

**PROPOSTA PER IL PROGETTO GOOD PRACTICE****Anno 2015-16**

Gentile Direttore

questa breve nota vuole introdurre il progetto Good Practice per l'anno 2015/16, giunto quest'anno alla sua dodicesima 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 ANVUR e CODAU, come evidenziato nella riunione del 3 novembre 2015 a Milano.

Le pagine successive illustrano la proposta progettuale, le fasi 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](mailto:michela.arnaboldi@polimi.it)

## 1. IL PROGETTO GOOD PRACTICE 2015/16

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* ed *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 sarà proposta un'analisi di pochi selezionati indicatori che permettano di complementare l'analisi delle prestazioni rilevate con la *customer satisfaction*; si affinerà inoltre l'analisi sul processo di approvvigionamento.

### 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 GP2015:

- ***Piano integrato della performance***  
 La riunione finale del precedente progetto, e in particolare il pomeriggio, ha messo in luce come il percorso verso un reale piano integrato sia ancora lungo.  
 Il primo laboratorio del progetto GP 2015 si pone l'obiettivo di fare una sperimentazione sul piano integrato. Sono previsti due livelli:
  - Livello 1:
    - Discussione e definizione degli elementi specifici del piano;
    - Affinamento della metodologia di analisi dei rischi e impatto sul piano;
    - Definizione degli indicatori da misurare (un insieme di indicatori potrà essere comune, mentre un secondo insieme sarà specifico di ogni ateneo e legato alle proprie strategie)
  - Livello 2
    - Sperimentazione del Piano con coinvolgimento diretto di Rettore o Prorettore delegato su temi correlati al piano.
- ***Digital Learning***  
 Questo secondo laboratorio vuole fornire un benchmark tra gli atenei sullo stato di utilizzo del *digital learning (DL)*, intendendo con questa dizione tutte le esperienze che implicano l'adozione di strumenti ICT nel processo didattico (lezioni a distanza, forum e blog, tutorship in remoto, corsi blended, ecc.). Gli strumenti di DL hanno, di recente, trovato nuova vita con la diffusione dei Massive Open Online Course (MOOC); nonostante tale rinnovata attenzione, tuttavia, ad oggi non esiste un'analisi dell'esperienza italiana e dell'impatto delle scelte effettuate sui corsi e sull'università nel suo complesso.

Il laboratorio prevede i seguenti passi:

- Definizione del perimetro dell'analisi – in particolare, classificazione delle diverse tipologie di *online learning*)
- Analisi strategie degli atenei (ad es. perché hanno adottato il digital learning? Quale ruolo essi ricoprono nell'offerta formativa complessiva dell'ateneo?)
- Raccolta dati sugli strumenti utilizzati e per quali corsi.
- Analisi di soddisfazione degli utenti
- Analisi impatti su organizzazione della didattica e sui risultati degli studenti.

## 2. LE FASI OPERATIVE

Il nuovo ciclo del progetto Good Practice 2015 sarà avviato a fine dicembre 2015 e si concluderà a novembre 2016.

La tabella di seguito riporta le fasi del progetto

Periodo	Attività
Dicembre 2015 Febbraio 2016	Rilevazione Efficacia percepita docenti e personale tecnico-amministrativo
	Raccolta informazioni per laboratori
<u>26 Gennaio 2016</u>	<u>Riunione tecnica di condivisione dei protocolli di analisi</u>
Febbraio 2016 Maggio 2016	Rilevazione di costi e efficienza
	Analisi informazioni per laboratori
Aprile 2016 - Giugno 2016	Rilevazione Efficacia percepita studenti
<u>Giugno 2016</u>	<u>Riunione tecnica di condivisione dei risultati preliminari</u>
Luglio 2016	Invio dati preliminari per rilevazioni/analisi interne
Novembre 2016	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), Marika Arena (professore associato presso DIG) e di due ricercatori junior.

### **Adesione**

Per aderire al progetto è sufficiente inviare una email a Michela Arnaboldi ([michela.arnaboldi@polimi.it](mailto:michela.arnaboldi@polimi.it)) entro **Lunedì 16 novembre 2015** indicando un **referente** per il progetto.