

PROPOSTA PER IL PROGETTO GOOD PRACTICE

Anno 2016-17

Gentile Direttore

questa breve nota vuole introdurre il progetto Good Practice per l'anno 2016/17, giunto quest'anno alla sua tredicesima edizione. Il progetto ha l'obiettivo di comparare le prestazioni dei servizi di supporto delle università su due assi: efficienza ed efficacia. Complessivamente vengono ad oggi mappati 26 servizi amministrativi di supporto con riferimento a tutte le strutture amministrative dell'ateneo (amministrazione generale e strutture decentrate rappresentate dai dipartimenti).

Un punto centrale di questa edizione rimane l'*integrazione* del Good Practice con i cicli di misurazione delle prestazioni degli atenei, sia per finalità esterne (Piano della Performance) che interne (uso decisionale e motivazionale). Per perseguire questa strada, il gruppo Good Practice manterrà un continuo allineamento con CODAU.

Un secondo tema che ha riscontrato interesse e porteremo avanti è il Digital Learning, tema rispetto al quale ci piacerebbe sia approfondire il lavoro svolto quest'anno sull'analisi delle trasformazioni di corsi di laurea e di insegnamento, sia avviare un confronto sull'uso dei MOOCs.

Alla presente allego la proposta progettuale, le fasi in cui si articolerebbe l'analisi, e le risorse richieste.

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
 Fax +39-02-23992720
 E.mail: michela.arnaboldi@polimi.it

1. IL PROGETTO GOOD PRACTICE 2016/17

Il nuovo ciclo del progetto Good Practice si articola in due parti:

1. GP tradizionale
2. Laboratori Sperimentali

1.1. GOOD PRACTICE TRADIZIONALE

La parte tradizionale del GP sarà basata su tre aree di rilevazione: *costi/efficienza*, *customer satisfaction* e *efficacia oggettiva*:

- *Costi/efficienza*: la sempre maggiore cura da parte degli atenei, ed il controllo sui dati, consentono ormai una rilevazione affidabile sui costi del personale. Rimangono due aree di miglioramento che saranno affrontate. La prima riguarda i servizi soggetti a maggiore esternalizzazione (servizi logistici e sistemi informativi): per queste aree lavoreremo a stretto contatto con i vostri collaboratori per cercare una sempre maggiore omogeneità dei dati. La seconda riguarda i livelli di servizio; nonostante siano emersi non rilevanti nello spiegare diversi livelli di efficienza, a fronte delle vostre osservazioni durante la riunione, si continuerà a monitorare questa tematica.
- *Customer satisfaction*: i dati forniti da questa indagine risultano particolarmente importanti per diversi usi (esterni ed interni). Al fine di migliorare sempre di più la fruibilità dei dati - ma anche per aumentare il tasso di risposta da parte di studenti, personale tecnico amministrativo e docenti - in questo progetto verrà posta particolare attenzione al miglioramento dei questionari.
- *Efficacia oggettiva*: in questa edizione cercheremo di mettere a fuoco pochi indicatori, anche sulla base delle analisi emerse dai piani della performance nell'ultimo progetto 2015/16.

1.2. LABORATORI SPERIMENTALI

Come sperimentato positivamente negli ultimi anni, a fianco alle rilevazioni di efficacia ed efficienza, il progetto affronterà alcuni temi nuovi e rilevanti per gli atenei. Di seguito si riportano i laboratori previsti per GP2016/17:

- **Confronto internazionale**

Il primo laboratorio accoglie una sollecitazione che i Direttori di alcune università hanno da tempo lanciato: confrontarsi con alcune realtà straniere. Nel 2016/17 saranno coinvolte due università straniere con cui si effettuerà un confronto, in prima istanza mirato, sui servizi di supporto alla didattica.

- **Ciclo integrato della performance**

Il laboratorio effettuato su questo tema nel 2015/16 si è dimostrato di grande interesse e ha rivelato molte aree di possibile approfondimento:

- Strumenti specifici, quali ad esempio il budgeting o i sistemi di misura.
- Aspetti motivazionali, come ad esempio gli incentivi.
- Uso delle informazioni internamente ed esternamente.

Il laboratorio del 2016/17 si pone l'obiettivo di effettuare degli approfondimenti agendo in tre fasi:

1. Individuazione temi di interesse in sinergia con il CODAU.
2. Selezione dei casi.
3. Raccolta e analisi dati.

La metodologia sarà definita in dettaglio in base al tema prescelto.

- **Digital Learning**

Il secondo laboratorio proseguirà le analisi avviate nel 2015/16 sull'adozione del Digital Learning, intendendo con questo termine gli strumenti ICT nel processo didattico (lezioni a distanza, forum e blog, tutorship in remoto, corsi blended, ecc.).

Il laboratorio prevede i seguenti passi:

- Definizione degli ambiti di approfondimento e delle dimensioni di analisi, anche sulla base dei risultati ottenuti nell'ambito di GP 2015/16.

- Individuazione dei casi rilevanti tra gli atenei GP
- Raccolta e analisi dei dati mediante interviste e fonti secondarie
- Focus group con referenti individuati dagli atenei

2. LE FASI OPERATIVE

Il nuovo ciclo del progetto Good Practice 2016/17 sarà avviato a fine dicembre 2016 e si concluderà a novembre 2017.

La tabella di seguito riporta le fasi del progetto

Periodo	Attività
Dicembre 2016 Febbraio 2017	Rilevazione Efficacia percepita docenti e personale tecnico-amministrativo Raccolta informazioni per laboratori
<u>Gennaio 2017</u>	<u>Riunione di condivisione dei protocolli di efficienza ed efficacia, e di specifica per i laboratori</u>
Febbraio 2017 Maggio 2017	Rilevazione di costi e efficienza Analisi informazioni per laboratori
Aprile 2017 - Giugno 2017	Rilevazione Efficacia percepita studenti
<u>Giugno 2017</u>	<u>Riunione di condivisione dei risultati preliminari</u>
Luglio 2017	Invio dati preliminari per rilevazioni/analisi interne
Novembre 2017	Riunione plenaria finale e report finale

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 (DIG - Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano) e prevede il coinvolgimento di Tommaso Agasisti (professore associato presso DIG), Deborah Agostino (ricercatore presso DIG) e di due ricercatori junior.

Adesione

Per aderire al progetto è sufficiente inviare una email a Michela Arnaboldi (michela.arnaboldi@polimi.it) entro **lunedì 5 dicembre** indicando un **referente** per il progetto.