



Anno: 2023

Consiglio di Amministrazione del 03/03/2023

Numero delibera: 84/2023 - Numero protocollo: 40990/2023

Odg: 9 - AFFARI GENERALI

Ufficio/i istruzione: Unità di staff Qualità e supporto strategico

Ufficio/i esecuzione: Unità di staff Qualità e supporto strategico

OGGETTO: 09/04 - Proposta di adesione al progetto di ricerca coordinato dal Politecnico di Milano: "Il benchmarking dei servizi di supporto nelle università. Progetto Good Practice 2022/2023.

Nominativo	F	C	A	As
prof. Roberto DI LENARDA	X			
prof. Lorenzo BONINI	X			
prof.ssa Roberta BULLA	X			
prof. Paolo GIANGASPERO	X			
dott. Michele TRITTA	X			
dott.ssa Andreina CONTESSA	X			
dott. Roberto MORELLI	X			
dott. Paolo SANTANGELO	X			
dott.ssa Patrizia PAVATTI	X			
dott. Riccardo FORMISANO				X
sig. Davide FULIGNO	X			

**Legenda:** (F - Favorevole) - (C - Contrario) - (A - Astenuto) - (As - Assente)

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

UDITA la relazione illustrativa in cui si comunica di aver ricevuto nel mese di gennaio la proposta di aderire come Ateneo al Progetto "Good Practice 2022/2023", coordinato dalla prof.ssa Michela Arnaboldi (professoressa ordinaria presso il Dipartimento di Ingegneria Gestionale (DIG) del Politecnico di Milano). Il Progetto è nato nel 1999 con l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università rispetto a due dimensioni di prestazione: "Customer Satisfaction (efficacia percepita)" e "Costi ed efficienza". In particolare, l'area "Costi ed efficienza" è finalizzata alla misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi in termini di costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE).

Il progetto, avviato con 6 atenei, vede la partecipazione nel 2022/23 di oltre 50 Atenei (tra statali, non statali e scuole superiori) e una sinergia sempre maggiore con il CODAU, che ha assunto un ruolo chiave per l'impostazione del progetto, la condivisione dei risultati e l'uso dei risultati negli atenei.

L'interesse per l'adesione al progetto risiede in particolare in due elementi chiave: da un lato la possibilità di integrazione dei risultati della misurazione dell'efficacia percepita e dell'efficienza dei servizi con le esigenze di misurazione delle prestazioni previste dal Ciclo delle Performance, dall'altro la possibilità di disporre di dati di posizionamento relativamente alle prestazioni degli Atenei partecipanti al fine di poter operare delle analisi di benchmarking che evidenzino punti di forza e aree di miglioramento nell'organizzazione dei servizi dell'ateneo e consentano la diffusione di buone pratiche tra gli atenei.

Il Direttore Generale rammenta che il nuovo modello di accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari (AVA3) prevede, per l'ambito di valutazione B. GESTIONE DELLE RISORSE, che l'Ateneo gestisca e monitori la dotazione e la qualificazione di personale tecnico-amministrativo e di servizi tenendo conto delle esigenze di supporto alle missioni e alle attività istituzionali e gestionali e verifichi la qualità del supporto che il personale tecnico-amministrativo e i servizi assicurano a docenti, ricercatori e dottorandi nello svolgimento delle loro attività istituzionali,

facendo riferimento anche a opportuni indicatori per misurare la distribuzione del personale TA e per valutare la qualità dei servizi di supporto. La possibilità di aderire ad un progetto ormai consolidato all'interno del Sistema universitario e largamente diffuso favorirebbe quindi l'utilizzo di un protocollo di misurazione condiviso e consentirebbe di uscire da criteri di analisi che, prendendo in considerazione esclusivamente dati interni di confronto nel tempo, per quanto utili, rischiano di essere comunque autoreferenziali.

Va precisato che, a seguito dei contatti avviati a fine 2022 dal Politecnico di Milano con il nostro Ateneo, era stato programmato un incontro illustrativo a inizio gennaio 2023, pertanto, in sede di predisposizione del budget, non era ancora stata valutata l'opportunità di aderire al progetto in questione e non erano nemmeno disponibili i termini contrattuali. Per questo motivo l'importo relativo al compenso da riconoscere al PoliMI per la prestazione prevista (pari a 7.000,00€ + IVA, ovvero 8.540,00€) non era stato inserito a budget per l'anno 2023. Per consentire l'adesione si intende operare quindi mediante opportune variazioni di budget al fine di assegnare in corso d'anno le somme necessarie all'Unità di staff Qualità e Supporto Strategico che sarà incaricata di coordinare internamente le attività fungendo anche da referente per il gruppo di ricerca del Politecnico di Milano.

PREMESSO che è pervenuta al Direttore Generale la proposta di aderire come Ateneo al Progetto "Good Practice 2022/2023", coordinato dalla prof.ssa Michela Arnaboldi (professoressa ordinaria presso il Dipartimento di Ingegneria Gestionale (DIG) del Politecnico di Milano) e finalizzato a misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università rispetto a due dimensioni di prestazione: Customer Satisfaction (efficacia percepita) e Costi ed efficienza;

CONSIDERATA la specificità del progetto che coinvolge attualmente oltre 50 Atenei e opera in sinergia con il CODAU consentendo l'integrazione con le esigenze di misurazione delle prestazioni previste dal Ciclo delle Performance e la disponibilità di dati per le analisi di benchmarking relativi all'efficienza ed efficacia dei servizi degli Atenei partecipanti;

VISTO il decreto ministeriale 14 ottobre 2021, n. 1154 "Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio", e in particolare:

- l'art. 3 comma 1 che prevede che *"l'accREDITAMENTO periodico delle sedi (...) viene conseguito dalle sedi che soddisfano i requisiti per l'accREDITAMENTO iniziale di cui all'allegato B e quelli previsti come risultato dei processi di Assicurazione della Qualità (AQ) di cui all'allegato C, a seguito della verifica da parte dell'A.N.V.U.R. sulla base dell'esito delle visite in loco delle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) (...)"*
- l'Allegato C "VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLE SEDI E DEI CORSI DI STUDIO" che descrive gli ambiti di valutazione declinati nelle Linee Guida ANVUR in specifici indicatori e punti di attenzione, ognuno dei quali è affiancato da indicatori quantitativi di sistema e di ateneo al fine di consentire la valutazione sia dei processi che dei risultati; e in particolare l'ambito "B. GESTIONE DELLE RISORSE"

VISTO il "MODELLO DI ACCREDITAMENTO PERIODICO DELLE SEDI E DEI CORSI DI STUDIO UNIVERSITARI" approvato dall'ANVUR con Delibera del Consiglio Direttivo n. 183 dell'8 settembre 202, e in particolare, per il succitato ambito B, il punto di attenzione "B.1.3 - Dotazione di personale e servizi per l'amministrazione e per il supporto alla didattica, alla ricerca e alla terza missione/impatto sociale" che richiede che l'Ateneo *"gestisca e monitori la dotazione e la qualificazione di personale tecnico-amministrativo e di servizi fra amministrazione centrale e strutture periferiche (...), in una logica di sinergia e tenendo conto delle esigenze di supporto alle missioni e alle attività istituzionali e gestionali"* (B.1.3.1) e *"verifichi la qualità del supporto che il personale tecnico-amministrativo e i servizi assicurano a docenti, ricercatori e dottorandi nello svolgimento delle loro attività istituzionali."* (B.1.3.3), facendo riferimento anche a opportuni indicatori per misurare la distribuzione del personale TA in termini di FTE nelle diverse aree dell'amministrazione e per valutare la qualità dei servizi di supporto a docenti, ricercatori e dottorandi nello svolgimento delle loro attività istituzionali;

CONSIDERATO che si ritiene opportuno aderire al progetto in argomento in quanto funzionale all'attuazione delle misure di monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi amministrativi

richieste anche dal nuovo "Modello di accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari" e validate da un protocollo condiviso a livello nazionale;

CONSIDERATO che, per garantire in tempi brevi il versamento della prima tranche pari a 4.270,00€ (quattromiladuecentosettanta/00 Euro) richiesto alla stipula del contratto, si prevede di attingere al budget dell'UO.000545 - Unità di staff Qualità e Supporto Strategico mediante la seguente variazione di budget tra UA diverse della medesima UO:

UO	UA	CODICE PROGETTO	VOCE COAN	DESCRIZIONE COAN		IMPORTO	Note
545	UA.AMM.DG.22.05- Organi istituzionali		A.S.10.800.070.475	Rimborso viaggio ad altri organi istituzionali	-C	4.270,00	Variazione provvisoria per pagamento prima tranche
545	UA.A.AMM.DG.22.10- Costi e ricavi comuni	-	AS.10.800.070.900	Altri servizi vari	+C	4.270,00	Fondi per pagamento prima tranche prestazione PolIMI

PRESO ATTO che si renderà necessario procedere, con successivo provvedimento, alla variazione del budget economico e degli investimenti unico di Ateneo 2023 per l'importo di 8.540,00€ (ottomilacinquecentoquaranta/00 Euro) al fine di reintegrare le somme necessarie per il rimborso missioni dei componenti del Nucleo di Valutazione e di rendere disponibile l'importo per il pagamento della seconda tranche prevista dal contratto;

ACCERTATA la sussistenza di adeguata copertura finanziaria, per procedere all'ordine per la prima tranche del compenso previsto per la prestazione pari a 4.270,00€ (quattromiladuecentosettanta/00 Euro), a valere sul budget 2023, UO.000545 – Unità di staff Qualità e Supporto strategico; UA.AMM.DG.22.05-Organi istituzionali alla voce COAN A.S.10.800.070.475 - Rimborso viaggio ad altri organi istituzionali;

RICHIAMATO l'art. 23 del Regolamento di Ateneo per l'amministrazione, la finanza e la contabilità che disciplina le variazioni di budget;

#### DELIBERA

- Art.1 di autorizzare l'adesione al progetto di ricerca "*Il benchmarking dei servizi di supporto nelle università. Progetto Good Practice 2022/2023.*" coordinato dal Politecnico di Milano, secondo le specifiche di cui alla bozza di documentazione contrattuale esibita agli atti;
- Art.2 di approvare le variazioni del budget economico e degli investimenti unico di Ateneo 2023 riportate in premessa;
- Art.3 di imputare la spesa pari a 4.270,00€ (quattromiladuecentosettanta/00 Euro), per il versamento della prima tranche sul budget 2023 dell'UO.000545 - Unità di staff Qualità e Supporto Strategico UA.AMM.DG.22.10 - Costi e ricavi comuni, voce COAN AS.10.800.070.900 – Altri servizi vari
- Art.4 di procedere, con successivo provvedimento, alla variazione del budget economico e degli investimenti unico di Ateneo 2023 per l'importo di 8.540,00€ (ottomilacinquecentoquaranta/00 Euro) al fine di reintegrare le somme necessarie per il

rimborso missioni dei componenti del Nucleo di Valutazione e di rendere disponibile l'importo per il pagamento della seconda tranche prevista dal contratto;

Art.5 di incaricare il Direttore Generale di individuare formalmente il/i referente/i di Ateneo per il coordinamento interno delle attività previste e per i rapporti con il gruppo di ricerca.