

PROGETTO GOOD PRACTICE 2014

Report per il Politecnico di Milano

Sommario

Introduzione	3
Metodologia	5
Efficienza	5
Efficacia percepita (customer satisfaction)	6
Posizionamento complessivo del Politecnico di Milano.....	9
Le aree critiche per l'ateneo	10
Sistemi informativi: alti costi e alta CS	10
Comunicazione: alti costi e alta CS	12
Internazionalizzazione: alti costi e alta CS	13
Conclusioni: i cruscotti di sintesi	16
Il cruscotto dei servizi comuni a docenti, PTA e studenti	17
Il cruscotto dei servizi rivolti a docenti e PTA	18
Il cruscotto dei servizi rivolti agli studenti.....	19

Introduzione

Il progetto Good Practice 2014 (GP2014), giunto alla sua 10^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 2014 ha visto la partecipazione di 26 atenei pubblici e tre Scuole Superiori (Tabella 1) che, insieme al gruppo di lavoro, hanno definito il framework di confronto.

Bicocca	Piemonte Orientale
Bologna	Politecnico di Bari
Brescia	Politecnico di Milano
Cà Foscari	Politecnico di Torino
Chieti	Salento
Ferrara	Sapienza
Firenze	Sassari
Genova	Torino
Insubria	Trento
Iuav	Udine
Milano Statale	Verona
Napoli Federico II	S. Anna
Padova	SISSA
Parma	SNS
Pavia	

Tabella 1: Elenco degli atenei partecipanti

L'edizione GP 2014 è stata caratterizzata da tre tipologie di rilevazioni:

1. *Costi ed efficienza.* Rispetto a 26 servizi amministrativi di supporto sono stati calcolati i costi complessivi ed unitari con riferimento a personale interno, collaboratori e consulenti esterni coinvolti nella gestione del servizio. A differenza delle edizioni passate, per la prima volta quest'anno è stata inserita la possibilità di rilevare i costi, non solo per i servizi, ma anche per le singole attività elementari che costituiscono il servizio stesso.
2. *Customer Satisfaction (CS)* per gli studenti del primo anno (STUD), il personale docente (DOC) ed il personale tecnico-amministrativo (PTA). Il questionario degli studenti è stato distinto tra studenti del I anno e degli anni successivi in quanto sono state introdotte domande ad hoc per ciascuna categoria: gli studenti del primo anno erano chiamati ad esprimere un giudizio in merito al servizio di Orientamento in Entrata, mentre gli studenti degli anni successivi hanno espresso un giudizio per il servizio di Job Placement e di internazionalizzazione. Da ultimo, all'interno dell'efficacia percepita, in questa edizione è stato effettuato un benchmark anche sui questionari relativi al benessere organizzativo.
3. *Laboratori Risk e Social media.* L'obiettivo del laboratorio risk è stato quello di identificare un profilo di rischio per l'ateneo attraverso la redazione di un catalogo rischi, mentre il laboratorio social media si è posto l'obiettivo di confrontare gli atenei partecipanti in merito alle modalità di adozione, implementazione ed uso dei social media.

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

	CS			EFFICIENZA	LAB RISK	LAB SOCIAL	BENESSERE ORGANIZZATIVO
	PTA	DOCENTI	STUDENTI				
ATENEI							
PARMA	X	X	X	X	X	X	X
PIEMONTE	X	X	X	X	X	X	X
BICOCCA	X	X	X	X	X	X	X
BRESCIA	X	X	X	X	X	X	X
CA' FOSCARI	X	X	X	X	X	X	X
CHIETI	X	X	X	X	X	X	X
FERRARA	X	X	X	X	X	X	X
IUAV	X	X	X	X	X	X	X
POLIBA	X	X	X	X	X	X	X
POLITO	X	X	X	X	X	X	X
UDINE		X	X	X	X	X	X
BOLOGNA	X	X	X	X	X	X	
INSUBRIA	X	X	X	X	X	X	
PAVIA	X	X	X	X	X	X	
POLIMI	X	X	X	X	X	X	
SALENTO	X	X	X	X	X	X	
SASSARI	X	X	X	X	X	X	
TRENTO	X	X		X	X	X	X
VERONA	X	X	X	X	X	X	
GENOVA	X	X	X	X			X
MILANO					X	X	
NAPOLI	X	X	X	X*			
SAPIENZA	X	X		X *			
TORINO	X	X	X	X			
PADOVA	X	X	X	X			
FIRENZE	X	X	X	X			
SCUOLE							
SANT'ANNA	X	X		X	X	X	X
SISSA	X	X		X	X		X
SNS	X	X		X	X	X	X
TOTALE	27	28	23	28	23	22	16

Tabella 2: Tipologia di rilevazione svolta da ciascun ateneo

(*atenei che hanno rilevato l'efficienza sull'amministrazione centrale e alcuni selezionati dipartimenti)

Il presente report si focalizza sulle rilevazioni tradizionali, quali costi (efficienza) ed efficacia percepita, riportando la situazione complessiva dell'ateneo in confronto agli altri atenei partecipanti. Pertanto, 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, è riportato il posizionamento sintetico dell'ateneo rispetto ad efficienza ed efficacia, seguito dalle analisi di dettaglio per i servizi critici. Da ultimo sono riportati i cruscotti sintetici per ciascun stakeholder (docenti, PTA e studenti).

I risultati dei laboratori sono disponibili tra il materiale distribuito durante la riunione finale di presentazione del progetto così come i dettagli di tutti i costi e punteggi di CS per singola domanda sono disponibili nel materiale inviato contestualmente al report.

Metodologia

In questa sezione viene presentata la metodologia di analisi utilizzata per le rilevazioni di efficienza e di efficacia.

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 di tipo 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 e di raccolta dati degli indicatori, attraverso la piattaforma Abc Web.

I 26 servizi mappati nell'ambito dell'efficienza sono riconducibili a 4 macroaree (Tabella 3) a cui occorre aggiungere il "Servizio di Supporto tecnico all'attività di ricerca" per avere il quadro completo dei costi amministrativi dell'ateneo.

Macro-area	Servizio
Personale	1. Pianificazione, controllo e statistica
	2. Contabilità
	3. Affari legali e istituzionali
	4. Comunicazione
	5. Servizi sociali e welfare
	6. Personale
	19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA
	25. Supporto alle gestione ospedaliera
Infrastrutture	7. Edilizia_Nuovi interventi edilizi
	8. Edilizia_Interventi sul costruito
	9. Approvvigionamenti
	10. Servizi generali e logistici
	11. Sistemi informativi
Didattica	12. Orientamento in entrata
	13. Gestione alloggi e mense e vita collegiale
	14. Gestione delle borse di studio
	15. Didattica in itinere per lauree di I e II livello
	16. Formazione post-laurea (corsi di perfezionamento, dottorato e master)
	17. Orientamento in uscita
	18. Internazionalizzazione studenti
Ricerca	21. Trasferimento tecnologico
	22. Supporto alla gestione dei progetti di ricerca nazionali
	23. Supporto alla gestione dei progetti di ricerca internazionali
SBA	20. Biblioteche
	26. Musei
	24. Supporto tecnico all'attività di ricerca

Tabella 3: Elenco dei servizi mappati e relativa macro-area

Efficacia percepita (customer satisfaction)

L'analisi di Customer Satisfaction (CS) sui servizi amministrativi ha coinvolto due macro-categorie di utenti: gli studenti ed 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 per poter cogliere rispettivamente la soddisfazione in merito a Orientamento in entrata e Job Placement.

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”). I dati relativi al numero di studenti per il calcolo dei tassi di risposta sono stati estratti dall'anagrafe nazionale Miur.

	STUDENTI I ANNO rispondenti	TASSO STUDENTI I ANNO	STUDENTI ANNI SUCCESSIVI rispondenti	TASSO STUDENTI ANNI SUCCESSIVI
BICOCCA	1560	21%	5514	22%
BOLOGNA	1403	9%	4969	8%
BRESCIA	544	16%	1818	16%
CÀ FOSCARI	152	3%	503	3%
CHIETI	433	7%	1350	6%
FERRARA	452	13%	1495	12%
FIRENZE	449	4%	1342	3%
GENOVA	718	10%	1946	8%
INSUBRIA	1382	59%	2796	43%
IUAV	261	28%	728	20%
NAPOLI	799	5%	2542	4%
PADOVA	1225	9%	4302	9%
PARMA	348	7%	872	4%
PAVIA	312	6%	626	4%
PIEMONTE	251	9%	870	12%
POLIBA	69	4%	327	4%
POLIMI	1348	15%	7025	21%
POLITO	156	3%	547	2%
SALENTO	188	5%	590	4%
SASSARI	517	19%	1425	14%
TORINO	1377	10%	3415	7%
UDINE	3000	83%	10699	90%
VERONA	4077	68%	9640	58%

Tabella 4: Tassi risposta questionari studenti

La rilevazione rivolta al personale strutturato, DOC e PTA, prevedeva anche in questo caso due questionari distinti, uno per ciascuna tipologia di personale. 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, docenti a contratto, ricercatori a tempo determinato ed indeterminato, dottorandi ed assegnisti”). I dati per il calcolo dei tassi risposta sono stati estratti dai dati inseriti in Abc Web per la rilevazione di efficienza.

	DOCENTI DOTTORANDI ASSEGNISTI rispondente	TASSO DOCENTI	PTA rispondente	TASSO PTA
BICOCCA	158	9%	88	12%
BOLOGNA	680	10%	778	26%
BRESCIA	293	17%	248	48%
CÀ FOSCARI	143	11%	131	23%
CHIETI	174	15%	70	21%
FERRARA	366	21%	310	56%
FIRENZE	506	10%	387	25%
GENOVA	362	10%	265	19%
INSUBRIA	116	13%	159	50%
IUAV	78	7%	110	40%
NAPOLI	195	3%	413	14%
PADOVA	1045	18%	983	44%
PARMA	318	14%	155	17%
PAVIA	296	12%	280	32%
PIEMONTE	210	24%	217	68%
POLIBA	49	11%	26	9%
POLIMI	1283	28%	779	65%
POLITO	415	18%	263	32%
SALENTO	29	2%	46	9%
SAPIENZA	353	5%	397	10%
SASSARI	133	10%	120	19%
SISSA	105	22%	67	71%
SNS	257	55%	174	73%
SSSUP	152	22%	113	65%
TORINO	589	12%	609	33%
TRENTO*	151	26%	284	41%
VERONA	154	6%	365	50%
UDINE*	313	19%		

Tabella 5: Tassi di risposta questionari docenti e pta

La copertura delle domande dei questionari alle diverse tipologie di utenti rispetto ai 26 servizi amministrativi è riportata nella tabella successiva.

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	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	X
11. Sistemi informativi	X	X	X	X
12. Orientamento in entrata			X	
13. Gestione alloggi e mense			X	X
14. Gestione delle borse di studio				
15. Didattica in itinere		X	X	X
16. Formazione post-laurea				
17. Orientamento in uscita e placement				X
18. Internazionalizzazione studenti				X
19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e PTA				
20. Biblioteche		X	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 6: Copertura domande CS sui servizi

Posizionamento complessivo del Politecnico di Milano

La matrice successiva riporta il posizionamento complessivo del Politecnico di Milano nei confronti degli atenei partecipanti a GP2014 rispetto alle due rilevazioni di efficienza ed efficacia.

La matrice è costituita da due assi:

- Asse verticale: riporta il posizionamento dei servizi rispetto all'efficienza. Ogni costo unitario è stato normalizzato rispetto alla media degli atenei (il cui valore è stato posto pari a 1). Quando il costo unitario dell'ateneo è sopra la media, allora il valore è maggiore di 1 ed il servizio è posizionato nella parte bassa del grafico.
- Asse orizzontale: riporta il posizionamento dei servizi rispetto al valore medio della CS docenti, pta e studenti. Anche in questo caso i punteggi di CS per ogni servizio sono stati normalizzati rispetto alla media (il cui valore è stato posto pari a 1). Quando la soddisfazione complessiva per il servizio è sotto la media, allora il valore è inferiore ad 1 ed il servizio è posizionato nella parte sinistra del grafico.

In questo modo si identificano 4 quadranti:

- quadrante in alto a destra: servizi il cui costo unitario è inferiore rispetto alla media e la cui CS è maggiore rispetto alla media. Sono servizi considerati virtuosi per l'ateneo.
- quadrante in alto a sinistra: servizi il cui costo unitario è inferiore rispetto alla media, ma la cui CS è inferiore rispetto alla media. Sono i servizi critici per la CS;
- quadrante in basso a destra: servizi il cui costo unitario è superiore rispetto alla media, ma la cui CS è superiore rispetto alla media. Sono i servizi critici per l'efficienza;
- quadrante in basso a sinistra: servizi il cui costo unitario è maggiore rispetto alla media e la cui CS è inferiore rispetto alla media. Sono i servizi critici sia per CS che per efficienza.

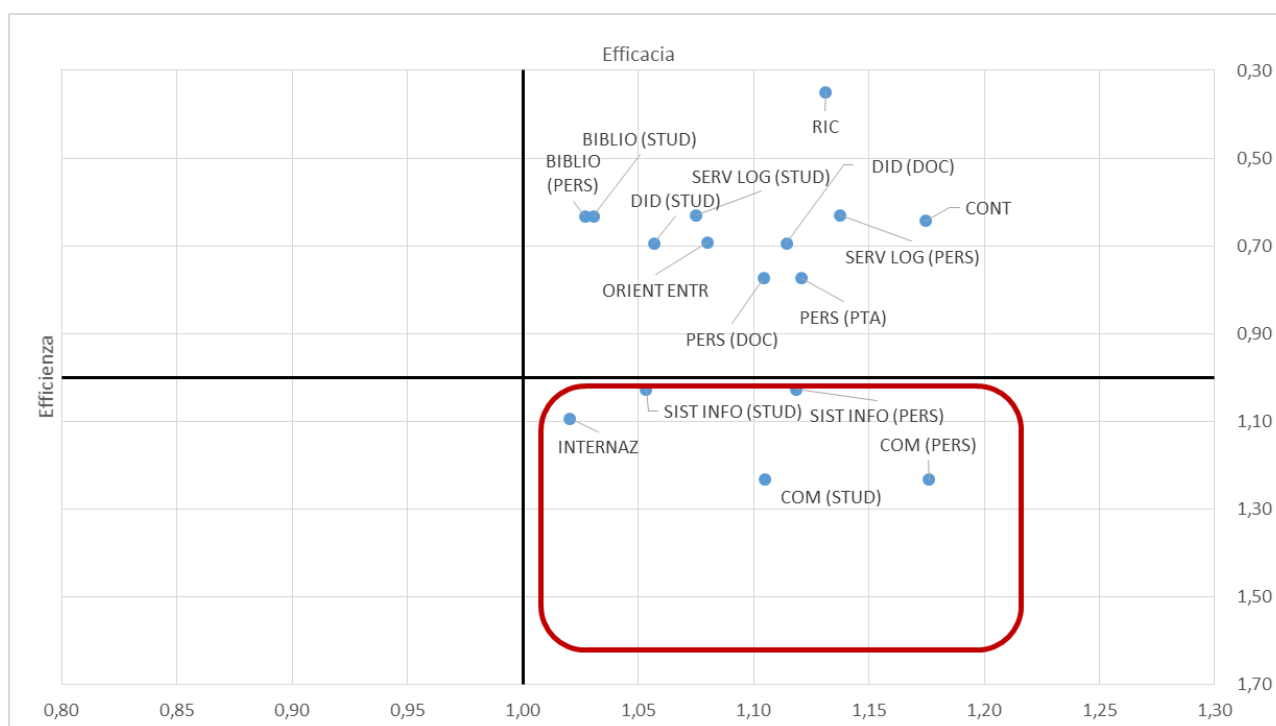


Figura 1: Matrice di posizionamento del Politecnico di Milano

Relativamente al Politecnico di Milano, il grafico mostra molteplici servizi in alto a destra: si tratta dei servizi virtuosi caratterizzati da CS (docenti, pta e studenti) sopra la media degli atenei GP e costi unitari inferiori alla media degli atenei. Questi servizi virtuosi comprendono le biblioteche, il supporto alla ricerca, il supporto alla didattica, il supporto al personale, i servizi generali e logistici e l'orientamento in entrata.

È possibile osservare che non ci sono servizi nel quadrante in basso a sinistra, ovvero caratterizzati da costi alti e bassa CS. Al contrario si identificano tre servizi con un costo unitario superiore alla media (a fronte di una CS sopra media). Si tratta dei sistemi informativi, della comunicazione e dell'internazionalizzazione. L'attenzione nelle pagine successive sarà pertanto rivolta a questi tre servizi che possono essere considerati come critici in termini di efficienza, per il Politecnico di Milano.

Le aree critiche per l'ateneo

Il precedente grafico ha identificato come servizi maggiormente critici per i sistemi informativi, la comunicazione e l'internazionalizzazione. In questa sezione verranno analizzate nel dettaglio le performance di efficienza relative a questi tre servizi.

Sistemi informativi: alti costi e alta CS

Costi unitari

Il servizio di supporto ai sistemi informativi riporta buoni livelli di CS ma costi unitari sopra la media. Questo è visibile dalla figura 2, che riporta i costi unitari degli atenei calcolati rispetto al numero totale di unità di personale, e dalla tabella 7, che riporta il dettaglio del costo totale e dei driver per ciascun ateneo in ordine decrescente. Si osserva che Polimi (Ateneo A20) riporta un costo unitario di 1.011 €/persona, a fronte di una media dei soli atenei (escluse quindi le Scuole) di 984 €/persona. Si sottolinea che gli atenei A24 ed A25, avendo rilevato la sola amministrazione centrale, sono esclusi dall'ordinamento decrescente riportato in figura.

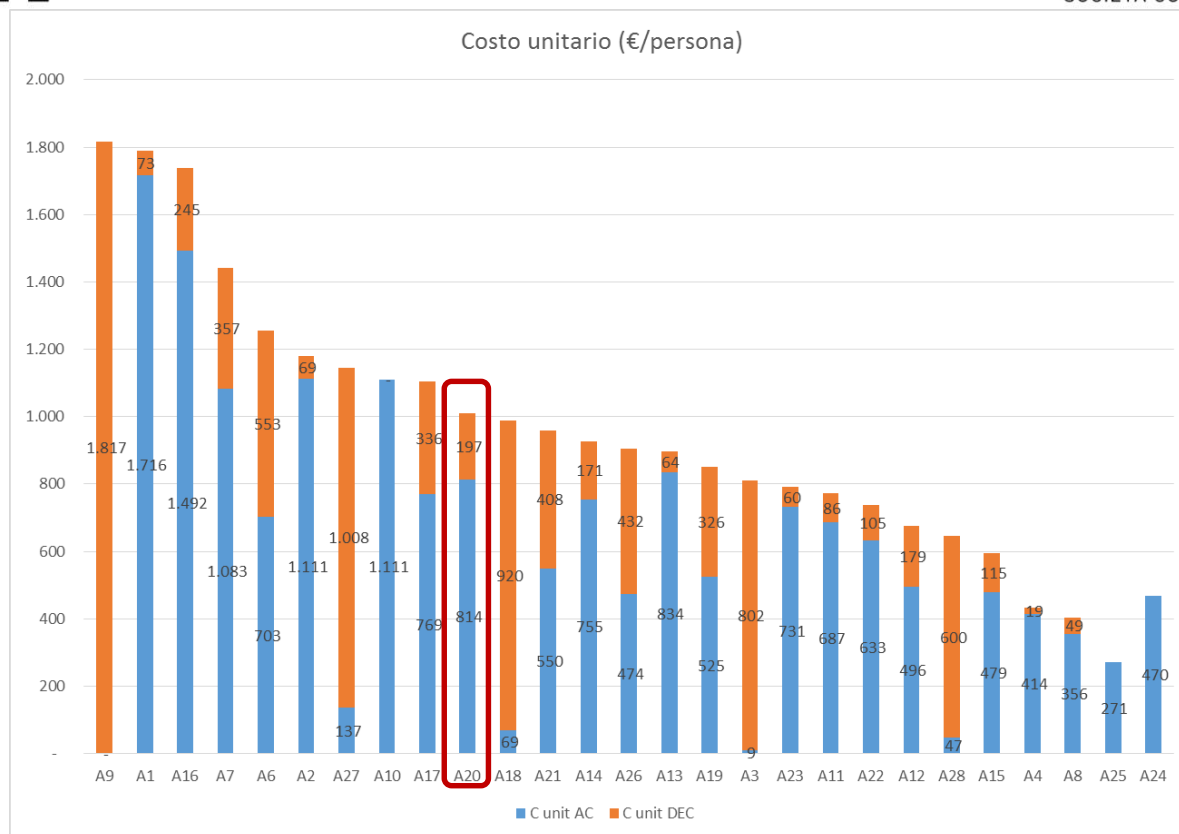


Figura 2: Costi unitari servizio sistemi informativi

	Costo totale del servizio	TUTTO IL PERSONALE (pta+doc+ric+cel+coll progetto+assegnisti+ docenti a contratto)	C unitario (€/persona)
A9	592,453	326	1,817
A1	3.902.071	2,182	1,788
A16	3.492.358	2,010	1,737
A7	3.656.056	2,538	1,441
A6	774,712	617	1,256
A2	1.324.505	1,122	1,18
A27	7.799.500	6,812	1,145
A10	613,258	552	1,111
A17	9.274.447	8.392	1.105
A20	4.641.409	4,591	1,011
A18	945,321	956	989
A21	1.932.739	2,017	958
A14	1.549.410	1,672	927
A26	5.143.080	5,679	906
A13	2.263.795	2,521	898
A19	2.412.123	2,834	851
A3	3.409.227	4,208	810
A23	2.175.349	2,750	791
A11	1.579.566	2,044	773
A22	1.279.692	1,734	738
A12	1.500.293	2,223	675
A28	3.086.187	4,771	647
A15	1.275.243	2,145	595
A24	2.960.738	6,306	470
A4	540,714	1,249	433
A8	242,183	599	404
A25	2.981.719	11,012	271

Tabella 7: Costi totali, driver e costi unitari servizio sistemi informativi

Comunicazione: alti costi e alta CS

Il servizio di Comunicazione è risultato essere critico per l'efficienza, riportando un costo unitario superiore rispetto alla media.

Costi unitari

Il grafico successivo riporta l'andamento dei costi unitari relativi al servizio comunicazione per Polimi (ateneo A20). Il costo unitario è stato calcolato rapportando il personale dedicato all'attività rispetto al numero di docenti, pta e ricercatori presenti in ateneo nell'anno solare 2014.

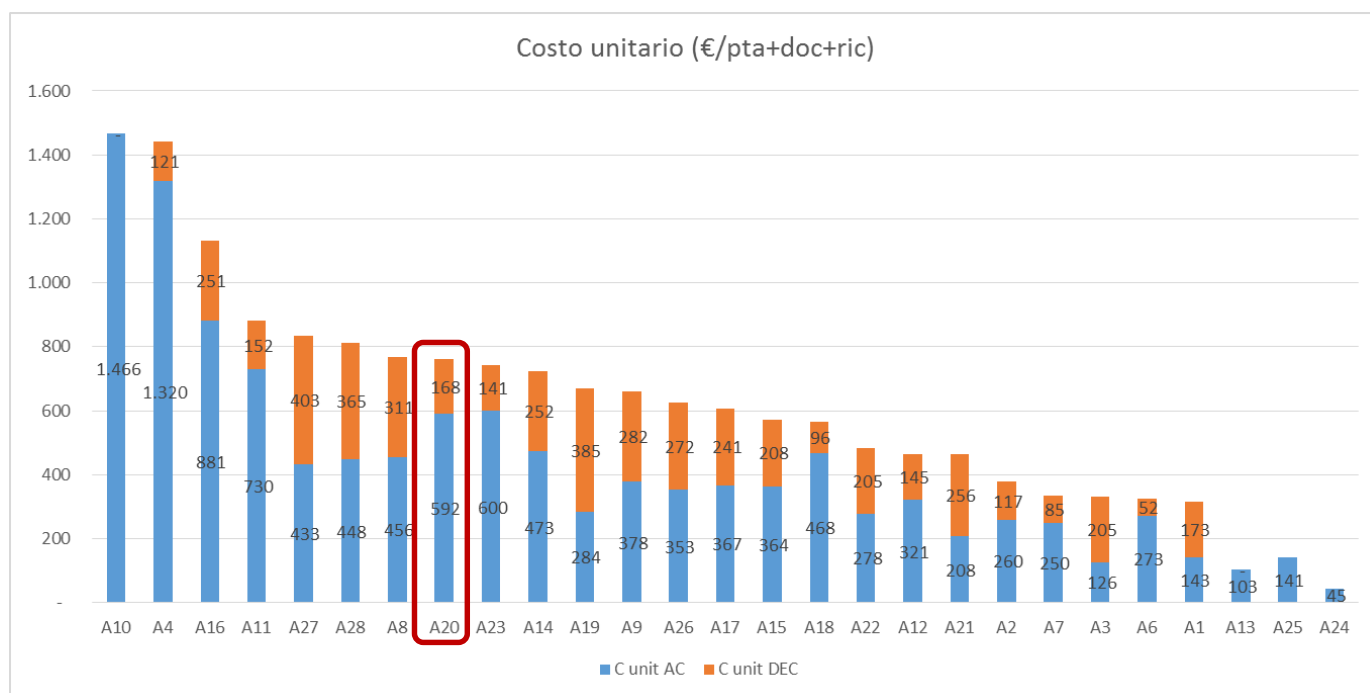


Figura 3: Costi unitari servizio comunicazione

La tabella successiva riporta inoltre il dettaglio dei costi totali, dei driver e dei costi unitari per ciascun ateneo, in ordine decrescente. È possibile osservare che Polimi (A20) rileva un costo unitario pari a 760€/unità di personale a fronte di un valore medio dei soli atenei (sono state escluse le scuole superiori dal conteggio) di 616,8€/unità di personale. Si sottolinea, infine, che gli ultimi due atenei (A25 e A24) hanno rilevato il solo costo dell'amministrazione centrale.

	C tot	PTA+DOC+RIC	C unitario
A10	501.312	342	1.466
A4	661.419	459	1.441
A16	1.405.244	1241	1.132
A11	1.071.878	1215	882
A27	3.581.997	4285	836
A28	2.624.839	3230	813
A8	221.080	288	768
A20	1.898.189	2497	760
A23	1.082.896	1461	741
A14	788.641	1088	725
A19	1.222.612	1826	670
A9	103.624	157	660
A26	2.424.580	3879	625
A17	3.546.701	5836	608
A15	670.364	1172	572
A18	393.605	697	565
A22	643.683	1332	483
A12	500.234	1075	465
A21	693.379	1495	464
A2	380.859	1008	378
A7	633.479	1890	335
A3	916.882	2767	331
A6	183.862	567	324
A1	508.343	1609	316
A13	185.857	1799	103
A25	1.350.626	9601	141
A24	246.760	5450	45

Tabella 8: Costi totali, driver e costi unitari servizio comunicazione

Internazionalizzazione: alti costi e alta CS

Da ultimo, riportiamo un'analisi puntuale relativa all'efficienza del servizio internazionalizzazione.

Costi unitari

Il grafico successivo riporta l'andamento dei costi unitari relativi al internazionalizzazione. Il costo unitario è stato calcolato rapportando il personale dedicato all'attività rispetto al numero di studenti stranieri e studenti in mobilità in entrata e in uscita nel corso dell'anno accademico.

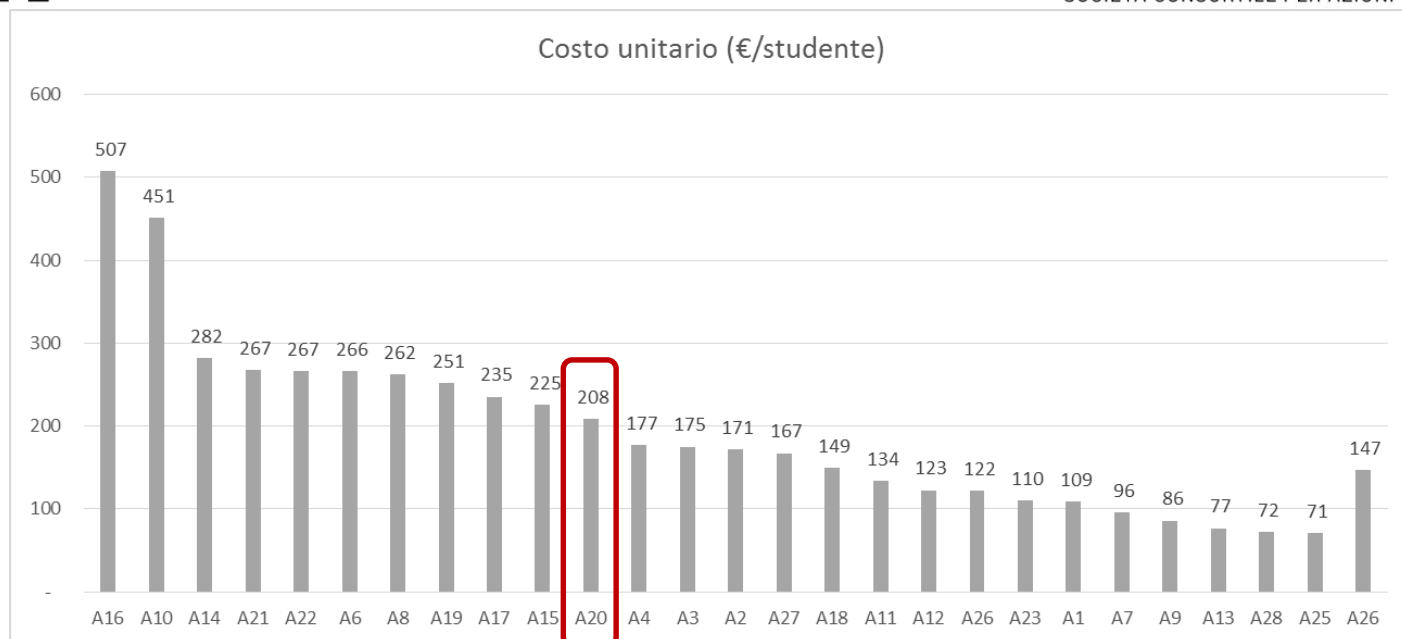


Figura 4: Costi unitari servizio internazionalizzazione

La tabella successiva riporta inoltre il dettaglio dei costi totali, dei driver e dei costi unitari per ciascun ateneo, in ordine decrescente. È possibile osservare che l'investimento effettuato da Polimi nel servizio internazionalizzazione è pari a 208€/studente ed è pertanto maggiore della media dei soli atenei, il cui valore è pari a 191€/studente. Si sottolinea, infine, che gli ultimi due atenei (A25 e A24) hanno rilevato il solo costo dell'amministrazione centrale.

	c totale	driver	Costo unitario (€/studente)
A16	344.776	2.140	507
A10	99.862	310	451
A14	73.105	1.920	282
A21	76.736	606	267
A22	223.765	1.090	267
A6	18.386	455	266
A8	72.720	339	262
A19	142.553	2.431	251
A17	640.549	10.560	235
A15	52.278	1.469	225
A20	600.495	6.816	208
A4	98.689	1.197	177
A3	289.036	4.010	175
A2	97.388	1.047	171
A27	398.109	5.999	167
A18	9.307	694	149
A11	52.441	1.604	134
A12	67.820	1.381	123
A26	189.374	5.322	122
A23	152.543	1.935	110
A1	211.684	2.933	109
A7	200.992	6.945	96
A9	85.561	218	86
A13	276.126	1.819	77
A28	248.962	6.668	72
A25	268.085	7.948	71
A26	13.222	1.673	147

Tabella 9: Costi totali, driver e costi unitari servizio internazionalizzazione

Conclusioni: i cruscotti di sintesi

In quest'ultima sezione del report sono riportati tre cruscotti che vogliono sintetizzare il posizionamento del Politecnico di Milano rispetto alle performance di efficienza e di efficacia dei servizi amministrativi. Nello specifico sono stati redatti tre diversi cruscotti:

- il cruscotto dei servizi rivolti a tutti gli stakeholder, quali docenti pta e studenti. Tali servizi comprendono comunicazione, sistemi informativi, approvvigionamenti e servizi generali e biblioteche;
- il cruscotto dei servizi rivolti al personale docente e pta, che comprende il servizio di supporto al personale, la contabilità e il supporto alla ricerca;
- il cruscotto dei servizi rivolti agli studenti che comprende i seguenti servizi: didattica, internazionalizzazione, diritto allo studio, orientamento e job placement.

Per ciascuno di questi servizi è riportata la prestazione di riferimento (CS complessiva o costo unitario) per Polimi ed il valore di benchmark. Il benchmark è stato definito per cluster dimensionali di atenei, suddivisi in piccoli, medi, grandi e mega, e le scuole superiori (Tabella 10).

cluster	ateneo	nr studenti dato miur
piccoli	INSUBRIA	8.854
	IUAV	4.607
medi	BRESCIA	14.412
	CA' FOSCARI	19.584
	FERRARA	15.865
	PIEMONTE	10.314
	POLIBA	10.557
	SALENTO	19.025
	SASSARI	13.116
	UDINE	15.514
	TRENTO	16.854
grandi	BICOCCA	32.407
	CHIETI	28.805
	GENOVA	32.945
	PARMA	25.371
	PAVIA	21.829
	POLIMI	41.613
	POLITO	30.620
mega	VERONA	22.603
	BOLOGNA	77.703
	NAPOLI FED II	82.566
	PADOVA	60.683
	SAPIENZA	104.278
	TORINO	64.507
scuole	FIRENZE	49.863
	SANT'ANNA	
	SISSA	
	SNS	

Tabella 10: Cluster di atenei per gruppo dimensionale

Il Politecnico di Milano, con 41.613 studenti rientra nel cluster mega, ed è pertanto stato confrontato con i valori dei seguenti atenei contenuti nel medesimo cluster: Bicocca, Chieti, Genova, Parma, Polito e Verona.

Il cruscotto dei servizi comuni a docenti, PTA e studenti

	prestazione	udm	Valore Polimi	Valore benchmark (media cluster)	Valore benchmark (media atenei)
Comunicazione	CS doc	(1-6)	3,98	3,59	3,56
	CS pta	(1-6)	4,32	3,55	3,50
	CS stud l anno	(1-4)	3,07	2,81	2,75
	CS stud succ	(1-4)	2,91	2,70	2,66
	Costo unitario	€/persona	760,19	454,32	616,80
Sistemi informativi	CS doc	(1-6)	4,36	3,90	3,93
	CS pta	(1-6)	4,41	3,98	3,91
	CS stud l anno	(1-4)	2,90	2,83	2,77
	CS stud succ	(1-4)	2,98	2,84	2,81
	Costo unitario	€/persona	1.010,98	1.096,33	984,24
Approvv e serv gen	CS doc	(1-6)	3,87	3,50	3,50
	CS pta	(1-6)	4,08	3,58	3,49
	CS stud l anno	(1-4)	3,06	2,89	2,82
	CS stud succ	(1-4)	2,85	2,72	2,68
	Costo unitario	€/mq	9,53	16,65	15,14
Biblioteche	CS doc	(1-6)	4,56	4,41	4,44
	CS stud l anno	(1-4)	3,12	3,05	3,05
	CS stud succ	(1-4)	3,14	3,02	3,03
	Costo unitario	€/utente potenziale	59,25	77,77	93,77

Tabella 11: Cruscotto per i servizi comuni a tutti gli stakeholder

Il presente cruscotto riporta il posizionamento di Polimi rispetto ai servizi comuni a tutti gli stakeholder. A fondo verde le prestazioni il cui valore è superiore rispetto alla media di cluster (nel caso della CS) e inferiori rispetto alla media di cluster (nel caso dei costi unitari). A fondo rosso invece le prestazioni sotto-media. A titolo informativo, nell'ultima colonna, è riportato il valore della media complessiva di tutti gli atenei GP.

È possibile osservare che sistemi informativi, approvvigionamenti e servizi generali e logistici, e biblioteche, si caratterizzano per costi unitari inferiori alla media di cluster e CS sopra la media di cluster. Per la comunicazione, come già detto in precedenza, si rilevano costi unitari sopra media a fronte di docenti, studenti e pta più soddisfatti della media. In merito ai sistemi informativi si sottolinea che il costo unitario è superiore alla media degli atenei GP ma inferiore alla media di cluster.

Il cruscotto dei servizi rivolti a docenti e PTA

	prestazione	udm	Valore Polimi	Valore benchmark (media cluster)	Valore benchmark (media atenei)
Personale	CS doc	(1-6)	4,44	4,01	4,02
	CS pta	(1-6)	3,99	3,64	3,56
	Costo unitario	€/persona	662,12	823,46	856,23
Contabilità	CS pta	(1-6)	4,44	3,78	3,78
	Costo unitario	€/mgI€	4,09	6,60	6,36
Ricerca	CS doc	(1-6)	4,22	3,77	3,73
	Costo unitario	€/mgI€	23,83	52,51	68,31

Tabella 12: Cruscotto dei servizi rivolti a docenti e pta

Il presente cruscotto riporta il posizionamento di Polimi rispetto ai servizi rivolti a docenti e pta. A fondo verde le prestazioni il cui valore è superiore rispetto alla media di cluster (nel caso della CS) e inferiori rispetto alla media di cluster (nel caso dei costi unitari). A fondo rosso invece le prestazioni sotto-media. A titolo informativo, nell'ultima colonna, è riportato il valore della media complessiva di tutti gli atenei GP.

Tutti i servizi rivolti al personale (Supporto al personale, contabilità e ricerca) si caratterizzano da bassi costi unitari e CS più alta rispetto alla media. Sono i servizi mappati come virtuosi nella matrice iniziale di posizionamento. Il costo unitario del servizio personale è stato calcolato rapportando il personale dedicato al numero di unità di personale gestite (docenti, pta, ricercatori, collaboratori, assegnisti, collaboratori linguistici ed a contratto).

Il costo unitario per il servizio di contabilità è stato calcolato come costo del personale che si occupa di gestione contabile rispetto alle migliaia di euro di entrate ed uscite gestite (€/mgI€ di entrate ed uscite).

Da ultimo, il costo unitario del servizio di supporto alla ricerca è stato calcolato rapportando il personale dedicato al valore medio degli ultimi tre anni del valore dei progetti di ricerca (nazionali, internazionali e conto terzi) gestiti.

Il cruscotto dei servizi rivolti agli studenti

	prestazione	udm	Valore Polimi	Valore benchmark (media cluster)	Valore benchmark (media atenei)
Didattica	CS doc	(1-6)	4,48	4,06	4,02
	CS stud I anno	(1-4)	2,94	2,81	2,77
	CS stud succ	(1-4)	2,76	2,67	2,62
	Costo unitario	€/studente	108,32	141,76	155,93
Internazionalizzazione	CS stud succ	(1-4)	2,64	2,54	2,59
	Costo unitario	€/studente	208,32	149,71	190,56
Diritto studio	CS stud I anno	(1-4)	2,80	2,80	2,79
	CS stud succ	(1-4)	2,81	2,72	2,68
Orientamento	CS stud I anno	(1-4)	2,92	2,75	2,70
	Costo unitario	€/immatricolato	45,40	50,68	65,67
Job placement	CS stud succ	(1-4)	2,81	2,71	2,79

Tabella 13: Cruscotto dei servizi rivolti agli studenti

Il presente cruscotto riporta il posizionamento di Polimi rispetto ai servizi rivolti agli studenti del primo anno ed anni successivi. A fondo verde le prestazioni il cui valore è superiore rispetto alla media di cluster (nel caso della CS) e inferiori rispetto alla media di cluster (nel caso dei costi unitari). A fondo rosso invece le prestazioni sotto-media. A titolo informativo, nell'ultima colonna, è riportato il valore della media complessiva di tutti gli atenei GP.

Si osserva che tutti i servizi rivolti agli studenti (didattica, internazionalizzazione, diritto allo studio, orientamento in entrata e job placement) si caratterizzano per costi unitari sotto la media di cluster e personale e studenti più soddisfatti della media. L'eccezione, come detto in precedenza, è rappresentata dall'internazionalizzazione, dove l'investimento supera il valore medio di cluster e degli atenei GP.

Relativamente al servizio di supporto alla didattica, il costo unitario è calcolato rapportando il personale che si occupa di gestione della didattica per le lauree triennali, magistrali e a ciclo unico rispetto al numero di studenti iscritti presso l'ateneo. La CS degli studenti si riferisce alla soddisfazione rispetto alla segreteria (allo sportello ed online), mentre la CS dei docenti è relativa alla soddisfazione rispetto agli applicativi per la didattica.

Il costo unitario del servizio di internazionalizzazione è calcolato rapportando il personale dedicato all'attività rispetto al numero di studenti in mobilità in entrata ed in uscita, dove la mobilità è considerata per un periodo superiore ai 3 mesi. Infine, il costo dell'orientamento in entrata è calcolato rapportando il personale dedicato all'attività rispetto al numero di immatricolati.

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 al seguente indirizzo:

Good Practice: GoodPractice@mip.polimi.it