

## PROGETTO GOOD PRACTICE 2018/19

Il progetto Good Practice, coordinato dal Politecnico di Milano e giunto alla quindicesima edizione (la quattordicesima a cui partecipa l'Ateneo di Padova), ha l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università italiane. Nell'edizione 2018/2019 il progetto ha coinvolto 33 Atenei e 5 Scuole Superiori confermando il trend, in costante crescita, di nuove adesioni.

Tradizionalmente il progetto si basa su due aree core di analisi e su una terza area sperimentale sviluppata attraverso la costituzione di laboratori specifici. In particolare:

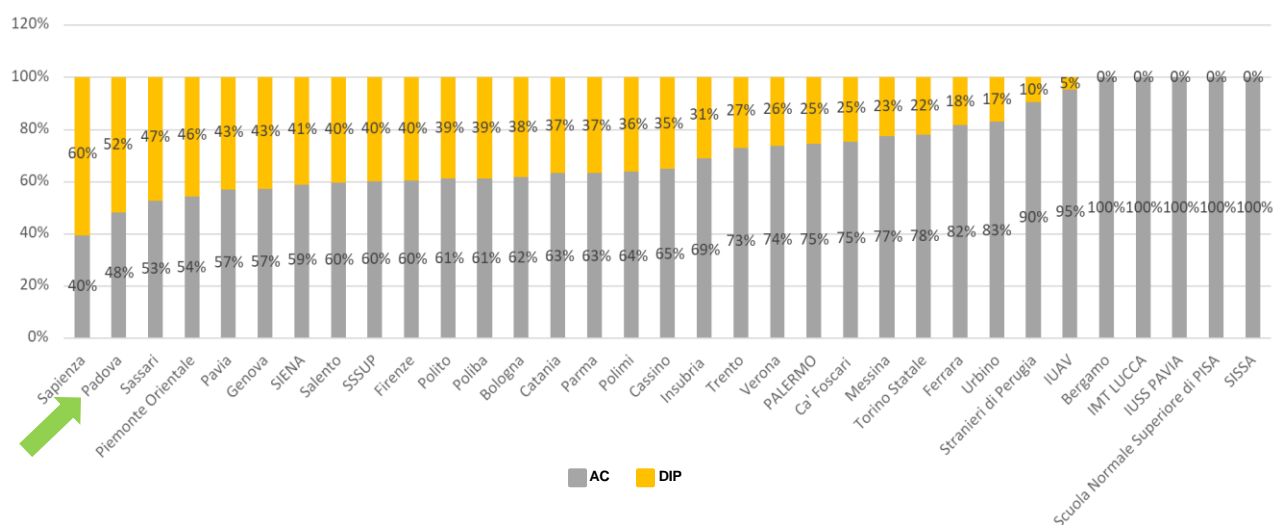
1. Costi ed efficienza: misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi di supporto in termini di costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE).
2. Customer Satisfaction (CS): efficacia percepita da tre principali categorie di stakeholder (il personale docente, i dottorandi e gli assegnisti; il personale tecnico-amministrativo; gli studenti, del primo anno e degli anni successivi)
3. Laboratori sperimentali: gli atenei aderiscono facoltativamente e vengono approfonditi temi specifici e oggetto di particolare interesse ed analisi. Nell'ultima edizione del progetto, i Laboratori hanno riguardato la Performance individuale e il Cruscotto degli indicatori del Direttore Generale.

In relazione all'efficienza, l'analisi viene condotta misurando dapprima le risorse complessive per l'ateneo, poi le risorse associate a ciascun servizio amministrativo (complessivamente sono 27) e a ciascuna unità organizzativa. Le risorse vengono mappate con riferimento al personale interno, ai collaboratori e ai consulenti esterni coinvolti nella gestione del servizio.

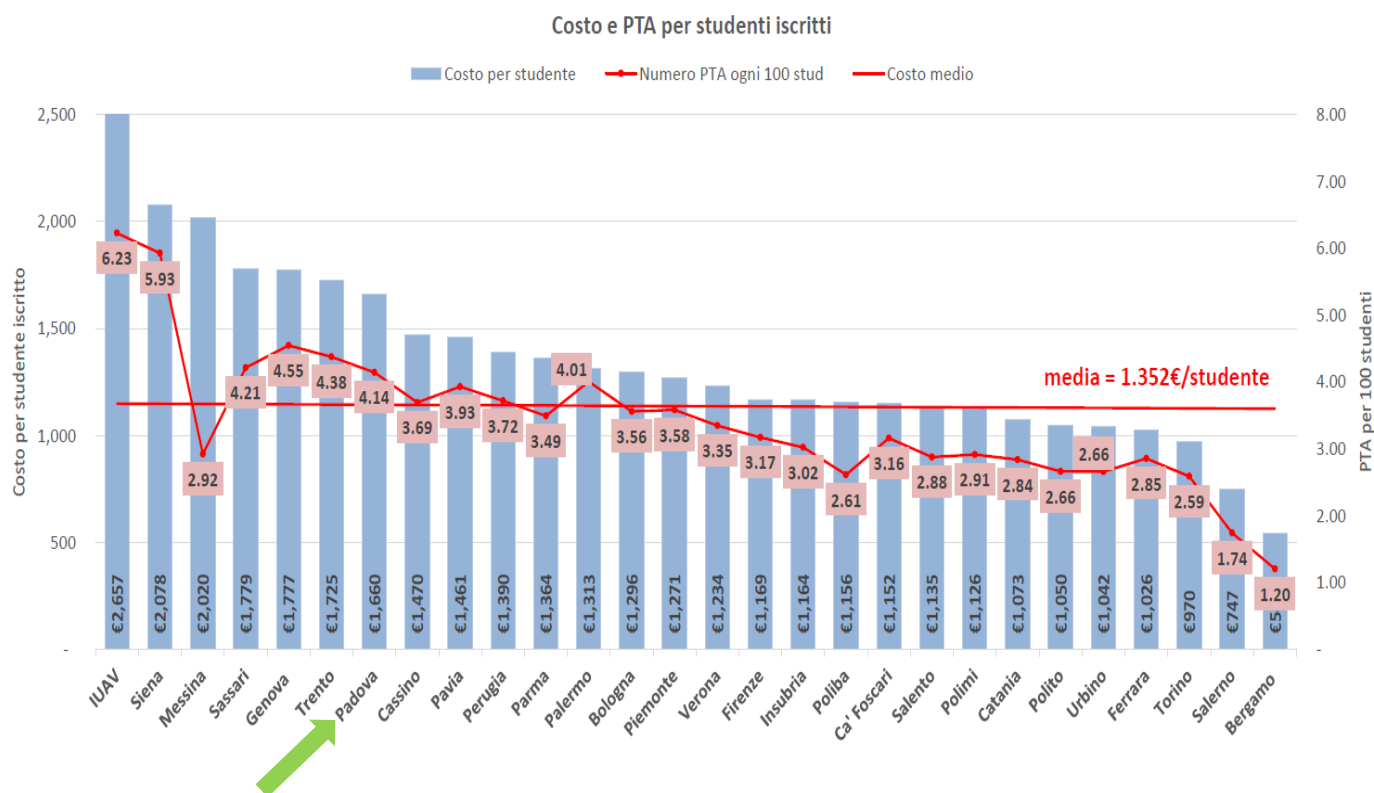
### EFFICIENZA

Dai risultati dell'analisi di efficienza, in relazione all'allocazione dei costi fra Amministrazione Centrale e Dipartimenti, emerge che l'Ateneo di Padova è il secondo più decentrato dell'intero gruppo di confronto (con un livello elevato di efficacia percepita, come evidenziato successivamente).

## Livello di decentramento per Ateneo



Anche a causa della modalità di rilevazione dei dati di costo del Personale (la banca dati rileva – in automatico - il dato di cassa, e nell'anno 2018 è ricompresa una parte importante di salario accessorio di competenza dell'anno precedente), i costi dell'Ateneo per studente sono più alti rispetto alla media degli Atenei partecipanti.

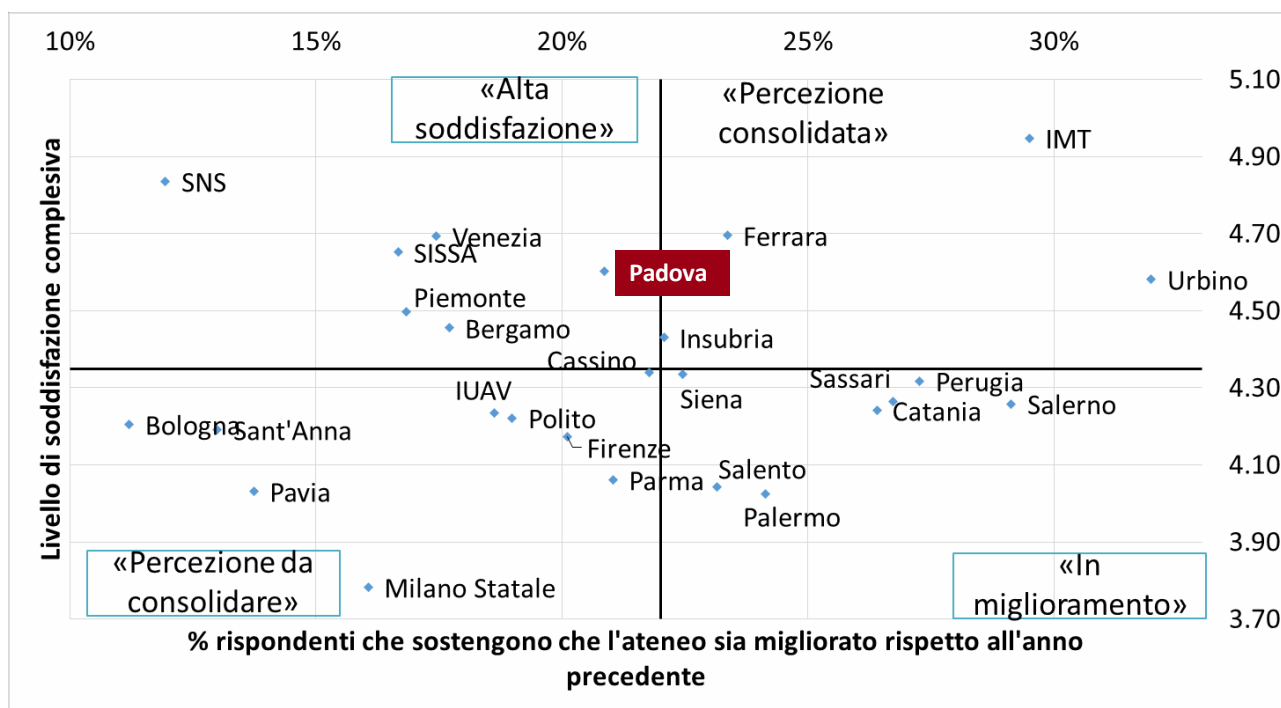


Inoltre, dall'analisi di benchmark emerge chiaramente l'investimento dell'Università di Padova nei servizi di supporto alla Ricerca

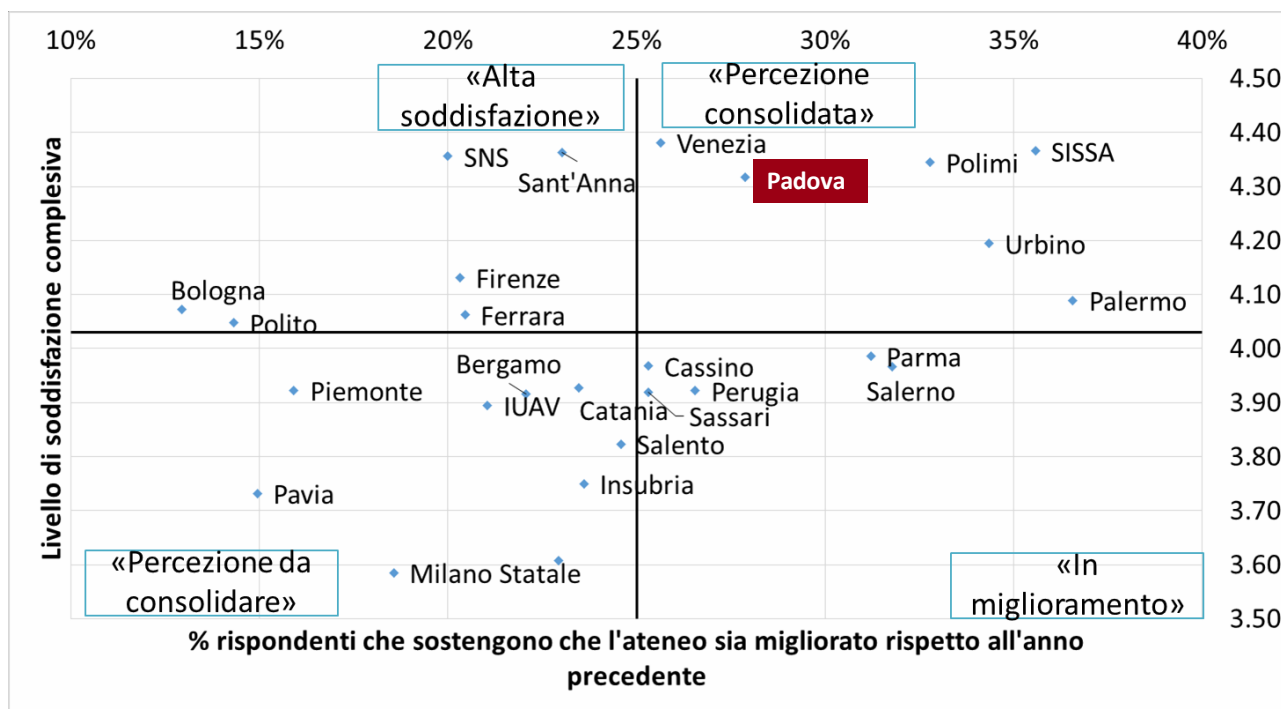
	10. Servizi logistici e generali	15. Didattica in itinere per lauree di I livello e ciclo unico	24. Supporto tecnico all'attività di Ricerca	2. Contabilità	6. Personale	11. Sistemi Informativi	20. Biblioteche	Totale
Urbino	15%	14%	11%	6%	7%	6%	9%	68%
Verona	9%	9%	16%	8%	8%	10%	7%	67%
Siena	9%	11%	20%	6%	6%	5%	9%	66%
Torino	8%	8%	21%	7%	8%	7%	6%	65%
Pavia	10%	11%	12%	11%	7%	6%	8%	65%
Poliba	12%	13%	10%	9%	8%	6%	7%	65%
Bologna	13%	10%	9%	7%	8%	8%	9%	64%
<b>PADOVA</b>	10%	10%	14%	7%	6%	8%	8%	63%
Palermo	14%	9%	4%	11%	8%	6%	11%	63%
Tor Vergata	8%	14%	2%	5%	9%	9%	16%	63%
Catania	14%	10%	5%	10%	9%	6%	8%	62%
Firenze	7%	10%	16%	8%	7%	5%	9%	62%
Trento	4%	11%	14%	6%	7%	12%	7%	61%
Salento	9%	9%	11%	6%	9%	9%	8%	61%
Sassari	6%	12%	15%	11%	6%	4%	7%	61%
Genova	13%	10%	9%	9%	7%	6%	6%	60%
Insubria	9%	10%	11%	9%	8%	7%	6%	60%
Ferrara	10%	12%	11%	7%	7%	5%	7%	59%
Piemonte Or.	11%	14%	3%	8%	9%	8%	6%	59%
SNS Pisa	25%	2%	9%	5%	4%	5%	9%	59%
Polimi	7%	9%	15%	7%	7%	8%	5%	58%
Ca' Foscari	8%	12%	4%	11%	7%	5%	10%	57%
Polito	10%	9%	8%	9%	7%	10%	4%	57%
SISSA	4%	0%	12%	12%	10%	14%	5%	57%
IUAV	5%	11%	6%	10%	9%	6%	8%	55%
Cassino	10%	9%	6%	5%	9%	7%	8%	54%
Perugia	16%	7%	0%	9%	8%	7%	6%	53%
Bergamo	8%	12%	1%	7%	11%	4%	7%	50%
Sapienza	9%	9%	5%	8%	6%	5%	7%	49%
SSUP	5%	1%	16%	10%	8%	5%	3%	48%
Messina	10%	9%	5%	5%	8%	4%	5%	46%
IUSS	9%	9%	0%	13%	11%	3%	0%	45%
IMT	10%	0%	0%	7%	10%	8%	5%	40%
Media	10%	9%	9%	8%	8%	7%	7%	58%

**EFFICACIA**

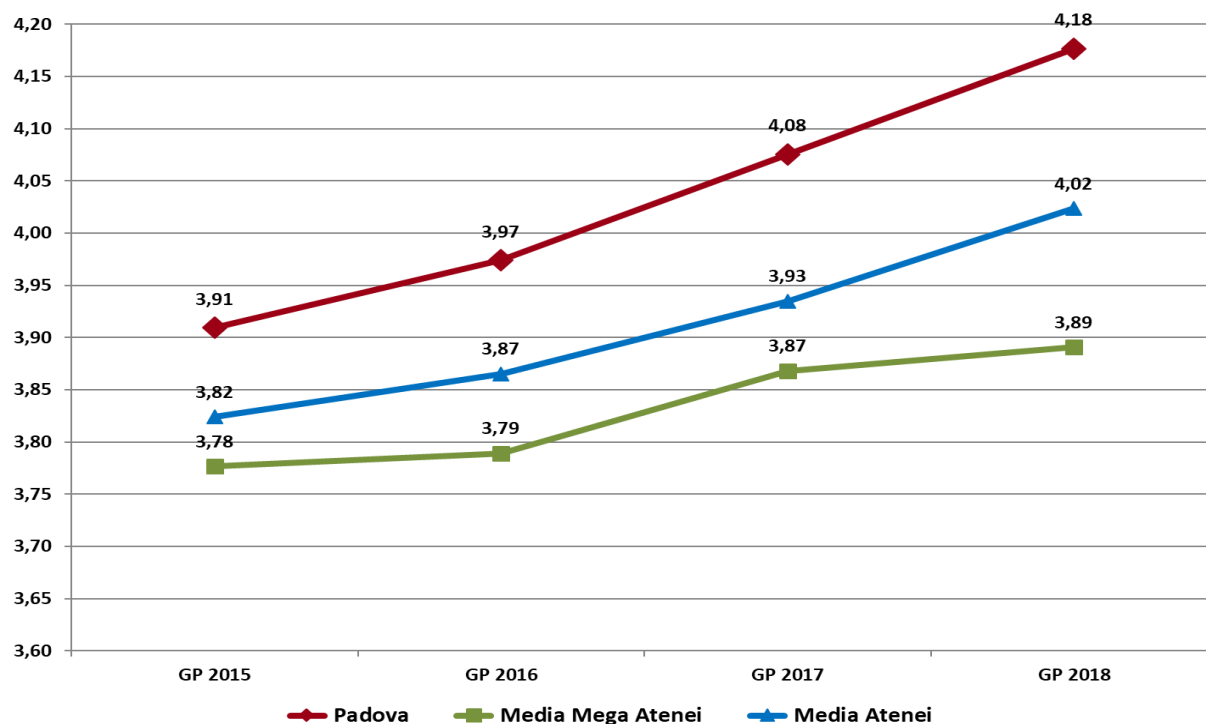
Per quanto riguarda invece l'efficacia percepita, la soddisfazione di **docenti, dottorandi e assegnisti** si mantiene molto superiore alla media degli Atenei partecipanti, con una buona percezione di miglioramento dei servizi resi rispetto all'anno precedente.



La soddisfazione del PTA è ampiamente superiore al livello di soddisfazione medio degli altri atenei e si consolida la percezione di un costante miglioramento dei servizi resi rispetto all'anno precedente.



Del resto, la percezione di efficacia, oltre ad essere cresciuta costantemente negli ultimi 3 anni, evidenzia una divaricazione (in senso positivo) rispetto al miglioramento complessivo che pur si registra a livello di Sistema. Rispetto alla media dei Mega Atenei, le differenze sono consistenti.



Di seguito si riportano i risultati di Customer Satisfaction dell'Ateneo per i principali servizi oggetto di indagine del progetto, confrontati con quelli degli altri mega atenei. Come si può vedere nella tabella sottostante, l'Università di Padova riporta sempre valori superiori alla media del cluster ed eccelle praticamente in tutti i servizi offerti.

	Catania	Bologna	Firenze	Milano Statale	Palermo	Politecnico di Milano	Torino	<b>PADOVA</b>	<b>MEDIA CLUSTER</b>
Amministrazione e gestione del personale	4,10	4,05	4,45★	3,58	4,07	-	4,05	<b>4,15★</b>	4,06
Approvvigionamenti e servizi logistici	3,47	3,71☆	3,66	3,18	3,57	-	3,54	<b>3,90★</b>	3,57
Comunicazione	3,70	4,05★	3,73	3,43	3,48	3,95	3,51	<b>3,97★</b>	3,70
Servizi generali	3,71	4,29★	-	3,87	3,41	3,75	3,59	<b>4,08★</b>	3,83
Sistema informativi	3,84	4,39★	3,89	3,70	3,63	3,56	3,77	<b>4,10★</b>	3,88
Supporto alla didattica	4,22	4,42☆	4,04	3,95	4,10	-	4,24	<b>4,70★</b>	4,24
Supporto alla ricerca	3,55	4,07☆	4,10☆	3,70	3,48	-	4,11	<b>4,48★</b>	3,93
Contabilità	4,01	4,50☆	4,57★	3,69	4,02	-	4,18	<b>4,31★</b>	4,18
Diritto allo studio	3,92	4,17☆	-	3,90	3,79	-	3,82	<b>4,20★</b>	3,97
Internazionalizzazione	3,97	4,21★	-	3,42	3,32	-	3,39	<b>4,16★</b>	3,75
Job Placement	3,16	3,62☆	-	3,41	3,08	-	3,49	<b>3,67★</b>	3,40
Orientamento	3,61	4,23★	-	3,76	3,36	-	3,54	<b>3,88★</b>	3,73
Segreteria studenti	3,48	3,71☆	-	3,43	2,86	3,68	3,35	<b>4,02★</b>	3,49
Biblioteche	4,27	4,66☆	4,69	4,56	4,48	4,46	4,45	<b>4,87★</b>	4,55

★ : miglior valore nel cluster ☆ : secondo miglior valore nel cluster