



**Università
degli Studi
di Palermo**

Report Progetto Good Practice



Edizione 2022

Indice

Introduzione al progetto	Pag. 3
Analisi di Customer Satisfaction (CS)	Pag. 6
CS STU I	Pag. 6
CS STU II	Pag. 7
CS DDA (Docenti, Dottorandi, Assegnisti)	Pag. 8
CS PTA	Pag. 9
Il cruscotto di efficienza dei servizi	Pag. 10

Introduzione al progetto

L'Ateneo di Palermo aderisce, da diversi anni, al "Progetto Good Practice" (GP) coordinato dal Politecnico di Milano, con il quale la maggior parte delle Università statali italiane confrontano le proprie *performance* al fine di individuare buone pratiche e nuove soluzioni organizzative, per miglioramento dei servizi resi agli studenti, al personale docente, al personale TAB e a tutti gli altri *stakeholders*.

Questa ultima edizione 2022 del progetto ha registrato 46 partecipanti tra Atenei e Scuole.

I partecipanti all'edizione GP 2021/22

46 Atenei e Scuole partecipanti		
<ul style="list-style-type: none"> •GSSI Gran Sasso Science Institute •Politecnico di Bari •Politecnico di Milano •Politecnico di Torino •Università Ca' Foscari di Venezia •Università di Bergamo •Università Brescia •Università di Milano Bicocca •Università di Bologna •Università della Calabria •Università di Camerino •Università di Catania •Università di Chieti-Pescara •Università di Cassino e del Lazio Meridionale •Università di Ferrara •Università di Firenze 	<ul style="list-style-type: none"> •Università dell'Insubria •Università LUM Giuseppe Degennaro •Università Luav di Venezia •Università di Macerata •Università di Messina •Università di Modena e Reggio Emilia •Università di Milano Statale •Università di Napoli Parthenope •Università di Napoli Federico II •Università di Padova •Università di Palermo •Università di Parma •Università di Pavia •Università del Piemonte Orientale •Università Politecnica delle Marche •Università del Salento 	<ul style="list-style-type: none"> •Università del Sannio •Università di Salerno •Università di Sassari •Università di Siena •Università Tor Vergata di Roma •Università di Torino •Università Trento •Università di Udine •Università di Urbino •Università di Verona •IMT Lucca •Scuola Normale Superiore di Pisa •Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa •SISSA

Il progetto "Good Practice" nasce nel 1999 con l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università rispetto a due dimensioni di prestazione:

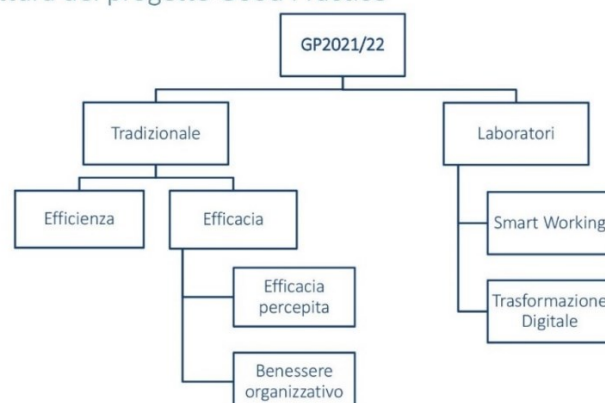
- Costi ed efficienza;
- Customer Satisfaction (CS) – efficacia percepita;

Inoltre, all'interno dell'efficacia percepita, è effettuato un benchmark sui questionari relativi al benessere organizzativo del personale tecnico-amministrativo.

A queste analisi definite «tradizionali» si aggiungono i cosiddetti:

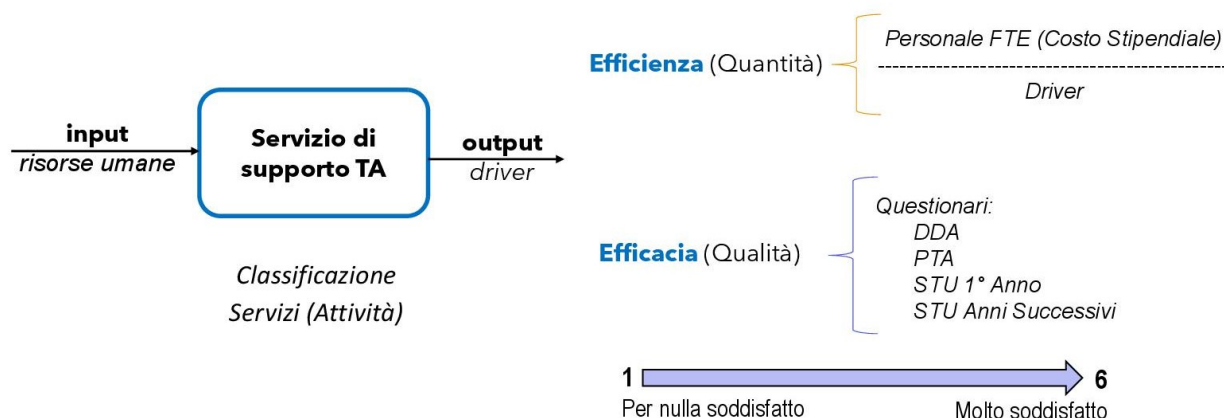
- Laboratori sperimentali, che offrono annualmente temi «verticali» di approfondimento.

La struttura del progetto Good Practice



La rilevazione di Costi ed efficienza è finalizzata alla misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi in termini di costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE). L'analisi viene condotta in modo gerarchico misurando dapprima le risorse complessive per l'ateneo, poi le risorse associate a ciascun servizio amministrativo (complessivamente 53), a loro volta costituiti da un set di attività. Le risorse vengono mappate con riferimento ai costi stipendiali del personale interno (PD) e ai costi di outsourcing per collaboratori (COLL) e consulenti esterni (SER), coinvolti nella gestione del servizio, e acquisto servizi (SIOPE).

Il modello di misurazione GP delle performance degli atenei è schematizzato come segue:



Di seguito è riportata una breve descrizione delle tre aree di indagine del progetto.

Customer Satisfaction (CS).

La rilevazione di CS (scala di misurazione da 1 a 6) si rivolge alle tre principali categorie di stakeholder dell'ateneo:

- il personale docente - professori, ricercatori, dottorandi e assegnisti – (questionario DDA);
- il personale tecnico-amministrativo (questionario PTA);
- gli studenti (questionario STUD),

quest'ultima distinta tra studenti del I anno (STUD I) e degli anni successivi (STUD II) in quanto, oltre ai servizi comuni alle due categorie, sono state introdotte domande ad hoc per ciascuna rilevazione. In particolare, gli studenti del primo anno sono chiamati ad esprimere il proprio giudizio in merito al servizio di orientamento in entrata, mentre gli studenti degli anni successivi esprimono il proprio livello di soddisfazione per il servizio di job placement e di internazionalizzazione.

Costi ed efficienza.

Questa area è finalizzata alla misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi in termini di costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE). L'analisi viene condotta in modo gerarchico misurando dapprima le risorse complessive per l'ateneo, poi le risorse associate a ciascun Servizio amministrativo (I° livello), a loro volta costituiti da un set di attività (II° livello).

Il protocollo di rilevazione dell'efficienza dei servizi di questa ultima edizione 2021 ha previsto una mappatura del personale su 53 Servizi amministrativi, raggruppati in 5 macro-aree.

Per ogni Servizio vengono rilevate le risorse impegnate (FTE), con riferimento a personale interno (PD), collaboratori (COLL) e consulenti esterni (SER), coinvolti nella gestione dei servizi, e acquisto servizi (SIOPE).

Laboratori Sperimentali.

I laboratori sperimentali dell'edizione 2022, attraverso i quali sono state condotte delle analisi e dei confronti tra gli atenei in merito a tematiche comuni, sono stati: Smart Working, Digital Transformation.

Il presente report specifica il posizionamento dell'Ateneo rispetto a efficacia percepita (data rilevazione 2022) ed efficienza (dati relativi al 2021), riassumendo inoltre i risultati principali relativi ai laboratori.

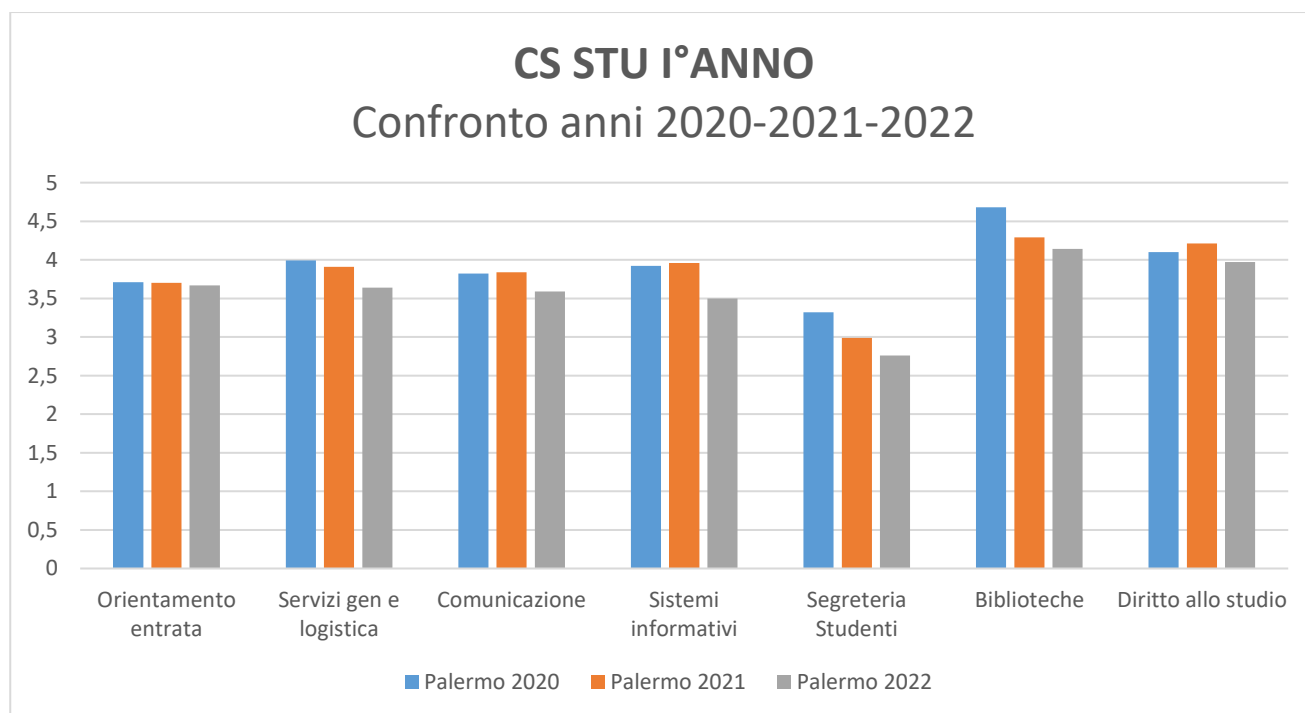
Analisi di Customer Satisfaction (CS)

CS STU I (Studenti I° Anno)

La somministrazione del Questionario STUD I ha raccolto un numero di risposte pari a 519 su un totale di 10.229 utenti a cui è stato rivolto: tasso di risposta pari al 5%.

La tabella riporta il livello di soddisfazione, riferito alla domanda di soddisfazione finale del servizio, per gli studenti del primo anno. Il valore di benchmark è rappresentato dai valori registrati negli ultimi tre anni. Il valore più basso (2,76) è stato rilevato relativamente ai servizi di Segreteria Studenti; il valore più alto (4,14) è relativo ai servizi delle Biblioteche.

Ateneo	Orientamento entrata	Servizi gen e logistica	Comunicazione	Sistemi informativi	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio
Palermo 2020	3,71	3,99	3,82	3,92	3,32	4,68	4,10
Palermo 2021	3,70	3,91	3,84	3,96	2,99	4,29	4,21
Palermo 2022	3,67	3,64	3,59	3,50	2,76	4,14	3,97



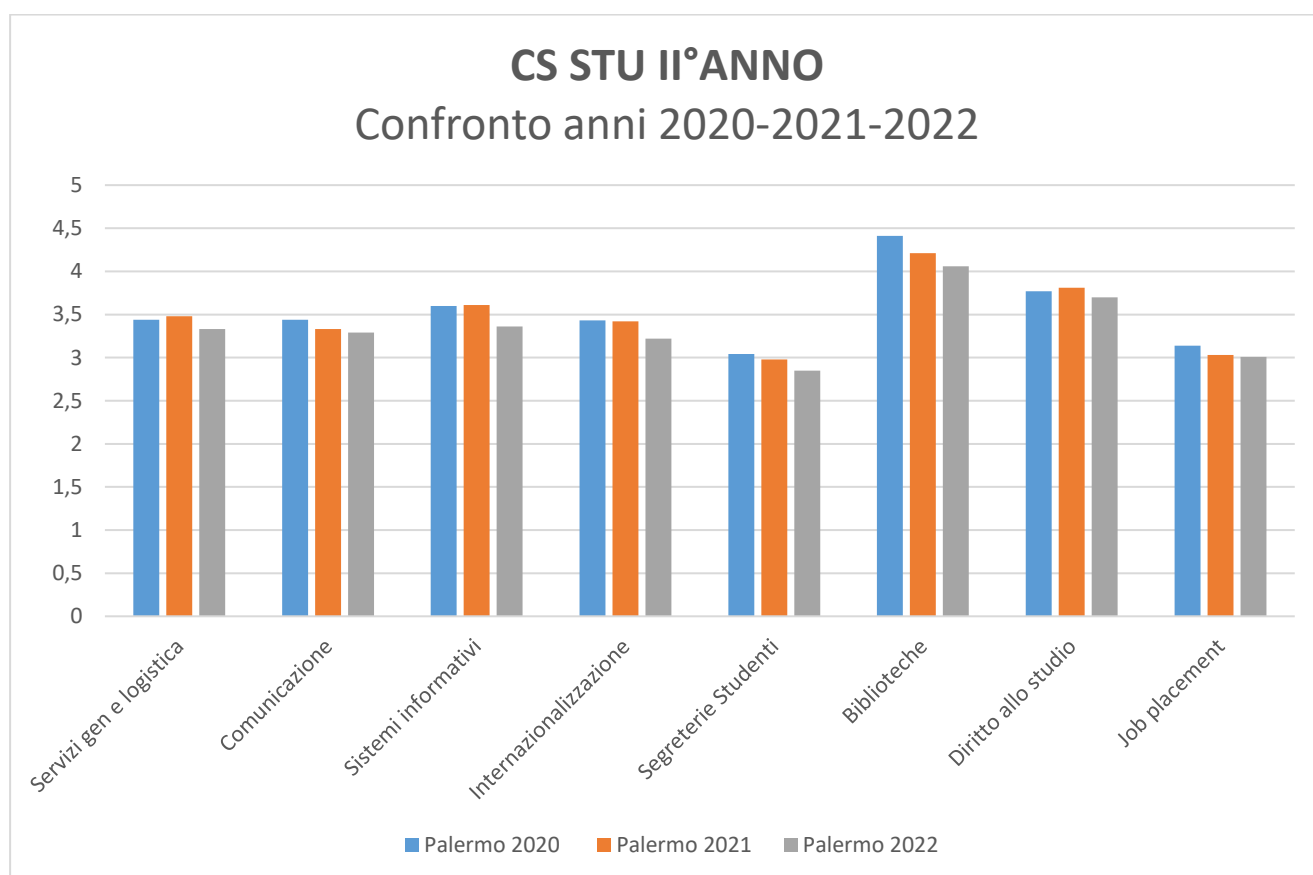
CS STU II (Studenti Anni Successivi)

La somministrazione del Questionario STU II ha raccolto un numero di risposte pari a 1.131 su un totale di 24.964 utenti a cui è stato rivolto: tasso di risposta pari al 5%.

La tabella riporta il livello di soddisfazione nella domanda di soddisfazione finale del servizio per gli studenti degli anni successivi. Il valore di benchmark è rappresentato dai valori registrati negli ultimi tre anni.

L'Ateneo di Palermo riporta un incremento del livello di soddisfazione sui Servizi generali e logistici e sui servizi legati al Diritto allo studio. Il valore più basso (2,98) è stato registrato relativamente ai servizi erogati dalle Segreterie Studenti; il valore più alto (4,21) è relativo ai servizi delle Biblioteche.

Ateneo	Servizi generali e logistica	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreterie Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job placement
Palermo 2020	3,44	3,44	3,60	3,43	3,04	4,41	3,77	3,14
Palermo 2021	3,48	3,33	3,61	3,42	2,98	4,21	3,81	3,03
Palermo 2022	3,33	3,29	3,36	3,22	2,85	4,06	3,70	3,01



CS DDA (Docenti, Dottorandi, Assegnisti)

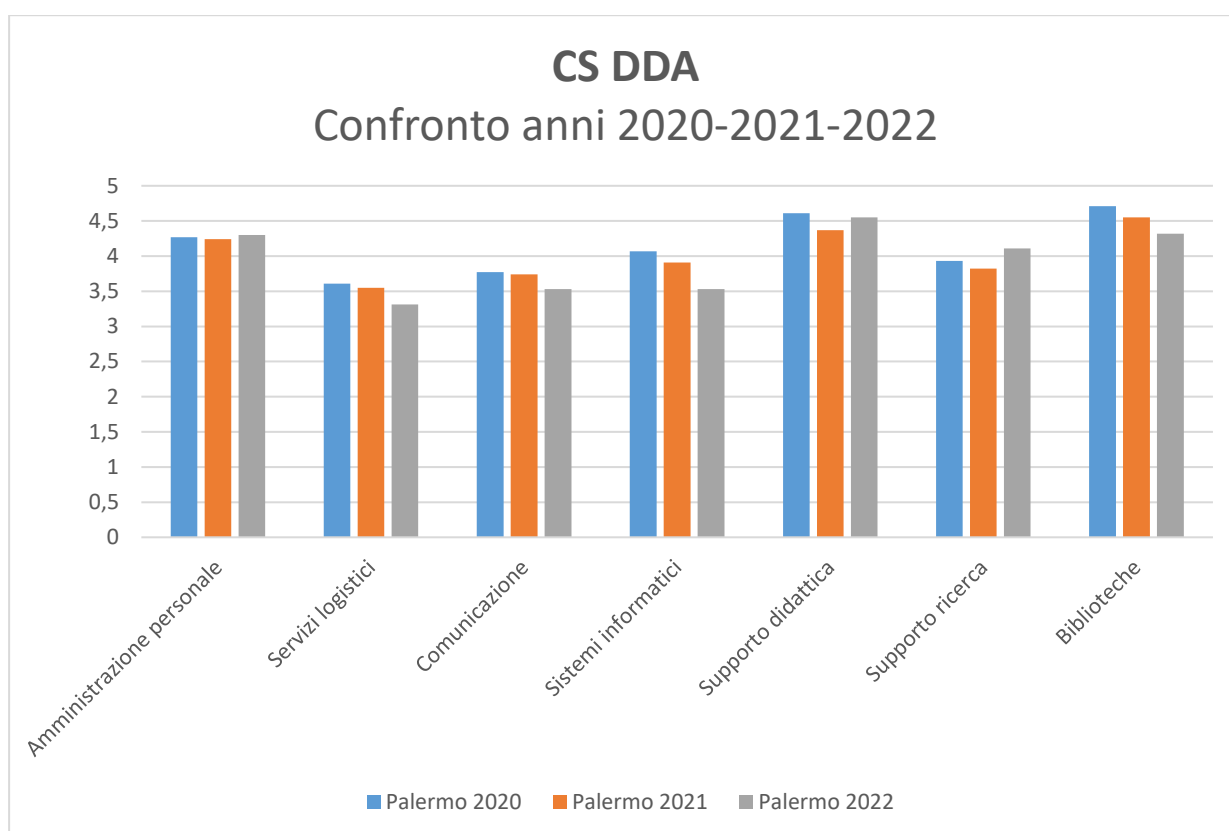
La somministrazione del Questionario DDA, rivolto a professori, ricercatori, dottorandi, assegnisti, ha raccolto un numero di risposte pari a 742 su un totale di 2.585 utenti a cui è stato rivolto: tasso di risposta pari al 29%.

La tabella riporta il livello di soddisfazione del personale docente (professori, ricercatori, dottorandi, assegnisti) sui vari servizi. Il valore di benchmark è rappresentato dai valori registrati negli anni precedenti. Rispetto ai valori rilevati nel 2021, è stato registrato un incremento dei risultati di CS sui servizi di:

Amministrazione del personale, Supporto alla Didattica, Supporto alla Ricerca.

Il valore più basso (3,31) è stato registrato relativamente ai Servizi Logistici; il valore più alto (4,55) è relativo ai servizi di supporto alla Didattica.

Ateneo	Amministrazione personale	Servizi generali e logistica	Comunicazione	Sistemi informatici	Supporto didattico	Supporto ricerca	Biblioteche
Palermo 2020	4,27	3,61	3,77	4,07	4,61	3,93	4,71
Palermo 2021	4,24	3,55	3,74	3,91	4,37	3,82	4,55
Palermo 2022	4,30	3,31	3,53	3,53	4,55	4,11	4,32



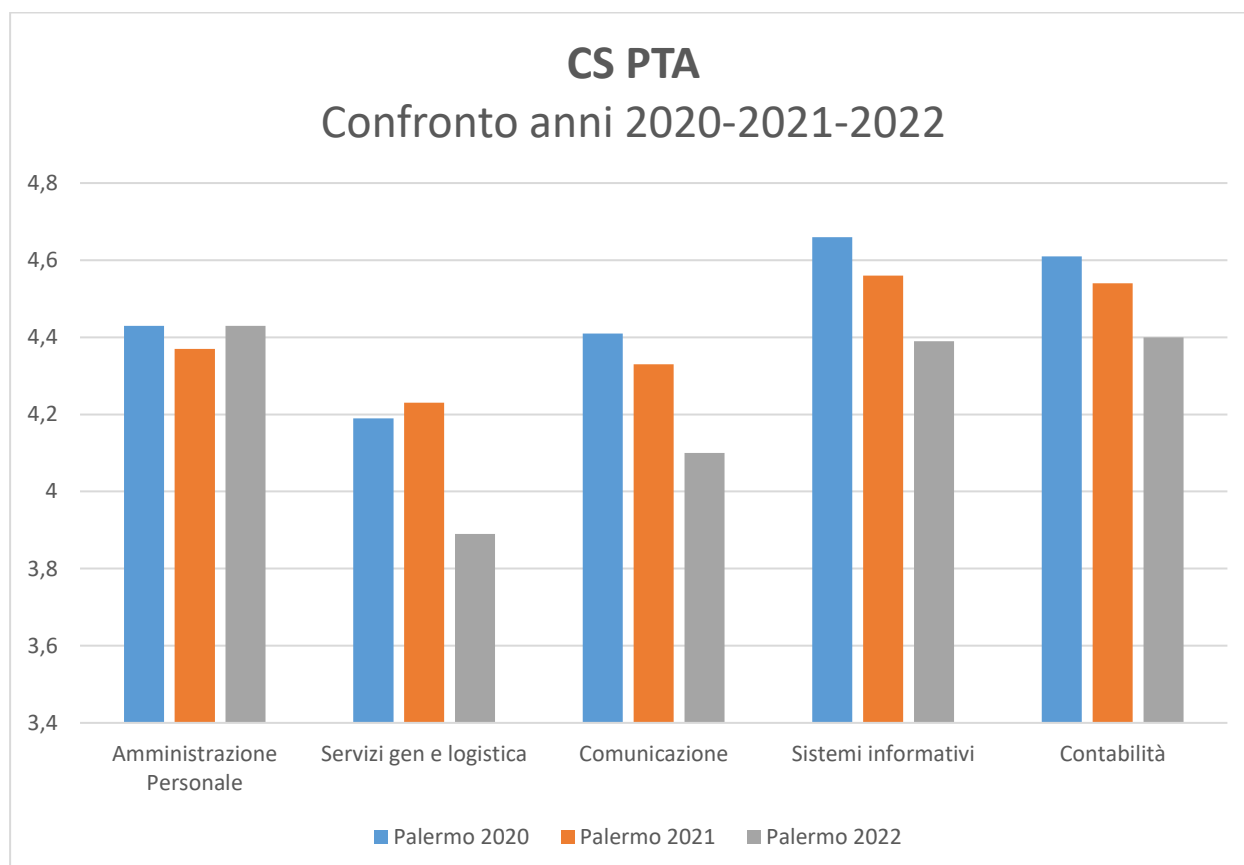
CS PTA

La somministrazione del Questionario PTA, rivolto al personale tecnico amministrativo e bibliotecario, ha raccolto un numero di risposte pari a 1.201 su un totale di 1.286 utenti a cui è stato rivolto: tasso di risposta pari al 93%.

La tabella riporta il livello di soddisfazione del servizio per il personale Tecnico-Amministrativo, raccolta tramite la domanda di soddisfazione finale del questionario. Il valore di benchmark è rappresentato dai valori registrati dall'Ateneo negli ultime tre anni.

L'Ateneo di Palermo riportato un incremento del livello di soddisfazione dei Servizi generali e logistici. Il valore più basso (3,89) è stato registrato relativamente ai Servizi Logistici; il valore più alto (4,43) dai servizi relativi all'Amministrazione del personale.

Ateneo	Amministrazione Personale	Servizi gen e logistica	Comunicazione	Sistemi informativi	Contabilità
Palermo 2020	4,43	4,19	4,41	4,66	4,61
Palermo 2021	4,37	4,23	4,33	4,56	4,54
Palermo 2022	4,43	3,89	4,10	4,39	4,40



Il cruscotto di efficienza dei servizi

Il protocollo di rilevazione dell'efficienza dei servizi amministrativi, prevede la seguente classificazione: 53 Servizi, raggruppati in 5 macro-aree.

AMMINISTRAZIONE	INFRASTRUTTURE	DIDATTICA	RICERCA	SBA/SMA
<ul style="list-style-type: none"> Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione Pianificazione delle risorse umane Assicurazione qualità, Accreditamento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura) Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi) Affari istituzionali e supporto organi collegiali Affari legali Comunicazione esterna e relazioni coi media Merchandising, sponsorship e fundraising Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale Servizi sociali e welfare Gestione amministrativa personale non strutturato Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente Gestione amministrativa personale strutturato Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni 	<ul style="list-style-type: none"> Edilizia_Nuovi interventi edilizi Edilizia_Interventi sul costruito Approvvigionamenti_Pianificazione e supporto amministrativo all'esecuzione del contratto Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Orientamento in entrata Gestione alloggi (vita collegiale) Gestione mense Gestione borse di studio Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Gestione esami, carriere e supporto agli studenti Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto attività di e-learning Gestione esami, carriere e supporto agli studenti di corsi accademici post-laurea Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa accademica post-laurea Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica accademica post-laurea Orientamento in uscita Internazionalizzazione studenti Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA Supporto alle gestione ospedaliera Supporto alle gestione veterinaria Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica e veterinaria 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione trasferimento tecnologico Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati Supporto alla gestione del conto terzi Supporto tecnico all'attività di ricerca 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione risorse online e digitali Gestione patrimonio cartaceo Gestione attività di supporto alla biblioteca e back office Gestione front-office biblioteche Gestione museale e/o archivistica

Il modello di misurazione GP delle performance degli atenei è schematizzato come segue:

Si riportano, nella seguente tabella, i dati degli atenei classificati “mega” (n° studenti>40.000) partecipanti a GP2022 (dati 2021) in termini di Studenti Iscritti, personale FTE e Costi Stipendiali (oneri compresi) e Costi Totali (PD+COLL+SER+SIOPE):

Atenei	Dimensione	N° iscritti I° e II° liv e Ciclo Unico e VO	Personale Dipendente (FTE Totale)	Costo Stipendiale Personale Dipendente	Costi Totali (PD+COLL+SER) + SIOPE
Bologna	mega	87.435	2.918	111.714.994	151.675.568
Torino	mega	79.182	1.795	75.336.543	112.418.654
Federico II	mega	79.477	2.519	92.772.053	148.491.101
Padova	mega	62.876	2.429	98.712.820	149.073.788
Firenze	mega	51.240	1.515	58.225.157	93.036.301
Polimi	mega	46.378	1.250	47.070.762	96.573.620
Palermo	mega	43.223	1.192	50.116.185	64.602.294
Catania	mega	40.964	1.089	40.426.444	52.621.307

La tabella seguente riporta le prestazioni dei vari Servizi dell’Ateneo di Palermo in termini di:

- **% di investimento** (costi del personale dedicato ai servizi tecnico-amministrativi);
- **costo unitario** del Servizio (relativo al driver individuato).

Macroarea	Prestazione	Valore Ateneo	Driver [unità misura costo]
AMMINISTRAZIONE	% Investimento	35,62%	-
	Costo unitario	29,41 €	Valore totale dei proventi + costi (€/mgf€)
DIDATTICA	% Investimento	18,65%	-
	Costo unitario	217,30€	N iscritti I° e II° liv [€/studente]
INFRASTRUTTURE	% Investimento	28,14%	-
	Costo unitario	62,34 €	Mq interni (inclusi corridoi) [€/mq]
RICERCA	% Investimento	7,28%	-
	Costo unitario	182,15 €	Proventi prog.ricercanaz. + internaz. + c/terzi [€/mgf€]
SBMA	% Investimento	10,30%	-
	Costo unitario	109,23 €	Utenti potenziali [€/utente]

Si riporta di seguito il grafico dell'incidenza percentuale (%) dell'investimento, per le macro-categorie dei Servizi, per gli anni 2021 e 2022:

