

# 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 Practices 2012 (GP2012), giunto alla sua 8<sup>a</sup> 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).

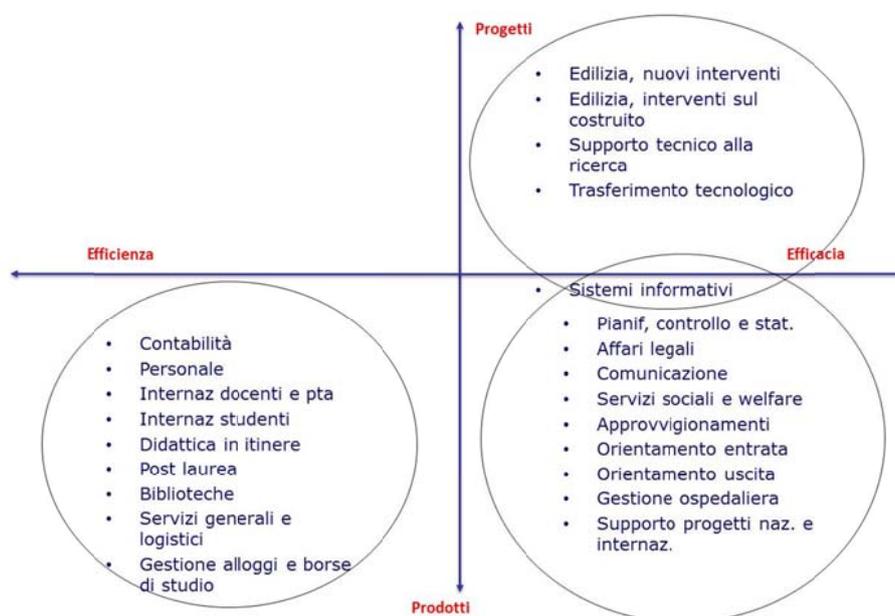


Figura 2: i 20 Servizi Amministrativi

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
Ibrida	Unimi	31	X		X
	Unito	32	X	X	X
Passata	Verona	15	X	X	X
	Polimi	16	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 – Luglio 2012 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	
	N. risposte	Percentuale	N. risposte	Percentuale
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 <sup>1</sup>	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

<sup>1</sup> 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	
	N. Questionari	Percentuale	N. Questionari	Percentuale
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 Polimi	Valore di benchmark	Ateneo di benchmark
Pianificazione, controllo e statistica	Costo di Auto-amministrazione	0,93 €/mgl€	0,93 €/mgl€	Polimi
Affari legali	Costo di Auto-amministrazione	607 €/persona	472 €/persona	I
Servizi sociali e welfare	Costo di Auto-amministrazione	54,65 €/persona	7,12 €/persona	M

Tabella 6 - Costi di auto-amministrazione

Dalla tabella si può osservare come il Politecnico di Milano presenta costi di autoamministrazione contenuti con riferimento a tutti i servizi oggetto dell'analisi. Nello specifico, il costo per l'attività di pianificazione controllo e statistica è pari a 0,93€/mgl€ di capitale gestito; tale valore è risultato il più basso tra tutti gli atenei partecipanti alla rilevazione. Il costo per fornire supporto legale ad una unità di personale è pari a 607€, considerando come unità di personale tutti coloro che potenzialmente possono ricevere questo servizio (pta, docenti, ricercatori e cel). Anche in questo caso, il Politecnico di Milano ha un costo unitario inferiore al valore medio degli atenei oggetto dell'analisi (valore medio pari a 675€/persona). Da ultimo, il costo per erogare servizi sociali e welfare per i dipendenti è pari a 54,65€/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 nei casi precedenti è al di sotto del valore medio degli altri atenei partecipanti (valore medio pari a 61,67€/persona).

### 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 Polimi	Valore di benchmark	Ateneo di benchmark
Orientamento in entrata	Costo totale	324.369 €	/	/
	Impatto	37,40 imm/mgl €	58,40 imm/mgl€	E
	CS STUD (soddisfazione media)	3,10	3,10	Polimi
Orientamento in uscita	Costo unitario	41,12 €/stud	21,39 €/stud	P
	CS STUD (soddisfazione media)	2,88	3,27	T
Internazionalizzazione studenti	Costo unitario	213 €/stud	103 €/stud	O
	CS STUD (periodo scambio all'estero)	2,66	2,83	A
	Efficacia oggettiva (attrattività università)	2,86%	2,86%	Polimi
	Efficacia oggettiva (internazionalizz. Stud. propri)	2,90%	3,44%	M
	Efficacia oggettiva (presenza PhD stranieri)	26,00%	39,53%	P
	Efficacia oggettiva (presenza studenti stranieri)	9,40%	14,08%	L
Didattica in itinere	Costo unitario	135€/studente	80€/studente	B
	CS STUD (soddisfaz complessiva)	2,69	3,08	L
Post laurea	Costo unitario	567€/stud	281€/stud	N
Gestione alloggi e borse di studio	Costo unitario alloggi e mense	52,39€/domanda alloggio	0,44€/domanda alloggio	T
	Costo unitario borse studio	52,33€/dom borsa studio	14,65€/dom borsa studio	I
	CS STUD (soddisf media diritto studio)	2,55	2,89	T

Tabella 7 - Stakeholder Studenti: il cruscotto

Dall'analisi per studente, emerge un'elevata propensione all'efficacia da parte dell'ateneo, visibile dai risultati di customer satisfaction ed efficacia oggettiva. Nello specifico, il Politecnico di Milano è risultato l'ateneo di benchmark relativamente alla CS studenti per il servizio di orientamento in entrata (CS: 3,10), e all'attrattività studenti per quanto riguarda l'internazionalizzazione. Per quanto

riguarda le restanti prestazioni di efficacia, l'ateneo registra sempre valori superiori alla media<sup>2</sup>. Entrando nel dettaglio della CS studenti (che nel cruscotto è presentata come valore aggregato), ciò che emerge è:

- Orientamento in entrata. Nonostante il Politecnico di Milano detenga il valore medio maggiore per questo servizio, due sono le domande la cui valutazione potrebbe migliorare: utilità della presentazione dell'offerta formativa presso l'istituto superiore (il cui valore è al di sotto della media) e l'adeguatezza del supporto fornito dal personale d'ateneo nella fase di pre-iscrizione (il cui valore è al di sopra della media).

	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
Polimi	2,92	3,34	3,34	3,02	2,88
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 si assestano intorno alla media. Nella D30 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
Polimi	2,77	2,76	2,99	2,75	3,11
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 la domanda inerente al numero di università e destinazioni tra cui scegliere per il periodo di scambio all'estero, il Politecnico di Milano ottiene la valutazione maggiore; differentemente, la soddisfazione è al di sotto della media per quanto riguarda l'adeguatezza del supporto, valutata da chi ha partecipato a programmi di internazionalizzazione.

<sup>2</sup> 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
Polimi	2,46	2,86
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 del Politecnico di Milano 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.

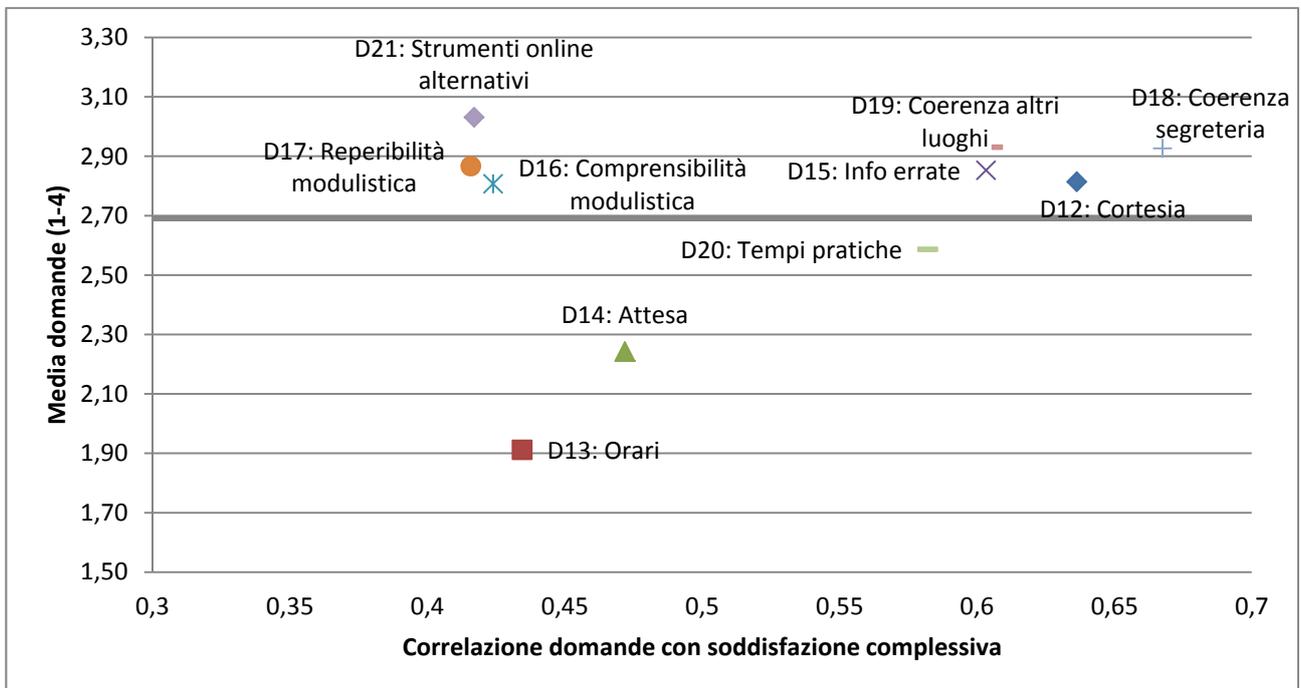


Figura 3 - Didattica in itinere: correlazione domande con soddisfazione complessiva

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

	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	D21
Polimi	2,81	1,91	2,24	2,85	2,81	2,87	2,93	2,93	2,59	3,03
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 intorno alla 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
Polimi	2,64	2,46
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) pur non rappresentando il valore di benchmark, risultano al di sotto della media degli altri atenei con l'eccezione del costo per l'internazionalizzazione studenti. Con riferimento a questo servizio, il costo per studente straniero e studente in mobilità in entrata o un uscita è pari a 213€ contro un valore medio di 204€ studente e un valore di benchmark di 103€ studente. 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 entrata ha richiesto un investimento nel corso del 2012 pari a 324.369€ (investimento minimo: 133.486€, investimento massimo: 1.536.764€), generando poi 37,44 immatricolati ogni migliaia di € di investimento. L'ateneo con la performance migliore ha immatricolato 58,40 studenti ogni migliaia di € di investimento.

Il servizio di orientamento in uscita invece ha un costo unitario pari a 41,12€ studente, dove per studenti si considerano i laureati e gli stagisti non laureati nello stesso anno. Il valore di benchmark per questo servizio è rappresentato dall'ateneo P, il cui costo unitario è pari a 21,39€ studente.

L'attività di segreteria didattica (didattica in itinere) costa 135€ 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 567,43€ studente. Il driver è costituito dagli studenti iscritti a dottorato, master, corsi di perfezionamento e corsi di specializzazione. Il valore del Politecnico 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 alloggio e mensa di 52,39€, contro un costo unitario di 0,44€/domanda ed un costo per domanda di borsa di studio di 52,33 € contro un costo unitario minimo di 14,65€/domanda dell'ateneo I.

### 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 Polimi	Valore di benchmark	Ateneo di benchmark
<b>Trasferimento tecnologico</b>	Efficacia oggettiva (efficacia uff brevetti)	5,42%	5,42%	Polimi
<b>Supporto progetti nazionali</b>	Costo unitario	44,99€/mgI€	16,64€/mgI€	C
	CS DOC (Finanziamento e gestione progetti di ricerca nazionali)	4,05	4,92	A
	Efficacia oggettiva (Raccolta fondi nazionali)	19.547	39.614 €/persona	E
	Efficacia oggettiva (Raccolta fondi nazionali con c/terzi)	57.337 €/persona	57.337 €/persona	Polimi
<b>Supporto progetti internazionali</b>	Costo unitario	48,22€/mgI€	48,22€/mgI€	Polimi
	CS DOC (Finanziamento e gestione progetti di ricerca internazionali)	4,05	4,94	C
	Efficacia oggettiva (Raccolta fondi internazionali)	9.932	12.973 €/persona	Q
	Efficacia oggettiva(raccolta fondi naz e internaz)	29.479	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 inferiore alla media, mentre i valori di efficacia oggettiva risultano esserne superiori. Nello specifico, il Politecnico di Milano è risultato l'ateneo di benchmark relativamente all'efficacia dell'ufficio brevetti e della raccolta fondi nazionali con conto terzi (il conto terzi costituisce una quota rilevante per l'ateneo). Infatti, il finanziamento pro-capite considerando i fondi nazionali e il conto terzi è pari a 57.337€/persona. 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 inferiore rispetto alla media.

	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
Polimi	4,26	3,97	4,34	3,75	3,80	4,19
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 inferiore 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
Polimi	4,26	3,97	4,34	3,75	3,80	4,19
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 sono differenti a seconda che si faccia riferimento alla gestione dei progetti nazionali o internazionali. Quando il focus è sulla gestione dei progetti nazionali, il risultato di efficienza è basso. Infatti il costo per migliaia di € di progetto nazionale gestito è pari a 44,99€ contro un valore di benchmark di 16,64€ dell'ateneo C. Al contrario, se si considerano i progetti internazionali il dato di efficienza migliora notevolmente e, con un costo unitario pari a 48,22€/mgl€ di progetto gestito, il Politecnico di Milano è l'ateneo di benchmark.

### 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 Polimi	Valore di benchmark	Ateneo di benchmark
Approvvigionamenti	Costo unitario	34,33€/mgl€	28,95€/mgl€	B
	CS PTA (soddisfazione media)	4,34	4,34	Polimi
	CS DOC (soddisfazione media)	4,36	4,52	C
	Efficacia oggettiva (telefonia fissa)	55,17	24,81 €/pers	I
	Efficacia oggettiva (telefonia mobile)	399,87	238,14 €/pers	V
Contabilità	Costo unitario	3,10€/mgl€	3,10€/mgl€	Polimi
	CS PTA (soddisf complessiva)	4,71	4,71	Polimi
Personale	Costo unitario	724 €/persona	389 €/persona	D
	CS PTA (Soddisf compl)	4,26	4,26	Polimi
	CS DOC (soddisf compl)	4,54	4,69	C
	Efficacia oggettiva (disponibilità servizi on line per i PTA)	8/9	8/9	G; Polimi

Tabella 16 - Stakeholder PTA e Docenti: il cruscotto

Dall'analisi dei servizi rivolti a PTA e docenti, emerge un'elevata propensione all'efficacia da parte dell'ateneo, visibile dai risultati di customer satisfaction ed efficacia oggettiva. Nello specifico, il Politecnico di Milano è risultato l'ateneo di benchmark relativamente alla CS PTA per il servizio di approvvigionamento (CS media: 4,43), di contabilità (CS: 4,71) e personale (CS: 4,26). Per quanto riguarda le restanti prestazioni di efficacia, l'ateneo registra sempre valori superiori alla media. 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, 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, ad eccezione del riscaldamento, per cui i docenti del Politecnico di Milano hanno attribuito un valore inferiore alla media.

PTA:

Materiale elettronico				
	Chiarezza procedure	Soddisfazione sui tempi	Conformità approvvigionamenti	Disponibilità personale di supporto
Polimi	4,13	4,13	4,47	4,72
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
Polimi	4,43	4,40	4,62	4,81
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
Polimi	3,91	3,82
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
Polimi	4,40	4,01	4,76	4,75
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
Polimi	4,69	4,60	4,68	4,80
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
Polimi	3,60	3,33
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
Polimi	4,57	4,58	5,08	4,51	4,54	4,91
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, le aree le cui valutazioni sono inferiori alla media riguardano la chiarezza delle procedure inerenti all'accesso alle iniziative di formazione (PTA), alla gestione giuridica e amministrativa della carriera (DOC) e al bando, attivazione e gestione degli assegni di ricerca (DOC). Per quanto riguarda le altre aree, il Politecnico di Milano si posiziona sempre al di sopra la media.

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
Polimi	ND	ND	ND	ND	4,28	4,54	4,45	4,92
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
Polimi	3,12	3,33	3,47	3,58	3,82	4,02	3,86	3,80
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
Polimi	ND	ND	3,40	3,54	3,28
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 pianificazione obiettivi e valutazione prestazioni	Efficacia procedure per la mobilità interna	Efficacia processo di selezione personale esterno	Efficacia processo di formazione
Polimi	4,41	4,38	4,87	3,80	3,80	3,45	3,63	4,02
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
Polimi	ND	ND	ND	ND	4,12	4,59	4,63	5,34
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
Polimi	4,55	4,17	4,91	4,01	4,54	4,46	4,87
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 e al di sopra della media. Nello specifico, il Politecnico di Milano è risultato l'ateneo di benchmark con riferimento al servizio di contabilità con un costo unitario pari a 3,10€/mgl€ Per quanto riguarda invece i servizi di approvvigionamenti e gestione del personale, pur non essendo l'ateneo di benchmark, le prestazioni di efficienza sono buone con un costo unitario rispettivamente pari a 34,33€/mgl€ (contro un costo di benchmark pari a 28,95€/mgl€ dell'ateneo B) e di 724€/persona (contro un costo di benchmark pari a 389€/persona dell'ateneo D). 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 Polimi	Valore di benchmark	Ateneo di benchmark
Edilizia nuovi interventi	Costo unitario	9,60 €/mq nuovo	2,67€/mq nuovo	B
Edilizia interventi sul costruito	Costo unitario	6,98€/mq interno	1,61€/mq interno	P
Sistemi informativi	Costo unitario	890€/persona	500€/persona	P
	CS PTA (soddisf complessiva)	4,49	4,58	H
	CS DOC (soddisf complessiva)	4,45	4,53	O
	CS STUD (portale web)	3,35	3,48	L
	CS STUD (rete)	2,59	3,12	T
	Efficacia oggettiva (tipologie di help desk)	5/7	7/7	V; I; A; L
	Efficacia oggettiva (orario help desk)	Gestione degli assets: 45 Biblioteca: 36,25 Servizi alla didattica: 30 Ricerca: 35 Personale: 168 (malattia); 35 (orari di lavoro)	168 h	Generalista: H Gestione degli assets: H, O Biblioteca: O Contabilità: O Servizi alla didattica: H, O Ricerca: O Personale: H, O, Polimi (solo malattia)
Comunicazione	Costo totale	1.805.274€	/	/
	CS PTA (soddisf compl)	4,29	4,29	Polimi
	CS DOC (soddisf compl)	3,99	4,10	P
	CS STUD (valutazione immagine)	3,76	3,82	L
	Efficacia oggettiva (interesse sito web)	83	133 visitatori/stud	L
	Efficacia oggettiva (visite giornaliere sito web)	8.888	14066 visitatori/giorno	I
	Efficacia oggettiva (tasso interesse Facebook)	84,76	140,19 likes/100 stud	S
	Efficacia oggettiva (livello interazione Fb)	4,75	7,90 talking about/100	U

			stud	
	Efficacia oggettiva (livello interazione Tw)	5,01	14,52 tweet/100 stud	S
	Efficacia oggettiva (tasso interesse Tw)	26,63	53,05 follower/100 stud	S
	Efficacia oggettiva (tasso interesse Yt)	6,93	6,93 iscritti/100 stud	Polimi
	Efficacia oggettiva (tasso interesse video Yt)	1.474	3081 visualizzazioni /video	I
	Efficacia oggettiva (sintesi Fb, Tw, Yt)	0,59	0,65	S
<b>Biblioteche</b>	Costo unitario	69,15€/utente potenziale	50,70€/utente potenziale	O
	CS DOC (soddisf complessiva)	4,83	5,09	O
	CS STUD (soddisf complessiva)	3,28	3,29	O
<b>Servizi generali e logistici</b>	Costo unitario	10,21€/mq totali	7,90€/mq totali	M
	CS PTA (soddisf media)	4,17	4,17	Polimi
	CS DOC (soddisf media)	4,04	4,14	C
	CS STUD (soddisf media)	3,01	3,07	L

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

Dall'analisi dei servizi rivolti a PTA, docenti e studenti, emerge un'elevata propensione all'efficacia da parte dell'ateneo, visibile dai risultati di customer satisfaction ed efficacia oggettiva. Nello specifico, il Politecnico di Milano è risultato l'ateneo di benchmark relativamente alla CS PTA per il servizio di comunicazione (CS: 4,29) e i servizi generali e logistici (CS media: 4,17), oltre che nel calcolo dell'indicatore di efficacia oggettiva sul tasso di interesse del canale Youtube. Per quanto riguarda le restanti prestazioni di efficacia, l'ateneo registra sempre valori superiori alla media. Degno di attenzione è l'indicatore di efficacia oggettiva relativo all'orario delle diverse tipologie di help desk: il Politecnico di Milano non ha infatti le due tipologie "contabilità" e "generalista", ed in particolare quest'ultima risulta essere una delle più diffuse tra i diversi atenei. 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 in media il Politecnico di Milano colleziona valori superiori alla media, eccezione fatta per la velocità di connessione dei servizi di rete via cavo (PTA), l'accessibilità al servizio di rete wi-fi (DOC) e la disponibilità della connessione agli applicativi di ateneo a supporto della ricerca (DOC).

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
Polimi	4,66	4,37	ND	4,05	3,97	4,08
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
Polimi	4,42	4,27	4,32	4,18	4,55	4,52	4,65	5,04
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
Polimi	5,01	5,02	ND	4,00	4,20	4,18
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
Polimi	4,27	4,16	3,97	3,95	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
Polimi	4,08	4,11	3,93	3,97	3,97
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 PTA risulta essere sempre più soddisfatto della media; contrariamente, il personale docente risulta essere meno soddisfatto riguardo al supporto nell'organizzazione degli eventi e al sito web di ateneo (facilità di reperimento delle informazioni, utilità delle informazioni presenti e chiarezza delle informazioni pubblicate).

PTA:

Comunicazione interna					Promozione esterna
	Efficacia canali di comunicazione interna	Facilitazione condivisione procedure tramite comunicazione interna	Chiarezza dell'organizzazione dell'ateneo, le sue strutture e le relative responsabilità	Facilità reperimento info nella Intranet di ateneo	Valorizzazione immagine ateneo
Polimi	3,77	3,77	ND	ND	4,61
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
Polimi	ND	3,51	4,18	3,97	4,04
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	
Polimi	3,77	3,61	ND	ND	4,06	3,73
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	
Polimi	ND	3,06	3,97	3,73	3,99
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 sempre più soddisfatti della media, come mostrato dalle tabelle sottostanti.

DOC:

Operazioni effettuate in presenza				
Chiarezza procedure	Adeguatezza materiali bibliografici rispetto alle esigenze	Tempi di attesa sono accettabili	Disponibilità personale	
Polimi	4,91	4,60	4,92	5,27
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	
Polimi	4,76	4,76	4,84	4,58	4,74
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 del Politecnico di Milano 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.

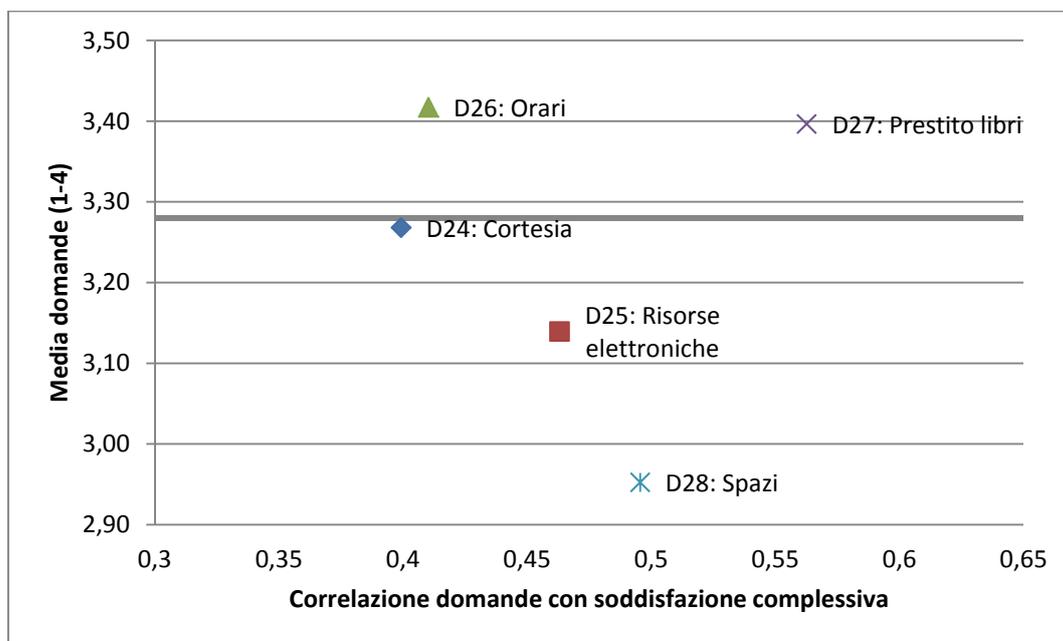


Figura 4 - Biblioteche: correlazione domande con soddisfazione complessiva

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

	D24	D25	D26	D27	D28
Polimi	3,27	3,14	3,42	3,40	2,95
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 sempre più soddisfatto della media; contrariamente, il personale docente risulta essere meno soddisfatto rispetto alla media riguardo all'adeguatezza delle aule per la didattica (in relazione alla numerosità degli studenti), mentre gli studenti riguardo alla temperatura di aule e laboratori e all'accesso alla rete nei laboratori.

PTA:

	Pulizia ambienti	Raggiungibilità e identificazione spazi interni	Sicurezza personale	Sicurezza spazi	Efficacia servizi postali	Efficacia servizi trasloco e facchinaggio	Efficacia servizi portierato
Polimi	3,78	3,89	3,85	4,04	4,51	ND	ND
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
Polimi	4,57	4,10	3,94	4,82
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
Polimi	4,01	3,95	4,15	4,36	4,26	ND	ND
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
Polimi	ND	4,04	4,38	4,57
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
Polimi	3,71	3,36	3,47	4,25
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	Illuminazione	Pulizia	Sicurezza	Accessibilità	Temperatura
Polimi	2,69	2,59	3,30	3,31	3,51	3,30	2,39
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	Illuminazione	Pulizia	Sicurezza	Accessibilità	Temperatura
Polimi	2,72	2,59	3,21	3,28	3,51	3,06	2,59
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	Illuminazione	Pulizia	Sicurezza	Accessibilità	Temperatura
Polimi	2,66	2,59	3,18	3,09	3,51	2,84	2,62
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
Polimi	3,03	3,05	3,56	3,00
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, le prestazioni sono differenti a seconda del servizio che viene considerato. Con riferimento alle biblioteche, la prestazione del Politecnico è positiva con un costo per utente potenziale pari a 69,15€/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 del Politecnico di Milano l'investimento in comunicazione per il 2012 è stato pari a 1.805.274€

I servizi generali e logistici, i sistemi informativi e la gestione amministrativa degli interventi edilizi sono caratterizzati da prestazioni differenti a seconda che si considerino le sole risorse amministrative interne oppure anche il valore 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 10,21€/mq interno contro un valore di benchmark di 7,90€/mq interno. Se invece si considerano anche i contratti esterni, che per il Politecnico di Milano incidono per l'86% del costo del servizio amministrativo interno, il costo unitario passa a 71,57€/mq interno.

Considerazioni analoghe possono essere fatte per i sistemi informativi. Il costo unitario al netto dei contratti è pari a 890€/persona (considerando tutto il personale che potenzialmente può usufruire del servizio, ovvero docenti, docenti a contratto, ricercatori, pta, cel, collaboratori a progetto e assegnisti) contro un valore di benchmark pari a 500€/persona dell'ateneo P. Anche in questo caso, se vengono considerati i contratti esterni di assistenza informatica e manutenzione del software (codice Siope 2227), il costo unitario sale a 1.272€/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 6,98€/mq interno contro un valore di benchmark di 1,61€. Costo unitario che sale a 21,98€/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 dal Politecnico di Milano.*

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

**Deborah Agostino** [deborah.agostino@polimi.it](mailto:deborah.agostino@polimi.it) tel. 02 2399 4073

**Federica Franchi** [federica.franchi@polimi.it](mailto:federica.franchi@polimi.it) tel. 02 2399 3962