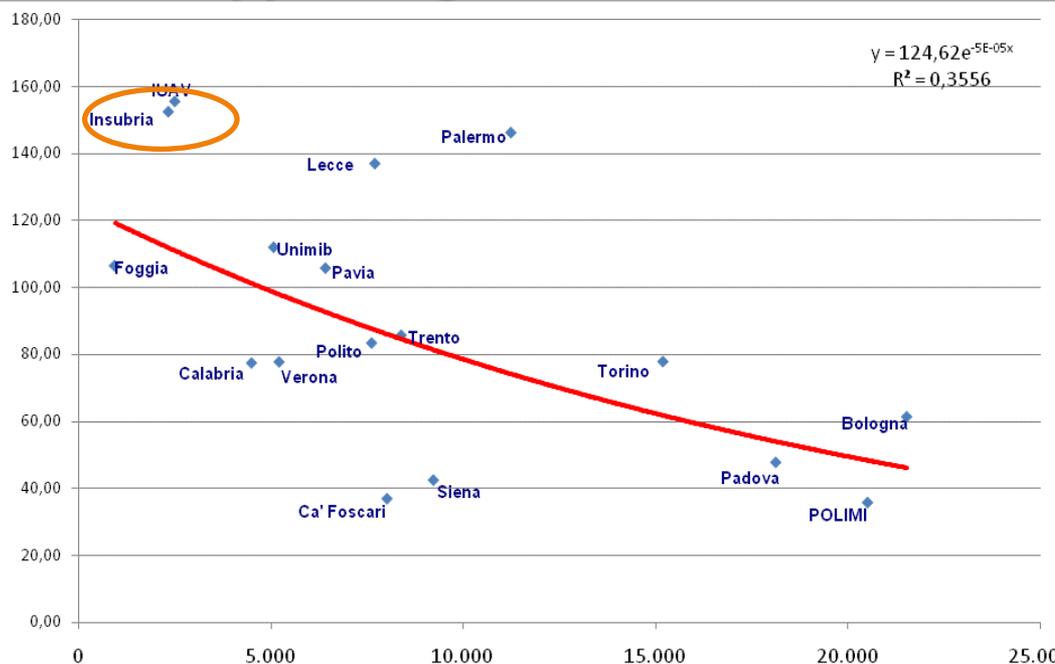
### Aspetti positivi:

- in particolare gestione spese e pagamenti

	Costo Totale	Entrate + Uscite	Costo unitario
Bergamo	243.378	119.237	2,04
Bologna	1.499.562	1.579.014	0,95
Ca' Foscari	455.397	393.769	1,16
Calabria	869.032	369.289	2,35
Catania	642.254	692.273	0,93
Foggia			
Insubria	<b>144.983</b>	<b>146.977</b>	<b>0,99</b>
IUAU	333.610	144.363	2,31
Lecce	681.818	329.754	2,07
Padova	872.655	1.001.770	0,87
Palermo	1.219.971	958.133	1,27
Pavia	334.601	532.754	0,63
POLIMI	647.330	723.372	0,89
POLITO	614.087	444.087	1,38
Siena	653.312	616.343	1,06
Torino	1.518.643	1.029.463	1,48
Trento	747.189	303.425	2,46
UNIMIB	531.503	387.800	1,37
Verona	566.594	327.496	1,73
Media			<b>1,44</b>

## I RISULTATI DI EFFICIENZA: I COSTI

## La gestione degli approvvigionamenti



### Maggiori criticità:

- costi unitari elevati rispetto ai volumi di acquisto ma non rispetto alle operazioni effettuate

	Costo totale	Acquisti (mgl €)	Costo unitario
<b>Bergamo</b>			
<b>Bologna</b>	1.322.573	21.541	61,4
<b>Ca' Foscari</b>	296.751	8.036	36,93
<b>Calabria</b>	349.779	4.514	77,49
<b>Catania</b>	447.833	552	811,29
<b>Foggia</b>	101.350	951	106,53
<b>Insubria</b>	358.789	2.352	152,55
<b>IUAV</b>	391.851	2.518	155,62
<b>Lecce</b>	1.057.826	7.718	137,06
<b>Padova</b>	866.807	18.138	47,79
<b>Palermo</b>	1.646.846	11.256	146,31
<b>Pavia</b>	681.025	6.435	105,83
<b>POLIMI</b>	734.410	20.523	35,78
<b>POLITO</b>	637.136	7.636	83,44
<b>Siena</b>	392.551	9.242	42,47
<b>Torino</b>	1.184.461	15.204	77,9
<b>Trento</b>	720.503	8.403	85,75
<b>UNIMIB</b>	570.163	5.088	112,06
<b>Verona</b>	406.970	5.231	77,8
<b>Media</b>			<b>88,24</b>

## I RISULTATI DI EFFICIENZA: I COSTI

## I servizi di supporto agli studenti

PROCESSO	QUESTIONARI INSUBRIA	SODDISFAZIONE (scala di valutazione 1-4)	INSUBRIA	MEDIA	MAX	MIN
DIDATTICA SEGRETERIE	605	Studenti	2,2	2,09	2,52 (Polito)	1,76 (Polimi)
DIDATTICA ORIENTAMENTO	695	Studenti (Soddisfazione generale)	2,32	2,39	2,68 (Catania)	2,17 (Calabria)
		Studenti (Utilità percepita)	2,04	2,14	2,67 (Catania)	1,79 (Calabria)

### Segreterie studenti - Aspetti positivi:

- correttezza e coerenza delle informazioni
- semplicità e reperibilità modulistica

### Segreterie studenti – Maggiori criticità:

- adeguatezza orari di apertura degli sportelli

### Orientamento – Maggiori criticità:

- adeguatezza orari di apertura degli sportelli
- capacità di fornire risposte adeguate

## I RISULTATI DI EFFICACIA

## La gestione del personale

PROCESSO	QUESTIONARI INSUBRIA	SODDISFAZIONE (scala di valutazione 1-4)	INSUBRIA	MEDIA	MAX	MIN
PERSONALE	11	<i>Direttori</i>	2,8	2,95	3,5 (Polito)	1,5 (Milano)
	182	<i>Docenti</i>	2,69	2,73	3,21 (Trento)	2,45 (Salento)
	70	<i>Tecnici amministrativi</i>	1,61	2,04	2,52 (Palermo)	1,61 (Insubria)
	-	<i>Rettore/Prorettori</i>	-	2,71	-	-
	-	<i>Direttore Amministrativo</i>	-	3,15	-	-

### Docenti – Lievi criticità:

- gestione concorsi
- informazioni su retribuzioni e passaggi di carriera

### Personale tecnico amministrativo – Maggiori criticità:

- gestione della formazione
- gestione del sistema di valutazione ed incentivazione



**Anche l'indagine di clima rileva criticità**  
(in particolare per i fattori benessere organizzativo e auto-realizzazione)

## I RISULTATI DI EFFICACIA

## La gestione contabile e gli approvvigionamenti

PROCESSO	QUESTIONARI INSUBRIA	SODDISFAZIONE (scala di valutazione 1-4)	INSUBRIA	MEDIA	MAX	MIN
CONTABILITÀ	12	Direttori	3,33	3,05	3,88 (Siena)	1,67 (Catania)
	184	Docenti	2,69	2,62	3,09 (Trento)	2,28 (Salento)
	64	Tecnici amministrativi	2,44	2,64	3,27 (Palermo)	2,41 (Foggia)
	-	Rettore/Prorettori	-	2,41	-	-
	-	Direttore Amministrativo	-	2,91	-	-
APPROVVIGIONAMENTI	11	Direttori	2,91	2,7	3,33 (Iuav)	2 (Verona)
	182	Docenti	2,46	2,48	2,93 (Trento)	2,09 (Salento)
	70	Tecnici amministrativi	2,04	2,49	2,98 (Palermo)	2,04 (Insubria)

### a) La gestione contabile e b) gli approvvigionamenti

- a) Docenti soddisfatti (rimborso missioni e erogazione compensi)
- a) Personale TA meno soddisfatto (rimborso missioni e assistenza fiscale)
- b) Giudizio di docenti e TA in linea con i valori medi

## I RISULTATI DI EFFICACIA

- Posizionamento dell'Insubria in genere positivo (buona pratica di efficienza nella contabilità)
- Aspetti critici: efficienza nella gestione degli approvvigionamenti, soddisfazione utenti nella gestione del personale TA
- Il modello può presentare delle difficoltà in termini di omogeneità di confronto ma offre spunti di riflessione per gli organi di gestione (obiettivi di miglioramento)
- Il progetto offre opportunità di creare un *network* di conoscenze utile per approfondire il confronto con altri modelli e sistemi di gestione

## **CONCLUSIONI**