

Ateneo

Questionario su efficacia attività amministrative

Per direttori dipartimento, personale t.a. amministrazione centrale, segreterie amministrative dipartimenti e cga e docenti

03 dicembre 2007

di Carmen Astone

Oggetto: Efficacia delle attività amministrative

Nell'ambito del progetto Good Practice 2007*, al fine di rilevare l'efficacia dei servizi amministrativi percepita dagli utenti interni, è richiesta la compilazione on line entro il 14 dicembre p.v. dei questionari disponibili ai seguenti link:

- [DIRETTORI DIPARTIMENTO](#)
- [PERSONALE T.A. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E SEGRETERIE AMMINISTRATIVE DIPARTIMENTI E CGA](#)
- [DOCENTI](#)

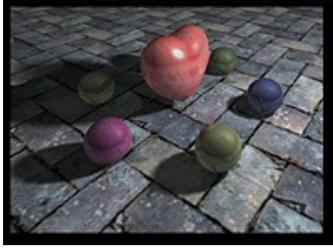


Trattasi di un questionario assolutamente anonimo, i cui dati saranno elaborati dal Politecnico di Milano ed utilizzati per l'analisi di benchmarking prevista dal Progetto GP, che costituirà un primo riferimento informativo per eventuali possibili azioni correttive dell'Università degli Studi di Catania, volte ad innalzare gli standards di qualità dell'attività amministrativa.

Da alcuni pre-test effettuati dal Politecnico risulta che il tempo di compilazione è di 5-10 minuti.

Per eventuali ulteriori chiarimenti contattare la dott.ssa Carmen Astone (tel. 0957307302- astonec@unict.it).

Il Direttore Amministrativo
dott. Federico Portoghese



* Il Progetto Good Practice è realizzato dalla SUM, Scuola di Management per le Università, gli Enti di Ricerca e le Istituzioni scolastiche, del Politecnico di Milano.

Il Progetto GP consiste nell'analisi comparata (benchmarking) delle attività amministrative in un panel di Università, con riferimento ad un gruppo di attività rappresentativo delle specificità del sistema universitario e caratterizzate da una significativa incidenza sui costi (efficienza) e sulla qualità percepita (efficacia), al fine di individuare la "buona pratica" amministrativa all'interno del panel, cioè le prestazioni di

efficienza e di efficacia che già qualche ateneo è in grado di raggiungere e che rappresentano, quindi, obiettivi realistici, non standard "teorici" di riferimento, anche per gli altri atenei.

Le macroattività analizzate nel Progetto sono:

- attività di supporto alla didattica;
- attività di supporto alla ricerca;
- gestione del personale;
- gestione contabile;
- approvvigionamenti.

L'efficienza viene misurata mediante:

- la rilevazione dei costi (personale, postazione, formazione, spazi, energia, gas, acqua, rifiuti, pulizia e vigilanza) totali per macroattività e per singola attività in cui si scompone ciascuna macroattività;
- il calcolo dei costi unitari per macroattività e per singola attività, cioè il costo per unità di driver (indicatori o outputs delle macroattività e delle attività);
- l'analisi dei dati e il confronto con i dati degli altri atenei.

L'efficacia viene misurata in termini di qualità percepita dai destinatari/utenti dei servizi amministrativi, mediante la somministrazione agli stessi di questionari.

Il fine del Progetto GP è quello di "acquisire" una metodologia di rilevazione dell'efficacia e dell'efficienza delle attività oggetto di indagine, di disporre di un cruscotto gestionale che consenta di perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni, individuando le opportunità di miglioramento delle prestazioni sia attraverso il benchmarking esterno (con altri atenei) sia attraverso il benchmarking interno (tra strutture dell'ateneo che svolgono attività simili. Es: Dipartimenti).

L'Università degli Studi di Catania ha partecipato alle edizioni 2001-2003-2005-2007.