

REPORT GP 2012

Sommario

1	Introduzione	2
2	Metodologia	4
2.1	Efficienza.....	4
2.2	Efficacia percepita (customer satisfaction)	5
2.3	Efficacia oggettiva.....	7
3	Risultati	8
3.1	Costi di auto-amministrazione	9
3.2	Stakeholder studenti: il cruscotto	10
3.3	Stakeholder Docenti: il cruscotto	14
3.4	Stakeholder PTA e Docenti: il cruscotto	16
3.5	I servizi comuni a Docenti, PTA e Studenti: il cruscotto	21

1 Introduzione

Il progetto Good Practice 2012 (GP2012), giunto alla sua 8^a edizione, ha lo scopo di misurare le performance dei servizi amministrativi di un gruppo di università che, su base volontaria, partecipano e forniscono i dati necessari per il confronto. L'edizione 2012 ha visto la partecipazione di 21 atenei pubblici (riportati nella tabella seguente) che, insieme al gruppo di lavoro, hanno definito il framework di confronto.

1	Politecnico di Bari
2	Politecnico di Milano
3	Politecnico di Torino
4	Università Ca' Foscari
5	Università degli studi dell'Insubria
6	Università degli studi di Bologna
7	Università degli studi di Brescia
8	Università degli studi di Ferrara
9	Università degli studi di Milano-Bicocca
10	Università degli studi di Milano-Statale
11	Università degli studi di Padova
12	Università degli studi di Pavia
13	Università degli studi di Roma "La Sapienza"
14	Università degli studi di Sassari
15	Università degli studi di Trento
16	Università degli studi di Udine
17	Università degli studi di Verona
18	Università degli studi Mediterranea
19	Università del Salento
20	Università IUAV di Venezia
21	Università degli studi di Torino

Figura1: Atenei Partecipanti

L'edizione GP 2012 è stata caratterizzata da tre tipologie di rilevazioni:

1. Costi ed *efficienza*.
2. Pochi, selezionati, indicatori di *efficacia oggettiva*, con l'obiettivo di misurare, attraverso indicatori di performance oggettivi, il raggiungimento di determinati livelli di servizio.
3. *Customer Satisfaction* (CS) per gli studenti (STUD), il personale docente (DOC) e il personale tecnico-amministrativo (PTA), che misura la soddisfazione percepita dagli utenti finali.

Di seguito sono illustrate le parti del progetto a cui ciascun ateneo ha partecipato:

	Efficienza	SBA	Efficacia oggettiva	CS Studenti	CS PTA e Docenti
Bicocca	X	X	X	X	X
Brescia	X	X	X	X	X
Bologna	X (AG)		X	X	
Ca' Foscari	X	X	X	X	X
Ferrara	X	X	X	X	X

	Efficienza	SBA	Efficacia oggettiva	CS Studenti	CS PTA e Docenti
Insubria	X	X	X	X	X
IUAV	X*		X*	X	X
Mediterranea					X
Padova	X	X	X	X	X
Pavia	X	X	X	X	X
Poliba	X	X	X	X	X
Polimi	X	X	X	X	X
Polito	X	X	X	X	X
Salento	X*	X*	X*	X	X
Sapienza	X*		X*	X	
Sassari	X	X	X	X	X
Torino	X		X	X	X
Trento	X	X	X	X	
Udine	X	X	X	X	
Unimi	X	X	X	X	X
Verona	X	X	X	X	X

Tabella 1: Tipologia di rilevazione svolta da ciascun ateneo

(*atenei che non hanno ancora terminato la rilevazione e che pertanto non sono inclusi nelle analisi)

Rispetto all'ampiezza della rilevazione, sono stati identificati 25 servizi con l'intento di mappare l'insieme delle attività amministrative svolte dall'ateneo. La Figura 2 riporta i 25 servizi posizionati rispetto alla prestazione di riferimento (efficienza o efficacia) e rispetto alla tipologia di attività svolta (orientamento ai prodotti se attività routinaria; orientamento ai progetti se costituita da attività ad hoc).

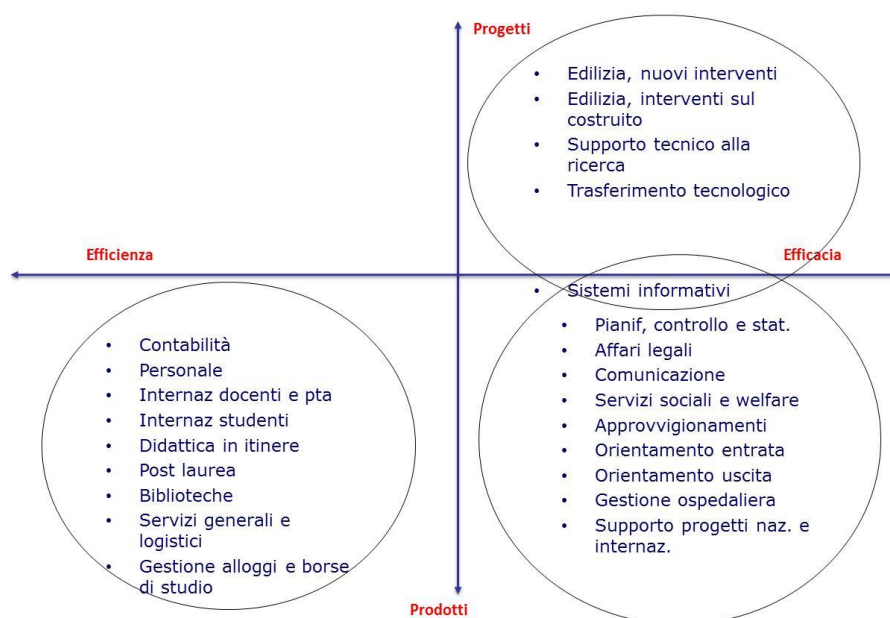


Figura 2: i 20 Servizi Amministrativi

Nelle pagine successive sono riportati i risultati delle analisi di efficienza ed efficacia per ciascun ateneo, mantenendo anonimi i relativi nomi. Nello specifico la struttura del report è la seguente: a seguito della nota metodologica sulla modalità di raccolta e analisi dei dati, sono riportati i risultati dell'ateneo (organizzati per stakeholder) e confrontati con i valori degli altri atenei partecipanti.

2 Metodologia

In questa sezione viene presentata la metodologia di analisi utilizzata. In primo luogo è necessario chiarire le strutture oggetto della rilevazione. La recente riforma universitaria (L.240/10) ha comportato una scelta sulla tipologia di strutture da rilevare:

- le strutture esistenti prima della riforma, chiamata “configurazione passata”;
- le strutture esistenti dopo la riforma, chiamata “configurazione nuova”;
- le strutture effettivamente presenti nel corso del 2012, chiamata “configurazione ibrida”, che consisteva nel rilevare le strutture passate per il numero di mesi in cui sono state attive e quelle nuove per il numero di mesi del 2012 in cui sono state introdotte.

Ogni ateneo ha mappato la configurazione organizzativa più opportuna in funzione delle proprie esigenze specifiche. Le strutture organizzative sono poi state raggruppate in due macro-categorie: dipartimenti e amministrazione generale, quest’ultima comprendente l’amministrazione centrale in senso stretto, le facoltà (per chi ha adottato la configurazione ibrida o passata) e altre strutture, quali centri e scuole. Nella tabella successiva sono riportate le strutture mappate da ciascun ateneo.

CONFIGURAZIONE	ATENEIO	DIP	AMMINISTRAZIONE GENERALE		
			AC	FAC	ALTRO
As is	Bicocca	16	X		X
	Bologna		X		X
	Brescia	8	X		X
	Ca' Foscari	8	X		X
	Ferrara	12	X		X
	Insubria	7	X		X
	Padova	32	X		X
	Pavia	17	X		X
	Poliba	5	X		X
	Polito	10	X		X
	Sassari	13	X		X
	Udine	14	X		X
	Unimi	31	X		X
Ibrida	Unito	32	X	X	X
	Verona	15	X	X	X
Passata	Polimi	17	X	X	X
	Salento	9	X	X	X
	Trento	13	X	X	X

Tabella 2 - Scelte effettuate dagli atenei relativamente alla configurazione adottata

Nei paragrafi successivi sono riportati i dettagli metodologici delle rilevazioni di efficienza, efficacia oggettiva e percepita.

2.1 Efficienza

L’analisi di efficienza si propone di valutare il costo totale ed unitario di ciascun servizio con riferimento a tutte le strutture amministrative presenti nell’ateneo, utilizzando una logica Activity

Based. Per questa tipologia di rilevazione ci si è avvalsi della collaborazione con Cineca, che ha prestato supporto a due diversi livelli:

- nella fase di raccolta dei dati di costo sul personale, estraendo i costi stipendiali per il personale dipendente dell'ateneo dalla banca dati Dalia;
- nella fase di rilevazione delle percentuali di tempo dedicate a ciascuna attività, sviluppando la piattaforma Abc web che ha permesso di rilevare tali valori a sistema, offrendo quindi la possibilità in futuro di partire da una base dati già precompilata.

2.2 Efficacia percepita (customer satisfaction)

L'analisi di Customer Satisfaction (CS) sui servizi amministrativi ha coinvolto due macro-categorie di utenti: gli studenti e il Personale strutturato (Docenti - DOC- e Personale Tecnico Amministrativo- PTA).

La rilevazione presso gli studenti ha suddiviso il campione in due sottoinsiemi, vale a dire gli studenti iscritti al primo anno di corso e gli studenti iscritti ad anni successivi al primo, a cui sono stati somministrati due questionari distinti. La rilevazione agli studenti ha avuto luogo nel periodo Aprile – Maggio 2013 secondo due modalità tra cui il singolo ateneo poteva scegliere: la somministrazione cartacea e la somministrazione on-line, mediante nostri server o con server propri. Di seguito la tabella con il numero di questionari ricevuti per ciascun ateneo e la percentuale di risposta (calcolata come “N. risposte al questionario del primo anno/studenti del primo anno” e “N. risposte al questionario per gli anni successivi al primo/studenti anni successivi al primo”).

Ateneo	Questionari ricevuti studenti primo anno		Questionari ricevuti studenti anni successivi	
PoliBA	224	17,6%	192	2,0%
Bologna	2959	20,1%	6660	10,1%
Brescia	275	11,2%	1012	8,5%
Ferrara	387	11,9%	1133	8,5%
Bicocca	1773	16,8%	3419	15,0%
PoliMI	1609	13,3%	7772	28,2%
UniMI	847	5,6%	3787	8,7%
Padova	285	2,8%	1032	2,0%
Pavia	553	13,6%	1131	6,4%
La Sapienza ¹	651	3,35%	1624	1,33%
Salento	779	20,90%	1925	11,35%
Sassari	508	22,0%	1091	9,4%
PoliTO	938	16,6%	2372	9,9%
UniTO	745	6,8%	2129	3,8%
Trento	475	13,2%	1708	13,6%
Udine	878	19,4%	1821	16,0%
Insubria	1463	63,8%	3664	57,0%
IUAV	97	13,5%	372	8,0%
Ca' Foscari	702	12,0%	1278	9,6%
Verona	4048	64,6%	8550	51,9%

Tabella 3 - Questionari ricevuti CS studenti

¹ Le percentuali sono state calcolate sulla base del numero di studenti fornito per GP2011.

La rilevazione rivolta al personale strutturato, DOC e PTA, prevedeva anche in questo caso due questionari distinti, uno per ciascuna tipologia di personale. La modalità di rilevazione è stata interamente on-line e il periodo di rilevazione è stato tra Novembre 2012 e Gennaio 2013. Di seguito la tabella con il numero di questionari ricevuti per ciascun ateneo e la relativa percentuale di risposta (calcolata come “N. questionari ricevuti PTA/Totale PTA” e “N. questionari ricevuti DOC/Totale docenti e ricercatori”).

Ateneo	Questionari ricevuti PTA		Questionari ricevuti DOC	
PoliBA	47	15,7%	17	5,67%
Brescia	252	48,3%	194	34,34%
Ferrara	332	59,6%	164	26,20%
Bicocca	264	37,3%	201	21,92%
PoliMI	771	62,6%	517	38,41%
UniMI	877	45,3%	921	42,17%
Padova	896	41,1%	675	31,62%
Pavia	526	57,4%	400	40,20%
Mediterranea	71	30,9%	42	15,50%
Salento	179	32,8%	136	20,45%
Sassari	124	18,7%	121	16,88%
PoliTO	206	25,1%	195	16,21%
UniTO	650	33,3%	444	21,20%
Insubria	164	50,2%	120	31,50%
IUAV	164	55,0%	53	34,19%
Ca' Foscari	299	53,6%	239	46,95%
Verona	270	37,0%	125	16,71%

Tabella 4 - Questionari ricevuti PTA e DOC

La copertura delle domande dei questionari alle diverse tipologie di utenti rispetto ai 25 servizi amministrativi è riportata nella tabella seguente:

Servizi	PTA	DOCENTI	STUD PRIMO ANNO	STUD ANNI SUCCESSIVI
1. Pianificazione controllo e statistica				
2. Contabilità	X			
3. Affari legali e istituzionali				
4. Comunicazione	X	X	X	
5. Servizi sociali e welfare				
6. Personale	X	X		
7. Edilizia_nuovi interventi edilizi				
8. Edilizia_interventi sul costruito				
9. Approvvigionamenti	X	X		
10. Servizi generali e logistici	X	X		X
11. Sistemi informativi	X	X		X
12. Orientamento in entrata			X	
13. Gestione alloggi e mense			X	
14. Gestione delle borse di studio				
15. Didattica in itinere		X		X
16. Formazione post-laurea		X		
17. Orientamento in uscita e placement				X

Servizi	PTA	DOCENTI	STUD PRIMO ANNO	STUD ANNI SUCCESSIVI
18. Internazionalizzazione studenti				X
19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e PTA				
20. Biblioteche		X		X
21. Trasferimento tecnologico		X		
22. Supporto alla gestione dei progetti nazionali		X		
23. Supporto alla gestione dei progetti internazionali				
24. Supporto tecnico all'attività di ricerca				
25. Supporto alla gestione ospedaliera				

Tabella 5: Copertura domande CS sui servizi

2.3 Efficacia oggettiva

Parallelamente ai questionari di CS studenti, gli atenei hanno fornito dati per la definizione di un set di indicatori di efficacia oggettiva, che coprono alcuni dei 25 servizi amministrativi.

La scelta del set di indicatori è avvenuta con l'aiuto dei diversi atenei partecipanti, a cui era stato chiesto di proporre modifiche, aggiunte ed eliminazioni alla lista di indicatori ritenuti più affidabili e significativi a valle della scorsa edizione del progetto (GP2011). Una volta definito il set di indicatori, i dati sono stati raccolti con le seguenti modalità:

- Inserimento delle singole voci che compongono l'indicatore (sia a livello di struttura che di ateneo) in modalità online.
- Compilazione di un file excel preimpostato per la raccolta dei dati non richiesti sul web.

Al termine della rilevazione il gruppo di lavoro ha poi richiesto ad ogni ateneo di verificare eventuali "anomalie", evidenziate tramite il confronto con i valori immessi dagli altri atenei partecipanti, in modo tale da ottenere una lista di indicatori affidabile.

3 Risultati

In questa sezione vengono riportati i risultati del progetto presentati nella forma di un cruscotto gestionale, visualizzando per ciascun servizio il valore della prestazione dell'ateneo e il valore dell'ateneo benchmark. Pur sapendo che lo strumento gestionale del cruscotto ha come elemento centrale la strategia, questa modalità di sintesi dei dati vuole rappresentare un punto di partenza per la personalizzazione dei risultati che potrà poi essere integrato con altri cruscotti già presenti in ciascuna organizzazione.

Il cruscotto è strutturato per stakeholder, riportando dapprima il costo dei servizi di autoamministrazione per l'ateneo, poi i servizi di interesse per gli studenti, seguiti dai servizi di interesse per i docenti ed infine sono riportati i servizi comuni a più categorie di stakeholders. Per ciascun servizio si riportano le dimensioni di prestazioni rilevanti, il valore dell'ateneo ed il valore di benchmark.

A valle del cruscotto sono brevemente commentati i risultati ottenuti.

Di seguito la legenda, che serve nell'interpretazione dei risultati presentati.

Legenda:

	Il risultato ottenuto corrisponde al valore di benchmark
	Il risultato ottenuto è superiore o uguale alla media dei valori raggiunti da tutti gli atenei valutati
	Il risultato ottenuto è inferiore alla media dei valori raggiunti da tutti gli atenei valutati
	Il risultato ottenuto ha lo scostamento maggiore rispetto al valore di benchmark

3.1 Costi di auto-amministrazione

La prima analisi è legata ai costi di autoamministrazione, ovvero quei costi che servono a garantire il funzionamento generale della struttura amministrativa. In questa categoria rientrano i costi per l'attività di pianificazione controllo e statistica, i costi per il supporto legale e per i servizi sociali e welfare rivolti al personale dell'ateneo.

Servizio	Prestazione	Valore Ferrara	Valore di benchmark	Ateneo di benchmark
Pianificazione, controllo e statistica	Costo di Auto-amministrazione	2,90 €/mgl€	0,93 €/mgl€	F
Affari legali	Costo di Auto-amministrazione	478 €/persona	472 €/persona	I
Servizi sociali e welfare	Costo di Auto-amministrazione	47,24 €/persona	7,12 €/persona	M

Tabella 6 - Costi di auto-amministrazione

Dalla tabella si può osservare come l'ateneo di Ferrara presenta costi di autoamministrazione inferiori rispetto alla media sui servizi "Affari legali" e "Servizi Sociali e welfare". Nello specifico, il costo per fornire supporto legale ad una unità di personale è pari a 478€, considerando come unità di personale tutti coloro che potenzialmente possono ricevere questo servizio (PTA, docenti, ricercatori e cel), contro un valore di benchmark di 472 €/persona relative all'ateneo I. Considerazioni analoghe possono essere fatte per costo dei servizi sociali e welfare, che è pari a 47,24€/persona. Anche in questo caso si sono considerate tutte le persone che potenzialmente possono usufruire dei servizi, ovvero PTA, docenti ricercatori e cel. Il costo unitario, come nel caso precedente è al di sotto del valore medio degli altri atenei partecipanti (valore medio pari a 61,67€/persona).

Un'area di potenziale miglioramento è rappresentata dal costo per i servizi di Pianificazione, controllo e statistica. Il costo unitario è risultato pari a 2,90€/mgl€ di capitale gestito contro un valore di benchmark dell'ateneo F pari a 0,93€/mgl€. Indagando il numeratore ed il denominatore di questo valore si osserva la scelta dell'ateneo di investire in questo servizio (le risorse investite nel servizio sono superiori alla media degli altri atenei e pari a 812.133€).

3.2 Stakeholder studenti: il cruscotto

Il cruscotto studenti riporta l'analisi dei servizi erogati per gli studenti. Rientrano pertanto in questa categoria i seguenti servizi: l'orientamento in entrata, l'orientamento in uscita, l'internazionalizzazione, la didattica in itinere, i servizi post-laurea e, infine, la gestione di alloggi e borse di studio.

Servizio	Prestazione	Valore Ferrara	Valore di benchmark	Ateneo di benchmark
Orientamento in entrata	Costo totale	517.254 €	/	/
	Impatto	6,28 Imm/mgl€	58,40 imm/mgl€	E
	CS STUD (soddisfazione media)	2,84	3,10	F
Orientamento in uscita	Costo unitario	21,39 €/studente	21,39 €/studente	Ferrara
	CS STUD (soddisfazione media)	3,21	3,27	T
Internazionalizzazione studenti	Costo unitario	153€/studente	103 €/studente	O
	CS STUD (periodo scambio all'estero)	2,76	2,83	A
	Efficacia oggettiva (attrattività università)	1,62%	2,86%	F
	Efficacia oggettiva (internazionalizzazione studenti propri)	1,26%	3,44%	M
	Efficacia oggettiva (presenza PhD stranieri)	39,53%	39,53%	Ferrara
	Efficacia oggettiva (presenza studenti stranieri)	4,75%	14,08%	L
Didattica in itinere	Costo unitario	132€/studente	80€/studente	B
	CS STUD (soddisfazione complessiva)	2,84	3,08	L
Post laurea	Costo unitario	363€/studente	281€/studente	N
Gestione alloggi e borse di studio	Costo unitario	/	0,44€/domanda alloggio	T
		52,26€/dom borsa studio	14,65€/dom borsa studio	I
	CS STUD (soddisfazione media diritto studio)	2,71	2,89	T

Tabella 7 - Stakeholder Studenti: il cruscotto

Dall'analisi per studente, emerge una rilevante propensione all'efficacia da parte dell'ateneo, visibile dai risultati di customer satisfaction ed efficacia oggettiva. Nello specifico, l'Università degli studi di Ferrara è risultato l'ateneo di benchmark relativamente all'efficacia oggettiva per la presenza di PhD stranieri (39,53%). Per quanto riguarda le restanti prestazioni di efficacia, l'ateneo

registra quasi sempre valori superiori alla media², ad eccezione delle prestazioni di efficacia oggettiva “internazionalizzazione studenti propri” e “presenza di studenti stranieri”. Entrando nel dettaglio della CS studenti (che nel cruscotto è presentata come valore aggregato), ciò che emerge è:

- Orientamento in entrata. Analizzando nel dettaglio le singole domande, la soddisfazione degli studenti riguardo a ognuna di esse è superiore rispetto alla media, ad eccezione dell'utilità della presentazione dell'offerta formativa presso l'istituto superiore.

	D2:Utilità presentazione offerta formativa nell'istituto superiore	D3:Adeguatezza modalità di promozione corsi di laurea e offerta formativa	D4:Chiarezza guida orientamento	D5:Adeguatezza supporto fornito nella fase di iscrizione e di svolgimento del test di ammissione	D6:Adeguatezza supporto fornito dal personale dell'ateneo nella fase di pre-iscrizione
Ferrara	2,89	2,71	2,78	2,88	2,92
Media	2,94	2,68	2,70	2,67	2,64
Max	3,09	3,34	3,34	3,02	3,03
Min	2,49	2,20	2,27	2,13	2,37

Tabella 8 - Orientamento in entrata

- Orientamento in uscita. Tutti i valori risultano essere superiori alla media, ed in particolare per la comprensibilità della modulistica del servizio di job placement/career service l'Università degli studi di Ferrara si posiziona come ateneo di benchmarking. Infine, si denota una maggiore soddisfazione in valore assoluto per quanto riguarda la cortesia del personale.

	D30:Chiarezza delle risposte del servizio di job placement / career service	D30:Tempestività delle risposte del servizio di job placement / career service	D30:Cortesia del personale del servizio di job placement / career service	D30:Comprensibilità modulistica del servizio di job placement / career service	D31:Utilità del servizio di job placement
Ferrara	3,20	3,28	3,41	3,06	3,08
Media	2,73	2,70	3,02	2,77	3,06
Max	3,31	3,38	3,50	3,06	3,23
Min	2,00	2,00	2,48	2,24	2,83

Tabella 9 - Orientamento in uscita

- Internazionalizzazione studenti. Per quanto riguarda le domande inerenti al numero di università e destinazioni tra cui scegliere per il periodo di scambio all'estero e l'adeguatezza del supporto, valutata da chi ha partecipato a programmi di internazionalizzazione, l'Università degli studi di Ferrara ottiene una valutazione superiore alla media.

² La media è stata calcolata come somma dei valori ottenuti dai diversi atenei partecipanti, rapportata al numero di atenei che hanno ottenuto un valore relativamente alla prestazione in esame. Questa considerazione vale anche per tutti gli altri casi che troverete nel corso del report.

	D8:Adeguatezza supporto per chi ha partecipato a programmi di internazionalizzazione	D9:Numero di università partner e di destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero
Ferrara	2,87	2,65
Media	2,47	2,58
Max	2,90	2,86
Min	1,60	2,36

Tabella 10 - Internazionalizzazione studenti

- Didattica in itinere. Il grafico sottostante rappresenta la correlazione dell'ateneo di Ferrara fra ciascuna domanda erogata e la soddisfazione complessiva sull'asse delle ascisse, la media di ciascuna domanda sulle ordinate. Per migliorare la performance complessiva relativamente a questo servizio sarà quindi necessario andare ad agire maggiormente sulle domande la cui valutazione media non è elevata, ma che risultano fortemente correlate con la soddisfazione complessiva.

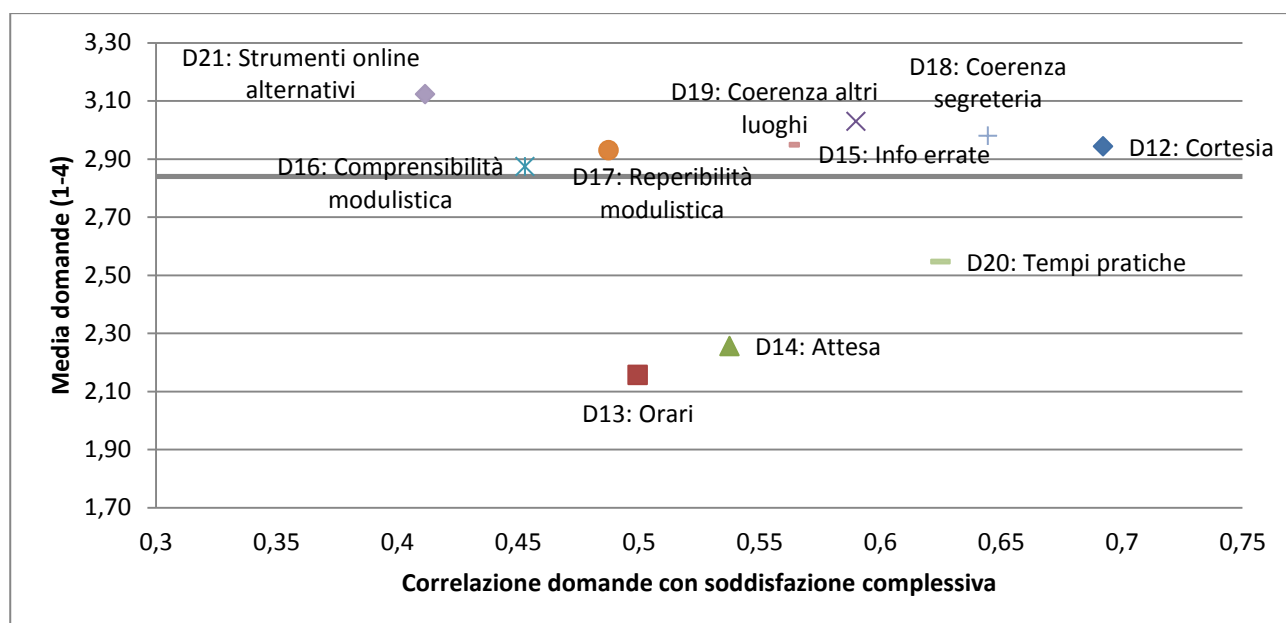


Figura 3 - Didattica in itinere: correlazione domande con soddisfazione complessiva

Entrando nel dettaglio delle singole domande, si evidenzia la seguente situazione:

	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	D21
Ferrara	2,94	2,16	2,26	3,03	2,87	2,93	2,98	2,95	2,55	3,12
Media	2,79	2,01	2,32	2,67	2,75	2,70	2,76	2,74	2,37	2,83
Max	3,08	2,36	2,83	3,03	2,97	2,99	3,02	3,04	2,82	3,34
Min	2,24	1,67	1,94	1,99	2,54	2,48	2,35	2,40	1,77	2,40

Tabella 11 - Didattica in itinere

- Gestione alloggi e borse di studio. Tutti i valori si assestano al di sopra della media. Si evidenzia tuttavia una soddisfazione maggiore in valore assoluto per il supporto (D9), rispetto alla chiarezza dei meccanismi di accesso, dei requisiti e delle scadenze dei servizi di Diritto allo studio (D10).

	D9:Adeguatezza supporto dei servizi che il Diritto allo studio rende disponibili agli studenti	D10:Chiarezza meccanismi di accesso, requisiti e scadenze dei servizi di Diritto allo studio
Ferrara	2,89	2,52
Media	2,63	2,40
Max	3,03	2,75
Min	2,27	2,13

Tabella 12 - Gestione alloggi e borse di studio

Le prestazioni di efficienza (costi totali ed unitari) risultano buone, al di sotto della media degli altri atenei con l'eccezione del costo per il servizio di orientamento in entrata. Con riferimento al servizio di orientamento in entrata, questo ha richiesto un investimento nel corso del 2012 pari a 517.254€ (investimento minimo: 133.486€; investimento massimo: 1.536.764€), generando poi 6,28 immatricolati ogni migliaia di € di investimento. L'ateneo con la performance migliore ha immatricolato 58,40 studenti ogni migliaia di € di investimento.

Per quanto riguarda tutti gli altri servizi legati agli studenti, il costo unitario è sempre al di sotto della media degli atenei oggetto della rilevazione. Nello specifico, il servizio di orientamento in uscita vede l'ateneo di Ferrara come ateneo di benchmark con un costo unitario pari a 21,39€/studente, dove per studenti si considerano i laureati e gli stagisti non laureati nello stesso anno. Il costo per studente straniero e studente in mobilità in entrata o un uscita (relativo al servizio di internazionalizzazione studenti) è pari a 153€ contro un valore medio di 204€/studente e un valore di benchmark di 103€/studente.

L'attività di segreteria didattica (didattica in itinere) costa 132€/studente iscritto, contro un valore di benchmark di 80€/studente dell'ateneo B. Tuttavia, questo valore è al di sotto della media degli atenei partecipanti. Il costo unitario delle attività legate al post laurea ammonta a 363€/studente. Il driver è costituito dagli studenti iscritti a dottorato, master, corsi di perfezionamento e corsi di specializzazione. Il valore dell'ateneo di Ferrara anche in questo caso è al di sotto della media degli atenei, ed il valore di benchmark è rappresentato dall'ateneo N dove costa 281€ gestire uno studente post laurea.

Da ultimo, le attività di gestione alloggi, mense e borse di studio. A differenza degli altri servizi, dove il driver è consolidato ed omogeneo tra gli atenei, la rilevazione del numero di richieste di borse per alloggi mense, e borse di studio è un dato meno consolidato poiché non rilevato in modo sistematico da tutti gli atenei, e spesso rilevato con approcci diversi. Considerando questa premessa, l'analisi mostra un costo per domanda di borsa di studio di 52,26 € contro un costo unitario minimo di 14,65€/domanda dell'ateneo I. Non è stato possibile calcolare il costo unitario per il servizio di gestione degli alloggi in quanto non disponibile.

3.3 Stakeholder Docenti: il cruscotto

Il cruscotto docenti riporta l'analisi dei servizi rivolti al personale docente. Rientrano pertanto in questa categoria: il trasferimento tecnologico e il supporto alla gestione dei progetti nazionali e internazionali.

Servizio	Prestazione	Valore Ferrara	Valore di benchmark	Ateneo di benchmark
Trasferimento tecnologico	Efficacia oggettiva (efficacia uff brevetti)	0,96%	5,42%	F
Supporto progetti nazionali	Costo unitario	23,45€/mgI€	16,64€/mgI€	C
	CS DOC (Finanziamento e gestione progetti di ricerca nazionali)	4,80	4,92	A
	Efficacia oggettiva (Raccolta fondi nazionali)	14.016	39.614 €/persona	E
	Efficacia oggettiva (Raccolta fondi nazionali con c/terzi)	25.270	57.337€/persona	F
Supporto progetti internazionali	Costo unitario	104,58€/mgI€	48,22€/mgI€	F
	CS DOC (Finanziamento e gestione progetti di ricerca internazionali)	4,52	4,94	C
	Efficacia oggettiva (Raccolta fondi internazionali)	4.656	12.973 €/persona	Q
	Efficacia oggettiva(raccolta fondi nazionali e internazionali)	18.672	42.151 €/persona	E

Tabella 13 - Stakeholder Docenti: il cruscotto

Dall'analisi per docente, emerge una diversa percezione delle prestazioni dal punto di vista dell'efficacia: dai risultati di CS docenti si denota infatti una soddisfazione superiore alla media, mentre i valori di efficacia oggettiva risultano esserne inferiori. Entrando nel dettaglio della CS docenti (che nel cruscotto è presentata come valore aggregato), ciò che emerge è:

- Finanziamento e gestione dei progetti nazionali. Analizzando nel dettaglio le singole domande, la soddisfazione dei docenti riguardo a ognuna di esse è anch'essa superiore rispetto alla media; per quanto riguarda l'efficacia del supporto nella gestione dei progetti di ricerca nazionali, l'ateneo si posiziona come benchmark (CS: 4,85).

	Attività di informazione e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento nazionali			Supporto nella gestione dei progetti di ricerca nazionali		
	Utilità informazioni ricevute	Tempestività ricezione informazioni richieste	Disponibilità personale di supporto	Efficacia supporto	Tempestività supporto	Disponibilità personale di supporto
Ferrara	4,57	4,53	4,93	4,85	4,87	5,07
Media	4,31	4,18	4,61	4,28	4,25	4,61
Max	4,88	4,81	5,20	4,85	4,92	5,17
Min	2,63	2,38	3,13	3,57	3,43	3,57

Tabella 14 - Finanziamento e gestione dei progetti nazionali

- Finanziamento e gestione dei progetti internazionali. Anche in questo caso, analizzando nel dettaglio le singole domande, la soddisfazione dei docenti riguardo a ognuna di esse è superiore rispetto alla media.

	Attività di informazione e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento internazionali			Supporto nella gestione dei progetti di ricerca internazionali		
	Utilità informazioni ricevute	Tempestività ricezione informazioni richieste	Disponibilità personale di supporto	Efficacia supporto	Tempestività supporto	Disponibilità personale di supporto
Ferrara	4,60	4,46	4,80	4,35	4,35	4,55
Media	4,31	4,22	4,63	4,00	4,06	4,43
Max	4,89	4,83	5,20	4,94	4,82	5,22
Min	2,56	2,11	2,56	1,67	1,67	1,33

Tabella 15 - Finanziamento e gestione dei progetti internazionali

Relativamente alle prestazioni di efficienza, i risultati mostrano costi unitari contenuti, inferiori al valore medio degli atenei. Quando il focus è sulla gestione dei progetti nazionali, il costo per migliaia di € di progetto nazionale gestito è pari a 23,45€ contro un valore di benchmark di 16,64€ dell'ateneo C e un valore medio degli atenei di 37,84€/mgl€. Se si considerano i progetti internazionali, il costo amministrativo unitario è pari a 104,58€/mgl€ di progetto gestito, contro un valore di benchmark di 48,22€/mgl€ dell'ateneo F ed un valore medio di 116,30€/mgl€.

3.4 Stakeholder PTA e Docenti: il cruscotto

Il cruscotto PTA e Docenti riporta l'analisi dei servizi rivolti al personale tecnico amministrativo e al personale docente. Rientrano pertanto in questa categoria i seguenti servizi: approvvigionamenti, contabilità e personale.

Servizio	Prestazione	Valore Ferrara	Valore di benchmark	Ateneo di benchmark
Approvvigionamenti	Costo unitario	58,94€/mgl€	28,95€/mgl€	B
	CS PTA (soddisfazione media)	4,22	4,34	F
	CS DOC (soddisfazione media)	4,35	4,52	C
	Efficacia oggettiva (telefonia fissa)	93,93	24,81 €/pers	I
	Efficacia oggettiva (telefonia mobile)	827,41	238,14 €/pers	V
Contabilità	Costo unitario	4,88€/mgl€	3,10€/mgl€	F
	CS PTA (soddisf complessiva)	4,30	4,71	F
Personale	Costo unitario	453€/persona	389 €/persona	D
	CS PTA (Soddisf compl)	3,81	4,26	F
	CS DOC (soddisf compl)	4,54	4,69	C
	Efficacia oggettiva (disponibilità servizi on line per i PTA)	4/9	8/9	G; F

Tabella 16 - Stakeholder PTA e Docenti: il cruscotto

Dall'analisi dei servizi rivolti a PTA e docenti, emerge una diversa percezione delle prestazioni dal punto di vista dell'efficacia: dai risultati di CS docenti si denota infatti una soddisfazione superiore alla media, mentre i valori di efficacia oggettiva risultano esserne inferiori. Entrando nel dettaglio della CS docenti e PTA (che nel cruscotto è presentata come valore aggregato), ciò che emerge è:

- Approvvigionamenti. La soddisfazione relativa al servizio approvvigionamenti riguarda il materiale elettronico, i beni di consumo, il riscaldamento invernale e il raffrescamento estivo. Come si evince dalle tabelle sottostanti, gli utenti sono sempre soddisfatti più della media (e risulta essere l'ateneo di benchmark per il PTA per quanto riguarda la soddisfazione sui tempi e la conformità degli approvvigionamenti per i beni di consumo), ad eccezione della disponibilità del personale di supporto, per cui il PTA dell'Università di Ferrara ha attribuito un valore inferiore alla media, e della soddisfazione del personale docente sui tempi di approvvigionamento per i beni di consumo.

PTA:

	Materiale elettronico			
	Chiarezza procedure	Soddisfazione sui tempi	Conformità approvvigionamenti	Disponibilità personale di supporto
Ferrara	3,98	3,67	4,07	4,31
Media	3,89	3,46	3,90	4,35
Max	4,36	4,27	4,47	4,85
Min	3,29	2,75	3,14	3,44

Tabella 17 – Approvvigionamenti PTA: materiale elettronico

	Beni di consumo			
	Chiarezza procedure	Soddisfazione sui tempi	Conformità approvvigionamenti	Disponibilità personale di supporto
Ferrara	4,36	4,64	4,70	4,98
Media	4,33	4,14	4,31	4,62
Max	4,73	4,64	4,70	5,00
Min	3,83	3,38	3,69	3,52

Tabella 18 – Approvvigionamenti PTA: beni di consumo

	Riscaldamento invernale	Raffrescamento estivo
Ferrara	3,89	3,60
Media	3,67	3,49
Max	4,21	4,16
Min	3,04	2,66

Tabella 19 – Approvvigionamenti PTA: riscaldamento e raffrescamento

DOC:

	Materiale elettronico			
	Chiarezza procedure	Soddisfazione sui tempi	Conformità approvvigionamenti	Disponibilità personale di supporto
Ferrara	4,13	3,94	4,43	4,90
Media	4,01	3,61	4,33	4,61
Max	4,55	4,34	4,76	5,12
Min	2,38	2,10	2,14	3,43

Tabella 20 - Approvvigionamenti DOC: materiale elettronico

	Beni di consumo			
	Chiarezza procedure	Soddisfazione sui tempi	Conformità approvvigionamenti	Disponibilità personale di supporto
Ferrara	4,44	4,15	4,44	5,05
Media	4,32	4,16	4,40	4,75
Max	4,81	4,84	5,05	5,23
Min	2,39	2,50	2,78	3,17

Tabella 21 - Approvvigionamenti DOC: beni di consumo

	Riscaldamento invernale	Raffrescamento estivo
Ferrara	4,52	3,54
Media	3,69	3,28
Max	4,57	4,08
Min	2,19	2,00

Tabella 22 - Approvvigionamenti DOC: riscaldamento e raffrescamento

- Contabilità. La soddisfazione relativamente al servizio di contabilità risulta essere positiva in tutte le sue voci.

	Gestione contabile e utilizzo del sistema di contabilità			Gestione fiscale e la normativa in tema di gestione finanziaria		
	Tempestività ricezione informazioni richieste	Esaustività informazioni ricevute	Disponibilità personale di supporto	Tempestività ricezione informazioni richieste	Esaustività informazioni ricevute	Disponibilità personale di supporto
Ferrara	4,21	4,21	4,56	4,08	4,08	4,53
Media	4,09	4,05	4,53	3,91	3,90	4,31
Max	4,66	4,66	5,08	4,51	4,54	4,91
Min	3,44	3,22	4,08	3,00	3,29	3,71

Tabella 23 - Contabilità

- Personale. Entrando nel dettaglio delle singole domande rivolte a PTA e docenti, si nota una soddisfazione inferiore alla media per il PTA riguardo alla disponibilità del personale di supporto per la gestione degli orari di lavoro, alla valutazione delle prestazioni, alla formazione interna (metodologie didattiche, interesse sugli interventi, ampiezza dell'offerta formativa proposta e valorizzazione della formazione all'interno dell'ateneo), al rimborso missioni (tempestività e disponibilità del personale di supporto) e, infine, alla gestione del PTA (chiarezza dei meccanismi di incentivazione, efficacia del processo di pianificazione degli obiettivi e valutazione delle prestazioni, e efficacia del processo di formazione). Per quanto riguarda i docenti, si ha una soddisfazione inferiore alla media sul rimborso missioni. Per le restanti aree, l'ateneo di Ferrara si posiziona sempre al di sopra la media, con un picco sulla chiarezza nella gestione dei processi di valutazione del PTA e sulla chiarezza delle procedure nella gestione giuridica e amministrativa della carriera docente.

PTA:

	Procedure concorsuali				Gestione degli orari di lavoro			
	Chiarezza procedure	Tempestività info ricevute	Esaustività info ricevute	Disponibilità personale supporto	Chiarezza procedure	Tempestività info ricevute	Esaustività info ricevute	Disponibilità personale supporto
Ferrara	4,33	4,41	4,37	4,81	4,39	4,41	4,45	4,58
Media	4,25	4,26	4,22	4,68	4,10	4,21	4,20	4,60
Max	5,00	5,00	5,00	5,40	4,69	4,96	4,92	5,35
Min	3,00	2,50	2,50	3,20	3,17	3,45	3,55	3,94

Tabella 24 - Personale PTA (1)

Gestione dei processi di valutazione del PTA					Valutazione delle prestazioni [solo per Dirigenti, EP e titolari di posizione organizzativa]			
	Chiarezza a processo	Risultati comunicati in modo chiaro	Feedback forniti nei tempi definiti	Adeguatezza tempi svolgimento processo di valutazione	Chiarezza a processo	Risultati comunicati in modo chiaro	Feedback forniti nei tempi definiti	Adeguatezza tempi svolgimento processo di valutazione
Ferrara	3,19	3,42	3,41	3,30	2,75	2,88	2,82	2,72
Media	2,79	3,01	2,93	2,87	3,02	3,09	3,05	3,00
Max	3,19	3,50	3,47	3,58	3,82	4,02	3,86	3,80
Min	1,94	1,91	1,85	1,91	1,89	2,00	2,00	1,56

Tabella 25 - Personale PTA (2)

Formazione interna					
	Adeguatezza metodologie didattiche	Interesse sugli interventi (docenti, contenuti)	Ampiezza offerta formativa proposta	Chiarezza procedura di accesso alle iniziative di formazione	Valorizzazione formazione all'interno dell'Ateneo
Ferrara	4,00	4,10	3,10	3,61	2,90
Media	4,05	4,22	3,14	3,56	2,92
Max	4,31	4,46	3,47	4,19	3,28
Min	3,41	3,88	2,69	2,96	2,31

Tabella 26 - Personale PTA (3)

Rimborso missioni				Gestione del PTA [solo per Dirigenti e Capi Servizio / Responsabili di struttura]				
	Chiarezza procedure	Tempestività rimborso	Disponibilità personale supporto	Chiarezza meccanismi di incentivazione	Efficacia processo pianificazione obiettivi e valutazione prestazioni	Efficacia procedure per la mobilità interna	Efficacia processo di selezione personale esterno	Efficacia processo di formazione
Ferrara	4,34	3,46	4,65	2,19	2,30	2,76	3,15	2,63
Media	4,27	3,93	4,74	2,51	2,45	2,49	2,86	2,78
Max	4,55	4,65	5,09	3,80	3,80	3,45	3,63	4,02
Min	3,57	2,00	3,86	1,78	1,54	1,78	2,11	1,67

Tabella 27 - Personale PTA (4)

DOC:

	Procedure concorsuali				Gestione giuridica e amministrativa della carriera			
	Chiarezza procedure	Tempestività info ricevute	Esaustività info ricevute	Disponibilità personale supporto	Chiarezza procedure	Tempestività info ricevute	Esaustività info ricevute	Disponibilità personale supporto
Ferrara	4,85	5,15	5,20	5,30	4,77	5,05	5,09	5,32
Media	4,38	4,57	4,52	4,95	4,17	4,58	4,44	4,97
Max	5,00	5,50	5,50	5,45	4,77	5,20	5,14	5,58
Min	3,83	3,50	3,77	4,50	3,00	3,60	3,48	4,20

Tabella 28 - Personale DOC (1)

	Rimborso missioni			Bando, attivazione e gestione degli assegni di ricerca			
	Chiarezza procedure	Tempestività rimborso	Disponibilità personale supporto	Chiarezza procedure	Tempestività info ricevute	Esaustività info ricevute	Disponibilità personale supporto
Ferrara	4,44	3,82	4,83	4,68	4,75	4,77	4,98
Media	4,49	3,85	4,84	4,27	4,46	4,38	4,82
Max	5,06	4,34	5,39	5,17	5,12	5,02	5,36
Min	4,05	3,00	4,24	3,00	2,75	2,75	3,50

Tabella 29 - Personale DOC (2)

Le prestazioni di efficienza dei servizi rivolti a docenti e pta sono caratterizzate da valori molto alti ad indicare una forte propensione verso il contenimento dei costi. Nello specifico, relativamente al servizio approvvigionamenti, il costo unitario è risultato pari a 58,94€/mgl€ (contro un costo di benchmark pari a 28,95€/mgl€ dell'ateneo B ed un valore medio di 80€/mgl€). Il servizio di contabilità si caratterizza da un costo unitario pari a 4,88€/mgl€, contro un valore di benchmark di 3,10€/mgl€ dell'ateneo F ed un valore medio di 6,06€/mgl/€. Il servizi di supporto al personale costano 453€/persona (contro un costo di benchmark pari a 389€/persona dell'ateneo D ed un costo medio di 890€/persona). Si sottolinea che il driver per il calcolo del costo unitario del servizio di gestione del personale è rappresentato da tutte le unità di personale che operano nell'ateneo, ovvero docenti, docenti a contratto, pta, ricercatori, cel, collaboratori a progetto e assegnisti di ricerca.

3.5 I servizi comuni a Docenti, PTA e Studenti: il cruscotto

Quest'ultimo cruscotto riporta l'analisi dei servizi infrastrutturali rivolti a tutto il personale che utilizza le strutture dell'ateneo, quindi personale docente, PTA e studenti. Rientrano pertanto in questa categoria i seguenti servizi: edilizia (sia con riferimento ai nuovi interventi edilizi che agli interventi sul costruito), sistemi informativi, comunicazione, biblioteche e servizi generali e logistici.

Servizio	Prestazione	Valore Ferrara	Valore di benchmark	Ateneo di benchmark
Edilizia nuovi interventi	Costo unitario	7,69€/mq nuovo	2,67€/mq nuovo	B
Edilizia interventi sul costruito	Costo unitario	1,61€/mq interno	1,61€/mq interno	Ferrara
Sistemi informativi	Costo unitario	500€/persona	500€/persona	Ferrara
	CS PTA (soddisf complessiva)	4,17	4,58	H
	CS DOC (soddisf complessiva)	4,29	4,53	O
	CS STUD (portale web)	3,09	3,48	L
	CS STUD (rete)	2,99	3,12	T
	Efficacia oggettiva (tipologie di help desk)	6/7	7/7	V; I; A; L
	Efficacia oggettiva (orario help desk)	Generalista: 50 Gestione degli assets: 50 Biblioteca: 50 Contabilità: 50 Servizi alla didattica: 50 Personale: 50	168 h	Generalista: H Gestione degli assets: H, O Biblioteca: O Contabilità: O Servizi alla didattica: H, O Ricerca: O Personale: H, O, F (solo malattia)
Comunicazione	Costo totale	605.222	/	/
	CS PTA (soddisf complessiva)	3,73	4,29	F
	CS DOC (soddisfazione complessiva)	4,10	4,10	Ferrara
	CS STUD (valutazione immagine)	3,19	3,82	L
	Efficacia oggettiva (interesse sito web)	102	133 visitatori/stud	L
	Efficacia oggettiva (visite giornaliere)	4.802	14.066 visitatori/giorno	I

	sito web)			
	Efficacia oggettiva (tasso interesse Fb)	10,07	140,19 likes/100 stud	S
	Efficacia oggettiva (livello interazione Fb)	0,17	7,90 talking about/100 stud	U
	Efficacia oggettiva (livello interazione Tw)	0,43	14,52 tweet/100 stud	S
	Efficacia oggettiva (tasso interesse Tw)	1,11	53,05 follower/100 stud	S
	Efficacia oggettiva (tasso interesse Yt)	1,30	6,93 iscritti/100 stud	F
	Efficacia oggettiva (tasso interesse video Yt)	263	3081 visualizzazioni/video	I
	Efficacia oggettiva (sintesi Fb, Tw, Yt)	0,07	0,65	S
Biblioteche	Costo unitario	72€/utente potenziale	50,70€/utente potenziale	O
	CS DOC (soddisf complessiva)	4,89	5,09	O
	CS STUD (soddisf complessiva)	3,21	3,29	O
Servizi generali e logistici	Costo unitario	14,72€/mq totale	7,90€/mq totali	M
	CS PTA (soddisf media)	3,60	4,17	F
	CS DOC (soddisf media)	4,05	4,14	C
	CS STUD (soddisf media)	2,98	3,07	L

Tabella 30 - Stakeholder Docenti, PTA e Studenti: il cruscotto

Dall'analisi dei servizi rivolti a PTA, docenti e studenti, emerge una propensione all'efficacia da parte dell'ateneo contrastante: dai risultati di customer satisfaction ed efficacia oggettiva si rilevano infatti valutazioni non omogenee. In generale le valutazioni risultano essere al di sopra della media per quanto riguarda i sistemi informativi e i servizi generali e logistici (ad eccezione del PTA); la comunicazione vede invece una valutazione positiva da parte dell'efficacia percepita (l'Università degli studi di Ferrara si posiziona infatti come ateneo di benchmark per la CS docenti, con un valore di 4,10), mentre registra valori al di sotto della media specialmente per quanto riguarda i social network; infine, per quanto riguarda le biblioteche sia docenti che studenti valutano positivamente l'ateneo.

Entrando nel dettaglio della CS studenti, docenti e PTA (alcune dimensioni nel cruscotto sono presentate come valore aggregato), ciò che emerge è:

- Sistemi informativi. Relativamente a questa tipologia di servizio, mediamente il personale docente risulta essere più soddisfatto del PTA. Il PTA valuta infatti i servizi di rete via cavo, gli applicativi di ateneo e i servizi di help desk sui SI (ad eccezione della chiarezza delle procedura di segnalazione dei problemi) al di sotto della media, mentre i servizi di rete wi-fi

al di sopra. La valutazione del personale docente è invece sempre superiore alla media, ad eccezione della disponibilità della connessione agli applicativi di ateneo a supporto della didattica.

PTA:

	Servizi di rete via cavo			Servizi di rete wi-fi		
	Disponibilità connessione di rete	Velocità di connessione	Accessibilità rete	Accessibilità servizio	Copertura di rete	Velocità di navigazione
Ferrara	3,95	3,97	4,26	4,40	3,95	4,11
Media	4,35	4,39	4,51	4,02	3,82	4,04
Max	4,92	4,94	4,95	4,79	4,73	4,86
Min	3,40	3,59	3,85	2,47	2,00	2,60

Tabella 31 - Sistemi informativi PTA (1)

	Applicativi di ateneo				Servizi di help desk sui SI			
	Disponibilità connessione agli applicativi	Velocità di risp degli applicativi	Facilità di utilizzo applicativi	Rispondenza delle funzionalità alle esigenze di utilizzo	Chiarezza procedura segnalazione problemi	Tempestività interventi	Risoluzione problemi tramite interventi	Disponibilità personale help desk
Ferrara	3,95	3,78	3,92	3,74	4,39	3,88	3,97	4,41
Media	4,21	4,11	4,09	3,96	4,23	4,02	4,12	4,53
Max	4,71	4,61	4,57	4,47	4,83	4,65	4,72	5,20
Min	3,52	3,52	3,57	3,38	2,70	2,90	2,90	3,20

Tabella 32 - Sistemi informativi PTA (2)

DOC:

	Servizi di rete via cavo			Servizi di rete wi-fi		
	Disponibilità connessione di rete	Velocità di connessione	Accessibilità rete	Accessibilità servizio	Copertura di rete	Velocità di navigazione
Ferrara	4,70	4,86	4,92	4,80	4,39	4,60
Media	4,51	4,56	4,59	4,04	3,74	4,00
Max	5,13	5,12	5,01	5,01	4,85	5,02
Min	3,42	3,45	3,90	3,00	2,63	2,55

Tabella 33 - Sistemi informativi DOC (1)

	Applicativi di ateneo a supporto della didattica				
	Disponibilità connessione agli applicativi	Velocità di risp degli applicativi	Facilità di utilizzo applicativi	Rispondenza delle funzionalità alle esigenze di utilizzo	Efficacia servizio help desk
Ferrara	4,04	4,10	4,14	4,04	4,12
Media	4,10	4,00	3,85	3,82	3,81
Max	4,47	4,39	4,26	4,26	4,33
Min	3,39	3,20	3,12	3,14	3,00

Tabella 34 - Sistemi informativi DOC (2)

	Applicativi di ateneo a supporto della ricerca				
	Disponibilità connessione agli applicativi	Velocità di risp degli applicativi	Facilità di utilizzo applicativi	Rispondenza delle funzionalità alle esigenze di utilizzo	Efficacia servizio help desk
Ferrara	4,27	4,12	4,11	4,04	4,38
Media	4,11	4,07	3,92	3,90	3,94
Max	4,59	4,53	4,41	4,38	4,39
Min	3,35	3,20	3,11	3,13	3,31

Tabella 35 - Sistemi informativi DOC (3)

- Comunicazione. Per quanto riguarda il servizio di comunicazione, il personale docente ha espresso una soddisfazione maggiore rispetto al PTA e risulta essere sempre più soddisfatto della media, elargendo un punteggio maggiore rispetto agli altri atenei per quanto riguarda la comunicazione interna. Contrariamente, il PTA risulta essere meno soddisfatto rispetto alla media per il sito web di ateneo, mentre dà un punteggio superiore alla media per le restanti tematiche (comunicazione interna e promozione esterna).

PTA:

	Comunicazione interna				Promozione esterna
	Efficacia canali di comunicazione interna	Facilitazione condivisione procedure tramite comunicazione interna	Chiarezza dell'organizzazio ne dell'ateneo, le sue strutture e le relative responsabilità	Facilità reperimento info nella Intranet di ateneo	Valorizzazione immagine ateneo
Ferrara	3,48	3,37	3,10	3,38	3,73
Media	3,42	3,35	2,90	3,38	3,49
Max	3,95	3,87	3,40	3,82	4,61
Min	2,89	2,79	2,48	2,89	2,43

Tabella 36 - Comunicazione PTA (1)

	Sito web di ateneo				
	Reperimento informazioni	Facilità di reperimento informazioni	Utilità informazioni presenti	Chiarezza informazioni pubblicate	Tempestività aggiornamento informazioni
Ferrara	3,69	3,24	3,95	3,77	3,58
Media	3,76	3,33	3,99	3,81	3,71
Max	4,12	3,83	4,25	4,14	4,09
Min	3,31	2,90	3,45	3,26	3,19

Tabella 37 - Comunicazione PTA (2)

DOC:

	Comunicazione interna				Promozione esterna	Organizzazione eventi
	Efficacia canali di comunicazione e interna	Facilitazione condivisione procedure tramite comunicazione e interna	Chiarezza dell'organizzazione dell'ateneo, le sue strutture e le relative responsabilità	Facilità reperimento info nella Intranet di ateneo	Valorizzazione e immagine ateneo	Il supporto fornito è efficace
Ferrara	4,18	3,96	3,76	3,74	3,79	4,30
Media	3,60	3,41	3,13	3,45	3,37	3,96
Max	4,18	3,96	3,76	3,74	4,34	4,63
Min	2,82	2,59	2,47	2,96	2,47	2,75

Tabella 38 - Comunicazione DOC (1)

	Sito web di ateneo				
	Reperimento informazioni	Facilità di reperimento informazioni	Utilità informazioni presenti	Chiarezza informazioni pubblicate	Tempestività aggiornamento informazioni
Ferrara	3,84	3,35	4,13	3,95	3,84
Media	3,76	3,16	3,99	3,80	3,73
Max	4,14	3,69	4,28	4,12	4,29
Min	3,15	2,49	3,43	3,06	2,66

Tabella 39 - Comunicazione DOC (2)

- Biblioteche. Per quanto riguarda il servizio bibliotecario, sia docenti che studenti risultano essere quasi sempre più soddisfatti della media, ad eccezione dell'adeguatezza delle risorse elettroniche rispetto alle esigenze di studio e ricerca (CS DOC).

DOC:

	Operazioni effettuate in presenza			
	Chiarezza procedure	Adeguatezza materiali bibliografici rispetto alle esigenze	Tempi di attesa sono accettabili	Disponibilità personale
Ferrara	4,93	4,34	4,98	5,31
Media	4,76	4,21	4,72	5,14
Max	5,07	4,70	5,08	5,43
Min	4,00	3,29	4,14	4,48

Tabella 40 - Biblioteche: operazioni effettuate in presenza

	Operazioni effettuate online				
	Chiarezza procedure	Efficacia supporto on-line	Semplicità ricerca e consultazione delle risorse elettroniche	Adeguatezza risorse elettroniche rispetto alle esigenze	Efficacia servizi online per il prestito
Ferrara	4,96	4,92	4,92	4,11	4,88
Media	4,76	4,67	4,76	4,32	4,54
Max	5,11	5,05	5,05	4,74	5,04
Min	4,31	3,86	4,23	3,35	2,93

Tabella 41 - Biblioteche: operazioni effettuate online

STUD:

Il grafico sottostante rappresenta la correlazione dell'ateneo di Ferrara fra ciascuna domanda erogata e la soddisfazione complessiva sull'asse delle ascisse, la media di ciascuna domanda sulle ordinate. Per migliorare la performance complessiva relativamente a questo servizio sarà quindi necessario andare ad agire sulle domande che risultano maggiormente correlate con la soddisfazione complessiva, soprattutto se la loro media non è elevata.

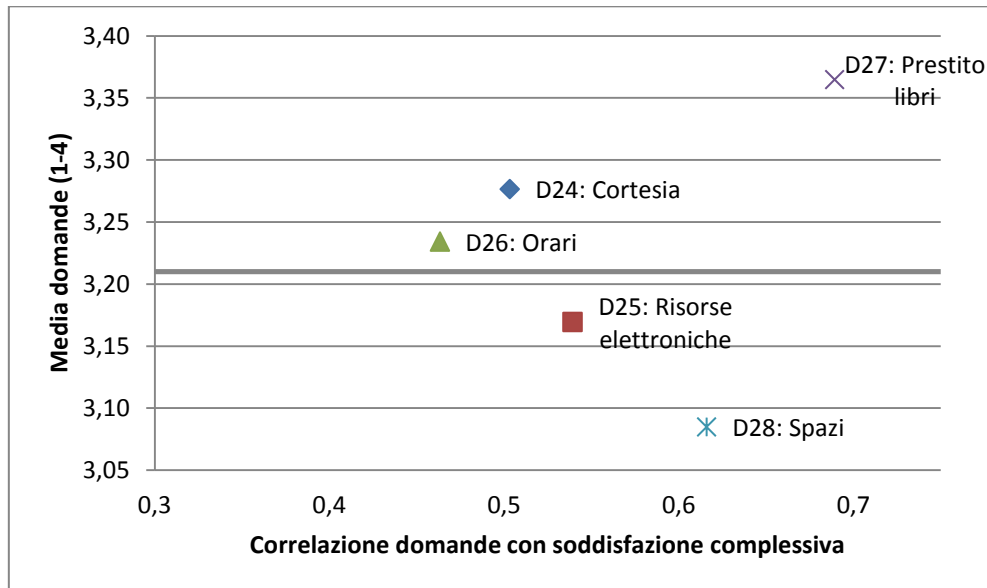


Figura 4 - Biblioteche: correlazione domande con soddisfazione complessiva

Entrando nel dettaglio delle singole domande, si evidenzia la seguente situazione:

	D24	D25	D26	D27	D28
Ferrara	3,28	3,17	3,23	3,36	3,08
Media	3,19	3,08	3,09	3,30	2,83
Max	3,40	3,22	3,42	3,43	3,13
Min	2,69	2,64	2,46	2,99	2,15

Tabella 42 - Biblioteche

- Servizi generali e logistici. Per quanto riguarda i servizi generali e logistici, il PTA risulta essere meno soddisfatto rispetto altre due tipologie di utenti. In particolare presenta valori al di sotto della media per quanto riguarda la sicurezza personale e gli interventi di manutenzione, valori superiori alla media per le restanti tematiche. Il personale docente risulta essere in generale più soddisfatto rispetto alla media (e si posiziona come ateneo di benchmark per le voci relative alla “Raggiungibilità e identificazione degli spazi interni” e “Agevolazione del lavoro dei docenti che operano su più sedi”), mentre al contrario si posiziona al di sotto della media per quanto riguarda la soddisfazione sulla tempestività degli interventi di manutenzione. Infine gli studenti risultano essere sempre più soddisfatti della media, e l'Università degli studi di Ferrara si posiziona come ateneo di benchmark per quanto riguarda la valutazione sulla presenza di posti nelle aule e sulla temperatura di aule, laboratori e aule e spazi studio.

PTA:

	Pulizia ambienti	Raggiungibilità e identificazione spazi interni	Sicurezza personale	Sicurezza spazi	Efficacia servizi postali	Efficacia servizi trasloco e facchinaggio	Efficacia servizi portierato
Ferrara	3,66	3,69	3,45	3,55	4,32	4,11	4,11
Media	3,45	3,51	3,47	3,54	4,06	3,86	3,93
Max	3,92	3,97	4,01	4,15	4,51	4,29	4,61
Min	2,62	2,82	2,28	2,76	3,53	3,25	2,36

Tabella 43 - Servizi generali e logistici PTA (1)

	Interventi di manutenzione			
	Chiarezza procedura segnalazione guasti	Tempestività interventi	Risoluzione problemi	Disponibilità personale di supporto
Ferrara	3,50	2,55	3,12	3,55
Media	3,67	3,19	3,28	4,02
Max	4,57	4,10	3,94	4,82
Min	2,50	2,11	2,43	3,21

Tabella 44 - Servizi generali e logistici PTA (2)

DOC:

	Pulizia ambienti	Raggiungibilità e identificazione spazi interni	Sicurezza personale	Sicurezza spazi	Efficacia servizi postali	Efficacia servizi trasloco e facchinaggio	Efficacia servizi portierato
Ferrara	3,92	4,43	4,41	4,34	4,45	4,08	4,44
Media	3,81	3,81	4,07	4,00	3,95	3,53	3,98
Max	4,40	4,43	4,53	4,70	4,50	4,09	4,74
Min	2,82	3,02	3,41	3,23	3,00	2,37	2,50

Tabella 45 - Servizi generali e logistici DOC (1)

	Agevolazione lavoro docenti che operano su più sedi	Adeguatezza aule per le lezioni	Materiale di supporto nelle aule funzionante	Reperibilità materiale di supporto nelle aule
Ferrara	3,76	4,46	4,34	4,52
Media	3,04	4,11	4,03	4,18
Max	3,76	4,75	4,62	4,81
Min	2,17	2,96	3,21	3,29

Tabella 46 - Servizi generali e logistici DOC (2)

	Interventi di manutenzione			
	Chiarezza procedura segnalazione guasti	Tempestività interventi	Risoluzione problemi	Disponibilità personale di supporto
Ferrara	3,62	2,84	3,21	3,99
Media	3,24	2,89	3,08	3,89
Max	3,94	3,54	3,85	4,56
Min	1,89	1,96	2,26	3,00

Tabella 47 - Servizi generali e logistici DOC (3)

STUD:

	D1: Aule						
	Sedie, banchi e arredi	Accesso alla rete	Illumina- zione	Pulizia	Sicurezza	Accessibi- lità	Tempera- tura
Ferrara	2,66	3,02	3,19	2,90	2,96	3,10	2,73
Media	2,55	2,54	3,03	2,81	2,82	2,96	2,42
Max	3,05	3,18	3,35	3,31	3,51	3,31	2,73
Min	1,79	1,86	2,64	1,93	2,03	2,38	1,71

Tabella 48 - Servizi generali e logistici STUD: Aule

	D1: Laboratori						
	Sedie, banchi e arredi	Accesso alla rete	Illumina- zione	Pulizia	Sicurezza	Accessibi- lità	Tempera- tura
Ferrara	2,75	2,99	3,13	3,00	3,02	3,02	2,86
Media	2,68	2,67	3,04	2,90	2,93	2,89	2,60
Max	2,99	3,27	3,36	3,28	3,51	3,19	2,86
Min	2,10	2,04	2,68	2,24	2,23	2,35	2,04

Tabella 49 - Servizi generali e logistici STUD: Laboratori

	D1: Aule e spazi studio						
	Sedie, banchi e arredi	Accesso alla rete	Illumina- zione	Pulizia	Sicurezza	Accessibi- lità	Tempera- tura
Ferrara	2,65	3,05	3,11	2,93	3,00	2,97	2,79
Media	2,48	2,59	2,98	2,79	2,83	2,80	2,53
Max	2,75	3,09	3,26	3,09	3,51	3,07	2,79
Min	1,72	1,93	2,62	1,97	2,11	2,34	1,86

Tabella 50 - Servizi generali e logistici STUD: Aule e spazi studio

	D2: Presenza posto nelle aule	D3: Sicurezza personale	D4: Sicurezza spazi	D5: Adeguatezza segnaletica d'ateneo
Ferrara	3,36	3,33	3,07	2,87
Media	2,71	2,84	2,92	2,74
Max	3,36	3,47	3,63	3,21
Min	1,85	1,40	1,39	2,18

Tabella 51 - Servizi generali e logistici STUD

(D2, D3 e D4 considerate con Mai=4 e Frequentemente=1)

Per quanto riguarda la rilevazione di efficienza, si osservano costi unitari contenuti ed inferiori alla media degli altri atenei con riferimento a tutte le aree di analisi. Con riferimento alle biblioteche, la prestazione dell'ateneo di Ferrara è positiva con un costo per utente potenziale pari a 72€/utente potenziale (contro un valore di benchmark pari a 50,70€/utente potenziale dell'ateneo O). L'utenza potenziale si riferisce a tutti coloro che potenzialmente possono usufruire dei servizi bibliotecari, ovvero personale docente, pta, studenti iscritti a didattica in itinere e post laurea, collaboratori a progetto e assegnisti.

Per il servizio di comunicazione invece, non è stata calcolata una misura di efficienza in quanto poco significativa. Al contrario, si è preferito considerare l'investimento complessivo dell'ateneo

nell'attività di comunicazione. Nel caso di Ferrara l'investimento in comunicazione per il 2012 è stato pari a 605.222€.

I servizi generali e logistici, i sistemi informativi e la gestione amministrativa degli interventi edilizi sono caratterizzati da valore di prestazione differenti a seconda che si considerino le sole risorse amministrative interne oppure anche il valore dei contratti esterni (in tabella sono riportati i costi al netto dei contratti esterni).

Con riferimento ai servizi generali e logistici, se non si considerano i contratti esterni (ad esempio le pulizie, la vigilanza o il portierato), il costo unitario è pari a 14,72€/mq interno contro un valore di benchmark di 7,90€/mq interno. Se invece si considerano anche i contratti esterni, che per l'ateneo di Ferrara incidono per il 73% del costo del servizio amministrativo interno, il costo unitario passa a 54,92€/mq interno.

Considerazioni analoghe possono essere fatte per i sistemi informativi. Il costo unitario al netto dei contratti è pari a 500€/persona (considerando tutto il personale che potenzialmente può usufruire del servizio, ovvero docenti, docenti a contratto, ricercatori, pta, cel, collaboratori a progetto e assegnisti) che rappresenta anche il valore di benchmark per questo servizio. In questo caso, se vengono considerati i contratti esterni di assistenza informatica e manutenzione del software (codice Siope 2227), il costo unitario rimane sostanzialmente invariato e passa a 503 €/persona.

L'attività di supporto all'edilizia, pur essendo stata scorporata tra interventi edilizi nuovi e interventi edilizi sul costruito, presenta delle disomogeneità tra gli atenei che rende difficile il confronto. Segnalando queste differenze nel conteggio dei mq tra gli atenei, si riporta per completezza il costo unitario, che risulta pari a 1,61€/mq interno di intervento edilizio sul costruito e rappresenta al contempo il valore di benchmark. Costo unitario che sale a 10,65€/mq interno se si considerano anche i contratti esterni legati agli interventi sul costruito: manutenzione ordinaria e riparazione immobili (codice Siope 2430) e manutenzione ordinaria e riparazione apparecchiature (codice Siope 2440).

Questo report ha avuto l'obiettivo di fornire una panoramica del progetto e dei principali risultati ottenuti dall'Università degli studi di Ferrara.

Per qualsiasi ulteriore dubbio o necessità di approfondimenti è possibile contattare il gruppo di lavoro ai seguenti indirizzi:

Deborah Agostino deborah.agostino@polimi.it tel. 02 2399 4073

Federica Franchi federica.franchi@polimi.it tel. 02 2399 3962