



IL DIRETTORE GENERALE

vista la legge del 9 maggio 1989 n. 168 e ss.mm. ii.;

visto lo Statuto dell'Università degli Studi di Catania, emanato con D.R. n. 881 del 23 marzo 2015 e ss.mm.ii.;

visto il Regolamento d'Ateneo per l'amministrazione, la contabilità e la finanza, emanato con D.R. n. 9 del 04 gennaio 2016 e ss.mm.ii.;

visto il decreto legislativo n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii.;

visto il D.D. rep. n. 912 del 1 aprile 2020 con il quale sono stati nominati i Responsabili del procedimento, nell'ambito delle iniziative inserite nel Programma biennale degli acquisti dei beni e servizi 2020/2021;

vista la nota istruttoria prot. n. 314946 del 30 luglio 2020, con la quale la dott.ssa Ada Miano, in qualità di referente del progetto "Good Practice - anno 2019/2020", ha chiesto l'autorizzazione per la partecipazione dell'Ateneo al progetto "Good practice", coordinato dal MIP Politecnico di Milano, per l'importo di € 7.000,00 oltre IVA;

preso atto che la spesa potrà gravare sul Budget della Direzione generale, codice di riclassificazione finanziaria 15040902, anno 2020, causale contabile A01, e potrà trovare copertura finanziaria al punto 4 del P.B.A.B.S. 2020/2021, intervento "Pacchetti software per la gestione delle licenze" (CPV 48218000 - 9);

preso atto che Il dott. Enrico Commis, afferente all'area dei Sistemi informativi, è il Responsabile Unico del procedimento nell'ambito delle iniziative previste all'interno del punto 4 del P.B.A.B.S. 2020/2021.

Previa verifica della disponibilità di bilancio e a e relativa assunzione dell'impegno di spesa;

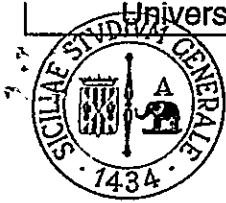
DECRETA

5. E' approvata la spesa di € 7.000,00 oltre IVA, proposta dalla dott.ssa Ada Miano, come da nota istruttoria prot. n. 314946 del 30 luglio 2020, richiamata in premessa.
6. E' autorizzato, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii, l'affidamento per la partecipazione dell'Ateneo al progetto "Good Practice - anno 2019/2020", al MIP Politecnico di Milano, con sede in Milano, Via Lambruschini n. 4C, codice f./P. IVA 08591680155.
7. L'Area della Centrale Unica di Committenza avrà cura degli adempimenti consequenziali e si raccorderà con l'Area Finanziaria per l'assunzione dell'impegno di spesa.
8. Il presente provvedimento sarà pubblicato, ai sensi dell'art. 29 del del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., sul sito web di Ateneo ai fini della generale conoscenza.

Catania, 31 LUG. 2020

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CATANIA Protocollo Generale
31 LUG. 2020
Prot. 315540 Tit. VIII Cl. 2
Rep. Decreti n°. 2048

Il Direttore generale
Prof. Giovanni Lo Vito



UNIVERSITÀ
degli STUDI
di CATANIA

DIREZIONE
GENERALE

gdk

AL	A.P.S.E.Ma.	A.R.I.T.	Rettore
CL	A.C.U.C.	U.P.C.T.	Direttore
OM	A.C.R.I.	S.P.P.R.	Org. Collegiali
PE	A.G.R. SSR	U.O.C.P.A.	Segret. Rett.
ET	A.SI.	S.D.S. 6P	Pres. Qualità
TE	A.T.M.	S.D.S. RG	Nucleo di Val.
EN	A.G.A.P.	S.S.C.	Revisori
NZ	U.L.A.	C.A.P.I.R.	C.O.F.
ZA	A.DI.	BRIT	C.L.A.
AA	A.RI.	AZIENDA AGR.	C.in. A.P.
	A.FI.	CUTGANA	

Prot. n. *314946*
Catania, *30/07/2020*
All. 1

Al Direttore generale

E p.c. Al dirigente dell'Area Centrale unica di committenza
Al dirigente dell'Area finanziaria

Oggetto: Adesione al progetto Good Practice 2019/20

Il progetto Good Practice, realizzato dal MIP Politecnico di Milano, ha l'obiettivo di comparare le prestazioni dei servizi di supporto delle Università su due assi: efficienza ed efficacia. Esso si propone di identificare sistemi di misura delle prestazioni delle attività amministrative nelle università italiane, di individuare "buone pratiche" e di diffondere i risultati tra gli atenei partecipanti.

L'edizione GP 2020, in linea con le precedenti edizioni, è caratterizzata dall'integrazione con i cicli di misurazione delle prestazioni degli atenei, sia per finalità esterne (Redazione del Piano della Performance di ciascuna Università), sia interne (uso decisionale e motivazionale). Per questo motivo il gruppo Good Practice mantiene un continuo allineamento con il CODAU.

Inoltre, alla luce della revisione del d.lgs. 150/2009, all'art. 19-bis, si prevede la partecipazione di tutti gli utenti dei servizi alla misurazione della valutazione della performance organizzativa e individuale delle pubbliche amministrazioni. Conseguentemente, il progetto dedica particolare attenzione alle indagini di *customer satisfaction*.

Il progetto, dunque, risponde alla necessità dell'Ateneo di dotarsi di strumenti di autovalutazione dei risultati della performance organizzativa dell'Ateneo, con specifico riferimento all'erogazione dei servizi amministrativi a supporto delle attività istituzionali, nell'ottica di avviare un percorso di miglioramento sistemico della qualità. Conseguentemente, l'Ateneo, al fine di dotarsi di uno strumento di rilevazione sistematica per valutare l'efficienza e l'efficacia percepita dei servizi, per innescare un processo di valutazione costante dei suoi risultati e un percorso virtuoso di miglioramento della performance, ha la necessità di continuare ad aderire al progetto.

Alla luce di quanto premesso e sulla base della proposta allegata di adesione al progetto inviata dal MIP Politecnico di Milano, si chiede alla S.V. di autorizzare la partecipazione dell'Ateneo al progetto "Good Practice - anno 2019/2020", per un importo complessivo pari a € 8.540,00 IVA inclusa.

La spesa graverà sul budget della Direzione generale alla voce "Quota associativa Progetto Good practice 2019"; Causale contabile: A01; Riclassificazione finanziaria: 15040902. Tale voce è prevista al punto 4 del PBBS 2020-21 "Pacchetti software per la gestione delle licenze".

Responsabile dell'Ufficio programmazione,
pianificazione e valutazione organizzativa
Dott.ssa Ada Milano

Ada Milano

PROPOSTA PER IL PROGETTO GOOD PRACTICE**Anno 2019-20**

Gentili Direttrici e Direttori

questa breve nota vuole introdurre il progetto Good Practice per l'anno 2019/20. 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:

- *Analytics and Digital Transformation*. Come già mostrato alla riunione finale, le potenzialità offerte dai dati e dalle tecniche di analisi ci permettono analisi più profilate e raffinate. Inoltre i nostri atenei stanno vivendo un transizione digitale importante e ineluttabile. Affronteremo questo tema in un laboratorio dedicato.
- *Terza missione e partecipazione culturale*. La terza missione sta diventando sempre più chiave per gli atenei e per la vita delle città in cui agiscono. Dedicheremo particolare attenzione a questo tema con un laboratorio dedicato.

Permane e perseguiremo il continuo allineamento con CODAU e ANVUR, come testimoniato dalle presenze alla riunione finale del progetto a Milano l'11 novembre 2019.

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.

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 2019/20

La nuova edizione del progetto Good Practice si articola in due parti:

1. GP tradizionale, in cui sono stati inseriti nuovi elementi di lettura dei dati, a fronte delle potenzialità degli *Analytics*.
2. Laboratori Sperimentali

1.1. GOOD PRACTICE TRADIZIONALE – UNA LETTURA NUOVA DEI DATI

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. La rilevazione 2019/20 si è caratterizzata da una rinnovata lista di servizi amministrativi oggetto di analisi, congiuntamente ai relativi driver (i.e. output dei servizi). Questo consentirà una maggiore verticalità nelle analisi di efficienza dei servizi.
- *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 2019/20 prevede 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. Ciò verrà effettuato tramite l'integrazione dei dati relativi alla competizione tra Atenei, ai fattori di scelta universitaria e ad alcune delle informazioni anagrafiche già raccolte nei questionari di CS. L'obiettivo è quello 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 per GP2019/20:

- *Digital Transformation*
L'obiettivo del laboratorio è definire un modello di misurazione della *Digital Transformation*, applicarlo alle università GP, ed infine individuare buone pratiche ma anche problemi comuni. Il laboratorio sarà articolato nei seguenti passi:
 - Interviste singole iniziali ad alcuni atenei per individuare: assi principali di trasformazione; problemi specifici e comuni al sistema
 - Proposta e condivisione del modello di misura
 - Test del modello con poche università
 - Eventuale revisione del modello
 - Applicazione del modello alle università GP in modo allargato
 - Verifica dati ed eventuale richiesta di dati aggiuntivi o revisione
- *Terza missione e patrimonio culturale*
Il patrimonio culturale degli atenei ricopre un ruolo sempre più strategico per la valorizzazione delle attività di ricerca sulla comunità, anche al di fuori dell'ateneo stesso. Il laboratorio ha l'obiettivo di analizzare il contributo del patrimonio culturale (sistema bibliotecario e museale) alla terza missione dell'ateneo. Il laboratorio fornirà un benchmarking degli atenei rispetto a due aspetti legati alla valorizzazione del patrimonio culturale:

- modalità di organizzazione dell'area amministrativa che si occupa di valorizzazione del patrimonio culturale (organigramma, professionalità coinvolte, attività svolte)
 - modalità di lavoro: interviste con i referenti dell'area dedicata
- percezione del contributo del patrimonio culturale su studenti, docenti e pta
 - modalità di lavoro: poche domande ad hoc nei questionario di customer satisfaction inviati a docenti, pta e studenti).

2. LE FASI OPERATIVE

Il nuovo ciclo del progetto Good Practice 2019/20 sarà avviato a inizio dicembre 2019 e si concluderà a novembre 2020.

La tabella di seguito riporta le fasi del progetto.

Periodo	Attività
Novembre 2019 Febbraio 2020	Rilevazione Efficacia percepita docenti e personale tecnico-amministrativo Raccolta informazioni per laboratori
<u>Gennaio 2020</u>	<u>Riunione di condivisione dei protocolli di efficienza ed efficacia, e di specifica per i laboratori</u>
Marzo 2020 Maggio 2020	Rilevazione di costi e efficienza Analisi informazioni per laboratori
Aprile 2020 - Giugno 2020	Rilevazione Efficacia percepita studenti
<u>Giugno 2020</u>	<u>Riunione di condivisione dei risultati preliminari</u>
Luglio 2020	Invio dati preliminari per rilevazioni/analisi interne
Ottobre/Novembre 2020	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 (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 (PhD Candidate 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 il 9 dicembre 2019 indicando un referente per il progetto. Successivamente sarà avviata la formalizzazione del contratto.

Soggetti coinvolti e flussi di dati.

Nell'ambito del progetto saranno coinvolti diversi soggetti con compiti definiti e le righe che seguono si propongono di presentare le attività svolte ed il ruolo che ciascun soggetto riveste nel progetto.

L'Ateneo stipula un contratto con il MIP per la fornitura di un report di analisi e comparazione dell'efficienza delle proprie strutture. Il MIP si avvale, a tal fine:

- del CINECA, che mette a disposizione una infrastruttura di inserimento dati personali (*Time Sheet*), quindi procede alla rielaborazione e restituisce al MIP, per le rielaborazioni e la produzione del report, una serie di dati di sintesi;
- del POLITECNICO, che mette a disposizione una piattaforma per la raccolta di dati anonimi sulla *Customer Satisfaction* del PTA, dei docenti e degli studenti.

Il PTA, i docenti e gli studenti interagiscono nell'ambito del progetto inserendo i dati su entrambe le piattaforme ma, nel caso dell'inserimento sulla piattaforma gestita dal CINECA, i dati inseriti sono dati personali elaborati per conto dell'Ateneo mentre, nel caso dei dati sulla *Customer Satisfaction*, abbiamo a che fare con dati non qualificabili come dati personali (si tratta di dati anonimi ab origine).

Dall'analisi emersa, il MIP provveder ad una rielaborazione di dati personali di cui ciascun Ateneo è Titolare del Trattamento e, pertanto, vi è la necessità di procedere ad una nomi a Responsabile del Trattamento da parte di ciascun Ateneo.

Dal canto suo, il MIP, avvalendosi di CINECA per la rielaborazione e la raccolta dei dati, ha provveduto alla nomina del CINECA come Responsabile del Trattamento. Quest'ultimo è, di fatto, un Sub-Responsabile rispetto a ciascun Ateneo.

Analoga qualificazione non è prevista per il POLITECNICO che non elabora dati personali.

La figura che segue mostra il flusso di dati e le qualificazioni dei diversi soggetti.

