

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

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

Figura1: Atenei Partecipanti

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

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

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

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

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

Tabella 1: Tipologia di rilevazione svolta da ciascun ateneo

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

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

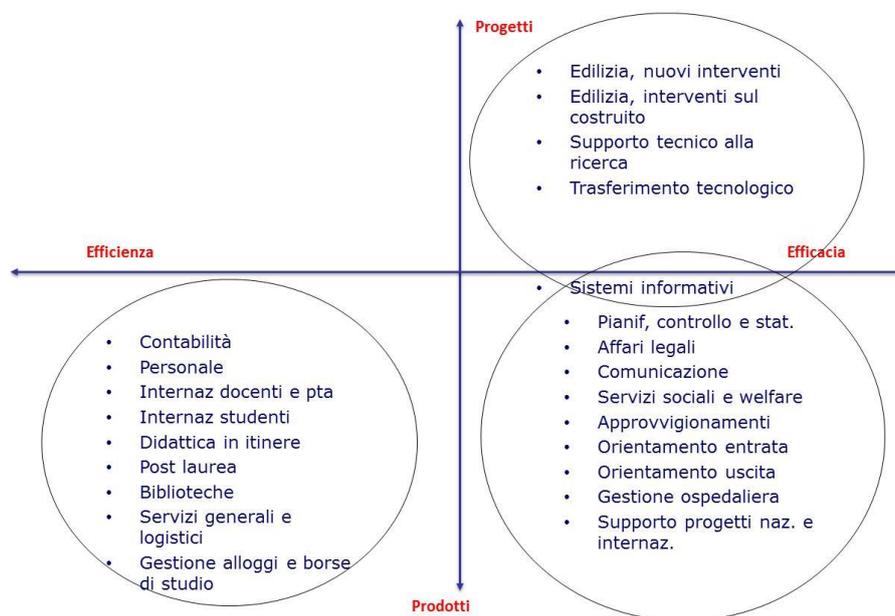


Figura 2: i 20 Servizi Amministrativi

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

2 Metodologia

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

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

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

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

Tabella 2 - Scelte effettuate dagli atenei relativamente alla configurazione adottata

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

2.1 Efficienza

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

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

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

2.2 Efficacia percepita (customer satisfaction)

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

La rilevazione presso gli studenti ha suddiviso il campione in due sottoinsiemi, vale a dire gli studenti iscritti al primo anno di corso e gli studenti iscritti ad anni successivi al primo, a cui sono stati somministrati due questionari distinti. La rilevazione agli studenti ha avuto luogo nel periodo Aprile – 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 | |
|--------------------------|--|--------|---|--------|
| PoliBA | 224 | 17,6% | 192 | 2,0% |
| Bologna | 2959 | 20,1% | 6660 | 10,1% |
| Brescia | 275 | 11,2% | 1012 | 8,5% |
| Ferrara | 387 | 11,9% | 1133 | 8,5% |
| Bicocca | 1773 | 16,8% | 3419 | 15,0% |
| PoliMI | 1609 | 13,3% | 7772 | 28,2% |
| UniMI | 847 | 5,6% | 3787 | 8,7% |
| Padova | 285 | 2,8% | 1032 | 2,0% |
| Pavia | 553 | 13,6% | 1131 | 6,4% |
| La Sapienza ¹ | 651 | 3,35% | 1624 | 1,33% |
| Salento | 779 | 20,90% | 1925 | 11,35% |
| Sassari | 508 | 22,0% | 1091 | 9,4% |
| PoliTO | 938 | 16,6% | 2372 | 9,9% |
| UniTO | 745 | 6,8% | 2129 | 3,8% |
| Trento | 475 | 13,2% | 1708 | 13,6% |
| Udine | 878 | 19,4% | 1821 | 16,0% |
| Insubria | 1463 | 63,8% | 3664 | 57,0% |
| IUAV | 97 | 13,5% | 372 | 8,0% |
| Ca' Foscari | 702 | 12,0% | 1278 | 9,6% |
| Verona | 4048 | 64,6% | 8550 | 51,9% |

Tabella 3 - Questionari ricevuti CS studenti

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

Università degli studi di Pavia

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

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

Tabella 4 - Questionari ricevuti PTA e DOC

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

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

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

Tabella 5: Copertura domande CS sui servizi

2.3 Efficacia oggettiva

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

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

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

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

3 Risultati

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

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

A valle del cruscotto sono brevemente commentati i risultati ottenuti.

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

Legenda:

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

3.1 Costi di auto-amministrazione

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

| Servizio | Prestazione | Valore Pavia | Valore di benchmark | Ateneo di benchmark |
|---|-------------------------------|-----------------|---------------------|---------------------|
| Pianificazione, controllo e statistica | Costo di Auto-amministrazione | 1,07 €/mgl€ | 0,93 €/mgl€ | F |
| Affari legali | Costo di Auto-amministrazione | 508 €/persona | 472 €/persona | I |
| Servizi sociali e welfare | Costo di Auto-amministrazione | 44,01 €/persona | 7,12 €/persona | M |

Tabella 6 - Costi di auto-amministrazione

Dalla tabella si può osservare come l'università di Pavia presenta costi di autoamministrazione inferiori rispetto alla media con riferimento a tutti i servizi oggetto dell'analisi. Nello specifico, il costo per l'attività di pianificazione controllo e statistica è pari a 1,07€/mgl€ di capitale gestito (contro un valore medio di 0,93€/mgl€ dell'ateneo di benchmark ed un valore medio di 2,10€/mgl€). Il costo per fornire supporto legale ad una unità di personale è pari a 508€, considerando come unità di personale tutti coloro che potenzialmente possono ricevere questo servizio (pta, docenti, ricercatori e cel). Anche in questo caso, l'università di Pavia 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 44,01€/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 Pavia | Valore di benchmark | Ateneo di benchmark |
|------------------------------------|--|---|--|---------------------|
| Orientamento in entrata | Costo totale | 328.040 € | / | / |
| | Impatto | 12,37 Imm/mgl€ | 58,40 Imm/mgl€ | E |
| | CS STUD (soddisfazione media) | 2,76 | 3,10 | F |
| Orientamento in uscita | Costo unitario | 43,53 €/studente | 21,39 €/studente | P |
| | CS STUD (soddisfazione media) | 3,11 | 3,27 | T |
| | Efficacia oggettiva (entrate career service) | 21.598,50 | 1.463.674 € | F |
| Internazionalizz studenti | Costo unitario | 215 €/studente | 103 €/studente | O |
| | CS STUD (periodo scambio all'estero) | 2,83 | 2,83 | Pavia |
| | Efficacia oggettiva (attrattività università) | 1,21% | 2,86% | F |
| | Efficacia oggettiva (internazionalizz stud propri) | 1,92% | 3,44% | M |
| | Efficacia oggettiva (presenza PhD stranieri) | 9,85% | 39,53% | P |
| | Efficacia oggettiva (presenza studenti stranieri) | 5,34% | 14,08% | L |
| Didattica in itinere | Costo unitario | 206 €/studente | 80 €/studente | B |
| | CS STUD (soddisfaz complessiva) | 2,72 | 3,08 | L |
| Post laurea | Costo unitario | 732 €/studente | 281 €/studente | N |
| Gestione alloggi e borse di studio | Costo unitario borse di studio | 11,68 €/domanda di borsa studio N.D. | 14,65 €/domanda borsa studio 0,44 €/domanda alloggi e mense | I T |
| | CS STUD (soddisf media diritto studio) | 2,58 | 2,89 | T |

Tabella 7 - Stakeholder Studenti: il cruscotto

Dall'analisi per studente emerge una propensione all'efficacia contrastante da parte dell'ateneo: se da un lato la CS studenti riporta sempre valori superiori alla media² (e nello specifico, l'Università

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

degli studi di Pavia si posiziona come ateneo di benchmark per il servizio di internazionalizzazione studenti – CS: 2,83), l'efficacia oggettiva presenta invece valori inferiori. Entrando nel dettaglio della CS studenti (che nel cruscotto è presentata come valore aggregato), ciò che emerge è:

- **Orientamento in entrata.** L'Università degli studi di Pavia presenta valori superiori alla media per tutte le domande. In valore assoluto, il punteggio a cui corrisponde una maggiore soddisfazione riguarda l'utilità della presentazione dell'offerta formativa presso l'istituto superiore.

| | D2:Utilità presentazione offerta formativa nell'istituto superiore | D3:Adeguatezza modalità di promozione corsi di laurea e offerta formativa | D4:Chiarezza guida orientamento | D5:Adeguatezza supporto fornito nella fase di iscrizione e di svolgimento del test di ammissione | D6:Adeguatezza supporto fornito dal personale dell'ateneo nella fase di pre-iscrizione |
|-------|--|---|---------------------------------|--|--|
| Pavia | 3,03 | 2,71 | 2,72 | 2,71 | 2,64 |
| 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 sono superiori rispetto alla media, ed in particolare l'Università degli studi di Pavia si attesta come ateneo di benchmark per quanto riguarda la comprensibilità della modulistica del servizio di job placement/career service. In valore assoluto, la soddisfazione maggiore è invece attribuita alla 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 |
|-------|---|--|---|--|---|
| Pavia | 3,00 | 3,06 | 3,29 | 3,06 | 3,13 |
| 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 all'adeguatezza del supporto, valutata da chi ha partecipato a programmi di internazionalizzazione, l'Università degli studi di Pavia ha ottenuto la valutazione maggiore. Differentemente, rispetto al numero di università e destinazioni tra cui scegliere per il periodo di scambio all'estero, l'ateneo ha ottenuto comunque una soddisfazione superiore al valor medio, seppur non la maggiore.

| | 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 |
|-------|--|--|
| Pavia | 2,90 | 2,76 |
| Media | 2,47 | 2,58 |
| Max | 2,90 | 2,86 |
| Min | 1,60 | 2,36 |

Tabella 10 - Internazionalizzazione studenti

- Didattica in itinere. Il grafico sottostante rappresenta la correlazione dell'Università degli studi di Pavia 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. Va sottolineato che la D15 ("Ti è capitato di dover ritornare in segreteria studenti per aver ricevuto INFORMAZIONI errate o per errori della segreteria nello svolgimento delle pratiche?") non è rappresentata all'interno del grafico poiché caratterizzata da una correlazione negativa (-0,61). Si rammenta che la correlazione negativa è caratterizzata dal fatto che, quando una variabile si modifica in un senso, l'altra varia in senso inverso.

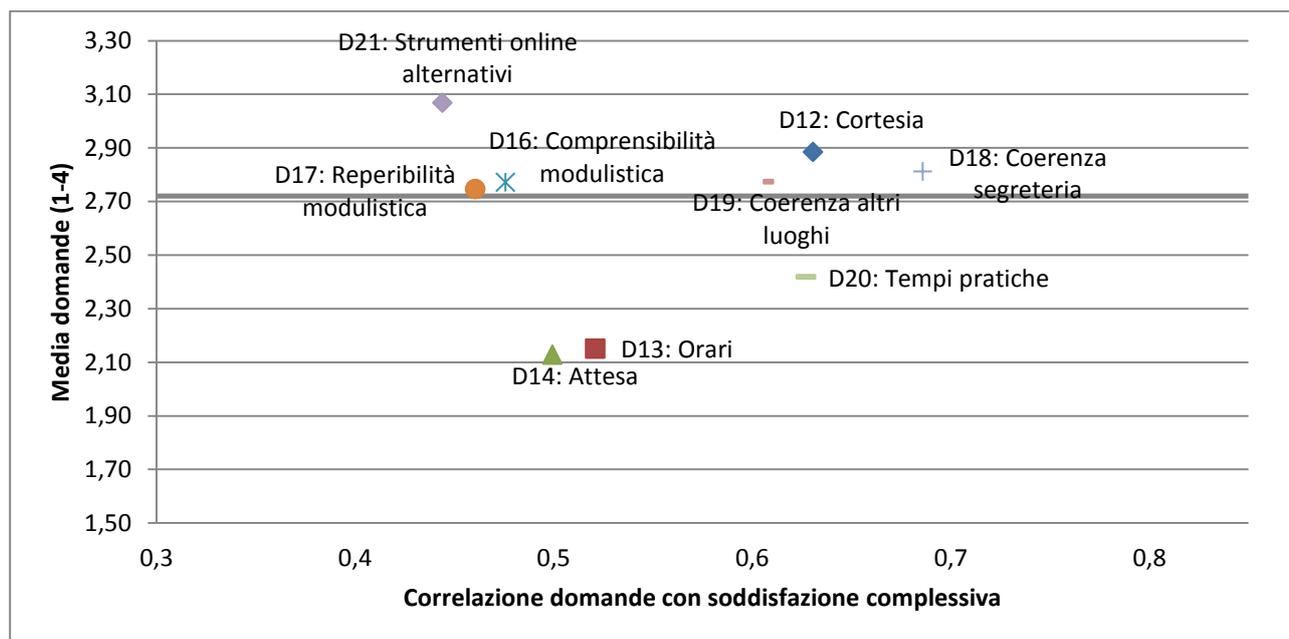


Figura 3 - Didattica in itinere: correlazione domande con soddisfazione complessiva

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

| | D12 | D13 | D14 | D15 | D16 | D17 | D18 | D19 | D20 | D21 |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Pavia | 2,88 | 2,15 | 2,13 | 2,20 | 2,77 | 2,75 | 2,81 | 2,77 | 2,42 | 3,07 |
| 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 in positivo nell'intorno della media. Si evidenzia tuttavia una soddisfazione maggiore in valore assoluto per il supporto (D9), rispetto alla chiarezza dei meccanismi di accesso, dei requisiti e delle scadenze dei servizi di Diritto allo studio (D10).

| | D9:Adeguatezza supporto dei servizi che il Diritto allo studio rende disponibili agli studenti | D10:Chiarezza meccanismi di accesso, requisiti e scadenze dei servizi di Diritto allo studio |
|-------|--|--|
| Pavia | 2,68 | 2,47 |
| 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) relative ai servizi per gli studenti variano a seconda dello specifico servizio. Con riferimento all'internazionalizzazione studenti, il dato di efficienza è allineato alla media. Il costo per studente straniero e studente in mobilità in entrata o un uscita è pari a 215€ contro un valore medio di 204€/studente e un valore di benchmark di 103€/studente. Il servizio di orientamento in entrata ha richiesto un investimento nel corso del 2012 pari a 328.040€ (investimento minimo: 133.486€; investimento massimo: 1.536.764€), generando poi 12,37 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 43,53€/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) è l'area che rappresenta margini di miglioramento elevati. Il costo per studente iscritto è pari a 206€, contro un valore di benchmark di 80€/studente dell'ateneo B. Il costo unitario delle attività legate al post laurea ammonta a 732€/studente. Il driver è costituito dagli studenti iscritti a dottorato, master, corsi di perfezionamento e corsi di specializzazione. Il valore dell'università di Pavia 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 per domanda di borsa di studio di 111€ contro un costo unitario minimo di 14,65€/domanda dell'ateneo I. Il costo unitario sugli alloggi invece non è stato calcolato in quanto il driver non era disponibile.

3.3 Stakeholder Docenti: il cruscotto

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

| Servizio | Prestazione | Valore Pavia | Valore di benchmark | Ateneo di benchmark |
|---|--|--------------|---------------------|---------------------|
| Trasferimento tecnologico | Efficacia oggettiva (efficacia uff brevetti) | 0,30% | 5,42% | F |
| Supporto progetti nazionali | Costo unitario | 20,13 €/mgI€ | 16,64€/mgI€ | C |
| | CS DOC (Finanziamento e gestione progetti di ricerca nazionali) | 4,92 | 4,92 | Pavia |
| | Efficacia oggettiva (Raccolta fondi nazionali) | 21.995 | 39.614 €/persona | E |
| | Efficacia oggettiva (Raccolta fondi nazionali con c/terzi) | 35.894 | 57.337€/persona | F |
| Supporto progetti internazionali | Costo unitario | 81,42 €/mgI€ | 48,22€/mgI€ | F |
| | CS DOC (Finanziamento e gestione progetti di ricerca internazionali) | 4,87 | 4,94 | C |
| | Efficacia oggettiva (Raccolta fondi internazionali) | 3.465 | 12.973 €/persona | Q |
| | Efficacia oggettiva(raccolta fondi naz e internaz) | 25.460 | 42.151 €/persona | E |

Tabella 13 - Stakeholder Docenti: il cruscotto

Nell'analisi per docente, i risultati di CS docenti ed efficacia oggettiva mettono in luce differenti aspetti dell'efficacia: dai risultati di CS docenti si denota infatti una soddisfazione superiore alla media, mentre i valori di efficacia oggettiva mettono in evidenza l'esiguità della raccolta fondi internazionali e del numero di brevetti depositato. Nello specifico, l'Università degli studi di Pavia è risultato l'ateneo di benchmark relativamente al finanziamento e alla gestione dei progetti di ricerca nazionali (CS: 4,92). 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 superiore rispetto alla media, ed in particolare l'Università degli studi di Pavia si posiziona come ateneo di benchmark per la tempestività nella ricezione delle informazioni richieste (nell'attività di informazione e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento nazionali), per la tempestività e per la disponibilità del personale (nel supporto nella gestione dei progetti di ricerca nazionali).

Università degli studi di Pavia

| | 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 |
| Pavia | 4,73 | 4,81 | 5,09 | 4,82 | 4,92 | 5,17 |
| Media | 4,31 | 4,18 | 4,61 | 4,28 | 4,25 | 4,61 |
| Max | 4,88 | 4,81 | 5,20 | 4,85 | 4,92 | 5,17 |
| Min | 2,63 | 2,38 | 3,13 | 3,57 | 3,43 | 3,57 |

Tabella 14 - Finanziamento e gestione dei progetti nazionali

- Finanziamento e gestione dei progetti internazionali. Anche in questo caso, analizzando nel dettaglio le singole domande, la soddisfazione dei docenti riguardo a ognuna di esse è superiore rispetto alla media. In particolare, l'Università degli studi di Pavia si posiziona come ateneo di benchmark per la tempestività nella ricezione delle informazioni richieste e per la disponibilità del personale di supporto (nell'attività di informazione e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento nazionali).

| | 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 |
| Pavia | 4,76 | 4,83 | 5,20 | 4,70 | 4,74 | 4,98 |
| 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 positivi sia con riferimento alla gestione dei progetti nazionali che internazionali. Quando il focus è sulla gestione dei progetti nazionali, il costo per migliaia di € di progetto nazionale gestito è pari a 20,13€ contro un valore di benchmark di 16,64€ dell'ateneo C. Se si considerano i progetti internazionali il dato di efficienza il costo unitario è pari a 81,42€/mgl€ di progetto gestito, contro un valore di 48,22€/mgl€ per l'ateneo di benchmark ed un valore medio di 116,30€/mgl€.

3.4 Stakeholder PTA e Docenti: il cruscotto

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

| Servizio | Prestazione | Valore Pavia | Valore di benchmark | Ateneo di benchmark |
|--------------------|---|----------------|---------------------|---------------------|
| Approvvigionamenti | Costo unitario | 50,96 €/mgl€ | 28,95 €/mgl€ | B |
| | CS PTA (soddisfazione media) | 4,15 | 4,34 | F |
| | CS DOC (soddisfazione media) | 4,41 | 4,52 | C |
| | Efficacia oggettiva (telefonia fissa) | 123,11 | 24,81 €/pers | I |
| Contabilità | Costo unitario | 7,21 €/mgl€ | 3,10 €/mgl€ | F |
| | CS PTA (soddisf complessiva) | 4,20 | 4,71 | F |
| Personale | Costo unitario | 1193 €/persona | 389 €/persona | D |
| | CS PTA (Soddisf compl) | 3,78 | 4,26 | F |
| | CS DOC (soddisf compl) | 4,32 | 4,69 | C |
| | Efficacia oggettiva (disponibilità servizi on line per i PTA) | 6/9 | 8/9 | G; F |

Tabella 16 - Stakeholder PTA e Docenti: il cruscotto

Dall'analisi dei servizi rivolti a PTA e docenti, emerge una buona propensione all'efficacia da parte dell'ateneo. Nello specifico, l'Università degli studi di Pavia colleziona sempre valori di customer satisfaction ed efficacia oggettiva superiori alla media, ad eccezione della telefonia fissa. 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 della disponibilità del personale di supporto nelle richieste di materiale elettronico, per cui il PTA ha attribuito una valutazione inferiore alla media (ma superiore rispetto alle altre voci in valore assoluto), e del riscaldamento invernale e del raffrescamento estivo, per cui i docenti dell'ateneo di Pavia hanno attribuito un valore inferiore alla media. Infine, per quanto riguarda la chiarezza delle procedure e la soddisfazione sui tempi di approvvigionamento del materiale elettronico, l'Università degli studi di Pavia si posiziona come ateneo di benchmark, ottenendo il punteggio maggiore.

Università degli studi di Pavia

PTA:

| Materiale elettronico | | | | |
|-----------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| | Chiarezza procedure | Soddisfazione sui tempi | Conformità approvvigionamenti | Disponibilità personale di supporto |
| Pavia | 4,02 | 3,71 | 4,04 | 4,32 |
| 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 |
| Pavia | 4,51 | 4,42 | 4,45 | 4,73 |
| 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 |
|-------|-------------------------|-----------------------|
| Pavia | 3,79 | 3,52 |
| 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 |
| Pavia | 4,55 | 4,34 | 4,72 | 4,89 |
| 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 |
| Pavia | 4,62 | 4,60 | 4,75 | 5,01 |
| 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 |
|-------|-------------------------|-----------------------|
| Pavia | 3,53 | 3,11 |
| 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 |
| Pavia | 4,27 | 4,13 | 4,54 | 4,24 | 4,22 | 4,56 |
| 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 e la disponibilità del personale nelle procedure concorsuali (PTA e DOC), la chiarezza del processo di valutazione delle prestazioni (PTA) e l'interesse sugli interventi di formazione interna (PTA). Per quanto riguarda le altre aree, invece, l'Università degli studi di Pavia registra valori sempre al di sopra della media, ed in particolare si posiziona come ateneo di benchmark per la chiarezza delle procedure, la tempestività e l'esautività delle informazioni ricevute nella gestione degli orari di lavoro (PTA), per l'ampiezza dell'offerta formativa proposta (PTA), per la disponibilità del personale di supporto nel rimborso missioni (PTA), e, infine, per la tempestività e l'esautività delle informazioni ricevute nella gestione giuridica e amministrativa della carriera (DOC).

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 |
| Pavia | 4,00 | 4,32 | 4,27 | 4,59 | 4,69 | 4,96 | 4,92 | 5,13 |
| 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)

Università degli studi di Pavia

| 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 |
| Pavia | 2,87 | 3,25 | 3,28 | 3,20 | 2,93 | 3,14 | 3,17 | 3,12 |
| 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 |
| Pavia | 4,23 | 4,20 | 3,47 | 4,03 | 3,23 |
| Media | 4,05 | 4,22 | 3,14 | 3,56 | 2,92 |
| Max | 4,31 | 4,46 | 3,47 | 4,19 | 3,28 |
| Min | 3,41 | 3,88 | 2,69 | 2,96 | 2,31 |

Tabella 26 - Personale PTA (3)

| Rimborso missioni | | | | Gestione del PTA [solo per Dirigenti e Capi Servizio / Responsabili di struttura] | | | | |
|-------------------|---------------------|-----------------------|----------------------------------|---|---|---|---|----------------------------------|
| | Chiarezza procedure | Tempestività rimborso | Disponibilità personale supporto | Chiarezza meccanismi di incentivazione | Efficacia processo pianificazione obiettivi e valutazione prestazioni | Efficacia procedure per la mobilità interna | Efficacia processo di selezione personale esterno | Efficacia processo di formazione |
| Pavia | 4,50 | 4,12 | 5,09 | 2,71 | 2,74 | 2,82 | 3,03 | 3,17 |
| 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 |
| Pavia | 4,63 | 4,61 | 4,53 | 4,92 | 4,71 | 5,20 | 5,14 | 5,31 |
| 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 |
| Pavia | 4,52 | 4,11 | 4,92 | 4,40 | 4,72 | 4,65 | 4,96 |
| 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 presentano margini di miglioramento sia per il servizio di contabilità che per il servizio di gestione del personale. Nello specifico, il costo unitario per la gestione della contabilità è pari a 7,21€/mgf€, contro un valore di 3,10€/mgf€ dell'ateneo di benchmark. Per quanto riguarda invece i servizi di gestione del personale, il costo unitario è pari a 1193€/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. Infine, il servizio approvvigionamenti è caratterizzato da una prestazione di efficienza più bassa rispetto al valore medio. Il costo unitario è pari a 50,96 €/mgf€ di spesa gestita, contro un costo di benchmark pari a 28,95€/mgf€ dell'ateneo B e di un costo medio di 80€/mgf€.

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 Pavia | Valore di benchmark | Ateneo di benchmark |
|--|---|---|-----------------------------|--|
| Edilizia interventi sul costruito | Costo unitario | 2,08 €/mq interno | 1,61 €/mq interno | P |
| Sistemi informativi | Costo unitario | 1014 €/persona | 500 €/persona | P |
| | CS PTA (soddisf complessiva) | 4,04 | 4,58 | H |
| | CS DOC (soddisf complessiva) | 3,28 | 4,53 | O |
| | CS STUD (portale web) | 3,02 | 3,48 | L |
| | CS STUD (rete) | 1,97 | 3,12 | T |
| | Efficacia oggettiva (tipologie di help desk) | 7/7 | 7/7 | V; I; L; Pavia |
| | Efficacia oggettiva (orario help desk) | Generalista: 50 Gestione degli assets: 50 Biblioteca: 50 Contabilità: 50 Servizi alla didattica: 50 Ricerca: 50 Personale: 50 | 168 h | Generalista: H Gestione degli assets: H, O Biblioteca: O Contabilità: O Servizi alla didattica: H, O Ricerca: O Personale: H, O, F (solo malattia) |
| Comunicazione | Costo totale | 1.600.395€ | / | / |
| | CS PTA (soddisf compl) | 3,50 | 4,29 | F |
| | CS DOC (soddisf compl) | 3,47 | 4,10 | P |
| | CS STUD (valutazione immagine) | 3,27 | 3,82 | L |
| | Efficacia oggettiva (interesse sito web) | 122 | 133 visitatori/stud | L |
| | Efficacia oggettiva (visite giornaliere sito web) | 7.265 | 14066 visitatori/giorno | I |
| | Efficacia oggettiva (tasso interesse Facebook) | 17,38 | 140,19 likes/100 stud | S |
| | Efficacia oggettiva (livello interazione Fb) | 0,31 | 7,90 talking about/100 stud | U |

Università degli studi di Pavia

| | | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------------|---|
| | Efficacia oggettiva (livello interazione Tw) | 4,06 | 14,52 tweet/100 stud | S |
| | Efficacia oggettiva (tasso interesse Tw) | 12,32 | 53,05 follower/100 stud | S |
| | Efficacia oggettiva (tasso interesse Yt) | 0,66 | 6,93 iscritti/100 stud | F |
| | Efficacia oggettiva (tasso interesse video Yt) | 610 | 3081 visualizzazioni/ video | I |
| | Efficacia oggettiva (sintesi Fb, Tw, Yt) | 0,16 | 0,65 | S |
| Biblioteche | Costo unitario | 158,11 €/utente potenziale | 51 €/ut potenziale | O |
| | CS DOC (soddisf complessiva) | 4,39 | 5,09 | O |
| | CS STUD (soddisf complessiva) | 3,21 | 3,29 | O |
| Servizi generali e logistici | Costo unitario | 20,51 €/mq interno | 7,90 €/mq interno | M |
| | CS PTA (soddisf media) | 3,87 | 4,17 | F |
| | CS DOC (soddisf media) | 3,51 | 4,14 | C |
| | CS STUD (soddisf media) | 2,86 | 3,07 | L |

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

Dall'analisi dei servizi rivolti a PTA, docenti e studenti, non emerge una chiara propensione all'efficacia da parte dell'ateneo. Analizzando nel dettaglio i singoli servizi dal punto di vista della customer satisfaction ed efficacia oggettiva, si riscontra la seguente situazione:

- Sistemi informativi: docenti e PTA risultano essere più insoddisfatti della media (i docenti attribuiscono al servizio il valore che si discosta maggiormente rispetto al benchmark). Gli studenti sono invece più insoddisfatti della media per quanto riguarda la rete, mentre più soddisfatti per il portale web. Infine per quanto riguarda l'efficacia oggettiva, l'ateneo presenta tutte le tipologie di help desk, ma l'orario di apertura è inferiore rispetto al valore di benchmark.
- Comunicazione: sia docenti che PTA risultano essere più insoddisfatti della media; al contrario gli studenti attribuiscono all'immagine di ateneo un valore superiore al valor medio. Infine, per quanto riguarda l'efficacia oggettiva, il sito web ottiene un valore superiore alla media, mentre gli indicatori associati alle tre tipologie di social network (Facebook, Twitter e Youtube) un valore inferiore.
- Biblioteche: i docenti attribuiscono al servizio un valore inferiore alla media, mentre gli studenti un valore superiore.
- Servizi generali e logistici: PTA e studenti risultano essere più soddisfatti rispetto alla media; viceversa, i docenti attribuiscono una valutazione inferiore.

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 generale tutti i valori si posizionano al di sotto della media, ad eccezione dell'accessibilità dei servizi di rete via cavo e dei servizi di help desk (tempestività degli interventi, risoluzione dei problemi e disponibilità del personale) per il PTA. Infine, per quanto riguarda gli applicativi di ateneo a supporto della ricerca, il personale docente risulta essere il più insoddisfatto.

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 |
| Pavia | 4,33 | 4,37 | 4,52 | 3,70 | 3,22 | 3,52 |
| 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 | Rispon- denza delle funziona- lità alle esigenze di utilizzo | Chiarez- za procedu- ra segnala- zione problemi | Tempe- stività interventi | Risolu- zione problemi tramite interventi | Disponi- bilità personale help desk |
| Pavia | 4,13 | 3,95 | 4,05 | 3,95 | 3,90 | 4,16 | 4,14 | 4,57 |
| 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 |
| Pavia | 4,33 | 4,44 | 4,47 | 3,59 | 2,95 | 3,33 |
| 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)

Università degli studi di Pavia

| 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 |
| Pavia | 3,44 | 3,44 | 3,45 | 3,24 | 3,42 |
| 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 |
| Pavia | 3,35 | 3,20 | 3,11 | 3,13 | 3,43 |
| 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 la comunicazione interna e la promozione esterna, il PTA risulta essere sempre più soddisfatto della media (è ateneo di benchmark per la facilitazione della condivisione delle procedure tramite comunicazione interna); contrariamente, le valutazioni erogate riguardo al sito web di ateneo risultano essere inferiori. Analogamente, il personale docente è più soddisfatto della media riguardo la comunicazione interna, la promozione esterna e l'organizzazione degli eventi (ad eccezione dell'efficacia dei canali di comunicazione interna), mentre dà una valutazione inferiore alla media al sito web di ateneo (ad eccezione della tempestività di aggiornamento delle informazioni).

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 |
| Pavia | 3,64 | 3,87 | 3,23 | ND | 3,59 |
| 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)

Università degli studi di Pavia

| | Sito web di ateneo | | | | |
|-------|--------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|---|
| | Reperimento informazioni | Facilità di reperimento informazioni | Utilità informazioni presenti | Chiarezza informazioni pubblicate | Tempestività aggiornamento informazioni |
| Pavia | 3,45 | 2,98 | 3,89 | 3,64 | 3,64 |
| 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 |
| Pavia | 3,48 | 3,60 | 3,14 | ND | 3,41 | 4,02 |
| 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 |
| Pavia | 3,63 | 3,09 | 3,94 | 3,68 | 3,74 |
| 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, i docenti risultano essere sempre meno soddisfatti della media, mentre gli studenti più soddisfatti (ad eccezione degli orari di apertura).

DOC:

| | Operazioni effettuate in presenza | | | |
|-------|-----------------------------------|--|----------------------------------|-------------------------|
| | Chiarezza procedure | Adeguatezza materiali bibliografici rispetto alle esigenze | Tempi di attesa sono accettabili | Disponibilità personale |
| Pavia | 4,50 | 4,09 | 4,60 | 5,11 |
| 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 |
| Pavia | 4,49 | 4,44 | 4,55 | 4,11 | 4,53 |
| Media | 4,76 | 4,67 | 4,76 | 4,32 | 4,54 |
| Max | 5,11 | 5,05 | 5,05 | 4,74 | 5,04 |
| Min | 4,31 | 3,86 | 4,23 | 3,35 | 2,93 |

Tabella 41 - Biblioteche: operazioni effettuate online

STUD:

Il grafico sottostante rappresenta la correlazione dell'Università degli studi di Pavia 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.

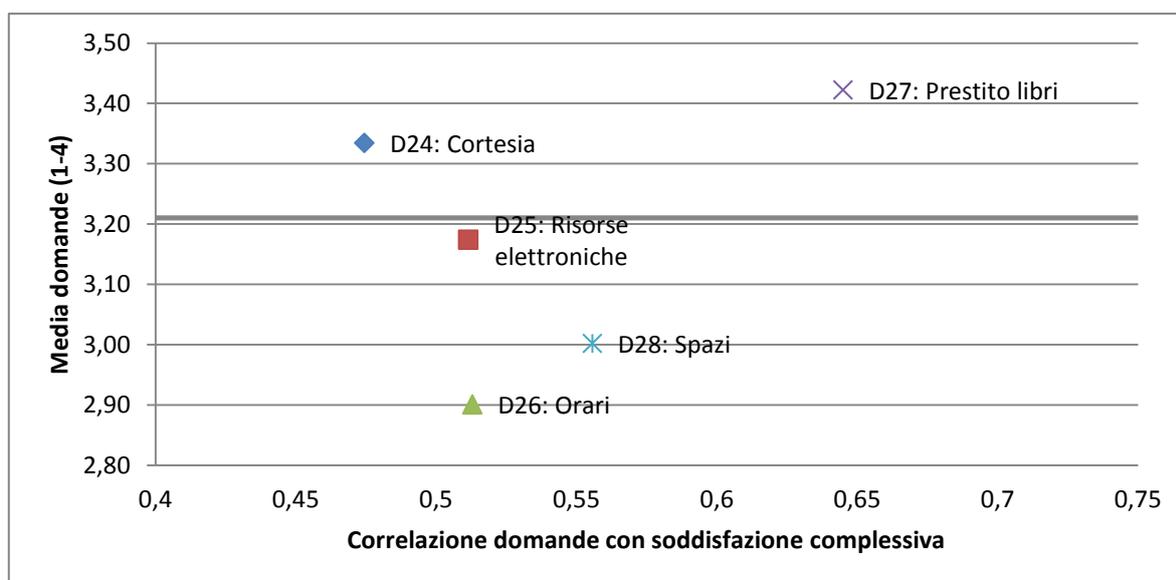


Figura 4 - Biblioteche: correlazione domande con soddisfazione complessiva

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

| | D24 | D25 | D26 | D27 | D28 |
|-------|------|------|------|------|------|
| Pavia | 3,33 | 3,17 | 2,90 | 3,42 | 3,00 |
| 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 (ed in particolare l'Università degli studi di Pavia si posiziona come ateneo di benchmark per la sicurezza personale), mentre il personale docente risulta essere più soddisfatto della media solamente riguardo all'agevolazione del

Università degli studi di Pavia

lavoro di docenti che operano su più sedi e agli interventi di manutenzione. Infine, gli studenti attribuiscono in generale valutazioni superiori al valor medio, ad eccezione di “sedie, banchi e arredi” nelle aule, “accesso alla rete” in aule, laboratori e spazi studio, e ”adeguatezza della segnaletica d’ateneo”.

PTA:

| | Pulizia ambienti | Raggiungibilità e identificazione spazi interni | Sicurezza personale | Sicurezza spazi | Efficacia servizi postali | Efficacia servizi trasloco e facchinaggio | Efficacia servizi portierato |
|-------|------------------|---|---------------------|-----------------|---------------------------|---|------------------------------|
| Pavia | 3,78 | 3,58 | 4,01 | 3,65 | 4,08 | 4,05 | 4,25 |
| 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 |
| Pavia | 3,74 | 3,60 | 3,64 | 4,23 |
| 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 |
|-------|------------------|---|---------------------|-----------------|---------------------------|---|------------------------------|
| Pavia | 3,59 | 3,28 | 4,06 | 3,42 | 3,66 | 3,44 | 3,72 |
| 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 |
|-------|---|---------------------------------|--|---|
| Pavia | 3,18 | 3,49 | 3,49 | 3,51 |
| 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)

Università degli studi di Pavia

| Interventi di manutenzione | | | | |
|----------------------------|---|-------------------------|----------------------|-------------------------------------|
| | Chiarezza procedura segnalazione guasti | Tempestività interventi | Risoluzione problemi | Disponibilità personale di supporto |
| Pavia | 3,36 | 3,12 | 3,30 | 4,00 |
| 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 |
| Pavia | 2,53 | 2,07 | 3,10 | 3,00 | 3,01 | 3,10 | 2,65 |
| 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 |
| Pavia | 2,73 | 2,30 | 3,13 | 3,06 | 3,04 | 3,02 | 2,80 |
| 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 |
| Pavia | 2,74 | 2,25 | 3,13 | 2,99 | 3,06 | 3,01 | 2,77 |
| 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 |
|-------|-------------------------------|-------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| Pavia | 3,11 | 3,26 | 3,21 | 2,58 |
| 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 dell'ateneo di Pavia è

notevolmente migliorabile con un costo per utente potenziale pari a 158,11€/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 dell'università di Pavia l'investimento in comunicazione per il 2012 è stato pari a 1.600.395€.

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 20,51€/mq interno contro un valore di benchmark di 7,90€/mq interno. Se invece si considerano anche i contratti esterni, che per l'università di Pavia incidono per l'75% del costo del servizio amministrativo interno, il costo unitario passa a 81,27€/mq interno.

Considerazioni analoghe possono essere fatte per i sistemi informativi. Il costo unitario al netto dei contratti è pari a 1014€/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 1064€/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 2,08€/mq interno contro un valore di benchmark di 1,61€. Costo unitario che sale a 7,28€/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). Non è stato possibile calcolare il costo per gli interventi edilizi sul nuovo in quanto non disponibile il dato sui mq del novo intervento edilizio.

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

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

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

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