
Good Practice 2013: Report

Politecnico di Milano

Sommario

1	Introduzione	2
2	Risultati	6
2.1	Costi: servizi critici	7
2.2	Efficacia: identificazione aree critiche	10
2.3	Conclusioni	34

1 Introduzione

Il progetto Good Practice 2013 (GP2013), 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 2013 ha visto la partecipazione di 23 atenei pubblici (riportati nella tabella seguente) e 3 scuole superiori.

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 Chieti - Pescara
9	Università degli studi di Ferrara
10	Università degli studi di Genova
11	Università degli studi di Milano-Bicocca
12	Università degli studi di Milano-Statale
13	Università degli studi di Napoli Federico II
14	Università degli studi di Padova
15	Università degli studi di Pavia
16	Università degli studi di Roma "La Sapienza"
17	Università degli studi del Piemonte Orientale
18	Università del Salento
19	Università degli studi di Sassari
20	Università degli studi di Torino
21	Università degli studi di Udine
22	Università degli studi di Verona
23	Scuola Normale Superiore di Pisa
24	Scuola Superiore Sant' Anna
25	Scuola Internazionale Superiore Studi Avanzati
26	IUAV

Figura1: Atenei Partecipanti

L'edizione GP 2013 è stata caratterizzata da tre tipologie di rilevazioni:

1. Costi ed *efficienza*, con riferimento a 25 servizi amministrativi e rilevando sia i costi del personale dipendente che di collaboratori e acquisizione di servizi esterni
2. *Customer Satisfaction* (CS) per studenti (STUD) del I anno e di anni successivi al primo, personale docente (DOC) e personale tecnico-amministrativo (PTA).
3. *Laboratori internazionalizzazione e sostenibilità*, volti ad approfondire le modalità di gestione di internazionalizzazione studenti e pratiche di sostenibilità attuate dagli atenei.

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

Università	Customer Satisfaction			Efficienza		Laboratori	
	Studenti	Docenti	PTA	Costi	Integrazione	Sostenibilità	Internaz
Ferrara	x	x	x	x		x	x
Politecnico di Milano	x	x	x	2012		x	x
Politecnico di Torino	x	x	x	2012		x	
Brescia	x	x	x	x	x	x	x
Udine	x	x	x	x	x		x
Chieti	x	x	x	x			
Ca' Foscari	x	x	x	x	x	x	x
Milano Statale	x	x	x	2012		x	
Bicocca	x	x	x	x	x		x
Genova	x	x	x	x			
Verona	x	x	x	x			
Padova	x	x	x	x	x		
Sassari	x	x	x	x	x	x	x
Bologna	x			x	x		
Piemonte Orientale	x	x	x	x			
Pavia	x	x	x	2012			
PoliBa	x	x	x	x	x	x	x
Insubria	x	x	x	2012			
Torino Statale	x	x	x	x	x		
Salento	x	x	x	x	x	x	
IUAV	x	x	x	2012		x	
SNS		x	x	x	x		
SISSA		x	x	x	x		
S. Anna		x	x	x	x		
Napoli Federico II			x	AC			
Sapienza			x	AC +7DIP		x	
	21	23	25	18	13	11	8

Tabella 1: Tipologia di rilevazione svolta da ciascun ateneo

Nota metodologica relativa alla rilevazione di efficienza:

- I dati di costo sono stati rilevati attraverso la tecnica dell'activity based management. Tutte le strutture dell'ateneo sono state mappate con l'eccezione di:
 - Napoli Federico II, dove il focus è stato sulla sola amministrazione centrale
 - Roma Sapienza, dove si sono rilevate l'amministrazione centrale e 7 dipartimenti a campione.
- Alcuni atenei non hanno ripetuto la rilevazione dei dati di costo per il 2013, ma hanno utilizzato i dati di efficienza 2012. Questi atenei sono: Politecnico di Milano, Politecnico di Torino, Milano Statale, Pavia, Insubria e IUAV.

Nota metodologica sulla rilevazione di customer satisfaction:

I questionari da sottoporre a studenti, docenti e pta sono stati definiti attraverso un approccio partecipativo con gli atenei. È stata data la possibilità di utilizzare i server messi a disposizione del Politecnico di Milano oppure server propri. Di seguito i tassi di risposta per ciascuna tipologia di questionario:

Il tasso di risposta è stato calcolato rapportando il numero di risposte complete rispettivamente al numero di studenti iscritti al I anno di studio oppure agli anni successivi.

Ateneo	Studenti I anno		Studenti anni successivi al primo	
	N. risposte	Tasso	N. risposte	Tasso
Bicocca	1390	13,42%	5037	15,09%
Bologna	1537	11,89%	4002	4,95%
Brescia	340	8,49%	1349	9,20%
Ca' Foscari	224	3,57%	807	4,21%
Chieti-Pescara	1270	17,81%	3616	11,98%
Ferrara	306	5,57%	1089	6,59%
Genova	577	10,81%	1559	5,73%
Insubria	1147	69,05%	3422	39,23%
Milano Statale	357	2,06%	2200	3,75%
Padova	574	5,57%	2929	5,05%
Pavia	486	11,77%	2253	10,41%
Piemonte Orientale	134	6,71%	220	2,80%
Politecnico di Bari	129	5,64%	605	5,63%
Politecnico di Milano	1714	22,40%	8074	20,35%
Politecnico di Torino	450	9,69%	1553	5,25%
Salento	913	32,63%	1384	7,13%
Sassari	503	24,01%	1816	12,59%
Torino Statale	1388	12,48%	3836	5,74%
Udine	386	8,68%	1320	11,17%
Verona	3018	48,25%	2200	3,75%

Tabella 2 - Questionari ricevuti CS studenti

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 Febbraio 2014 e Marzo 2014. 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”). Anche per il questionario DOC e PTA il tasso di risposta è stato calcolato rispetto al numero di risposte complete.

Ateneo	PTA		Docenti	
	N. risposte	Tassi di risposta	N. risposte	Tassi di risposta
Bicocca	212	28,61%	212	28,61%
Brescia	225	43,35%	225	43,35%
Ca' Foscari	171	30,16%	171	30,16%
Chieti-Pescara	159	46,90%	159	46,90%
Ferrara	303	54,20%	303	54,20%
Genova	335	23,56%	335	23,56%
Insubria	225	68,60%	225	68,60%
IUAV	128	45,71%	128	45,71%
Milano Statale	444	23,10%	444	23,10%
Napoli Federico II	1171	37,38%	Non effettuata	
Padova	889	40,46%	889	40,46%
Pavia	543	60,13%	543	60,13%
Piemonte Orientale	157	49,06%	157	49,06%
Politecnico di Bari	94	32,08%	94	32,08%
Politecnico di Milano	629	53,40%	629	53,40%
Politecnico di Torino	238	28,37%	238	28,37%
Roma Sapienza	330	40,79%	Non effettuata	
Salento	199	35,54%	199	35,54%
Sassari	192	29,14%	192	29,14%
SISSA	43	44,79%	43	44,79%
SNS	153	71,16%	153	71,16%
SSSUP	146	81,11%	146	81,11%
Torino Statale	419	22,58%	419	22,58%
Udine	269	49,54%	269	49,54%
Verona	278	37,27%	278	37,27%

Tabella 3 - Questionari ricevuti PTA e DOC

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 Risultati

In questa sezione vengono riportati i risultati del progetto evidenziando per ciascuna tipologia di rilevazione, efficienza o efficacia, le aree critiche.

Relativamente alla rilevazione di **efficienza**, le aree critiche sono state identificate considerando l'incidenza in termini percentuali del servizio, ovvero l'ammontare di risorse assorbite da ciascun servizio. Per ciascun servizio critico, si è poi proceduto ad effettuare le seguenti analisi:

- costo unitario del servizio e identificazione del benchmark;
- analisi delle determinanti del costo unitario, considerando i fattori strutturali che possono in qualche misura influenzare l'efficienza nell'erogazione del servizio. Tali fattori includono: decentramento, area geografica, outsourcing e livello di servizio (ove presente). Queste analisi saranno riportate nel presente report solo quando significative nell'interpretare i differenti costi unitari.

Relativamente alla rilevazione di **efficacia**, la selezione delle aree critiche si è basata sui seguenti aspetti:

- Trend nel tempo del punteggio di CS
- Valore "limite" del punteggio medio di soddisfazione complessiva per ciascun servizio¹:
 - soddisfazione complessiva media < 2,50 per studenti (su scala 1-4)
 - soddisfazione complessiva media < 3,50 per pta e docenti (Atenei) (su scala 1-6)
 - soddisfazione complessiva media < 4,00 per pta e docenti (Scuole) (su scala 1-6)
- Aspetti critici per singolo servizio
 - soddisfazione complessiva media < 2,50 per studenti (su scala 1-4)
 - soddisfazione complessiva media < 3,50 per pta e docenti (su scala 1-6)
 - soddisfazione complessiva media < 4,00 per pta e docenti (Scuole) (su scala 1-6)

Di seguito sono riportate dapprima le analisi di efficienza e successivamente quelle di efficacia.

¹ Nei questionari docenti e pta, è stata anche definita la soglia critica a livello di Good Practice data dalla media tra la soglia critica definita per gli Atenei e per le scuole e pari a 3,75.

2.1 Costi: servizi critici

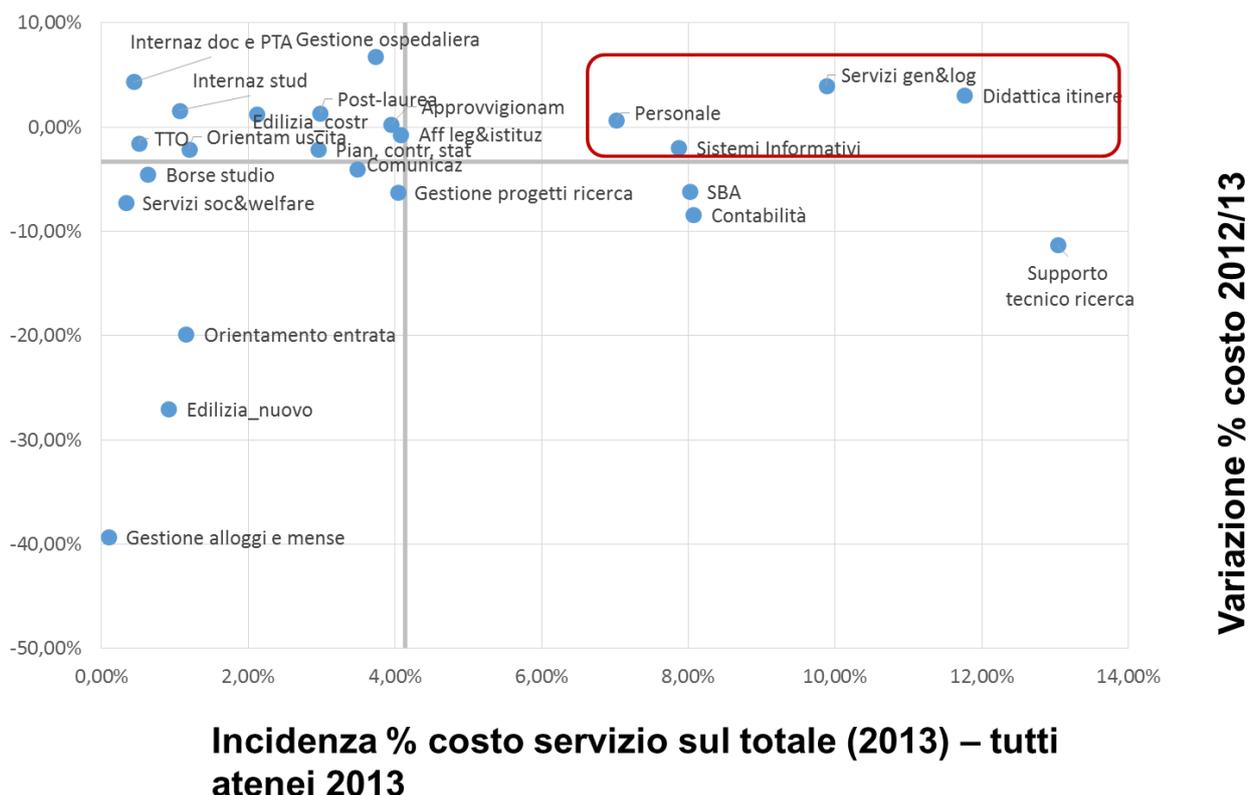
La prima analisi di efficienza si è focalizzata sull'identificazione dei servizi critici per l'efficienza, ovvero quei servizi che assorbono più risorse in ateneo. Questa analisi è stata condotta riportando il costo delle risorse impiegate in ciascun servizio rispetto ai costi amministrativi complessivi, con riferimento all'insieme degli atenei che hanno effettuato la rilevazione dei dati di costo nel 2013 (vedi Tabella 4). È stata considerata la media pesata degli atenei partecipanti, pertanto atenei di dimensioni maggiori hanno inciso maggiormente nell'identificazione dei servizi critici. Tuttavia, la stessa analisi è poi stata condotta utilizzando la media semplice, ovvero attribuendo a ciascun ateneo lo stesso peso; sebbene con valori percentuali differenti, la rilevanza del servizio è risultata analoga.

SERVIZIO	INCIDENZA % 2013	INCIDENZA CUMULATA
Supporto tecnico ricerca	13,0%	13,0%
Didattica in itinere	11,5%	24,6%
Servizi generali e logistici	10,0%	34,6%
Contabilità	8,5%	43,1%
Biblioteche	7,9%	51,0%
Sistemi informativi	7,7%	58,7%
Personale	7,1%	65,8%
Approvvigionamenti	4,2%	70,0%
Gestione progetti ricerca	4,2%	74,2%
Affari legali e istituzionali	4,2%	78,4%
Gestione ospedaliera	4,0%	82,4%
Comunicazione	3,2%	85,6%
Formazione post-laurea	3,0%	88,6%
Pianificazione, controllo e statistica	2,8%	91,4%
Edilizia_costruito	2,4%	93,8%
Orientamento entrata	1,2%	94,9%
Internazionalizzazione studenti	1,1%	96,0%
Orientamento uscita	1,0%	97,0%
Edilizia_Nuovi interventi	0,9%	97,9%
Gestione borse di studio	0,7%	98,6%
Trasferimento tecnologico	0,5%	99,1%
Internazionalizzazione doc, ric e TA	0,4%	99,5%
Servizi sociali e welfare	0,4%	99,9%
Gestione alloggi, mense, vita collegiale	0,1%	100,0%

Tabella 4 – Incidenza % dei costi per servizio

Dalla tabella si può osservare come il servizio di supporto tecnico all'attività di ricerca è risultato essere il servizio con incidenza maggiore, seguito da Didattica in itinere, servizi generali e logistici, contabilità e biblioteche. Complessivamente, i primi 11 servizi sono quelli che assorbono l'80% delle risorse presenti in ateneo.

Una seconda analisi ha confrontato l'incidenza percentuale del servizio rispetto alla variazione di costo tra la rilevazione 2012 e quella 2013 (con riferimento ai soli atenei che hanno effettuato la rilevazione in entrambi gli anni. I risultati sono riportati in Figura 2.



Variazione % costo 2012/13

Figura 2: relazione tra incidenza percentuale del servizio e variazione di costo

Sull'asse orizzontale è stata riportata l'incidenza percentuale dei costi di ciascun servizio, calcolata come costo del servizio rispetto ai costi amministrativi totali di tutti gli atenei che hanno partecipato alla rilevazione 2013. Sull'asse verticale è stata riportata, in termini percentuali, la variazione di costo per ciascun servizio dal 2012 al 2013 con riferimento agli atenei che hanno fatto la rilevazione in entrambi gli anni. Gli assi sono stati centrati sul valore medio: media della decrescita e incidenza media dei costi per servizio. In questo modo si sono identificati i servizi critici, ovvero quei servizi che assorbono più risorse rispetto alla media e che hanno avuto un trend crescente dal 2012 al 2013:

- Didattica in itinere
- Servizi generali e logistici
- Sistemi informativi
- Personale

Politecnico di Milano

A questi è stato aggiunto il servizio di supporto alla gestione dei progetti di ricerca in quanto core mission degli atenei. Di seguito ciascuno di questi verrà analizzato dal punto di vista dell'efficienza.

ATENEIO	6. Personale	10. Servizi generali e logistici	11. Sistemi informativi	15. Didattica in itinere per lauree di I e II livello	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca
	€/persona	€/mq tot	€/persona	€/stud iscritto	€/mgl€
	TUTTO PERSONALE	Mq interni (inclusi corridoi)	TUTTO PERSONALE	N iscritti CdL AA12/13	VALORE MEDIO DEI PROGETTI DI RICERCA 3 ANNI
L	905,15	8,99	1.285,73	169,30	77,62
G	500,17	20,94	775,90	163,62	60,16
D	904,54	19,65	951,91	141,12	60,61
H	734,84	32,02	1.011,12	133,65	34,15
I	435,88	15,40	504,39	136,38	41,78
J	656,78	17,40	515,80	183,40	80,98
O	701,97	13,24	1.108,22	157,80	52,49
S	958,83	Nd	868,44	116,02	676,68
T	726,83	14,31	710,09	152,23	17,27
X	865,76	11,60	990,86	Na	52,63
Z	915,10	6,98	1.564,53	Na	63,14
Y	952,32	11,29	555,37	Na	26,48
U	1.146,55	9,37	969,74	111,02	50,92
V	688,68	13,62	828,86	132,26	51,57
W	756,49	25,58	657,46	136,05	26,78
A	1.081,33	14,74	828,02	143,85	23,85
K	1.538,89	16,98	797,83	361,57	89,51
E	1.356,28	26,65	1.234,40	120,97	25,90
P	1.192,67	20,51	1.014,01	205,96	26,04
B	723,71	10,21	890,22	135,13	45,55
C	1.013,91	11,18	1.384,50	103,35	56,07
M	530,52	21,11	819,40	133,30	42,55
F	849,21	11,69	985,63	122,65	43,67
N	1.026,43	Nd	682,96	63,08	7,23
Q	891,80	8,28	63,66	63,84	23,48
MIN	435,88	6,98	504,39	103,35	17,27
MEDIA	875,50	16,07	924,02	152,98	75,06
Scostamento dal minimo	287,82	3,23	386	32	28,29
Risparmio potenziale	1.350.184	1.239.036	1.809.924	1.232.594	2.212.201

Tabella 5: costi unitari per servizio

In tabella 5 sono riportati i costi unitari per ciascun servizio, il valore medio ed il valore minimo. Il valore di benchmark è stato identificato nel valore minimo e, rispetto a tale valore, nelle ultime due righe è stato riportato lo scostamento dal minimo ed il risparmio potenziale. Lo scostamento dal minimo è stato calcolato come differenza tra il costo unitario dell'ateneo ed il costo unitario di benchmark. Ad esempio, nel caso del servizio Personale, il valore 287,82€ è stato calcolato come differenza tra il costo unitario del servizio per il Politecnico di Milano (723,71 €/persona) ed il valore di benchmark rappresentato da 435,88€/persona. Il risparmio potenziale invece è calcolato come differenza tra il costo totale del servizio effettivamente sostenuto dall'ateneo ed il costo totale di benchmark (costo totale del servizio se l'ateneo avesse un costo unitario pari al valore minimo). Questo valore rappresenta il risparmio massimo potenziale che potrebbe avere l'ateneo se, a parità di volumi gestiti, avesse le stesse prestazioni di efficienza dell'ateneo di benchmark.

Rispetto ai servizi critici, si può notare che Politecnico di Milano riporta un valore sotto la media relativamente a tutti i servizi critici, ovvero servizi di supporto al personale, servizi generali e logistici, sistemi informativi, servizi di supporto alla didattica ed alla ricerca. Questo significa che, rispetto alla media degli altri atenei partecipanti al progetto, Politecnico di Milano è più efficiente nell'uso delle risorse per erogare questi servizi.

2.2 Efficacia: identificazione aree critiche

L'identificazione delle aree critiche sotto il profilo dell'efficacia si è basata su tre aspetti: soddisfazione complessiva per servizio nel tempo (riferita agli studenti degli anni successivo al primo, ai PTA e ai docenti), la soddisfazione complessiva media su ogni servizio e la soddisfazione complessiva media per i singoli aspetti di ogni servizio.

Di seguito vengono riportate le aree critiche suddivise per stakeholders.

Aree critiche CS studenti I anno

Nel caso della CS studenti del I anno, la soddisfazione complessiva media per servizio è, per tutti gli Atenei, superiore al valore critico, rappresentato dal punteggio pari 2,50. Nel caso specifico del Politecnico di Milano, nessun servizio risulta essere critico.

La tabella 6 riporta la soddisfazione complessiva media per ogni Ateneo e la soddisfazione complessiva media totale.

Ateneo	Orientamento	Servizi generali e logistica	Sistemi informativi	Comunicazione	Segreteria studenti	SBA	Diritto allo studio
L	2,93	3,08	2,99	2,97	2,83	3,19	2,81
F	2,79	2,92	2,93	2,86	2,81	3,13	3,04
G	2,75	2,96	2,70	2,72	2,72	3,04	2,79
D	2,48	2,91	2,86	2,86	2,99	3,12	2,94
H	2,24	2,47	2,36	2,30	2,22	2,78	2,61
I	2,81	3,03	3,01	3,02	2,27	3,17	3,00
J	2,68	2,69	2,74	2,69	2,84	3,03	2,84
E	2,83	2,94	2,86	2,76	2,99	3,07	2,69
K	2,42	2,32	2,35	2,36	2,49	3,02	2,60
M	2,63	2,64	2,80	2,88	2,58	3,05	2,62
O	2,63	2,83	2,70	2,68	2,68	3,12	2,83
P	2,93	3,04	2,94	2,97	2,93	3,25	3,02
R	2,73	2,95	3,00	2,87	2,95	3,09	2,88
A	2,22	2,48	2,53	2,47	2,50	2,71	2,62
B	2,98	3,07	2,99	2,97	2,92	3,15	2,85
C	2,97	3,24	3,21	3,19	3,01	3,11	2,91
S	2,45	2,57	2,67	2,55	2,49	3,11	2,74
T	2,73	2,63	2,52	2,51	2,44	3,04	2,69
U	2,48	2,72	2,48	2,56	2,55	3,05	2,60
V	2,82	2,93	2,76	2,83	2,91	3,01	2,87
W	2,77	2,93	2,74	2,67	2,76	3,01	2,75
Media	2,68	2,83	2,77	2,75	2,71	3,06	2,79

Tabella 6: Soddisfazione complessiva sui servizi – CS studenti I anno

Tuttavia, nonostante la soddisfazione complessiva media sul singolo servizio sia sempre maggiore del valore critico, è possibile individuare specifici aspetti di determinati servizi che risultano essere più critici.

Nel caso della CS riferita agli studenti del I anno, un aspetto critico risulta essere l'adeguatezza degli orari di apertura del servizio Segreteria Studenti, come riportato in tabella 7. Anche nel caso specifico del Politecnico di Milano, l'adeguatezza degli orari di apertura risulta essere un aspetto critico (2,32).

Ateneo	Segreteria allo sportello					
	<i>Cortesía del personale</i>	<i>Adeguatezza orari di apertura</i>	<i>Qualità delle informazioni ricevute</i>	<i>Coerenza con informazioni reperite</i>	<i>Tempi di attesa allo sportello</i>	<i>Tempi richiesti per lo svolgimento delle</i>
	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) Eccessiva - (4) Minima	(1) Eccessivi - (4) Minimi
L	3,02	2,42	2,90	2,90	2,50	2,81
F	2,90	2,24	2,78	2,82	2,60	2,76
G	2,91	2,47	2,78	2,77	2,28	2,66
D	3,07	2,68	2,88	2,90	3,12	2,96
H	2,44	1,96	2,22	2,20	2,02	2,24
I	3,13	2,50	3,00	3,05	2,70	2,84
J	2,89	2,46	2,75	2,74	2,92	2,80
E	3,26	2,57	2,99	3,00	2,83	2,85
K	2,63	2,25	2,28	2,28	2,99	2,72
M	2,83	2,11	2,82	2,85	2,18	2,58
O	2,93	2,44	2,70	2,64	2,36	2,58
P	3,26	2,56	3,08	2,95	3,02	2,85
R	2,87	2,43	2,91	2,94	2,74	2,87
A	2,47	1,93	2,47	2,51	2,22	2,39
B	2,98	2,32	2,89	2,94	2,52	2,84
C	3,08	2,66	3,00	3,05	2,52	2,96
S	2,50	2,19	2,52	2,53	2,24	2,47
T	2,75	2,07	2,57	2,50	1,98	2,37
U	2,80	2,20	2,62	2,62	2,00	3,97
V	3,05	2,16	2,91	2,93	2,73	2,71
W	2,84	2,70	2,77	2,75	2,65	2,53
Media	2,89	2,35	2,75	2,76	2,53	2,75

Tabella 7: Aspetti critici servizio di Segreteria Studenti – CS studenti I anno

Aree critiche CS studenti anni successivi

Rispetto all'identificazione delle aree critiche per la CS studenti degli anni successivi al primo, la prima analisi si è incentrata sull'andamento nel tempo della soddisfazione complessiva relativa a due servizi: Segreterie Studenti e SBA.

La tabella sottostante riporta l'incremento (o il riduzione) del punteggio di CS su tali servizi rispetto alla precedente edizione del progetto. Come è possibile osservare dalla tabella 8, entrambi i servizi mostrano un miglioramento complessivo nella qualità percepita rispetto al punteggio ottenuto durante l'edizione Good Practice 2012. Nel caso specifico del Politecnico di Milano, entrambi i servizi hanno registrato, nel 2013, un punteggio di CS studenti iscritti agli anni successivi al primo, inferiore rispetto a quello ottenuto nella rilevazione del 2012.

Ateneo	Segreteria studenti (2013-2012)	SBA (2013-2012)
L	-0,01	-0,11
F	-0,09	-0,05
G	0,01	-0,13
D	0,21	0,18
I	0,01	-0,01
J	0,15	2,96
E	0,12	-0,07
M	-0,15	0,04
O	0,11	0,05
P	0,09	-0,05
A	0,19	0,11
B	-0,02	-0,17
C	-0,20	-0,05
S	0,00	-0,09
T	-0,22	-0,01
U	-0,05	-0,02
V	0,14	-0,16
W	-0,18	-0,52
Media	0,01	0,11

Tabella 8: Servizio di Segreteria Studenti e SBA: andamento nel tempo– CS studenti Anni Successivi

Anche per quanto riguarda la CS per gli studenti degli anni successivi al primo, la soddisfazione complessiva media per servizio è, per tutti gli Atenei, superiore al valore critico, rappresentato dal punteggio pari 2,50. Nel caso specifico del Politecnico di Milano, nessun servizio risulta essere critico.

In tabella 9 è riportata la soddisfazione complessiva media per ogni Ateneo e la soddisfazione complessiva media totale.

Ateneo	Servizi generali e logistica	Sistemi informativi	Comunicazione	Internazionalizzazione	Segreteria studenti	SBA	Diritto allo studio	Job Placement
L	2,91	2,81	2,81	2,43	2,67	3,18	2,76	2,68
F	2,78	2,82	2,74	2,82	2,58	3,13	2,77	2,72
G	2,75	2,41	2,47	2,47	2,43	3,09	2,78	2,62
D	2,78	2,83	2,79	2,90	2,86	3,16	2,82	2,77
H	2,30	2,31	2,25	2,22	2,25	2,75	2,45	2,26
I	2,99	3,04	2,95	2,86	2,85	3,20	2,97	3,20
J	2,50	2,63	2,57	2,48	2,72	2,96	2,70	2,60
E	2,74	2,70	2,59	2,78	2,87	2,98	2,64	2,70
M	2,55	2,80	2,70	2,35	2,49	3,04	2,64	2,65
O	2,68	2,55	2,54	2,60	2,46	3,14	2,69	2,56
P	2,83	2,85	2,88	3,05	2,81	3,16	2,83	2,75
R	2,56	2,53	2,58	2,78	2,44	2,54	2,54	2,54
A	2,09	2,32	2,27	2,57	2,19	2,59	2,42	2,75
B	2,85	2,81	2,79	2,57	2,67	3,11	2,76	2,79
C	3,04	3,12	3,03	2,81	2,88	3,07	2,71	2,73
S	2,54	2,67	2,51	2,80	2,44	3,07	2,70	2,65
T	2,51	2,46	2,41	2,88	2,51	3,03	2,60	3,07
U	2,51	2,42	2,46	2,42	2,25	3,05	2,53	2,65
V	2,86	2,80	2,78	2,56	2,99	2,99	2,99	2,99
W	2,80	2,42	2,35	2,39	2,37	2,58	2,40	2,35
Media	2,68	2,66	2,62	2,64	2,59	2,99	2,69	2,70

Tabella 9: Soddisfazione complessiva sui servizi– CS studenti Anni Successivi

Nonostante la soddisfazione complessiva per ogni servizio sia sempre maggiore della soglia critica (pari a 2,50), anche per la CS Studenti degli anni successivi al primo è possibile individuare alcuni aspetti critici riferiti a specifici servizi.

Nello specifico, tre servizi presentano aspetti di criticità: i sistemi informativi, le segreterie studenti ed il servizio internazionalizzazione. Di seguito verranno evidenziati gli aspetti critici per ciascuno di questi servizi.

Rispetto al servizio sistemi informativi, l'aspetto che presenta maggiore criticità si riferisce all'accessibilità ed adeguatezza della connettività che assume un valore inferiore alla soglia critica e pari a 2,46 (tabella 10). Nel caso specifico del Politecnico di Milano, nessun aspetto dei Sistemi Informativi risulta essere critico.

Ateneo	Completezza ed esaustività delle informazioni	Chiarezza delle informazioni contenute nel portale web di ateneo per i servizi	Facilità di navigazione del portale web di ateneo	Accessibilità ed adeguatezza connettività
	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI
L	2,95	2,87	2,88	2,54
F	3,00	2,90	2,73	2,53
G	2,49	2,41	2,22	2,48
D	2,93	2,80	2,82	2,65
H	2,52	2,48	2,41	2,11
I	3,15	3,10	2,95	2,85
J	2,92	2,84	2,67	2,17
E	2,80	2,71	2,51	2,61
K	2,67	2,37	n.d.	1,74
M	2,97	2,93	2,73	2,53
O	2,67	2,54	2,54	2,31
P	3,01	2,94	2,92	2,48
R	2,44	2,44	2,39	2,27
A	2,69	2,61	2,62	1,90
B	3,11	2,96	3,01	n.d.
C	3,24	3,10	3,16	2,87
S	2,77	2,75	2,86	2,60
T	2,54	2,50	2,54	2,36
U	2,50	2,33	2,32	2,52
V	3,01	2,96	2,62	2,64
W	3,01	2,96	2,88	3,06
Media	2,83	2,74	2,69	2,46

Tabella 10: Aspetti critici sul servizio Sistemi Informativi– CS studenti Anni Successivi

Con riferimento alle Segreterie studenti (tabella 11), gli aspetti critici risultano essere due: l'adeguatezza degli orari di apertura e l'attesa allo sportello, la cui soddisfazione complessiva media assume valori rispettivamente di 2,18 e 2,48 (su una scala 1-4). Anche nel caso specifico del Politecnico di Milano, l'adeguatezza degli orari di apertura (2,09) e l'attesa allo sportello (2,34) risultano essere due aspetti critici della segreteria allo sportello.

Ateneo	Segreteria allo sportello			
	<i>Cortesia del personale</i>	<i>Adeguatezza orari di apertura</i>	<i>Attesa allo sportello</i>	<i>Qualità delle informazioni ricevute</i>
	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) Eccessiva - (4) Minima	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI
L	2,84	2,30	2,76	2,73
F	2,70	2,01	2,46	2,62
G	2,64	1,99	2,09	2,48
D	3,01	2,50	2,97	2,80
H	2,41	1,93	2,15	2,21
I	3,01	2,38	2,38	2,95
J	2,82	2,21	2,72	2,67
E	3,14	2,30	2,91	2,79
K	2,67	1,92	2,67	
M	2,71	2,01	2,64	2,62
O	2,78	2,18	2,11	2,52
P	3,02	2,24	2,73	2,84
R	2,34	2,13	2,78	2,36
A	2,31	1,94	2,06	2,25
B	2,78	2,09	2,34	2,67
C	3,00	2,34	2,41	2,89
S	2,44	2,09	2,27	2,41
T	2,85	2,08	2,13	2,62
U	2,57	1,88	2,05	2,38
V	2,99	2,99	2,99	2,99
W	2,48	2,25	2,48	2,40
Media	2,74	2,18	2,48	2,61

Tabella 11: Aspetti critici sul servizio Segreterie Studenti– CS studenti Anni Successivi

Infine, in riferimento al servizio Internazionalizzazione, l'aspetto che risulta maggiormente critico fa riferimento alla completezza delle informazioni ricevute circa i programmi di internazionalizzazione attivi nell'ateneo (soddisfazione media pari a 2,43). Anche nel caso specifico del Politecnico di Milano, l'aspetto che risulta essere critico fa riferimento alla completezza delle informazioni ricevute (2,37). I punteggi di CS sono riportati in tabella 12.

Ateneo	(Se sì) Adeguatezza del supporto	Utilità delle informazioni sui programmi di internazionalizzazione	Completezza delle informazioni sui programmi di internazionalizzazione	Numero delle università partner
	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI
L	2,30	2,48	2,23	2,38
F	2,54	2,68	2,47	2,78
G	2,26	2,49	2,25	2,88
D	2,78	2,76	2,58	2,75
H	1,94	2,02	1,92	2,18
I	2,83	2,83	2,67	2,64
J	2,35	2,57	2,27	2,24
E	2,76	2,79	2,69	2,37
K	2,38	n.d.	2,53	2,69
M	2,29	2,39	2,28	2,27
O	2,42	2,56	2,31	2,68
P	2,83	3,24	2,74	2,58
R	2,89	2,89	2,56	2,22
A	2,48	2,43	2,22	2,30
B	2,56	2,52	2,37	2,82
C	2,80	2,74	2,56	2,60
S	2,71	2,65	2,50	2,38
T	2,77	2,75	2,61	2,55
U	2,24	2,48	2,35	2,35
V	2,45	2,54	2,41	2,40
W	2,33	2,59	2,57	2,60
Media	2,52	2,62	2,43	2,51

Tabella 12: Aspetti critici sul servizio Internazionalizzazione– CS studenti Anni Successivi

Aree critiche CS docenti

Rispetto all'identificazione delle aree critiche per la CS docenti, la prima analisi si è incentrata sull'andamento nel tempo della soddisfazione complessiva.

Come è possibile osservare dalla tabella 13, tutti i servizi analizzati hanno mediamente subito un decremento sul livello di soddisfazione complessiva rispetto all'edizione Good Practice 2012. Sono evidenziati in verde gli atenei che hanno, in questa edizione del progetto Good Practice, hanno ottenuto un punteggio superiore di CS docenti. Nel caso specifico del Politecnico di Milano, il servizio Supporto alla Ricerca ha ricevuto un punteggio di CS docenti più elevato rispetto alla rilevazione del 2012.

Ateneo	Personale (2013-2012)	Approvvigionamenti (2013-2012)	Comunicazione (2013-2012)	Sistemi Informativi (2013-2012)	Supporto alla ricerca (2013-2012)	Biblioteche (2013-2012)
L	-0,18	-0,33	-0,06	-0,25	-0,22	-0,11
G	-0,14	-0,13	-0,23	-0,27	-0,03	-0,20
D	0,40	-0,11	0,00	0,31	0,27	0,01
I	0,08	0,09	0,02	0,22	-0,08	-0,07
J	-0,59	-0,55	-0,77	-0,56	-0,61	-0,42
E	-0,02	-0,18	-0,13	0,02	-0,15	-0,30
K	-0,08	0,02	-0,34	-0,14	-0,34	-0,20
M	-0,03	-0,14	-0,01	-0,13	-0,06	-0,29
O	0,05	-0,01	-0,05	-0,13	-0,08	-0,22
P	-0,14	-0,06	-0,14	0,14	-0,22	-0,03
A	-0,66	-0,76	-0,51	-0,27	-0,61	-0,65
B	-0,09	-0,14	-0,25	-0,52	0,11	-0,30
C	0,02	-0,21	0,88	0,03	-0,15	-0,21
S	-0,18	-0,19	-0,27	-0,16	-0,34	-0,19
T	0,19	0,18	-0,15	0,11	-0,07	-0,40
U	-0,96	-0,54	0,17	0,13	0,01	0,01
W	0,05	-0,02	-0,16	0,07	-0,04	-0,28
Media	-0,13	-0,18	-0,12	-0,08	-0,15	-0,23

Tabella 13: Soddisfazione complessiva sui servizi: andamento nel tempo– CS docenti

Una seconda analisi si è concentrata sul punteggio di soddisfazione media a livello di singolo servizio (Tabella 14). In questo caso la soglia critica era rappresentata dal valore 3,50 per gli Atenei e da un valore pari a 4,00 per le Scuole. La media “critica” è rappresentata dalla media aritmetica delle due soglie critiche e pari, quindi, ad un valore di 3,75². Nel caso specifico del Politecnico di Milano, nessun servizio risulta essere critico rispetto alla soddisfazione complessiva per ogni servizio.

² Nelle tabelle verranno evidenziati i valori inferiori a 3,50 per gli Atenei, 4,00 per le Scuole e 3,75 per la media complessiva

Ateneo	Personale	Approvigionamenti	Comunicazione	Sistemi Informativi	Supporto alla ricerca	Biblioteche
L	4,29	3,84	4,02	4,28	3,99	4,98
G	3,84	3,63	3,17	3,42	3,79	4,62
D	4,53	3,78	4,04	4,39	4,61	4,82
H	4,10	3,54	3,29	3,68	3,47	3,86
I	4,62	4,04	4,12	4,51	4,35	4,82
J	3,96	3,23	3,20	3,69	3,79	4,30
E	4,66	3,86	3,29	4,13	3,60	4,63
K	4,17	3,34	2,77	3,43	3,68	4,09
M	4,11	3,27	3,46	4,11	4,04	4,50
O	4,47	4,13	3,88	4,16	4,21	4,74
P	4,18	3,33	3,33	3,42	4,21	4,35
R	4,61	4,09	3,80	4,14	4,19	4,51
A	3,34	2,59	2,73	3,16	2,39	3,42
B	4,45	3,95	3,74	3,93	4,19	4,53
C	4,50	3,84	4,95	4,28	4,13	4,48
S	3,97	3,42	3,48	4,25	3,69	4,36
T	4,09	3,46	3,68	3,75	3,90	4,25
U	3,65	3,11	3,92	4,10	4,25	4,67
V	4,53	4,31	3,91	4,22	3,88	4,30
W	4,74	4,28	3,72	4,39	4,30	4,64
Y	4,73	4,53	4,25	4,07	4,66	4,73
Z	4,72	4,94	4,61	4,89	5,00	5,17
X	5,08	4,70	4,68	4,33	5,00	n.d.
Media Atenei	4,24	3,65	3,63	3,97	3,93	4,44
Media Scuole	4,85	4,72	4,51	4,43	4,89	4,95
Media Tot.	4,32	3,79	3,74	4,03	4,06	4,49

Tabella 14: Soddisfazione complessiva sui servizi: CS docenti

Nello specifico, alcuni aspetti puntali del servizio Comunicazione risultano essere più critici: la comunicazione interna, il sito web di Ateneo, il sito web di Dipartimento, la promozione esterna e l'efficacia nella veicolazione dell'immagine esterna di Ateneo (tabella 15). Nella tabella sottostante sono riportati i punteggi di CS su tali aspetti. Mediamente, la comunicazione interna risulta essere critica con riferimento a tutti gli aspetti del servizio analizzati: efficacia, condivisione delle procedure, chiarezza e reperibilità delle informazioni. Nel caso specifico del Politecnico di Milano, quattro aspetti della comunicazione interna risultano essere critici: efficacia dei canali di comunicazione interna (3,50), la condivisione delle procedure (3,27), la chiarezza sull'organizzazione dell'ateneo (2,99) e la reperibilità delle informazioni nella intranet di ateneo (3,12).

In tabella sono riportati anche i punteggi di CS docenti riferiti alla promozione esterna dell'ateneo ed alla veicolazione dell'immagine esterna dell'Ateneo

Ateneo	Comunicazione interna (tra uffici, amministrazione centrale e altre strutture, ...)				Promozione esterna	Veicolazione immagine ateneo
	Efficacia dei canali di comunicazione interna	Facilitazione della condivisione procedure	Chiarezza su organizzazione ateneo, strutture e relative responsabilità	Reperibilità informazioni nella intranet di ateneo	Valorizzazione immagine Ateneo	Soddisfazione rispetto alle modalità di veicolazione immagine dell'ateneo
L	3,54	3,22	2,97	3,29	3,86	3,69
G	2,98	2,71	2,35	2,76	2,97	2,86
D	3,81	3,56	3,36	3,62	4,42	3,86
H	3,33	3,13	2,78	3,20	2,95	2,84
I	4,13	3,99	3,80	3,87	3,89	3,71
J	3,33	3,03	2,74	3,39	2,79	2,55
E	3,85	3,65	3,35	3,19	3,00	2,76
K	2,81	2,53	2,23	2,30	2,47	2,19
M	3,45	3,28	3,02	3,52	3,11	2,80
O	3,78	3,54	3,27	3,48	3,78	3,58
P	3,39	3,28	3,00	n.d.	3,22	3,07
R	3,71	3,51	3,52	3,63	3,31	3,31
A	2,78	2,56	2,23	2,84	2,56	2,61
B	3,50	3,27	2,99	3,12	n.d.	4,09
C	3,81	3,55	3,28	3,69	4,14	3,89
S	3,38	3,14	2,86	3,23	3,09	2,96
T	3,62	3,32	3,24	3,52	3,38	3,14
U	3,92	3,77	3,22	3,69	3,28	3,19
V	3,80	3,52	3,20	3,35	3,80	3,59
W	4,01	3,73	3,50	3,69	3,56	3,34
Y	3,78	3,54	3,37	3,39	4,32	4,36
Z	4,28	4,06	4,33	3,78	4,72	4,67
X	4,42	4,44	3,96	n.d.	4,72	4,58
Media Atenei	3,55	3,31	3,05	3,34	3,35	3,20
Media Scuole	4,16	4,01	3,89	3,58	4,59	4,54
Media	3,63	3,41	3,16	3,36	3,51	3,37

Tabella 15: Aspetti critici servizio Comunicazione: CS docenti

Per quanto riguarda il sito web di Ateneo ed il sito web di Dipartimento gli aspetti più critici risultano essere la reperibilità delle informazioni e la tempestività di aggiornamento del sito (tabella 16). Nel caso specifico del Politecnico di Milano, un aspetto del sito web di ateneo risulta essere critico: la reperibilità delle informazioni cercate dagli utenti (3,03).

Ateneo	Sito web di Ateneo			Sito web di dipartimento		
	Reperibilità informazioni che mi servono	Reperibilità informazioni che cerco	Tempestività di aggiornamento informazioni	Reperibilità informazioni che mi servono	Reperibilità informazioni che cerco	Tempestività di aggiornamento informazioni
L	3,36	3,33	3,90	3,76	3,79	3,70
G	2,66	2,57	3,12	3,14	3,08	3,19
D	3,42	3,35	4,26	3,85	3,84	3,99
H	3,17	3,18	3,54	3,50	3,48	3,49
I	3,68	3,68	3,96	3,90	3,86	3,81
J	3,29	3,29	3,65	3,48	3,51	3,29
E	2,76	2,73	3,43	3,07	3,09	3,28
K	2,36	2,40	2,60	2,77	2,74	2,70
M	3,63	3,58	3,99	3,90	3,87	3,81
O	3,30	3,23	3,85	3,86	3,83	3,86
P	3,06	3,01	3,69	3,81	3,81	3,66
R	3,25	3,26	3,66	3,79	3,79	3,93
A	2,81	2,81	2,92	3,25	3,27	3,34
B	n.d.	3,03	3,96	n.d.	3,82	3,65
C	3,48	3,50	3,97	3,65	3,62	3,33
S	3,53	3,50	3,43	3,51	3,51	3,38
T	3,49	3,46	3,87	3,42	3,47	3,44
U	3,86	3,03	4,04	3,87	3,73	3,94
V	3,21	3,15	3,49	3,48	3,48	3,17
W	3,44	3,36	3,93	3,81	3,73	3,84
Y	3,15	3,12	3,71	3,46	3,41	3,63
Z	3,61	3,61	3,94	3,83	3,78	3,56
X	3,99	3,96	4,49	n.d.	n.d.	n.d.
Media Atenei	3,25	3,17	3,66	3,57	3,57	3,54
Media Scuole	3,58	3,56	4,05	3,65	3,59	3,59
Media	3,30	3,22	3,71	3,58	3,57	3,54

Tabella 16: Aspetti critici servizio Comunicazione: CS docenti

Anche per la CS docenti, è possibile individuare degli aspetti critici di alcuni servizi che, a livelli di soddisfazione complessiva media, si collocano al di sopra della soglia critica. Tali aspetti riguardano tre servizi: Personale, Approvvigionamenti e Sistemi Informativi. Rispetto al servizio personale, l'aspetto che risulta essere mediamente più critico tra gli Atenei e le Scuole partecipanti al progetto, fa riferimento al pagamento compensi, il cui punteggio complessivo medio è pari a 3,43. Nel caso specifico del Politecnico di Milano, nessun aspetto del servizio pagamento compensi risulta essere critico. Il punteggio di CS è riportato in tabella 17.

Politecnico di Milano

Ateneo	Pagamento compensi			
	Chiarezza procedure	Tempestività del compenso	Disponibilità del personale di supporto	Efficacia del personale di supporto nella gestione delle pratiche
L	4,32	3,76	4,80	4,56
G	3,27	2,68	4,33	3,98
D	4,14	3,78	4,56	4,53
H	4,03	3,33	4,11	3,99
I	4,25	3,32	4,51	4,40
J	3,29	2,78	3,86	3,75
E	4,51	3,43	4,89	4,76
K	4,19	3,52	4,81	4,71
M	3,70	3,32	4,32	4,25
O	4,24	3,61	4,70	4,46
P	3,73	3,13	4,29	4,09
R	4,10	3,30	4,78	4,60
A	3,00	2,31	3,38	3,12
B	4,20	4,06	4,84	n.d.
C	4,30	3,85	4,55	4,34
S	2,76	2,00	3,69	3,07
T	3,97	3,05	4,08	3,89
U	4,21	3,88	3,93	3,71
V	4,17	3,89	4,75	4,58
W	3,89	3,36	4,57	4,45
Y	4,24	3,88	5,00	4,80
Z	4,67	3,50	5,00	4,50
X	4,79	5,06	5,25	5,15
Media Atenei	3,91	3,32	4,39	4,17
Media Scuole	4,57	4,15	5,08	4,82
Media Tot.	4,00	3,43	4,48	4,26

Tabella 17: Aspetti critici servizio Personale: CS docenti

Con riferimento al servizio Approvvigionamenti, gli aspetti più critici riguardano le procedure di acquisto (con gara e senza gara), alcuni aspetti dei servizi generali e logistici e, infine, gli interventi per la manutenzione di locali e arredi. In tabella 18 sono riportati i punteggi di CS docenti per tali aspetti. Nel caso specifico del Politecnico di Milano, l'aspetto che risulta essere critico fa riferimento ai tempi di approvvigionamento per quanto riguarda gli acquisti che non prevedono procedure di gara.

Ateneo	Acquisti	Acquisti che prevedono procedure di gara		Servizi generali e logistica			Interventi per la manutenzione (di locali e arredi)		
	Tempi di approvvigionamento soddisfacenti	Chiarezza delle procedure	Tempi di approvvigionamento soddisfacenti	Raffrescamento estivo confortevole	Agevolezza lavoro su più sedi	Soddisfazione del servizio di riproduzione e stampa	Chiarezza delle procedure	Tempestività degli interventi	Risolutezza degli interventi
L	3,43	3,79	3,79	3,52	3,31	3,66	3,52	3,52	3,67
G	2,88	2,81	2,58	3,55	3,41	3,59	2,74	2,51	3,15
D	2,91	2,73	2,93	3,75	3,44	3,84	3,58	3,00	2,94
H	4,22	3,93	3,71	3,88	3,14	3,12	3,05	2,71	3,07
I	3,85	3,59	3,50	3,49	3,57	3,88	3,64	2,59	3,26
J	2,53	2,42	2,24	2,88	2,99	3,18	3,11	2,63	2,88
E	3,78	3,75	3,38	2,94	2,95	3,78	2,77	2,48	2,45
K	2,78	4,00	4,25	3,13	2,64	3,47	2,70	2,35	2,83
M	2,98	2,66	2,55	2,83	2,95	3,38	3,37	2,84	2,90
O	3,59	3,68	3,82	4,00	3,26	4,07	3,80	3,36	3,60
P	4,05	3,37	3,21	3,06	3,14	3,27	3,42	2,88	3,13
R	4,15	3,14	3,57	3,91	3,22	3,96	3,88	3,29	3,53
A	1,87	2,96	1,79	3,36	2,06	2,86	2,08	1,49	1,97
B	3,04	n.d.	n.d.	3,22	n.d.	n.d.	3,69	3,51	3,59
C	2,54	2,50	1,93	3,74	3,29	3,99	3,30	3,10	3,24
S	3,63	3,96	3,50	2,77	2,99	3,09	3,05	2,59	2,65
T	3,18	3,13	2,85	2,70	2,88	3,26	3,77	2,83	3,27
U	4,18	4,65	4,72	2,67	3,05	2,99	3,62	3,06	3,40
V	3,71	4,08	3,54	3,92	3,63	3,79	4,09	3,76	3,85
W	4,33	3,56	3,56	3,99	3,50	4,24	4,13	3,57	4,04
Y	4,00	3,88	3,75	4,42	3,76	4,58	3,94	3,47	3,76
Z	3,90	5,00	3,00	5,33	4,94	4,56	5,00	5,60	5,60
X	4,13	4,80	5,20	3,91	n.d.	4,98	4,44	4,06	4,81
Media Atenei	3,38	3,41	3,23	3,36	3,13	3,55	3,37	2,90	3,17
Media Scuole	4,01	4,56	3,98	4,56	4,35	4,71	4,46	4,38	4,73
Media Tot.	3,46	3,56	3,33	3,52	3,24	3,71	3,51	3,10	3,37

Tabella 18: Aspetti critici servizio Approvvigionamenti: CS docenti

Infine, relativamente ai Sistemi Informativi, gli aspetti più critici riguarda il servizio di rete wifi, nello specifico la copertura di rete (tabella 19). Nel caso specifico del Politecnico di Milano, nessun aspetto relativo al servizio di rete wifi risulta essere critico.

Ateneo	Servizio di rete wifi		
	Accessibilità del servizio	Soddisfacente copertura di rete	Soddisfacente velocità di navigazione
L	4,25	4,19	4,37
G	3,81	3,84	4,22
D	4,28	3,96	4,15
H	3,45	2,95	3,13
I	4,68	4,29	4,46
J	3,29	2,89	3,27
E	4,00	3,52	3,69
K	3,21	2,69	2,46
M	4,00	3,31	3,71
O	3,78	3,59	3,80
P	3,54	3,06	3,35
R	4,36	3,98	4,47
A	2,68	2,28	2,68
B	4,07	4,08	4,01
C	4,34	3,91	4,27
S	4,47	4,33	4,40
T	3,5	2,9	3,13
U	4,09	3,46	4,16
V	4,13	3,25	4,05
W	4,54	4,13	4,48
Y	3,58	3,44	3,92
Z	4,89	4,39	4,94
X	3,45	3,14	3,80
Media Atenei	3,92	3,53	3,81
Media Scuole	3,97	3,66	4,22
Media Tot.	3,93	3,55	3,87

Tabella 19: Aspetti critici servizio Sistemi Informativi: CS docenti

Aree critiche CS PTA

L'identificazione delle aree critiche rispetto alla CS pta ha visto una prima identificazione nell'analisi dell'andamento del tempo dei punteggi di CS rispetto all'edizione Good Practice 2012. Tali punteggi sono riportati in tabella 20.

Ateneo	Personale (2013-2012)	Contabilità (2013-2012)	Approvvigionamenti (2013-2012)	Comunicazione (2013-2012)	Sistemi Informativi (2013-2012)
L	-0,40	-0,20	-0,22	-0,30	-0,24
G	0,38	0,20	0,13	0,03	0,15
D	-0,16	0,18	-0,13	-0,13	0,00
I	0,10	-0,13	-0,06	0,04	0,03
J	-0,45	-0,66	-0,42	-0,64	-0,57
E	0,43	0,01	-0,01	0,30	0,18
K	0,27	-0,04	0,08	0,22	0,37
M	-0,09	-0,20	-0,17	-0,15	-0,16
O	-0,10	-0,26	-0,09	0,01	-0,19
P	-0,14	-0,03	-0,14	-0,13	-0,07
A	0,50	1,02	0,11	-0,05	-0,18
B	-0,22	-0,64	0,20	0,36	0,23
C	0,06	0,12	-0,14	-0,14	-0,15
S	-0,20	-0,26	-0,09	0,15	-0,01
T	-0,01	-0,18	-0,07	-0,13	0,04
U	0,07	0,34	-0,10	-0,17	-0,24
V	0,03	-0,09	-0,07	0,05	-0,08
Media	0,00	-0,05	-0,07	-0,04	-0,05

Tabella 20: Soddisfazione complessiva sui servizi: andamento nel tempo - CS pta

Come è possibile osservare, l'unico servizio che, mediamente, non ha subito variazioni sulla soddisfazione complessiva è il servizio personale. Al contrario, tutti gli altri servizi analizzati hanno visto un peggioramento nella soddisfazione complessiva della CS pta rispetto all'edizione precedente del progetto Good Practice. Nel caso specifico del Politecnico di Milano, tre servizi hanno ottenuto, nella rilevazione di CS 2013, un punteggio superiore alla rilevazione del 2012: approvvigionamenti, comunicazione, e sistemi informativi. Come per la CS docenti, sono evidenziati in verde gli atenei in cui punteggi di CS sono migliorati rispetto al 2012

Una seconda analisi si è concentrata sul punteggio di soddisfazione media a livello di singolo servizio. In questo caso la soglia critica era rappresentata dal valore 3,50 per gli Atenei e da un valore pari a 4,00 per le tre Scuole. La media "critica" è rappresentata dalla media aritmetica delle due soglie critiche e pari, quindi, ad un valore di 3,75. Nel caso specifico del Politecnico di Milano, nessun servizio risulta essere critico rispetto alla soddisfazione complessiva su ogni servizio. I punteggi inerenti alla soddisfazione complessiva per ciascun servizio sono riportati nella tabella 21.

Ateneo	Personale	Contabilità	Approvvigionamenti	Comunicazione	Sistemi Informativi
L	3,27	3,86	3,66	3,68	4,25
G	3,70	4,16	3,80	3,56	3,75
D	3,64	4,14	3,77	3,87	4,43
H	3,90	4,28	3,79	3,66	4,23
I	3,91	4,17	3,71	3,77	4,30
J	3,87	3,91	3,57	3,44	3,93
E	3,74	4,15	3,55	3,35	4,43
K	3,97	3,99	3,75	3,57	4,49
M	3,58	4,04	3,47	3,54	4,29
N	3,28	3,72	3,24	3,68	3,96
O	3,34	3,94	3,66	3,71	4,09
P	3,64	4,17	3,83	3,37	3,97
R	3,68	4,39	3,90	3,62	4,56
A	3,41	3,95	3,17	3,04	3,20
B	4,04	4,07	4,00	4,03	4,26
C	3,52	3,80	3,80	3,84	4,38
Q	3,72	3,98	3,62	3,83	4,27
S	3,37	4,07	3,85	3,74	4,57
T	3,53	3,63	3,46	3,61	3,84
U	3,77	4,06	4,19	3,92	4,56
V	3,38	4,18	3,71	3,70	4,09
W	3,68	4,25	3,94	3,59	4,39
Z	3,95	4,49	4,67	3,91	5,09
X	4,25	3,62	4,38	3,94	4,32
Y	3,67	4,10	4,40	4,04	4,55
Media Atenei	3,63	4,04	3,70	3,64	4,19
Media Scuole	3,96	4,07	4,48	3,96	4,82
Media Tot.	3,67	4,04	3,80	3,68	4,25

Tabella 21: Soddisfazione complessiva sui servizi: CS pta

In una prima analisi, considerando il valore 3,75 come soglia media, due servizi risultano critici: Personale e Comunicazione. Di seguito verranno analizzati gli aspetti specifici critici di tale servizi.

Con riferimento al servizio personale risultano critici i seguenti aspetti: le procedure di progressione orizzontale, il sistema di valutazione, l'attività formativa ed, infine, le procedure di pagamento compensi. Nel caso specifico del Politecnico di Milano, due aspetti della formazione risultano essere critici: l'ampiezza dell'offerta formativa (3,32) e la valorizzazione della formazione all'interno dell'ateneo (3,37). Le seguenti tabelle riportano i punteggi di CS per queste attività (tabella 22 e tabella 23).

Ateneo	Sistema di valutazione del personale tecnico-amministrativo						
	Procedure di progressione orizzontale (PEO)			Chiarezza nella comunicazione degli obiettivi della valutazione	Chiarezza nella comunicazione dei risultati della valutazione	I feedback della valutazione sono forniti in maniera conitnuativa durante l'anno	Adeguatezza dei tempi entro cui si svolge il processo di valutazione
	Chiarezza delle procedure	Esaustività delle informazioni	Chairezza della procedura				
L	1	1	3,17	3,15	3,48	2,75	3,01
G	2,94	3,20	3,39	3,39	3,81	3,00	3,53
D	3,56	3,49	3,24	3,12	3,49	2,46	3,15
H	4,50	4,50	3,11	2,98	2,98	2,74	3,11
I	3,22	3,46	3,58	3,34	3,75	3,15	3,55
J	4,50	4,25	3,11	3,20	3,56	2,75	3,33
E	3,00	3,00	3,13	3,25	3,62	2,57	2,80
K	6,00	6,00	3,19	3,56	3,68	3,05	3,28
M	4,00	4,00	3,59	3,56	3,66	2,72	3,40
N	4,33	4,45	3,72	3,80	4,09	3,07	3,61
O	3,17	3,42	3,03	3,06	3,35	2,40	2,51
P	n.d.	n.d.	3,03	3,03	3,25	2,81	3,03
R	4,00	4,00	3,44	3,31	3,90	2,78	3,33
A	4,00	4,00	3,00	3,18	3,64	2,36	2,55
B	n.d.	n.d.	3,24	n.d.	3,41	n.d.	3,61
C	4,00	3,50	2,83	2,79	2,92	2,11	2,55
Q	3,75	3,50	3,82	3,91	3,81	3,37	3,74
S	3,11	3,11	3,04	3,12	3,28	2,72	2,97
T	n.d.	n.d.	2,56	2,28	2,68	1,96	2,04
U	3,30	3,36	3,42	3,23	3,44	2,67	3,00
V	n.d.	n.d.	3,78	3,62	4,05	2,97	3,54
W	4,50	4,25	3,38	3,29	3,29	2,68	3,29
Z	2,33	2,67	3,63	3,54	3,89	2,60	2,60
X	3,64	3,91	3,52	3,58	3,94	n.d.	3,13
Y	3,06	3,30	2,98	3,11	3,38	2,57	2,73
Media Atenei	3,72	3,69	3,26	3,25	3,51	2,72	3,13
Media Scuole	3,01	3,29	3,37	3,41	3,73	2,59	2,82
Media Tot.	3,62	3,64	3,28	3,27	3,53	2,71	3,09

Politecnico di Milano

Ateneo	Attività formativa			Attività e procedure di pagamento compensi	
	(Formazione interna) Ampiezza dell'offerta formativa proposta	(Formazione interna) Chiarezza nella procedura di accesso alle iniziative di formazione	(Formazione interna) Valorizzazione della formazione all'interno dell'Ateneo	Chiarezza delle procedure	Tempestività del rimborso
L	2,89	3,89	2,90	3,37	3,84
G	2,97	3,37	2,71	3,96	4,15
D	3,00	3,32	3,07	3,78	3,63
H	3,66	3,95	3,39	4,15	4,32
I	3,15	3,60	2,84	4,02	3,83
J	3,25	3,74	3,11	3,59	3,51
E	2,82	3,18	2,76	3,80	3,23
K	2,98	3,12	2,77	3,49	3,75
M	2,93	3,31	2,50	3,87	4,24
N	3,24	3,85	2,94	3,69	2,82
O	3,27	3,38	3,18	2,91	2,55
P	3,32	3,92	3,09	4,05	3,82
R	3,03	3,80	3,22	3,17	2,32
A	3,36	3,46	2,82	3,36	3,38
B	3,32	3,70	3,37	n.d.	n.d.
C	3,25	3,36	2,97	3,26	3,14
Q	3,41	3,60	3,26	4,25	4,65
S	3,31	3,81	3,06	3,74	3,00
T	2,91	3,57	2,97	3,45	3,29
U	3,08	4,10	2,77	3,60	3,45
V	3,04	4,08	2,81	3,85	3,33
W	3,28	3,86	2,76	3,63	3,95
Z	3,09	3,17	2,91	3,73	3,33
X	3,17	3,84	2,93	3,68	4,13
Y	2,79	3,33	2,81	3,32	3,72
Media Atenei	3,16	3,63	2,97	3,67	3,53
Media Scuole	3,02	3,45	2,89	3,58	3,73
Media Tot.	3,14	3,61	2,96	3,66	3,56

Tabella 22-23: Aspetti critici servizio Personale : CS pta

Il servizio comunicazione presenta criticità nella maggior parte degli aspetti analizzati, che riflettono le stesse criticità rilevate nella CS docenti: comunicazione interna, sito web di Ateneo e di Dipartimento e promozione esterna. Nel caso specifico del Politecnico di Milano, un aspetto della comunicazione interna risulta essere critico: la chiarezza sull'organizzazione dell'ateneo (3,40). I punteggi specifici sono riportati nelle tabella sottostanti (tabella 24 e tabella 25).

Politecnico di Milano

Ateneo	Comunicazione interna (fra uffici, amministrazione centrale e altre strutture)				Promozione esterna
	Efficacia dei canali di comunicazione interna	Facilitazione della condivisione di procedure tramite comunicazione interna	Chiarezza sull'organizzazione dell'ateneo, le sue strutture e le relative responsabilità	Reperibilità delle informazioni che servono nella intranet di ateneo	Valorizzazione dell'immagine di ateneo
L	2,94	3,41	2,59	3,18	3,70
G	3,27	3,66	2,92	3,32	3,24
D	3,21	3,64	3,02	3,62	4,16
H	3,65	3,81	3,26	3,55	3,14
I	3,27	3,61	3,13	3,50	3,68
J	3,22	3,52	2,81	3,37	3,09
E	3,28	3,54	2,74	3,10	2,73
K	2,86	3,18	2,39	2,89	2,77
M	3,22	3,42	2,82	3,41	3,14
N	3,50	3,68	3,35	3,57	3,20
O	3,17	3,56	2,81	3,13	3,75
P	3,50	3,79	3,14	n.d.	3,48
R	2,97	3,45	2,79	3,21	3,62
A	2,89	3,20	2,43	2,85	2,80
B	3,64	3,56	3,40	3,63	4,53
C	3,26	3,58	2,87	3,54	3,87
Q	3,41	3,79	3,33	3,58	3,62
S	3,64	3,96	3,27	3,56	3,40
T	3,43	3,71	2,92	3,27	3,41
U	3,43	3,80	2,81	3,51	3,67
V	3,30	3,67	2,78	3,22	4,10
W	3,35	3,56	2,91	3,29	3,59
Z	3,53	4,19	3,42	3,19	4,26
X	3,34	3,68	2,93	3,51	4,28
Y	3,13	3,64	3,12	3,39	4,39
Media Atenei	3,29	3,60	2,93	3,35	3,49
Media scuole	3,34	3,84	3,15	3,36	4,31
Media Tot.	3,30	3,62	2,96	3,35	3,58

Ateneo	Sito web di ateneo			Sito web di dipartimento			
	Facilità di trovare le informazioni cercate	Chiarezza delle informazioni pubblicate	Tempestività aggiornamento delle informazioni	Facilità di trovare le informazioni cercate	Utilità delle informazioni presenti	Chiarezza delle informazioni pubblicate	Tempestività aggiornamento delle informazioni
L	3,72	3,86	3,83	3,31	3,47	3,39	3,28
G	3,50	3,79	3,65	3,50	3,78	3,68	3,54
D	3,71	3,94	3,94	3,88	4,11	3,96	3,90
H	3,44	3,71	3,69	3,46	3,55	3,53	3,38
I	3,59	3,85	3,73	3,59	3,84	3,77	3,61
J	3,31	3,58	3,49	3,41	3,58	3,51	3,44
E	2,87	3,50	3,40	3,14	3,49	3,42	3,38
K	3,01	3,36	3,25	2,97	3,16	3,10	2,95
M	3,53	3,80	3,67	3,59	3,78	3,75	3,60
N	3,95	4,06	3,88	3,53	3,68	3,64	3,43
O	3,21	3,66	3,74	3,39	3,71	3,66	3,52
P	2,94	3,48	3,53	3,40	3,73	3,65	3,41
R	2,97	3,48	3,39	3,55	4,09	3,90	3,96
A	2,90	3,19	3,00	3,28	3,37	3,37	3,17
B	3,61	4,03	4,03	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
C	3,73	3,89	3,67	3,57	3,73	3,68	3,50
Q	3,81	3,98	3,87	3,39	3,62	3,54	3,34
S	3,65	3,92	3,70	3,73	3,87	3,84	3,63
T	3,45	3,68	3,61	3,37	3,62	3,51	3,33
U	3,24	3,78	3,88	3,70	4,02	3,97	3,88
V	3,41	3,81	3,55	3,14	3,32	3,32	3,01
W	3,15	3,63	3,42	3,41	3,73	3,63	3,47
Z	3,02	3,60	3,58	2,93	3,53	3,51	3,40
X	3,43	4,09	3,94	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Y	3,37	3,87	3,96	3,62	3,91	3,92	3,86
Media Atenei	3,40	3,73	3,63	3,44	3,68	3,61	3,46
Media scuole	3,27	3,85	3,83	3,28	3,72	3,72	3,63
Media Tot.	3,38	3,74	3,66	3,43	3,68	3,62	3,48

Tabella 24-25: Aspetti critici servizio Comunicazione: CS pta

Anche per la CS docenti, è possibile individuare degli aspetti critici di alcuni servizi che, a livello di soddisfazione complessiva media, si collocano al di sopra della soglia critica. Tali aspetti riguardano tre servizi: Approvvigionamenti e Sistemi Informativi.

Gli aspetti critici del servizio Approvvigionamento riflettono le stesse criticità riscontrate nella CS docenti: procedure di acquisto, alcuni aspetti dei servizi generali e logistici e, infine, gli interventi per la manutenzione (tabella 26 e tabella 27). Nel caso specifico del Politecnico di Milano, nessun aspetto di tali servizi risulta essere critico.

Politecnico di Milano

Ateneo	Acquisti (senza gara)		Acquisti con gara		
	Chiarezza delle procedure	Soddisfazione sui tempi di approvvigionamento	Chiarezza delle procedure	Soddisfazione sui tempi di approvvigionamento	Efficacia del supporto tecnico (richiesta, selezione e istruttoria)
L	3,92	3,95	4,07	3,79	4,14
G	3,50	3,26	3,88	3,84	4,22
D	3,26	3,00	2,86	2,68	3,18
H	4,55	3,91	4,14	3,73	4,18
I	3,72	3,53	3,49	3,05	3,42
J	3,09	2,88	3,49	2,91	3,42
E	3,47	3,45	3,69	3,69	3,92
K	3,08	2,85	2,85	3,00	3,31
M	3,06	3,04	2,83	2,88	3,13
N	3,42	2,89	3,47	3,07	3,67
O	3,53	3,40	3,81	3,81	4,05
P	4,25	4,18	3,32	3,09	3,41
R	4,26	4,05	4,75	4,92	4,58
A	2,76	2,59	2,72	2,72	3,06
B	3,97	3,88	n.d.	n.d.	n.d.
C	3,48	2,91	3,35	3,07	3,61
Q	3,80	3,44	3,57	3,07	3,75
S	4,09	3,77	3,67	3,47	3,67
T	3,27	2,87	3,26	2,90	3,31
U	3,91	3,39	3,41	3,10	3,39
V	3,41	3,29	2,78	2,80	3,13
W	3,84	3,66	2,86	3,00	3,10
Z	3,73	4,27	3,00	2,80	3,80
X	3,37	3,40	3,80	3,40	4,20
Y	3,94	3,94	4,06	4,24	4,59
Media Atenei	3,62	3,37	3,44	3,27	3,60
Media Scuole	3,68	3,87	3,62	3,48	4,20
Media Tot.	3,63	3,43	3,46	3,29	3,68

Politecnico di Milano

Ateneo	Servizi generali e logistici					Interventi per la manutenzione (di locali e arredi)		
	Pulizia degli ambienti	Identificabilità e raggiungibilità degli spazi all'interno dell'ateneo	Raffrescamento estivo confortevole	Sicurezza personale e dei beni personali all'interno dell'ateneo	Sicurezza edile ed impiantistica degli spazi dell'ateneo	Chiarezza delle procedure	Tempestività degli interventi rispetto alla segnalazione	Risolutezza degli interventi
L	3,31	3,56	3,13	3,47	3,55	3,34	3,45	3,25
G	3,65	3,74	3,93	3,76	3,86	3,30	3,02	3,22
D	3,58	3,70	3,66	3,73	3,61	3,88	3,32	3,35
H	3,68	3,50	4,06	3,65	3,49	3,40	3,19	3,40
I	3,51	3,70	3,58	3,67	3,53	3,23	2,53	3,14
J	3,02	3,00	3,47	3,46	3,12	3,51	3,31	3,47
E	3,25	3,40	3,08	3,38	2,88	2,64	2,65	2,85
K	3,34	3,34	3,51	3,19	3,66	3,76	3,53	3,47
M	2,34	2,98	3,22	3,04	3,01	3,78	3,30	3,29
N	3,01	3,36	3,07	2,95	2,96	3,41	2,56	2,93
O	3,35	3,54	3,76	3,64	3,40	3,70	3,18	3,35
P	3,62	3,43	3,40	3,80	3,48	3,81	3,89	3,83
R	3,61	4,17	4,05	3,86	3,99	3,53	3,43	3,38
A	3,39	2,98	3,30	2,41	3,02	2,69	2,44	2,56
B	3,74	4,04	3,97	3,96	4,22	4,51	4,20	4,08
C	3,83	3,78	3,82	3,79	4,00	3,18	3,20	3,35
Q	3,30	3,15	3,42	3,35	3,08	3,75	3,18	3,16
S	3,30	3,23	3,58	3,55	3,22	4,27	3,83	3,62
T	3,08	3,27	3,39	3,48	3,39	3,76	2,97	2,86
U	3,29	3,41	3,29	3,39	3,54	4,16	3,44	3,77
V	3,64	3,70	3,91	3,92	4,16	4,24	4,18	4,27
W	3,43	3,67	3,95	3,53	3,69	4,05	3,74	3,83
Z	3,84	4,77	4,70	4,86	5,16	4,68	4,68	4,32
X	4,26	3,99	3,41	4,02	3,91	3,61	3,57	3,82
Y	4,58	4,47	4,25	4,23	4,68	4,08	4,04	4,08
Media Atenei	3,38	3,48	3,57	3,50	3,49	3,63	3,30	3,38
Media Scuole	4,22	4,41	4,12	4,37	4,59	4,12	4,10	4,07
Media Tot.	3,48	3,59	3,64	3,60	3,62	3,69	3,39	3,47

Tabella 26-27: Aspetti critici servizio Approvvigionamenti: CS pta

Per quanto riguarda i Sistemi Informativi, un solo aspetto risulta avere un punteggio inferiore alla soglia critica media: il servizio di rete wifi. Nel caso specifico del Politecnico di Milano, nessun aspetto relativo alla rete wifi risulta essere critico.

Ateneo	Servizio di rete wifi		
	Facilità di accesso al servizio	Soddisfazione sulla copertura di rete	Soddisfazione sulla velocità di navigazione
L	3,92	3,87	4,06
G	4,02	4,00	4,22
D	4,08	4,07	4,03
H	4,04	3,71	4,20
I	4,60	4,21	4,36
J	3,47	3,02	3,34
E	4,05	4,14	4,35
K	3,94	3,51	3,72
M	3,99	3,46	3,89
N	3,96	3,37	3,79
O	3,71	3,34	3,63
P	3,44	3,11	3,35
R	4,14	3,86	4,38
A	2,82	2,59	2,90
B	4,10	4,06	4,10
C	4,05	3,80	3,90
Q	3,92	3,55	3,79
S	4,83	4,75	4,86
T	3,68	3,28	3,51
U	4,19	3,58	4,12
V	4,08	3,77	4,15
W	4,36	4,16	4,31
Z	4,96	4,43	5,00
X	3,49	3,44	4,01
Y	3,75	3,63	3,86
Media Atenei	3,97	3,69	3,95
Media Scuole	4,06	3,83	4,29
Media Tot.	3,98	3,71	3,99

Tabella 28: Aspetti critici servizio Sistemi Informativi: CS pta

2.3 Conclusioni

In questa ultima sezione sono analizzate in modo congiunto i risultati di efficienza e di efficacia. A tal fine si è rapportata la rilevanza del servizio, in termini di valore delle risorse impiegate per assorbire il servizio rispetto al totale dei costi amministrativi, rispetto alla soddisfazione media dei servizi da parte di tutti gli stakeholders (Figura 3)

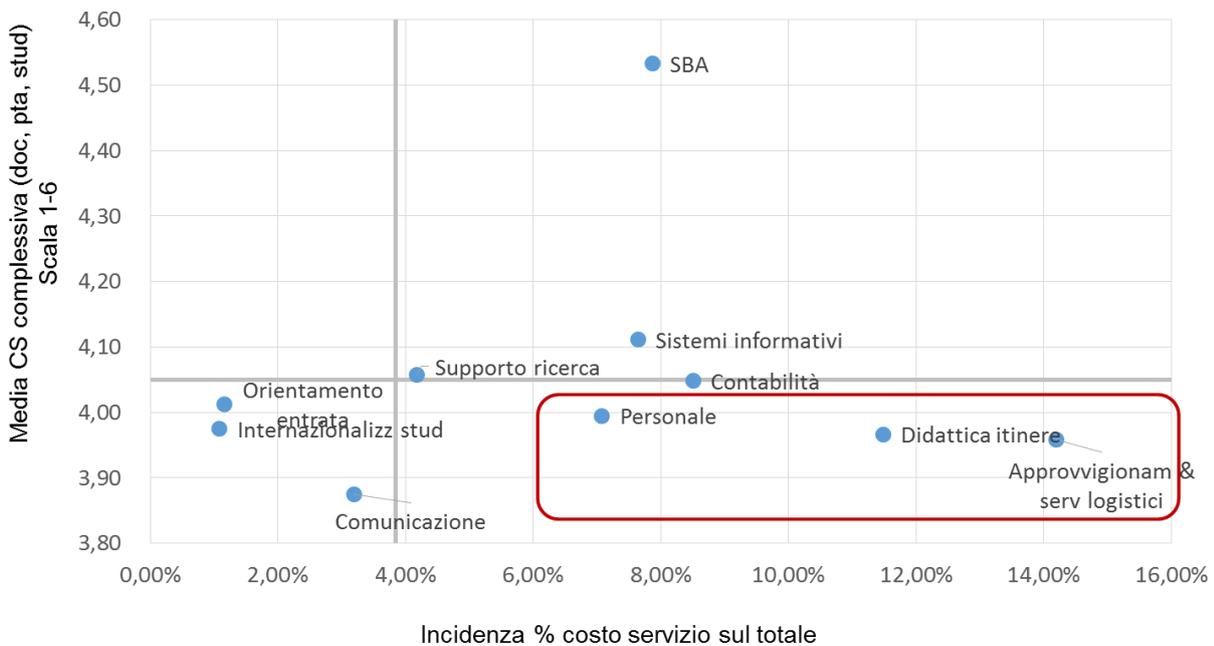


Figura 3. Analisi efficienza-efficacia

Osservando il grafico, sull'asse orizzontale è riportata l'incidenza percentuale di ciascun servizio sul totale mentre sull'asse verticale la media dei punteggi di soddisfazione complessiva degli stakeholder che ricevono il servizio. I punteggi degli studenti sono stati normalizzati su scala 1-6 e sono riportati i soli servizi per i quali era prevista la domanda di soddisfazione complessiva. Gli assi sono centrati nel valore medio del punteggio di customer satisfaction e nella media dell'incidenza dei costi per servizi. In questo è stato possibile identificare i servizi critici per gli atenei:

- personale
- didattica in itinere
- approvvigionamenti e servizi generali e logistici

Questi servizi possono essere definiti come critici in quanto hanno un elevato assorbimento di risorse e soddisfazione degli utenti più bassa rispetto alla media.

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 tel. 02 2399 4073

Martina Dal Molin martina.dalmolin@polimi.it tel. 02 2399 3964