

# PROGETTO GOOD PRACTICE 2015

*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 .....	10
Le aree critiche per l'ateneo .....	12
Orientamento in entrata: alti costi .....	12
Conclusioni: i cruscotti di sintesi .....	14
Il cruscotto dei servizi comuni a docenti, PTA e studenti .....	15
Il cruscotto dei servizi rivolti a docenti e PTA .....	16
Il cruscotto dei servizi rivolti agli studenti. ....	16

## Introduzione

Il progetto Good Practice 2015 (GP2015), giunto alla sua 11<sup>a</sup> edizione, ha lo scopo di misurare le performance dei servizi amministrativi di un gruppo di università che, su base volontaria, partecipano e forniscono i dati necessari per il confronto. L'edizione 2015 ha visto la partecipazione di 29 atenei pubblici e due Scuole Superiori (Tabella 1) che, insieme al gruppo di lavoro, hanno definito il framework di confronto.

Bicocca	Perugia Stranieri
Bologna	Piemonte Orientale
Brescia	Politecnico di Bari
Cassino	Politecnico di Milano
Catania	Politecnico di Torino
Cà Foscari	Salento
Chieti	Sapienza
Ferrara	Sassari
Firenze	Torino
Insubria	Trento
Iuav	Urbino
Messina	Udine
Milano Statale	Verona
Padova	SISSA
Parma	SNS
Pavia	

**Tabella 1: Elenco degli atenei partecipanti**

L'edizione GP 2015 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. I singoli atenei hanno inoltre 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 (STUD), il personale docente, dottorandi e assegnisti (DDA) ed il personale tecnico-amministrativo (PTA). Il questionario degli studenti è stato distinto tra studenti del I anno (STUD I) e degli anni successivi (STUD II) 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, è stato effettuato un benchmark anche sui questionari relativi al benessere organizzativo.
3. *Laboratori Piano Integrato e Digital Learning.* L'obiettivo del laboratorio Piano Integrato è stato quello di analizzare come gli atenei si stanno muovendo verso una programmazione integrata che parta dalla strategia e arrivi ad una gestione operativa coerente ad essa, mentre il laboratorio Digital Learning si è posto l'obiettivo di identificare e fornire una prima

mappatura delle esperienze di digital learning (intendendo con questo termine gli strumenti ICT nel processo didattico) degli atenei partecipanti.

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

Ateneo	Efficacia - CS	Benessere Organizzativo	Efficienza	Lab Performance	Lab Digital Learning
BOLOGNA	X		X	X	X
BRESCIA	X	X	X	X	X
CASSINO		X	X		
CATANIA	X (STUD)	X		X	
CHIETI-PESCARA	X	X	X		
FERRARA	X	X	X		
FIRENZE	X	X	X	X	X
INSUBRIA	X	X	X		X
IUAV	X	X	X	X	
MESSINA	X	X	X	X	X
MILANO BICOCCA	X	X	X	X	
MILANO STATALE	X		X		X
PADOVA	X	X	X	X	X
PARMA	X	X	X	X	X
PAVIA	X	X	X	X	
PERUGIA STRANIERI	X	X	X	X	
PIEMONTE ORIENTALE	X	X	X	X	
POLIBA	X (STUD)	X	X	X	
POLIMI	X		X	X	X
POLITO	X	X	X	X	X
SALENTO	X		X	X	
SAPIENZA	X		X	X	
SASSARI	X		X	X	
SISSA	X (DDA, PTA)	X	X	X	
SNS	X	X	X	X	
TORINO	X		X	X	X
TRENTO		X	X	X	X
UDINE	X (DDA, STUD)	X		X	X
URBINO			X		
VENEZIA CA' FOSCARI	X	X	X	X	X
VERONA	X	X	x	X	

**Tabella 2: Tipologia di rilevazione svolta da ciascun ateneo**

Il presente report riporta nella prima parte i risultati del GP tradizionale, identificando il posizionamento dell'ateneo rispetto a costi ed efficacia percepita dei servizi amministrativi di supporto e, nella seconda parte fornisce un quadro generale rispetto ai risultati dei due laboratori oggetti di analisi.

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. Sono poi riportati i cruscotti sintetici per ciascun stakeholder (docenti,

PTA e studenti). Infine, viene fornita una breve nota sui principali risultati del laboratorio Piano Integrato e Digital Learning.

## 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
Infrastrutture	25. Supporto alle gestione ospedaliera
	7. Edilizia_Nuovi interventi edilizi
	8. Edilizia_Interventi sul costruito
	9. Approvvigionamenti
	10. Servizi generali e logistici
Didattica	11. Sistemi informativi
	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**

Rispetto alle edizioni passate, è importante sottolineare alcuni aspetti metodologici che sono stati modificati per l'edizione GP2015:

- il benchmarking rispetto ai costi per i servizi amministrativi è stato condotto al netto del costo degli studenti 150 ore. Questa scelta è stata dettata dalla bassa incidenza del costo di questa categoria di utenti rispetto ai costi totali (incidenza media: 1,5% dei costi totali nella rilevazione GP2014). Per tale motivo, pur lasciando libertà agli atenei rispetto alla rilevazione degli studenti 150 ore, questa categoria non viene conteggiata per il confronto
- i driver contabili (i.e. valore entrate, valore uscite, valore approvvigionamenti, valore progetti di ricerca) sono stati aggiornati rispetto alle rilevazioni precedenti. Il passaggio ad una contabilità economico patrimoniale ci ha inevitabilmente portato a rilevare i dati contabili, non più in ottica finanziaria, ma in ottica economico patrimoniale. Questo renderà, ovviamente, non confrontabili alcuni costi unitari con i valori degli anni passati.

### 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 – DDA – 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 forniti dagli atenei.

Atenei	STUDENTI I ANNO		STUDENTI ANNI SUCCESSIVI	
	# rispondenti	Tasso risposta 2015	# rispondenti	Tasso risposta 2015
Milano Bicocca	1621	22%	5128	20%
Bologna	587	4%	2412	4%
Brescia	1409	49%	4771	43%
Catania	1721	18%	9532	26%
Chieti	1020	18%	2093	10%
Ferrara	582	13%	1260	11%
Firenze	219	2%	1466	3%
Insubria	1781	68%	3996	60%
IUAV	294	39%	670	20%
Messina	58	1%	3647	8%
Milano Statale	1472	12%	264	1%
Padova	1294	12%	3979	8%
Parma	148	3%	361	2%
Pavia	1052	30%	361	2%
Perugia Stranieri	7	3%	24	4%
Piemonte Orientale	216	7%	599	8%
PoliBa	2120	96%	7597	99%
PoliMi	1348	19%	7025	20%
PoliTo	693	13%	3079	13%
Roma Sapienza	1324	5%		
Salento	107	3%	314	2%
Sassari	178	5%	360	4%
SNS	23	15%	77	21%
Udine	3195	84%	10330	89%
Torino	1710	12%	4082	8%
Verona	4223	55%	11341	73%
Venezia Ca' Foscari	346	5%	719	5%

**Tabella 4: Tassi risposta questionari studenti**

La rilevazione rivolta al personale strutturato, DDA 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 forniti dagli atenei.

Atenei	Questionario DDA		Questionario PTA	
	# rispondenti	Tasso risposta 2015	# rispondenti	Tasso risposta 2015
Bicocca	457	25%	241	33%
Brescia	248	28%	286	52%
Bologna	1359	26%	1059	35%
Chieti	150	15%	132	40%
Ferrara	296	24%	322	58%
Firenze	782	23%	560	35%
Insubria	135	32%	198	62%
IUAV	102	22%	130	47%
Messina	142	16%	138	12%
Padova	1272	30%	861	38%
Parma	109	8%	78	9%
Pavia	269	17%	297	35%
Perugia Stranieri	33	38%	90	58%
Piemonte Orientale	220	32%	247	80%
PoliMi	1129	34%	759	63%
PoliTo	597	30%	446	55%
Salento	67	10%	82	15%
Sapienza	535	15%	779	19%
Sassari	150	18%	282	39%
SISSA	156	34%	78	77%
SNS	68	36%	157	67%
Udine	80	21%		
Milano Statale	752	28%	596	31%
Torino	558	29%	749	41%
Verona	179	28%	135	19%
Ca' Foscari	151	16%	134	24%

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 GP2015 rispetto alle due rilevazioni di efficienza ed efficacia.

La matrice è costituita da due assi:

- Asse verticale: riporta il posizionamento dei servizi rispetto all'efficienza. Ogni costo unitario è stato normalizzato rispetto alla media degli atenei (il cui valore è stato posto pari a 1). Quando il costo unitario dell'ateneo è sopra la media, allora il valore è maggiore di 1 ed il servizio è posizionato nella parte bassa del grafico. E' il caso ad esempio 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 servizi considerati virtuosi per l'ateneo.
- quadrante in alto a sinistra: servizi il cui costo unitario è inferiore rispetto alla media, ma la cui CS è inferiore rispetto alla media. Sono i servizi critici per la CS;
- quadrante in basso a destra: servizi il cui costo unitario è superiore rispetto alla media, ma la cui CS è superiore rispetto alla media. Sono i servizi critici per l'efficienza;
- quadrante in basso a sinistra: servizi il cui costo unitario è maggiore rispetto alla media e la cui CS è inferiore rispetto alla media. Sono i servizi critici sia per CS che per efficienza.

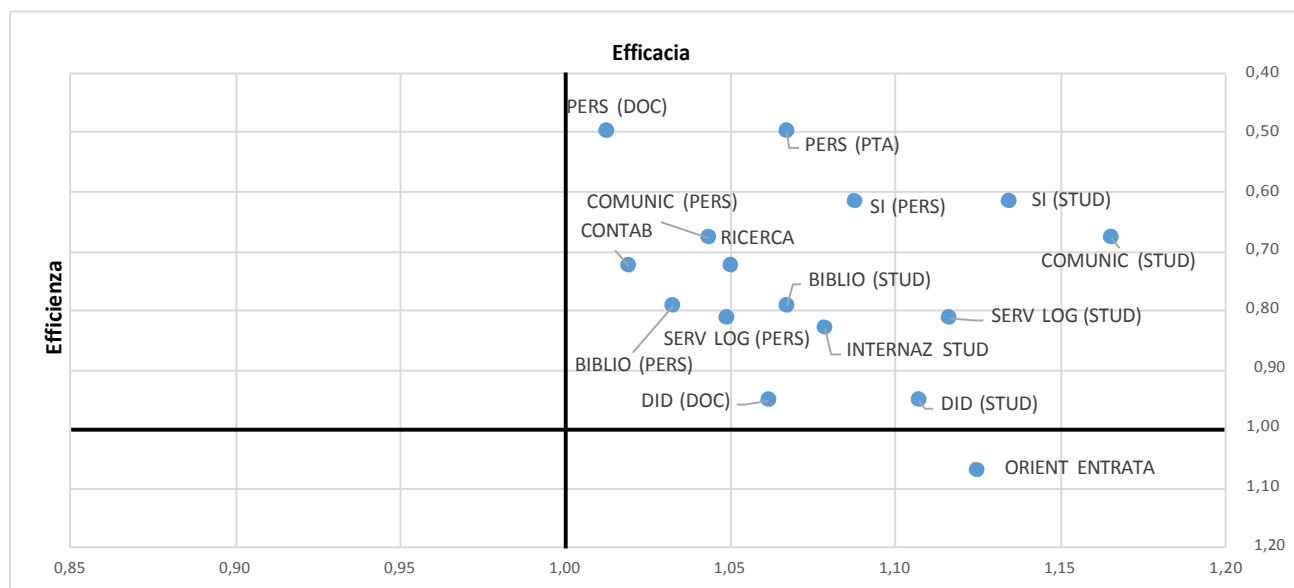


Figura 1: Matrice di posizionamento dell'ateneo di Ferrara

Relativamente all'ateneo di Ferrara, il grafico mostra che non ci sono servizi critici caratterizzati da costi unitari superiori rispetto alla media e soddisfazione personale e studenti inferiore rispetto alla

media. Orientamento in entrata, unico servizio critico, è infatti caratterizzato da costi ma anche da CS sopra la media. Gli altri servizi risultano essere virtuosi poiché caratterizzati da costi unitari inferiori rispetto alla media e CS superiore alla media. Si trovano pertanto nel quadrante in alto a sinistra. Nella prossima sezione analizzeremo nel dettaglio il servizio Orientamento in entrata poiché critico dal punto di vista dell'efficienza.

## Le aree critiche per l'ateneo

Il precedente grafico ha identificato come servizio critico per l'ateneo il servizio di orientamento in entrata. In questa sezione verranno analizzate nel dettaglio le performance relative a questo servizio.

### Orientamento in entrata: alti costi

Il servizio di Contabilità è risultato essere critico sia per i costi, in quanto caratterizzato da un costo unitario superiore alla media e da CS PTA sotto media.

#### Costi unitari

Il grafico successivo riporta l'andamento dei costi unitari relativi al servizio di contabilità l'ateneo di Ferrara, indicato dalla lettera E. Il costo unitario è stato calcolato rapportando il costo del personale dedicato al servizio rispetto al numero di studenti immatricolati nell'anno. L'Ateneo di Ferrara riporta un costo unitario pari a 88,14€/immatricolato, a fronte di un valore medio dei soli atenei (escluse le scuole) pari a 82,25€/immatricolato€.

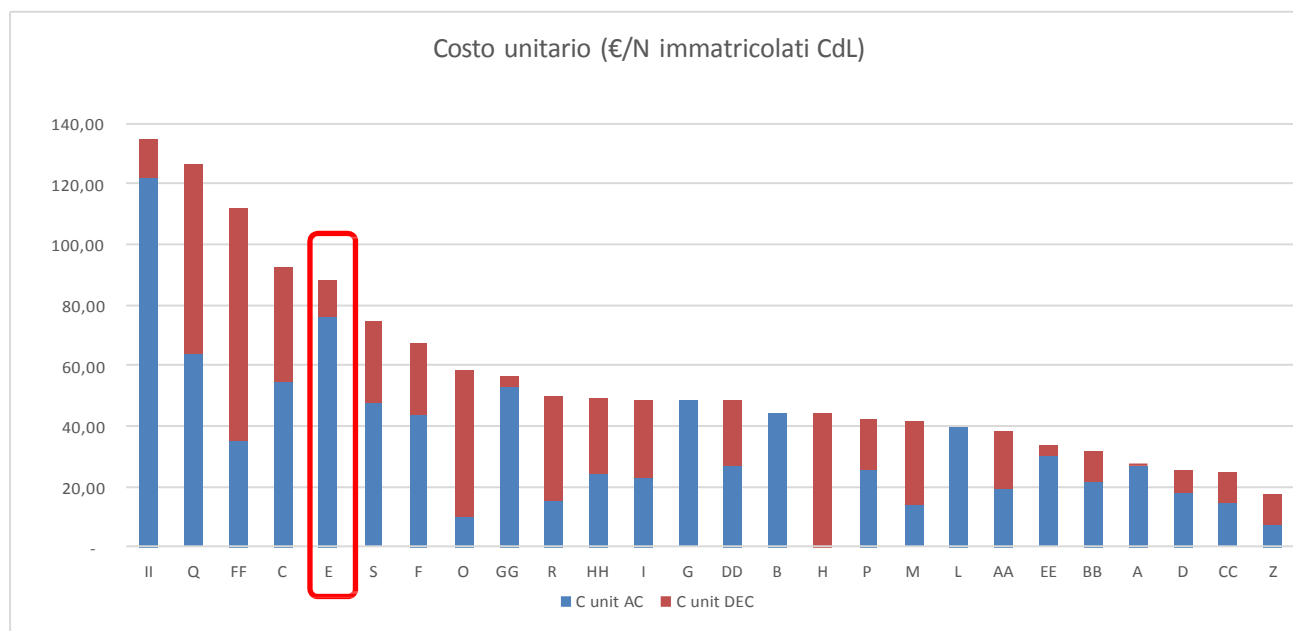


Figura 2: Costi unitari servizio orientamento in entrata

La tabella successiva riporta, per il servizio contabilità, il dettaglio di costi totali, driver e costo unitario.

Ateneo	C tot	N immatricolati CdL	C unitario
A	268.649 €	9.700 €	27,70 €
C	2.066.944 €	22.463 €	92,02 €
B	161.160 €	3.649 €	44,17 €
CC	152.097 €	6.084 €	25,00 €
FF	246.302 €	2.201 €	111,90 €
D	170.220 €	6.591 €	25,83 €
E	299.856 €	3.402 €	88,14 €
DD	530.660 €	11.009 €	48,20 €
F	193.623 €	2.890 €	67,00 €
G	70.385 €	1.449 €	48,58 €
H	251.073 €	5.694 €	44,09 €
I	524.683 €	10.779 €	48,68 €
L	239.430 €	6.054 €	39,55 €
M	266.565 €	6.438 €	41,40 €
N	181.223 €	240 €	755,09 €
O	158.784 €	2.712 €	58,55 €
GG	124.607 €	2.193 €	56,82 €
P	545.037 €	12.816 €	42,53 €
EE	308.283 €	9.210 €	33,47 €
Q	453.390 €	3.574 €	126,86 €
R	1.211.531 €	24.410 €	49,63 €
S	235.164 €	3.147 €	74,73 €
AA	678.303 €	17.813 €	38,08 €
HH	230.788 €	4.679 €	49,32 €
Z	307.432 €	17.822 €	17,25 €
II	320.077 €	2.377 €	134,66 €
BB	208.911 €	6.642 €	31,45 €

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

Il prossimo grafico riporta la percentuale di accentramento e di decentramento dei vari atenei rispetto al servizio di orientamento in entrata.

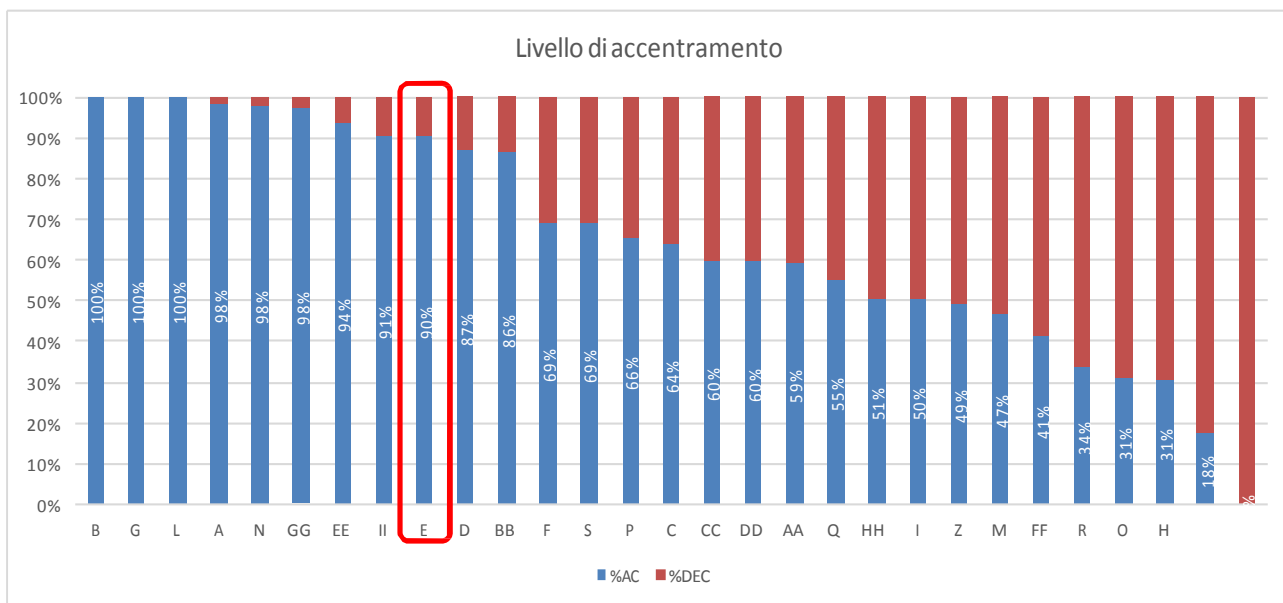


Figura 3: livello di accentramento

## 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 18).

Cluster	Atenei
<b>Atenei piccoli</b> (< 10mila stud.)	Cassino (efficienza)
	Insubria
	IUAV
	Perugia Stranieri
<b>Atenei medi</b> (> 10mila stud. e < 20mila stud.)	Brescia
	Ferrara
	Piemonte Orientale
	PoliBa
	Salento
	Sassari
	Udine
	Ca' Foscari
	Trento (efficienza)
	Urbino (efficienza)
<b>Atenei grandi</b> (> 20mila stud. e < 40mila stud.)	Bicocca
	Chieti
	Messina
	Parma
	Pavia
	PoliMi
	PoliTo
	Verona
<b>Atenei mega</b> (> 40mila stud.)	Bologna
	Catania
	Firenze
	Milano Statale
	Padova
	Sapienza
	Torino
<b>Scuole</b>	SNS
	SISSA

**Tabella 8: Cluster di atenei per gruppo dimensionale**

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

## Il cruscotto dei servizi comuni a docenti, PTA e studenti

	prestazione	udm	GP 2015 - Valore	GP 2015 - Valore benchmark (media cluster)	GP 2015 - Valore benchmark (media Atenei)	GP 2014 - Valore	Trend (2014-2015)	GP 2014 - Valore benchmark (media cluster)	GP 2014 - Valore benchmark (media Atenei)
Comunicazione	CS doc	(1-6)	3,90	3,64	3,65	3,48	12,03%	3,53	3,56
	CS pta	(1-6)	3,61	3,63	3,54	3,56	1,34%	3,55	3,50
	CS stud 1 anno	(1-6)	4,50	3,71	3,84	4,49	0,16%	4,07	4,13
	CS stud succ	(1-6)	4,31	3,55	3,72	4,38	-1,54%	3,91	3,99
	Costo unitario	€/persona	283,01	417,93	416,56	571,98	-50,52%	720,34	616,80
Sistemi informativi	CS doc	(1-6)	4,39	4,01	3,97	4,41	-0,38%	4,01	3,93
	CS pta	(1-6)	4,29	4,06	4,01	4,15	3,23%	3,93	3,91
	CS stud 1 anno	(1-6)	4,39	3,72	3,86	4,48	-2,10%	4,12	4,16
	CS stud succ	(1-6)	4,17	3,56	3,69	4,49	-7,02%	4,17	4,22
	Costo unitario	€/persona	566,38	822,99	916,44	594,52	-4,73%	950,65	984,24
Approvv e serv gen	CS doc	(1-6)	3,91	3,51	3,66	3,76	3,96%	3,31	3,50
	CS pta	(1-6)	3,69	3,46	3,58	3,56	3,46%	3,40	3,49
	CS stud 1 anno	(1-6)	4,48	3,87	4,03	4,49	-0,24%	4,07	4,23
	CS stud succ	(1-6)	4,30	3,62	3,84	4,36	-1,20%	3,82	4,02
	Costo unitario	€/mq	13,90	15,41	17,09	14,34	-3,12%	11,34	15,14
Biblioteche	CS doc	(1-6)	4,62	4,55	4,47	4,65	-0,73%	4,41	4,44
	CS stud 1 anno	(1-6)	4,55	4,18	4,29	4,72	-3,59%	4,55	4,58
	CS stud succ	(1-6)	4,53	4,17	4,21	4,75	-4,80%	4,56	4,55
	Costo unitario	€/utente potenziale	75,46	88,04	95,21	76,60	-1,49%	99,76	93,77

**Tabella 9: 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 (nel caso della CS) e inferiori rispetto alla media (nel caso dei costi unitari). A fondo rosso invece le prestazioni sotto-media. La comparazione è stata fatta con la media generale degli atenei (escluse le scuole) e non con quella del solo cluster perché non sono state trovate correlazioni tra le performance e la taglia degli atenei. In tabella sono inoltre riportati i valori di GP2014 ed il relativo incremento o decremento percentuale. Un comportamento virtuoso oltre che nelle performance 2015 si evidenzia anche nel trend rispetto all'anno precedente, soprattutto per quanto riguarda i costi unitari che sono diminuzione (per esempio quello del servizio Comunicazione è diminuito del 50,52%)

## Il cruscotto dei servizi rivolti a docenti e PTA

	prestazione	udm	GP 2015 - Valore	GP 2015 - Valore benchmark (media cluster)	GP 2015 - Valore benchmark (media Atenei)	GP 2014 - Valore	Trend (2014-2015)	GP 2014 - Valore benchmark (media cluster)	GP 2014 - Valore benchmark (media Atenei)
Personale	CS doc	(1-6)	4,41	4,07	4,13	4,19	5,25%	3,87	4,02
	CS pta	(1-6)	3,66	3,60	3,61	3,78	-3,22%	3,50	3,56
	Costo unitario	€/persona	434,10	807,15	869,98	518,74	-16,32%	900,43	856,23
Contabilità	CS pta	(1-6)	3,93	3,83	3,86	3,79	3,82%	3,76	3,78
	Costo unitario	€/mgI€	3,99	4,81	5,51	4,00	-0,37%	5,56	6,36
Ricerca	CS doc	(1-6)	4,17	3,97	3,97	4,02	3,68%	3,69	3,73
	Costo unitario	€/mgI€	52,98	61,18	73,11	42,63	24,27%	46,31	68,31

**Tabella 10: Cruscotto dei servizi rivolti a docenti e pta**

Il presente cruscotto riporta il posizionamento di Ferrara rispetto ai servizi rivolti a docenti e pta. A fondo verde le prestazioni il cui valore è superiore rispetto alla media (nel caso della CS) e inferiori rispetto alla media (nel caso dei costi unitari). A fondo rosso invece le prestazioni sotto-media. In tabella sono inoltre riportati i valori di GP2014 ed il relativo incremento o decremento percentuale. Nonostante il costo unitario del servizio Ricerca rimanga sotto media nel 2015, evidenziamo un aumento dello stesso del 24,27% rispetto all'anno precedente.

## Il cruscotto dei servizi rivolti agli studenti

	prestazione	udm	GP 2015 - Valore	GP 2015 - Valore benchmark (media cluster)	GP 2015 - Valore benchmark (media Atenei)	GP 2014 - Valore	Trend (2014-2015)	GP 2014 - Valore benchmark (media cluster)	GP 2014 - Valore benchmark (media Atenei)
Didattica	CS doc	(1-6)	4,27	3,98	4,02	4,26	0,22%	3,80	4,02
	CS stud l anno	(1-6)	4,18	3,57	3,72	4,44	-5,91%	4,02	4,16
	CS stud succ	(1-6)	4,05	3,35	3,71	4,35	-6,99%	3,74	3,93
	Costo unitario	€/studente	157,17	124,09	164,85	155,51	1,07%	129,10	155,93
Internazionalizzazione	CS stud succ	(1-6)	4,02	3,65	3,73	4,21	-4,43%	3,81	3,89
	Costo unitario	€/studente	189,00	170,05	227,92	225,08	-16,03%	149,20	190,56
Diritto studio	CS stud l anno	(1-6)	4,34	3,86	3,97	4,51	-3,83%	4,11	4,19
	CS stud succ	(1-6)	4,31	3,65	3,78	4,39	-1,76%	3,90	4,02
Orientamento	CS stud l anno	(1-6)	4,18	3,53	3,72	4,19	-0,09%	3,87	4,05
	Costo unitario	€/immatricolato	88,14	48,98	82,25	79,03	11,52%	66,41	65,67
Job placement	CS stud succ	(1-6)	4,36	3,63	3,79	4,81	-9,36%	4,08	4,19

**Tabella 11: 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 (nel caso della CS) e inferiori rispetto alla media (nel caso dei costi unitari). In tabella sono inoltre riportati i valori di GP2014 ed il relativo incremento o decremento percentuale. Il costo unitario del servizio Orientamento (in entrata) risulta superiore alla media e in aumento dell'11,52% rispetto all'anno precedente.



*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:*

**Ufficio Programmazione e Controllo:** [programmazione.controllo@unife.it](mailto:programmazione.controllo@unife.it)