

Good Practice 2013

Agenda

- **Introduzione**
 - Il quadro degli atenei partecipanti
 - Le aree presentate: i criteri di scelta
- **Analisi costi**
 - Identificazione delle aree critiche
 - Analisi per servizio
- **Analisi customer satisfaction**
 - Identificazione delle aree critiche
 - CS studenti (I anno e successivi)
 - CS docenti e PTA
- **Focus**
 - Processo di gestione degli assegni di ricerca
 - Laboratorio Internazionalizzazione
 - Laboratorio sostenibilità

Il quadro degli atenei partecipanti

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

Le aree presentate: i criteri di scelta

- La scelta delle aree/servizi critici si è basata su 2 analisi:
- Costi
 - Incidenza dei costi per servizio sul totale
 - Variazione nel tempo dei costi
- CS
 - Trend nel tempo
 - Aree critiche da soddisfazione complessiva
 - Aspetti critici per servizio
 - Analisi della varianza

Agenda

- **Introduzione**
 - Il quadro degli atenei partecipanti
 - Le aree presentate: i criteri di scelta
- **Analisi costi**
 - Identificazione delle aree critiche
 - Analisi per servizio
- **Analisi customer satisfaction**
 - Identificazione delle aree critiche
 - CS studenti (I anno e successivi)
 - CS docenti e PTA
- **Focus**
 - Processo di gestione degli assegni di ricerca
 - Laboratorio Internazionalizzazione
 - Laboratorio sostenibilità

Costi: metodologia di analisi

- Verranno presentati di seguito solo i servizi relativi ad aree critiche in termini di
 - Efficienza: costo del servizio
 - Incidenza dei fattori strutturali sui risultati di efficienza
 - Decentramento
 - Area geografica
 - Outsourcing
 - Livello di servizio
- Livelli di servizio
 - Checklist e intervista presso tutti gli atenei
 - Raccolta dati per validazione posizionamento definito dall'ateneo

Livelli di servizio: metodologia

Esempio sul servizio comunicazione (1)

- Elemento discriminante: promozione e monitoraggio della comunicazione

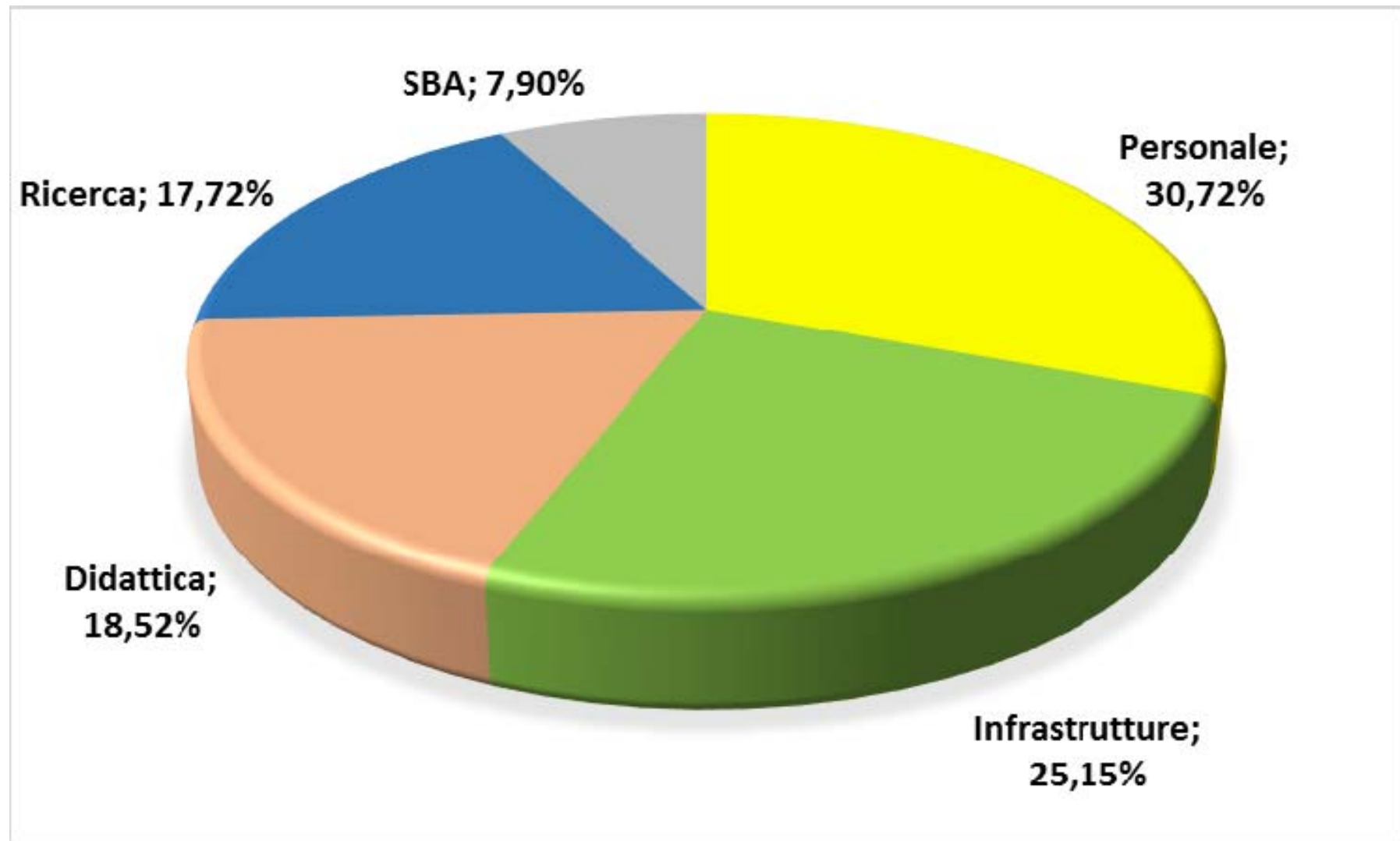
Base <i>Gestione comunicazione interna ed esterna</i>	Avanzato <i>Promozione e monitoraggio della comunicazione</i>
<ul style="list-style-type: none">• Comunicazione e relazioni con l'esterno (presidio del marchio e immagine dell'ateneo)• Diffusione delle pubblicazioni di Ateneo• Comunicazione e relazioni con l'interno• Ufficio Stampa• Organizzazione eventi e supporto al cerimoniale	<ul style="list-style-type: none">• Web marketing, social media e comunicazione integrata (redazione web notizie e informazioni, aggiornamento quotidiano del sito)• Piano della comunicazione e verifica dell'efficacia comunicativa (monitoraggio)• Comunicazione internazionale (promozione estera con agenti, fiere, canali social)

Livelli di servizio: metodologia

Esempio sul servizio comunicazione (2)

	Checklist	Avanzato	Raccolta dati
Comunicazione tramite social media	Presenza attiva sui social media (Facebook, twitter e You Tube)	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di canali social attivi in ateneo (specificare la tipologia) • Livello di attività delle pagine social (n. like e talking about per facebook; n. tweet e followers per twitter; n. visualizzazioni e iscritti per canale YouTube) • Anno di apertura di ciascuna pagina social • Frequenza media di aggiornamento di ciascuna pagina social (giornaliera, settimanale, mensile) 	
Monitoraggio efficacia comunicativa	Redazione del piano della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta dati /KPI monitorati nel piano della comunicazione • Frequenza di pubblicazione del piano della comunicazione 	
Gestione canali internazionali	Utilizzo di canali di comunicazione internazionali (agenti all'estero, fiere estere, canali social internazionali)	<ul style="list-style-type: none"> • Livello di attività per ciascun canale internazionale (n. agenti, n. fiere all'estero e n. partecipanti, livello attività su pagine social straniere) 	

Analisi dei costi: visione d'insieme – Incidenza dei costi per macro-area (2013)



Dettaglio: incidenza % dei costi per servizio (2013)

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

80% costi

Incidenza costi: dettaglio per ateneo (2013)

	Bicocca	Brescia	Ca' Foscari	Chieti	Ferrara	Genova	Padova	Salento	Sassari	Unito	Udine	Verona	Poliba	SNS	SISSA	SSSUP	Napoli	Sapienza
Supporto tecnico ricerca	10%	12%	6%	7%	11%	11%	14%	12%	16%	18%	11%	14%	13%	10%	7%	15%	0%	4%
Didattica itinere	21%	13%	13%	22%	12%	9%	11%	10%	8%	10%	11%	11%	15%	2%	0%	3%	17%	17%
Servizi gen e log	7%	18%	8%	8%	12%	12%	11%	9%	8%	8%	9%	11%	12%	9%	8%	6%	15%	11%
Contabilità	7%	7%	14%	10%	7%	10%	8%	6%	12%	7%	8%	8%	8%	8%	11%	12%	5%	8%
Biblioteche	5%	6%	11%	13%	8%	5%	9%	9%	7%	7%	8%	10%	7%	11%	5%	4%	12%	5%
Sistemi info	10%	8%	7%	7%	7%	6%	9%	8%	5%	7%	9%	7%	7%	7%	16%	5%	9%	1%
Personale	7%	5%	7%	5%	6%	8%	6%	9%	5%	9%	7%	8%	9%	6%	9%	9%	14%	13%
Approvv	5%	5%	3%	4%	5%	5%	4%	5%	4%	3%	6%	4%	4%	7%	6%	5%	3%	4%
Supporto progetti ricerca	6%	3%	5%	1%	3%	5%	4%	5%	4%	4%	5%	3%	5%	4%	12%	7%	1%	4%
Affari leg e istituz	3%	3%	5%	5%	3%	4%	3%	5%	6%	5%	4%	4%	5%	3%	5%	6%	6%	7%
Gestione osped	1%	1%	0%	5%	9%	7%	6%	0%	10%	3%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
Comunicaz	2%	3%	3%	2%	3%	2%	5%	4%	2%	4%	6%	2%	2%	5%	5%	3%	1%	4%
Post-laurea	4%	4%	3%	3%	2%	3%	3%	2%	2%	3%	3%	4%	3%	2%	3%	6%	3%	3%
Pianif, controllo e stat	2%	3%	3%	2%	4%	1%	3%	4%	1%	3%	4%	2%	3%	6%	5%	6%	2%	3%
Edilizia_costruito	2%	2%	4%	3%	1%	3%	2%	2%	1%	3%	3%	1%	3%	6%	1%	3%	7%	3%
Orient entrata	2%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	5%	0%	1%	0%	0%
Internaz studenti	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	2%
Orient uscita	2%	1%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	2%	0%	0%
Edilizia_Nuovo	1%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	2%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	2%	1%	1%
Gestione borse studio	0%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
TTO	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	1%
Internaz doc e PTA	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	2%	1%	0%	1%
Servizi soc e welfare	1%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	3%
Gestione alloggi e mense	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Gestione vita collegiale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Gestione mense	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%

Incidenza costi: dettaglio per ateneo senza gestione ospedaliera

	Bicocca	Brescia	Ca' Foscari	Chieti	Ferrara	Genova	Padova	Salento	Sassari	Unito	Udine	Verona	Poliba	SNS	SISSA	SSSUP	Napoli	Sapienza
Supporto tecnico ricerca	11%	12%	6%	7%	12%	12%	15%	12%	18%	19%	11%	15%	13%	10%	7%	15%	0%	4%
Didattica itinere	21%	13%	13%	23%	13%	10%	12%	10%	9%	10%	11%	12%	15%	2%	0%	3%	17%	18%
Servizi gen e log	7%	18%	8%	9%	14%	13%	11%	9%	9%	8%	9%	11%	12%	9%	8%	6%	15%	12%
Contabilità	7%	8%	14%	11%	8%	11%	8%	6%	13%	8%	8%	9%	8%	8%	11%	12%	5%	8%
Biblioteche	5%	6%	11%	14%	9%	6%	10%	9%	7%	8%	8%	10%	7%	11%	5%	4%	12%	5%
Sistemi info	10%	9%	7%	8%	7%	7%	10%	8%	5%	7%	9%	7%	7%	7%	16%	5%	9%	1%
Personale	7%	6%	7%	5%	6%	9%	6%	9%	6%	9%	7%	8%	9%	6%	9%	9%	14%	13%
Approvv	5%	5%	3%	4%	6%	6%	4%	5%	4%	3%	6%	4%	4%	7%	6%	5%	3%	4%
Supporto progetti	6%	3%	5%	1%	4%	6%	4%	5%	4%	4%	5%	3%	5%	4%	12%	7%	1%	4%
Affari leg e istituz	3%	3%	5%	5%	3%	5%	4%	5%	7%	5%	4%	4%	5%	3%	5%	6%	6%	8%
Comunicaz	2%	3%	3%	2%	3%	2%	5%	4%	3%	4%	6%	3%	2%	5%	5%	3%	1%	4%
Post-laurea	4%	4%	3%	3%	3%	3%	3%	2%	2%	3%	3%	4%	3%	2%	3%	6%	3%	4%
Pianif, controllo e stat	2%	3%	3%	2%	5%	1%	3%	4%	2%	3%	4%	2%	3%	6%	5%	6%	2%	3%
Edilizia_costruito	2%	2%	4%	3%	1%	4%	2%	2%	1%	3%	3%	1%	3%	6%	1%	3%	7%	3%
Orient entrata	2%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	1%	0%	5%	0%	1%	0%	1%
Internaz studenti	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	2%
Orient uscita	2%	1%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	2%	0%	0%
Edilizia_Nuovo	1%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	2%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	2%	1%	1%
Gestione borse studio	0%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
TTO	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%
Internaz doc e PTA	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	2%	1%	0%	1%
Servizi soc e welfare	1%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	3%
Gestione alloggi e	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Gestione vita collegiale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Gestione mense	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%

Confronto incidenza costi: atenei e scuole

	MEDIA TOT (ATENEI + SCUOLE)	MEDIA SOLO ATENEI	MEDIA SOLO SCUOLE	DELTA SCUOLE- ATENEI
Supporto progetti ricerca	4,7%	4,1%	7,7%	3,7%
Pianif, controllo e stat	3,4%	2,8%	5,6%	2,8%
Sistemi info	7,9%	7,6%	9,6%	2,0%
Contabilitá	9,0%	8,6%	10,5%	1,8%
Comunicaz	3,2%	3,0%	4,5%	1,6%
Approvv	4,6%	4,3%	5,7%	1,4%
Personale	7,3%	7,0%	8,3%	1,2%
Post-laurea	3,1%	2,9%	4,0%	1,1%
Edilizia_costruito	2,6%	2,4%	3,4%	1,0%
Internaz doc e PTA	0,6%	0,4%	1,2%	0,8%
Orient entrata	1,3%	1,2%	1,9%	0,8%
Affari leg e istituz	4,3%	4,2%	4,7%	0,5%
Gestione mense	0,1%	0,0%	0,4%	0,4%
Gestione vita collegiale	0,1%	0,0%	0,4%	0,4%
Servizi soc e welfare	0,4%	0,4%	0,7%	0,4%
Edilizia_Nuovo	0,9%	0,9%	1,0%	0,1%
Gestione borse studio	0,7%	0,7%	0,7%	0,1%
TTO	0,6%	0,6%	0,6%	0,0%
Gestione alloggi e mense	0,1%	0,1%	0,0%	-0,1%
Orient uscita	1,0%	1,0%	0,9%	-0,1%
Internaz studenti	1,1%	1,1%	0,9%	-0,2%
Supporto tecnico ricerca	11,8%	12,0%	10,9%	-1,0%
Biblioteche	7,9%	8,1%	6,7%	-1,4%
Servizi gen e log	9,9%	10,4%	7,8%	-2,6%
Gestione osped	2,8%	3,5%	0,0%	-3,4%
Didattica itinere	10,8%	12,9%	1,7%	-11,2%

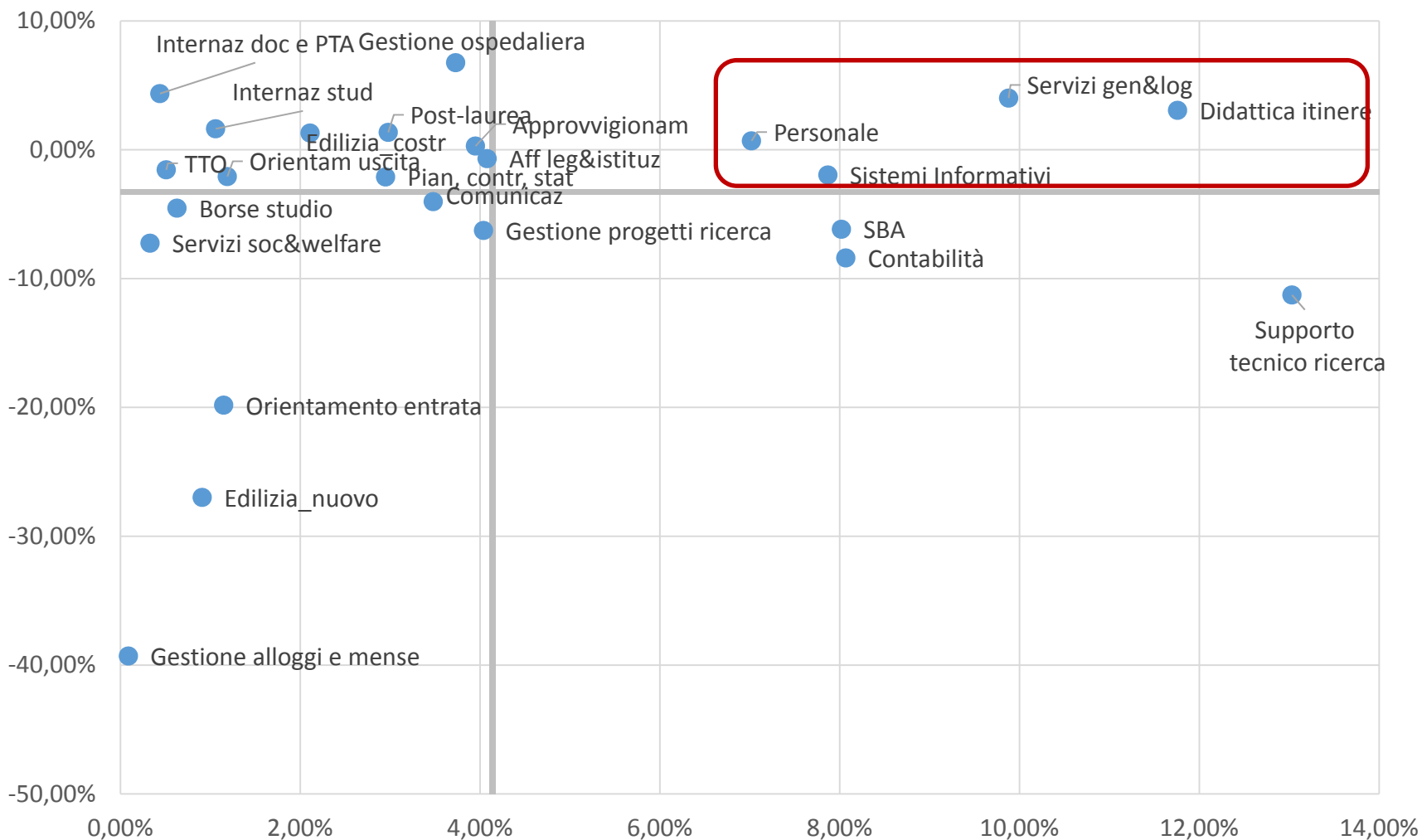
Confronto incidenza costi tra scuole

	SNS	SISSA	SSSUP	MEDIA SCUOLE	MEDIA atenei	DELTA ATENEI-SCUOLE
<i>Supporto progetti ricerca</i>	4%	12%	7%	8%	4%	4%
<i>Pianif, controllo e stat</i>	6%	5%	6%	6%	3%	3%
<i>Sistemi info</i>	7%	16%	5%	10%	8%	2%
<i>Contabilità</i>	8%	11%	12%	10%	9%	2%
<i>Comunicaz</i>	5%	5%	3%	5%	3%	2%
<i>Approvv</i>	7%	6%	5%	6%	4%	1%
<i>Personale</i>	6%	9%	9%	8%	7%	1%
<i>Post-laurea</i>	2%	3%	6%	4%	3%	1%
<i>Edilizia_costruito</i>	6%	1%	3%	3%	2%	1%
<i>Internaz doc e PTA</i>	1%	2%	1%	1%	0%	1%
<i>Orient entrata</i>	5%	0%	1%	2%	1%	1%
<i>Affari leg e istituz</i>	3%	5%	6%	5%	4%	1%
<i>Gestione mense</i>	0%	0%	1%	0%	0%	0%
<i>Gestione vita collegiale</i>	0%	0%	1%	0%	0%	0%
<i>Servizi soc e welfare</i>	1%	1%	0%	1%	0%	0%
<i>Edilizia_Nuovo</i>	0%	1%	2%	1%	1%	0%
<i>Gestione borse studio</i>	1%	1%	1%	1%	1%	0%
<i>TTO</i>	0%	1%	1%	1%	1%	0%
<i>Gestione alloggi e mense</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>Orient uscita</i>	1%	0%	2%	1%	1%	0%
<i>Internaz studenti</i>	1%	0%	1%	1%	1%	0%
<i>Supporto tecnico ricerca</i>	10%	7%	15%	11%	12%	-1%
<i>Biblioteche</i>	11%	5%	4%	7%	8%	-1%
<i>Servizi gen e log</i>	9%	8%	6%	8%	10%	-3%
<i>Gestione osped</i>	0%	0%	0%	0%	3%	-3%
<i>Didattica itinere</i>	2%	0%	3%	2%	13%	-11%

Scelta delle aree: variazione incidenza costi per servizi 2012/13

	INCIDENZA % 2012	INCIDENZA % 2013
Supporto tecnico all'attività di ricerca	14,96%	13,74%
Didattica in itinere	11,04%	11,76%
Servizi generali e logistici	9,19%	9,88%
Contabilità	8,52%	8,07%
Biblioteche	8,27%	8,02%
Sistemi informativi	7,77%	7,87%
Personale	6,84%	7,02%
Gestione progetti ricerca	4,17%	4,04%
Affari legali e istituzionali	3,98%	4,08%
Approvvigionamenti	3,81%	3,95%
Comunicazione	3,51%	3,48%
Supporto gest ospedaliera	3,38%	3,73%
Pianificazione, controllo statistica	2,92%	2,95%
Formazione post-laurea	2,84%	2,98%
Edilizia_ Interventi sul costruito	2,01%	2,11%
Edilizia_ Nuovi interventi edilizi	1,21%	0,91%
Orientamento in entrata	1,39%	1,15%
Orientamento in uscita	1,17%	1,19%
Internazionalizzazione studenti	1,01%	1,06%
Gestione delle borse di studio	0,64%	0,63%
Internaz docenti, ricercatori e TA	0,41%	0,44%
Trasferimento tecnologico	0,50%	0,51%
Servizi sociali e welfare	0,35%	0,33%
Gestione alloggi e mense	0,14%	0,09%

Scelta delle aree: relazione tra incidenza costo 2013 e variazione 2012/13



Variazione % costo 2012/13

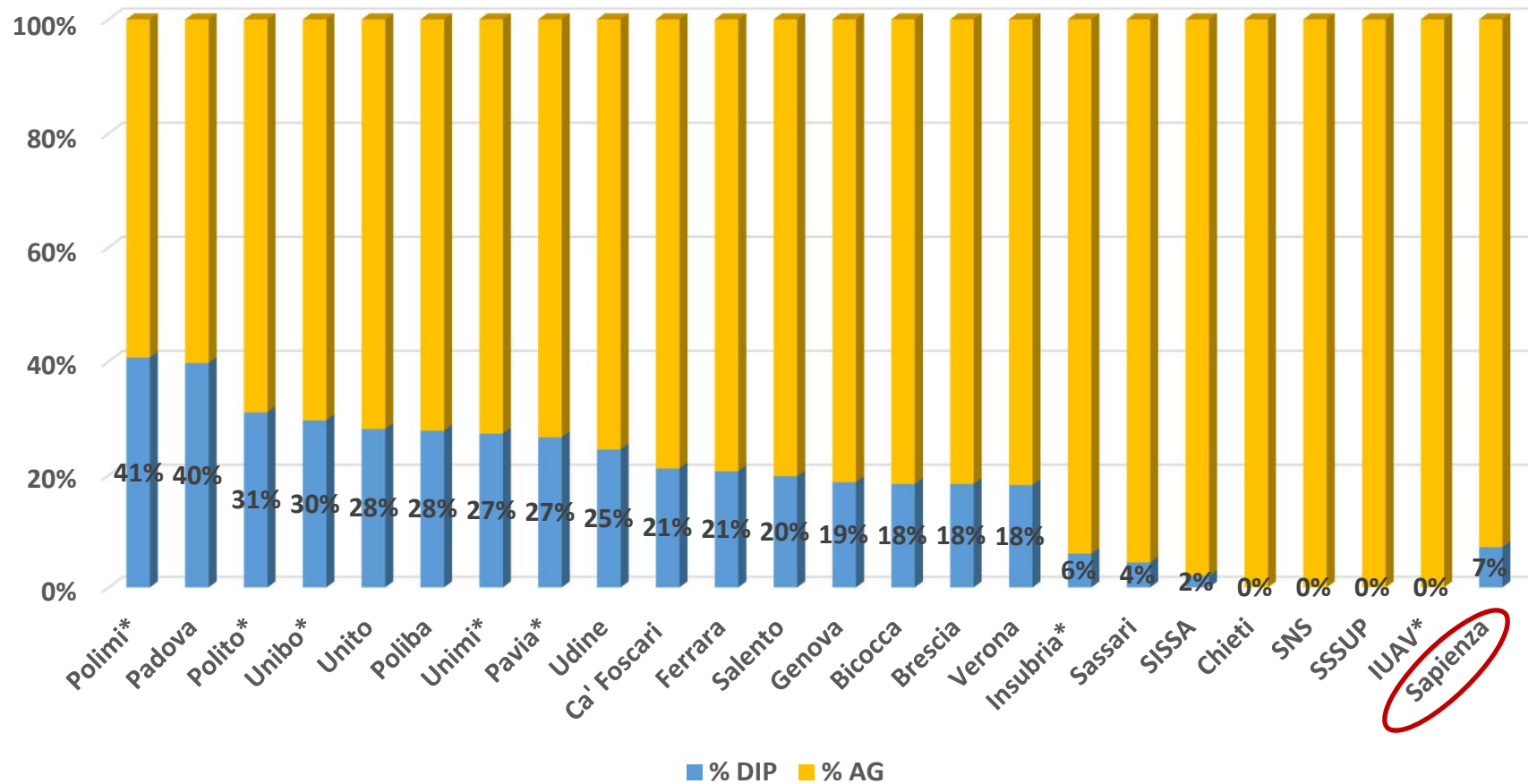
Incidenza % costo servizio sul totale (2013) – tutti atenei 2013

Le aree critiche per i costi

- Elevata incidenza rispetto ai costi complessivi e trend crescente:
 1. Personale
 2. Didattica in itinere
 3. Servizi generali e logistici
 4. Sistemi informativi
 5. Ricerca (aggiunta in quanto core mission degli atenei)

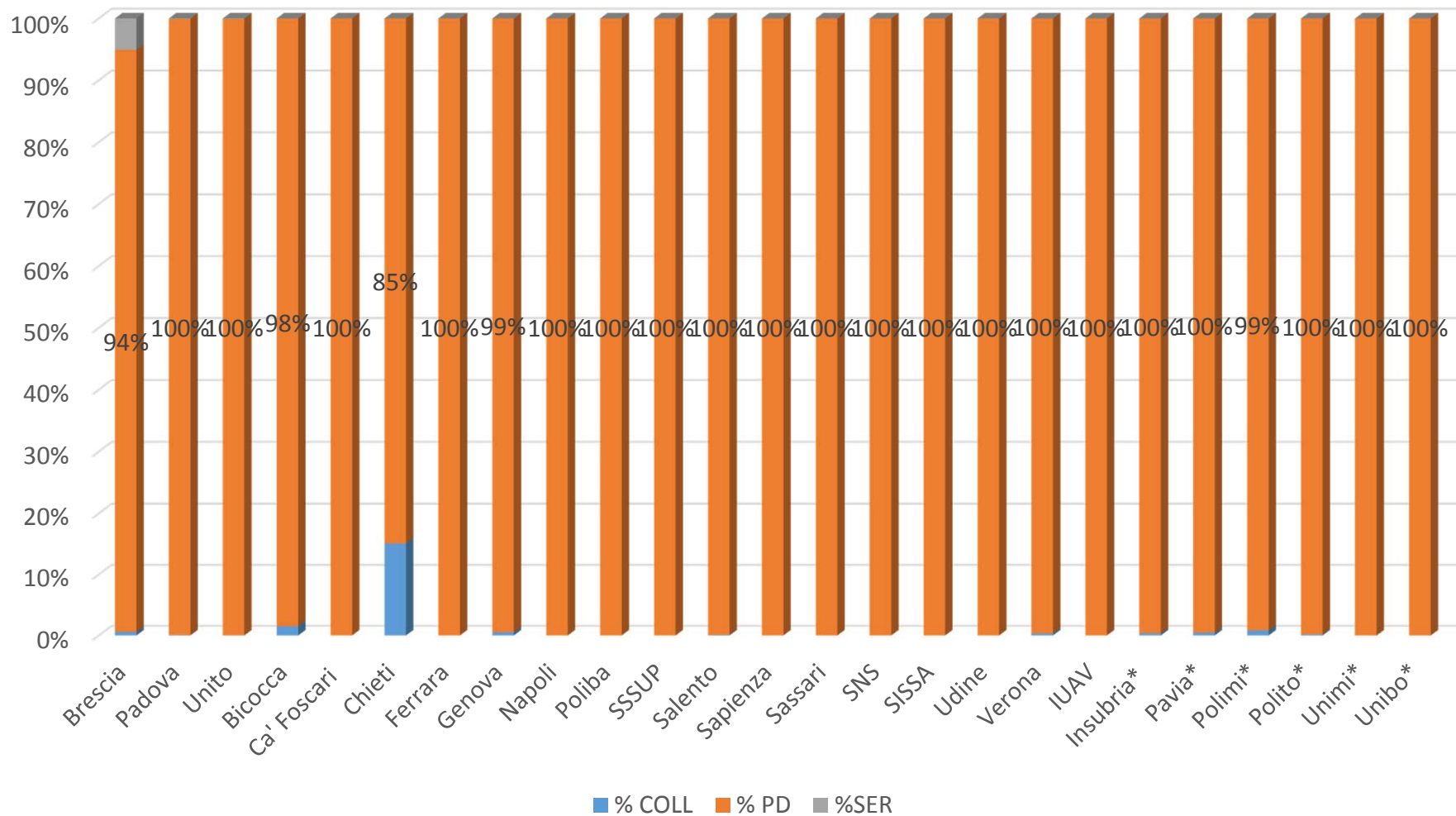
Personale: livello di decentramento

Costo dipartimento/costo totale



Gli atenei con * hanno costi 2012
 Sapienza comprende AC + 7 dipartimenti

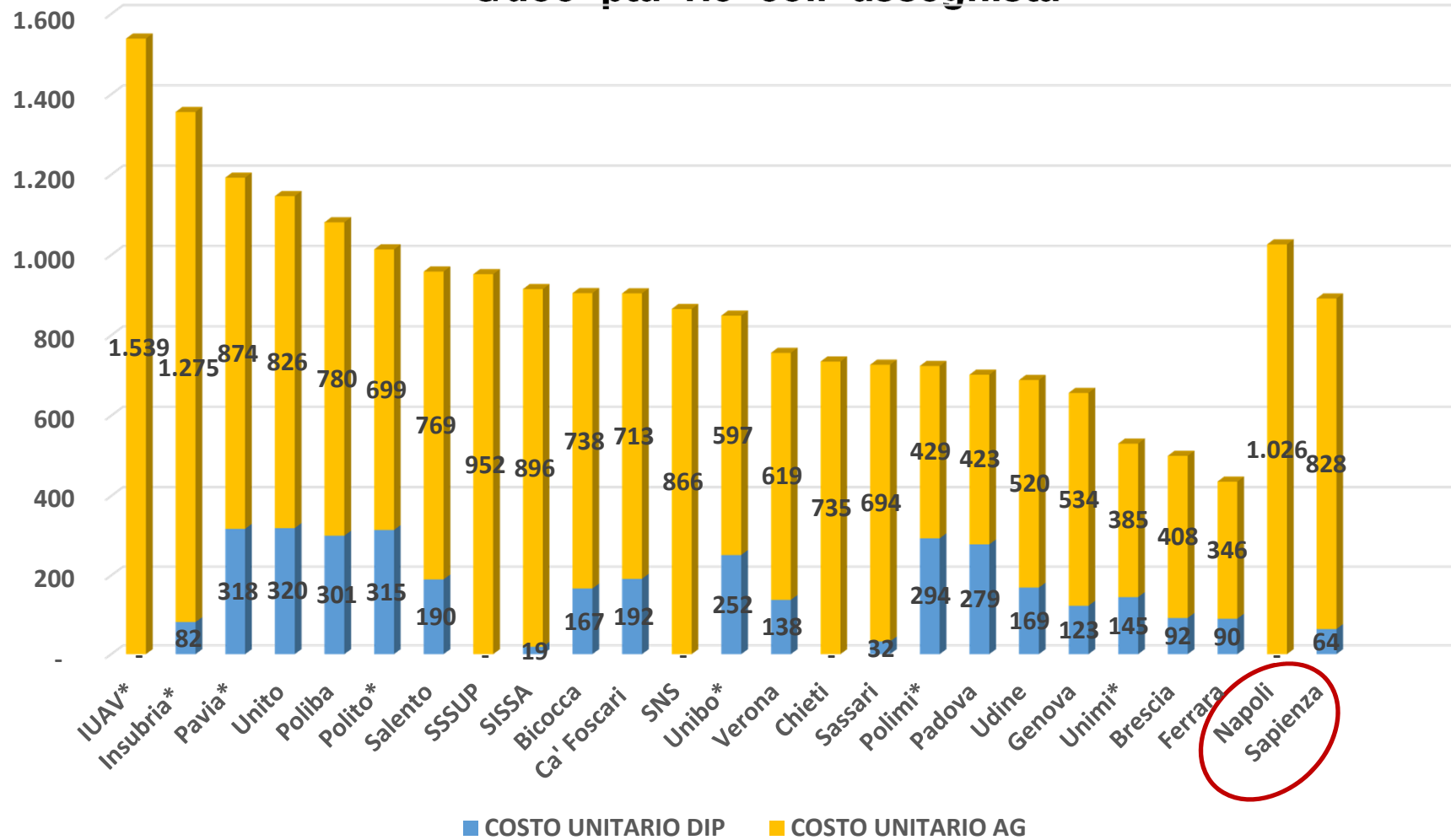
Personale: livello di esternalizzazione



Gli atenei con * hanno costi 2012

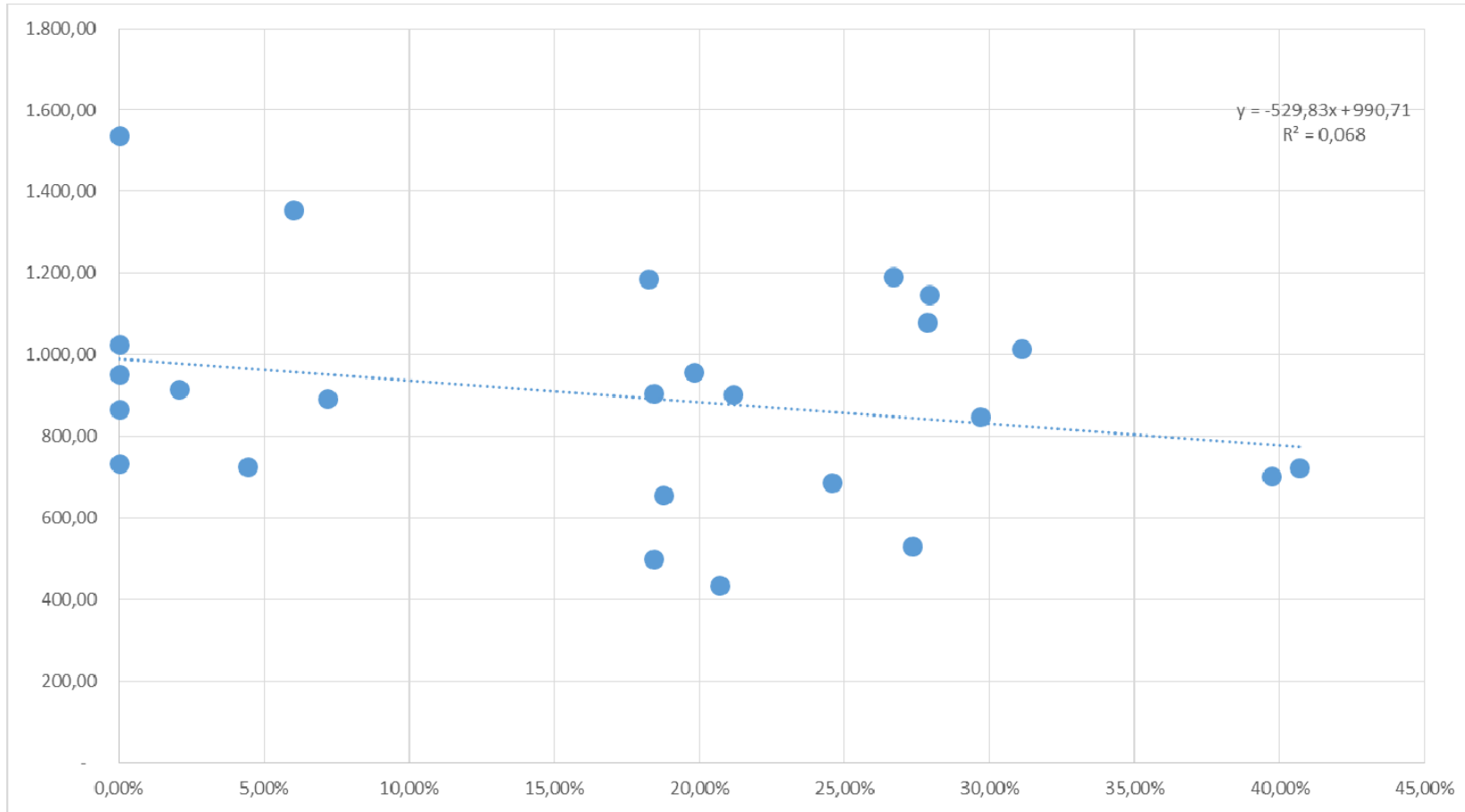
Personale: costo unitario

€/doc+pta+ric+coll+assegnista



Gli atenei con * hanno costi 2012
 Sapienza comprende AC + 7 dipartimenti
 Napoli comprende AC

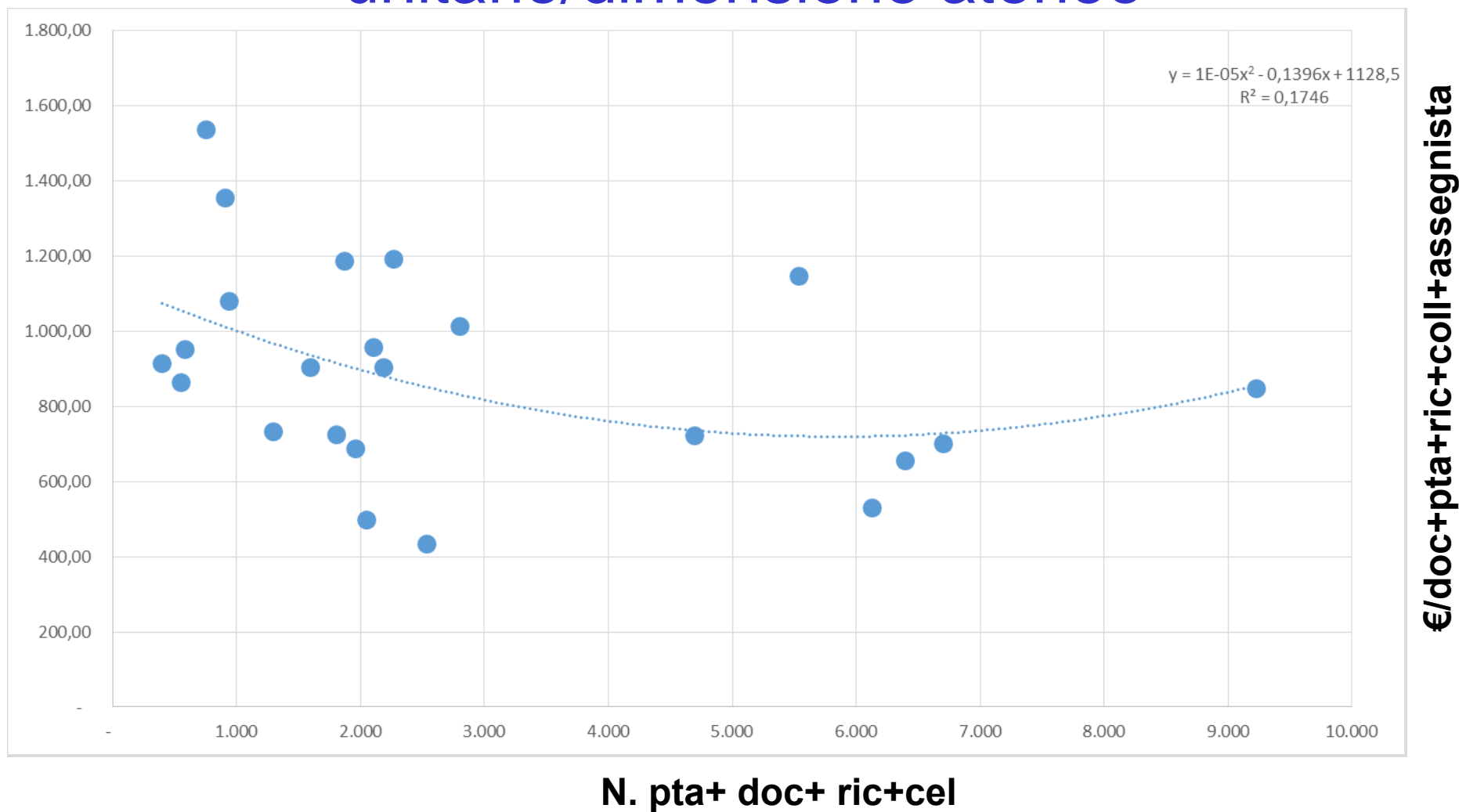
Personale: relazione costo unitario/livello decentramento



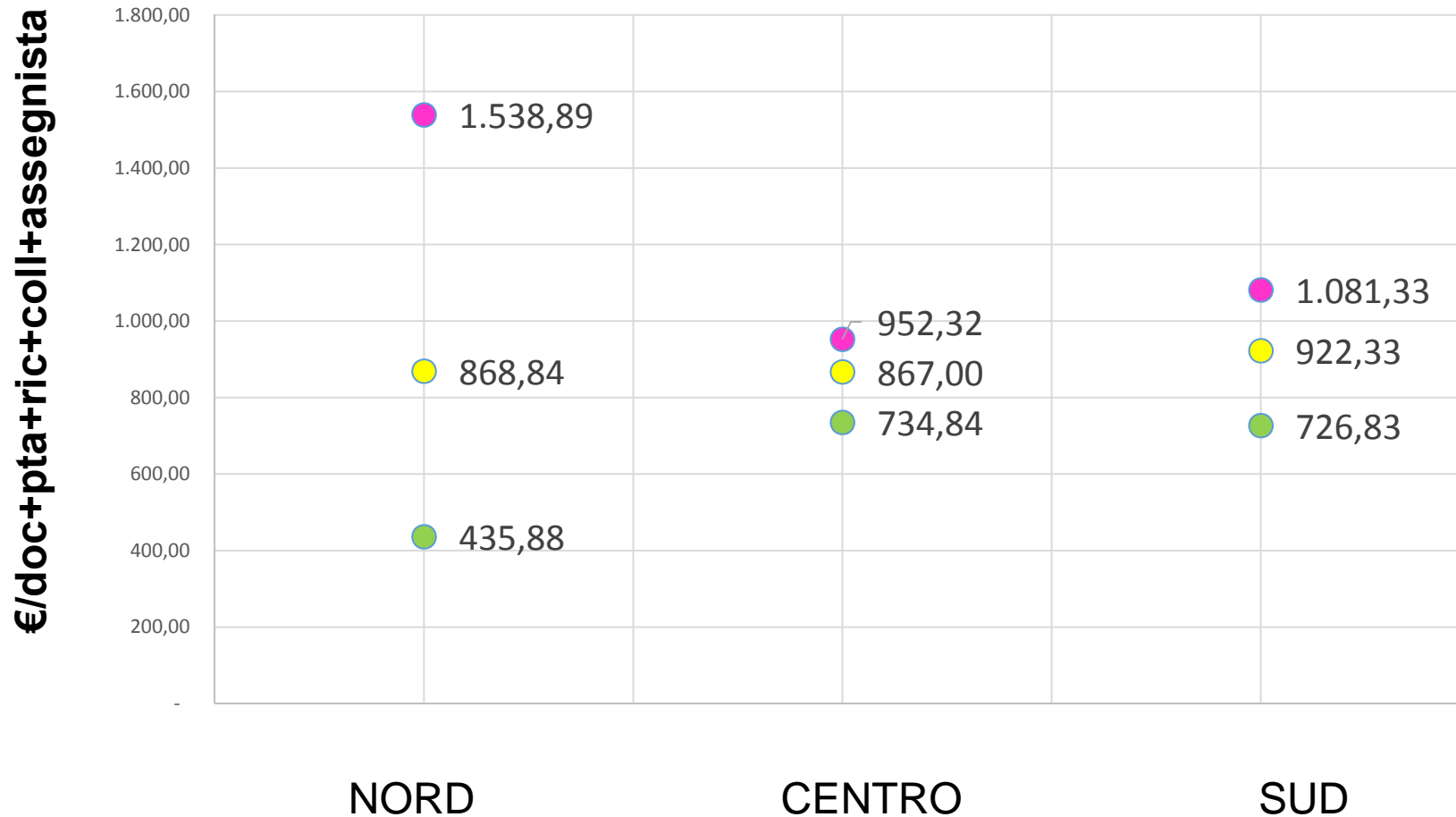
€/doc+pta+ric+coll+assegnista

Costo dipartimento/costo totale

Personale: relazione costo unitario/dimensione ateneo



Personale: relazione costo unitario/area geografica



Valore Minimo

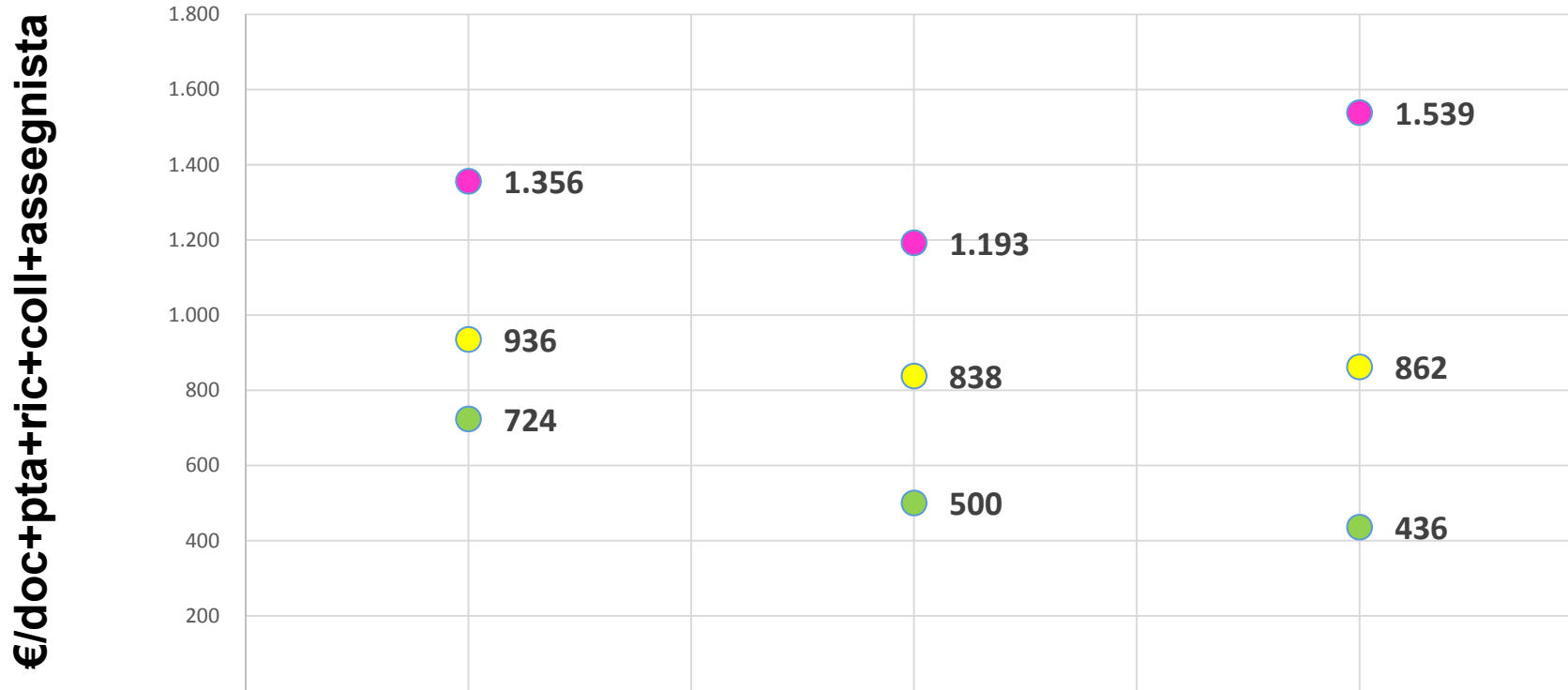


Valore Medio



Valore Massimo

Personale: relazione costo unitario/livello di servizio



LIVELLO DI SERVIZIO

BASE

INTERMEDIO

AVANZATO

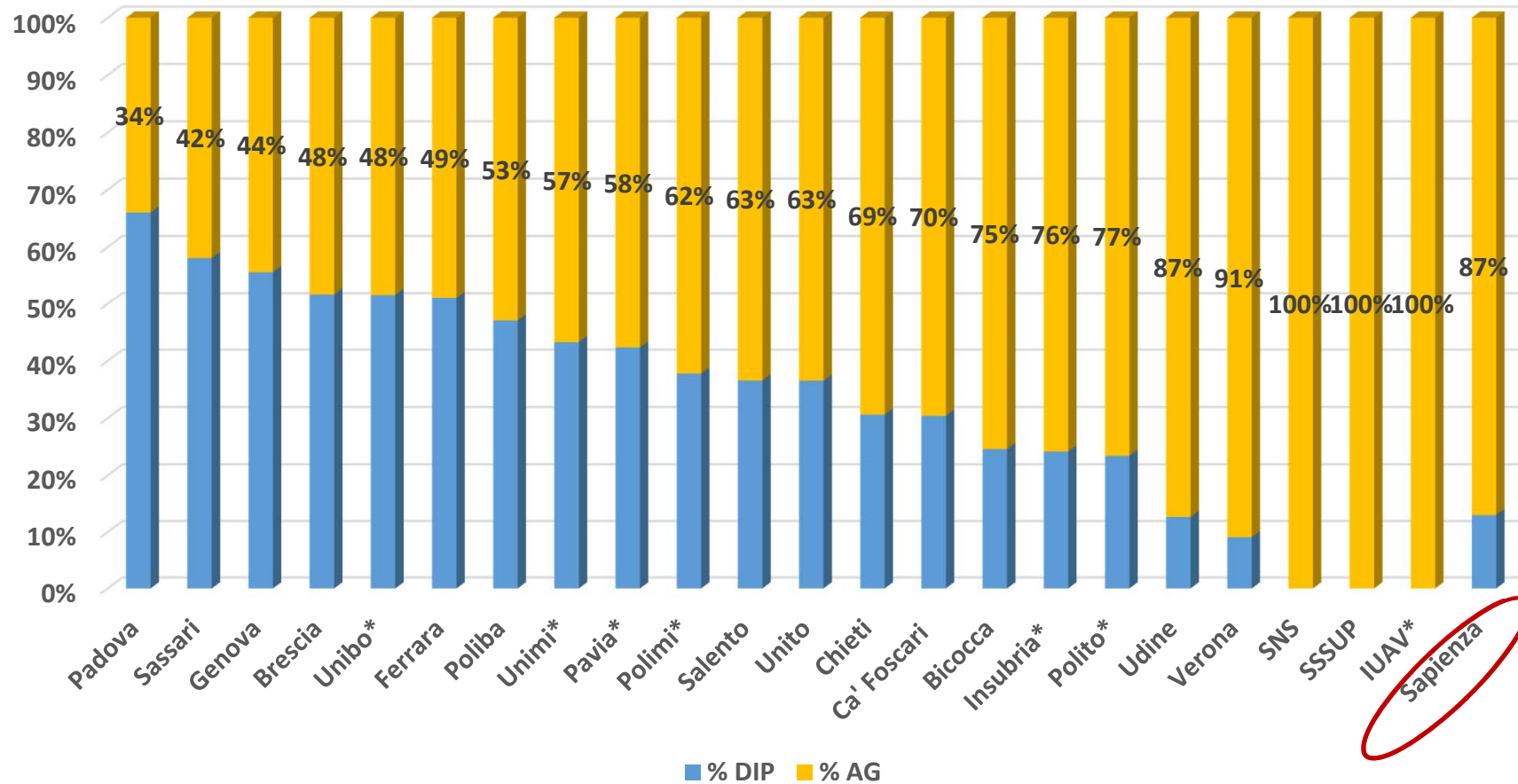
● Valore Minimo

● Valore Medio

● Valore Massimo

Didattica in itinere: livello di decentramento

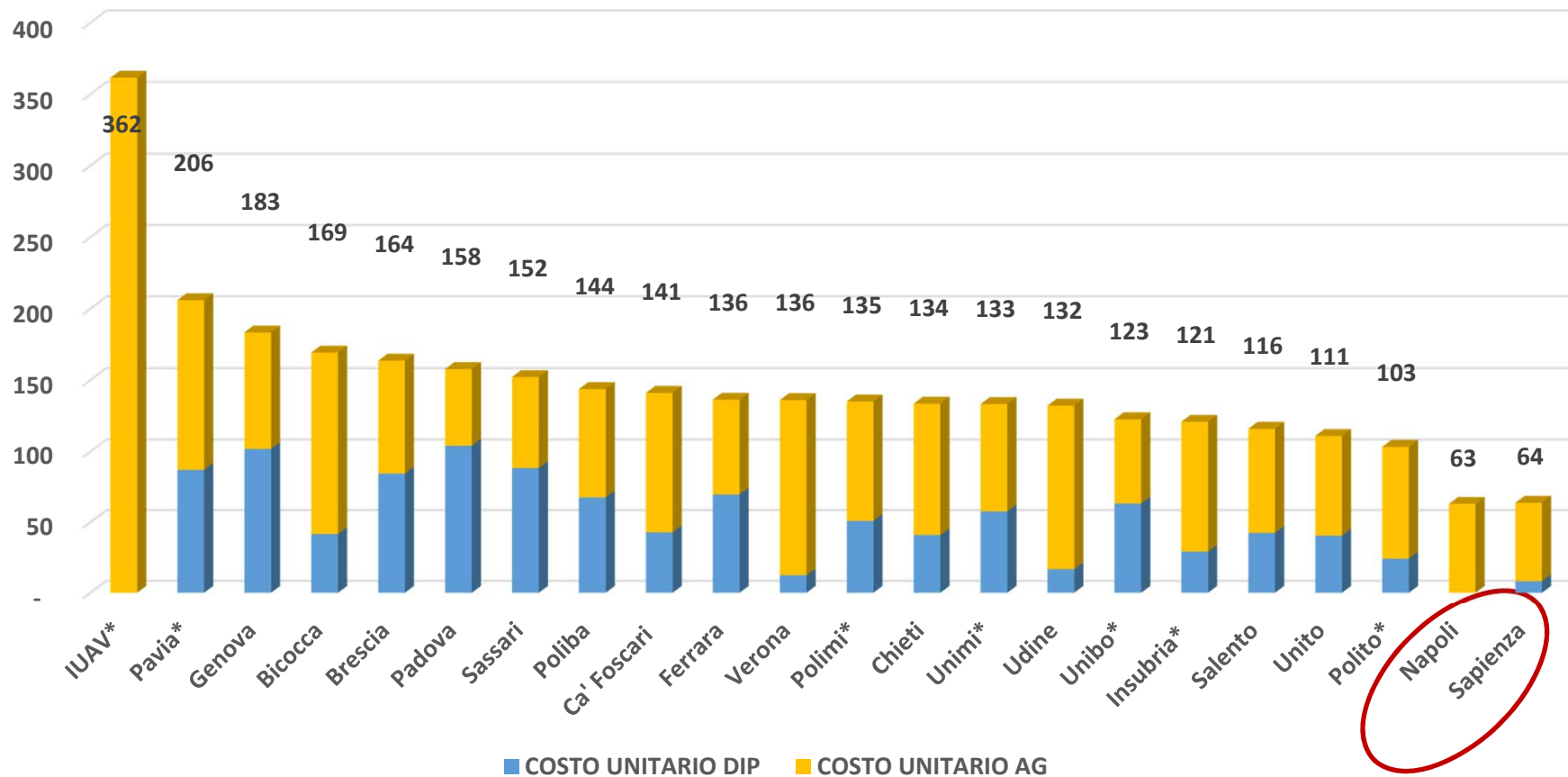
Costo dipartimento/costo totale



Gli atenei con * hanno costi 2012
Sapienza comprende AC + 7 dipartimenti

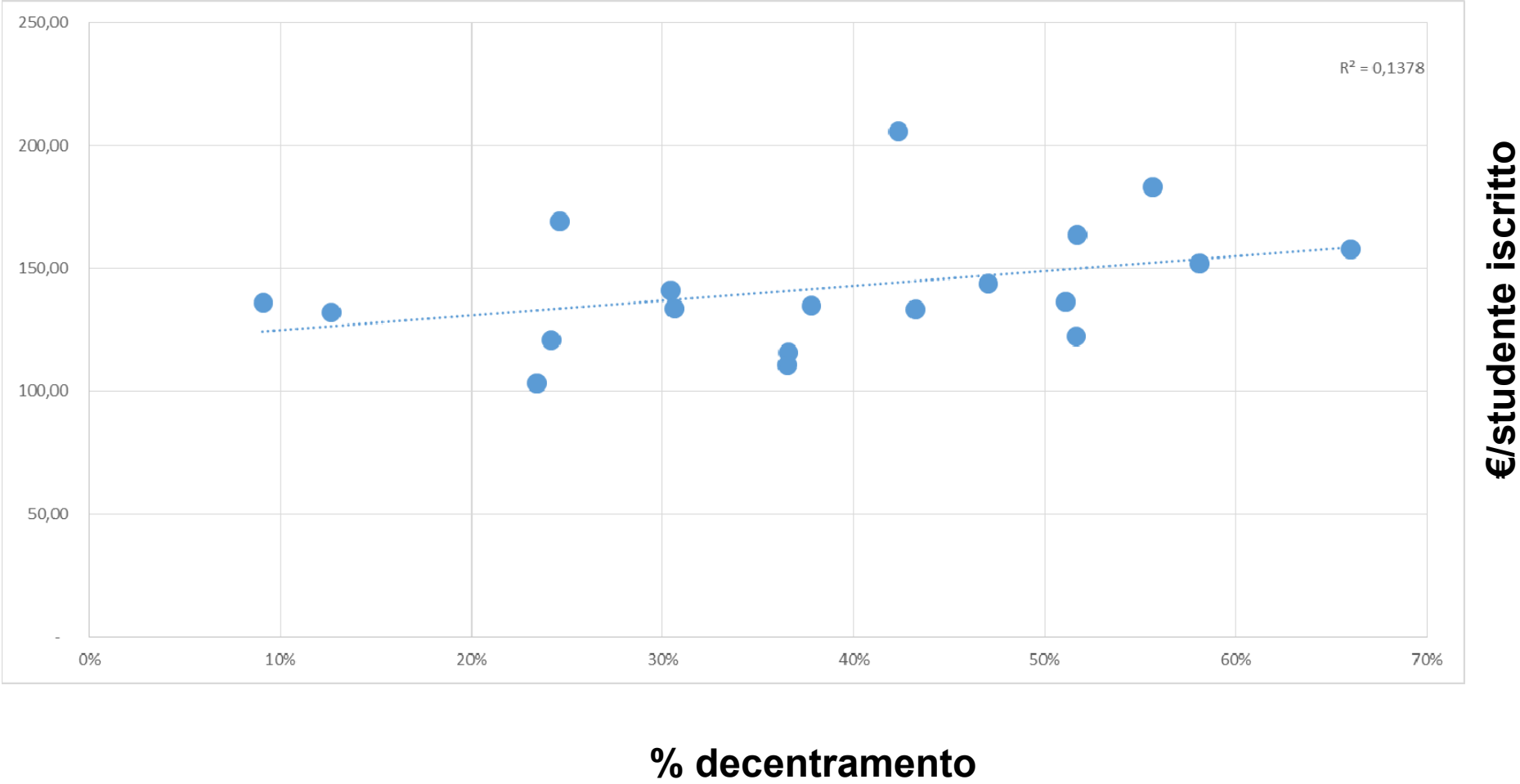
Didattica in itinere: costo unitario

€/studente iscritto

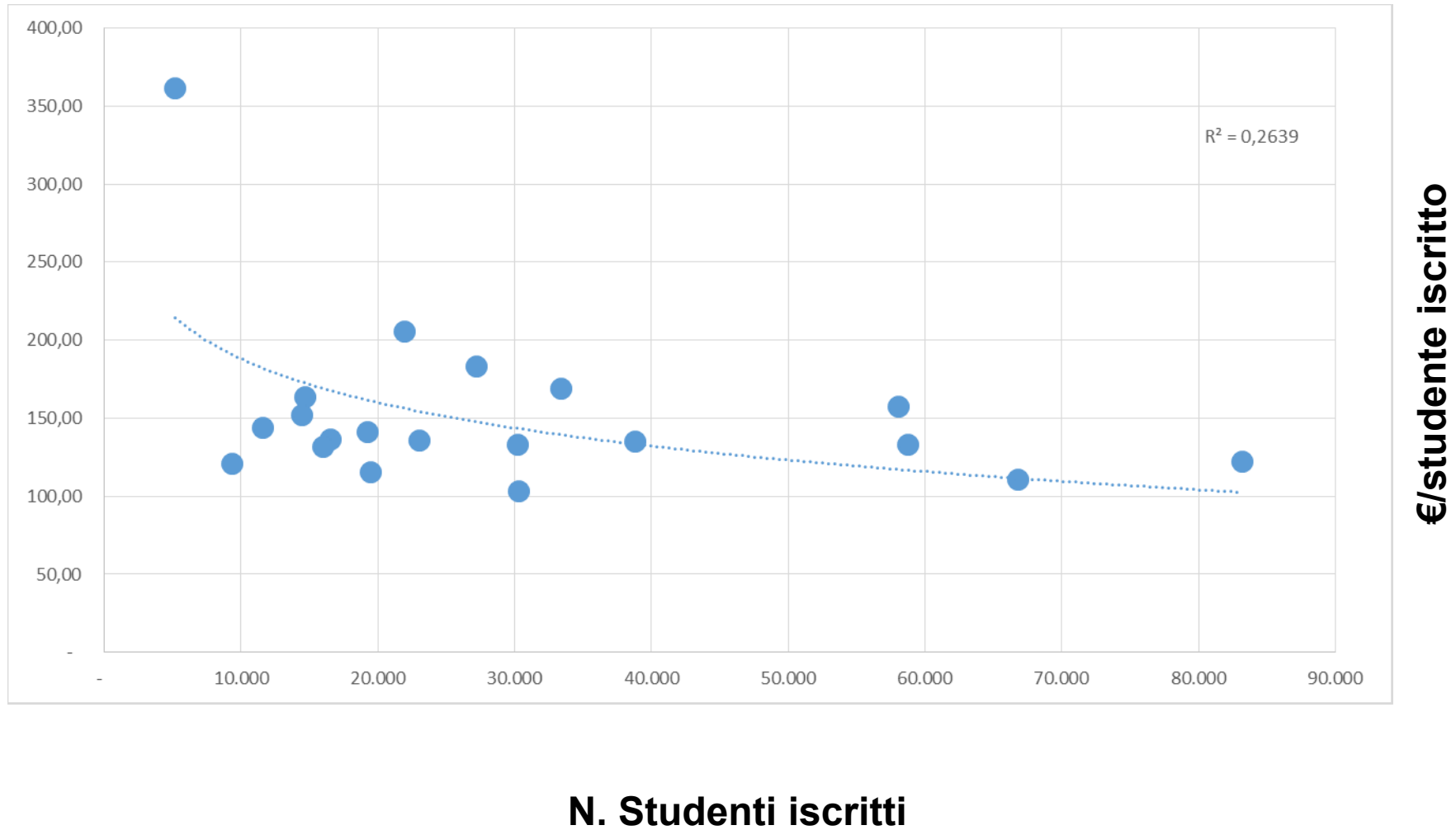


Gli atenei con * hanno costi 2012
 Sapienza comprende AC + 7 dipartimenti
 Napoli comprende AC

Didattica: relazione costo/livello decentramento

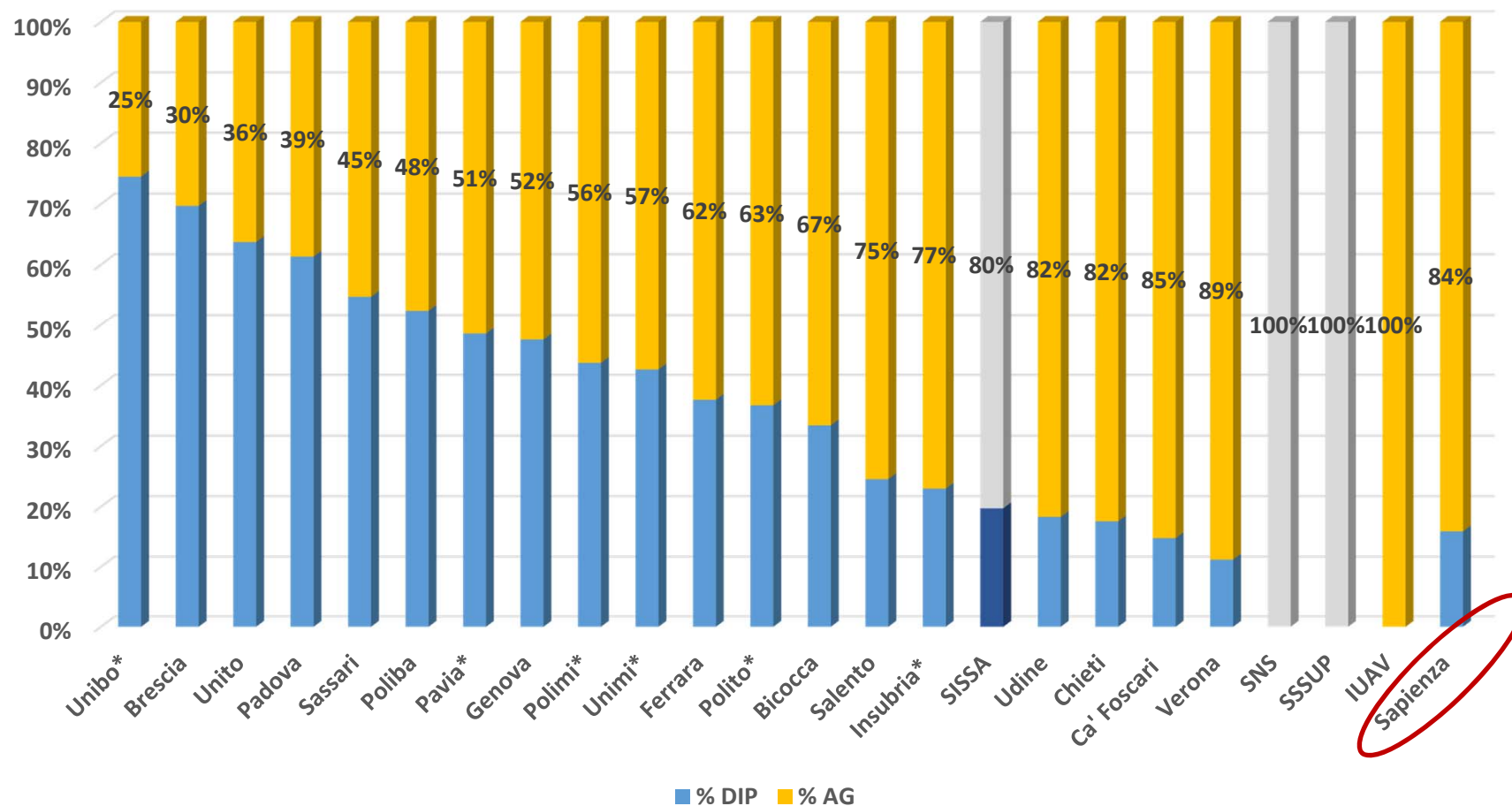


Didattica in itinere: effetti di scala



Servizi generali e logistici: livello di decentramento

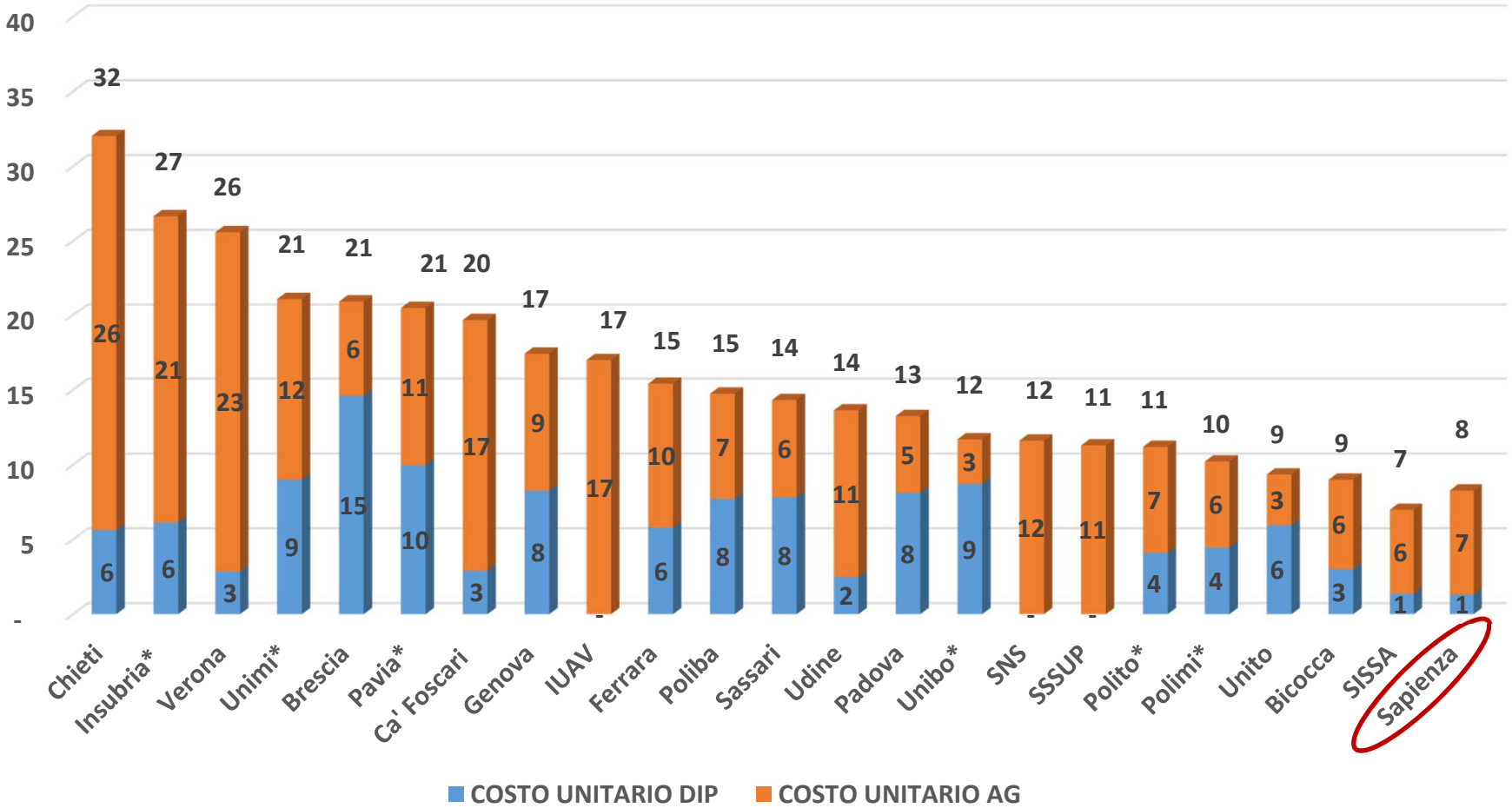
Costo dipartimento/costo totale



Gli atenei con * hanno costi 2012
 Sapienza comprende AC + 7 dipartimenti

Servizi generali e logistici: costo unitario

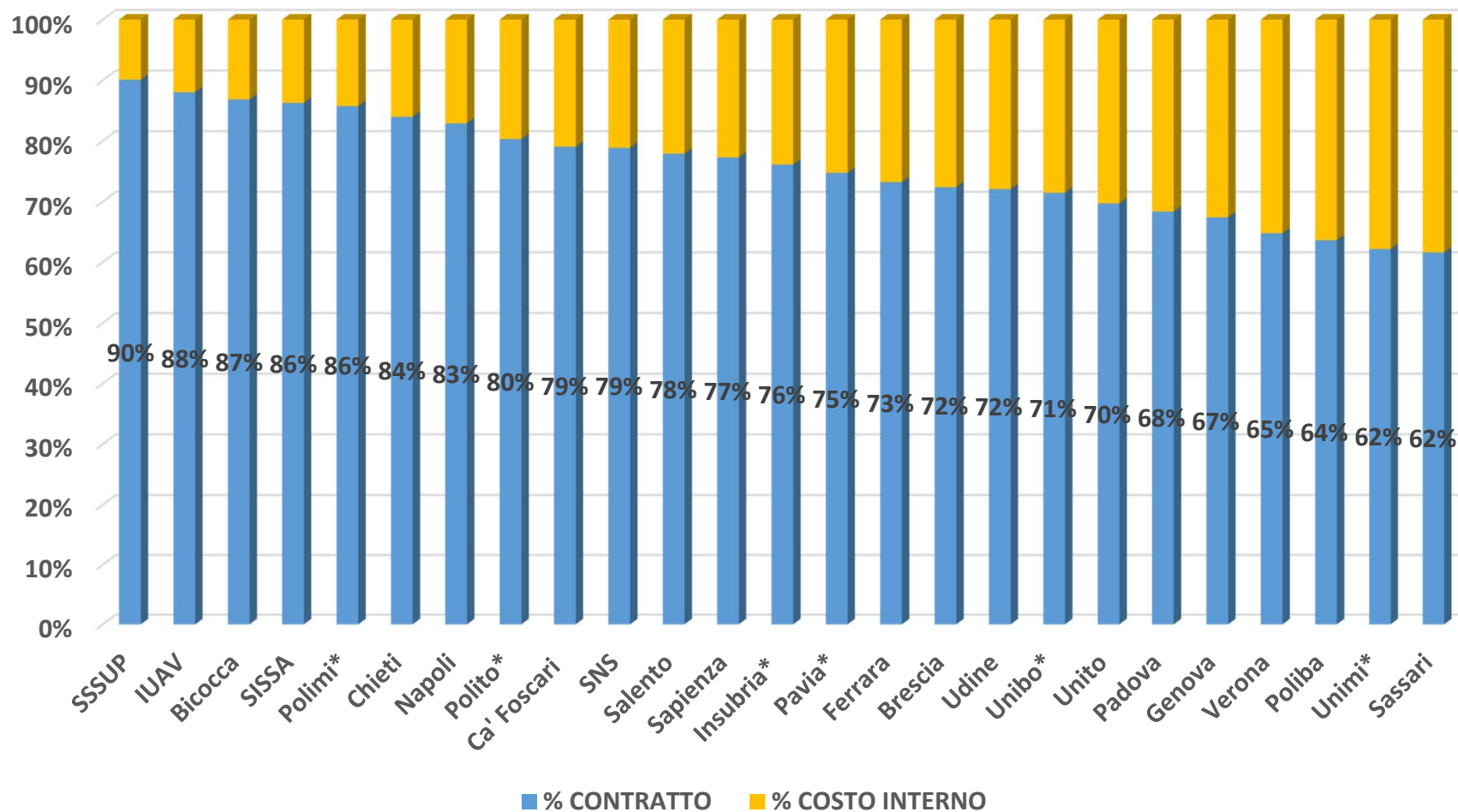
€/mq interno



Servizi generali e logistici: i contratti

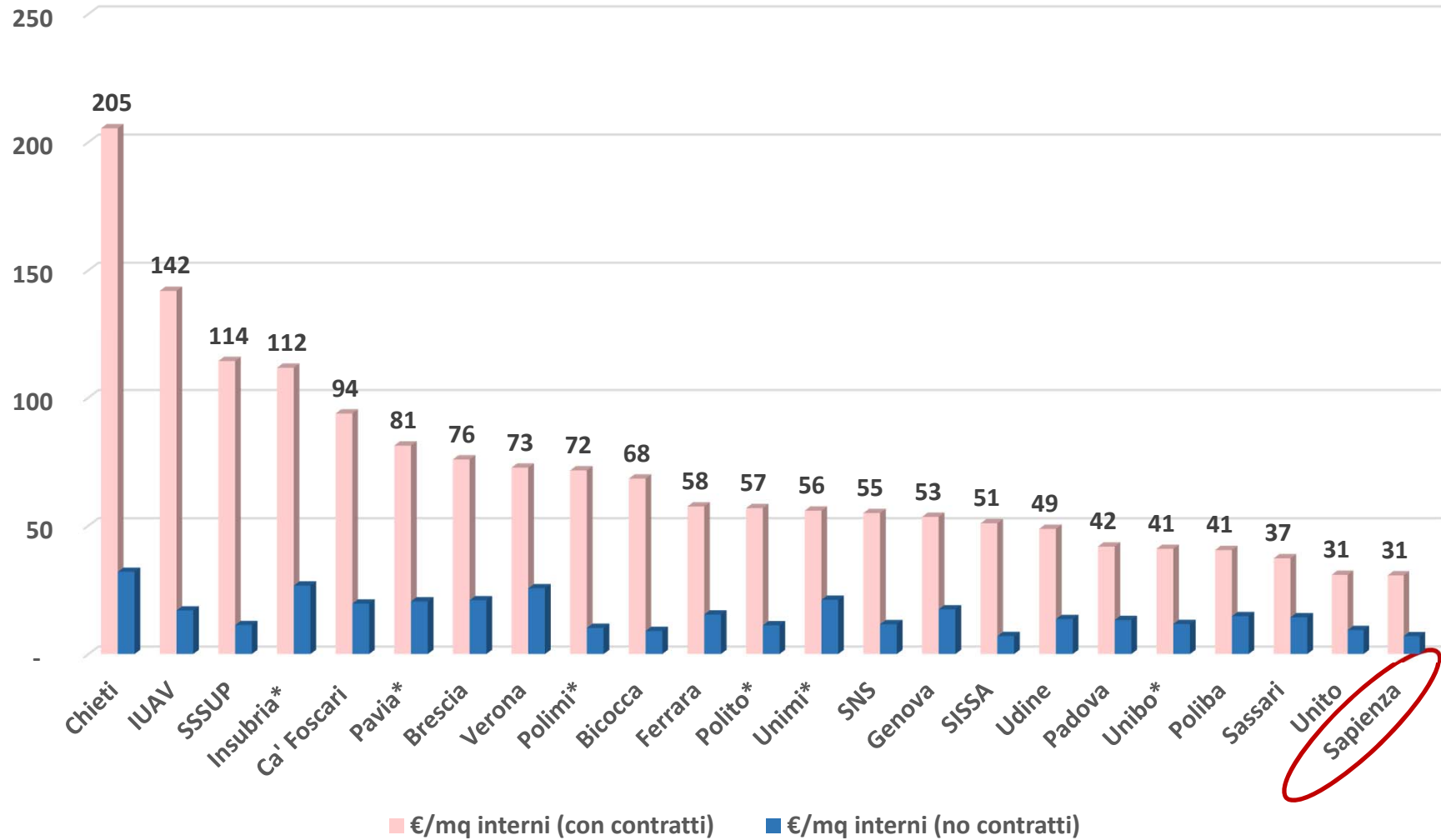
	ENERGIA	GAS	ACQUA	RISC E COND	PULIZIE			
	Valore codice Siope 2314	Valore codice Siope 2316	Valore codice Siope 2315	Valore codice Siope 2420	Valore codice Siope 2410	2470 (servizi ausiliari, traslochi e facchinaggio)	2230 (altre spese per servizi)	TOTALE SERVIZI GENERALI
BICOCCA	6.600.817	8.167	156.706	1.902.398	2.104.219	2.427.982		13.200.288
BRESCIA	1.699.245	71.763	169.998	4.060.000	1.950.803	870.317	49.304	8.871.430
CA' FOSCARI	1.998.625	666.756	200.000	-	1.339.237	1.665.670	709.379	6.579.666
CHIETI	3.195.710	706.581	70.706		997.773	149.847	3.068.933	8.189.551
FERRARA	1.635.210	222.939	81.448	1.624.783	1.857.857	724.636	508.241	6.655.114
GENOVA*	4.089.576	2.482	1.063.849	173.200	2.201.478	2.181.133	3.849.721	13.561.439
PADOVA	7.633.063	2.860.139	561.683	742.216	5.544.211	1.685.932		19.027.243
SALENTO	3.570.686	332.495	82.511	549.946	2.113.110			6.648.748
SASSARI	1.830.884	23.567	219.866	351.182	989.733	147.287		3.562.519
SNS	798.344	355.067	50.395	24.106	1.384.111			2.612.024
SISSA	1.006.207	418.178	89.383	1.580	176.198	146.325		1.837.871
SSSUP	1.019.367	391.375	147.436		818.033	1.139.998		3.516.209
UNITO	8.232.000	11.000	780.000			4.469.170	17.454	13.509.624
UDINE	1.777.079	132.376	84.262	1.620.567	878.537	79.544		4.572.364
VERONA	2.199.711	875.072	135.100	116.048	1.905.946	269.212		5.501.089
POLIBA	392.108	407.902	200.000	55.627	1.200.303			2.255.940
NAPOLI (AC)	9.904.935	1.322.463	1.140.824	6.794	7.230.836	3.642.757		23.248.608
SAPIENZA (AC)	7.290.000	490.000	1.250.000	4.808.000				13.838.000
IUAV	1.183.850		195.009	866.526	691.679	969.980	1.268.111	5.175.155
INSUBRIA*	879.594	345.313	79.177	344.681	709.356	1.583.997	-	3.942.118
PAVIA*	3.255.445	24.374	557.425	3.371.611	2.749.907	827.672	845.919	11.632.353
POLIMI*	9.881.025	271.598	518.948	3.770.190	4.487.429	4.627.896		23.557.086
POLITO*	4.243.111	480.151	371.486	1.218.730	2.698.759	1.391.781	2.713.273	13.117.291
UNIMI*	9.730.255	112.759	757.277	2.436.126	2.941.999			15.978.417
UNIBO*	7.415.904	7.258.927	632.045	204.567	4.980.259	4.110.058	3.488.587	28.090.346

Servizi generali e logistici: incidenza costi contratti



Gli atenei con * hanno costi 2012

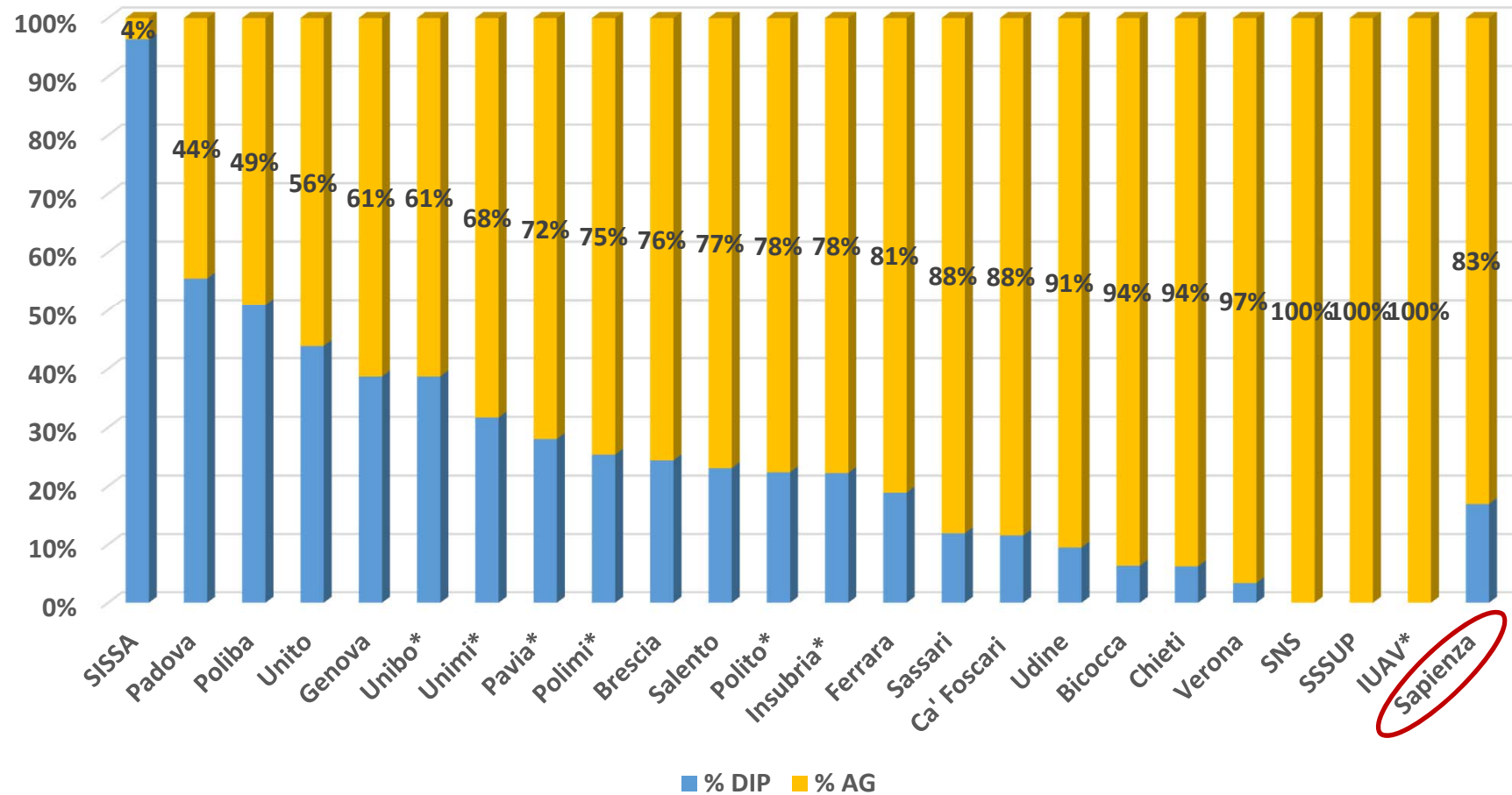
Servizi generali e logistici: costo unitario al lordo e al netto dei contratti



Gli atenei con * hanno costi 2012
 Sapienza comprende AC + 7 dipartimenti

Sistemi informativi: livello di decentramento

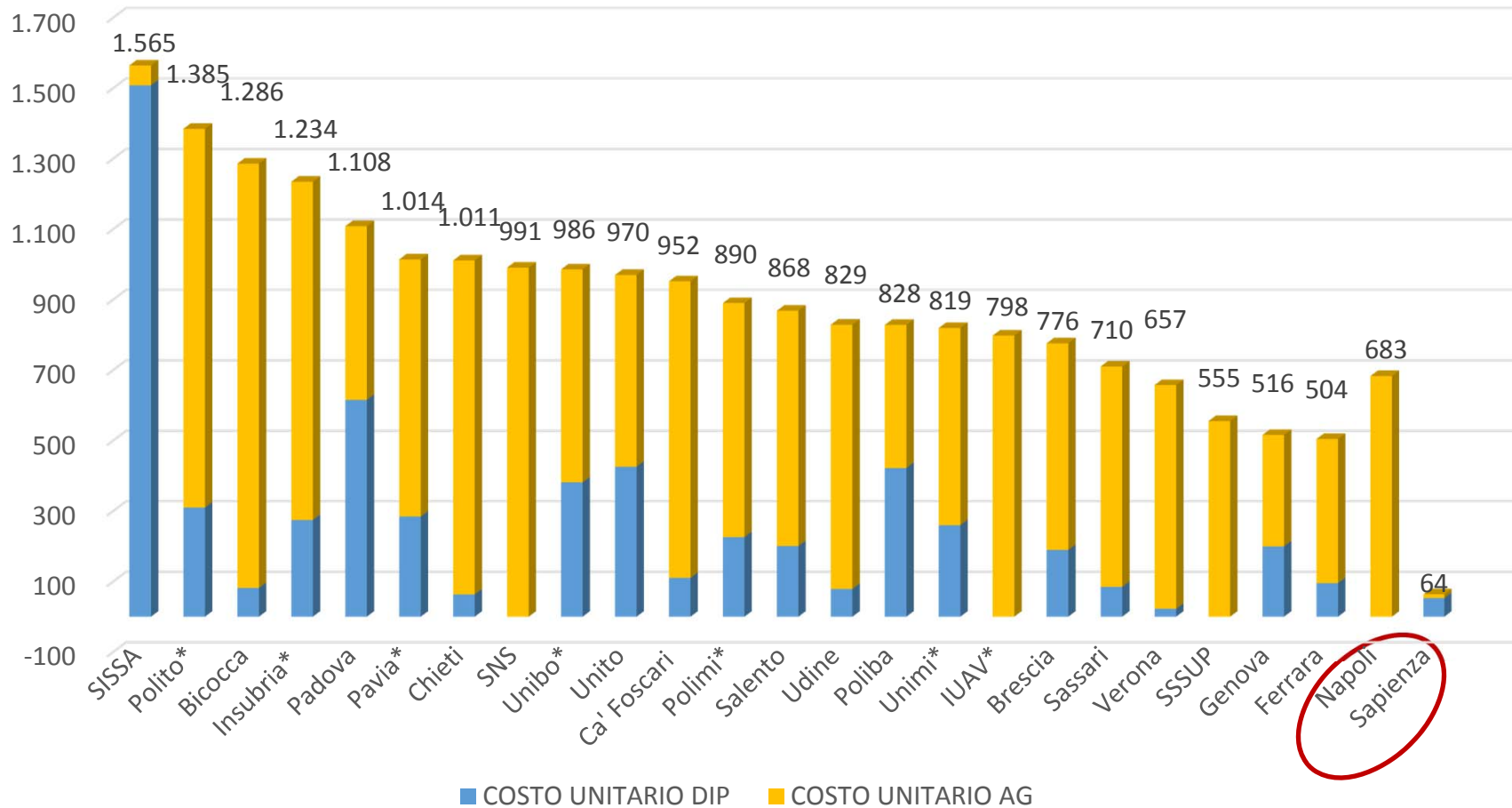
Costo dipartimento/costo totale



Gli atenei con * hanno costi 2012
Sapienza comprende AC + 7 dipartimenti

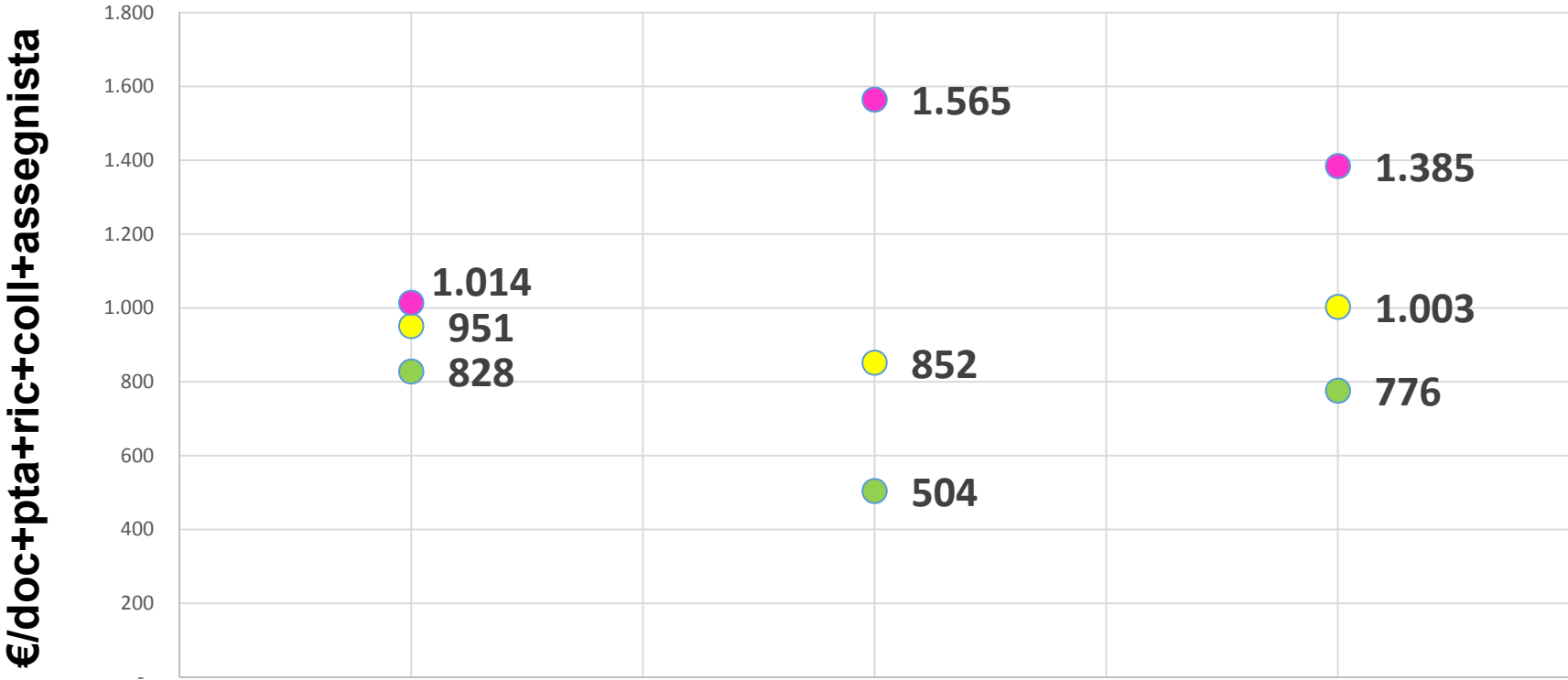
Sistemi informativi: costo unitario

€/doc+ric+pta+coll+assegnista



Gli atenei con * hanno costi 2012
 Sapienza comprende AC + 7 dipartimenti
 Napoli comprende AC

Sistemi informativi: costo unitario/LS



LIVELLO DI SERVIZIO

BASE

INTERMEDIO

AVANZATO



Valore Minimo



Valore Medio

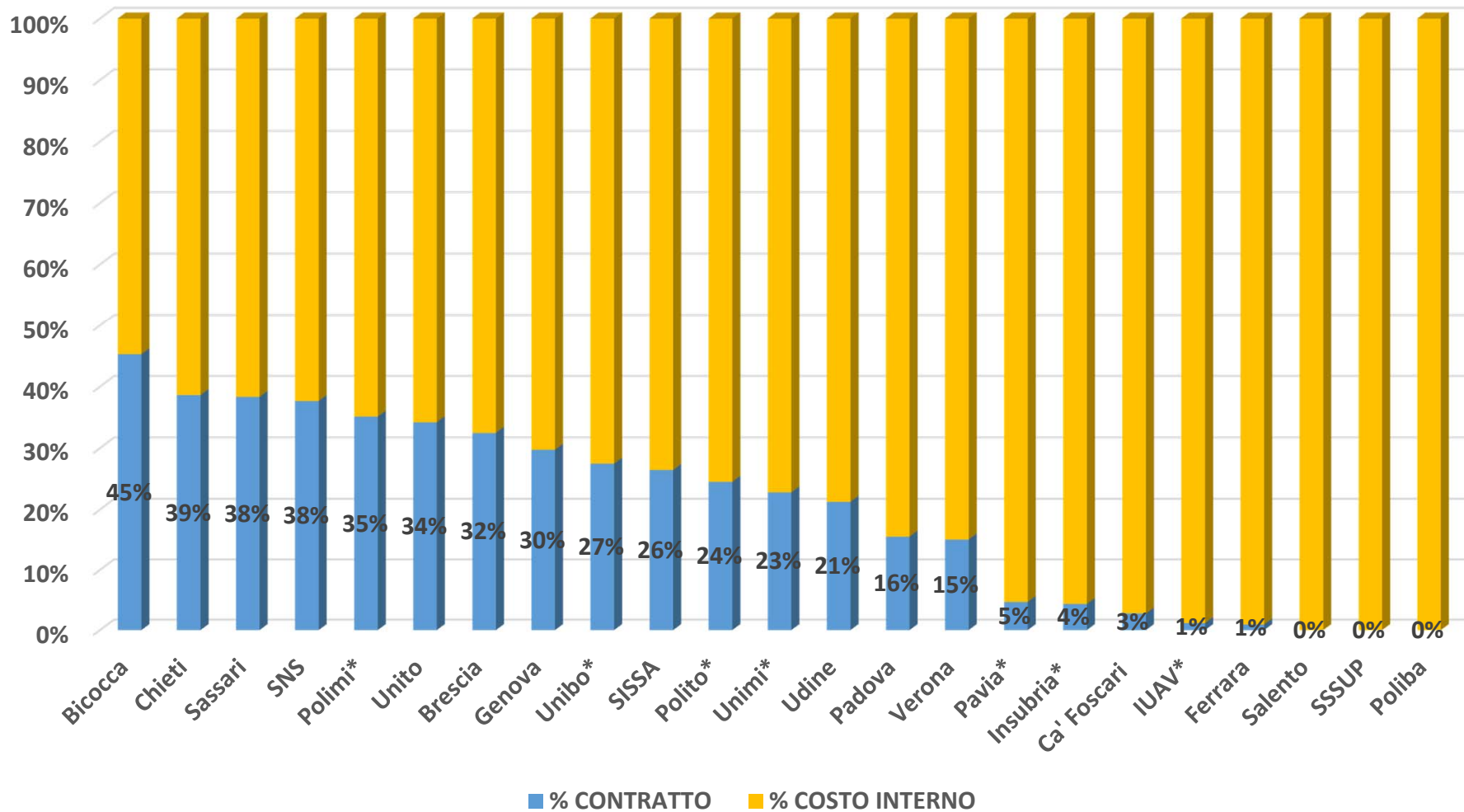


Valore Massimo

Sistemi informativi: i contratti

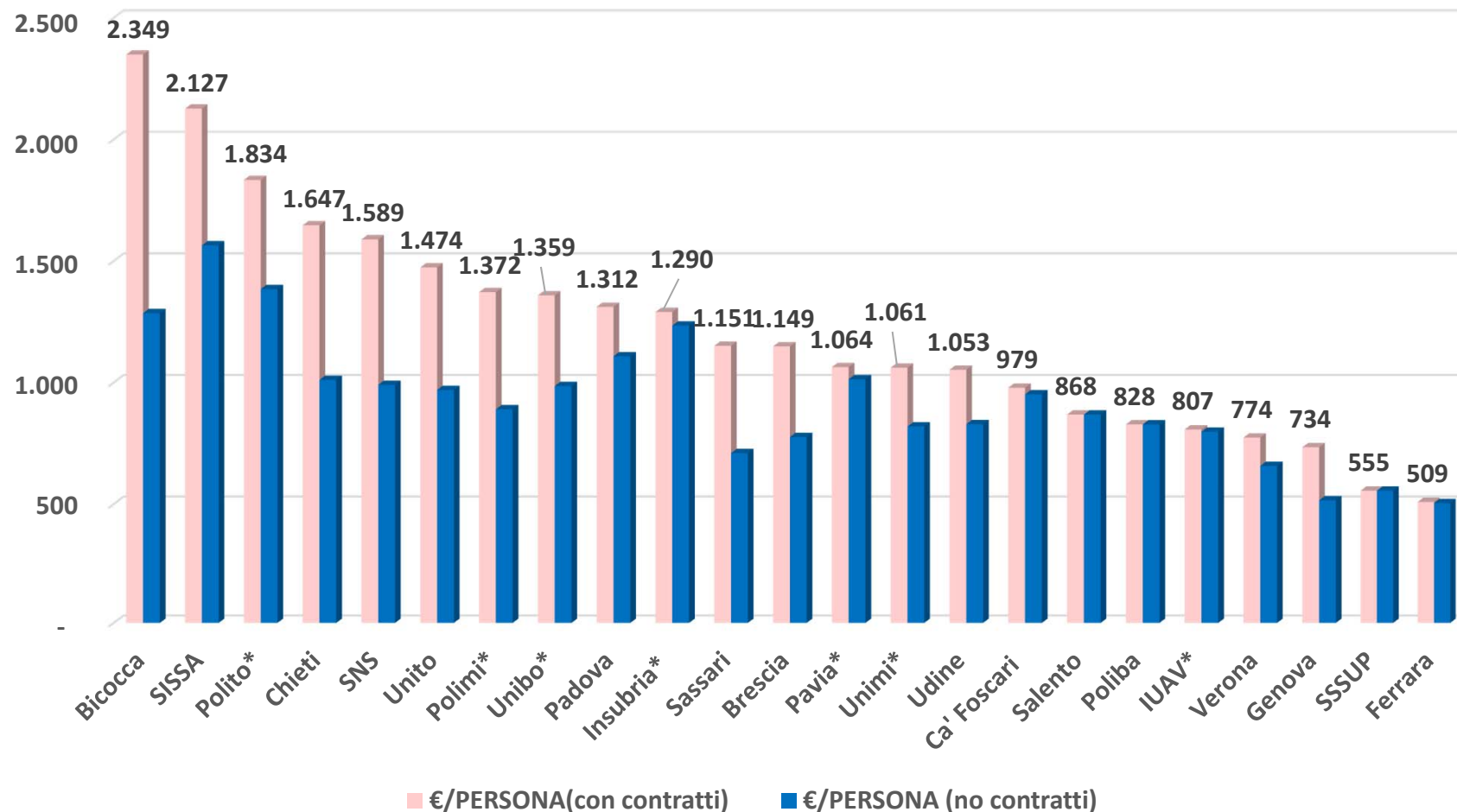
	Codice Siope 2227 (assistenza informatica e manutenzione software)
BICOCCA	2.320.820
BRESCIA	763.668
CA' FOSCARI	42.798
CHIETI	823.514
FERRARA	11.975
GENOVA	1.394.497
PADOVA	1.362.994
SASSARI	795.946
SNS	327.891
SISSA	221.593
UNITO	2.788.017
UDINE	438.578
VERONA	340.297
IUAV	7.101
INSUBRIA	50.247
PAVIA	112.610
POLIMI	2.259.706
POLITO	1.256.624
UNIMI	1.481.137
UNIBO	3.440.939

Sistemi informativi: incidenza costi contratti



Gli atenei con * hanno costi 2012

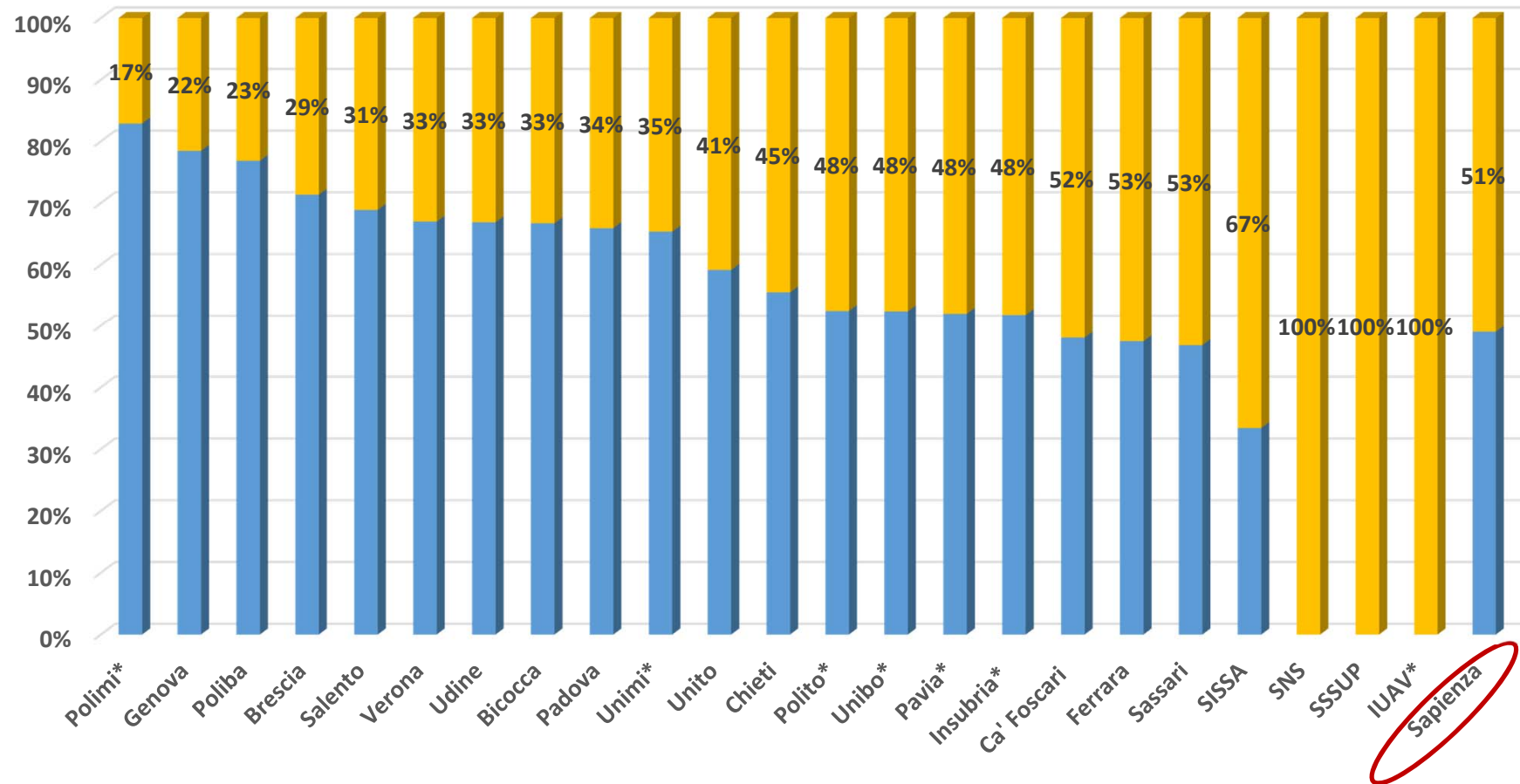
Sistemi informativi: costo unitario al lordo e al netto dei contratti



Gli atenei con * hanno costi 2012

Progetti ricerca: livello di decentramento

Costo dipartimento/costo totale

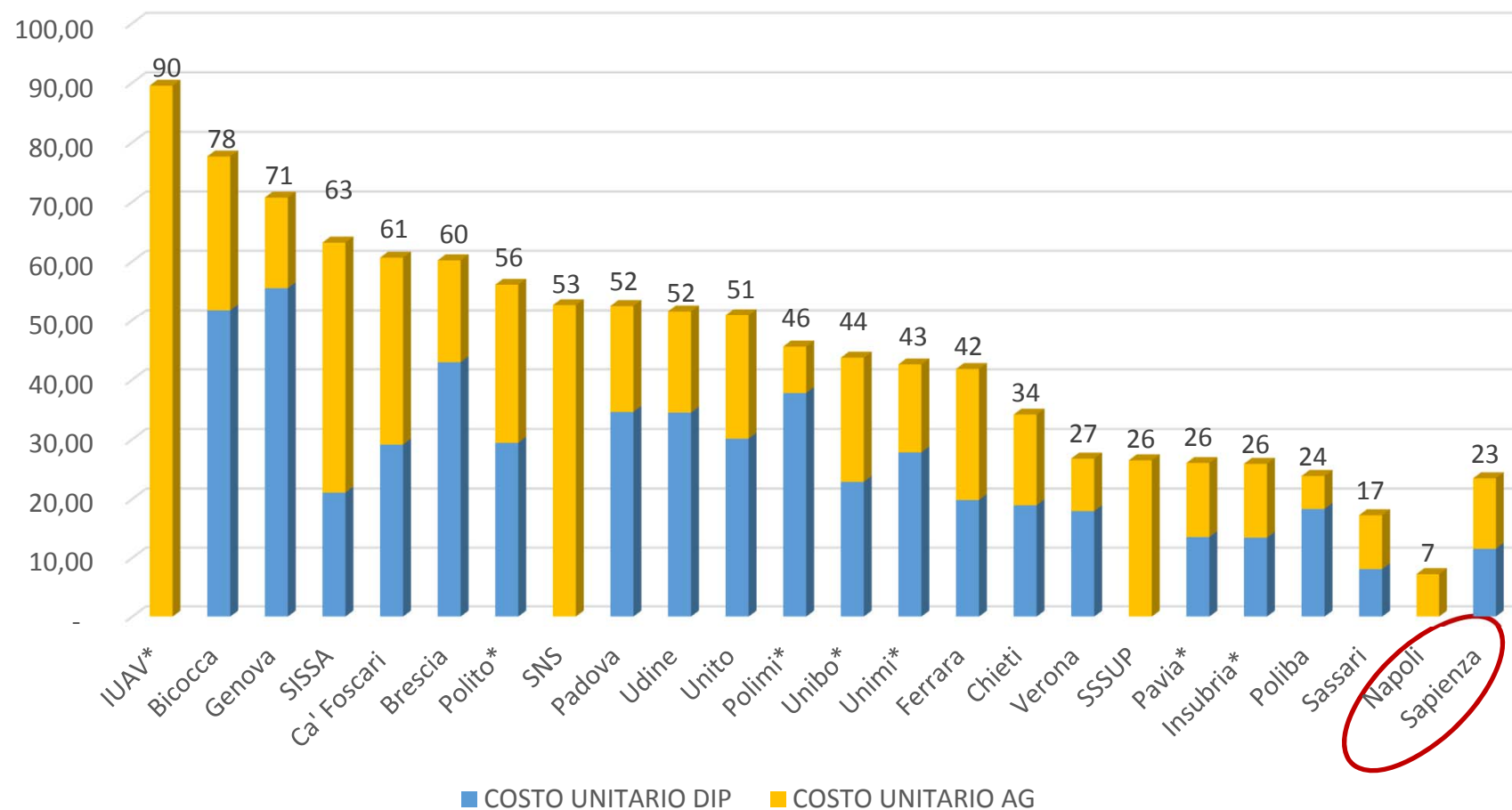


Gli atenei con * hanno costi 2012
Sapienza comprende AC + 7 dipartimenti

■ % DIP ■ % AG

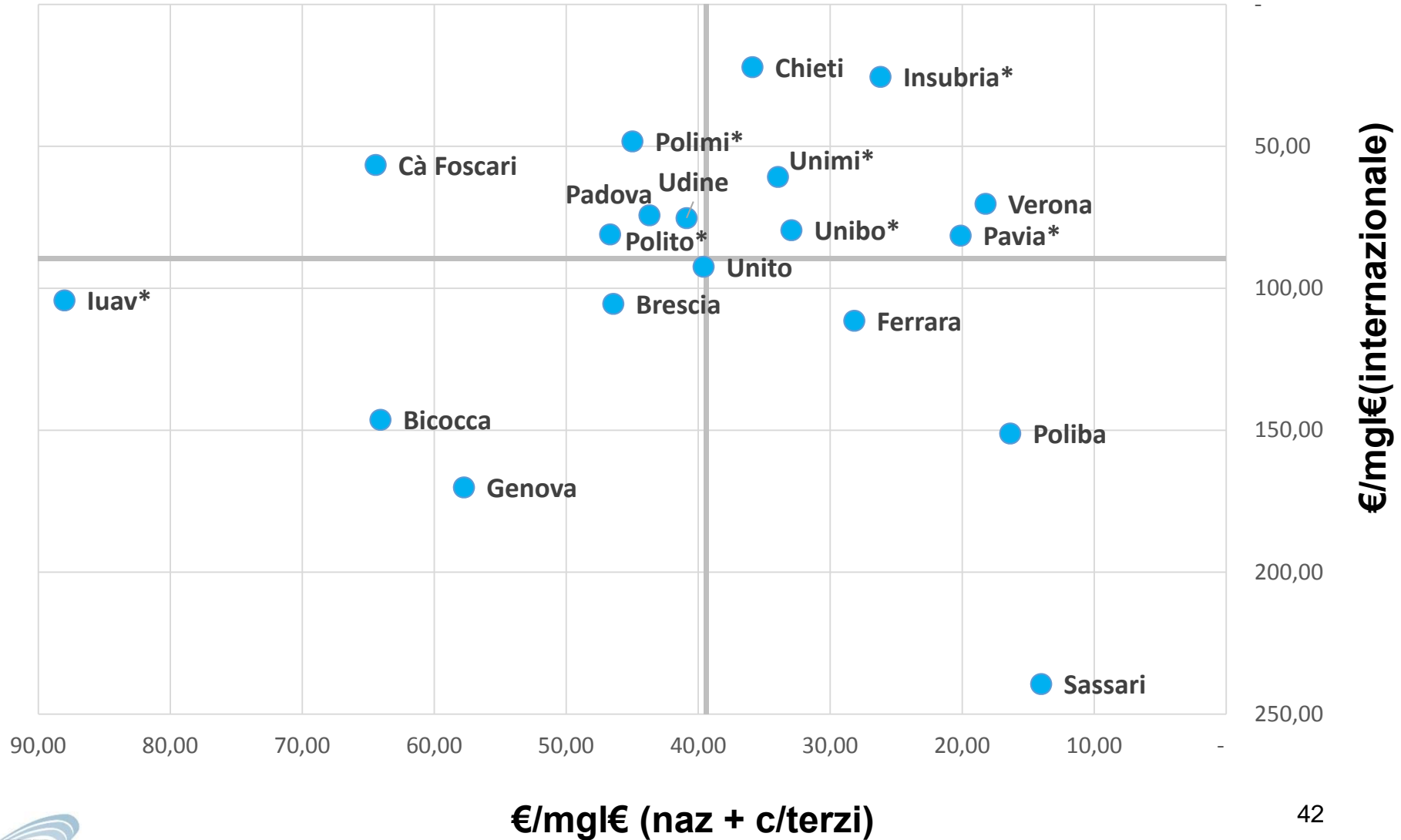
Progetti ricerca: costo unitario

€/mgI€ (media su 3 anni progetti nazionali, internazionali e c/terzi)

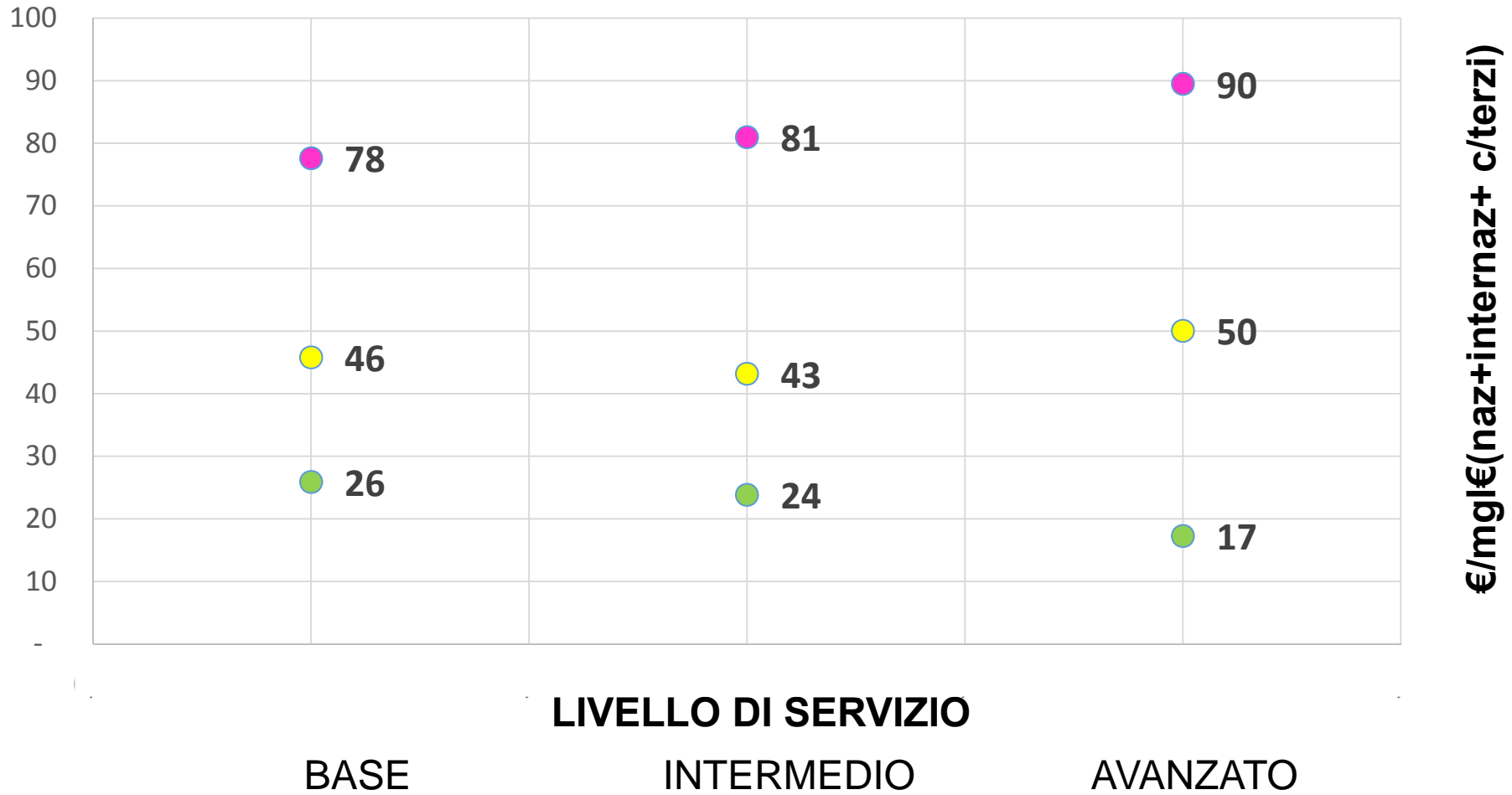


Gli atenei con * hanno costi 2012
 Sapienza comprende AC + 7 dipartimenti
 Napoli comprende AC

Progetti di ricerca: dettaglio costo progetti nazionali e internazionali



Progetti di ricerca: costo Is



Agenda

- **Introduzione**
 - Il quadro degli atenei partecipanti
 - Le aree presentate: i criteri di scelta
- **Analisi costi**
 - Identificazione delle aree critiche
 - Analisi per servizio
- **Analisi customer satisfaction**
 - Identificazione delle aree critiche
 - CS studenti (I anno e successivi)
 - CS docenti e PTA
- **Focus**
 - Processo di gestione degli assegni di ricerca
 - Laboratorio Internazionalizzazione
 - Laboratorio sostenibilità

Le aree critiche per la CS

- Servizi critici selezionati rispetto a:
 - Trend nel tempo
 - Aree critiche da soddisfazione complessiva:
 - soddisfazione complessiva media $< 2,50$ per studenti
 - soddisfazione complessiva media $< 3,50$ per pta e docenti
 - Aspetti critici per servizio
 - soddisfazione complessiva media $< 2,50$ per studenti
 - soddisfazione complessiva media $< 3,50$ per pta e docenti
 - Analisi della varianza
- Analisi presentate per stakeholders:
 1. CS studenti I anno
 2. CS studenti anni successivi al I
 3. Personale Tecnico Amministrativo
 4. Docenti

CS Studenti I anno: Tassi di risposta

Ateneo	N. risposte	Tasso
Bicocca	1390	13,42%
Bologna	1537	11,89%
Brescia	340	8,49%
Ca' Foscari	224	3,57%
Chieti-Pescara	1270	17,81%
Ferrara	306	5,57%
Genova	577	10,81%
Insubria	1147	69,05%
IUAV	227	15,14%
Milano Statale	357	2,06%
Padova	574	5,57%
Pavia	486	11,77%
Piemonte Orientale	134	6,71%
Politecnico di Bari	129	5,64%
Politecnico di Milano	1714	22,40%
Politecnico di Torino	450	9,69%
Salento	913	32,63%
Sassari	503	24,01%
Torino Statale	1388	12,48%
Udine	386	8,68%
Verona	3018	48,25%

CS studenti I anno: i servizi critici

Scala 1-4

Ateneo	Orientamento	Servizi generali e logistica	Sistemi informativi	Comunicazione	Segreteria studenti	SBA	Diritto allo studio
Bicocca	2,93	3,08	2,99	2,97	2,83	3,19	2,81
Bologna	2,79	2,92	2,93	2,86	2,81	3,13	3,04
Brescia	2,75	2,96	2,70	2,72	2,72	3,04	2,79
Ca' Foscari	2,48	2,91	2,86	2,86	2,99	3,12	2,94
Chieti-Pescara	2,24	2,47	2,36	2,30	2,22	2,78	2,61
Ferrara	2,81	3,03	3,01	3,02	2,27	3,17	3,00
Genova	2,68	2,69	2,74	2,69	2,84	3,03	2,84
Insubria	2,83	2,94	2,86	2,76	2,99	3,07	2,69
IUAV	2,42	2,32	2,35	2,36	2,49	3,02	2,60
Milano Statale	2,63	2,64	2,80	2,88	2,58	3,05	2,62
Padova	2,63	2,83	2,70	2,68	2,68	3,12	2,83
Pavia	2,93	3,04	2,94	2,97	2,93	3,25	3,02
Piemonte Orientale	2,73	2,95	3,00	2,87	2,95	3,09	2,88
Politecnico di Bari	2,22	2,48	2,53	2,47	2,50	2,71	2,62
Politecnico di Milano	2,98	3,07	2,99	2,97	2,92	3,15	2,85
Politecnico di Torino	2,97	3,24	3,21	3,19	3,01	3,11	2,91
Salento	2,45	2,57	2,67	2,55	2,49	3,11	2,74
Sassari	2,73	2,63	2,52	2,51	2,44	3,04	2,69
Torino Statale	2,48	2,72	2,48	2,56	2,55	3,05	2,60
Udine	2,82	2,93	2,76	2,83	2,91	3,01	2,87
Verona	2,77	2,93	2,74	2,67	2,76	3,01	2,75
Media	2,68	2,83	2,77	2,75	2,71	3,06	2,79

< 2,50

Le aree critiche per la CS Studenti 1 anno

- Considerando il valore **2,50** come soglia di definizione dei servizi critici, **in nessun servizio la soddisfazione degli studenti del primo anno è inferiore a questo valore**
- E' comunque possibile identificare alcune aspetti di specifici servizi che si collocano al di sotto della soglia critica:
 - **Segreteria studenti** → *Adeguatezza orari di apertura*

Scala 1-4

CS studenti I anno: Gli aspetti critici – Segreteria studenti

Ateneo	Segreteria allo sportello						
	Cortesia del personale	Adeguatezza orari di apertura	Qualità delle informazioni ricevute	Coerenza con informazioni reperite in altri luoghi dell'ateneo	Tempi di attesa allo sportello	Tempi richiesti per lo svolgimento delle pratiche	Soddisfazione complessiva
Bicocca	3,02	2,42	2,90	2,90	2,50	2,81	2,83
Bologna	2,90	2,24	2,78	2,82	2,60	2,76	2,81
Brescia	2,91	2,47	2,78	2,77	2,28	2,66	2,72
Ca' Foscari	3,07	2,68	2,88	2,90	3,12	2,96	2,99
Chieti-Pescara	2,44	1,96	2,22	2,20	2,02	2,24	2,22
Ferrara	3,13	2,50	3,00	3,05	2,70	2,84	2,27
Genova	2,89	2,46	2,75	2,74	2,92	2,80	2,84
Insubria	3,26	2,57	2,99	3,00	2,83	2,85	
IUAV	2,63	2,25	2,28	2,28	2,99	2,72	2,49
Milano Statale	2,83	2,11	2,82	2,85	2,18	2,58	2,58
Padova	2,93	2,44	2,70	2,64	2,36	2,58	2,68
Pavia	3,26	2,56	3,08	2,95	3,02	2,85	2,93
Piemonte Orientale	2,87	2,43	2,91	2,94	2,74	2,87	2,95
Politecnico di Bari	2,47	1,93	2,47	2,51	2,22	2,39	2,50
Politecnico di Milano	2,98	2,32	2,89	2,94	2,52	2,84	2,92
Politecnico di Torino	3,08	2,66	3,00	3,05	2,52	2,96	3,01
Salento	2,50	2,19	2,52	2,53	2,24	2,47	2,49
Sassari	2,75	2,07	2,57	2,50	1,98	2,37	2,44
Torino Statale	2,80	2,20	2,62	2,62	2,00	3,97	2,55
Udine	3,05	2,16	2,91	2,93	2,73	2,71	2,91
Verona	2,84	2,70	2,77	2,75	2,65	2,53	2,76
Media	2,89	2,35	2,75	2,76	2,53	2,75	2,69

CS Studenti 1 anno: Analisi della Varianza

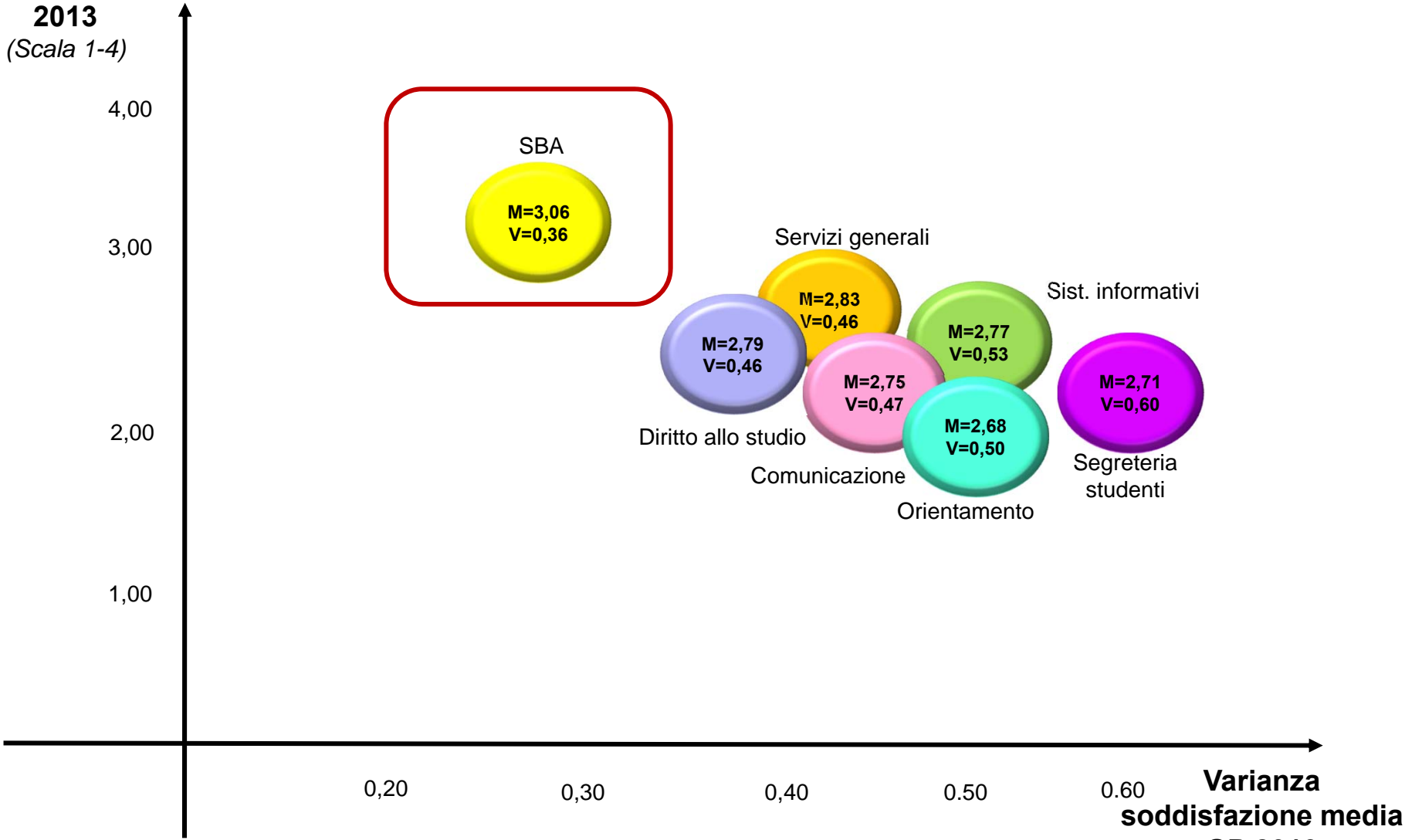
- Ci permette di individuare i servizi per i quali i valori medi sono più eterogenei o variabili
- Permette di rappresentare l'omogeneità o eterogeneità della soddisfazione su ogni servizio
- Stima della rilevanza della varianza data dal valore assunto dalla varianza per ogni servizio rispetto al valore massimo che può assumere la varianza data la scala:

CS Studenti \longrightarrow varianza massima^(*) = 2, 25

(*) varianza massima = range² / 4

CS Studenti 1 Anno: Analisi della varianza

Soddisfazione
media GP
2013
(Scala 1-4)



(Val min. 0,36 –val max 0,60) 51

Stud I anno

Stud successivi

PTA

Docenti

CS studenti I anno: Analisi della varianza

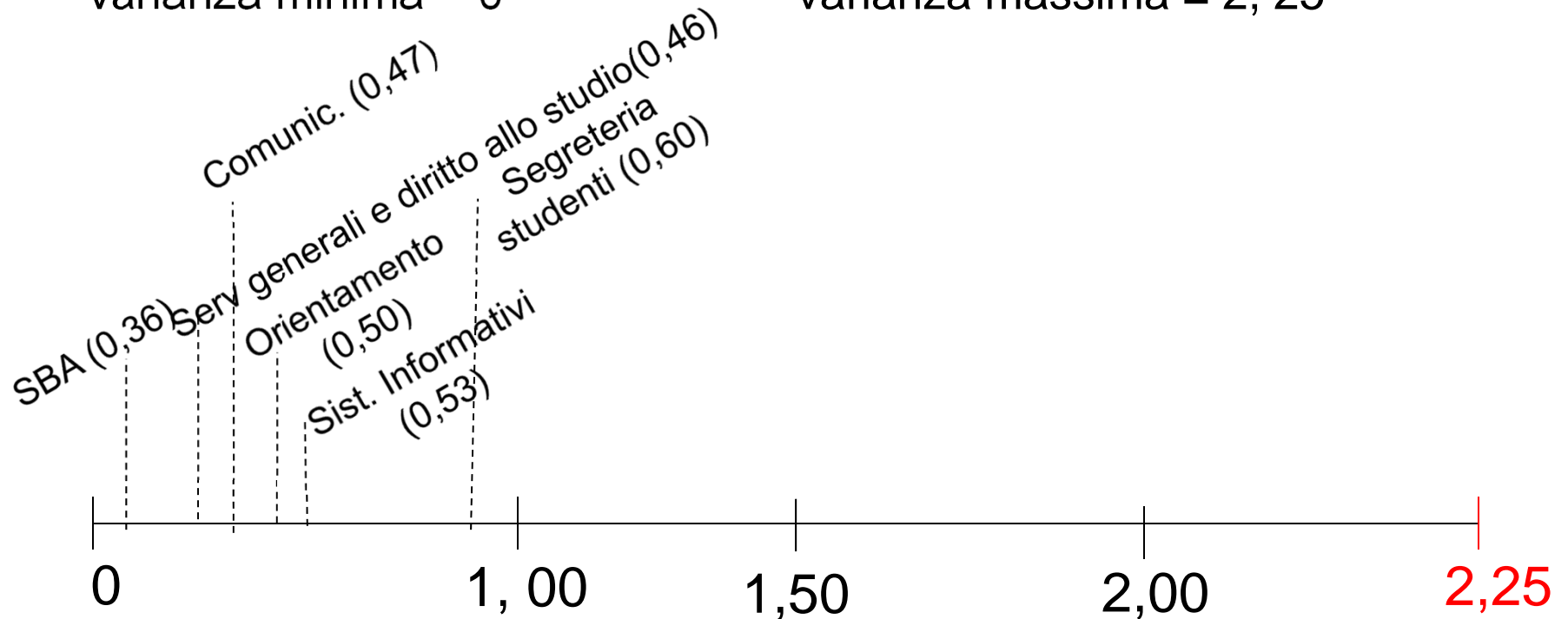
Ateneo	Varianza Orientamento	Varianza servizi generali	Varianza sistemi informativi	Varianza comunicazione	Varianza segreteria studenti	Varianza SBA	Varianza Diritto allo studio
Bicocca	0,62	0,29	0,49	0,34	0,45	0,30	0,40
Bologna	0,48	0,43	0,47	0,41	0,56	0,34	0,27
Brescia	0,45	0,39	0,51	0,46	0,43	0,25	0,76
Ca' Foscari	0,48	0,31	0,47	0,39	0,27	0,39	0,33
Chieti-Pescara	0,63	0,60	0,71	0,62	0,74	0,40	0,56
Ferrara	0,40	0,39	0,40	0,41	1,45	0,31	0,38
Genova	0,55	0,64	0,61	0,61	0,48	0,51	0,47
Insubria	0,40	0,45	0,60	0,39	0,48	0,27	0,53
IUAV	0,52	0,53	0,57	0,56	0,67	0,40	0,38
Milano Statale	0,45	0,49	0,68	0,45	0,68	0,41	0,45
Padova	0,51	0,47	0,55	0,48	0,60	0,29	0,36
Pavia	0,51	0,39	0,49	0,45	0,45	0,39	0,42
Piemonte Orientale	0,58	0,65	0,48	0,58	0,52	0,50	0,50
Politecnico di Bari	0,52	0,44	0,53	0,47	0,61	0,34	0,49
Politecnico di Milano	0,33	0,32	0,30	0,30	0,40	0,28	0,39
Politecnico di Torino	0,43	0,35	0,38	0,32	0,43	0,29	0,46
Salento	0,64	0,59	0,65	0,58	0,76	0,37	0,54
Sassari	0,58	0,58	0,64	0,61	0,84	0,39	0,57
Torino Statale	0,57	0,63	0,60	0,53	0,67	0,33	0,52
Udine	0,40	0,38	0,49	0,46	0,44	0,43	0,51
Verona	0,40	0,38	0,48	0,46	0,57	0,46	0,44
Media Varianza	0,50	0,46	0,53	0,47	0,60	0,36	0,46
Media CS	2,68	2,83	2,77	2,75	2,71	3,06	2,79

CS studenti I anno: Analisi della varianza

- Rilevanza della varianza per servizio

varianza minima = 0

varianza massima = 2,25



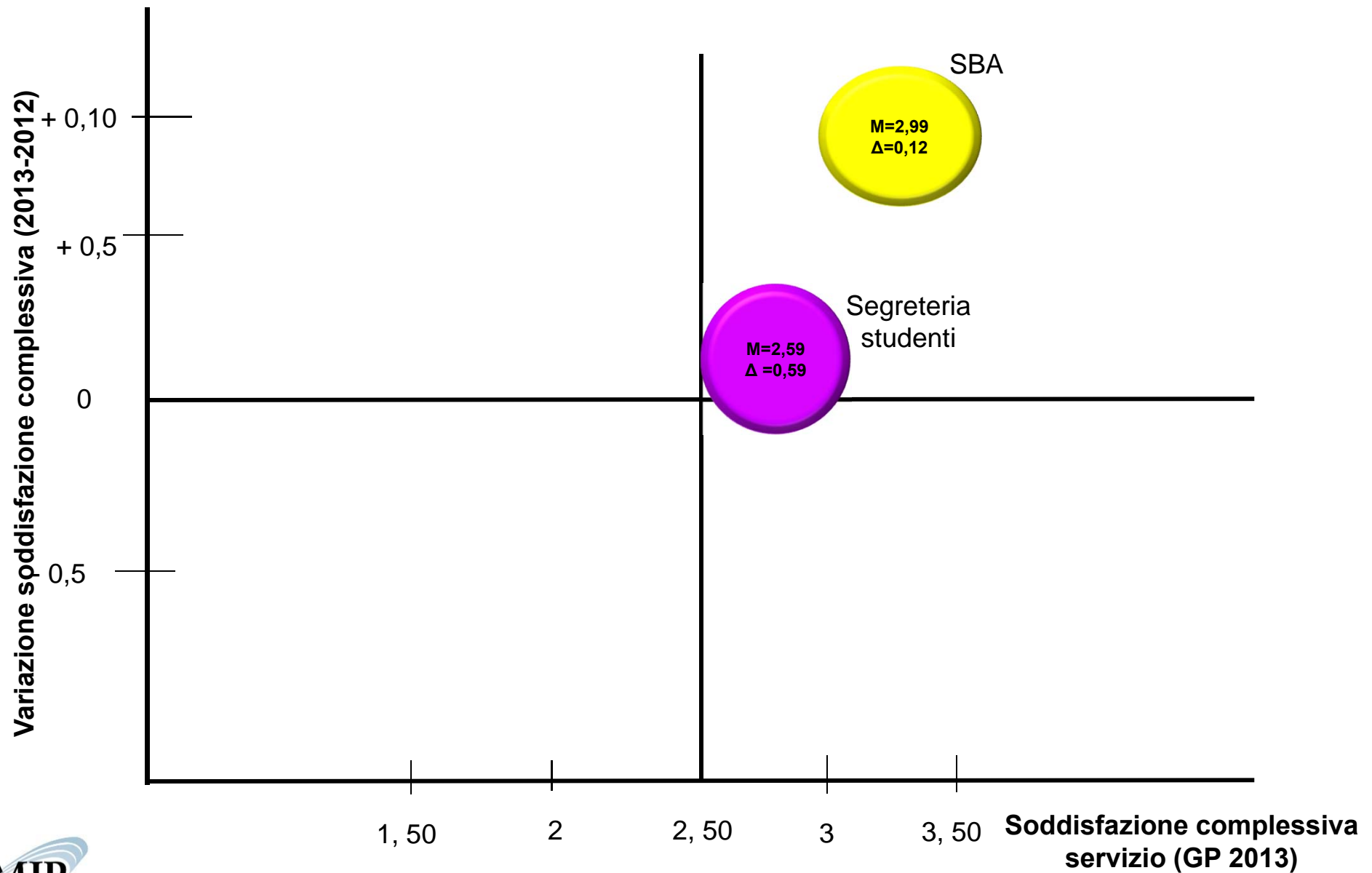
Più il valore della varianza è vicino al valore massimo,
più la varianza è rilevante



CS Studenti Anni successivi: Tassi di risposta

Ateneo	N. risposte	Tasso
Bicocca	5037	15,09%
Bologna	4002	4,95%
Brescia	1349	9,20%
Ca' Foscari	807	4,21%
Chieti-Pescara	3616	11,98%
Ferrara	1089	6,59%
Genova	1559	5,73%
Insubria	3422	39,23%
Milano Statale	2200	3,75%
Padova	2929	5,05%
Pavia	2253	10,41%
Piemonte Orientale	220	2,80%
Politecnico di Bari	605	5,63%
Politecnico di Milano	8074	20,35%
Politecnico di Torino	1553	5,25%
Salento	1384	7,13%
Sassari	1816	12,59%
Torino Statale	3836	5,74%
Udine	1320	8,29%
Verona	7014	30,53%

CS studenti Anni successivi: trend nel tempo



CS studenti anni successivi: i servizi critici

Scala 1-4

Ateneo	Servizi generali e logistica	Sistemi informativi	Comunicazioni	Internazionalizzazione	Segreteria studenti	SBA	Diritto allo studio	Job Placement
Bicocca	2,91	2,81	2,81	2,43	2,67	3,18	2,76	2,68
Bologna	2,78	2,82	2,74	2,82	2,58	3,13	2,77	2,72
Brescia	2,75	2,41	2,47	2,47	2,43	3,09	2,78	2,62
Ca' Foscari	2,78	2,83	2,79	2,90	2,86	3,16	2,82	2,77
Chieti-Pescara	2,30	2,31	2,25	2,22	2,25	2,75	2,45	2,26
Ferrara	2,99	3,04	2,95	2,86	2,85	3,20	3,20	3,20
Genova	2,50	2,63	2,57	2,48	2,72	2,96	2,70	2,60
Insubria	2,74	2,70	2,59	2,78	2,87	2,98	2,64	2,70
Milano Statale	2,55	2,80	2,70	2,35	2,49	3,04	2,64	2,65
Padova	2,68	2,55	2,54	2,60	2,46	3,14	2,69	2,56
Pavia	2,83	2,85	2,88	3,05	2,81	3,16	2,83	2,75
Piemonte Orientale	2,56	2,53	2,58	2,78	2,44	2,54	2,54	2,54
Politecnico di Bari	2,09	2,32	2,27	2,57	2,19	2,59	2,42	2,75
Politecnico di Milano	2,85	2,81	2,79	2,57	2,67	3,11	2,76	2,79
Politecnico di Torino	3,04	3,12	3,03	2,81	2,88	3,07	2,71	2,73
Salento	2,54	2,67	2,51	2,80	2,44	3,07	2,70	2,65
Sassari	2,51	2,46	2,41	2,88	2,51	3,03	2,60	3,07
Torino Statale	2,51	2,42	2,46	2,42	2,25	3,05	2,53	2,65
Udine	2,86	2,80	2,78	2,56	2,99	2,99	2,99	2,99
Verona	2,80	2,42	2,35	2,39	2,37	2,58	2,40	2,35
Media	2,68	2,66	2,62	2,64	2,59	2,99	2,70	2,70

< 2,50

Le aree critiche per la CS Studenti Anni successivi

- Considerando il valore 2,50 come soglia di definizione dei servizi critici, in nessun servizio la soddisfazione degli studenti del primo anno è inferiore a questo valore
- E' comunque possibile identificare alcuni aspetti di specifici servizi che si collocano al di sotto della soglia critica:
 - **Sistemi informativi** → *Accessibilità ed adeguatezza della connettività*
 - **Segreteria studenti** → *Adeguatezza orari di apertura*
→ *Attesa allo sportello*
 - **Internazionalizzazione** → *Completezza delle informazioni sui programmi di internazionalizzazione*
 - > *N. di università partner (2,51)*
 - > *Adeguatezza del supporto (2,52)*

Scala 1-4 CS studenti Anni successivi: gli aspetti critici – Sistemi informativi

Ateneo	Completezza ed esaustività delle informazioni contenute nel portale web per i servizi personalizzati	Chiarezza delle informazioni contenute nel portale web di ateneo per i servizi personalizzati	Facilità di navigazione del portale web di ateneo	Accessibilità ed adeguatezza connettività
	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI
Bicocca	2,95	2,87	2,88	2,54
Bologna	3,00	2,90	2,73	2,53
Brescia	2,49	2,41	2,22	2,48
Ca' Foscari	2,93	2,80	2,82	2,65
Chieti-Pescara	2,52	2,48	2,41	2,11
Ferrara	3,15	3,10	2,95	2,85
Genova	2,92	2,84	2,67	2,17
Insubria	2,80	2,71	2,51	2,61
IUAV	2,67	2,37	n.d.	1,74
Milano Statale	2,97	2,93	2,73	2,53
Padova	2,67	2,54	2,54	2,31
Pavia	3,01	2,94	2,92	2,48
Piemonte Orientale	2,44	2,44	2,39	2,27
Politecnico di Bari	2,69	2,61	2,62	1,90
Politecnico di Milano	3,11	2,96	3,01	n.d.
Politecnico di Torino	3,24	3,10	3,16	2,87
Salento	2,77	2,75	2,86	2,60
Sassari	2,54	2,50	2,54	2,36
Torino Statale	2,50	2,33	2,32	2,52
Udine	3,01	2,96	2,62	2,64
Verona	3,01	2,96	2,88	3,06
Media	2,83	2,74	2,69	2,46

CS studenti Anni successivi: gli aspetti critici –

Scala 1-4

Segreteria studenti

Ateneo	Segreteria allo sportello					
	Cortesia del personale	Adeguatezza orari di apertura	Attesa allo sportello	Qualità delle informazioni ricevute	Coerenza con informazioni reperite in altri luoghi dell'ateneo	Tempi richiesti per lo svolgimento delle pratiche
Bicocca	2,84	2,30	2,76	2,73	2,43	2,65
Bologna	2,70	2,01	2,46	2,62	2,60	2,57
Brescia	2,64	1,99	2,09	2,48	2,49	2,42
Ca' Foscari	3,01	2,50	2,97	2,80	2,76	2,80
Chieti-Pescara	2,41	1,93	2,15	2,21	2,15	2,26
Ferrara	3,01	2,38	2,38	2,95	2,93	2,70
Genova	2,82	2,21	2,72	2,67	2,57	2,62
Insubria	3,14	2,30	2,91	2,79	2,85	2,79
IUAV	2,67	1,92	2,67		2,35	
Milano Statale	2,71	2,01	2,64	2,62	2,22	2,47
Padova	2,78	2,18	2,11	2,52	2,44	2,42
Pavia	3,02	2,24	2,73	2,84	2,81	2,81
Piemonte Orientale	2,34	2,13	2,78	2,36	2,45	2,82
Politecnico di Bari	2,31	1,94	2,06	2,25	2,26	2,20
Politecnico di Milano	2,78	2,09	2,34	2,67	2,71	2,73
Politecnico di Torino	3,00	2,34	2,41	2,89	2,85	2,88
Salento	2,44	2,09	2,27	2,41	2,41	2,41
Sassari	2,85	2,08	2,13	2,62	2,47	2,13
Torino Statale	2,57	1,88	2,05	2,38	2,29	2,21
Udine	2,99	2,99	2,99	2,99	2,99	2,99
Verona	2,48	2,25	2,48	2,40	2,35	2,43
Media	2,74	2,18	2,48	2,61	2,54	2,57

Stud I anno

Stud successivi

PTA

Docenti

CS studenti Anni successivi: gli aspetti critici –

Scala 1-4

Internazionalizzazione

Ateneo	(Se sì) Adeguatezza del supporto	Utilità delle informazioni sui programmi di internazionalizzazione	Completezza delle informazioni sui programmi di internazionalizzazione	Numero delle università partner
Bicocca	2,30	2,48	2,23	2,38
Bologna	2,54	2,68	2,47	2,78
Brescia	2,26	2,49	2,25	2,88
Ca' Foscari	2,78	2,76	2,58	2,75
Chieti-Pescara	1,94	2,02	1,92	2,18
Ferrara	2,83	2,83	2,67	2,64
Genova	2,35	2,57	2,27	2,24
Insubria	2,76	2,79	2,69	2,37
IUAV	2,38	n.d.	2,53	2,69
Milano Statale	2,29	2,39	2,28	2,27
Padova	2,42	2,56	2,31	2,68
Pavia	2,83	3,24	2,74	2,58
Piemonte Orientale	2,89	2,89	2,56	2,22
Politecnico di Bari	2,48	2,43	2,22	2,30
Politecnico di Milano	2,56	2,52	2,37	2,82
Politecnico di Torino	2,80	2,74	2,56	2,60
Salento	2,71	2,65	2,50	2,38
Sassari	2,77	2,75	2,61	2,55
Torino Statale	2,24	2,48	2,35	2,35
Udine	2,45	2,54	2,41	2,40
Verona	2,33	2,59	2,57	2,60
Media	2,52	2,62	2,43	2,51

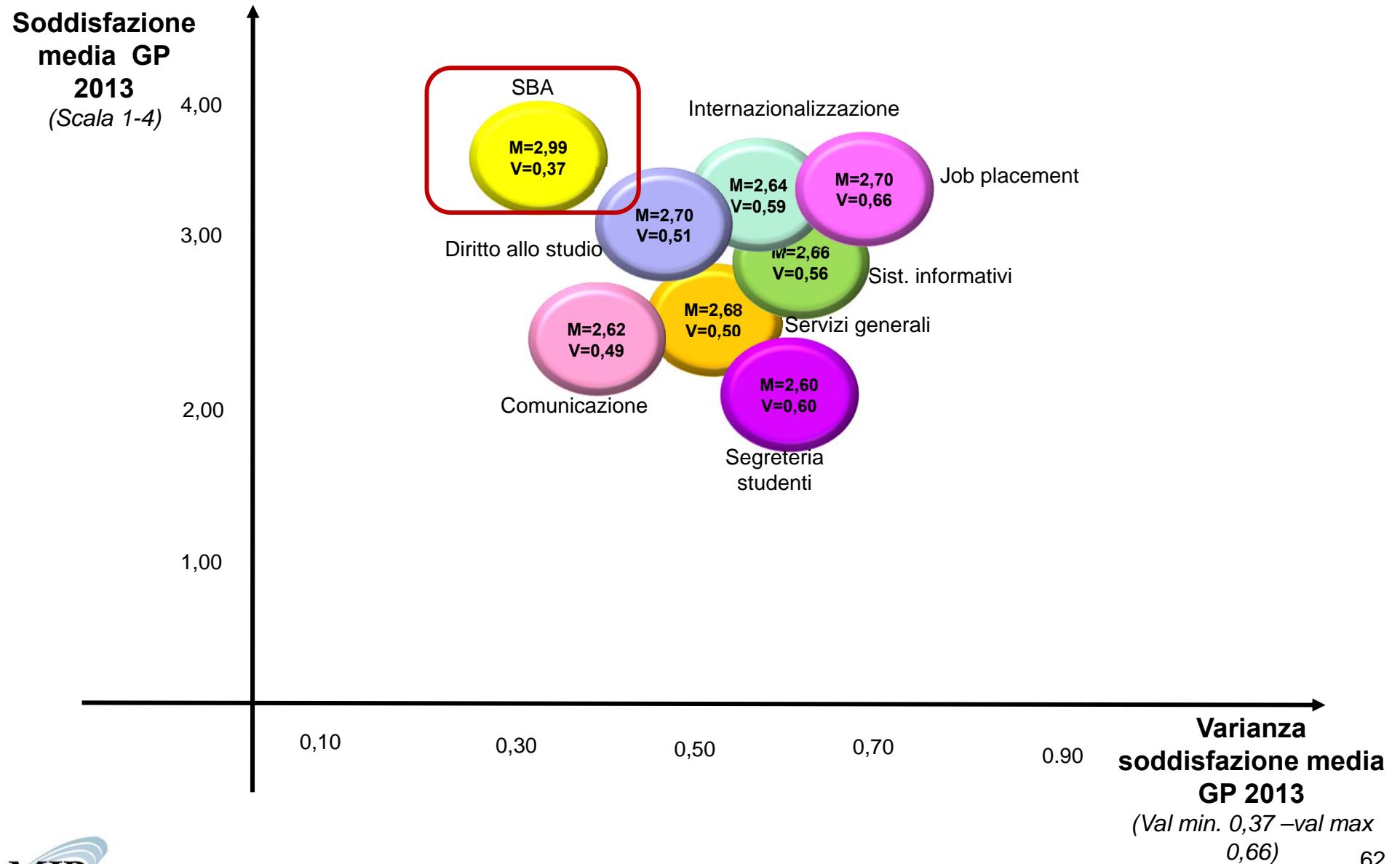
CS Studenti Anni successivi: Analisi della Varianza

- Ci permette di individuare i servizi per i quali i valori medi sono più eterogenei o variabili
- Permette di rappresentare l'omogeneità o eterogeneità della soddisfazione su ogni servizio
- Stima della rilevanza della varianza data dal valore assunto dalla varianza per ogni servizio rispetto al valore massimo che può assumere la varianza data la scala:

CS Studenti \longrightarrow varianza massima^(*) = 2, 25

(*) varianza massima = range² / 4

CS Studenti Anni Successivi: Analisi della varianza



Stud I anno
Stud successivi
PTA
Docenti

CS studenti Anni successivi: Analisi della varianza

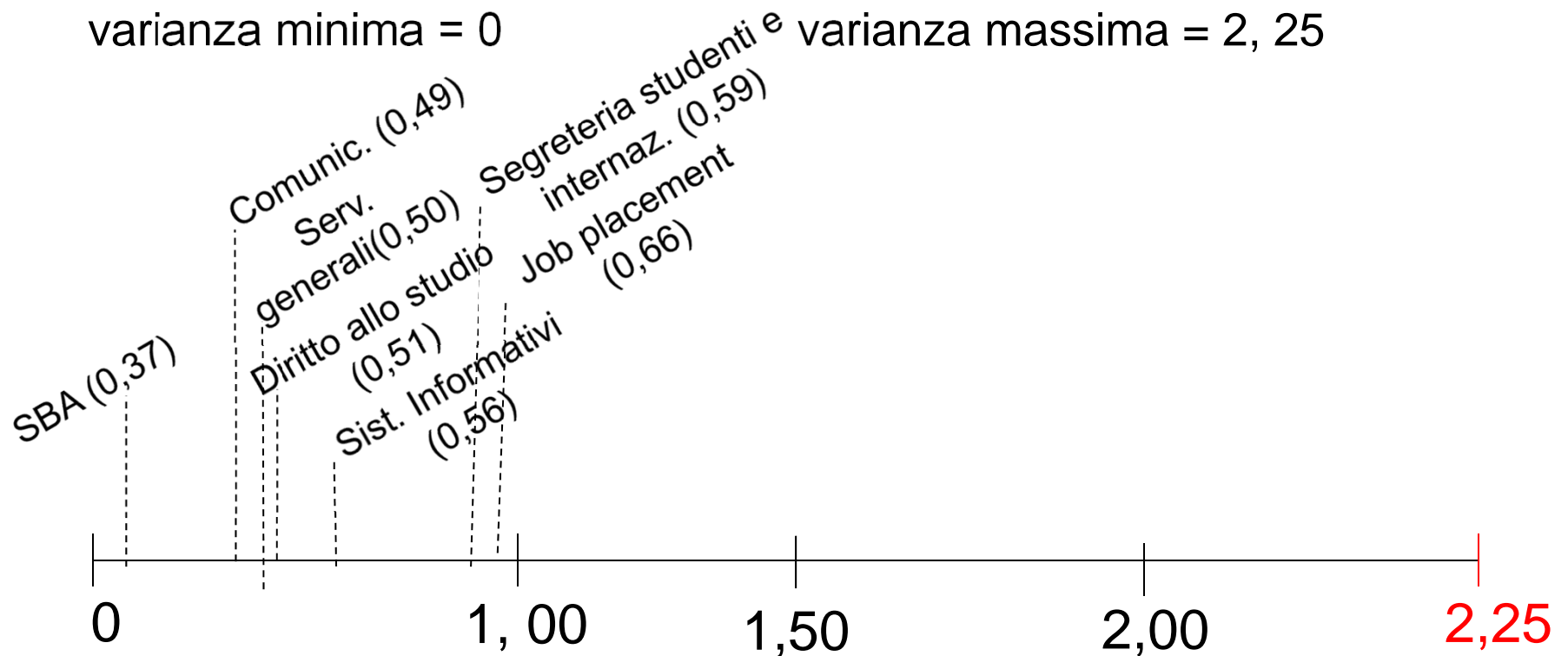
Ateneo	Varianza servizi generali	Varianza sistemi informativi	Varianza comunicazione	Varianza internazionalizzazione	Varianza segreteria studenti	Varianza SBA	Varianza diritto allo studio	Varianza Job placement
Bicocca	0,35	0,50	0,42	0,75	0,52	0,28	0,42	0,72
Bologna	0,50	0,52	0,47	0,60	0,65	0,33	0,49	0,69
Brescia	0,42	0,66	0,54	0,71	0,60	0,35	0,46	0,85
Ca' Foscari	0,46	0,47	0,46	0,69	0,52	0,31	0,44	0,70
Chieti-Pescara	0,65	0,71	0,64	0,68	0,74	0,44	0,59	0,91
Ferrara	0,45	0,47	0,43	0,70	0,55	0,36	0,42	0,62
Genova	0,68	0,63	0,56	0,75	0,58	0,42	0,45	0,81
Insubria	0,49	0,66	0,50	0,75	0,54	0,37	0,59	0,77
Milano Statale	0,53	0,58	0,47	0,54	0,59	0,39	0,48	0,59
Padova	0,55	0,61	0,55	0,66	0,64	0,35	0,48	0,78
Pavia	0,49	0,49	0,46	0,59	0,55	0,36	0,53	0,91
Piemonte Orientale	0,31	0,33	0,31	0,17	0,41	0,29	0,36	0,25
Politecnico di Bari	0,60	0,67	0,54	0,40	0,66	0,52	0,64	0,60
Politecnico di Milano	0,40	0,40	0,36	0,71	0,56	0,30	0,42	0,52
Politecnico di Torino	0,45	0,49	0,41	0,47	0,50	0,32	0,52	0,67
Salento	0,62	0,70	0,61	0,64	0,75	0,43	0,57	0,73
Sassari	0,63	0,71	0,65	0,64	0,77	0,39	0,58	0,40
Torino Statale	0,65	0,60	0,55	0,55	0,70	0,36	0,54	0,75
Udine	0,45	0,49	0,43	0,50	0,53	0,35	0,47	0,61
Verona	0,41	0,40	0,35	0,26	0,41	0,52	0,66	0,35
Media Varianza	0,50	0,56	0,49	0,59	0,59	0,37	0,51	0,66
Media CS	2,68	2,66	2,62	2,64	2,59	2,99	2,70	2,70

CS studenti Anni successivi: Analisi della varianza

- Rilevanza della varianza per servizio

varianza minima = 0

varianza massima = 2,25



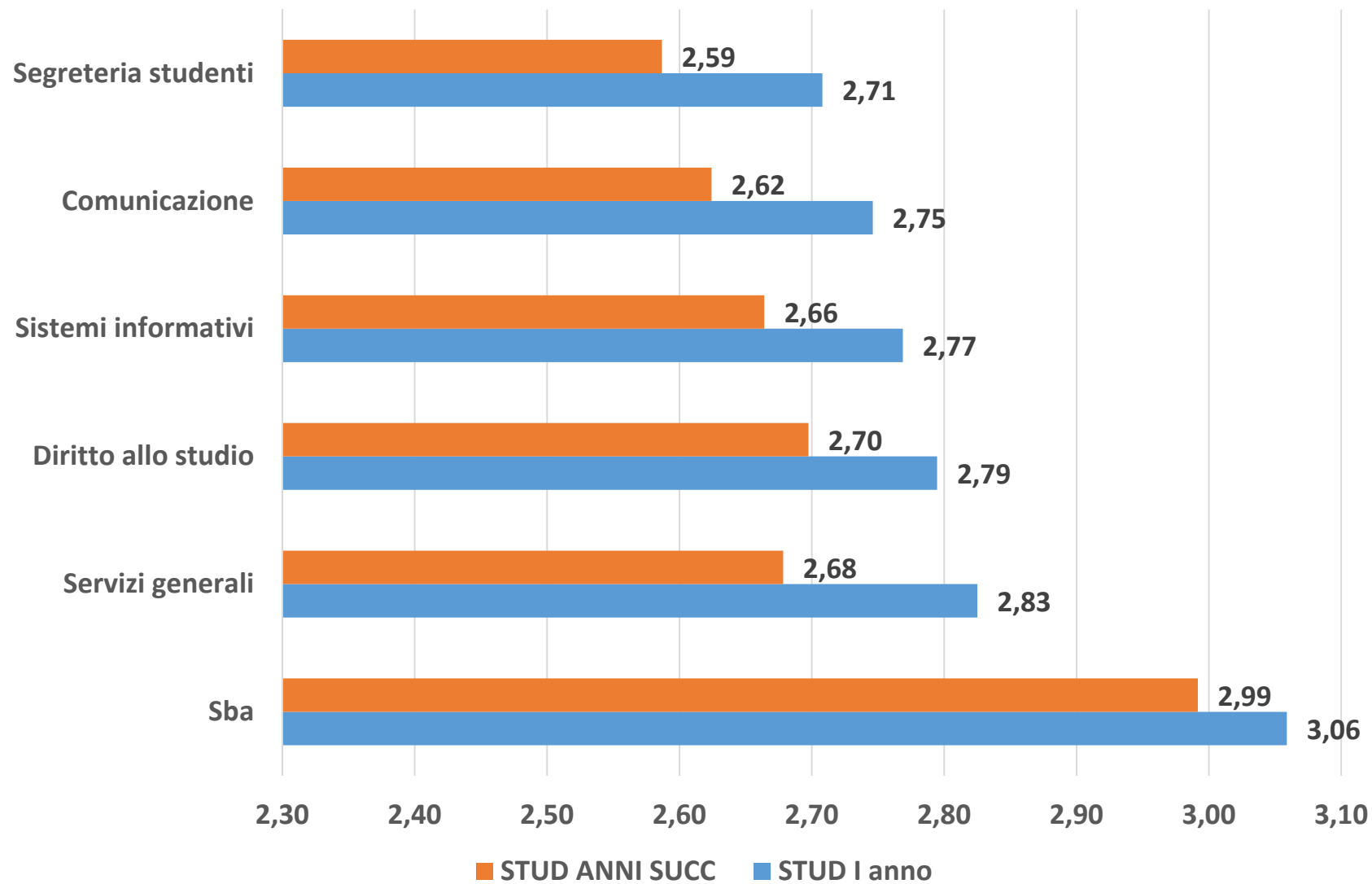
Più il valore della varianza è vicino al valore massimo,
più la varianza è rilevante



Stakeholder: studenti

- In sintesi:
 - Un quadro della soddisfazione complessiva sui servizi
 - Integrazione analisi di efficienza ed efficacia:
 1. Didattica in itinere → segreterie studenti
 2. Sistemi informativi
 3. Servizi generali e logistici

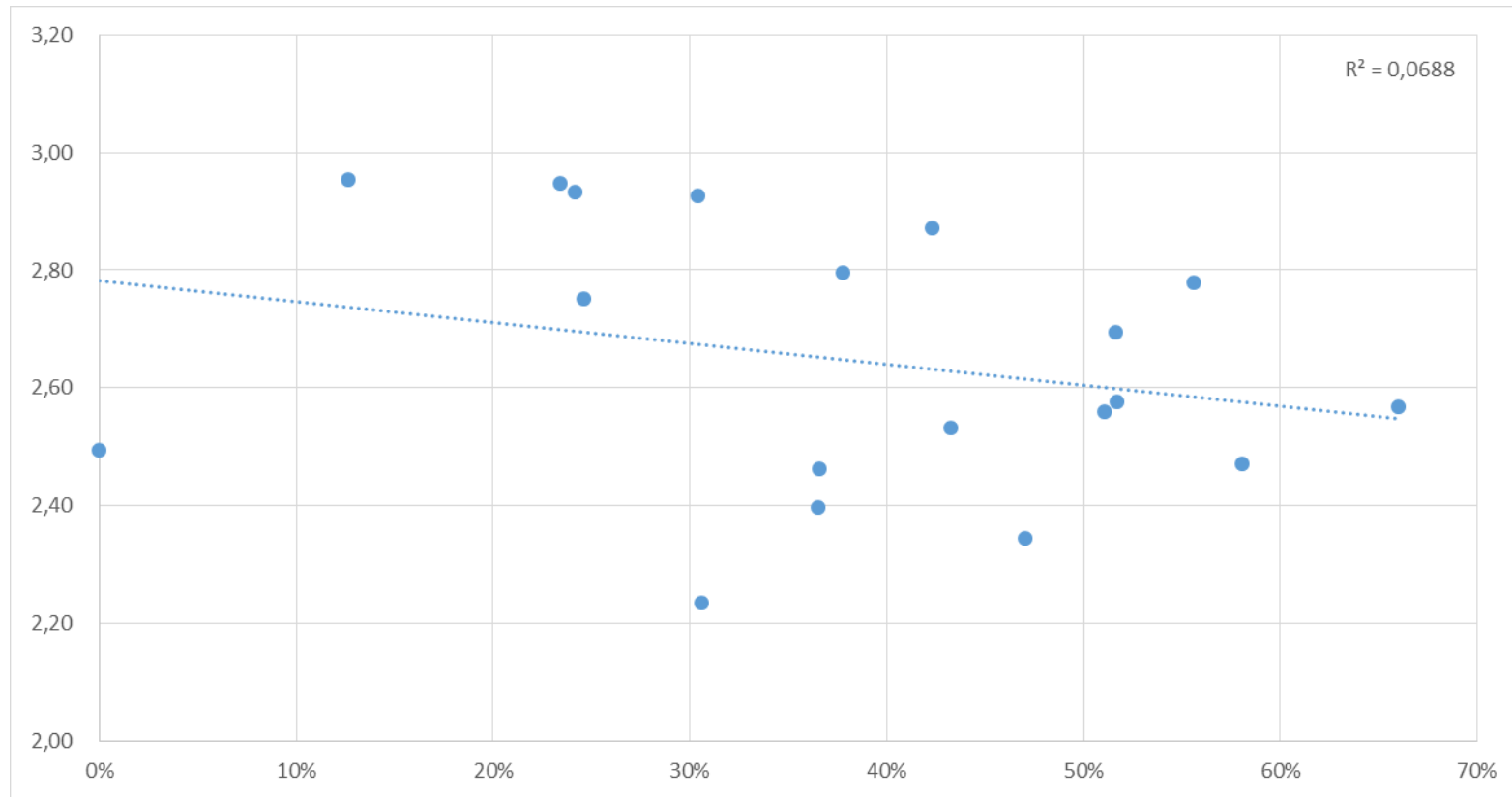
CS studenti in sintesi: soddisfazione complessiva



1. Didattica in itinere

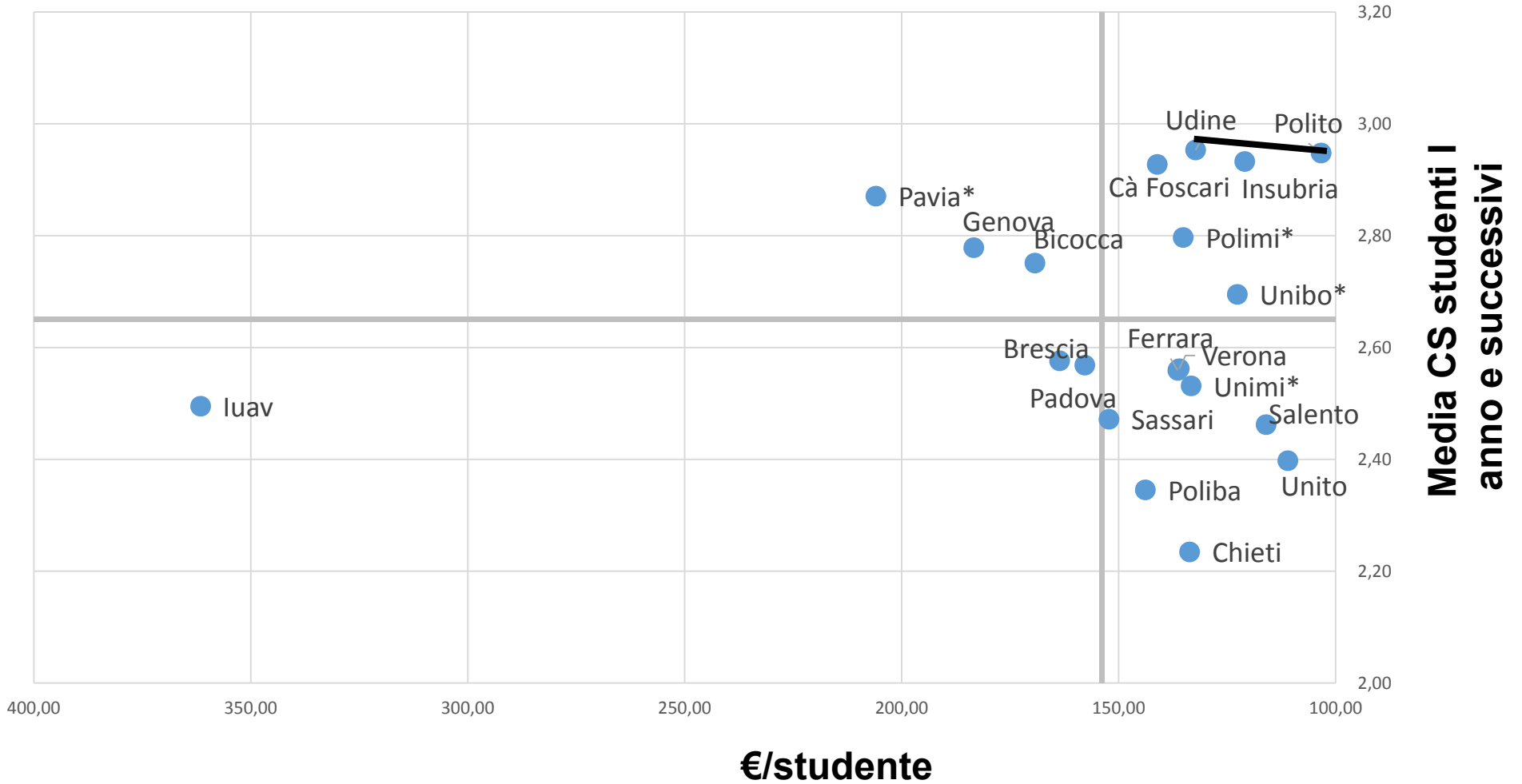
relazione tra CS studenti e decentramento sui dipartimenti

Media CS studenti I anno e successivi



Costo dipartimento/costo totale

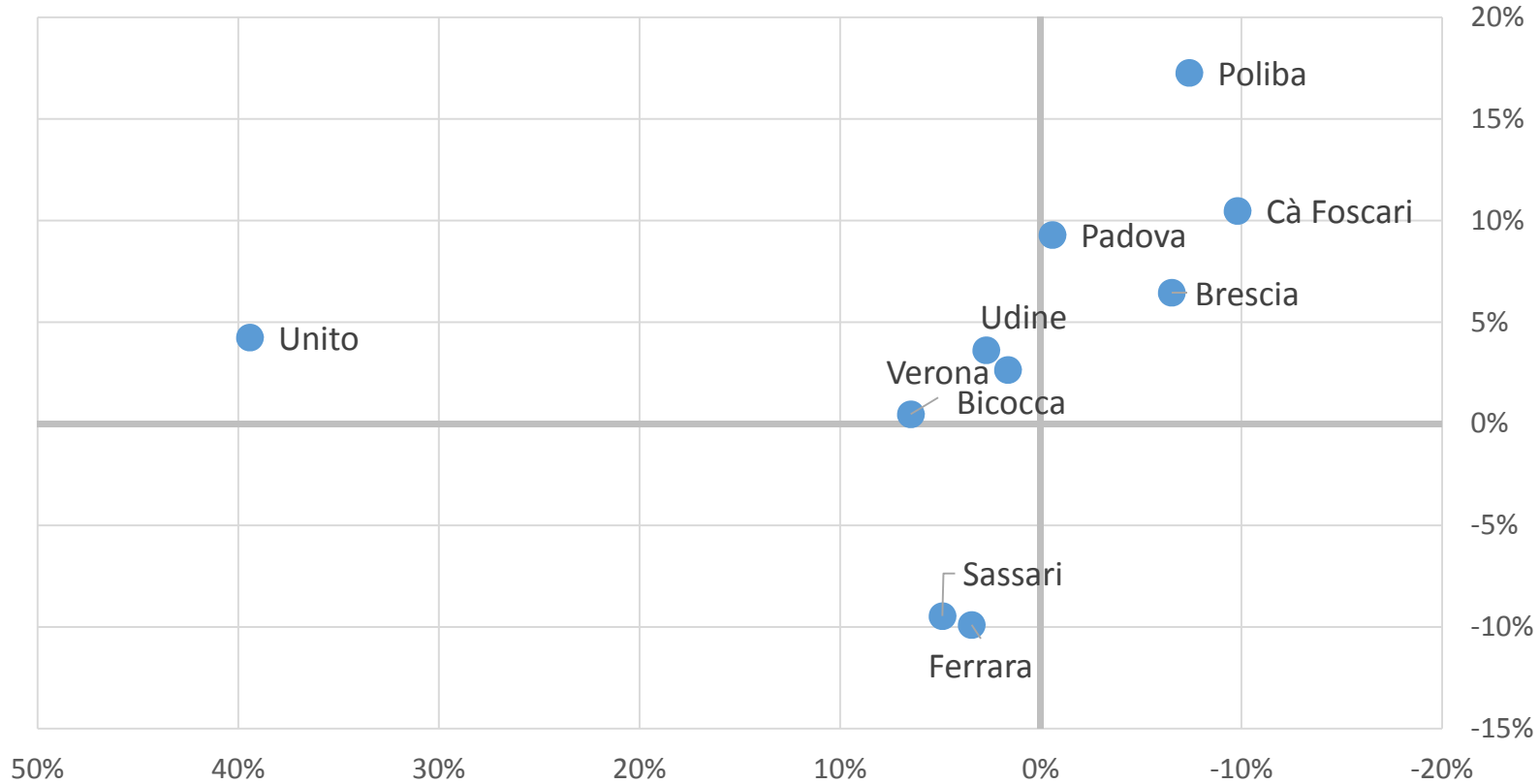
1. Didattica in itinere: *efficienza – efficacia*



Gli atenei con * hanno costi 2012



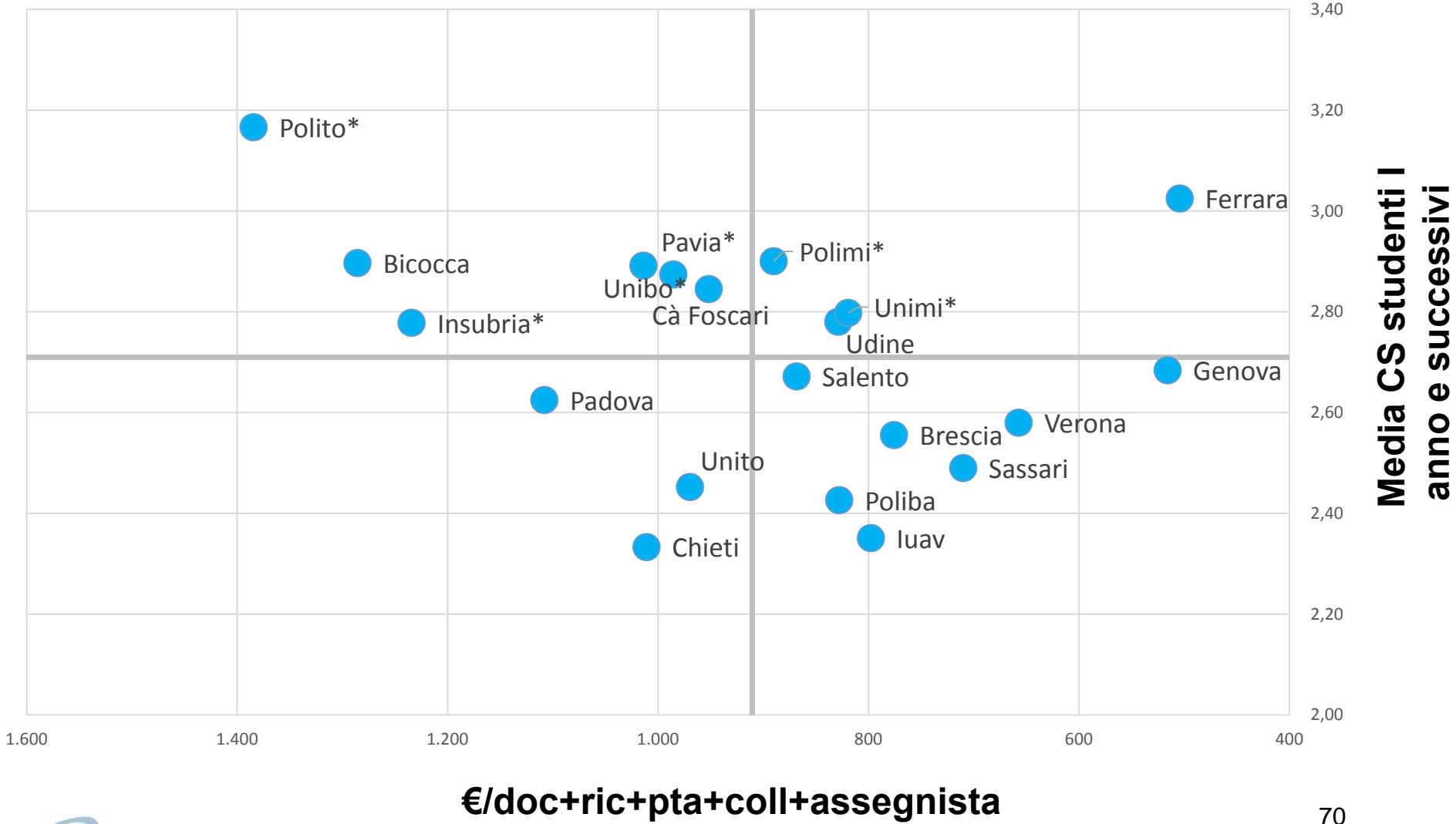
1. Didattica in itinere: *variazione efficienza ed efficacia nel tempo*



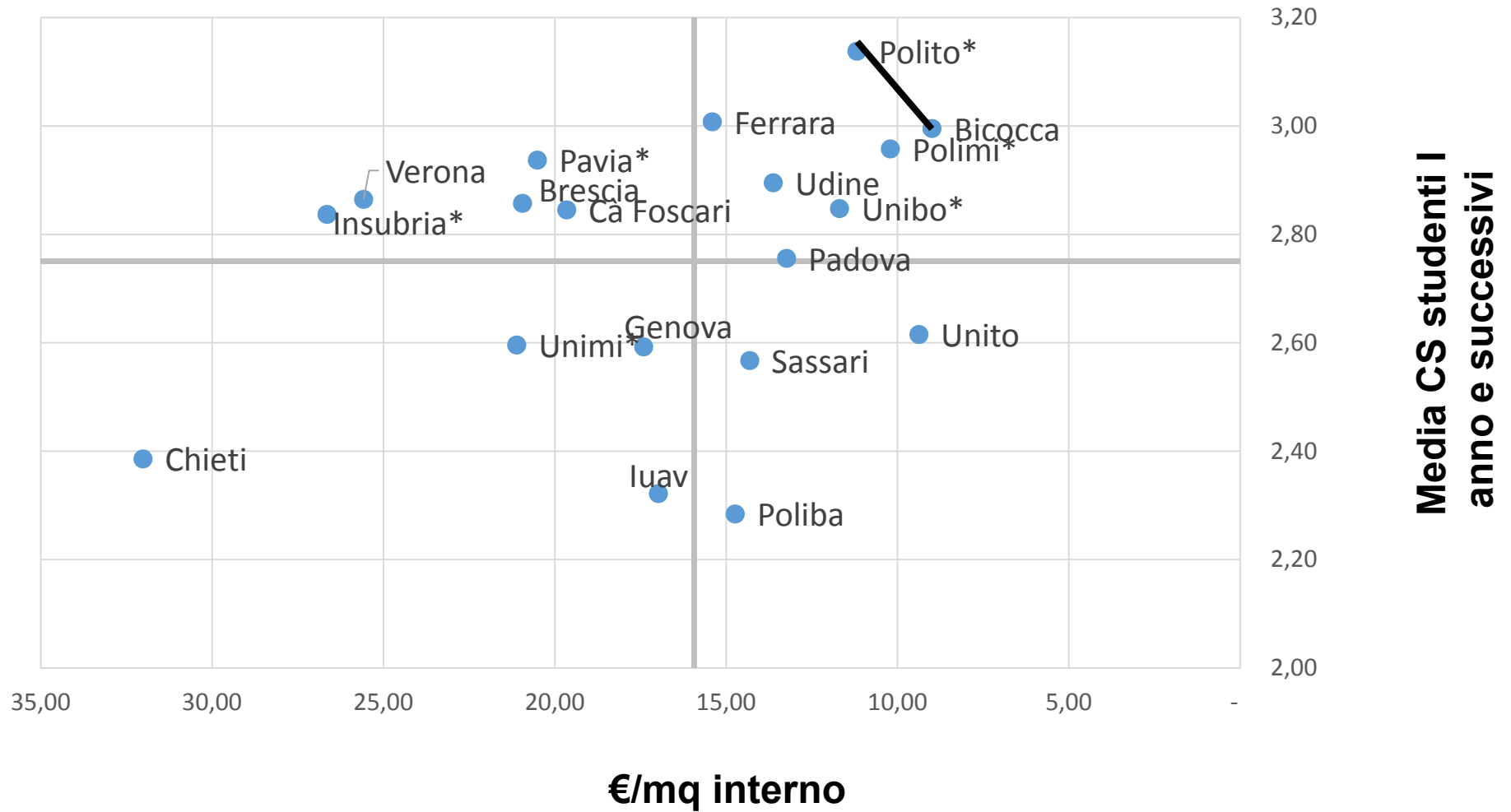
Variazione % CS studenti 2012/13

Variazione % costo unitario 2012/13

2. Sistemi informativi *efficienza-efficacia*



3. Servizi generali e logistici: *efficienza/efficacia*

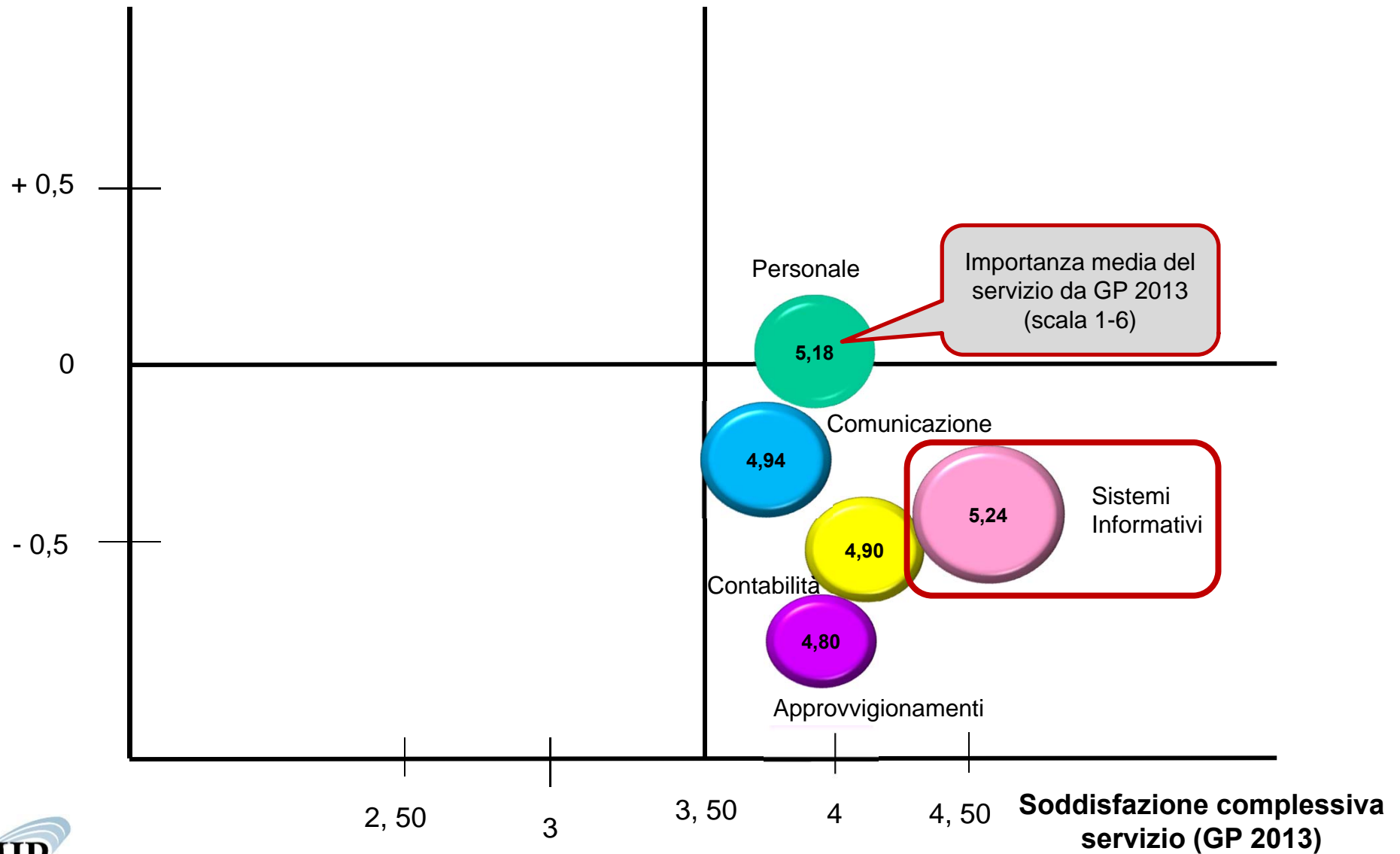


CS PTA: Tassi di risposta

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

CS PTA: trend nel tempo

Variazione soddisfazione complessiva (2013-2012)



CS PTA: trend nel tempo

Miglioramento

Ateneo	Personale (2013-2012)	Contabilità (2013-2012)	Approvvigionamenti (2013-2012)	Comunicazione (2013-2012)	Sistemi Informativi (2013-2012)
Bicocca	-0,40	-0,20	-0,22	-0,30	-0,24
Brescia	0,38	0,20	0,13	0,03	0,15
Ca' Foscari	-0,16	0,18	-0,13	-0,13	0,00
Ferrara	0,10	-0,13	-0,06	0,04	0,03
Genova (*)	-0,45	-0,66	-0,42	-0,64	-0,57
Insubria	0,43	0,01	-0,01	0,30	0,18
IUAV	0,27	-0,04	0,08	0,22	0,37
Milano Statale	-0,09	-0,20	-0,17	-0,15	-0,16
Padova	-0,10	-0,26	-0,09	0,01	-0,19
Pavia	-0,14	-0,03	-0,14	-0,13	-0,07
Politecnico di Bari	0,50	1,02	0,11	-0,05	-0,18
Politecnico di Milano	-0,22	-0,64	0,20	0,36	0,23
Politecnico di Torino	0,06	0,12	-0,14	-0,14	-0,15
Salento	-0,20	-0,26	-0,09	0,15	-0,01
Sassari	-0,01	-0,18	-0,07	-0,13	0,04
Torino Statale	0,07	0,34	-0,10	-0,17	-0,24
Verona	0,03	-0,09	-0,07	0,05	-0,08
Media	0,00	-0,05	-0,07	-0,04	-0,05

Scala 1-6

CS PTA: i servizi critici

Ateneo	Personale	Contabilità	Approvvigionamenti	Comunicazione	Sistemi Informativi
Bicocca	3,27	3,86	3,66	3,68	4,25
Brescia	3,70	4,16	3,80	3,56	3,75
Ca' Foscari	3,64	4,14	3,77	3,87	4,43
Chieti-Pescara	3,90	4,28	3,79	3,66	4,23
Ferrara	3,91	4,17	3,71	3,77	4,30
Genova	3,87	3,91	3,57	3,44	3,93
Insubria	3,74	4,15	3,55	3,35	4,43
IUAV	3,97	3,99	3,75	3,57	4,49
Milano Statale	3,58	4,04	3,47	3,54	4,29
Napoli Federico II	3,28	3,72	3,24	3,68	3,96
Padova	3,34	3,94	3,66	3,71	4,09
Pavia	3,64	4,17	3,83	3,37	3,97
Piemonte Orientale	3,68	4,39	3,90	3,62	4,56
Politecnico di Bari	3,41	3,95	3,17	3,04	3,20
Politecnico di Milano	4,04	4,07	4,00	4,03	4,26
Politecnico di Torino	3,52	3,80	3,80	3,84	4,38
Roma Sapienza	3,72	3,98	3,62	3,83	4,27
Salento	3,37	4,07	3,85	3,74	4,57
Sassari	3,53	3,63	3,46	3,61	3,84
Torino Statale	3,77	4,06	4,19	3,92	4,56
Udine	3,38	4,18	3,71	3,70	4,09
Verona	3,68	4,25	3,94	3,59	4,39
SISSA	3,95	4,49	4,67	3,91	5,09
SNS	4,25	3,62	4,38	3,94	4,32
SSSUP	3,67	4,10	4,40	4,04	4,55
Media Atenei	3,63	4,04	3,70	3,64	4,19
Media Scuole	3,96	4,07	4,48	3,96	4,82
Media Tot.	3,67	4,04	3,80	3,68	4,25

Le aree critiche per la CS pta

- Considerando il valore **3,75** come soglia di definizione dei servizi critici, due servizi appaiono critici: **personale** e **comunicazione**.
- E' possibile identificare altri aspetti di specifici servizi che si collocano al di sotto della soglia critica:
 - **Approvvigionamenti**
 - **Sistemi Informativi**

CS PTA: gli aspetti critici - *Personale*

- Considerando il valore **3,75**, gli aspetti più critici all'interno del servizio personale riguardano:
 - Procedure di progressione orizzontale
 - Sistema di valutazione
 - Formazione
 - Pagamento compensi

Scala 1-6

CS PTA: gli aspetti critici - *Personale*

Ateneo	Procedure di progressione orizzontale (PEO)			
	Chiarezza delle procedure	Esaustività delle informazioni	Disponibilità del personale di supporto	Efficacia del personale di supporto nella gestione delle pratiche
Bicocca	1	1	1	1
Brescia	2,94	3,20	4,23	4,06
Ca' Foscari	3,56	3,49	4,43	4,22
Chieti-Pescara	4,50	4,50	4,50	4,50
Ferrara	3,22	3,46	4,48	4,22
Genova	4,50	4,25	4,50	4,75
Insubria	3,00	3,00	3,60	3,60
IUAV	6,00	6,00	6,00	6,00
Milano Statale	4,00	4,00	4,19	4,00
Napoli Federico II	4,33	4,45	4,12	4,18
Padova	3,17	3,42	3,33	3,00
Pavia	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Piemonte Orientale	4,00	4,00	4,00	4,00
Politecnico di Bari	4,00	4,00	5,00	5,00
Politecnico di Milano	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Politecnico di Torino	4,00	3,50	3,00	3,00
Roma Sapienza	3,75	3,50	3,50	3,00
Salento	3,11	3,11	2,78	2,67
Sassari	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Torino Statale	3,30	3,36	4,56	4,38
Udine	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Verona	4,50	4,25	4,25	4,50
SISSA	2,33	2,67	4,33	3,67
SNS	3,64	3,91	4,58	4,42
SSSUP	3,06	3,30	4,06	3,91
Media Atenei	3,72	3,69	3,97	3,89
Media Scuole	3,01	3,29	4,33	4,00
Media Tot.	3,62	3,64	4,02	3,91

Scala 1-6

CS PTA: gli aspetti critici - Personale

Ateneo	Sistema di valutazione del personale tecnico-amministrativo				
	Chiarezza della procedura	Chiarezza nella comunicazione degli obiettivi della valutazione	Chiarezza nella comunicazione dei risultati della valutazione	I feedback della valutazione sono forniti in maniera continuativa durante l'anno	Adeguatezza dei tempi entro cui si svolge il processo di valutazione
Bicocca	3,17	3,15	3,48	2,75	3,01
Brescia	3,39	3,39	3,81	3,00	3,53
Ca' Foscari	3,24	3,12	3,49	2,46	3,15
Chieti-Pescara	3,11	2,98	2,98	2,74	3,11
Ferrara	3,58	3,34	3,75	3,15	3,55
Genova	3,11	3,20	3,56	2,75	3,33
Insubria	3,13	3,25	3,62	2,57	2,80
IUAV	3,19	3,56	3,68	3,05	3,28
Milano Statale	3,59	3,56	3,66	2,72	3,40
Napoli Federico II	3,72	3,80	4,09	3,07	3,61
Padova	3,03	3,06	3,35	2,40	2,51
Pavia	3,03	3,03	3,25	2,81	3,03
Piemonte Orientale	3,44	3,31	3,90	2,78	3,33
Politecnico di Bari	3,00	3,18	3,64	2,36	2,55
Politecnico di Milano	3,24	n.d.	3,41	n.d.	3,61
Politecnico di Torino	2,83	2,79	2,92	2,11	2,55
Roma Sapienza	3,82	3,91	3,81	3,37	3,74
Salento	3,04	3,12	3,28	2,72	2,97
Sassari	2,56	2,28	2,68	1,96	2,04
Torino Statale	3,42	3,23	3,44	2,67	3,00
Udine	3,78	3,62	4,05	2,97	3,54
Verona	3,38	3,29	3,29	2,68	3,29
SISSA	3,63	3,54	3,89	2,60	2,60
SNS	3,52	3,58	3,94	n.d.	3,13
SSSUP	2,98	3,11	3,38	2,57	2,73
Media Atenei	3,26	3,25	3,51	2,72	3,13
Media Scuole	3,37	3,41	3,73	2,59	2,82
Media Tot.	3,28	3,27	3,53	2,71	3,09

Scala 1-6

CS PTA: gli aspetti critici - Personale

Ateneo	Attività formativa				
	(Formazione interna) Adeguatezza delle metodologie didattiche	(Formazione interna) Gli interventi(docenti e contenuti) sono interessanti	(Formazione interna) Ampiezza dell'offerta formativa proposta	(Formazione interna) Chiarezza nella procedura di accesso alle iniziative di formazione	(Formazione interna) Valorizzazione della formazione all'interno dell'Ateneo
Bicocca	3,84	3,97	2,89	3,89	2,90
Brescia	3,68	3,91	2,97	3,37	2,71
Ca' Foscari	3,92	4,18	3,00	3,32	3,07
Chieti-Pescara	4,02	4,12	3,66	3,95	3,39
Ferrara	4,09	4,13	3,15	3,60	2,84
Genova	3,91	4,01	3,25	3,74	3,11
Insubria	3,87	4,05	2,82	3,18	2,76
IUAV	4,38	4,62	2,98	3,12	2,77
Milano Statale	3,93	4,05	2,93	3,31	2,50
Napoli Federico II	3,62	3,73	3,24	3,85	2,94
Padova	4,30	4,47	3,27	3,38	3,18
Pavia	4,18	4,20	3,32	3,92	3,09
Piemonte Orientale	4,23	4,28	3,03	3,80	3,22
Politecnico di Bari	4,05	4,29	3,36	3,46	2,82
Politecnico di Milano	n.d.	n.d.	3,32	3,70	3,37
Politecnico di Torino	4,13	4,30	3,25	3,36	2,97
Roma Sapienza	4,07	4,20	3,41	3,60	3,26
Salento	4,23	4,35	3,31	3,81	3,06
Sassari	3,97	4,27	2,91	3,57	2,97
Torino Statale	4,20	4,32	3,08	4,10	2,77
Udine	4,34	4,47	3,04	4,08	2,81
Verona	4,20	4,24	3,28	3,86	2,76
SISSA	4,35	4,52	3,09	3,17	2,91
SNS	4,15	4,25	3,17	3,84	2,93
SSSUP	3,88	4,02	2,79	3,33	2,81
Media Atenei	4,06	4,20	3,16	3,63	2,97
Media Scuole	4,13	4,26	3,02	3,45	2,89
Media Tot.	4,06	4,21	3,14	3,61	2,96

Scala 1-6

CS PTA: gli aspetti critici - *Personale*

Ateneo	Attività e procedure di pagamento compensi (straordinari, indennità, centralinisti, FCA, fondo produttività, indennità di risultato, reperibilità, ...)			
	Chiarezza delle procedure	Tempestività del rimborso	Disponibilità del personale di supporto	Efficacia del personale di supporto nella gestione delle pratiche
Bicocca	3,37	3,84	3,76	3,68
Brescia	3,96	4,15	4,76	4,66
Ca' Foscari	3,78	3,63	4,40	4,25
Chieti-Pescara	4,15	4,32	4,70	4,49
Ferrara	4,02	3,83	4,52	4,46
Genova	3,59	3,51	4,37	4,26
Insubria	3,80	3,23	4,51	4,37
IUAV	3,49	3,75	4,21	4,13
Milano Statale	3,87	4,24	4,31	4,33
Napoli Federico II	3,69	2,82	4,24	4,13
Padova	2,91	2,55	3,73	3,60
Pavia	4,05	3,82	4,51	4,32
Piemonte Orientale	3,17	2,32	3,94	3,69
Politecnico di Bari	3,36	3,38	4,11	3,98
Politecnico di Milano	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Politecnico di Torino	3,26	3,14	3,86	3,82
Roma Sapienza	4,25	4,65	4,63	4,58
Salento	3,74	3,00	4,33	4,26
Sassari	3,45	3,29	4,00	3,71
Torino Statale	3,60	3,45	4,50	4,45
Udine	3,85	3,33	4,20	4,16
Verona	3,63	3,95	4,30	4,23
SISSA	3,73	3,33	4,70	4,70
SNS	3,68	4,13	4,50	4,42
SSSUP	3,32	3,72	4,18	4,14
Media Atenei	3,67	3,53	4,28	4,17
Media Scuole	3,58	3,73	4,46	4,42
Media Tot.	3,66	3,56	4,30	4,20

CS PTA: gli aspetti critici - *Comunicazione*

- Considerando il valore **3,75**, gli aspetti più critici all'interno del servizio comunicazione riguardano:
 - **Comunicazione interna**
 - **Sito web di Ateneo**
 - **Sito web di Dipartimento**
 - **Promozione esterna**

Scala 1-6 CS PTA: gli aspetti critici - Comunicazione

Ateneo	Comunicazione interna (fra uffici, amministrazione centrale e altre strutture)			
	Efficacia dei canali di comunicazione interna	Facilitazione della condivisione di procedure tramite comunicazione interna	Chiarezza sull'organizzazione dell'ateneo, le sue strutture e le relative responsabilità	Reperibilità delle informazioni che servono nella intranet di ateneo
Bicocca	2,94	3,41	2,59	3,18
Brescia	3,27	3,66	2,92	3,32
Ca' Foscari	3,21	3,64	3,02	3,62
Chieti-Pescara	3,65	3,81	3,26	3,55
Ferrara	3,27	3,61	3,13	3,50
Genova	3,22	3,52	2,81	3,37
Insubria	3,28	3,54	2,74	3,10
IUAV	2,86	3,18	2,39	2,89
Milano Statale	3,22	3,42	2,82	3,41
Napoli Federico II	3,50	3,68	3,35	3,57
Padova	3,17	3,56	2,81	3,13
Pavia	3,50	3,79	3,14	n.d.
Piemonte Orientale	2,97	3,45	2,79	3,21
Politecnico di Bari	2,89	3,20	2,43	2,85
Politecnico di Milano	3,64	3,56	3,40	3,63
Politecnico di Torino	3,26	3,58	2,87	3,54
Roma Sapienza	3,41	3,79	3,33	3,58
Salento	3,64	3,96	3,27	3,56
Sassari	3,43	3,71	2,92	3,27
Torino Statale	3,43	3,80	2,81	3,51
Udine	3,30	3,67	2,78	3,22
Verona	3,35	3,56	2,91	3,29
SISSA	3,53	4,19	3,42	3,19
SNS	3,34	3,68	2,93	3,51
SSSUP	3,13	3,64	3,12	3,39
Media Atenei	3,29	3,60	2,93	3,35
Media scuole	3,34	3,84	3,15	3,36
Media Tot.	3,30	3,62	2,96	3,35

Scala 1-6

CS PTA: gli aspetti critici - Comunicazione

Ateneo	Sito web di ateneo			
	Facilità di trovare le informazioni cercate	Utilità delle informazioni presenti	Chiarezza delle informazioni pubblicate	Tempestività aggiornamento delle informazioni
Bicocca	3,72	3,97	3,86	3,83
Brescia	3,50	3,93	3,79	3,65
Ca' Foscari	3,71	4,12	3,94	3,94
Chieti-Pescara	3,44	3,84	3,71	3,69
Ferrara	3,59	4,03	3,85	3,73
Genova	3,31	3,81	3,58	3,49
Insubria	2,87	3,71	3,50	3,40
IUAV	3,01	3,58	3,36	3,25
Milano Statale	3,53	3,99	3,80	3,67
Napoli Federico II	3,95	4,24	4,06	3,88
Padova	3,21	3,83	3,66	3,74
Pavia	2,94	3,68	3,48	3,53
Piemonte Orientale	2,97	3,75	3,48	3,39
Politecnico di Bari	2,90	3,32	3,19	3,00
Politecnico di Milano	3,61	4,14	4,03	4,03
Politecnico di Torino	3,73	4,04	3,89	3,67
Roma Sapienza	3,81	4,17	3,98	3,87
Salento	3,65	4,06	3,92	3,70
Sassari	3,45	3,86	3,68	3,61
Torino Statale	3,24	4,02	3,78	3,88
Udine	3,41	3,99	3,81	3,55
Verona	3,15	3,84	3,63	3,42
SISSA	3,02	3,86	3,60	3,58
SNS	3,43	4,09	4,09	3,94
SSSUP	3,37	3,84	3,87	3,96
Media Atenei	3,40	3,91	3,73	3,63
Media scuole	3,27	3,93	3,85	3,83
Media Tot.	3,38	3,91	3,74	3,66

Scala 1-6

CS PTA: gli aspetti critici - Comunicazione

Ateneo	Sito web di dipartimento				Promozione esterna
	Facilità di trovare le informazioni cercate	Utilità delle informazioni presenti	Chiarezza delle informazioni pubblicate	Tempestività aggiornamento delle informazioni	Valorizzazione dell'immagine di ateneo
Bicocca	3,31	3,47	3,39	3,28	3,70
Brescia	3,50	3,78	3,68	3,54	3,24
Ca' Foscari	3,88	4,11	3,96	3,90	4,16
Chieti-Pescara	3,46	3,55	3,53	3,38	3,14
Ferrara	3,59	3,84	3,77	3,61	3,68
Genova	3,41	3,58	3,51	3,44	3,09
Insubria	3,14	3,49	3,42	3,38	2,73
IUAV	2,97	3,16	3,10	2,95	2,77
Milano Statale	3,59	3,78	3,75	3,60	3,14
Napoli Federico II	3,53	3,68	3,64	3,43	3,20
Padova	3,39	3,71	3,66	3,52	3,75
Pavia	3,40	3,73	3,65	3,41	3,48
Piemonte Orientale	3,55	4,09	3,90	3,96	3,62
Politecnico di Bari	3,28	3,37	3,37	3,17	2,80
Politecnico di Milano	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	4,53
Politecnico di Torino	3,57	3,73	3,68	3,50	3,87
Roma Sapienza	3,39	3,62	3,54	3,34	3,62
Salento	3,73	3,87	3,84	3,63	3,40
Sassari	3,37	3,62	3,51	3,33	3,41
Torino Statale	3,70	4,02	3,97	3,88	3,67
Udine	3,14	3,32	3,32	3,01	4,10
Verona	3,41	3,73	3,63	3,47	3,59
SISSA	2,93	3,53	3,51	3,40	4,26
SNS	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	4,28
SSSUP	3,62	3,91	3,92	3,86	4,39
Media Atenei	3,44	3,68	3,61	3,46	3,49
Media scuole	3,28	3,72	3,72	3,63	4,31
Media Tot.	3,43	3,68	3,62	3,48	3,58

CS PTA: gli aspetti critici di servizi NON critici - *Approvvigionamenti*

- Considerando il valore **3,75**, gli aspetti più critici all'interno del servizio approvvigionamenti riguardano:
 - Acquisti (senza gara)
 - Acquisti con gara
 - Servizi generali
 - Interventi per la manutenzione

CS PTA: gli aspetti critici - *Approvvigionamenti*

Scala 1-6

Ateneo	Acquisti (senza gara)				
	Chiarezza delle procedure	Soddisfazione sui tempi di approvvigionamento	Conformità degli approvvigionamenti rispetto alle richieste	Efficacia del supporto tecnico (richiesta, selezione e istruttoria)	Disponibilità del personale di supporto
Bicocca	3,92	3,95	4,44	4,17	4,67
Brescia	3,50	3,26	3,86	3,70	4,38
Ca' Foscari	3,26	3,00	3,68	3,38	4,02
Chieti-Pescara	4,55	3,91	4,50	4,38	4,58
Ferrara	3,72	3,53	4,12	3,73	4,38
Genova	3,09	2,88	3,56	3,49	4,12
Insubria	3,47	3,45	4,05	3,66	4,18
IUAV	3,08	2,85	3,38	3,19	3,60
Milano Statale	3,06	3,04	3,66	3,35	3,88
Napoli Federico II	3,42	2,89	3,71	3,38	3,49
Padova	3,53	3,40	3,97	3,79	4,26
Pavia	4,25	4,18	4,17	4,20	4,59
Piemonte Orientale	4,26	4,05	4,68	4,13	4,53
Politecnico di Bari	2,76	2,59	3,22	3,00	3,49
Politecnico di Milano	3,97	3,88	4,31	4,08	4,71
Politecnico di Torino	3,48	2,91	3,73	3,65	4,12
Roma Sapienza	3,80	3,44	3,98	3,84	4,25
Salento	4,09	3,77	4,22	3,94	4,45
Sassari	3,27	2,87	3,51	3,14	3,72
Torino Statale	3,91	3,39	4,14	3,92	4,35
Udine	3,41	3,29	3,99	3,69	4,04
Verona	3,84	3,66	4,00	3,79	4,20
SISSA	3,73	4,27	4,40	4,47	5,13
SNS	3,37	3,40	4,15	3,71	4,32
SSSUP	3,94	3,94	4,42	4,18	4,57
Media Atenei	3,62	3,37	3,95	3,71	4,18
Media Scuole	3,68	3,87	4,32	4,12	4,68
Media Tot.	3,63	3,43	3,99	3,76	4,24

CS PTA: gli aspetti critici - Approvvigionamenti

Scala 1-6 Ateneo	Acquisti con gara				
	Chiarezza delle procedure	Soddisfazione sui tempi di approvvigionamento	Conformità degli approvvigionamenti rispetto alle richieste	Efficacia del supporto tecnico (richiesta, selezione e istruttoria)	Disponibilità del personale di supporto
Bicocca	4,07	3,79	4,21	4,14	4,43
Brescia	3,88	3,84	4,22	4,22	4,44
Ca' Foscari	2,86	2,68	3,32	3,18	4,00
Chieti-Pescara	4,14	3,73	4,23	4,18	4,45
Ferrara	3,49	3,05	3,65	3,42	3,82
Genova	3,49	2,91	3,56	3,42	3,73
Insubria	3,69	3,69	4,00	3,92	4,38
IUAV	2,85	3,00	3,54	3,31	3,46
Milano Statale	2,83	2,88	3,38	3,13	3,67
Napoli Federico II	3,47	3,07	3,80	3,67	3,93
Padova	3,81	3,81	4,10	4,05	4,35
Pavia	3,32	3,09	3,76	3,41	4,03
Piemonte Orientale	4,75	4,92	5,00	4,58	4,83
Politecnico di Bari	2,72	2,72	3,72	3,06	3,39
Politecnico di Milano	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Politecnico di Torino	3,35	3,07	3,67	3,61	4,07
Roma Sapienza	3,57	3,07	3,64	3,75	4,18
Salento	3,67	3,47	3,60	3,67	4,07
Sassari	3,26	2,90	3,55	3,31	3,52
Torino Statale	3,41	3,10	3,39	3,39	3,89
Udine	2,78	2,80	3,50	3,13	3,50
Verona	2,86	3,00	3,59	3,10	3,41
SISSA	3,00	2,80	3,00	3,80	4,60
SNS	3,80	3,40	4,20	4,20	4,33
SSSUP	4,06	4,24	4,53	4,59	4,71
Media Atenei	3,44	3,27	3,78	3,60	3,98
Media Scuole	3,62	3,48	3,91	4,20	4,55
Media Tot.	3,46	3,29	3,80	3,68	4,05

CS PTA: gli aspetti critici - Approvvigionamenti

Scala 1-6 Ateneo	Servizi generali e logistici					
	Pulizia degli ambienti	Identificabilità e raggiungibilità degli spazi all'interno dell'ateneo	Riscaldamento invernale confortevole	Raffrescamento estivo confortevole	Sicurezza personale e dei beni personali all'interno dell'ateneo	Sicurezza edile ed impiantistica degli spazi dell'ateneo
Bicocca	3,31	3,56	3,44	3,13	3,47	3,55
Brescia	3,65	3,74	3,92	3,93	3,76	3,86
Ca' Foscari	3,58	3,70	3,80	3,66	3,73	3,61
Chieti-Pescara	3,68	3,50	4,10	4,06	3,65	3,49
Ferrara	3,51	3,70	3,96	3,58	3,67	3,53
Genova	3,02	3,00	3,26	3,47	3,46	3,12
Insubria	3,25	3,40	3,41	3,08	3,38	2,88
IUAV	3,34	3,34	3,43	3,51	3,19	3,66
Milano Statale	2,34	2,98	3,42	3,22	3,04	3,01
Napoli Federico II	3,01	3,36	3,22	3,07	2,95	2,96
Padova	3,35	3,54	3,87	3,76	3,64	3,40
Pavia	3,62	3,43	3,58	3,40	3,80	3,48
Piemonte Orientale	3,61	4,17	4,04	4,05	3,86	3,99
Politecnico di Bari	3,39	2,98	3,66	3,30	2,41	3,02
Politecnico di Milano	3,74	4,04	4,07	3,97	3,96	4,22
Politecnico di Torino	3,83	3,78	4,15	3,82	3,79	4,00
Roma Sapienza	3,30	3,15	3,57	3,42	3,35	3,08
Salento	3,30	3,23	3,58	3,58	3,55	3,22
Sassari	3,08	3,27	3,55	3,39	3,48	3,39
Torino Statale	3,29	3,41	3,91	3,29	3,39	3,54
Udine	3,64	3,70	3,98	3,91	3,92	4,16
Verona	3,43	3,67	4,03	3,95	3,53	3,69
SISSA	3,84	4,77	4,63	4,70	4,86	5,16
SNS	4,26	3,99	3,95	3,41	4,02	3,91
SSSUP	4,58	4,47	4,65	4,25	4,23	4,68
Media Atenei	3,38	3,48	3,72	3,57	3,50	3,49
Media Scuole	4,22	4,41	4,41	4,12	4,37	4,59
Media Tot.	3,48	3,59	3,81	3,64	3,60	3,62

CS PTA: gli aspetti critici - *Approvvigionamenti*

Scala 1-6 Ateneo	Interventi per la manutenzione (di locali e arredi)			
	Chiarezza delle procedure	Tempestività degli interventi rispetto alla segnalazione	Risolutezza degli interventi	Disponibilità del personale di supporto
Bicocca	3,34	3,45	3,25	4,08
Brescia	3,30	3,02	3,22	3,66
Ca' Foscari	3,88	3,32	3,35	4,26
Chieti-Pescara	3,40	3,19	3,40	3,71
Ferrara	3,23	2,53	3,14	3,44
Genova	3,51	3,31	3,47	4,22
Insubria	2,64	2,65	2,85	3,72
IUAV	3,76	3,53	3,47	4,13
Milano Statale	3,78	3,30	3,29	3,97
Napoli Federico II	3,41	2,56	2,93	3,56
Padova	3,70	3,18	3,35	3,84
Pavia	3,81	3,89	3,83	4,41
Piemonte Orientale	3,53	3,43	3,38	4,13
Politecnico di Bari	2,69	2,44	2,56	3,44
Politecnico di Milano	4,51	4,20	4,08	4,87
Politecnico di Torino	3,18	3,20	3,35	4,13
Roma Sapienza	3,75	3,18	3,16	3,88
Salento	4,27	3,83	3,62	4,56
Sassari	3,76	2,97	2,86	3,66
Torino Statale	4,16	3,44	3,77	4,34
Udine	4,24	4,18	4,27	4,73
Verona	4,05	3,74	3,83	4,20
SISSA	4,68	4,68	4,32	5,16
SNS	3,61	3,57	3,82	4,20
SSSUP	4,08	4,04	4,08	4,65
Media Atenei	3,63	3,30	3,38	4,04
Media Scuole	4,12	4,10	4,07	4,67
Media Tot.	3,69	3,39	3,47	4,12

CS PTA: gli aspetti critici di servizi NON critici – *Sistemi Informativi*

- Considerando il valore **3,75**, l'aspetto più critico all'interno del sistemi informativi riguarda:
 - **Copertura rete wifi**

CS PTA: gli aspetti critici – *Sistemi Informativi*

Scala 1-6	Ateneo	Servizio di rete wifi		
		Facilità di accesso al servizio	Soddisfazione sulla copertura di rete	Soddisfazione sulla velocità di navigazione
	Bicocca	3,92	3,87	4,06
	Brescia	4,02	4,00	4,22
	Ca' Foscari	4,08	4,07	4,03
	Chieti-Pescara	4,04	3,71	4,20
	Ferrara	4,60	4,21	4,36
	Genova	3,47	3,02	3,34
	Insubria	4,05	4,14	4,35
	IUAV	3,94	3,51	3,72
	Milano Statale	3,99	3,46	3,89
	Napoli Federico II	3,96	3,37	3,79
	Padova	3,71	3,34	3,63
	Pavia	3,44	3,11	3,35
	Piemonte Orientale	4,14	3,86	4,38
	Politecnico di Bari	2,82	2,59	2,90
	Politecnico di Milano	4,10	4,06	4,10
	Politecnico di Torino	4,05	3,80	3,90
	Roma Sapienza	3,92	3,55	3,79
	Salento	4,83	4,75	4,86
	Sassari	3,68	3,28	3,51
	Torino Statale	4,19	3,58	4,12
	Udine	4,08	3,77	4,15
	Verona	4,36	4,16	4,31
	SISSA	4,96	4,43	5,00
	SNS	3,49	3,44	4,01
	SSSUP	3,75	3,63	3,86
	Media Atenei	3,97	3,69	3,95
	Media Scuole	4,06	3,83	4,29
	Media Tot.	3,98	3,71	3,99

CS PTA: Analisi della Varianza

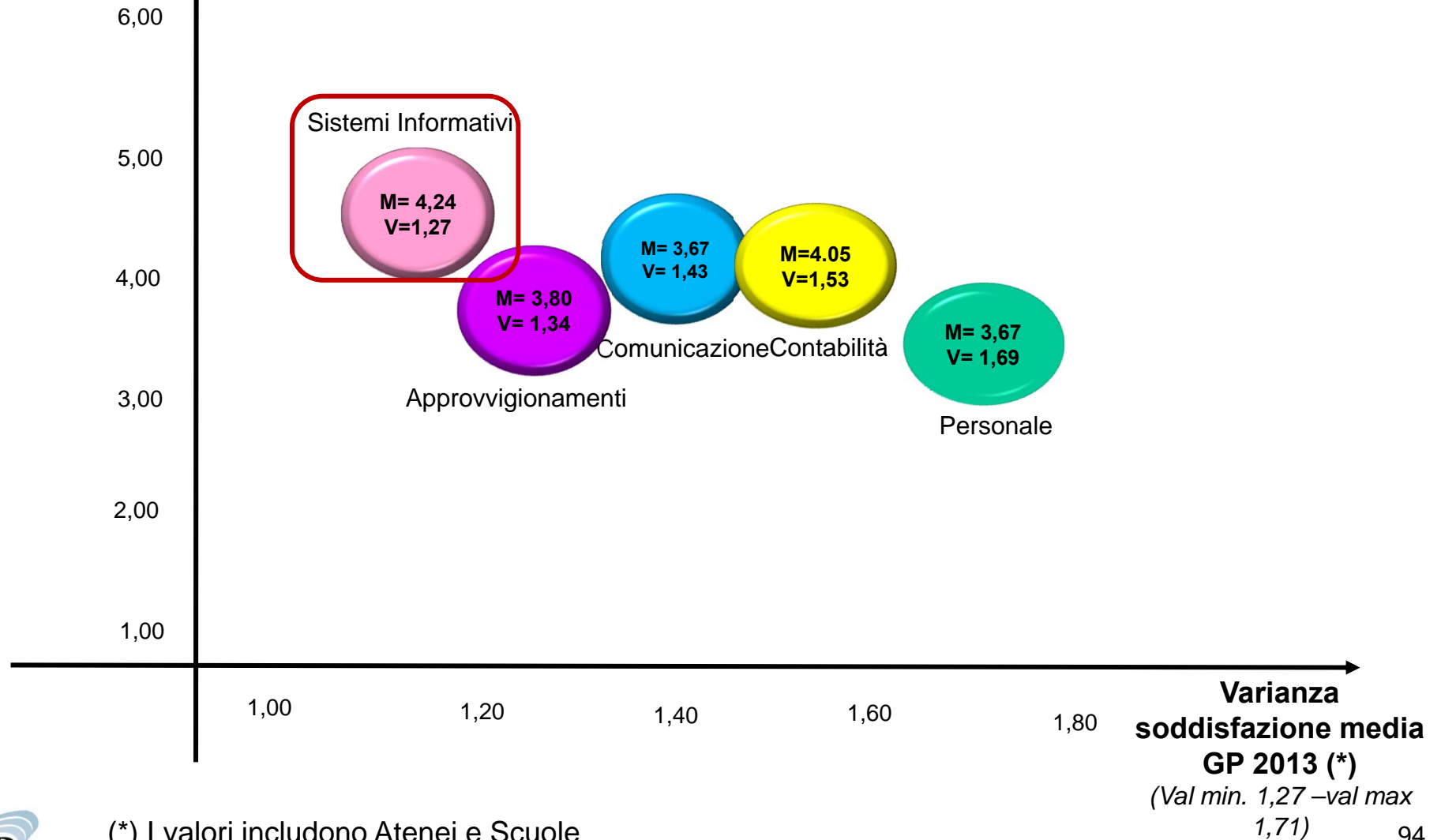
- Ci permette di individuare i servizi per i quali i valori medi sono più eterogenei o variabili
- Permette di rappresentare l'omogeneità o eterogeneità della soddisfazione su ogni servizio
- Stima della rilevanza della varianza data dal valore assunto dalla varianza per ogni servizio rispetto al valore massimo che può assumere la varianza data la scala:

CS pta \longrightarrow varianza massima^(*) = 6, 25

(*) varianza massima = range² / 4

CS PTA: Analisi della varianza

Soddisfazione
media tot* GP
2013
(Scala 1-6)



(*) I valori includono Atenei e Scuole

CS PTA: Analisi della varianza

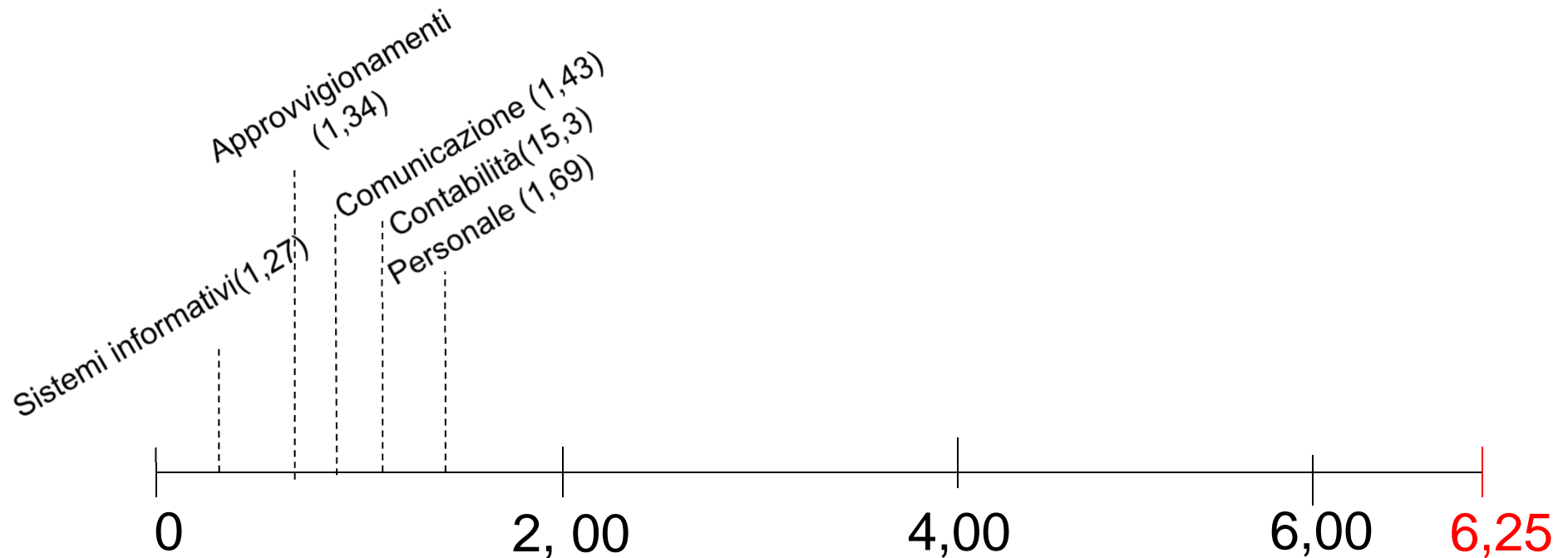
Ateneo	Varianza Personale	Varianza Contabilità	Varianza Approvvigionamenti	Varianza comunicazione	Varianza S.I.
Bicocca	1,56	1,31	1,30	1,27	1,37
Brescia	1,97	1,59	1,49	1,60	1,79
Ca' Foscari	1,86	1,45	1,56	1,67	1,22
Chieti-Pescara	1,91	1,48	1,44	1,86	1,16
Ferrara	1,51	1,27	1,22	1,37	1,21
Genova	1,70	1,39	1,49	1,46	1,34
Insubria	1,63	1,32	1,46	1,28	1,37
IUAV	1,36	1,63	1,34	1,42	1,23
Milano Statale	1,82	1,41	1,36	1,45	1,14
Napoli Federico II	2,10	1,99	1,79	1,69	1,57
Padova	1,50	1,39	1,30	1,25	1,21
Pavia	1,57	1,54	1,33	1,46	1,40
Piemonte Orientale	1,57	1,56	1,49	1,25	1,00
Politecnico di Bari	1,84	1,56	1,44	1,47	1,54
Politecnico di Milano	1,11	1,30	1,08	1,07	1,12
Politecnico di Torino	1,75	1,61	1,50	1,55	1,30
Roma Sapienza	1,89	1,62	1,57	1,63	1,42
Salento	1,90	1,61	1,53	1,38	1,21
Sassari	1,98	1,71	1,32	1,51	1,47
Torino Statale	1,48	1,66	1,31	1,19	1,33
Udine	1,57	1,45	0,96	1,15	0,98
Verona	1,68	1,33	1,33	1,50	1,26
SISSA	1,81	1,74	0,87	1,85	0,83
SNS	1,31	2,02	1,17	1,13	1,11
SSSUP	1,85	1,36	0,90	1,19	1,14
Media Varianza Atenei	1,69	1,51	1,39	1,43	1,30
Media Varianza Scuole	1,66	1,71	0,98	1,39	1,03
Media Varianza Tot.	1,69	1,53	1,34	1,43	1,27
Media CS Tot.	3,67	4,05	3,80	3,67	4,24

CS pta: Analisi della varianza

- Rilevanza della varianza per servizio

varianza minima = 0

varianza massima = 6,25



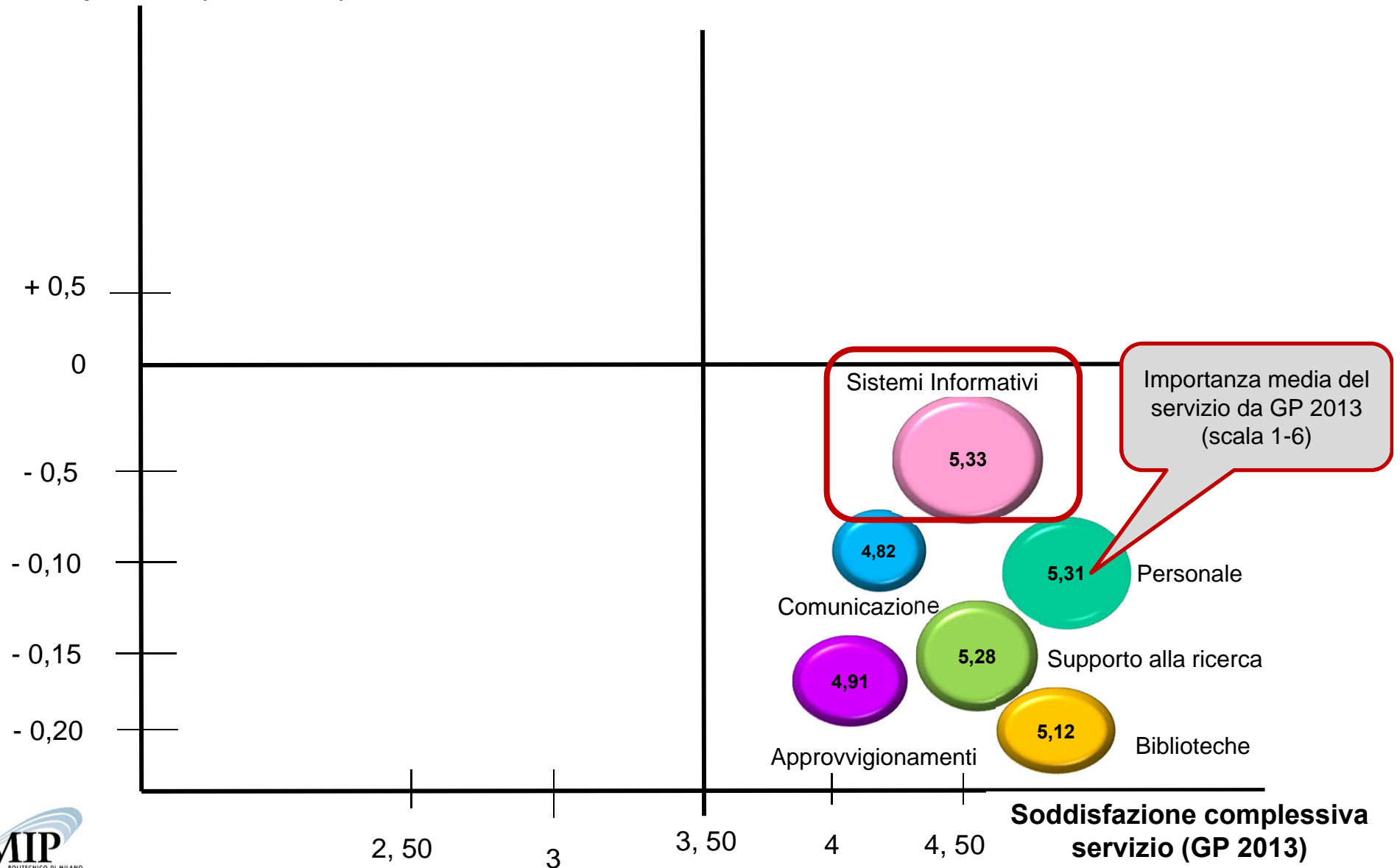
Più il valore della varianza è vicino al valore massimo,
più la varianza è rilevante

CS Docenti: Tassi di risposta

Ateneo	N. risposte	tassi di risposta
Bicocca	125	13,87%
Brescia	170	30,25%
Ca' Foscari	85	16,41%
Chieti-Pescara	206	28,53%
Ferrara	168	26,84%
Genova	233	17,41%
Insubria	86	23,06%
IUAV	47	25,68%
Milano Statale	404	18,68%
Padova	484	23,18%
Pavia	308	31,95%
Piemonte Orientale	95	24,11%
Politecnico di Bari	64	22,07%
Politecnico di Milano	501	38,19%
Politecnico di Torino	200	24,60%
Salento	138	20,88%
Sassari	146	20,71%
SISSA	18	26,09%
SNS	74	53,62%
SSSUP	58	50,88%
Torino Statale	254	12,44%
Udine	99	14,35%
Verona	137	18,49%

CS Docenti: trend nel tempo

Variazione soddisfazione complessiva (2013-2012)



CS Docenti: trend nel tempo

Miglioramento

Ateneo	Personale (2013-2012)	Approvvigionamenti (2013-2012)	Comunicazione (2013-2012)	Sistemi Informativi (2013-2012)	Supporto alla ricerca (2013-2012)	Biblioteche (2013-2012)
Bicocca	-0,18	-0,33	-0,06	-0,25	-0,22	-0,11
Brescia	-0,14	-0,13	-0,23	-0,27	-0,03	-0,20
Ca' Foscari	0,40	-0,11	0,00	0,31	0,27	0,01
Ferrara	0,08	0,09	0,02	0,22	-0,08	-0,07
Genova (*)	-0,59	-0,55	-0,77	-0,56	-0,61	-0,42
Insubria	-0,02	-0,18	-0,13	0,02	-0,15	-0,30
IUAV	-0,08	0,02	-0,34	-0,14	-0,34	-0,20
Milano Statale	-0,03	-0,14	-0,01	-0,13	-0,06	-0,29
Padova	0,05	-0,01	-0,05	-0,13	-0,08	-0,22
Pavia	-0,14	-0,06	-0,14	0,14	-0,22	-0,03
Politecnico di Bari	-0,66	-0,76	-0,51	-0,27	-0,61	-0,65
Politecnico di Milano	-0,09	-0,14	-0,25	-0,52	0,11	-0,30
Politecnico di Torino	0,02	-0,21	0,88	0,03	-0,15	-0,21
Salento	-0,18	-0,19	-0,27	-0,16	-0,34	-0,19
Sassari	0,19	0,18	-0,15	0,11	-0,07	-0,40
Torino Statale	-0,96	-0,54	0,17	0,13	0,01	0,01
Verona	0,05	-0,02	-0,16	0,07	-0,04	-0,28
Media	-0,13	-0,18	-0,12	-0,08	-0,15	-0,23

Scala 1-6

CS Docenti: i servizi critici

Ateneo	Personale	Approvvigionamenti	Comunicazione	Sistemi Informativi	Supporto alla ricerca	Biblioteche
Bicocca	4,29	3,84	4,02	4,28	3,99	4,98
Brescia	3,84	3,63	3,17	3,42	3,79	4,62
Ca' Foscari	4,53	3,78	4,04	4,39	4,61	4,82
Chieti-Pescara	4,10	3,54	3,29	3,68	3,47	3,86
Ferrara	4,62	4,04	4,12	4,51	4,35	4,82
Genova	3,96	3,23	3,20	3,69	3,79	4,30
Insubria	4,66	3,86	3,29	4,13	3,60	4,63
IUAV	4,17	3,34	2,77	3,43	3,68	4,09
Milano Statale	4,11	3,27	3,46	4,11	4,04	4,50
Padova	4,47	4,13	3,88	4,16	4,21	4,74
Pavia	4,18	3,33	3,33	3,42	4,21	4,35
Piemonte Orientale	4,61	4,09	3,80	4,14	4,19	4,51
Politecnico di Bari	3,34	2,59	2,73	3,16	2,39	3,42
Politecnico di Milano	4,45	3,95	3,74	3,93	4,19	4,53
Politecnico di Torino	4,50	3,84	4,95	4,28	4,13	4,48
Salento	3,97	3,42	3,48	4,25	3,69	4,36
Sassari	4,09	3,46	3,68	3,75	3,90	4,25
Torino Statale	3,65	3,11	3,92	4,10	4,25	4,67
Udine	4,53	4,31	3,91	4,22	3,88	4,30
Verona	4,74	4,28	3,72	4,39	4,30	4,64
SSSUP	4,73	4,53	4,25	4,07	4,66	4,73
SISSA	4,72	4,94	4,61	4,89	5,00	5,17
SNS	5,08	4,70	4,68	4,33	5,00	n.d.
Media Atenei	4,24	3,65	3,63	3,97	3,93	4,44
Media Scuole	4,85	4,72	4,51	4,43	4,89	4,95
Media Tot.	4,32	3,79	3,74	4,03	4,06	4,49

Le aree critiche per la CS docenti

- Considerando il valore **3,75** come soglia di definizione dei servizi critici, un servizio appare critico: la **comunicazione**.
- E' possibile identificare altri aspetti di specifici servizi che si collocano al di sotto della soglia critica:
 - **Personale**
 - **Approvvigionamenti**
 - **Sistemi Informativi**

CS docenti: gli aspetti critici - *Comunicazione*

- Considerando il valore **3,75**, gli aspetti più critici all'interno del servizio comunicazione riguardano:
 - Comunicazione interna
 - Sito web di ateneo
 - Sito web di dipartimento
 - Promozione esterna
 - Veicolazione immagine di Ateneo

Scala 1-6

CS doc: gli aspetti critici - Comunicazione

Ateneo	Comunicazione interna (tra uffici, amministrazione centrale e altre strutture, ...)			
	Efficacia dei canali di comunicazione interna	Facilitazione della condivisione procedure	Chiarezza su organizzazione ateneo, strutture e relative responsabilità	Reperibilità informazioni nella intranet di ateneo
Bicocca	3,54	3,22	2,97	3,29
Brescia	2,98	2,71	2,35	2,76
Ca' Foscari	3,81	3,56	3,36	3,62
Chieti-Pescara	3,33	3,13	2,78	3,20
Ferrara	4,13	3,99	3,80	3,87
Genova	3,33	3,03	2,74	3,39
Insubria	3,85	3,65	3,35	3,19
IUAV	2,81	2,53	2,23	2,30
Milano Statale	3,45	3,28	3,02	3,52
Padova	3,78	3,54	3,27	3,48
Pavia	3,39	3,28	3,00	n.d.
Piemonte Orientale	3,71	3,51	3,52	3,63
Politecnico di Bari	2,78	2,56	2,23	2,84
Politecnico di Milano	3,50	3,27	2,99	3,12
Politecnico di Torino	3,81	3,55	3,28	3,69
Salento	3,38	3,14	2,86	3,23
Sassari	3,62	3,32	3,24	3,52
Torino Statale	3,92	3,77	3,22	3,69
Udine	3,80	3,52	3,20	3,35
Verona	4,01	3,73	3,50	3,69
SSSUP	3,78	3,54	3,37	3,39
SISSA	4,28	4,06	4,33	3,78
SNS	4,42	4,44	3,96	n.d.
Media Atenei	3,55	3,31	3,05	3,34
Media Scuole	4,16	4,01	3,89	3,58
Media	3,63	3,41	3,16	3,36

Scala 1-6

CS doc: gli aspetti critici - Comunicazione

Ateneo	Sito web di Ateneo				
	Reperibilità informazioni che mi servono	Reperibilità informazioni che cerco	Utilità delle informazioni presenti	Chiarezza informazioni pubblicate	Tempestività di aggiornamento informazioni
Bicocca	3,36	3,33	3,94	3,77	3,90
Brescia	2,66	2,57	3,52	3,28	3,12
Ca' Foscari	3,42	3,35	3,93	3,99	4,26
Chieti-Pescara	3,17	3,18	3,66	3,58	3,54
Ferrara	3,68	3,68	4,17	4,14	3,96
Genova	3,29	3,29	3,82	3,66	3,65
Insubria	2,76	2,73	3,76	3,63	3,43
IUAV	2,36	2,40	3,02	2,91	2,60
Milano Statale	3,63	3,58	4,14	4,03	3,99
Padova	3,30	3,23	3,98	3,83	3,85
Pavia	3,06	3,01	3,74	3,64	3,69
Piemonte Orientale	3,25	3,26	3,85	3,79	3,66
Politecnico di Bari	2,81	2,81	3,23	3,31	2,92
Politecnico di Milano	n.d.	3,03	3,80	3,65	3,96
Politecnico di Torino	3,48	3,50	4,23	3,96	3,97
Salento	3,53	3,50	3,84	3,70	3,43
Sassari	3,49	3,46	4,14	4,08	3,87
Torino Statale	3,86	3,03	4,19	3,88	4,04
Udine	3,21	3,15	3,81	3,67	3,49
Verona	3,44	3,36	4,04	3,95	3,93
SSSUP	3,15	3,12	3,69	3,75	3,71
SISSA	3,61	3,61	4,33	4,11	3,94
SNS	3,99	3,96	4,53	4,58	4,49
Media Atenei	3,25	3,17	3,84	3,72	3,66
Media Scuole	3,58	3,56	4,19	4,15	4,05
Media	3,30	3,22	3,88	3,78	3,71

Scala 1-6 CS doc: gli aspetti critici - Comunicazione

Ateneo	Sito web di dipartimento				
	Reperibilità informazioni che mi servono	Reperibilità informazioni che cerco	Utilità informazioni presenti	Chiarezza informazioni pubblicate	Tempestività aggiornamento informazioni
Bicocca	3,76	3,79	4,04	4,02	3,70
Brescia	3,14	3,08	3,50	3,44	3,19
Ca' Foscari	3,85	3,84	4,09	4,27	3,99
Chieti-Pescara	3,50	3,48	3,60	3,70	3,49
Ferrara	3,90	3,86	4,11	4,13	3,81
Genova	3,48	3,51	3,70	3,73	3,29
Insubria	3,07	3,09	3,59	3,60	3,28
IUAV	2,77	2,74	3,04	2,91	2,70
Milano Statale	3,90	3,87	4,06	4,09	3,81
Padova	3,86	3,83	4,15	4,16	3,86
Pavia	3,81	3,81	4,02	4,00	3,66
Piemonte Orientale	3,79	3,79	4,20	4,08	3,93
Politecnico di Bari	3,25	3,27	3,50	3,48	3,34
Politecnico di Milano	n.d.	3,82	3,89	3,97	3,65
Politecnico di Torino	3,65	3,62	3,65	3,79	3,33
Salento	3,51	3,51	3,75	3,71	3,38
Sassari	3,42	3,47	3,83	3,82	3,44
Torino Statale	3,87	3,73	3,73	3,73	3,94
Udine	3,48	3,48	3,53	3,67	3,17
Verona	3,81	3,73	4,10	4,03	3,84
SSSUP	3,46	3,41	3,58	3,66	3,63
SISSA	3,83	3,78	4,22	4,11	3,56
SNS	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Media Atenei	3,57	3,57	3,80	3,82	3,54
Media Scuole	3,65	3,59	3,90	3,89	3,59
Media	3,58	3,57	3,81	3,82	3,54

Scala 1-6

CS doc: gli aspetti critici - Comunicazione

Ateneo	Promozione esterna	Veicolazione immagine ateneo
	Valorizzazione immagine Ateneo	Soddisfazione rispetto alle modalità di veicolazione immagine dell'ateneo
Bicocca	3,86	3,69
Brescia	2,97	2,86
Ca' Foscari	4,42	3,86
Chieti-Pescara	2,95	2,84
Ferrara	3,89	3,71
Genova	2,79	2,55
Insubria	3,00	2,76
IUAV	2,47	2,19
Milano Statale	3,11	2,80
Padova	3,78	3,58
Pavia	3,22	3,07
Piemonte Orientale	3,31	3,31
Politecnico di Bari	2,56	2,61
Politecnico di Milano	n.d.	4,09
Politecnico di Torino	4,14	3,89
Salento	3,09	2,96
Sassari	3,38	3,14
Torino Statale	3,28	3,19
Udine	3,80	3,59
Verona	3,56	3,34
SSSUP	4,32	4,36
SISSA	4,72	4,67
SNS	4,72	4,58
Media Atenei	3,35	3,20
Media Scuole	4,59	4,54
Media	3,51	3,37

CS docenti: gli aspetti critici - *Personale*

- Considerando il valore **3,75**, l'aspetto più critico all'interno del servizio personale riguarda:
 - **Pagamento compensi**

Scala 1-6

CS doc: gli aspetti critici - *Personale*

Ateneo	Pagamento compensi			
	Chiarezza procedure	Tempestività del compenso	Disponibilità del personale di supporto	Efficacia del personale di supporto nella gestione delle pratiche
Bicocca	4,32	3,76	4,80	4,56
Brescia	3,27	2,68	4,33	3,98
Ca' Foscari	4,14	3,78	4,56	4,53
Chieti-Pescara	4,03	3,33	4,11	3,99
Ferrara	4,25	3,32	4,51	4,40
Genova	3,29	2,78	3,86	3,75
Insubria	4,51	3,43	4,89	4,76
IUAV	4,19	3,52	4,81	4,71
Milano Statale	3,70	3,32	4,32	4,25
Padova	4,24	3,61	4,70	4,46
Pavia	3,73	3,13	4,29	4,09
Piemonte Orientale	4,10	3,30	4,78	4,60
Politecnico di Bari	3,00	2,31	3,38	3,12
Politecnico di Milano	4,20	4,06	4,84	n.d.
Politecnico di Torino	4,30	3,85	4,55	4,34
Salento	2,76	2,00	3,69	3,07
Sassari	3,97	3,05	4,08	3,89
Torino Statale	4,21	3,88	3,93	3,71
Udine	4,17	3,89	4,75	4,58
Verona	3,89	3,36	4,57	4,45
SSSUP	4,24	3,88	5,00	4,80
SISSA	4,67	3,50	5,00	4,50
SNS	4,79	5,06	5,25	5,15
Media Atenei	3,91	3,32	4,39	4,17
Media Scuole	4,57	4,15	5,08	4,82
Media Tot.	4,00	3,43	4,48	4,26

CS docenti: gli aspetti critici - *Approvvigionamenti*

- Considerando il valore **3,75**, gli aspetti più critici all'interno del servizio approvvigionamenti riguardano:
 - Acquisti (senza gara)
 - Acquisti (con gara)
 - Servizi generali
 - Manutenzione

Scala 1-6 CS doc: gli aspetti critici - *Approvvigionamenti*

Ateneo	Acquisti (pc, toner, materiale elettronico, cancelleria)				
	Chiarezza delle procedure	Tempi di approvvigionamento soddisfacenti	Conformità degli approvvigionamenti rispetto alle esigenze	Efficacia del supporto tecnico	Disponibilità del personale di supporto
Bicocca	3,78	3,43	4,23	3,67	4,47
Brescia	3,19	2,88	3,68	3,34	4,29
Ca' Foscari	3,52	2,91	4,29	3,80	4,45
Chieti-Pescara	4,44	4,22	4,63	4,40	4,73
Ferrara	4,10	3,85	4,46	4,36	4,91
Genova	2,88	2,53	3,42	3,30	4,12
Insubria	4,38	3,78	4,60	4,71	4,95
IUAV	2,89	2,78	3,56	3,44	4,00
Milano Statale	3,07	2,98	3,78	3,47	4,19
Padova	3,87	3,59	4,32	4,26	4,75
Pavia	4,06	4,05	4,34	4,31	4,64
Piemonte Orientale	4,09	4,15	4,62	4,47	4,75
Politecnico di Bari	3,04	1,87	3,61	2,78	3,35
Politecnico di Milano	3,55	3,04	4,11	n.d.	4,53
Politecnico di Torino	3,25	2,54	3,97	3,67	4,32
Salento	4,21	3,63	4,32	4,31	4,70
Sassari	3,74	3,18	4,13	3,62	4,14
Torino Statale	4,34	4,18	4,71	2,83	4,60
Udine	3,91	3,71	4,42	4,37	4,82
Verona	4,47	4,33	4,81	4,67	5,00
SSSUP	3,98	4,00	4,71	4,21	5,05
SISSA	4,30	3,90	5,20	4,70	5,20
SNS	4,53	4,13	5,16	4,81	5,13
Media Atenei	3,74	3,38	4,20	3,88	4,48
Media Scuole	4,27	4,01	5,02	4,58	5,12
Media Tot.	3,81	3,46	4,31	3,98	4,57

Scala 1-6 CS doc: gli aspetti critici - *Approvvigionamenti*

Ateneo	Acquisti che prevedono procedure di gara				
	Chiarezza delle procedure	Tempi di approvvigionamento soddisfacenti	Conformità degli approvvigionamenti rispetto alle esigenze	Efficacia del supporto tecnico	Disponibilità del personale di supporto
Bicocca	3,79	3,79	4,43	4,50	4,79
Brescia	2,81	2,58	3,46	3,35	4,08
Ca' Foscari	2,73	2,93	3,53	3,60	4,00
Chieti-Pescara	3,93	3,71	4,29	4,21	4,75
Ferrara	3,59	3,50	3,86	3,55	4,23
Genova	2,42	2,24	2,82	2,92	3,50
Insubria	3,75	3,38	4,25	4,50	4,75
IUAV	4,00	4,25	4,50	4,50	4,50
Milano Statale	2,66	2,55	3,53	3,45	4,05
Padova	3,68	3,82	4,27	4,38	4,84
Pavia	3,37	3,21	3,63	3,21	3,89
Piemonte Orientale	3,14	3,57	3,71	3,57	4,71
Politecnico di Bari	2,96	1,79	3,21	2,61	3,11
Politecnico di Milano	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Politecnico di Torino	2,50	1,93	3,05	3,20	3,80
Salento	3,96	3,50	4,11	3,93	4,32
Sassari	3,13	2,85	3,67	3,15	3,95
Torino Statale	4,65	4,72	4,94	n.d.	5,24
Udine	4,08	3,54	4,46	4,69	5,23
Verona	3,56	3,56	3,89	4,11	4,56
SSSUP	3,88	3,75	4,00	5,13	5,13
SISSA	5,00	3,00	5,50	5,00	5,00
SNS	4,80	5,20	5,00	5,00	5,00
Media Atenei	3,41	3,23	3,87	3,75	4,33
Media Scuole	4,56	3,98	4,83	5,04	5,04
Media Tot.	3,56	3,33	4,00	3,93	4,43

CS doc: gli aspetti critici - Approvvigionamenti

Scala 1-6	Servizi generali e logistica								
	Ateneo	Pulizia degli ambienti	Spazi interni facilmente identificabili e raggiungibili	Riscaldamento invernale confortevole	Raffrescamento estivo confortevole	Sicurezza all'interno dell'ateneo (sicurezza personale e beni personali)	Sicurezza degli spazi dell'ateneo	Efficacia servizi di trasloco e facchinaggio	Agevolezza lavoro su più sedi
Bicocca	3,90	3,56	3,61	3,52	4,32	4,29	3,92	3,31	3,66
Brescia	3,84	3,89	3,52	3,55	3,99	4,09	3,46	3,41	3,59
Ca' Foscari	4,00	3,92	4,07	3,75	4,34	4,21	3,81	3,44	3,84
Chieti-Pescara	3,63	3,43	4,02	3,88	4,03	3,47	3,51	3,14	3,12
Ferrara	3,93	4,17	4,21	3,49	4,30	4,17	4,00	3,57	3,88
Genova	3,17	3,15	2,91	2,88	3,52	3,08	2,97	2,99	3,18
Insubria	4,10	3,77	3,55	2,94	4,22	3,69	3,93	2,95	3,78
IUAV	3,36	3,51	3,62	3,13	3,47	3,83	3,96	2,64	3,47
Milano Statale	2,67	3,31	3,31	2,83	3,46	3,34	3,25	2,95	3,38
Padova	4,03	4,04	4,28	4,00	4,26	4,17	3,84	3,26	4,07
Pavia	3,58	3,27	3,33	3,06	3,97	3,43	3,42	3,14	3,27
Piemonte Orientale	4,29	4,34	4,25	3,91	4,73	4,66	3,93	3,22	3,96
Politecnico di Bari	3,19	2,81	3,67	3,36	2,33	2,97	2,39	2,06	2,86
Politecnico di Milano	4,25	4,15	3,90	3,22	4,25	4,52	n.d.	n.d.	n.d.
Politecnico di Torino	4,23	4,13	4,51	3,74	4,29	4,45	3,84	3,29	3,99
Salento	3,17	3,51	3,39	2,77	3,73	3,23	3,32	2,99	3,09
Sassari	3,75	3,86	3,28	2,70	3,70	3,58	3,00	2,88	3,26
Torino Statale	3,75	3,52	3,75	2,67	3,64	3,64	3,50	3,05	2,99
Udine	4,44	4,17	3,97	3,92	4,66	4,77	4,22	3,63	3,79
Verona	4,07	4,26	4,27	3,99	4,19	4,33	4,03	3,50	4,24
SSSUP	4,92	4,98	4,86	4,42	5,05	5,00	4,68	3,76	4,58
SISSA	4,22	5,11	5,72	5,33	5,72	5,72	5,22	4,94	4,56
SNS	5,28	4,84	4,77	3,91	5,13	4,84	5,06	n.d.	4,98
Media Atenei	3,77	3,74	3,77	3,36	3,97	3,89	3,59	3,13	3,55
Media Scuole	4,80	4,98	5,12	4,56	5,30	5,19	4,99	4,35	4,71
Media Tot.	3,90	3,90	3,95	3,52	4,14	4,06	3,78	3,24	3,71

CS doc: gli aspetti critici - *Approvvigionamenti*

Scala 1-6	Interventi per la manutenzione (di locali e arredi)			
	Chiarezza delle procedure	Tempestività degli interventi	Risolutezza degli interventi	Disponibilità del personale di supporto
Bicocca	3,52	3,52	3,67	4,37
Brescia	2,74	2,51	3,15	3,80
Ca' Foscari	3,58	3,00	2,94	4,70
Chieti-Pescara	3,05	2,71	3,07	3,89
Ferrara	3,64	2,59	3,26	3,75
Genova	3,11	2,63	2,88	3,98
Insubria	2,77	2,48	2,45	3,58
IUAV	2,70	2,35	2,83	3,65
Milano Statale	3,37	2,84	2,90	3,88
Padova	3,80	3,36	3,60	4,42
Pavia	3,42	2,88	3,13	3,78
Piemonte Orientale	3,88	3,29	3,53	4,38
Politecnico di Bari	2,08	1,49	1,97	2,33
Politecnico di Milano	3,69	3,51	3,59	4,38
Politecnico di Torino	3,30	3,10	3,24	3,85
Salento	3,05	2,59	2,65	3,63
Sassari	3,77	2,83	3,27	3,81
Torino Statale	3,62	3,06	3,40	4,13
Udine	4,09	3,76	3,85	4,59
Verona	4,13	3,57	4,04	4,59
SSSUP	3,94	3,47	3,76	4,76
SISSA	5,00	5,60	5,60	5,40
SNS	4,44	4,06	4,81	4,81
Media Atenei	3,37	2,90	3,17	3,97
Media Scuole	4,46	4,38	4,73	4,99
Media Tot.	3,51	3,10	3,37	4,11

CS docenti: gli aspetti critici – *Sistemi Informativi*

- Considerando il valore **3,75**, l'aspetto più critico all'interno dei sistemi informativi riguarda:
 - **Copertura rete wifi**

CS doc: gli aspetti critici – *Sistemi Informativi*

Scala 1-6	Ateneo	Servizio di rete wifi	
		Soddisfacente copertura di rete	Soddisfacente velocità di navigazione
	Bicocca	4,19	4,37
	Brescia	3,84	4,22
	Ca' Foscari	3,96	4,15
	Chieti-Pescara	2,95	3,13
	Ferrara	4,29	4,46
	Genova	2,89	3,27
	Insubria	3,52	3,69
	IUAV	2,69	2,46
	Milano Statale	3,31	3,71
	Padova	3,59	3,80
	Pavia	3,06	3,35
	Piemonte Orientale	3,98	4,47
	Politecnico di Bari	2,28	2,68
	Politecnico di Milano	4,08	4,01
	Politecnico di Torino	3,91	4,27
	Salento	4,33	4,40
	Sassari	2,9	3,13
	Torino Statale	3,46	4,16
	Udine	3,25	4,05
	Verona	4,13	4,48
	SSSUP	3,44	3,92
	SISSA	4,39	4,94
	SNS	3,14	3,80
	Media Atenei	3,53	3,81
	Media Scuole	3,66	4,22
	Media Tot.	3,55	3,87

CS docenti: Analisi della Varianza

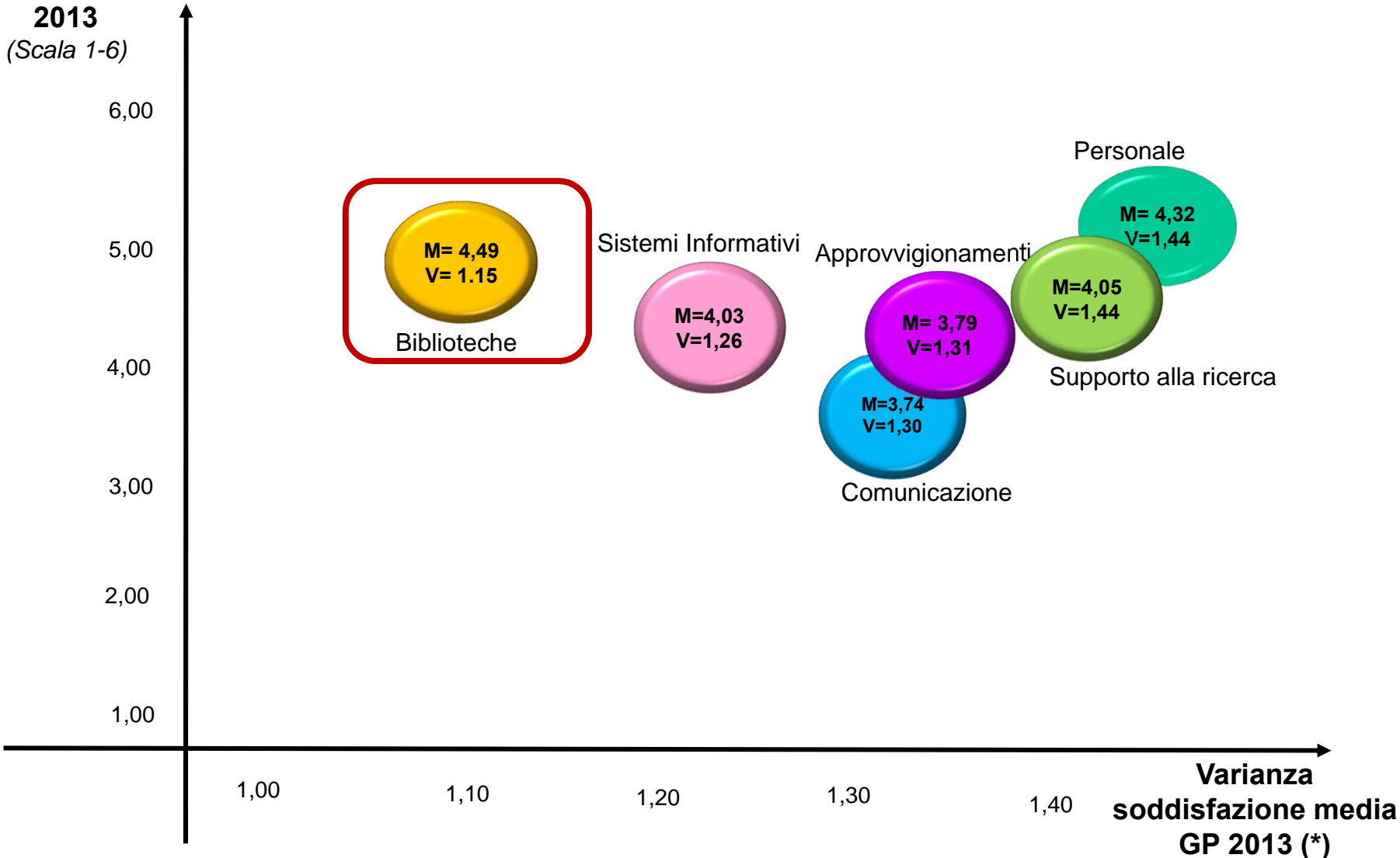
- Ci permette di individuare i servizi per i quali i valori medi sono più eterogenei o variabili
- Permette di rappresentare l'omogeneità o eterogeneità della soddisfazione su ogni servizio
- Stima della rilevanza della varianza data dal valore assunto dalla varianza per ogni servizio rispetto al valore massimo che può assumere la varianza data la scala:

CS pta \longrightarrow varianza massima^(*) = 6, 25

(*) varianza massima = range² / 4

Soddisfazione media tot* GP 2013
(Scala 1-6)

CS Docenti: Analisi della varianza



Varianza soddisfazione media GP 2013 (*)
(Val min. 1,17 – val max 1,47)

(*) I valori includono Atenei e Scuole

CS Docenti: una visione omogenea? Analisi della varianza

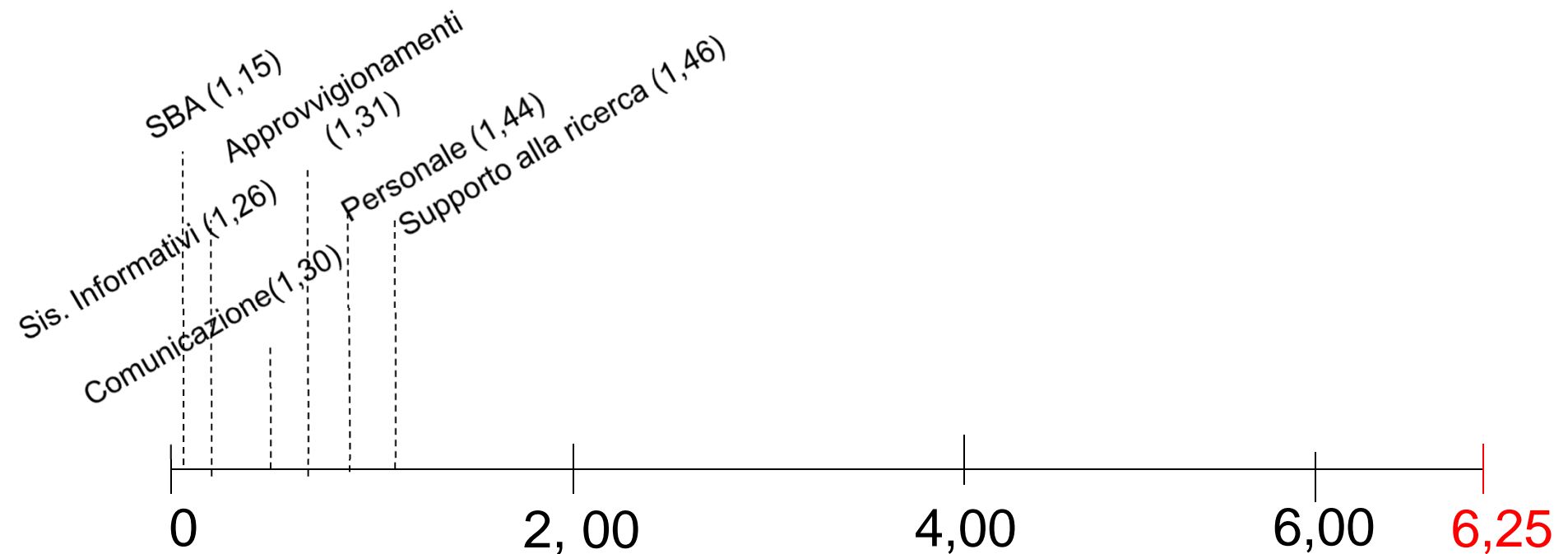
Ateneo	Varianza Personale	Varianza Aprovvigionamenti	Varianza Comunicazione	Varianza Sistemi Informativi	Varianza Supporto alla ricerca	Varianza Biblioteche
Bicocca	1,73	1,41	1,34	1,32	1,72	0,66
Brescia	1,83	1,85	1,57	1,68	1,68	1,31
Ca' Foscari	1,14	1,51	1,75	1,04	1,01	0,97
Chieti-Pescara	1,87	1,55	1,73	1,46	1,57	1,43
Ferrara	1,46	1,31	1,32	1,12	1,14	1,01
Genova	1,91	1,54	1,39	1,49	1,71	1,65
Insubria	1,61	1,74	1,20	1,27	1,55	1,68
IUAV	2,01	2,05	1,29	1,78	1,71	1,57
Milano Statale	1,50	1,42	1,31	1,19	1,48	1,13
Padova	1,30	1,16	1,31	1,21	1,35	1,17
Pavia	1,61	1,59	1,42	1,52	1,70	1,31
Piemonte Orientale	1,27	1,22	1,40	1,40	1,54	1,13
Politecnico di Bari	1,85	1,37	1,57	1,29	1,39	1,49
Politecnico di Milano	0,72	0,87	0,88	0,89	1,78	0,65
Politecnico di Torino	1,29	1,40	1,22	1,16	1,14	1,04
Salento	1,80	1,40	1,24	1,20	1,63	1,55
Sassari	1,62	1,41	1,44	1,55	1,71	1,43
Torino Statale	0,31	0,49	0,07	1,09	1,13	0,85
Udine	1,58	1,08	1,15	1,08	1,84	1,16
Verona	1,36	1,33	1,47	1,09	1,13	0,98
SSSUP	0,77	1,00	1,51	1,35	0,70	0,81
SISSA	1,31	0,39	1,35	0,54	1,22	0,58
SNS	1,18	1,11	1,04	1,22	1,69	0,88
Media Varianza Atenei	1,49	1,39	1,30	1,29	1,50	1,21
Media Varianza Scuole	1,09	0,83	1,30	1,04	1,20	0,76
Media Varianza Tot.	1,44	1,31	1,30	1,26	1,46	1,15
Media CS Tot.	4,32	3,79	3,74	4,03	4,06	4,49

CS docenti: Analisi della varianza

- Rilevanza della varianza per servizio

varianza minima = 0

varianza massima = 6,25



Più il valore della varianza è vicino al valore massimo,
più la varianza è rilevante



CS docenti e pta: le dimensioni critiche

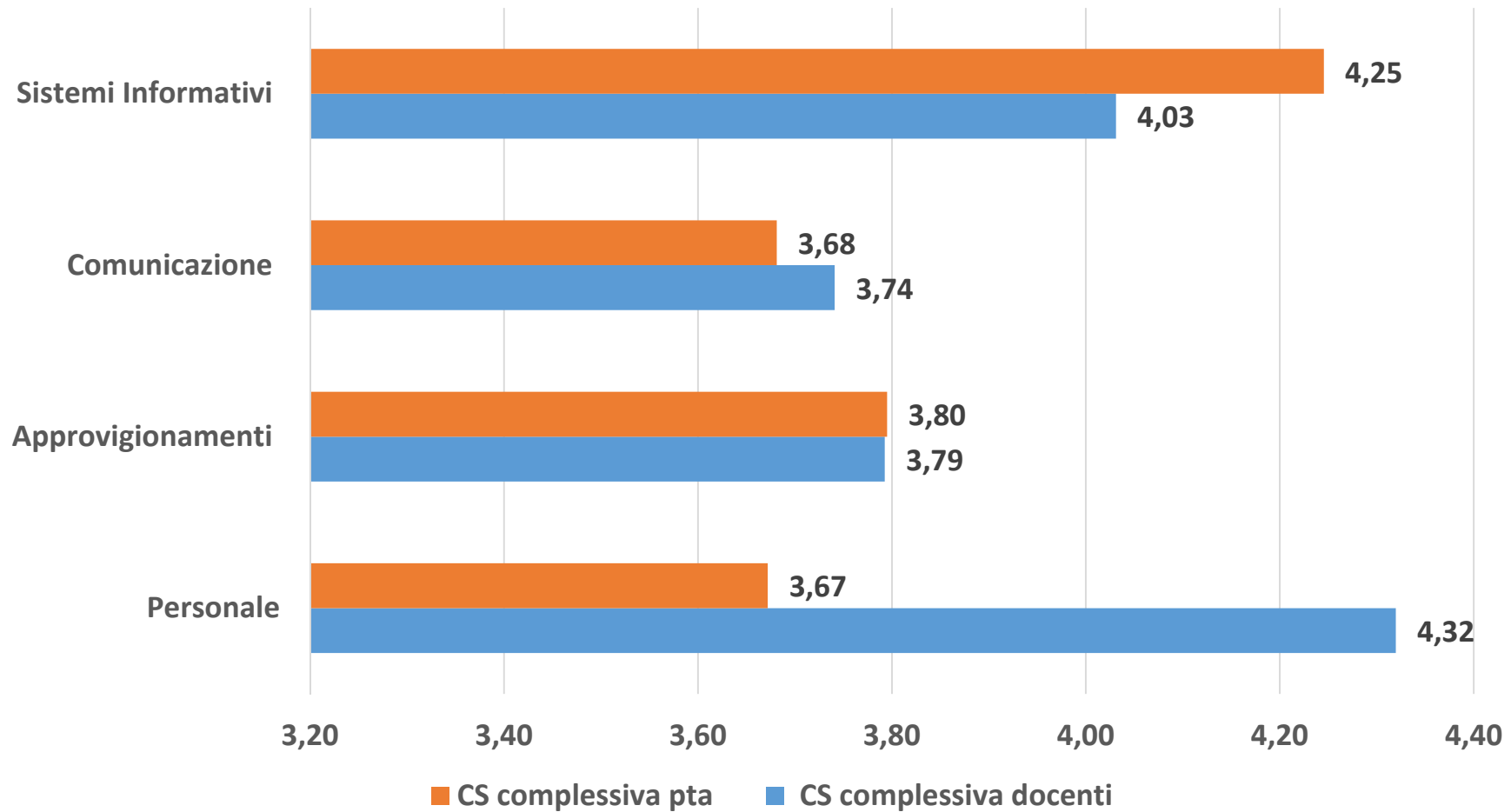
- **Tempistiche:**
 - approvvigionamenti
 - pagamento compensi
- **Efficacia rispetto a:**
 - supporto nella fase di acquisto
 - canali di comunicazione
- **Chiarezza rispetto a :**
 - procedure
 - organizzazione dell'Ateneo
- **Reperibilità informazioni rispetto a:**
 - Comunicazione interna
 - Sito web di Ateneo
 - Sito web di dipartimento

Stakeholder: docenti e pta

- In sintesi:
 - Un quadro della soddisfazione complessiva sui servizi
 - Integrazione analisi di efficienza ed efficacia:
 1. Gestione personale
 2. Gestione progetti ricerca
 3. Sistemi informativi
 4. Servizi generali e logistici
 5. Comunicazione

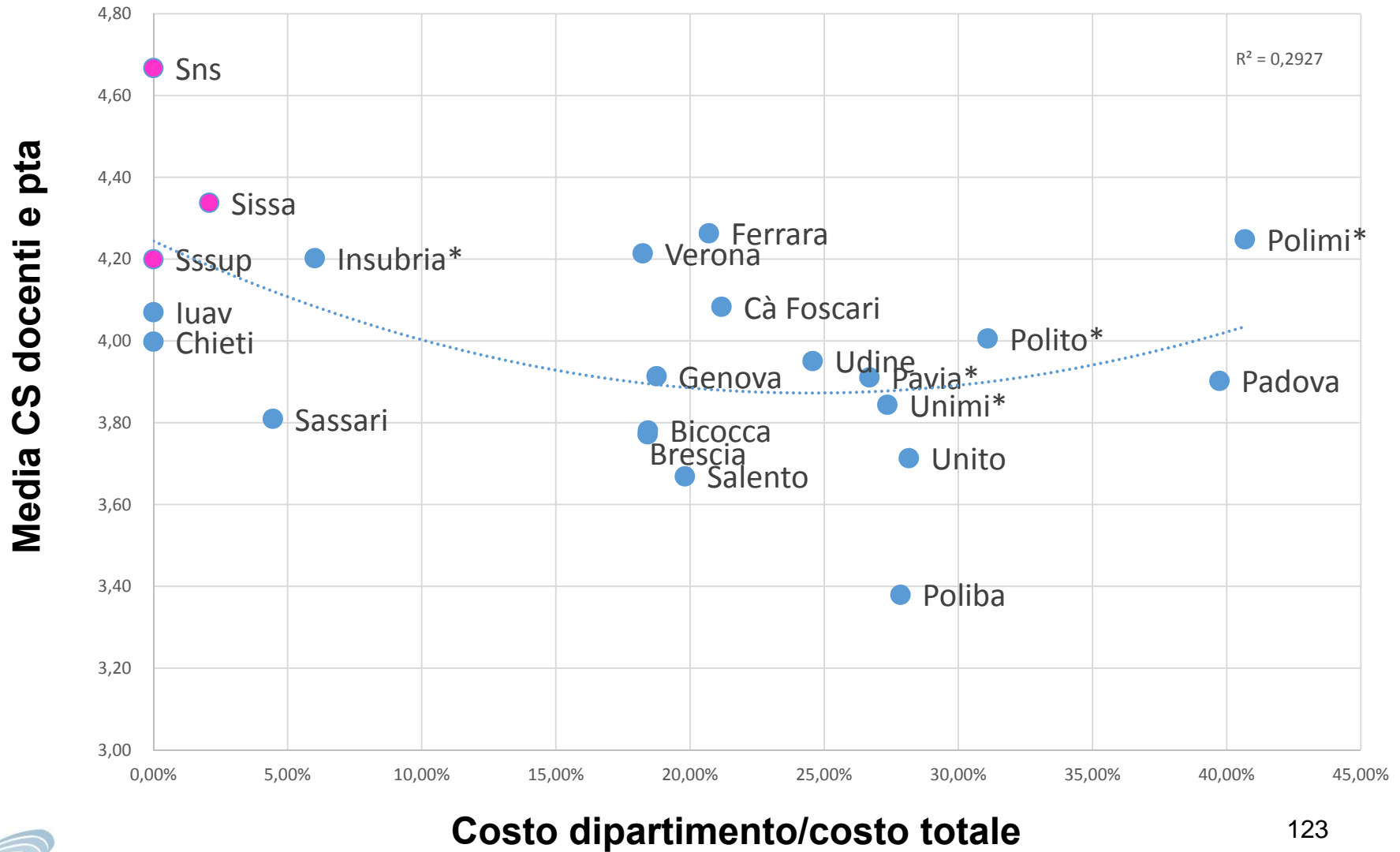
CS docenti e pta in sintesi: soddisfazione complessiva

Scala 1-6



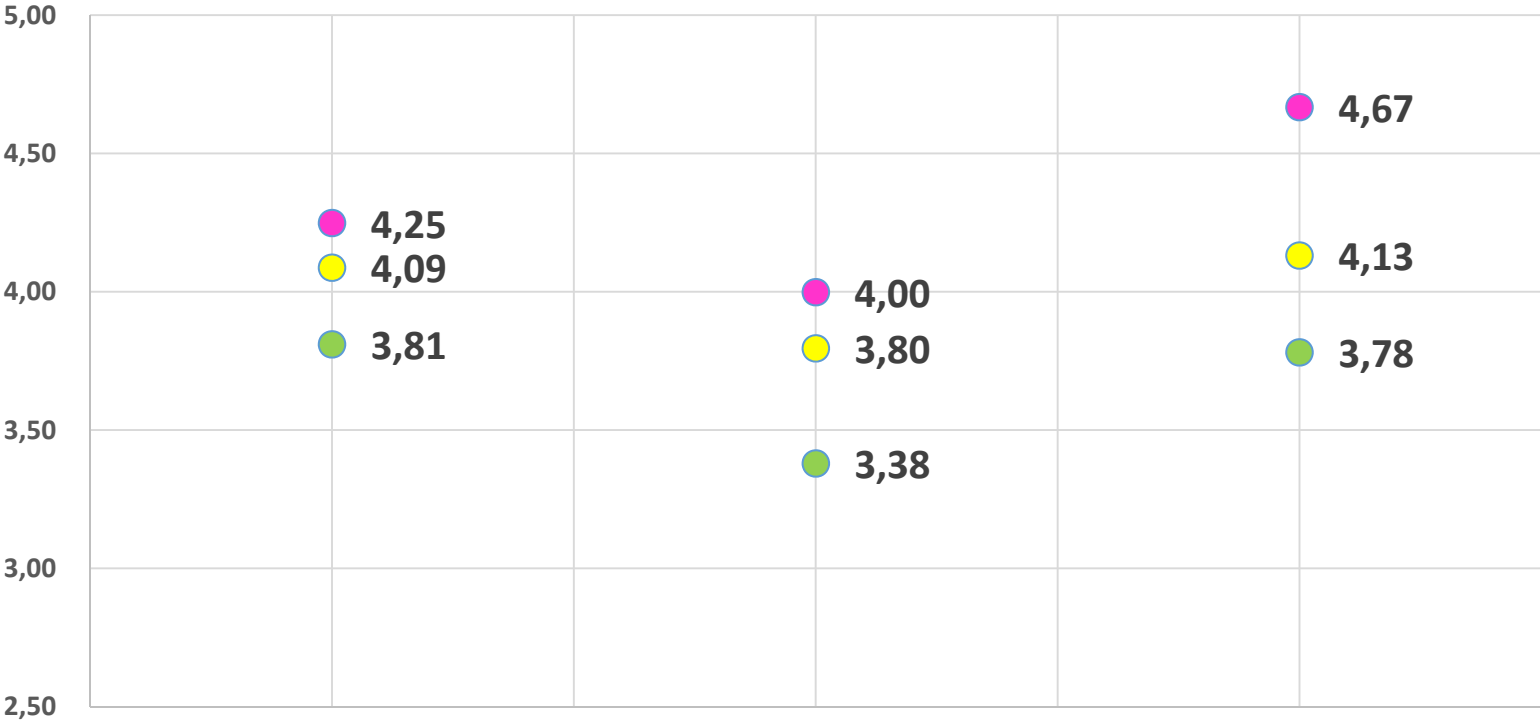
1. Personale:

relazione tra CS (doc e pta) e decentramento sui dipartimenti



1. Personale

relazione tra CS (doc e pta) e livello di servizio



MEDIA CS DOC E PTA

LIVELLO DI SERVIZIO

BASE

INTERMEDIO

AVANZATO



Valore Minimo

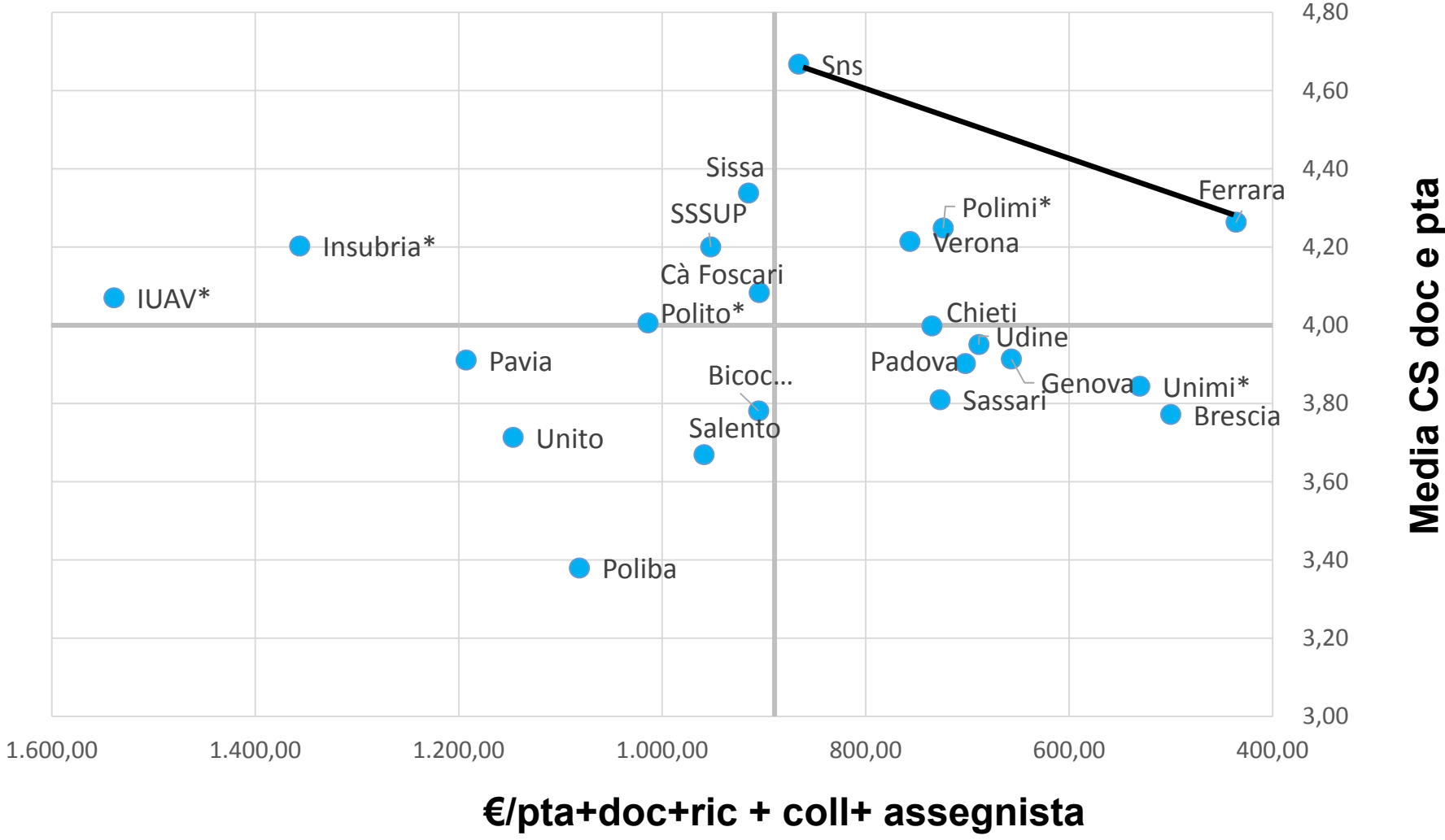


Valore Medio



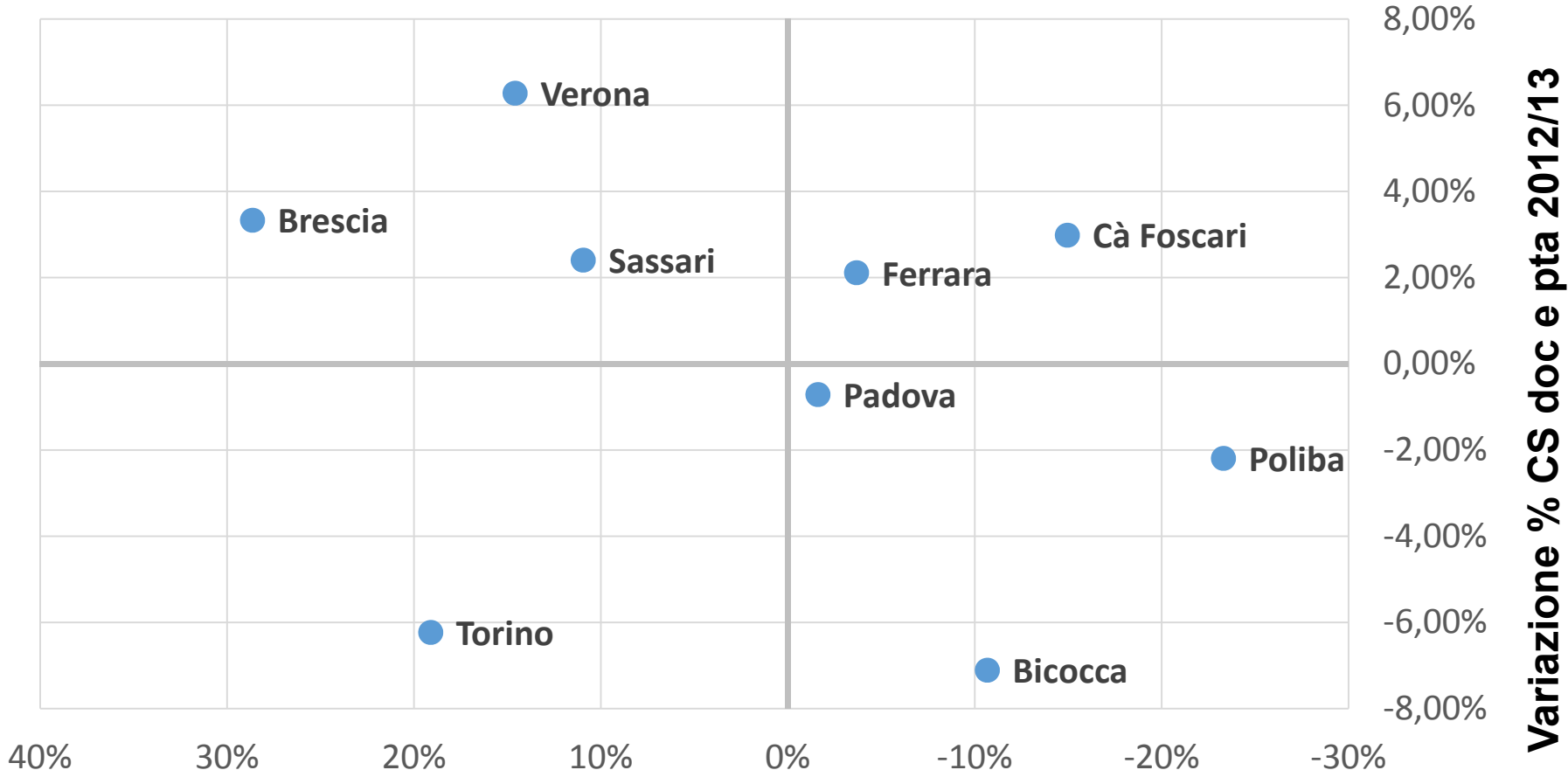
Valore Massimo

1. Personale *efficienza/efficacia*



1. Personale

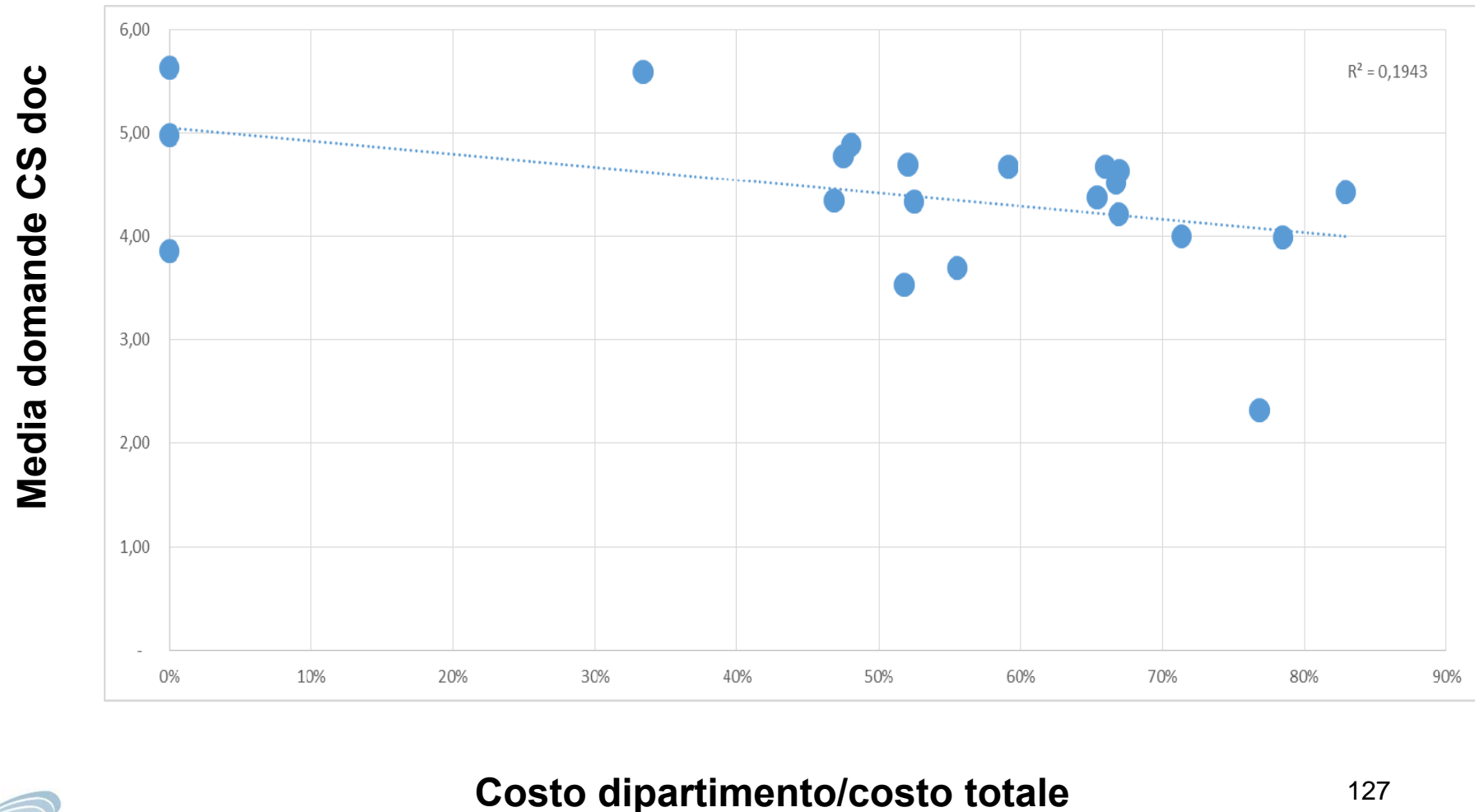
variazione efficienza/efficacia nel tempo



Variazione % costo unitario 2012/13

2. Progetti ricerca

*relazione tra CS doc e livello di decentramento sui dipartimenti
(solo domande legate a soddisfazione progetti ricerca)*

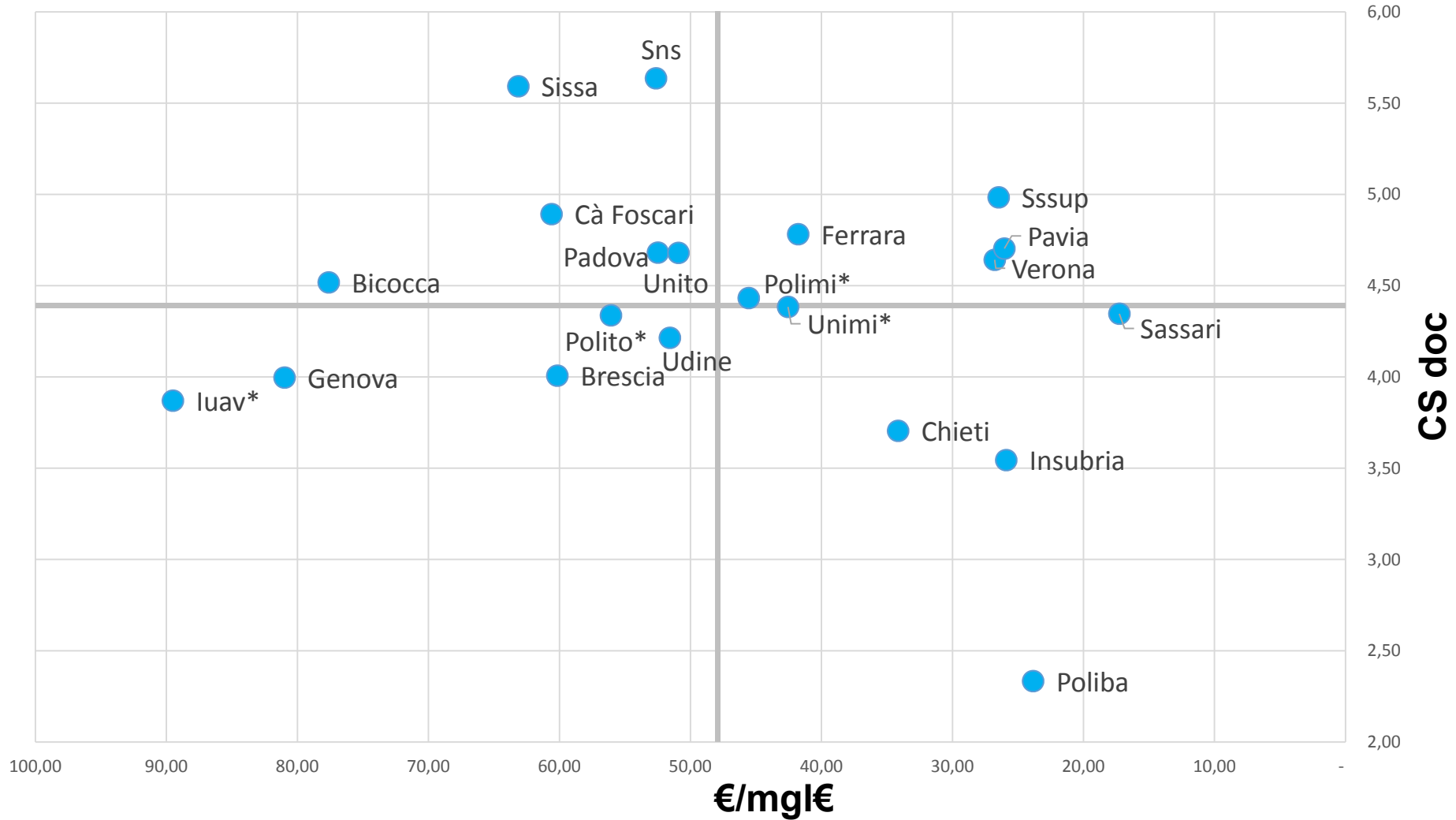


2. Progetti ricerca:

relazione CS docenti (solo domande sui progetti di ricerca) e livelli di servizio

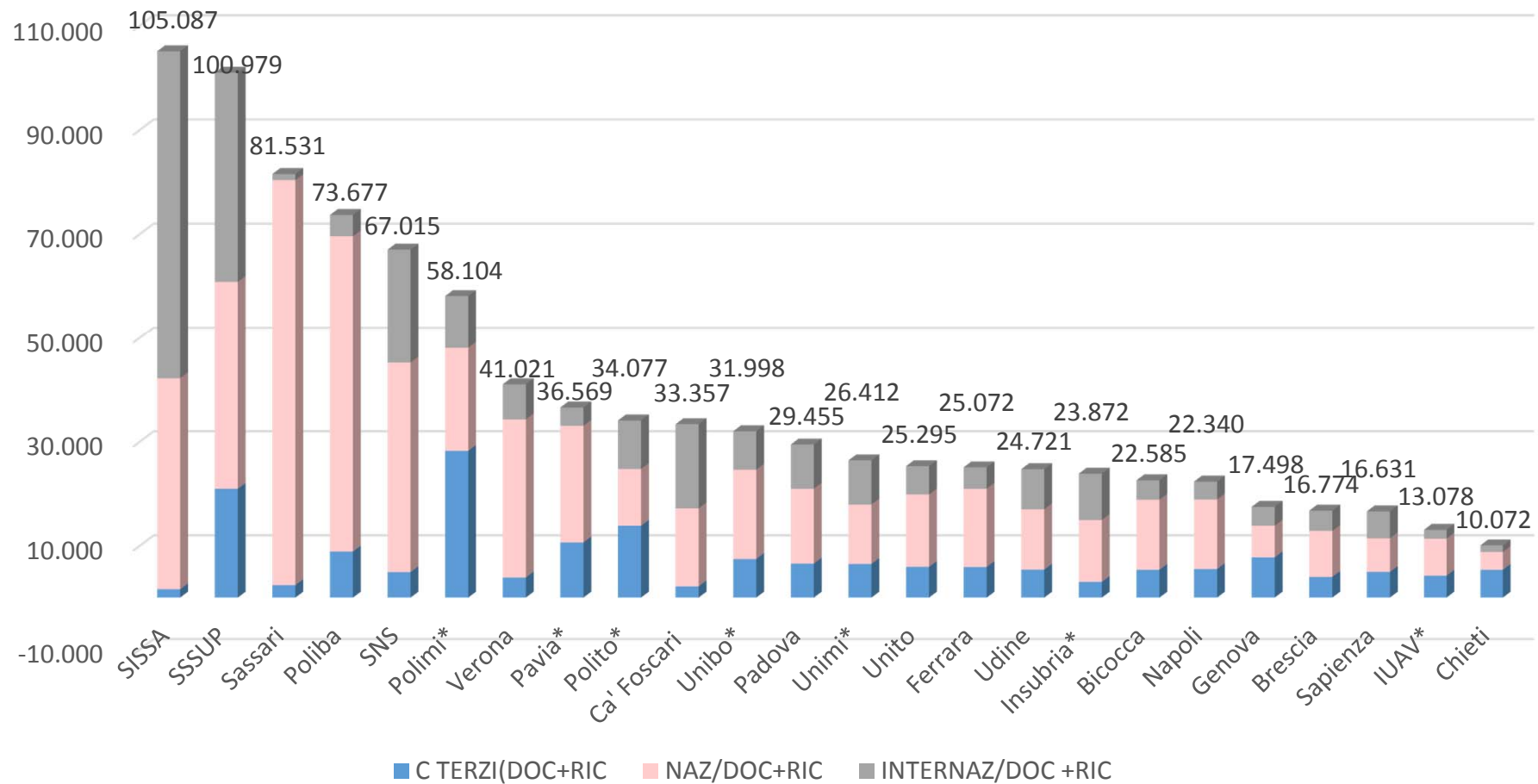


2. Progetti di ricerca *efficienza/efficacia*



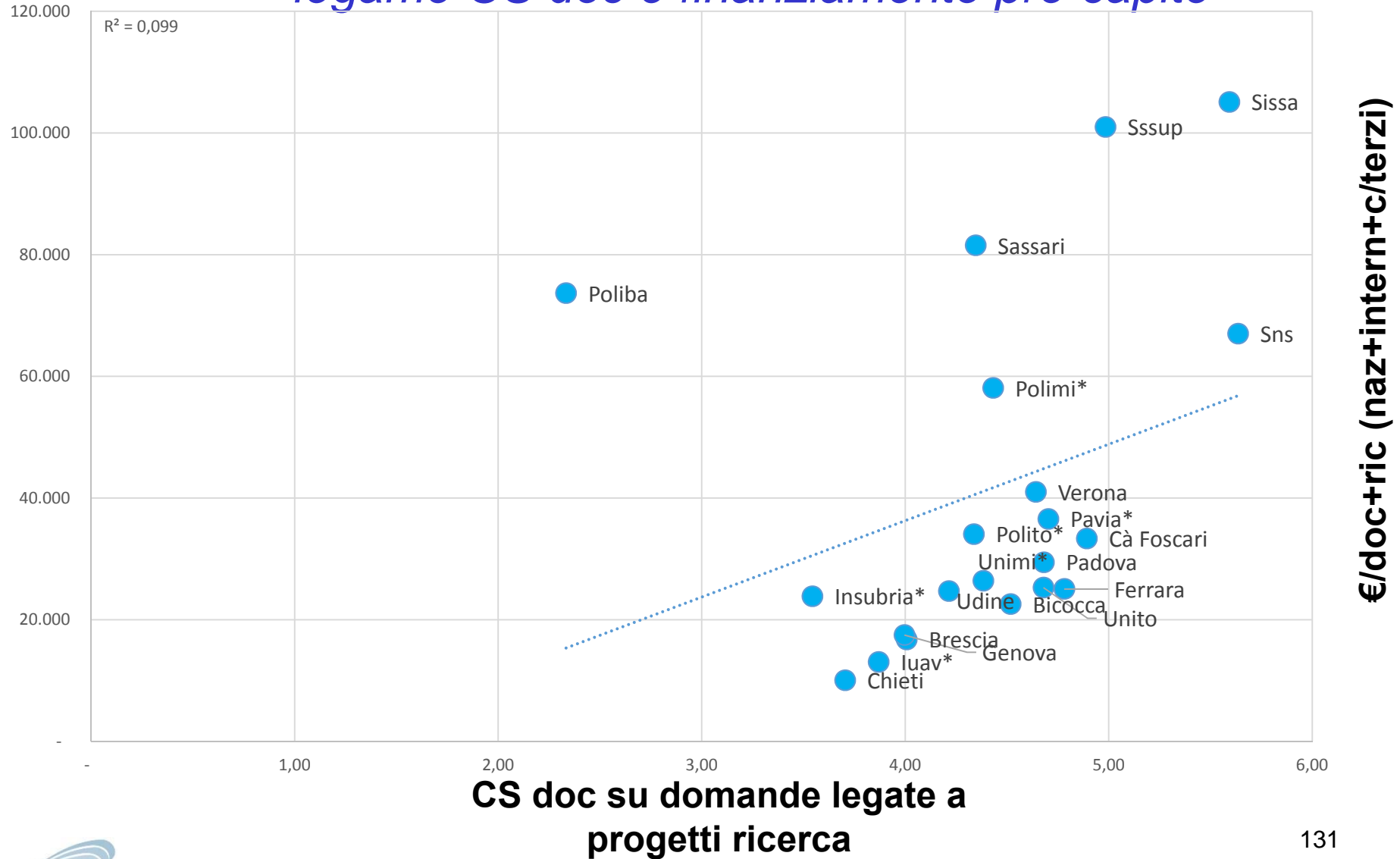
2. Progetti di ricerca *finanziamento pro-capite*

Valore progetti ricerca (media ultimi 3 anni)/(doc+ric)



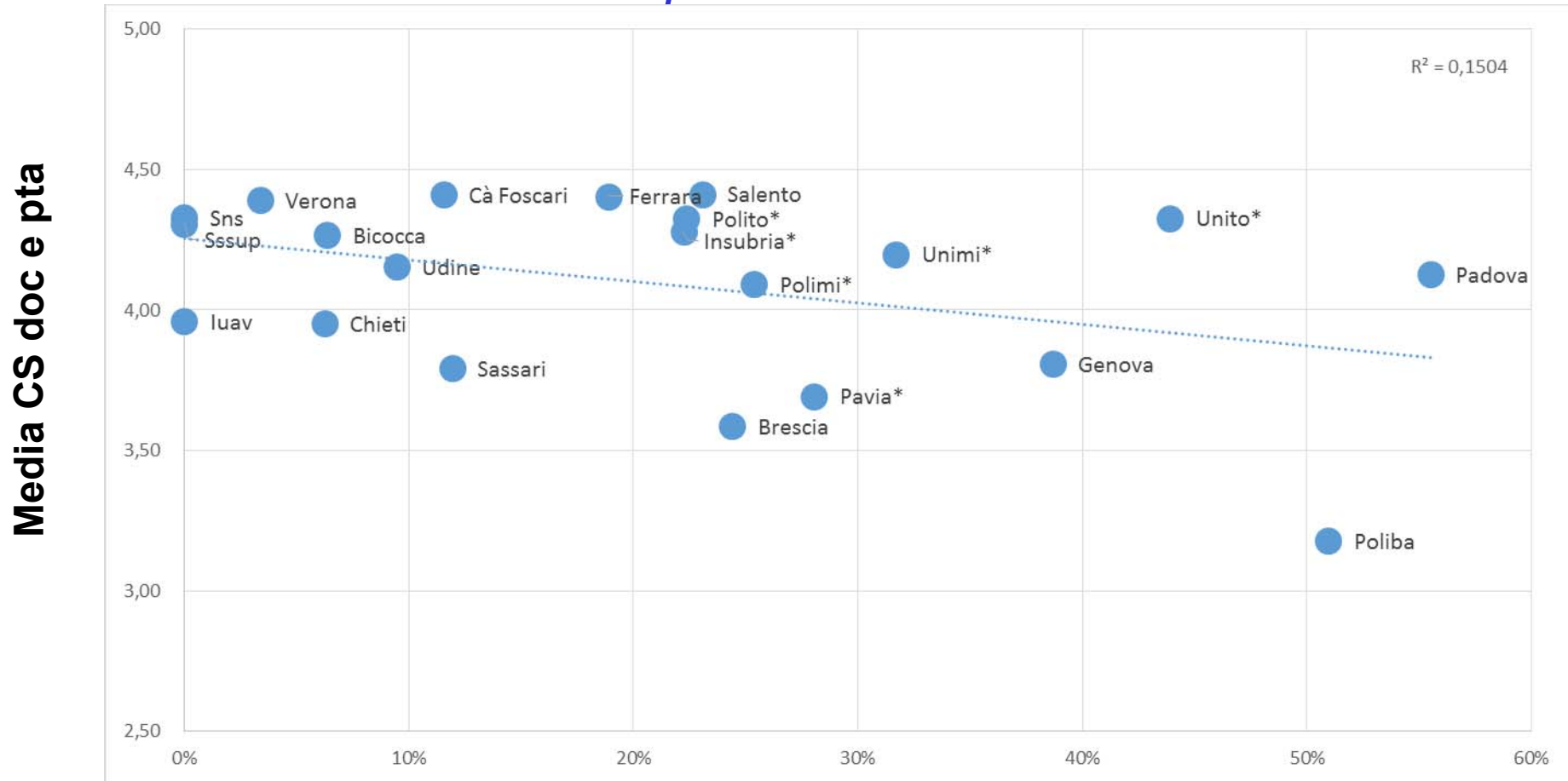
Gli atenei con * hanno costi 2012

2. Progetti di ricerca legame CS doc e finanziamento pro-capite



3. Sistemi informativi

relazione tra CS docenti e pta e decentramento sui dipartimenti



Costo dipartimento/costo totale

Gli atenei con * hanno costi 2012

3. Sistemi informativi

relazione tra CS (doc e pta) e livello di servizio

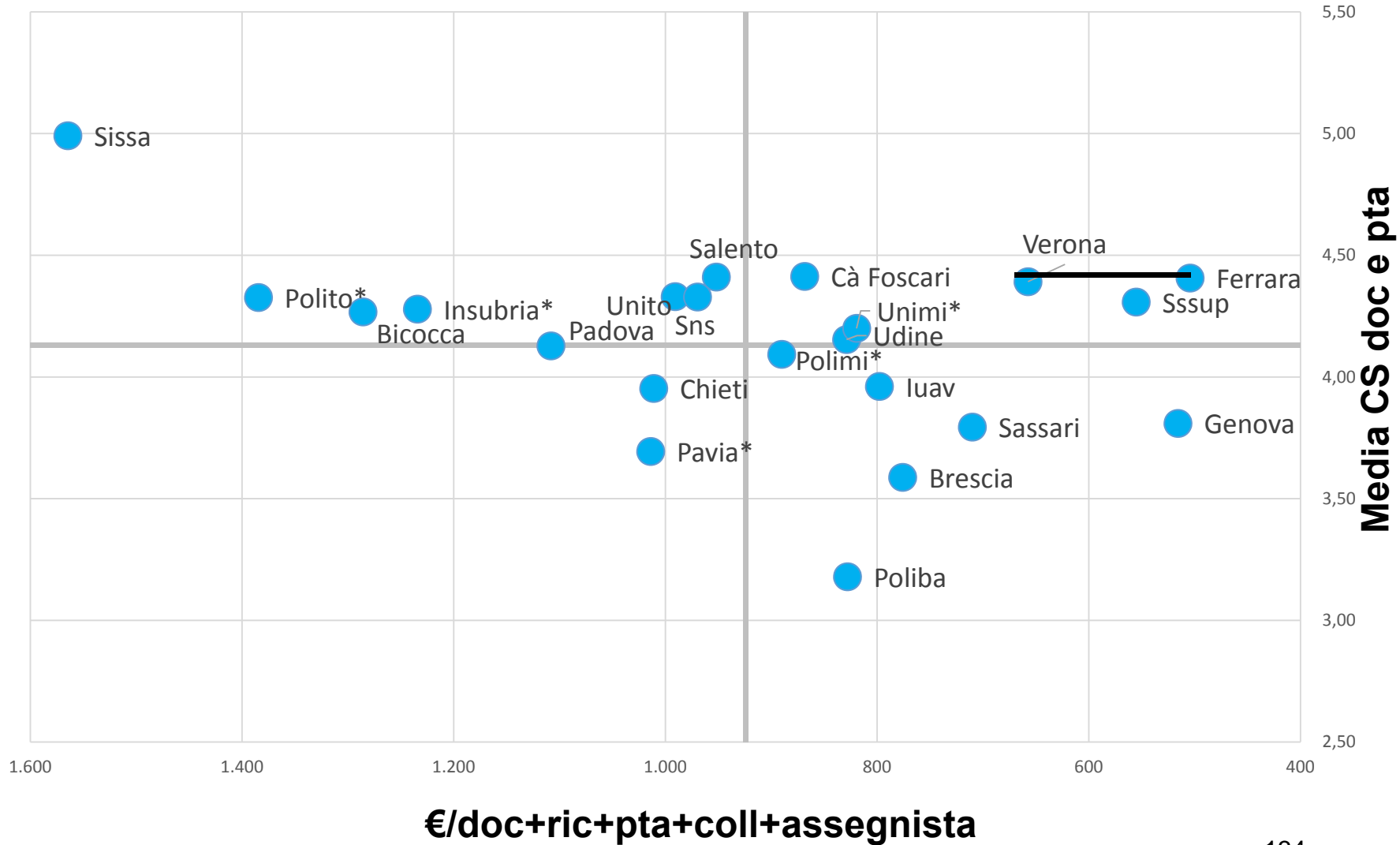


● Valore
Minimo

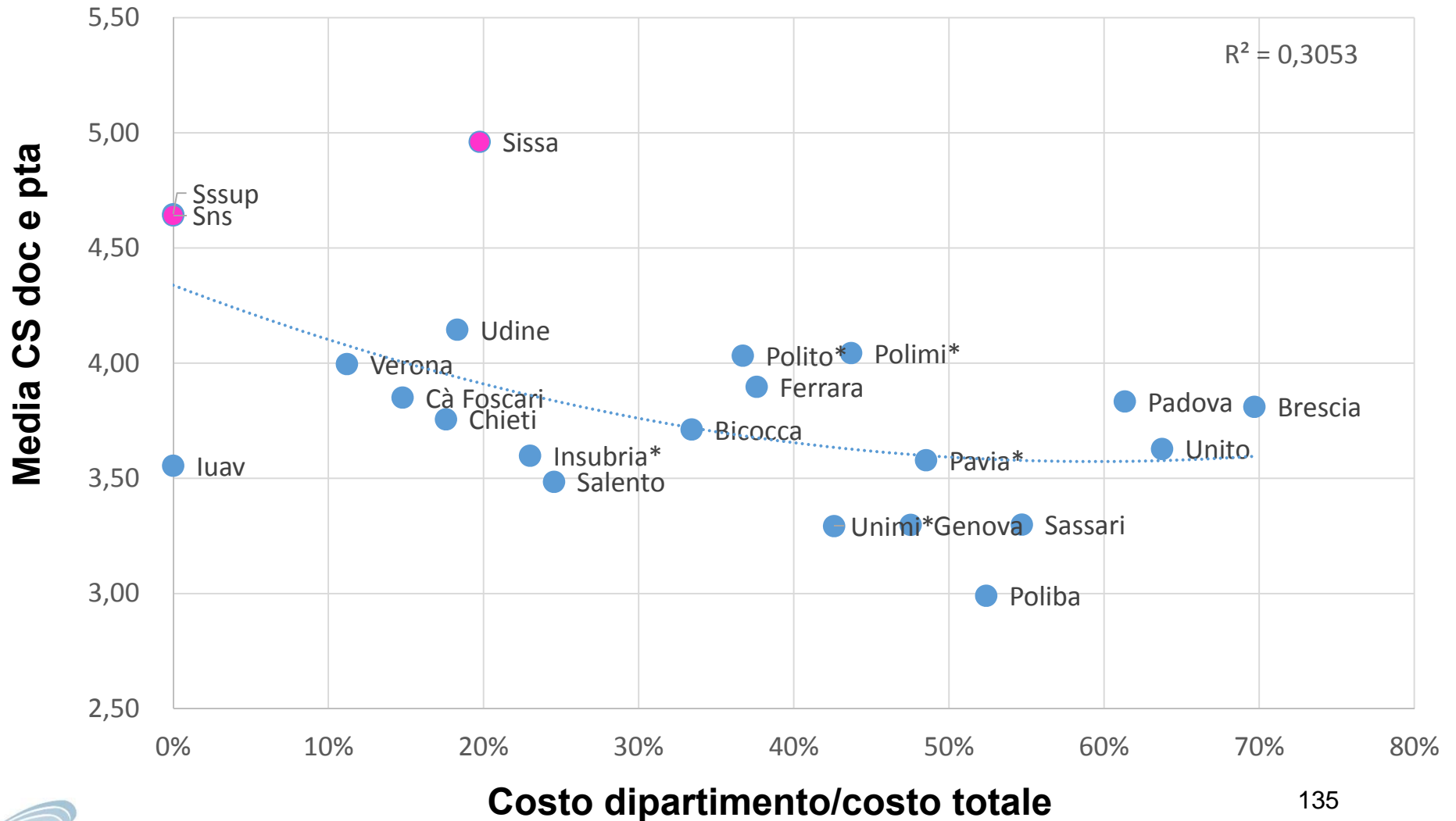
● Valore
Medio

● Valore
Massimo

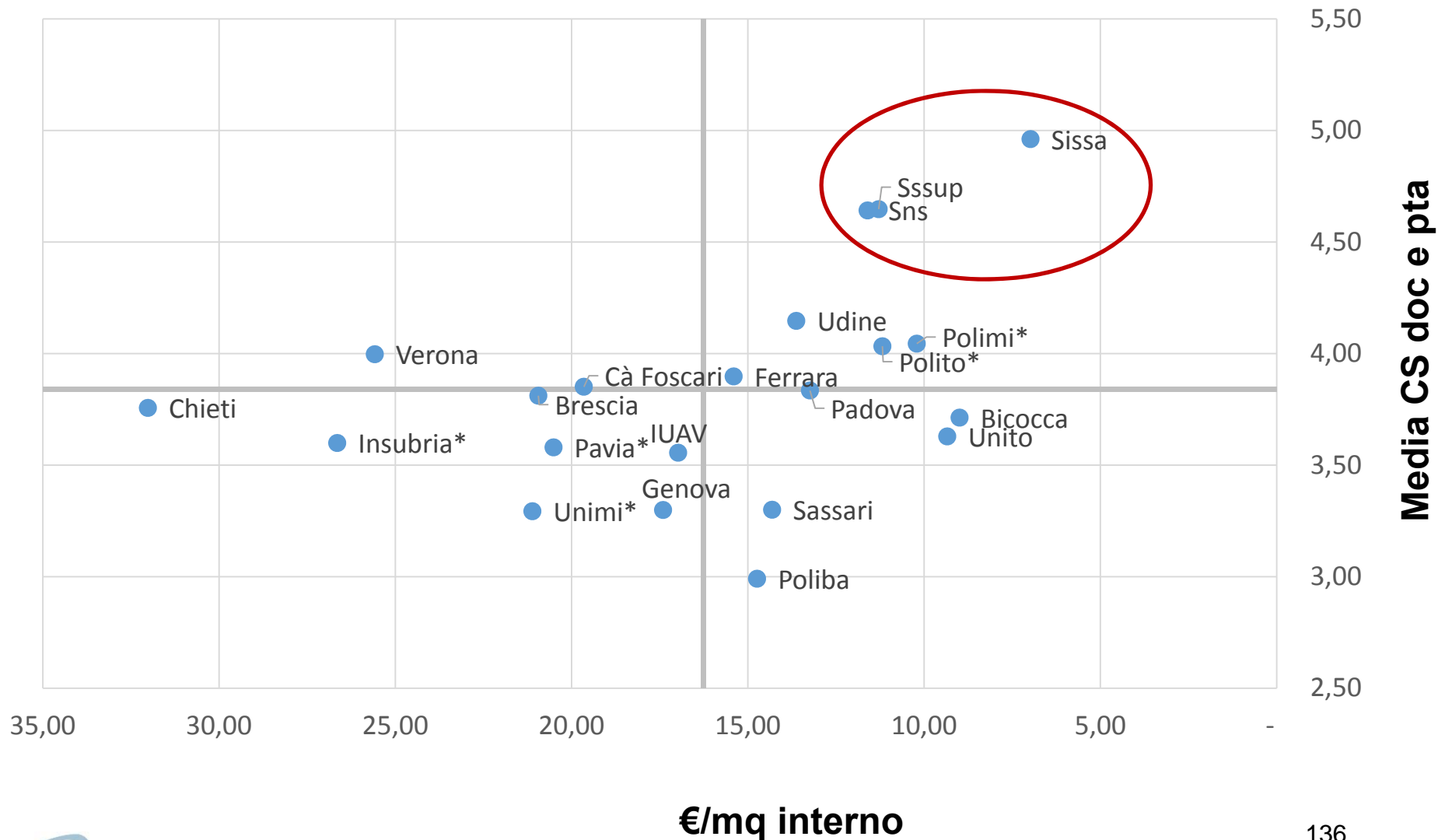
3. Sistemi informativi *efficienza/efficacia*



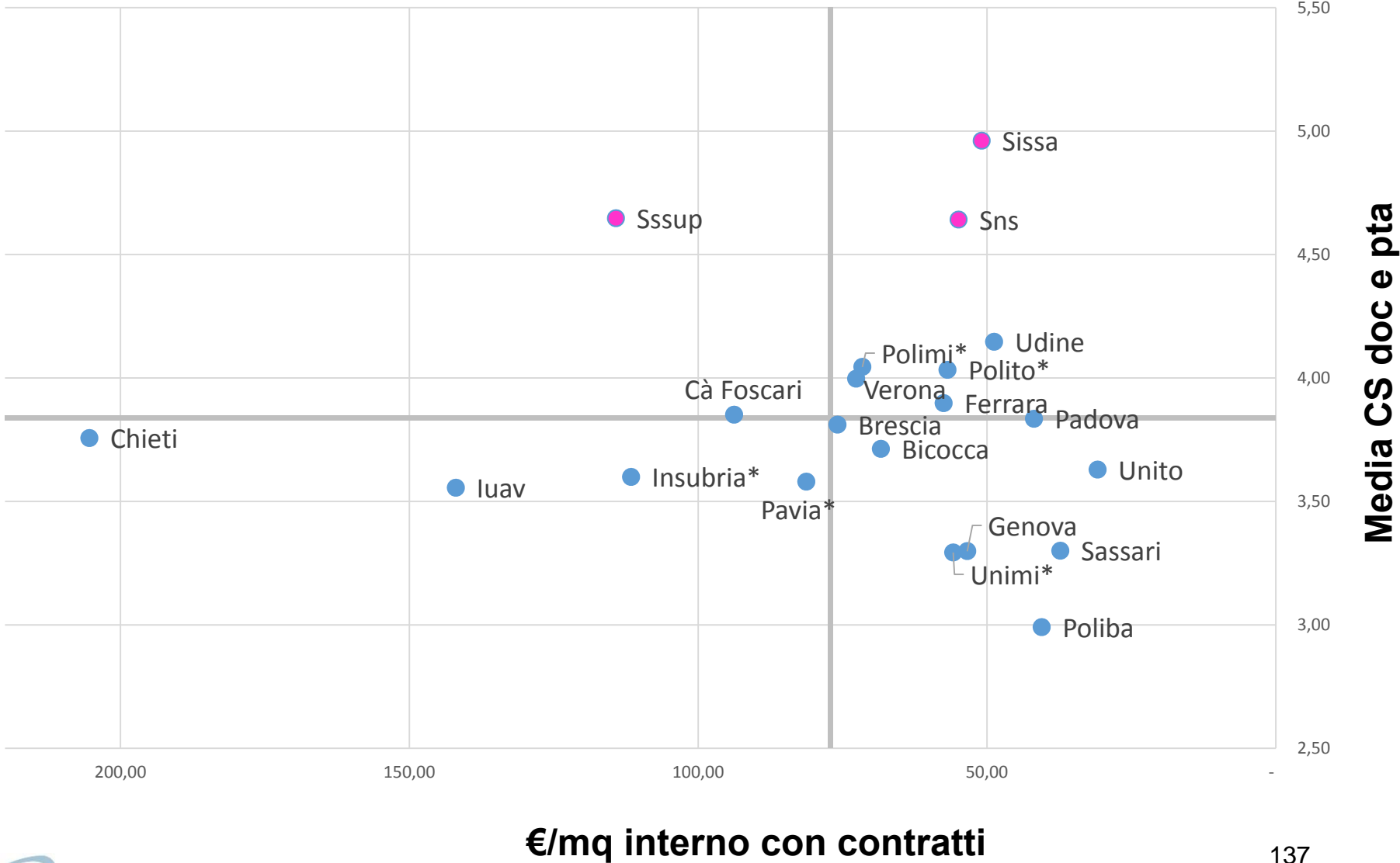
4. Servizi generali e logistici: relazione tra CS docenti e pta e decentramento sui dipartimenti



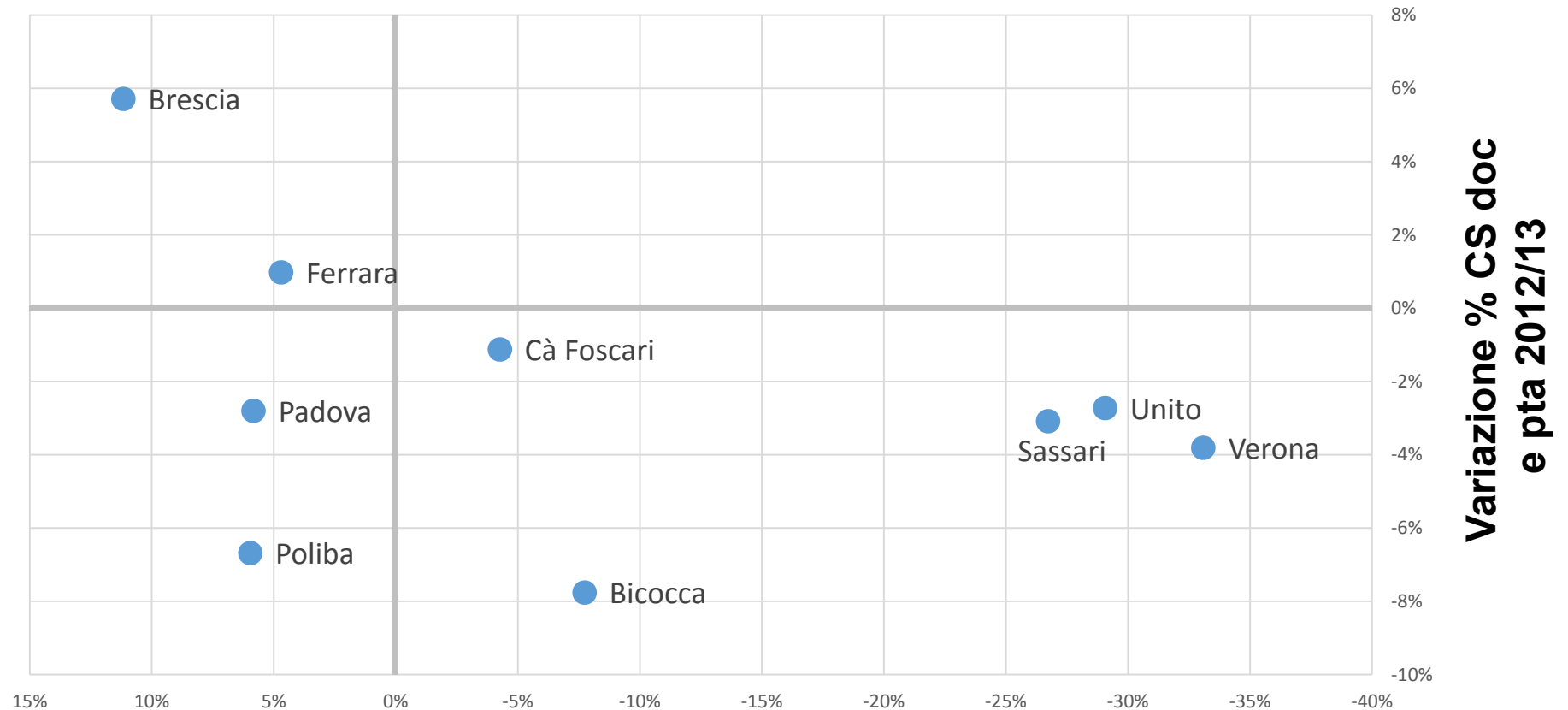
4. Servizi generali e logistici *efficienza /efficacia*



4. Servizi generali e logistici: efficienza (con contratti)/efficacia

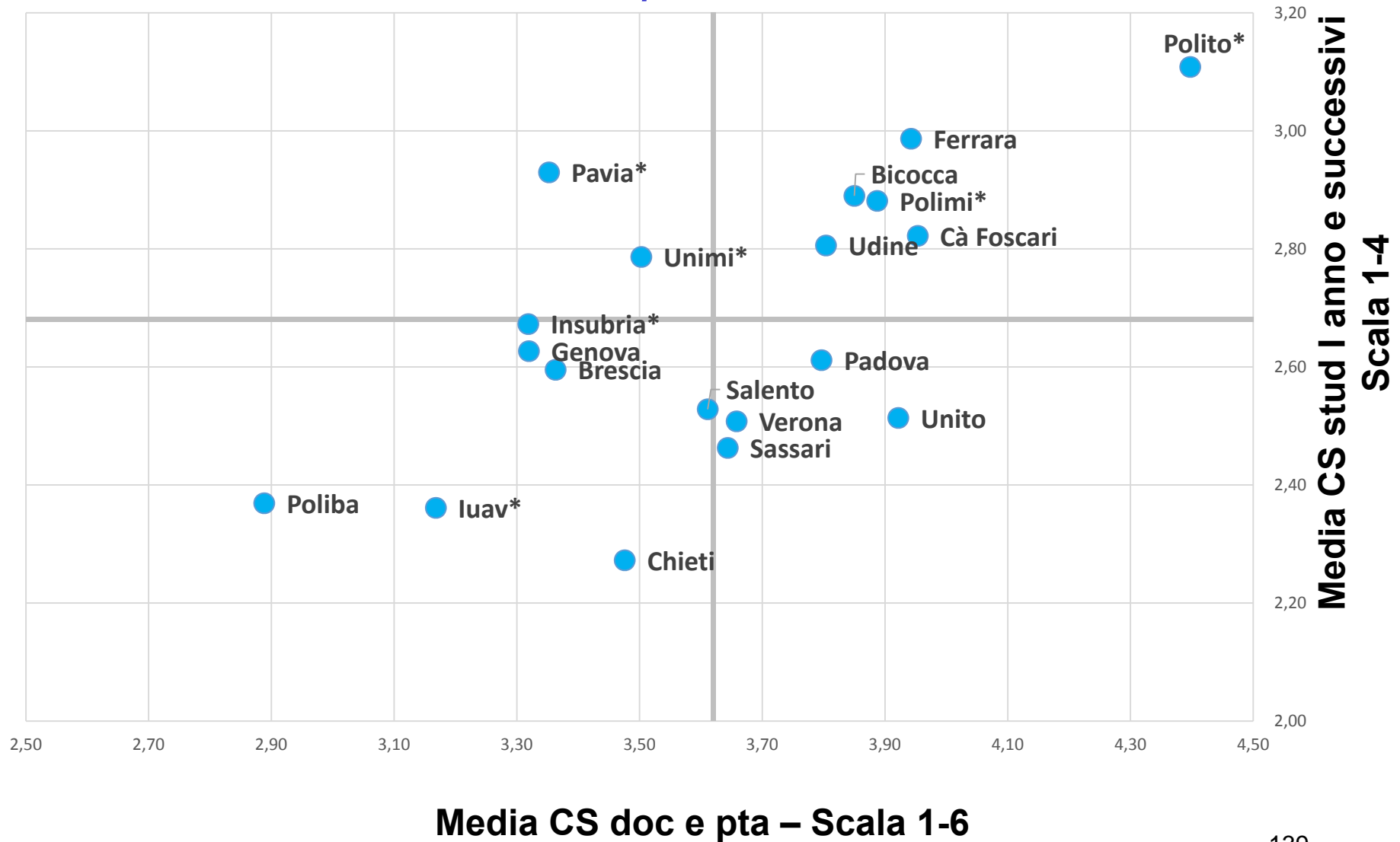


4. Servizi generali e logistici: variazione efficienza/efficacia nel tempo



**Variazione % costo unitario 2012/13
(€/mq interno)**

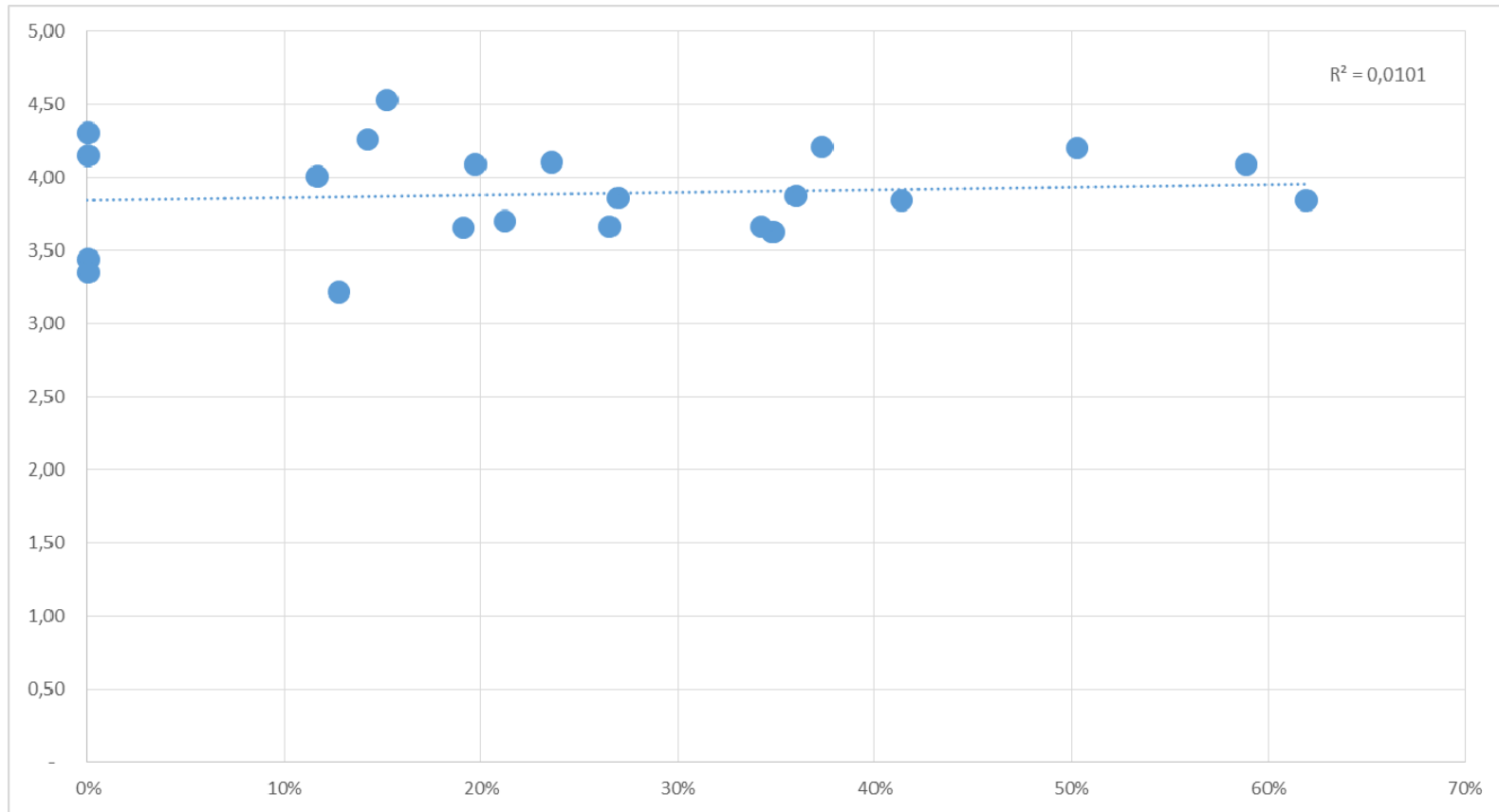
5. Comunicazione CS docenti/pta e CS studenti



Gli atenei con * hanno costi 2012

5. Comunicazione: *relazione tra CS docenti, pta e studenti e decentramento sui dipartimenti*

Media CS docenti.pta e stud



Costo dipartimento/costo totale

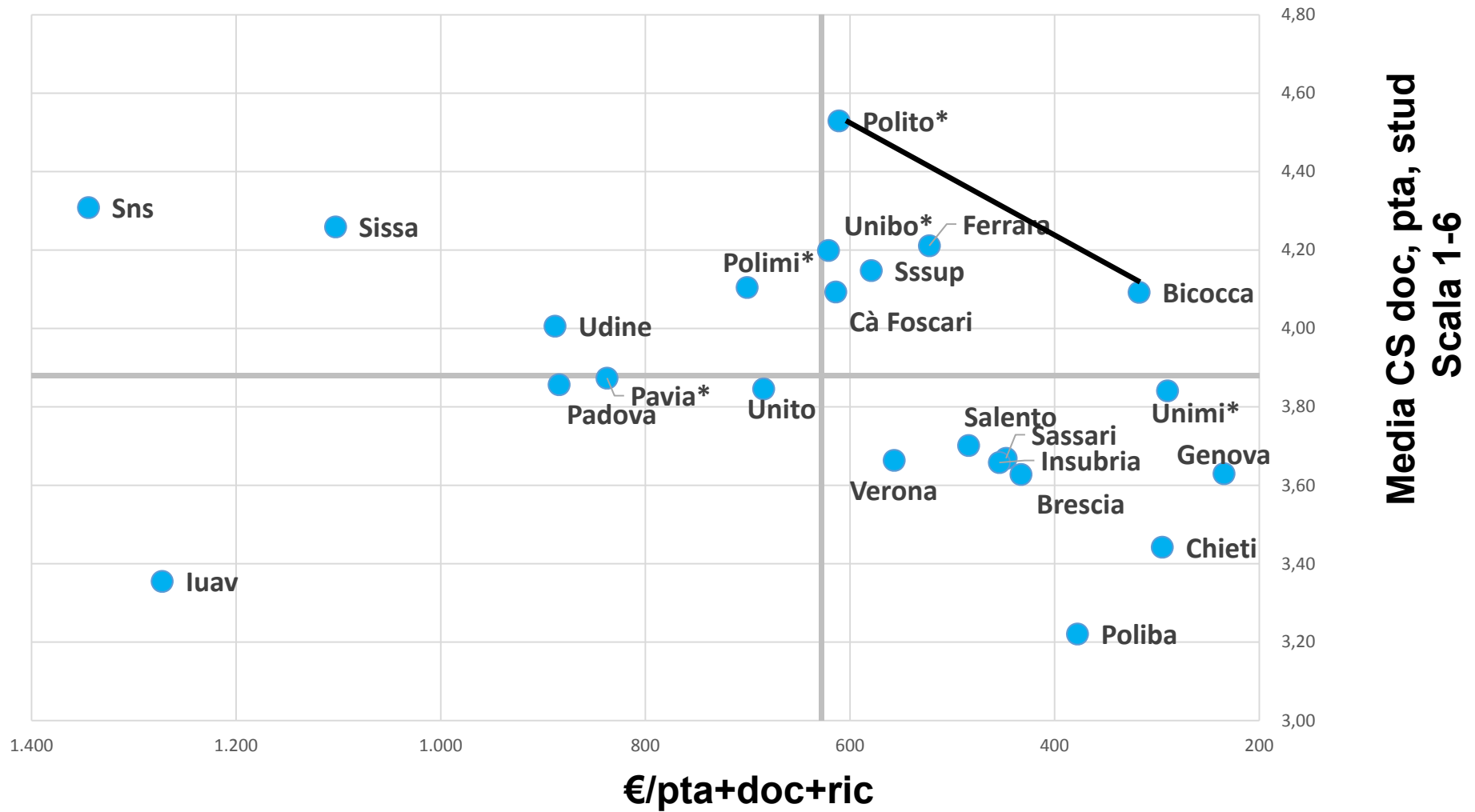
5. Comunicazione: relazione CS(docenti, PTA e studenti) e livelli di servizio



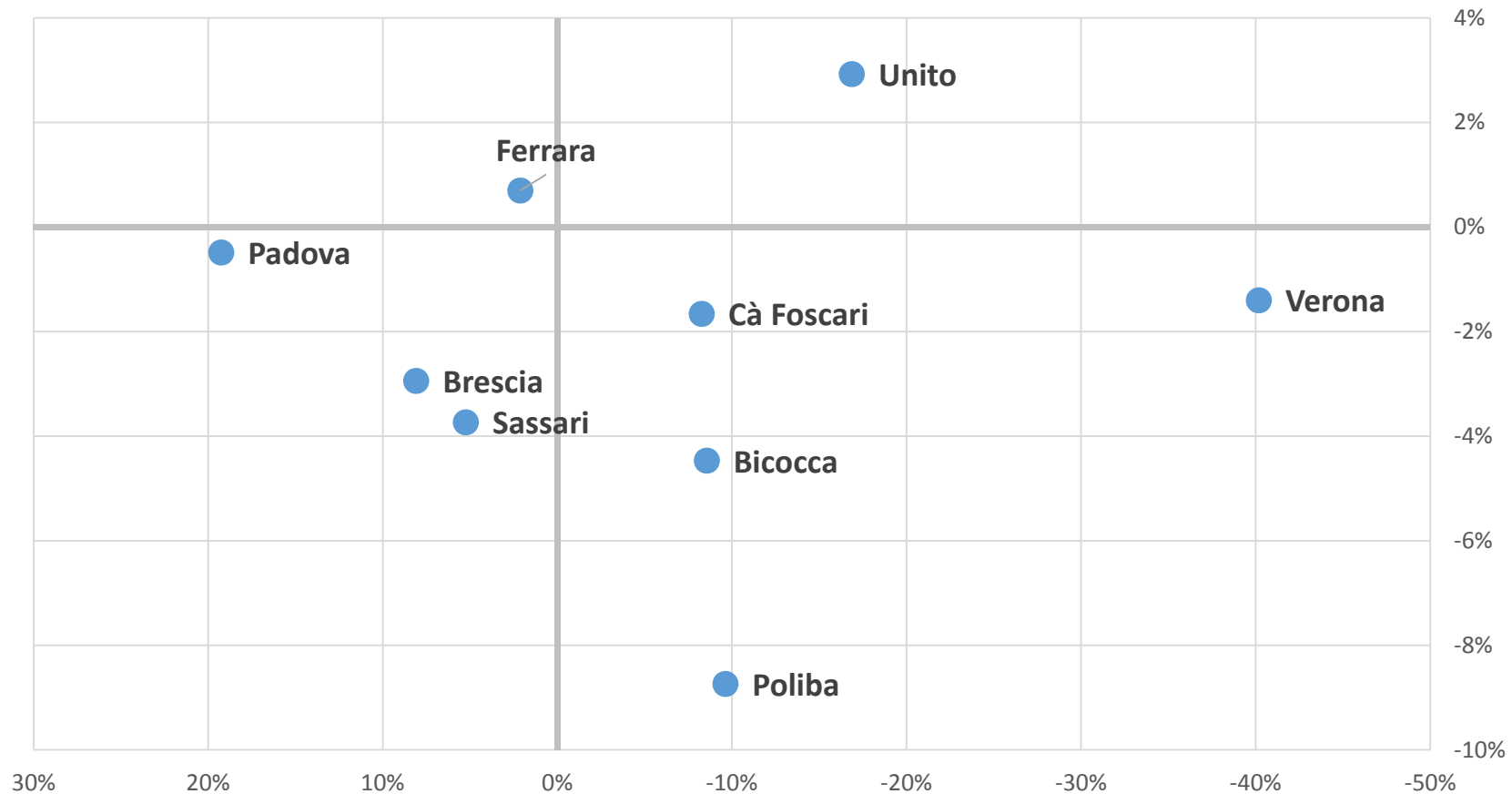
MEDIA CS DOC. PTA, STUD
Scala 1-6

● Valore Minimo
 ● Valore Medio
 ● Valore Massimo

5. Comunicazione efficienza/efficacia



5. Comunicazione: *variazione efficienza/efficacia nel tempo*



Delta CS doc, pta, (2012-2013)

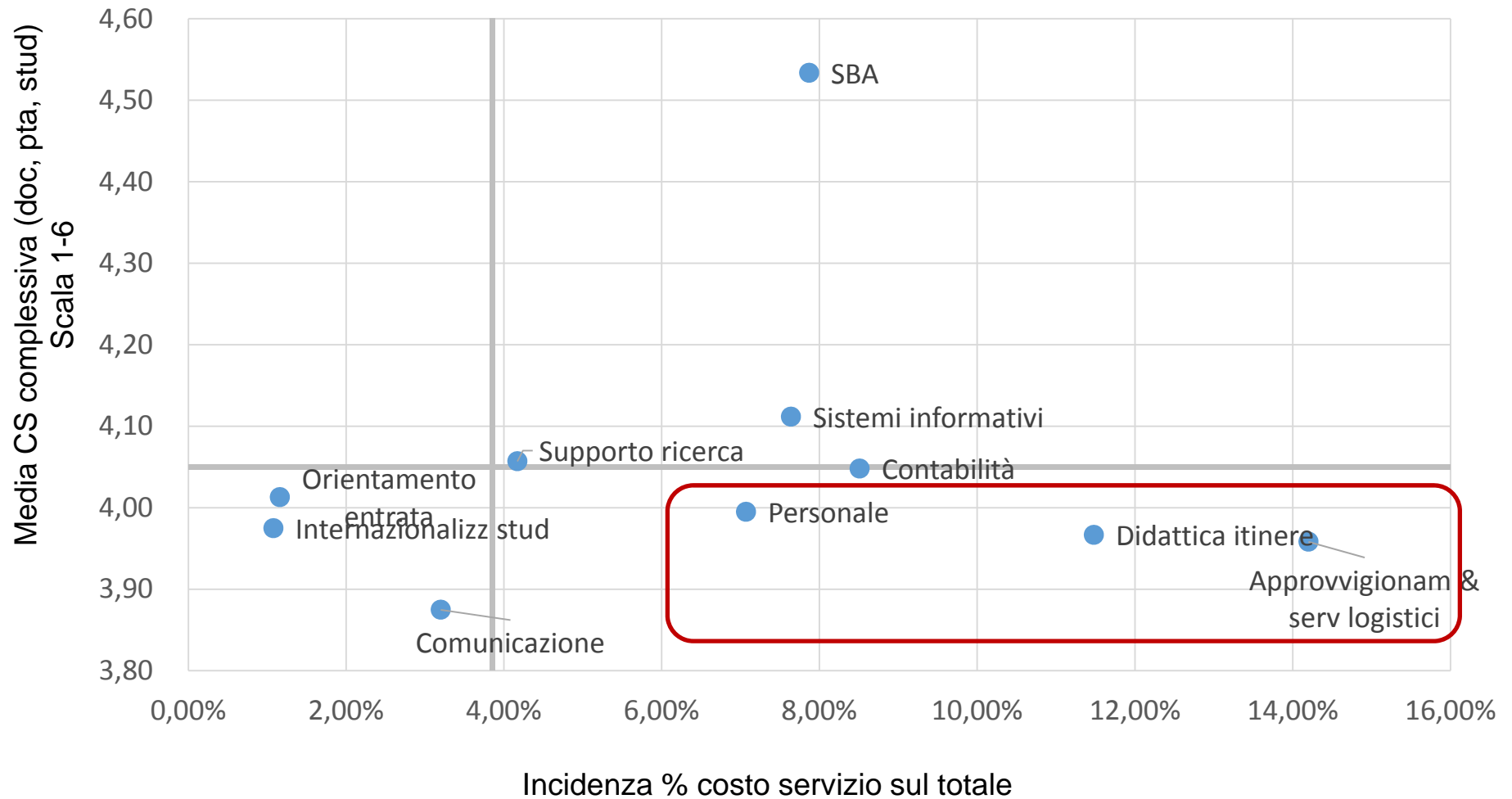
Delta costo unitario 2012-2013
(€/pta+doc+ric)

143

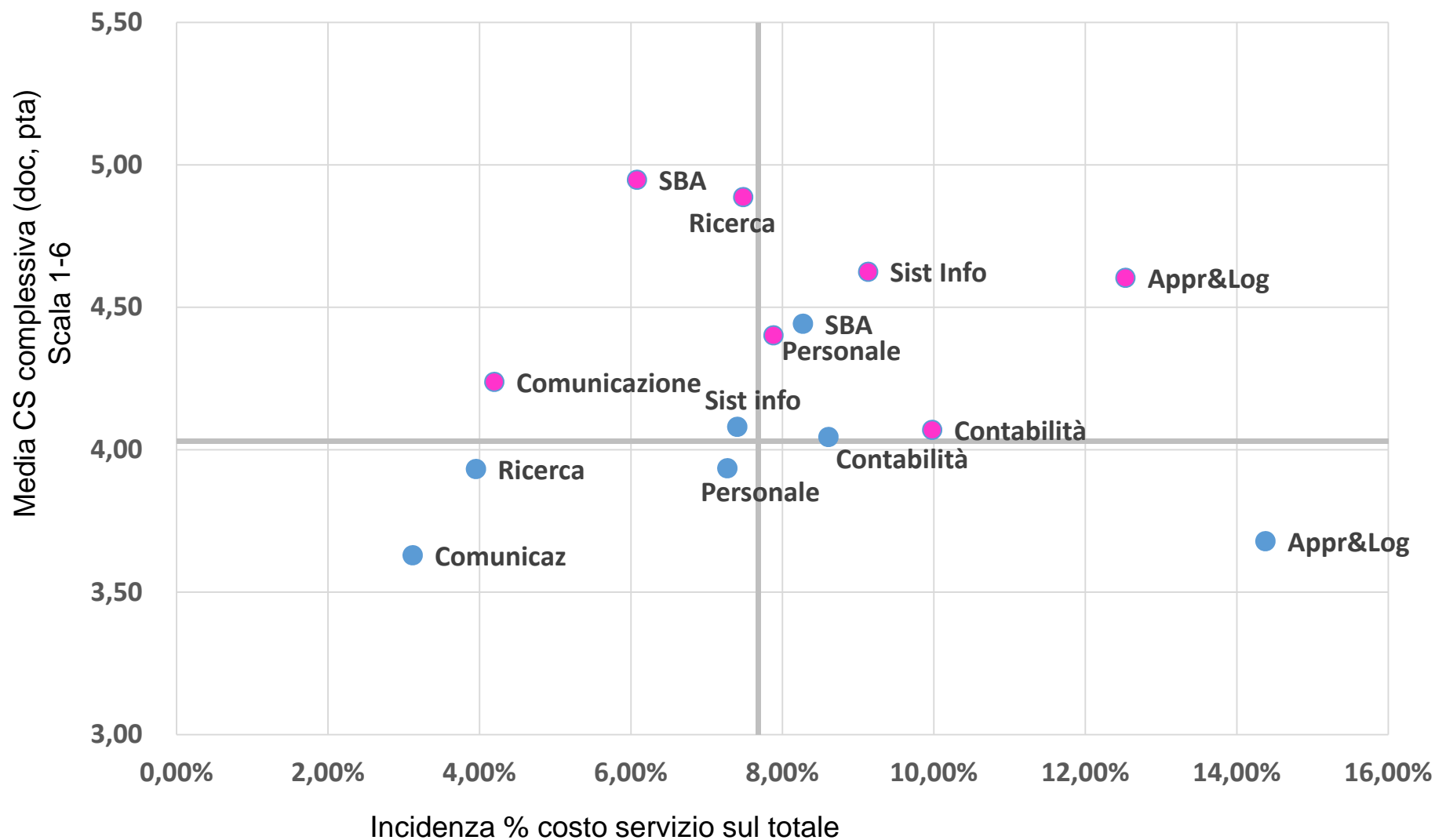
Agenda

- **Introduzione**
 - Il quadro degli atenei partecipanti
 - Le aree presentate: i criteri di scelta
- **Analisi costi**
 - Identificazione delle aree critiche
 - Analisi per servizio
- **Analisi customer satisfaction**
 - Identificazione delle aree critiche
 - CS studenti (I anno e successivi)
 - CS docenti e PTA
- **Focus**
 - Processo di gestione degli assegni di ricerca
 - Laboratorio Internazionalizzazione
 - Laboratorio sostenibilità

Considerazioni di sintesi: *incidenza costi e soddisfazione complessiva servizio*



Incidenza costi e soddisfazione complessiva: confronto atenei/scuole



● Atenei

● Scuole

Agenda

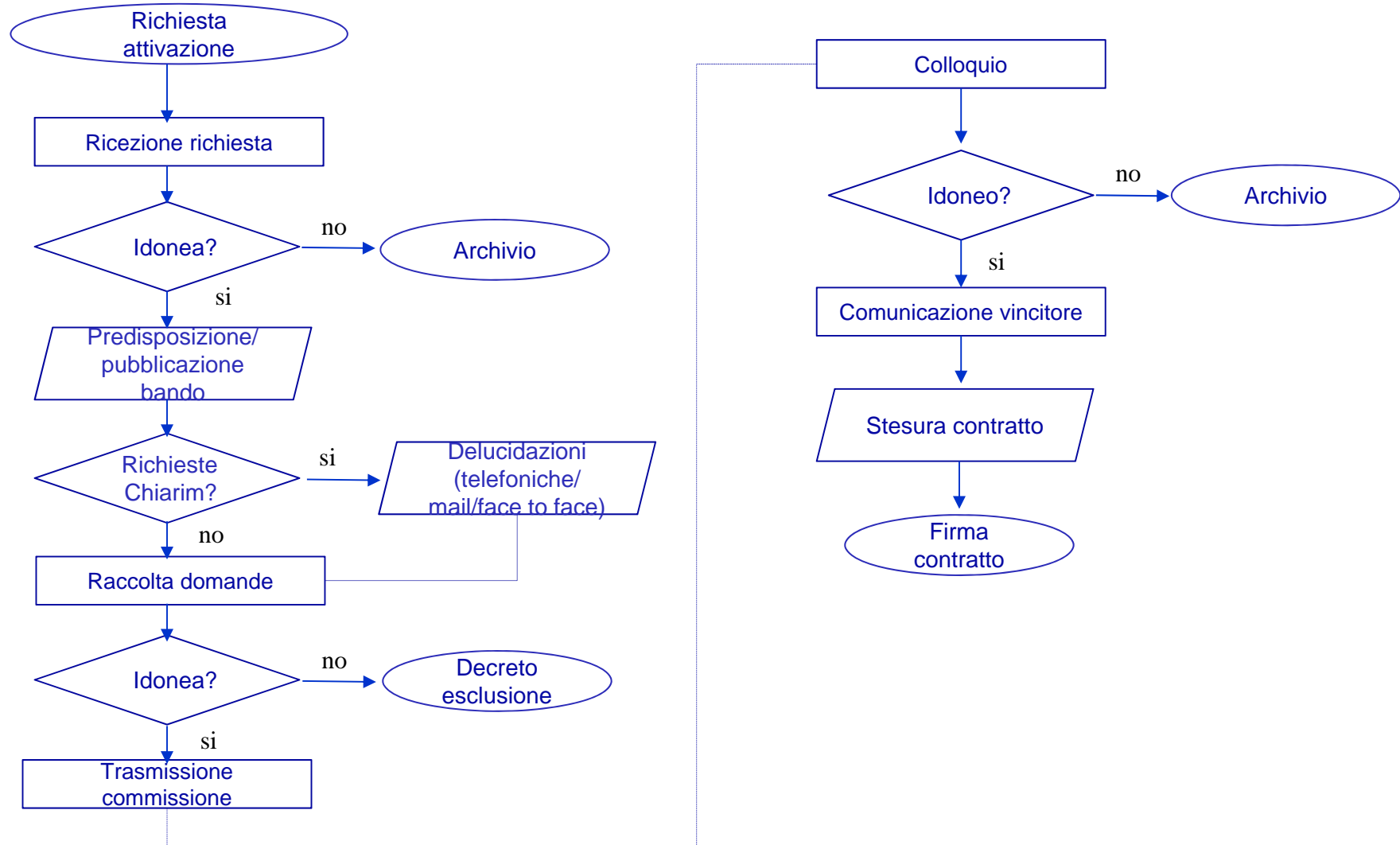
- **Introduzione**
 - Il quadro degli atenei partecipanti
 - Le aree presentate: i criteri di scelta
- **Analisi costi**
 - Identificazione delle aree critiche
 - Analisi per servizio
- **Analisi customer satisfaction**
 - Identificazione delle aree critiche
 - CS studenti (I anno e successivi)
 - CS docenti e PTA
- **Focus**
 - Processo di gestione degli assegni di ricerca
 - Laboratorio Internazionalizzazione
 - Laboratorio sostenibilità

Assegni: il focus dell'analisi

ATENEIO	<i>Assegni finanziati al 100% dall'ateneo</i>	<i>Assegni finanziati al 100% da soggetti esterni</i>	<i>Assegni finanziati in parte dall'ateneo</i>	<i>VOLUMI GESTITI (2013)</i>
Bicocca		X		163
Brescia		X		134
Poliba		X		86
Sassari		X		178
SNS		X		53
SSSUP		X		45
Bologna		X		626
Unito		X		226
SISSA		X		47
Cà Foscari			X	14
Padova	x (assegni senior)			86
Salento	X			150
Udine *				166

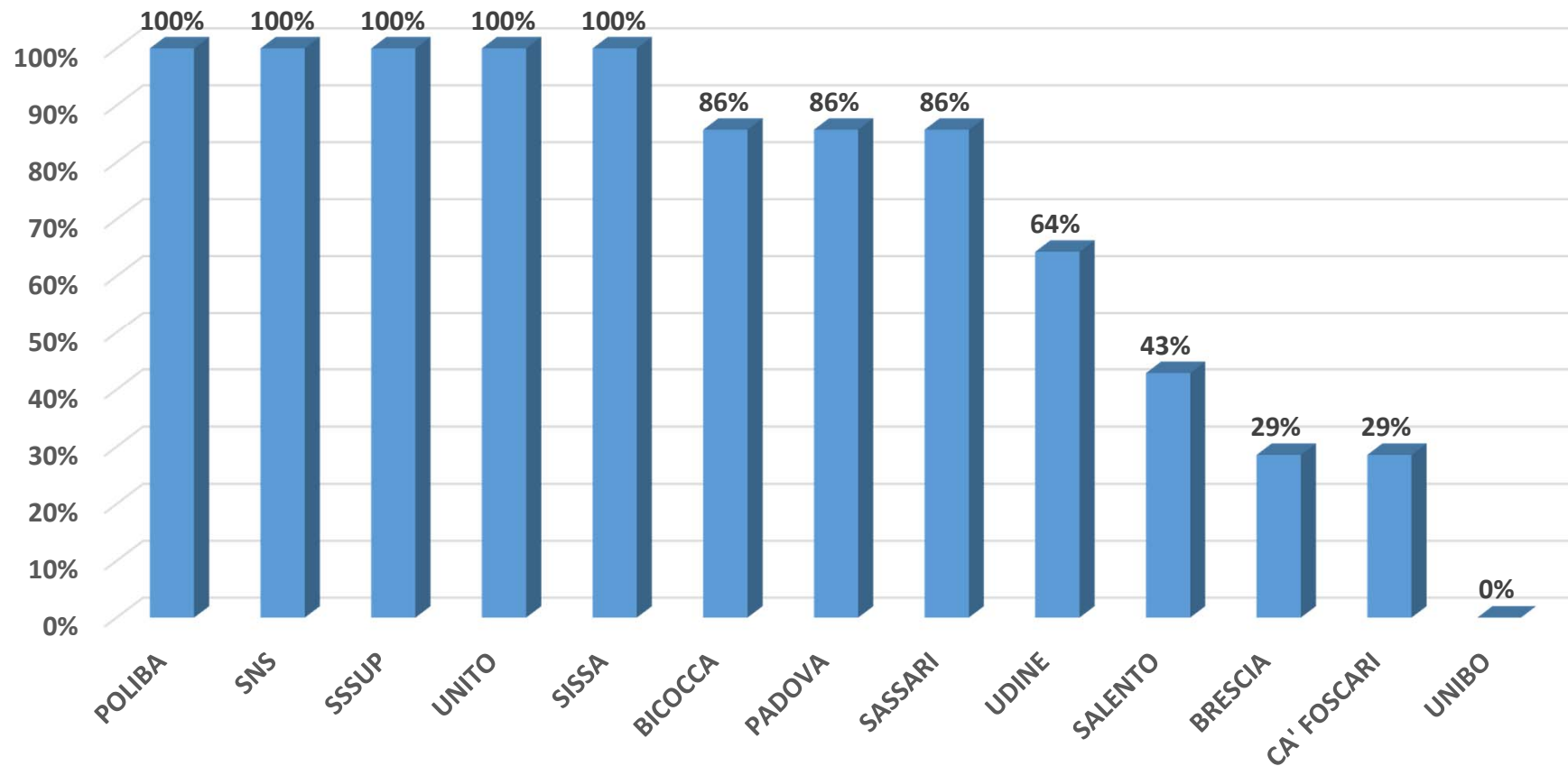
* Non è disponibile il dato suddiviso in funzione della tipologia

Il flusso delle attività

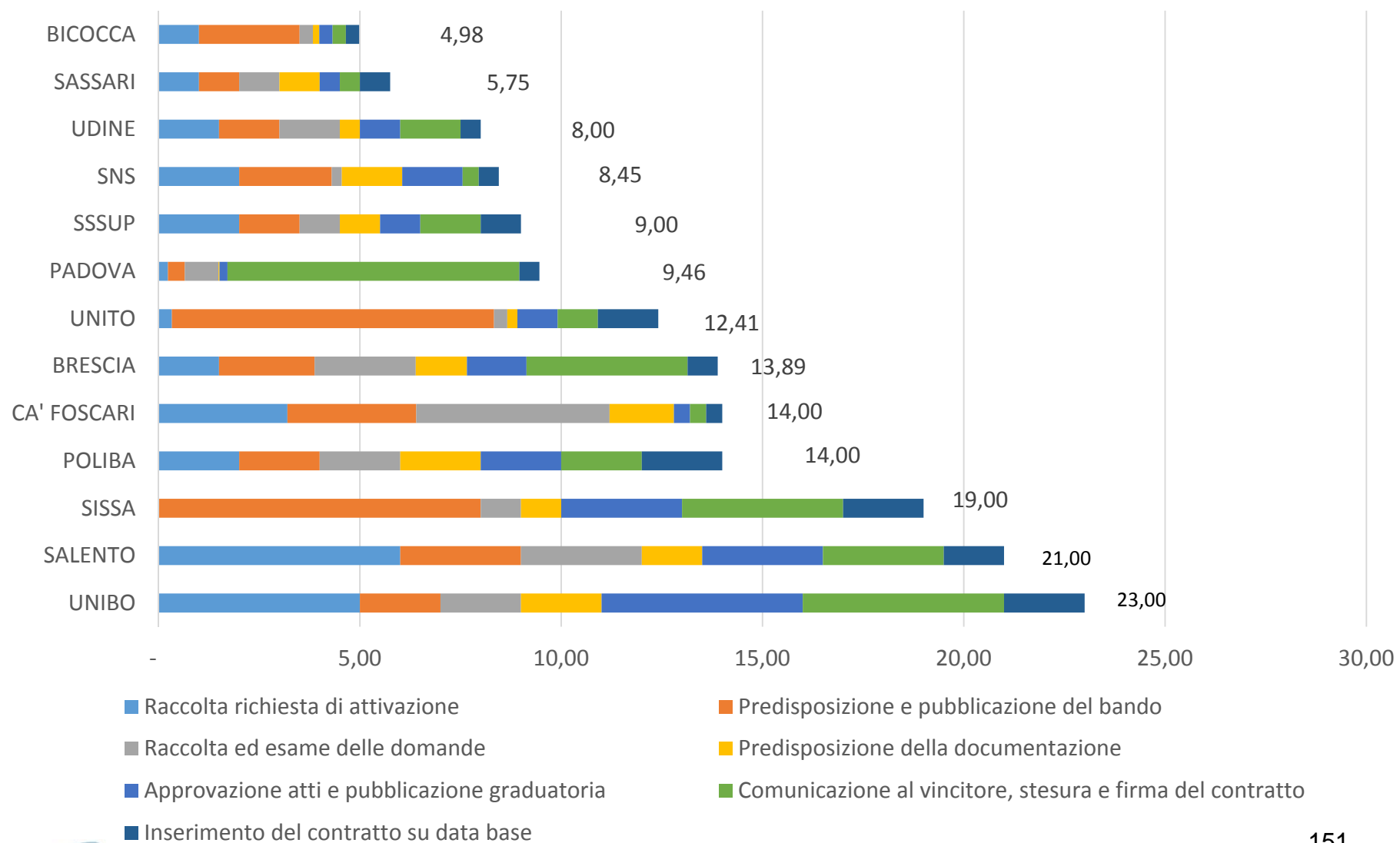


Attività: livello di accentramento

N. attività svolte da AG rispetto ad attività totali



I tempi del personale TA (in ore)



Il contributo del personale TA: tempi minimi e benchmark

Tempi della sola attività amministrativa espressi in ore

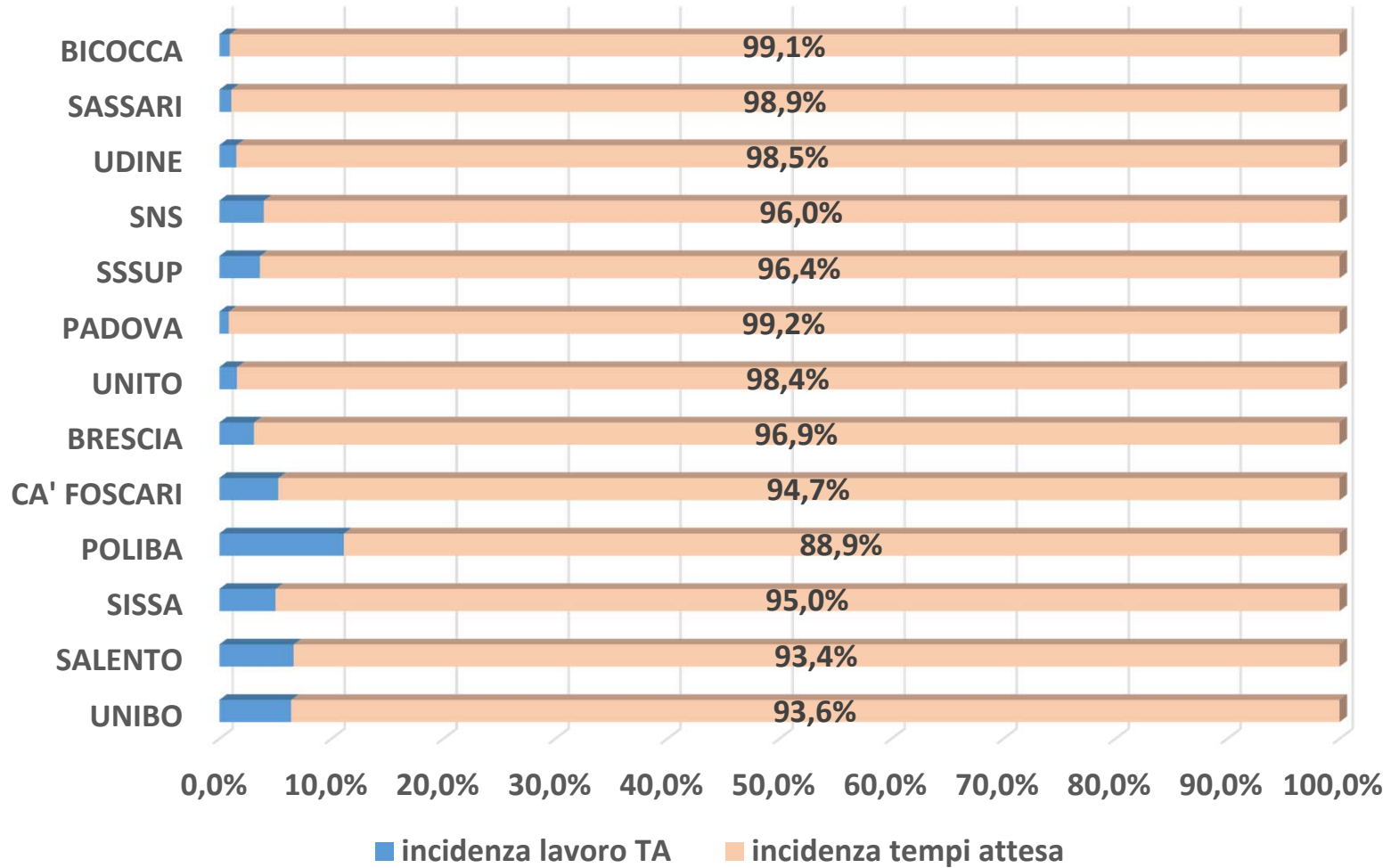
	BENCHMARK	MIN	MEDIO	MAX
Raccolta richiesta di attivazione	Sissa	-	1,98	6,00
Predisposizione e pubblicazione del bando	Padova	0,42	2,91	8,00
Raccolta ed esame delle domande	Unito/Sns	0,25	1,58	4,80
Predisposizione della documentazione	Padova	0,02	1,06	2,00
Approvazione atti e pubblicazione graduatoria	Padova	0,20	1,57	5,00
Comunicazione al vincitore, stesura e firma del contratto	Bicocca	0,33	2,38	7,25
Inserimento del contratto su data base	Bicocca	0,33	1,06	2,00

Costi annui

	h/assegno	€/assegno	Volumi gestiti (n. assegni)	Risparmio potenziale in €
UNIBO	23,00	167,67	626	82.235
SALENTO	21,00	153,09	150	17.518
SISSA	19,00	138,51	47	4.804
POLIBA	14,00	102,06	86	5.655
CA' FOSCARI	14,00	102,06	14	921
BRESCIA	13,89	101,24	134	8.701
UNITO	12,41	90,47	226	12.241
PADOVA	9,46	68,96	86	2.808
SSSUP	9,00	65,61	45	1.319
SNS	8,45	61,60	53	1.341
UDINE	8,00	58,32	166	3.655
SASSARI	5,75	41,92	178	999
BICOCCA	4,98	36,30	163	-

Considerando una unità di personale di categoria C1 con una retribuzione media lorda annua di 35.000 (con riferimento alle stesse voci estratte da Dalia per i costi) e 200 h annue lavorate

Tempo totale di processo



CS docenti: gestione assegni ricerca

	Chiarezza procedure	Tempestività informazioni	Esaustività informazioni	Disponibilità del personale di supporto	Efficacia del supporto nella gestione delle pratiche	MEDIA
SNS	5,06	5,46	5,31	5,71	5,40	5,39
SISSA	4,54	5,08	5,15	5,54	5,15	5,09
SSSUP	4,67	5,09	4,83	5,30	5,07	4,99
Ca' Foscari	4,12	4,88	4,79	5,24	5,00	4,81
Udine	4,49	4,83	4,80	5,00	4,71	4,77
Sassari	4,55	4,63	4,65	5,03	4,87	4,75
Unito	4,33	4,84	4,75	5,22	4,24	4,68
Padova	4,40	4,50	4,59	5,08	4,75	4,66
Bicocca	4,20	4,54	4,52	5,15	4,54	4,59
Brescia	3,91	4,23	4,34	4,93	4,74	4,43
Salento	4,08	4,08	4,03	4,50	4,13	4,17
Poliba	3,76	3,52	3,79	3,97	3,52	3,71
MEDIA	4,34	4,64	4,63	5,06	4,68	

Legami tempi-soddisfazione docenti

