

PROGETTO GOOD PRACTICE 2014

Report per l'Università degli Studi di Ferrara

Sommario

Introduzione	3
Metodologia	5
Efficienza	5
Efficacia percepita (customer satisfaction)	6
Posizionamento complessivo dell'Ateneo di Ferrara.....	9
Le aree critiche per l'Ateneo.....	11
Servizio di orientamento in entrata: alta CS ed alti costi	11
Servizio di internazionalizzazione studenti: alta CS e alti costi	12
Servizio di supporto alla contabilità: CS nella media e bassi costi.....	13
Conclusioni: i cruscotti di sintesi	14
Il cruscotto dei servizi comuni a docenti, PTA e studenti	16
Il cruscotto dei servizi rivolti a docenti e PTA	17
Il cruscotto dei servizi rivolti agli studenti.....	18

Introduzione

Il progetto Good Practice 2014 (GP2014), giunto alla sua 10^a edizione, ha lo scopo di misurare le performance dei servizi amministrativi di un gruppo di università che, su base volontaria, partecipano e forniscono i dati necessari per il confronto. L'edizione 2014 ha visto la partecipazione di 26 Atenei pubblici e tre Scuole Superiori (Tabella 1) che, insieme al gruppo di lavoro, hanno definito il framework di confronto.

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

Tabella 1: Elenco degli atenei partecipanti

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

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

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

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

Tabella 2: Tipologia di rilevazione svolta da ciascun ateneo

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

Il presente report si focalizza sulle rilevazioni tradizionali, quali costi (efficienza) ed efficacia percepita, riportando la situazione complessiva dell'ateneo in confronto agli altri atenei partecipanti. Pertanto, nelle pagine successive sono riportati i risultati delle analisi di efficienza ed efficacia per ciascun ateneo, mantenendo anonimi i relativi nomi. Nello specifico la struttura del report è la seguente: a seguito della nota metodologica sulla modalità di raccolta e analisi dei dati, è riportato il posizionamento sintetico dell'ateneo rispetto ad efficienza ed efficacia, seguito dalle analisi di dettaglio per i servizi critici. Da ultimo sono riportati i cruscotti sintetici per ciascun stakeholder (docenti, PTA e studenti).

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

Metodologia

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

Efficienza

L'analisi di efficienza si propone di valutare il costo totale ed unitario di ciascun servizio con riferimento a tutte le strutture amministrative presenti nell'ateneo, utilizzando una logica di tipo Activity Based. Per questa tipologia di rilevazione ci si è avvalsi della collaborazione con Cineca, che ha prestato supporto a due diversi livelli:

- nella fase di raccolta dei dati di costo sul personale, estraendo i costi stipendiali per il personale dipendente dell'ateneo dalla banca dati Dalia;
- nella fase di rilevazione delle percentuali di tempo dedicate a ciascuna attività e di raccolta dati degli indicatori, attraverso la piattaforma Abc Web.

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

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

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

Efficacia percepita (customer satisfaction)

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

La rilevazione presso gli studenti ha suddiviso il campione in due sottoinsiemi, vale a dire gli studenti iscritti al primo anno di corso e gli studenti iscritti ad anni successivi al primo, a cui sono stati somministrati due questionari distinti per poter cogliere rispettivamente la soddisfazione in merito a Orientamento in entrata e Job Placement.

Di seguito la tabella con il numero di questionari ricevuti per ciascun ateneo e la percentuale di risposta (calcolata come "N. risposte al questionario del primo anno/studenti del primo anno" e "N. risposte al questionario per gli anni successivi al primo/studenti anni successivi al primo"). I dati relativi al numero di studenti per il calcolo dei tassi di risposta sono stati estratti dall'anagrafe nazionale Miur.

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

Tabella 4: Tassi risposta questionari studenti

La rilevazione rivolta al personale strutturato, DOC e PTA, prevedeva anche in questo caso due questionari distinti, uno per ciascuna tipologia di personale. Di seguito la tabella con il numero di questionari ricevuti per ciascun ateneo e la relativa percentuale di risposta (calcolata come “N. questionari ricevuti PTA/Totale PTA” e “N. questionari ricevuti DOC/Totale docenti, docenti a contratto, ricercatori a tempo determinato ed indeterminato, dottorandi ed assegnisti”). I dati per il calcolo dei tassi risposta sono stati estratti dai dati inseriti in Abc Web per la rilevazione di efficienza.

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

Tabella 5: Tassi di risposta questionari docenti e pta

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

Servizi	PTA	DOCENTI	STUD PRIMO ANNO	STUD ANNI SUCCESSIVI
1. Pianificazione controllo e statistica				
2. Contabilità	X			
3. Affari legali e istituzionali				
4. Comunicazione	X	X	X	X
5. Servizi sociali e welfare				
6. Personale	X	X		
7. Edilizia_nuovi interventi edilizi				
8. Edilizia_interventi sul costruito				
9. Approvvigionamenti	X	X		
10. Servizi generali e logistici	X	X	X	X
11. Sistemi informativi	X	X	X	X
12. Orientamento in entrata			X	
13. Gestione alloggi e mense			X	X
14. Gestione delle borse di studio				
15. Didattica in itinere		X	X	X
16. Formazione post-laurea				
17. Orientamento in uscita e placement				X
18. Internazionalizzazione studenti				X
19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e PTA				
20. Biblioteche		X	X	X
21. Trasferimento tecnologico		X		
22. Supporto alla gestione dei progetti nazionali		X		
23. Supporto alla gestione dei progetti internazionali				
24. Supporto tecnico all'attività di ricerca				
25. Supporto alla gestione ospedaliera				

Tabella 6: Copertura domande CS sui servizi

Posizionamento complessivo dell'Ateneo di Ferrara

La matrice successiva riporta il posizionamento complessivo dell'Ateneo di Ferrara nei confronti degli atenei partecipanti a GP2014 rispetto alle due rilevazioni di efficienza ed efficacia.

La matrice è costituita da due assi:

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

In questo modo si identificano 4 quadranti:

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

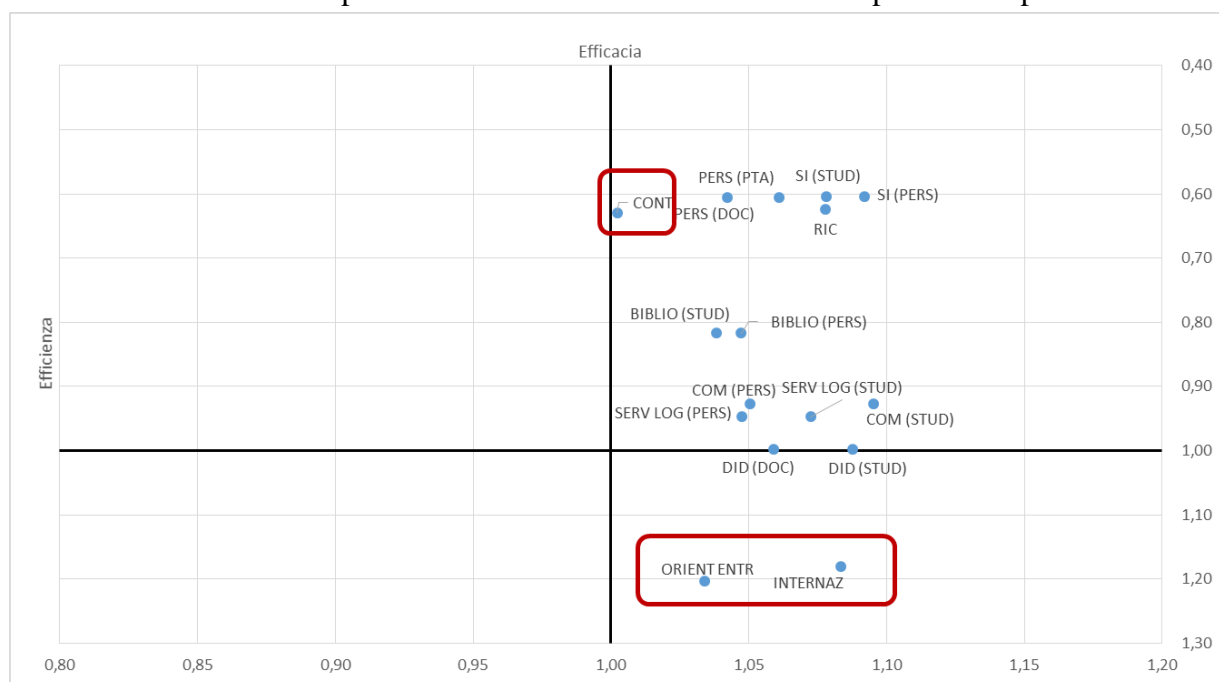


Figura 1: Matrice di posizionamento dell'Ateneo di Ferrara

Relativamente all'Ateneo di Ferrara, il grafico mostra un buon posizionamento soprattutto rispetto alle prestazioni di efficacia percepita, che risultano in tutti i casi superiori alla media degli Atenei (parte destra del grafico).

Riguardo alle prestazioni di efficienza, i due servizi che riportano costi unitari superiori rispetto alla media sono il servizio di internazionalizzazione studenti ed il servizio di orientamento in entrata. Il servizio di supporto alla didattica riporta costi unitari in linea con la media degli Atenei, mentre gli altri servizi rientrano tra i servizi maggiormente virtuosi, con soddisfazione sopra la media e costi unitari inferiori alla media. Si tratta dei servizi di comunicazione, servizi generali e logistici, biblioteche, contabilità, supporto al personale, ricerca e sistemi informativi. Rispetto ai livelli di CS, il servizio che riporta il valore più basso (pur rimanendo leggermente superiore alla media) è quello relativo al supporto contabile.

A fronte di questo quadro, abbiamo identificato tre servizi amministrativi sui quali effettuare un'analisi puntuale (segnalati in rosso in figura 1):

- Servizio orientamento in entrata: in quanto caratterizzato da costi superiori alla media;
- Servizio internazionalizzazione studenti: in quanto caratterizzato da costi superiori alla media.
- Servizio supporto contabilità: in quanto caratterizzato dai livelli di CS più bassi per l'Ateneo.

Le aree critiche per l'Ateneo

Il precedente grafico ha identificato come servizi maggiormente critici per l'Ateneo l'orientamento in entrata, l'internazionalizzazione studenti e la contabilità. In questa sezione verranno analizzate nel dettaglio le performance relative a questi servizi.

Servizio di orientamento in entrata: alta CS ed alti costi

Il servizio mostra un buon livello di soddisfazione degli studenti, a fronte però di costi unitari superiori alla media. Per questo viene qui presentato un focus sui costi del servizio.

Costi unitari

La Tabella 7 riporta i costi totali, i driver ed i costi unitari del servizio di orientamento in entrata, riportati in ordine decrescente. Nel calcolo del costo unitario è stato utilizzato il numero di immatricolati ai Corsi di Laurea. L'Ateneo di Ferrara (A15) presenta un costo di 79,03 €/immatricolato, a fronte di una media (dei soli Atenei) di 65,67 €/immatricolato. Nel confronto, si tenga in considerazione che due Atenei (A25 e A24) hanno rilevato il solo costo dell'amministrazione centrale.

	Costo totale del servizio	Driver: N immatricolati CdL	Costo unitario (€/immatricolato)
A21	482.131	2.838	169,88
A18	282.011	2.473	114,04
A3	590.355	5.461	108,1
A17	2.139.299	21.791	98,17
A12	294.441	3.151	93,44
A4	119.595	1.437	83,23
A22	241.647	3.035	79,62
A15	299.462	3.789	79,03
A26	713.155	11.033	64,64
A11	259.509	4.266	60,83
A16	274.622	4.895	56,1
A27	558.899	10.605	52,7
A19	320.049	6.237	51,31
A1	482.947	9.529	50,68
A28	514.270	10.256	50,14
A20	609.800	13.431	45,4
A23	281.744	6.356	44,33
A13	266.934	6.267	42,59
A7	337.683	9.355	36,1
A14	179.193	6.473	27,68
A2	182.085	6.768	26,9
A25	253.191	24.068	10,52
A6	24.000	2.458	9,76
A24	13.222	20.007	0,66

Tabella 7: Costi totali, driver e costi unitari servizio orientamento in entrata

Servizio di internazionalizzazione studenti: alta CS e alti costi

Il servizio mostra un buon livello di soddisfazione degli studenti, a fronte però di costi unitari superiori alla media. Per questo viene qui presentato un focus sui costi del servizio.

Costi unitari

Il servizio di internazionalizzazione studenti riporta buoni livelli di soddisfazione, a fronte di costi unitari superiori alla media. Per favorire il confronto, si riporta in Tabella 8 il dettaglio dei costi totali, driver e costi unitari del servizio per tutti gli Atenei, riportati in ordine decrescente. I costi unitari sono stati ottenuti sommando il numero di studenti stranieri, studenti in mobilità in entrata ed in uscita. Ferrara rileva un costo unitario di 225,08 €/studente, a fronte di un costo unitario medio di 190,56 €/studente. Gli ultimi due Atenei (A24 e A25) hanno rilevato il solo costo dell'amministrazione centrale e sono quindi esclusi dall'ordinamento decrescente.

Atenei	Costi totali	Driver	Costo unitario
		N stud stranieri + stud mobilità entrata + stud mobilità uscita	
A16	1.085.584	2.140	507,28
A10	139.778	310	450,9
A14	541.180	1.920	281,86
A21	162.092	606	267,48
A22	290.634	1.090	266,64
A6	121.193	455	266,36
A8	88.929	339	262,33
A19	610.907	2.431	251,3
A17	2.486.270	10.560	235,44
A15	330.639	1.469	225,08
A20	1.419.913	6.816	208,32
A4	211.966	1.197	177,08
A3	702.295	4.010	175,14
A2	179.517	1.047	171,46
A27	1.002.511	5.999	167,11
A18	103.749	694	149,49
A11	214.732	1.604	133,87
A12	169.561	1.381	122,78
A26	650.068	5.322	122,15
A23	213.562	1.935	110,37
A1	318.834	2.933	108,71
A7	663.454	6.945	95,53
A9	18.718	218	85,86
A13	139.747	1.819	76,83
A28	480.686	6.668	72,09
A25	560.658	7.948	70,54
A24	245.256	1.673	146,6

Tabella 8: Costi totali, driver e costi unitari servizio internazionalizzazione studenti

Servizio di supporto alla contabilità: CS nella media e bassi costi

Il servizio mostra buoni livelli di efficienza e prestazioni di CS nella media. Trattandosi dei punteggi relativamente più bassi ottenuti dall'Ateneo, vale la pena indagare più a fondo i risultati delle singole domande del questionario PTA, dal momento che il valore medio si rifà solo alla soddisfazione complessiva.

CS PTA (Scala 1-6. A fondo rosso i punteggi inferiori a 3): supporto sistema informativo contabile

ATENEI	Supporto sistema informativo contabile				
	Si è rivolto principalmente a		Le informazioni fornite sono chiare	Le informazioni fornite sono utili	Il supporto avviene in tempi adeguati
	AC	DEC			
A1			3.58	3.67	3.63
A17	71%	29%	3.98	4.08	3.97
A12			3.44	3.56	3.48
A14			3.21	3.62	3.47
A2	86%	14%	3.24	3.43	3.33
A15			3.22	3.40	3.21
A3	78%	22%	3.66	3.81	3.73
A18	79%	21%	3.76	3.97	3.85
A4			3.18	3.39	3.48
A24	70%	30%	3.31	3.43	3.33
A27	75%	25%	3.68	3.93	3.64
A13			2.86	3.20	2.77
A19			3.27	3.38	3.46
A5	73%	27%	4.10	4.25	4.19
A6			3.00	2.71	2.71
A20			nd	4.18	4.32
A7	84%	16%	3.48	3.69	3.67
A21			4.18	4.27	4.36
A8			3.49	3.61	3.56
A25	79%	21%	3.51	3.68	3.61
A22	89%	11%	3.41	3.59	3.56
A9			3.65	3.88	3.96
A10			3.97	4.21	4.09
A26	nd	nd	3.34	3.42	3.38
A23	85%	15%	3.59	3.61	3.47
A28			3.59	3.91	3.86
A16				4.16	4.24
MEDIA ATENEI			3.48	3.66	3.59
MEDIA SCUOLE			3.70	3.90	3.87
MEDIA			3.51	3.69	3.62

Tabella 9: CS PTA (contabilità)

Osservando la Tabella 9, che riporta il dettaglio delle domande di CS relative al supporto nell'utilizzo del sistema informativo contabile, si noti come non ci siano aspetti particolarmente critici da rilevare, sebbene tutte le domande riportino una soddisfazione inferiore alla media degli Atenei. In particolare:

- La chiarezza delle informazioni fornite riporta un punteggio di 3,22 a fronte di una media Atenei di 3,48;
- L'utilità delle informazioni ricevute riporta un punteggio di 3,40 a fronte di una media di 3,66;
- L'adeguatezza dei tempi del supporto riporta un valore di 3,21 a fronte di una media di 3,59.

CS PTA (Scala 1-6. A fondo rosso i punteggi inferiori a 3): supporto gestione finanziaria e stipendi

ATENEIO	Supporto per la gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria				Supporto informativo per gli stipendi		Si ritiene complessivamente soddisfatto	
	Si è rivolto principalmente a		Le informazioni fornite sono chiare	Le informazioni fornite sono utili	Il supporto avviene in tempi adeguati	Le informazioni fornite sono chiare		Il supporto avviene in tempi adeguati
	AC	DEC						
A1			3.37	3.42	3.74	3.95	4.16	3.72
A17	79%	21%	3.82	4.07	3.76	4.28	4.46	4.10
A12			3.52	3.66	3.52	4.11	4.13	3.70
A14			3.22	3.85	3.30	3.96	4.00	3.60
A2	83%	17%	3.17	3.22	3.30	3.60	3.44	3.50
A15			3.39	3.63	3.53	4.08	4.17	3.79
A3	80%	20%	4.02	4.09	4.05	3.95	4.07	3.95
A18	81%	19%	3.42	3.61	3.58	3.94	4.10	3.63
A4			3.37	3.47	3.47	4.15	4.15	3.66
A24	71%	29%	3.41	3.48	3.45	4.00	3.89	3.60
A27	82%	18%	3.82	4.06	3.93	4.01	3.96	3.93
A13			3.09	3.35	3.22	4.09	4.18	3.22
A19			3.53	3.58	3.56	4.52	4.56	3.83
A5	66%	34%	4.14	4.30	4.28	4.51	4.51	4.31
A6			3.00	3.00	2.75	4.22	4.56	3.33
A20			nd	4.64	4.64	nd	nd	nd
A7	87%	13%	3.95	4.11	4.08	4.65	4.93	3.89
A21			4.22	4.22	4.33	4.88	5.00	4.43
A8			3.57	3.74	3.65	4.10	4.17	3.96
A25	75%	25%	3.74	3.85	3.81	3.93	3.92	3.62
A22	73%	27%	3.55	3.73	3.64	4.42	4.16	3.56
A9			3.24	3.53	3.35	4.06	3.94	3.78
A10			3.75	4.00	3.78	5.06	5.04	4.45
A26	nd	nd	3.35	3.38	3.36	4.00	4.01	3.57
A23	73%	27%	3.56	3.61	3.45	4.04	4.04	3.70
A28			3.62	3.83	3.66	4.14	4.24	3.75
A16						4.97	5.06	4.26
MEDIA ATENEI			3.56	3.75	3.67	4.16	4.21	3.75
MEDIA SCUOLE			3.52	3.76	3.59	4.40	4.39	4.06
MEDIA			3.55	3.75	3.66	4.19	4.23	3.78

Tabella 10: CS PTA (contabilità)

Con riferimento alla Tabella 10 si può notare come il livello di soddisfazione relativo al supporto per la gestione fiscale e normativa della gestione finanziaria sia leggermente inferiore alla media degli Atenei per tutti gli aspetti rilevati. Il valore che maggiormente si allontana dalla media è quello relativo alla chiarezza delle informazioni, che riporta un punteggio di 3,39 a fronte di una media di 3,56. Anche con riferimento al supporto informativo per gli stipendi, il personale riporta livelli di soddisfazione inferiori alla media in particolare nella chiarezza delle informazioni (4,08 a fronte di una media Atenei di 4,16). Infine, la soddisfazione complessiva per il servizio è pari ad un valore di 3,79, a fronte di una media complessiva di 3,75.

Conclusioni: i cruscotti di sintesi

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

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

Per ciascuno di questi servizi è riportata la prestazione di riferimento (CS complessiva o costo unitario) per l'Ateneo di Ferrara ed il valore di benchmark. Il benchmark è stato definito per cluster dimensionali di atenei, suddivisi in piccoli, medi, grandi e mega, e le scuole superiori (Tabella 11).

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

Tabella 11: Cluster di atenei per gruppo dimensionale

L'Ateneo di Ferrara, con 15.865 studenti, rientra nel cluster "medi", ed è pertanto stato confrontato con i valori dei seguenti Atenei contenuti nel medesimo cluster: Brescia, Ca' Foscari, Piemonte Orientale, PoliBa, Salento, Sassari, Udine e Trento.

Il cruscotto dei servizi comuni a docenti, PTA e studenti

	prestazione	udm	Valore Ferrara	Valore benchmark (media cluster)	Valore benchmark (media complessiva)
Comunicazione	<i>CS doc</i>	(1-6)	3,86	3,71	3,56
	<i>CS pta</i>	(1-6)	3,56	3,59	3,5
	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	3,00	2,78	2,75
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,92	2,66	2,66
	<i>Costo unitario</i>	€/persona	571,98	631,00	616,8
Sistemi informativi	<i>CS doc</i>	(1-6)	4,41	4,08	3,93
	<i>CS pta</i>	(1-6)	4,15	3,85	3,91
	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	3,02	2,78	2,77
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,99	2,80	2,81
	<i>Costo unitario</i>	€/persona	595	957,28	984,24
Approvv e serv gen	<i>CS doc</i>	(1-6)	3,76	3,71	3,5
	<i>CS pta</i>	(1-6)	3,56	3,54	3,49
	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	2,99	2,85	2,82
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,90	2,72	2,68
	<i>Costo unitario</i>	€/mq	14,34	14,95	15,14
Biblioteche	<i>CS doc</i>	(1-6)	4,65	4,50	4,44
	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	3,14	3,07	3,05
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	3,17	3,06	3,03
	<i>Costo unitario</i>	€/utente potenziale	76,60	89,17	93,77

Tabella 12: Cruscotto per i servizi comuni a tutti gli stakeholder

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

L'Ateneo registra elevati livelli di soddisfazione e di efficienza nella maggior parte dei servizi individuati nel cruscotto. In particolare, i servizi maggiormente virtuosi risultano essere i sistemi informativi, i servizi generali e logistici ed i servizi bibliotecari. Il servizio di comunicazione presenta costi unitari inferiori alla media (572 €/persona rispetto ad una media di 631 €/persona nel cluster), ma presenta un livello di soddisfazione del personale TA (3,56) inferiore alla media del cluster (3,59), sebbene comunque superiore alla media complessiva (3,50). Le altre categorie di stakeholder (docenti, studenti I anno e successivi) riportano invece buoni livelli di soddisfazione (rispettivamente 3,86, 3,00 e 2,92).

Il cruscotto dei servizi rivolti a docenti e PTA

	prestazione	udm	Valore Ferrara	Valore benchmark (media cluster)	Valore benchmark (media complessiva)
Personale	<i>CS doc</i>	(1-6)	4,19	4,18	4,02
	<i>CS pta</i>	(1-6)	3,78	3,64	3,56
	<i>Costo unitario</i>	€/persona	518,74	836,53	856,23
Contabilità	<i>CS pta</i>	(1-6)	3,79	3,87	3,78
	<i>Costo unitario</i>	€/mgI€	4,00	6,23	6,36
Ricerca	<i>CS doc</i>	(1-6)	4,02	3,85	3,73
	<i>Costo unitario</i>	€/mgI€	42,63	89,23	68,31

Tabella 13: Cruscotto dei servizi rivolti a docenti e pta

Il presente cruscotto riporta il posizionamento di Ferrara rispetto ai servizi rivolti a docenti e PTA (supporto alla gestione del personale, alla contabilità, alla ricerca). A fondo verde le prestazioni il cui valore è superiore rispetto alla media del cluster (nel caso della CS) e inferiori rispetto alla media del cluster (nel caso dei costi unitari). A fondo rosso invece le prestazioni sotto-media. Nell'ultima colonna sono riportate a titolo informativo le media degli atenei GP.

I servizi di supporto al personale ed alla ricerca mostrano livelli di soddisfazione superiori alla media e costi unitari inferiori rispetto al cluster di riferimento. Come osservato nella sezione precedente, il servizio di supporto contabile presenta livelli di soddisfazione comparabili alla media complessiva, ma inferiori alla media del cluster (3,79 rispetto a 3,87 nel cluster). Il corrispondente costo unitario è inferiore alla media e pari a 4,00 €/mgI€ rispetto ai 6,23 €/mgI€ nel cluster.

Il cruscotto dei servizi rivolti agli studenti

	prestazione	udm	Valore Ferrara	Valore benchmark (media cluster)	Valore benchmark (media complessiva)
Didattica	<i>CS doc</i>	(1-6)	4,26	4,23	4,02
	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	2,96	2,78	2,77
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,90	2,63	2,62
	<i>Costo unitario</i>	€/studente	155,51	157,72	155,93
Internazionalizzazione	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,81	2,71	2,59
	<i>Costo unitario</i>	€/studente	225,08	258,92	190,56
Diritto studio	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	3,01	2,85	2,79
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,93	2,75	2,68
Orientamento	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	2,79	2,72	2,7
	<i>Costo unitario</i>	€/immatricolato	79,03	72,05	65,67
Job placement	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	3,20	2,91	2,79

Tabella 21: Cruscotto dei servizi rivolti agli studenti

Il presente cruscotto riporta il posizionamento di Ferrara rispetto ai servizi rivolti agli studenti del primo anno ed anni successivi. A fondo verde le prestazioni il cui valore è superiore rispetto alla media del cluster (nel caso della CS) e inferiori rispetto alla media del cluster (nel caso dei costi unitari). A fondo rosso invece le prestazioni sotto-media. Nell'ultima colonna sono riportate a titolo informativo le medie degli atenei GP.

Il livello di soddisfazione degli studenti rispetto ai servizi offerti risulta essere sopra la media del cluster. In particolare, risulta elevata la soddisfazione nei confronti del servizio segreteria didattica (2,96 e 2,90 per studenti del I anno ed anni successivi, a fronte di una media cluster di 2,78 e 2,63). Anche la soddisfazione rispetto al servizio di diritto allo studio e job placement risulta elevata. Nel primo caso, si tratta di un punteggio di 3,01 per gli studenti del I anno (cluster 2,85) e 2,93 per gli studenti degli anni successivi (cluster 2,75); nel secondo, il punteggio è di 3,20 a fronte di livello medio nel cluster di 2,91. Il servizio di orientamento in entrata riporta infine costi unitari superiori alla media, a fronte di un livello di soddisfazione (2,79) mediamente superiore.

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

Per qualsiasi ulteriore dubbio o necessità di approfondimenti è possibile contattare il gruppo di lavoro al seguente indirizzo:

Good Practice Unife: controllogestione@unife.it