

PROPOSTA PER IL PROGETTO GOOD PRACTICE

Anno 2020-21

Gentile Direttore

questa breve nota vuole introdurre il progetto Good Practice per l'anno 2020/21. Il progetto ha l'obiettivo di comparare le prestazioni dei servizi di supporto delle università e identificare buone pratiche da diffondere.

Questa edizione introduce due novità, legate ai laboratori sperimentali, ma trasversali anche alle parti più tradizionali: Smart Working e Trasformazione digitale nel post COVID-19.

Come anticipato in riunione, la relazione con CODAU sarà ancor più stretta quest'anno, attraverso i DG e Dirigenti individuati insieme al Presidente e alla Giunta CODAU, che saranno interlocutori delle diverse aree.

La descrizione di tutte le attività realizzate nell'ambito del progetto Good Practice è allegata alla presente, con un dettaglio delle fasi in cui si articola l'analisi, e le risorse richieste.

Al fine di avviare le attività, vi chiediamo gentilmente una adesione informale entro il **10 dicembre** rispondendo a Michela Arnaboldi (michela.arnaboldi@polimi.it) indicandoci il **referente** per il vostro ateneo.

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
E.mail: michela.arnaboldi@polimi.it

1. IL PROGETTO GOOD PRACTICE 2020/21

Il progetto Good Practice si articola in due parti:

1. GP tradizionale
2. Laboratori Sperimentali

1.1. **GOOD PRACTICE TRADIZIONALE**

La parte tradizionale di GP sarà basata su due aree di rilevazione: *costi/efficienza* e *customer satisfaction*:

- *Costi/efficienza*: il costo unitario dei servizi amministrativi è ormai una pratica consolidata all'interno del progetto Good Practice, e consente di quantificare l'investimento medio nei servizi amministrativi, i costi unitari e i FTE dedicati. La rilevazione 2020/21 consoliderà la lista di servizi amministrativi e driver (ie output dei servizi) oggetto di indagine e si baserà su una rinnovata piattaforma di rilevazione. In modo particolare, verrà prestata particolare attenzione al refinement dei driver di volume per favorire la raccolta dati e successiva comparabilità tra atenei.
- *Customer satisfaction*: i dati forniti da questa indagine risultano particolarmente importanti per diversi usi (esterni ed interni), specialmente alla luce della revisione del d.lgs. 150/2009 e del crescente uso della *customer satisfaction* (CS) nella valutazione della performance individuale. Come da prassi consolidata all'interno del progetto, le rilevazioni di CS saranno rivolte a tre categorie di stakeholder: (i) docenti, dottorandi, assegnisti, (ii) personale tecnico-amministrativo e (iii) studenti. In aggiunta alla rilevazione della soddisfazione rispetto ai servizi amministrativi, un questionario relativo al benessere organizzativo è previsto per il personale tecnico-amministrativo. La rilevazione 2020/21 vede un passo ulteriore verso gli *Analytics* e in particolare una visualizzazione integrata e personalizzata dei dati tramite la costruzione di cruscotti che, partendo dalla rilevazione studenti, permetteranno di segmentare in maniera più dettagliata la popolazione studentesca, con l'obiettivo di sfruttare a pieno le potenzialità che i dati GP offrono in termini di *Analytics*.

1.2. **LABORATORI SPERIMENTALI**

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

- **Smart working**

L'obiettivo del laboratorio è analizzare e comparare le iniziative di smart working messe in campo dagli atenei al fine di identificare spunti di innovazione e sistematizzazione.

Il laboratorio sarà articolato nei seguenti passi:

- Discussione e impostazione con referente CODAU
- Interviste esplorative ad alcuni atenei per individuare: assi principali di trasformazione; problemi specifici e comuni al sistema
- Proposta e condivisione del modello di analisi
- Test del modello
- Eventuale revisione del modello
- Rilevazione e condivisione

- **Trasformazione Digitale: il post Covid-19**

L'obiettivo del laboratorio è quello di analizzare i cambiamenti in atto e pianificati delle università a fronte dell'accelerazione digitale avuta dall'emergenza COVID-19.

Il perimetro dell'analisi sarà la sfera organizzativo-gestionale, includendo i processi di supporto alle attività di didattica, ricerca e terza missione.

Il laboratorio sarà articolato nei seguenti passi:

- Discussione e impostazione con referente CODAU
- Interviste singole iniziali ad alcuni atenei per individuare le dimensioni di analisi rispetto a scelte già effettuate e problemi/opportunità; piani e azioni future.
- Proposta e condivisione del modello di analisi
- Test del modello

2. LE FASI OPERATIVE

Il nuovo ciclo del progetto Good Practice sarà avviato a dicembre 2020 e si concluderà a novembre 2021. La tabella di seguito riporta le fasi del progetto.

Periodo	Attività
Dicembre 2020 - Febbraio 2021	Condivisione dei protocolli di efficienza ed efficacia, e di specifica per i laboratori
Gennaio - Febbraio 2021	Rilevazione Efficacia percepita personale docente e tecnico amministrativo
Marzo 2021	Rilevazione di costi e efficienza
Maggio 2021	Raccolta dati per laboratori
	Rilevazione benessere organizzativo
Aprile 2021 - Giugno 2021	Rilevazione Efficacia percepita studenti
Settembre 2021	Invio dati preliminari per rilevazioni/analisi interne
Novembre 2021	Riunione plenaria finale e report finale

Saranno inoltre organizzate riunioni operative lungo tutto il progetto, come svolto e apprezzato negli ultimi anni.

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

4. ADESIONE

Al fine di avviare le attività, vi chiediamo gentilmente una adesione informale entro il **10 dicembre** rispondendo a Michela Arnaboldi (michela.arnaboldi@polimi.it) indicandoci il **referente** per il vostro ateneo.