

PROGETTO GOOD PRACTICE 2014

Report per il Politecnico di Bari

Sommario

Introduzione	3
Metodologia	5
Efficienza	5
Efficacia percepita (customer satisfaction)	6
Posizionamento complessivo del Politecnico di Bari	9
Le aree critiche per l'Ateneo.....	11
Personale: bassa CS ed alti costi	11
Sistemi informativi: bassa CS ed alti costi.....	18
Servizio di supporto alla ricerca: bassa CS e bassi costi.....	23
Conclusioni: i cruscotti di sintesi	25
Il cruscotto dei servizi comuni a docenti, PTA e studenti	27
Il cruscotto dei servizi rivolti a docenti e PTA	28
Il cruscotto dei servizi rivolti agli studenti.....	29

Introduzione

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

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

Tabella 1: Elenco degli atenei partecipanti

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

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

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

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

Tabella 2: Tipologia di rilevazione svolta da ciascun ateneo

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

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

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

Metodologia

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

Efficienza

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

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

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

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

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

Efficacia percepita (customer satisfaction)

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

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

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

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

Tabella 4: Tassi risposta questionari studenti

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

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

Tabella 5: Tassi di risposta questionari docenti e pta

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

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

Tabella 6: Copertura domande CS sui servizi

Posizionamento complessivo del Politecnico di Bari

La matrice successiva riporta il posizionamento complessivo del Politecnico di Bari nei confronti degli atenei partecipanti a GP2014 rispetto alle due rilevazioni di efficienza ed efficacia.

La matrice è costituita da due assi:

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

In questo modo si identificano 4 quadranti:

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

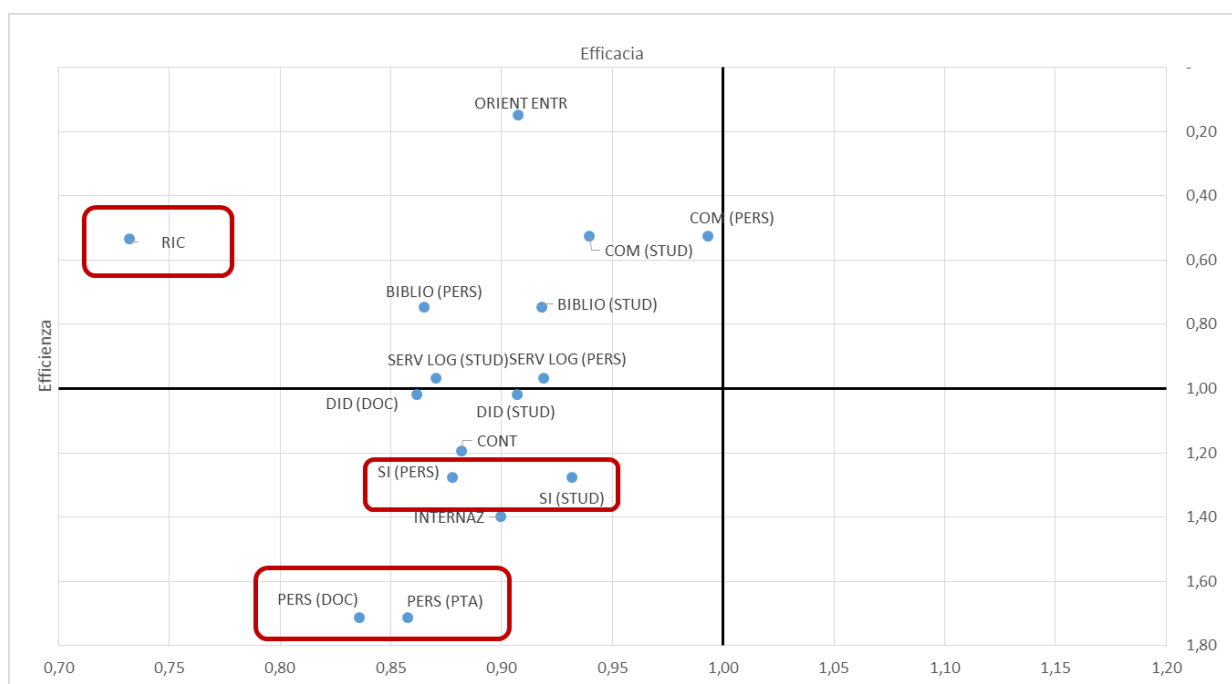


Figura 1: Matrice di posizionamento del Politecnico di Bari

Relativamente al Politecnico di Bari, il grafico mostra come le maggiori criticità siano legate ai livelli di soddisfazione sia interni che degli studenti (parte sinistra della matrice). Tra questi, vi sono servizi che risultano critici anche per i costi e che sono rappresentati nel quadrante inferiore sinistro. Si tratta, in particolare, dei servizi a supporto della gestione del personale, del servizio di internazionalizzazione, dei sistemi informativi, della contabilità e della didattica. Nel quadrante superiore sinistro, invece, sono rappresentati i servizi che mostrano livelli di soddisfazione sotto media, ma buoni livelli di efficienza. Si tratta dei servizi logistici, bibliotecari, di ricerca, orientamento in entrata e comunicazione.

Tra i servizi collocati nel quadrante inferiore sinistro, sono stati selezionati come maggiormente critici quelli che hanno un posizionamento particolarmente negativo unitamente ad un'alta incidenza dei costi, cioè il servizio di supporto al personale (in media 7,02% dei costi complessivi) e i sistemi informativi (in media 8,11% dei costi totali). Inoltre, può essere d'interesse per l'Ateneo andare ad investigare le singole domande che hanno portato ad un posizionamento altamente negativo del livello di soddisfazione relativo al supporto alla ricerca. Per i motivi qui esposti, i tre servizi amministrativi sui quali effettuare un'analisi puntuale sono stati così identificati (in rosso in figura 1):

- Servizio di supporto alla gestione del personale: in quanto caratterizzato da costi elevati e bassi punteggi di soddisfazione del personale TA e docente;
- Servizio sistemi informativi: in quanto caratterizzato da costi elevati e punteggi di CS inferiori alla media per studenti e docenti;
- Servizio di supporto alla ricerca: in quanto caratterizzato da costi unitari inferiori alla media a fronte di livelli di soddisfazione particolarmente negativi.

Le aree critiche per l'Ateneo

Il precedente grafico ha identificato come servizi maggiormente critici per l'Ateneo il supporto alla gestione del personale, i sistemi informativi e la ricerca. In questa sezione verranno analizzate nel dettaglio le performance relative a questi tre servizi.

Personale: bassa CS ed alti costi

Il servizio di supporto alla gestione del personale è risultato essere critico sia per la CS PTA e docenti che per i costi, riportando un costo unitario superiore rispetto alla media.

Costi unitari

Il grafico successivo riporta l'andamento dei costi unitari relativi al servizio di supporto alla gestione del personale per il Politecnico di Bari (Ateneo A6). Il costo unitario è stato calcolato rapportando la spesa al numero complessivo di unità di personale. Si noti come gli ultimi due Atenei (A25 e A24) abbiano rilevato il solo costo dell'Amministrazione Centrale.

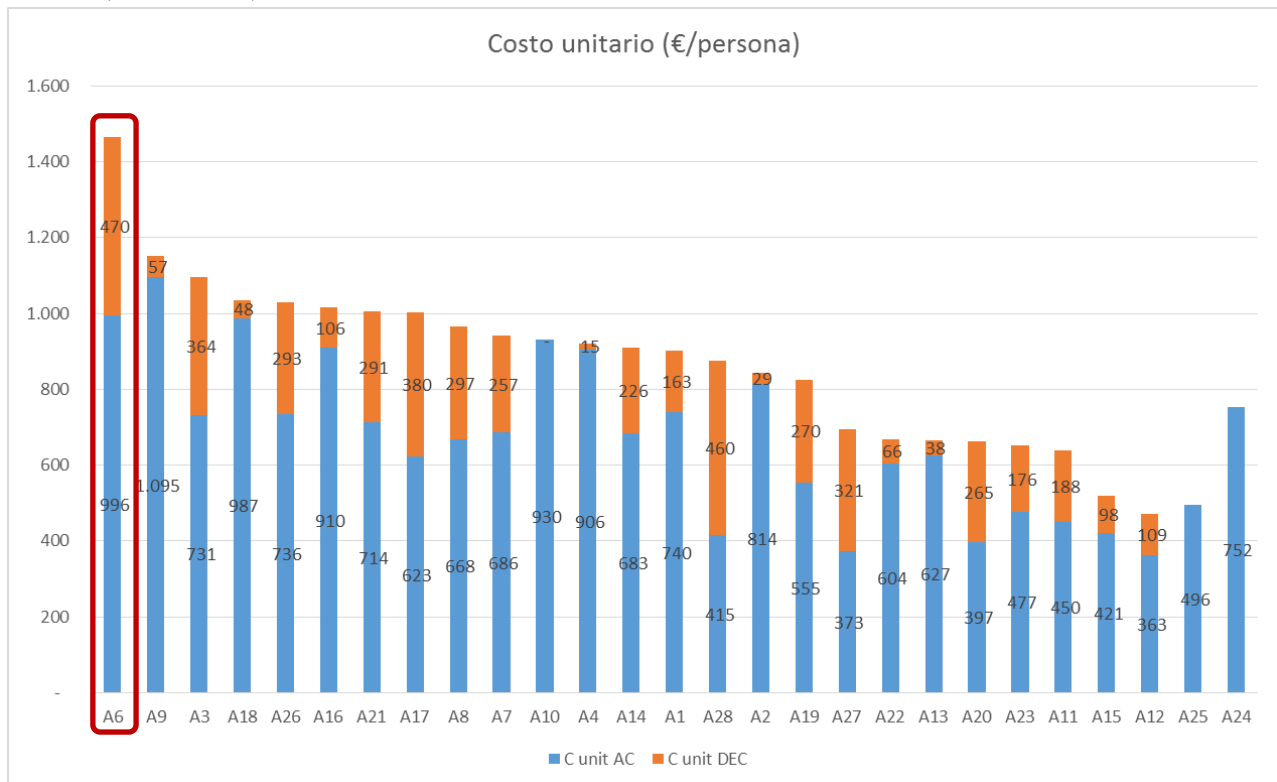


Figura 2: Costi unitari servizio gestione personale

La Tabella 7 riporta inoltre il dettaglio dei costi totali, dei driver e dei costi unitari per ciascun ateneo, in ordine decrescente. È possibile osservare che PoliBa (A6) riporta un costo unitario di 1.465,68 €/persona, a fronte di un costo medio dei solo Atenei (sono qui escluse le Scuole Superiori) di 856,23 €/persona. Si noti nuovamente come gli Atenei A25 e A24 abbiano rilevato il solo costo dell'amministrazione centrale.

	Costo totale del servizio	TUTTO IL PERSONALE (pta+doc+ric+cel+coll progetto+assegnisti+ docenti a contratto)	C unitario (€/persona)
A6	904.322	617	1.465,68
A9	375.409	326	1.151,56
A3	4.607.986	4.208	1.095,05
A18	989.578	956	1.035,12
A26	5.843.509	5.679	1.028,97
A16	2.041.019	2.010	1.015,43
A21	2.026.241	2.017	1.004,58
A17	8.421.587	8.392	1.003,53
A8	578.036	599	965,00
A7	2.392.296	2.538	942,59
A10	513.566	552	930,37
A4	1.149.365	1.249	920,23
A14	1.519.775	1.672	908,96
A1	1.968.873	2.182	902,32
A28	4.176.445	4.771	875,38
A2	945.909	1.122	843,06
A19	2.338.802	2.834	825,27
A24	4.743.058	6.306	752,15
A27	4.726.549	6.812	693,86
A22	1.160.379	1.734	669,19
A13	1.676.549	2.521	665,03
A20	3.039.779	4.591	662,12
A23	1.793.723	2.750	652,26
A11	1.304.346	2.044	638,13
A15	1.112.689	2.145	518,74
A25	5.460.812	11.012	495,90
A12	1.048.212	2.223	471,53

Tabella 7: Costi totali, driver e costi unitari servizio gestione personale

Dal momento che il servizio risulta essere critico sia per la soddisfazione del personale docente che per quella del personale TA (entrambe sotto la media), si riporta di seguito il dettaglio delle domande relative ai questionari.

CS PTA (Scala 1-6. A fondo rosso i pt inferiori a 3): procedure di concorso per il personale (domande per i soli commissari)

ATENEEO	Si è prevalentemente rivolto a		Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il supporto avviene in tempi adeguati
	AC	DEC			
A1			4,80	5,00	4,80
A17	91%	9%	4,13	4,13	4,13
A12			4,21	4,37	4,21
A14			3,50	3,75	3,63
A2	75%	25%	3,50	3,50	3,25
A15			3,69	3,88	4,00
A3	93%	7%	3,93	3,93	3,80
A18	90%	10%	2,30	2,60	2,70
A4			3,00	3,11	3,00
A24	89%	11%	3,86	3,68	3,64
A27	74%	26%	4,01	4,24	4,13
A13			4,57	4,29	4,14
A19			4,64	4,64	4,64
A5	71%	29%	4,00	4,43	4,57
A6			1,00	1,00	1,00
A20			4,27	4,10	4,21
A7	93%	7%	4,15	4,48	4,44
A21			5,20	5,20	5,20
A8			4,03	4,35	4,42
A25	64%	36%	2,64	2,55	2,55
A22	33%	67%	4,33	3,83	4,00
A9			4,40	4,60	4,60
A10			4,25	4,17	4,25
A26			3,33	3,46	3,44
A23	96%	4%	3,17	3,09	3,13
A28			4,26	4,39	4,17
A16					
MEDIA ATENEI			3,76	3,81	3,77
MEDIA SCUOLE			4,23	4,37	4,42
MEDIA GLOBALE			3,82	3,88	3,85

Tabella 8: CS PTA (gestione del personale)

Osservando la Tabella 8, è possibile notare come le procedure di concorso per la nomina dei Commissari siano un aspetto particolarmente critico per l'Ateneo in tutti gli ambiti proposti nella rilevazione (chiarezza delle procedure, utilità del supporto, adeguatezza dei tempi di supporto).

CS PTA (Scala 1-6. A fondo rosso i pt inferiori a 3): gestione giuridica e amministrativa della carriera, valutazione personale

ATENEEO	Gestione giuridica e amministrativa della carriera			Valutazione del personale				Valutazione delle performance		
	Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il supporto avviene in tempi adeguati	Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	Il processo di valutazione è chiaro	Le azioni correttive post-valutazione sono idonee	I tempi del processo di valutazione sono adeguati	In qualità di soggetto valutatore, il processo di valutazione utilizzato permette di motivare il personale	Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	I tempi del processo di valutazione sono adeguati
A1	3,71	4,24	3,71	3,56	3,28	2,89	3,72	3,16	3,30	3,27
A17	3,92	4,38	4,23	3,55	3,30	3,01	3,15	3,27	3,47	3,24
A12	3,85	4,12	3,93	3,51	3,33	2,96	3,52	3,00	3,68	4,00
A14	3,27	4,03	3,86	3,11	2,88	2,38	2,84	2,62	3,33	2,97
A2	3,53	3,89	3,84	2,92	2,69	2,85	3,00	3,16	3,32	3,14
A15	3,66	4,04	4,10	3,02	2,97	2,79	2,90	2,42	2,89	2,58
A3	3,93	4,21	4,18	3,29	3,23	2,94	3,35	2,56	3,53	3,66
A18	3,05	3,59	3,71	3,24	3,20	2,88	3,10	3,44	3,86	3,89
A4	3,40	3,76	3,71	3,22	2,91	2,78	2,42	2,58	3,29	2,71
A24	3,66	3,74	3,63	3,65	3,59	3,40	3,37	3,31	3,55	3,61
A27	3,62	3,91	3,65	2,90	2,67	2,48	2,36	2,72	2,88	2,31
A13	3,45	3,73	3,76	3,43	2,96	2,69	2,94	2,45	3,15	2,59
A19	4,04	4,25	4,23	3,21	2,87	2,81	2,53	3,09	3,69	3,20
A5	4,45	4,76	4,76	2,83	2,76	2,81	2,69	2,46	3,06	2,80
A6	3,17	3,50	3,00	2,25	2,13	2,13	2,13	3,33	3,50	2,67
A20	3,48	4,01	3,81	3,48	3,45	4,09	3,42	4,09	4,07	3,59
A7	3,48	3,94	3,91	2,53	2,43	2,47	2,67	2,44	2,56	2,52
A21	4,63	4,63	4,50	4,00	3,90	3,20	3,20	3,46	3,67	3,17
A8	3,18	3,42	3,53	2,98	2,80	2,68	2,82	2,86	3,36	3,57
A25	3,59	3,90	3,82	3,34	3,26	2,95	2,98	3,26	3,55	3,28
A22	3,85	4,25	4,15	3,06	3,17	2,72	3,11	1,88	2,38	2,30
A9	2,80	3,47	3,00	3,68	3,55	3,18	3,18	3,21	4,20	3,47
A10	4,40	4,00	4,00					3,50	3,96	3,96
A26	3,15	3,39	3,32	3,07	2,79	2,70	2,59	2,64	3,07	2,94
A23	3,75	3,97	4,07	3,44	3,12	2,84	3,44	3,13	3,70	4,00
A28	4,03	4,16	4,17	3,53	3,27	3,08	2,78	2,96	3,30	2,98
A16	3,77	4,36	4,45							3,03
MEDIA ATENEI	3,68	4,02	3,92	3,22	3,05	2,86	2,97	2,93	3,34	3,11
MEDIA SCUOLE	3,46	3,92	3,71	3,33	3,17	2,93	3,00	3,22	3,84	3,67
MEDIA GLOBALE	3,66	4,01	3,89	3,23	3,06	2,87	2,97	2,96	3,40	3,17

Tabella 9: CS PTA (gestione del personale)

Per quanto riguarda gli aspetti riportati nella Tabella 9, la valutazione del personale appare un ambito particolarmente critico per tutti gli Atenei. In questo quadro, PoliBa ottiene valori di soddisfazione inferiori alla media degli Atenei, in particolare:

- La chiarezza delle schede di valutazione riporta un livello di soddisfazione di 2,25 rispetto ad una media di 3,22
- La chiarezza del processo di valutazione riporta un valore di 2,13 a fronte di una media di 3,05
- L' idoneità delle azioni correttive è valutata con una soddisfazione di 2,13 rispetto ad una media di 2,86
- I tempi del processo di valutazione sono valutati con una soddisfazione di 2,13 rispetto ad una media di 2,97.

Rispetto alle altre categorie, la valutazione delle performance riporta invece valori superiori alla media (ad esclusione dei tempi del processo), mentre la gestione giuridica della carriera riporta valori inferiori alla media ma non critici (cioè superiori a 3).

CS PTA (Scala 1-6. A fondo rosso i pt inferiori a 3): formazione interna ed esterna

	Formazione interna				Formazione esterna			
	Le procedure di accesso sono chiare	Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate	L'offerta formativa è ampia	La formazione ricevuta è applicabile al proprio lavoro	Le procedure di accesso sono chiare	Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate	L'offerta formativa è ampia	La formazione ricevuta è applicabile al proprio lavoro
ATENEEO								
A1	3,85	3,85	2,83	3,39	3,15	4,10	3,50	4,15
A17	4,11	4,17	3,33	4,13	4,08	4,30	3,92	4,69
A12	3,65	3,40	2,70	3,32	3,11	3,16	2,67	3,29
A14	3,34	3,79	2,73	4,02	3,25	4,29	3,71	4,46
A2	3,75	3,75	3,44	3,75	3,88	4,18	3,82	4,29
A15	3,90	3,81	2,75	3,62	3,75	3,86	3,01	3,94
A3	3,89	3,68	2,95	3,73	3,44	3,51	3,32	3,63
A18	3,45	3,55	2,98	3,23	3,22	3,53	3,17	3,58
A4	3,21	3,53	2,54	3,51	3,15	3,88	3,29	4,27
A24	3,95	3,74	3,26	3,53	3,43	3,45	3,25	3,55
A27	3,67	3,98	3,07	3,97	3,52	3,88	3,44	4,01
A13	3,26	3,37	2,44	3,41	3,38	3,27	2,88	3,38
A19	4,01	3,95	3,12	3,73	3,94	4,13	3,77	4,25
A5	3,94	3,72	2,76	3,48	3,41	3,98	3,61	4,27
A6	3,13	3,67	3,00	3,13	2,25	3,13	3,00	3,50
A20	4,01	4,28	nd	4,20	4,61	nd	nd	4,38
A7	3,67	4,00	3,03	3,91	3,60	4,16	3,61	4,27
A21	3,56	3,56	3,17	3,78	3,88	3,75	3,63	4,38
A8	3,35	3,73	2,74	3,41	2,78	3,22	2,58	3,21
A25	3,47	3,66	3,10	3,64	3,04	3,37	3,17	3,46
A22	4,11	3,92	2,68	3,50	3,71	4,19	4,00	4,48
A9	3,79	3,85	3,15	3,90	3,78	4,11	3,81	4,44
A10	4,35	4,32	3,41	4,17	4,26	4,28	3,72	4,34
A26	3,57	3,65	2,74	3,49	2,98	3,36	3,07	3,49
A23	3,63	3,60	2,74	3,49	3,23	3,26	3,00	3,39
A28	4,31	3,96	3,20	4,03	3,72	4,00	3,84	4,09
A16	4,64	4,28	4,08					
MEDIA ATENEI	3,72	3,76	2,93	3,65	3,47	3,76	3,40	3,97
MEDIA SCUOLE	3,83	3,96	3,10	3,83	3,60	3,87	3,37	4,00
MEDIA GLOBALE	3,73	3,79	2,95	3,67	3,48	3,77	3,39	3,97

Tabella 10: CS PTA (gestione del personale)

La Tabella 10 mostra in dettaglio il livello di soddisfazione espresso in merito al processo di formazione interna ed esterna del personale TA. In particolare:

- Rispetto alla formazione interna, l'attenzione è da concentrarsi soprattutto sulla chiarezza delle procedure (punteggio di 3,13 a fronte di una media di 3,72) e sull'applicabilità della formazione ricevuta (punteggio di 3,13 a fronte di una media di 3,65).
- Rispetto alla formazione esterna, gli aspetti più rilevanti sono quelli relativi alla chiarezza delle procedure di accesso (punteggio di 2,25 a fronte di una media di 3,47), alle metodologie didattiche (3,13 a fronte di una media di 3,76) e all'ampiezza dell'offerta (punteggio di 3,00 a fronte di una media di 3,40).

CS PTA (Scala 1-6. A fondo rosso i pt inferiori a 3): rimborso missioni

ATENEIO	In riferimento alla rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto a:		Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il rimborso avviene in tempi adeguati
	AC	DEC			
A1			3,60	3,64	4,00
A17	56%	44%	3,97	4,20	4,04
A12			4,30	4,57	4,70
A14			4,47	4,56	4,47
A2	79%	21%	4,57	4,21	4,14
A15			3,70	3,83	3,37
A3	54%	46%	4,15	4,24	4,07
A18	75%	25%	3,90	4,27	3,95
A4			4,50	4,67	4,71
A24	54%	46%	3,85	3,61	3,67
A27	37%	63%	4,02	4,26	3,98
A13			3,97	4,03	3,93
A19			4,62	4,76	4,35
A5	72%	28%	4,07	4,41	3,77
A6			3,25	3,13	2,38
A20			4,42	nd	4,59
A7	77%	23%	4,15	4,28	4,53
A21			5,11	5,00	3,67
A8			4,24	4,31	4,48
A25	48%	52%	3,68	3,68	3,68
A22	61%	39%	4,19	4,13	4,00
A9			4,00	4,03	3,83
A10			4,67	4,95	5,21
A26			3,71	3,88	3,76
A23	72%	28%	3,76	4,01	3,83
A28			3,74	3,80	3,38
A16			3,93	4,72	3,13
MEDIA ATENEI			4,07	4,14	3,96
MEDIA SCUOLE			4,30	4,43	4,51
MEDIA GLOBALE			4,10	4,18	4,02

Tabella 11: CS PTA (gestione del personale)

La Tabella 11 mostra come, relativamente al supporto nelle procedure di rimborso missioni del personale TA, l'Ateneo riporti un valore inferiore rispetto alla media nei diversi ambiti rilevati. Di particolare importanza risulta il livello di soddisfazione per i tempi di rimborso, pari a 2,38 a fronte di una media di 3,96.

CS PTA (Scala 1-6. A fondo rosso i pt inferiori a 3): gestione del personale TA

ATENEIO	I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari	I sistemi di valutazione delle prestazioni e del personale sono idonei	Le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare	Il processo di selezione del personale esterno è idoneo	Il processo di formazione del personale è idoneo
A1	3,33	3,07	3,35	3,48	3,46
A17	2,81	2,82	3,17	3,43	3,45
A12	3,37	3,21	3,57	4,12	3,38
A14	2,97	2,86	2,81	3,40	3,14
A2	3,21	3,05	2,95	3,44	3,95
A15	2,49	2,43	2,93	3,30	2,94
A3	2,98	2,83	3,09	3,23	3,44
A18	3,04	3,18	3,14	3,65	3,18
A4	2,97	2,48	2,67	3,15	2,90
A24	3,16	3,06	3,05	3,29	3,10
A27	2,49	2,44	2,65	3,38	3,49
A13	2,33	2,33	2,44	2,83	2,52
A19	2,83	2,92	3,45	3,19	3,69
A5	2,40	2,18	2,98	3,50	3,41
A6	2,50	2,75	2,33	1,00	2,00
A20	3,76	nd	3,45	3,90	4,05
A7	2,23	2,09	2,05	2,51	2,56
A21	3,46	3,15	3,33	3,33	3,17
A8	3,57	3,07	3,00	3,57	3,71
A25	3,15	2,79	2,71	3,34	3,35
A22	2,17	1,59	2,93	2,22	2,52
A9	3,07	3,40	3,71	3,93	3,40
A10	3,22	3,00	3,54	3,92	3,89
A26	2,55	2,48	2,71	3,07	2,96
A23	2,86	2,80	2,23	3,11	2,92
A28	2,75	2,60	2,65	3,50	3,14
MEDIA ATENEI	2,86	2,69	2,90	3,19	3,16
MEDIA SCUOLE	3,29	3,16	3,42	3,81	3,67
MEDIA GLOBALE	2,91	2,74	2,96	3,26	3,22

Tabella 12: CS PTA (gestione del personale)

Per concludere, riportiamo i risultati relativi alla soddisfazione della gestione del personale tecnico-amministrativo (Tabella 12) rispetto alla quale, nonostante tutti gli Atenei riportino valori particolarmente bassi (3 item su 5 con media sotto il punteggio di 3), PoliBa presenta un

posizionamento particolarmente critico in alcune aree. Nel dettaglio si tratta dell' idoneità dei metodi di selezione del personale esterno, e del processo di formazione del personale TA. In particolare, la chiarezza dei metodi di incentivazione e la chiarezza delle procedure per la mobilità interna del personale riportano un maggiore scostamento dalla media.

A questo punto può essere analizzata la soddisfazione del personale docente rispetto al medesimo servizio.

CS docenti (Scala 1-6. A fondo rosso i pt inferiori a 3): gestione concorsi e assegni ricerca

ATENEI	Concorsi					Attivazione assegni ricerca				
	Si è rivolto prevalentemente a		Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il supporto avviene in tempi adeguati	Si è rivolto prevalentemente a		Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il supporto avviene in tempi adeguati
	AC	DEC				AC	DEC			
A1			5,33	5,33	4,50			4,15	4,45	4,18
A17	71%	29%	3,99	4,81	4,89	93%	7%	4,44	4,77	4,77
A12			4,58	4,58	4,65			4,55	4,65	4,76
A14			5,14	5,43	5,00			4,25	4,92	4,79
A2	82%	18%	4,36	4,55	4,36	86%	14%	3,68	3,58	3,33
A15			4,69	4,49	4,89			4,62	4,63	4,61
A3	81%	19%	4,73	4,92	4,96	91%	9%	4,42	4,63	4,52
A18	50%	50%	4,88	4,88	4,88	90%	10%	4,93	4,75	4,93
A4			3,83	3,67	3,67			4,00	4,00	4,31
A24	83%	17%	3,76	4,10	4,03	93%	7%	3,85	4,07	3,66
A27	80%	20%	4,13	4,45	4,39	86%	14%	4,41	4,71	4,57
A13			4,46	4,68	4,54			4,25	4,22	3,88
A19			4,65	4,83	4,91			4,34	4,36	4,30
A5	75%	25%	4,17	4,33	4,50	83%	17%	4,83	4,96	5,06
A6			5,67	5,67	5,67			4,94	4,82	4,65
A20			4,57	4,34	4,65			4,88	4,15	4,57
A7	89%	11%	4,64	5,00	4,97	91%	9%	4,65	4,79	4,53
A21			4,00	4,00	4,00			5,33	5,22	5,11
A8			3,97	4,12	4,20			4,33	4,46	4,41
A25	67%	33%	4,00	4,18	3,91	84%	16%	4,24	4,25	4,05
A22	75%	25%	4,38	4,38	4,25	96%	4%	4,17	4,35	4,17
A9			5,60	5,80	5,60			4,96	5,32	5,16
A10			5,36	5,55	5,73			5,42	5,48	5,42
A26			4,32	4,75	4,75			4,29	4,57	4,58
A11	95%	5%	4,16	4,47	4,58	91%	9%	4,51	4,65	4,57
A23	87%	13%	4,73	5,20	5,13	92%	8%	5,06	5,09	4,91
A28			4,47	4,63	4,54			4,27	4,27	4,11
A16			4,27	4,15	4,38					
MEDIA ATENEI (25)			4,48	4,67	4,62			4,44	4,55	4,46
MEDIA SCUOLE (3)			4,98	5,15	5,18			4,90	5,09	5,00
MEDIA (28)			4,54	4,72	4,69			4,49	4,61	4,52

Tabella 13: CS docenti (gestione del personale)

La Tabella 13 introduce l'analisi di dettaglio della soddisfazione dei docenti sulla gestione del personale. Rispetto al supporto per le procedure di concorso e per l'attivazione degli assegni di ricerca, il Politecnico di Bari riporta un valore medio superiore rispetto agli altri Atenei in tutti gli ambiti rilevati, ed in particolare nelle procedure di concorso.

CS docenti (Scala 1-6. A fondo rosso i pt inferiori a 3): incarichi di collaborazione e gestione carriera

ATENEIO	Attivazione e gestione collaborazioni					Gestione carriera				
	Si è rivolto prevalentemente a		Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il supporto avviene in tempi adeguati	Si è rivolto prevalentemente a		Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il supporto avviene in tempi adeguati
	AC	DEC				AC	DEC			
A1			4,04	4,17	3,63			4,26	4,65	4,44
A17	27%	73%	3,99	4,40	4,29	93%	7%	4,30	4,63	4,61
A12			4,14	4,39	4,31			4,17	4,75	4,73
A14			4,25	4,59	4,34			4,88	5,13	4,92
A2	53%	47%	2,80	3,10	2,67	86%	14%	3,78	3,92	3,90
A15			4,17	4,28	4,25			4,42	4,57	4,69
A3	19%	81%	3,99	4,38	4,21	91%	9%	4,25	4,67	4,62
A18	33%	67%	4,39	4,89	4,72	90%	10%	4,65	4,93	4,90
A4			3,81	4,11	4,07			3,61	4,11	3,94
A24	33%	67%	3,47	3,41	3,25	93%	7%	3,89	4,13	3,92
A27	21%	79%	3,99	4,32	4,19	86%	14%	3,76	4,16	4,03
A13			3,87	3,88	3,66			4,03	4,35	4,44
A19			4,07	4,13	4,07			4,24	4,74	4,70
A5	28%	72%	4,45	4,81	4,64	83%	17%	4,80	5,22	5,11
A6			4,25	4,25	3,45			4,38	5,00	5,00
A20			4,21	4,39	4,08			4,60	5,05	5,12
A7	47%	53%	4,28	4,48	4,38	91%	9%	4,57	4,94	4,78
A21			4,10	3,90	3,70			5,00	5,33	5,17
A8			4,05	4,23	4,16			3,66	3,99	4,06
A25	25%	75%	3,58	3,78	3,63	84%	16%	3,63	4,16	3,83
A22	20%	80%	4,02	4,44	4,11	96%	4%	3,96	4,36	4,25
A9			4,89	4,89	5,00			4,79	5,00	4,95
A10			5,07	5,43	5,10			4,85	5,33	5,26
A26	nd	nd	4,21	4,53	4,45	nd	nd	4,09	4,45	4,41
A11	26%	74%	4,12	4,46	4,34	91%	9%	3,62	4,03	4,03
A23	29%	71%	4,46	4,60	4,40	92%	8%	4,78	5,16	5,10
A28			3,80	4,00	3,75			4,20	4,48	4,50
A16								4,25	4,45	4,55
MEDIA ATENEI (25)			4,02	4,25	4,05			4,26	4,62	4,55
MEDIA SCUOLE (3)			4,67	4,85	4,75			4,43	4,77	4,75
MEDIA (28)			4,10	4,31	4,13			4,28	4,64	4,57

Tabella 14: CS docenti (gestione del personale)

La Tabella 14 riporta il dettaglio rispetto agli incarichi di collaborazione e alla gestione delle carriere. In particolare, l'adeguatezza dei tempi di supporto per l'attivazione delle collaborazioni riporta una soddisfazione di 3,45 a fronte di una media Atenei di 4,05, mentre gli altri parametri riportano valori sopra la media. Anche nella gestione della carriera, l'Ateneo riporta valori sempre superiori alla media.

CS docenti (Scala 1-6. A fondo rosso i pt inferiori a 3): missioni e compensi c/terzi

ATENEIO	Rimborso missioni					Pagamenti compensi conto terzi				
	Si è rivolto prevalentemente a		Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il rimborso avviene in tempi adeguati	Si è rivolto prevalentemente a		Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il compenso avviene in tempi adeguati
	AC	DEC				AC	DEC			
A1			3,80	3,91	3,46			3,52	3,39	2,64
A17	14%	86%	4,26	4,59	4,02	nd	nd	nd	nd	nd
A12			4,28	4,40	3,89	nd	nd	3,67	4,09	3,55
A14			4,23	4,27	3,30			3,95	4,15	2,85
A2	31%	69%	3,52	3,61	2,52	42%	58%	2,85	2,79	2,24
A15			4,25	4,40	3,75			3,71	4,02	3,65
A3	6%	94%	4,51	4,62	4,03	10%	90%	3,84	4,16	3,71
A18	12%	88%	5,04	5,09	4,73	7%	93%	4,48	4,66	3,41
A4			4,29	4,47	4,33			3,67	4,08	3,50
A24	15%	85%	4,06	4,00	3,53	28%	73%	3,10	3,25	3,03
A27	26%	74%	4,32	4,59	4,08	13%	87%	4,05	4,30	3,89
A13			4,09	4,22	3,41			3,63	3,72	2,86
A19			4,51	4,54	4,08			3,80	4,02	3,43
A5	14%	86%	4,28	4,56	4,28	14%	86%	4,25	4,44	4,03
A6			4,20	4,35	2,52			4,50	4,43	2,29
A20			4,17	nd	3,43			nd	nd	nd
A7	20%	80%	4,49	4,57	4,11	11%	89%	4,67	4,74	4,30
A21			4,57	4,86	4,10			4,57	4,43	3,14
A8			4,63	4,52	4,14			3,68	3,90	3,73
A25	15%	85%	4,33	4,42	3,94	16%	84%	3,50	3,78	3,17
A22	16%	84%	4,33	4,43	3,86	3%	97%	3,52	4,13	3,42
A9			4,44	4,72	4,07			5,29	5,86	5,57
A10			4,77	4,88	4,73			4,83	5,00	4,67
A26	nd	nd	4,31	4,47	4,12	nd	nd	3,85	4,02	3,75
A11	18%	82%	4,63	4,78	4,38	13%	87%	4,36	4,57	4,30
A23	15%	85%	4,64	4,89	4,20	15%	85%	3,85	4,19	3,89
A28			3,81	3,77	2,85			3,52	3,58	2,96
A16										
MEDIA ATENEI (25)			4,29	4,43	3,79			3,83	4,03	3,36
MEDIA SCUOLE (3)			4,61	4,70	4,32			4,60	4,92	4,66
MEDIA (28)			4,33	4,46	3,85			3,93	4,14	3,52

Tabella 15: CS docenti (gestione del personale)

Nel caso del rimborso missioni (Tabella 15), il dettaglio delle domande riporta valori sotto la media in tutti gli aspetti rilevati. In particolare:

- La chiarezza delle procedure presenta un livello di soddisfazione di 4,20 rispetto ad una media degli Atenei di 4,29.
- L'utilità del supporto fornito presenta una media di 4,35 a fronte di un valore complessivo di 4,43.
- L'adeguatezza dei tempi presenta un valore di 2,52 a fronte di una media Atenei di 3,79.

Per quanto riguarda i compensi conto terzi, l'aspetto più critico è di nuovo l'adeguatezza dei tempi, con valore di 2,29 a fronte di una media di 3,36. La chiarezza delle procedure e l'utilità del supporto riportano entrambi valori sopra la media.

CS docenti (Scala 1-6. A fondo rosso i pt inferiori a 3): gestione visiting professors

ATENEIO	Gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting), si è rivolto prevalentemente a		Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il supporto avviene in tempi adeguati	Si ritiene complessivamente soddisfatto
	AC	DEC				
A1			3,80	3,45	3,40	3,67
A17	37%	63%	3,58	4,11	4,04	4,29
A12			4,11	4,29	4,18	4,10
A14			4,40	4,80	4,33	4,12
A2	43%	57%	3,10	3,00	3,07	3,23
A15			3,75	4,20	4,04	4,19
A3	24%	76%	3,45	4,00	3,87	4,18
A18	45%	55%	4,40	4,30	4,05	4,53
A4			3,90	4,00	3,70	3,92
A24	41%	59%	3,37	3,30	3,17	3,56
A27	31%	69%	3,86	3,99	4,09	4,08
A13			2,98	3,33	3,04	3,72
A19			3,37	3,70	3,78	4,00
A5			3,63	3,67	3,44	4,38
A6	27%	63%	2,78	3,00	2,56	3,36
A6			3,28	3,24	3,55	4,10
A7	40%	60%	3,71	3,71	3,63	4,28
A21			4,43	4,86	4,29	4,32
A8			3,69	3,83	3,77	4,40
A25	39%	61%	3,78	3,87	3,78	3,73
A22	71%	29%	4,34	4,49	4,34	4,25
A9			4,80	4,96	5,00	4,44
A10			5,00	5,11	5,11	4,84
A26	nd	nd	3,92	4,07	4,06	3,94
A11	31%	69%	3,17	3,54	3,63	4,11
A23	39%	61%	3,82	4,21	4,00	4,57
A28			3,05	3,19	2,92	3,62
A16			4,30	4,48	4,50	4,83
MEDIA ATENEI (25)			3,68	3,73	3,73	4,01
MEDIA SCUOLE (3)			4,50	4,63	4,62	4,56
MEDIA (28)			3,77	3,96	3,83	4,07

Tabella 16: CS docenti (gestione del personale)

Per concludere, rispetto alla gestione dei visiting professors, si noti come i due aspetti maggiormente critici riguardino la chiarezza delle procedure (2,78 contro una media di 3,68) ed i tempi del supporto (2,56 a fronte di una media di 3,73). Infine, la soddisfazione complessiva rispetto al supporto nella gestione del personale docente è 3,36, a fronte di una media Atenei di 4,01.

Sistemi informativi: bassa CS ed alti costi

Il servizio di Sistemi informativi è risultato essere critico sia per la CS che per i costi, riportando un costo unitario superiore rispetto alla media.

Costi unitari

Il grafico successivo riporta l'andamento dei costi unitari relativi al servizio Sistemi informativi per PoliBa (Ateneo A6). Il costo unitario è stato calcolato rapportando il personale dedicato all'attività rispetto al numero di docenti, PTA e ricercatori presenti in ateneo nell'anno solare 2014. Si sottolinea, infine, che gli ultimi due Atenei (A25 e A24) hanno rilevato il solo costo dell'amministrazione centrale.

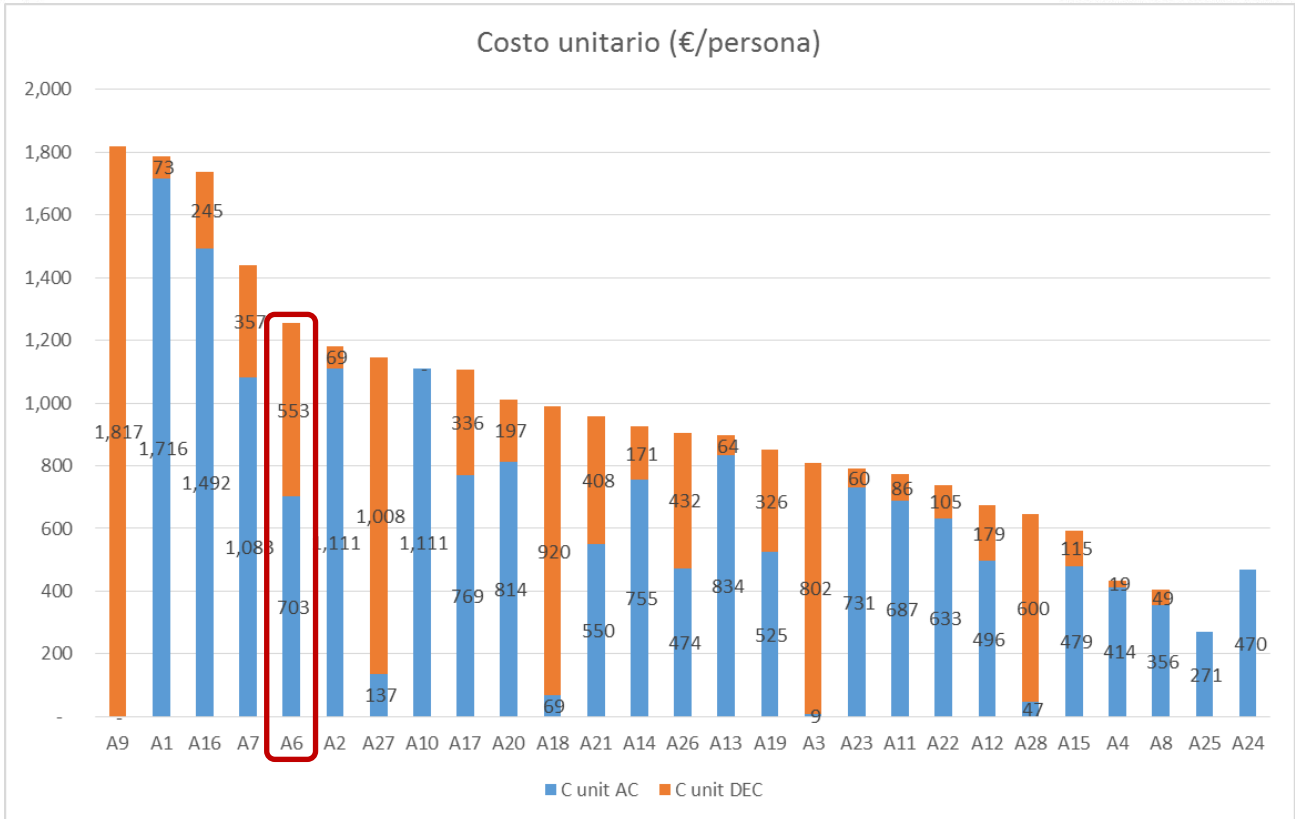


Figura 3: Costi unitari servizio sistemi informativi

La Tabella 17 riporta inoltre il dettaglio dei costi totali, dei driver e dei costi unitari per ciascun Ateneo, in ordine decrescente. È possibile osservare come PoliBa (A6) rilevi un costo unitario pari a 1.256 €/unità di personale a fronte di un valore medio dei soli Atenei (sono state escluse le Scuole Superiori dal conteggio) di 984,2 €/unità di personale. Si sottolinea nuovamente che gli Atenei A25 e A24 hanno rilevato il solo costo dell'amministrazione centrale.

	Costo totale del servizio	TUTTO IL PERSONALE (pta+doc+ric+cel+coll progetto+assegnisti+ docenti a contratto)	C unitario (€/persona)
A9	592.453	326.000	1.817
A1	3.902.071	2.182	1.788
A16	3.492.358	2.010	1.737
A7	3.656.056	2.538	1.441
A6	774.712	617.000	1.256
A2	1.324.505	1.122	1.18
A27	7.799.500	6.812	1.145
A10	613.258	552.000	1.111
A17	9.274.447	8.392	1.105
A20	4.641.409	4.591	1.011
A18	945.321	956.000	989
A21	1.932.739	2.017	958
A14	1.549.410	1.672	927
A26	5.143.080	5.679	906
A13	2.263.795	2.521	898
A19	2.412.123	2.834	851
A3	3.409.227	4.208	810
A23	2.175.349	2.750	791
A11	1.579.566	2.044	773
A22	1.279.692	1.734	738
A12	1.500.293	2.223	675
A28	3.086.187	4.771	647
A15	1.275.243	2.145	595
A24	2.960.738	6.306	470
A4	540.714	1.249	433
A8	242.183	599.000	404
A25	2.981.719	11.012	271

Tabella 17: Costi totali, driver e costi unitari servizio sistemi informativi

Per quanto riguarda la soddisfazione degli stakeholder, la matrice di figura 1 ha mostrato come sia il personale interno che gli studenti abbiano riportato livelli di soddisfazione sotto media, sebbene il personale interno (docenti e PTA) presenti valori maggiormente negativi. Per questo motivo, la sezione seguente analizzerà nel dettaglio le risposte di queste due categorie.

CS docenti (Scala 1-6. A fondo rosso i punteggi inferiori a 3)

ATENE0	Rete cabiata		Rete Wi-Fi		Posta elettronica e servizi cloud				
	La connessione di rete è sempre disponibile	La velocità di rete è idonea	La copertura di rete è idonea	La velocità di rete è idonea	La dimensione della casella di posta è sufficiente	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	La sincronizzazione è idonea	La funzionalità dei servizi cloud è idonea	La disponibilità dei servizi cloud è idonea
A1	5.03	4.82	4.07	3.99	4.44	4.32	4.17	3.81	3.59
A17	4.88	4.82	3.89	4.08	4.70	4.60	4.62	nd	nd
A12	4.62	4.86	4.06	4.45	5.17	4.82	4.82	4.82	4.77
A14	4.81	4.83	4.08	4.13	5.26	4.89	4.83	4.76	4.75
A2	4.22	4.20	3.21	3.31	4.44	4.01	3.51	3.52	3.38
A15	4.90	4.88	4.09	4.20	5.29	5.14	4.98	4.81	4.73
A3	4.74	4.76	3.25	3.53	3.41	4.02	3.78	3.42	3.38
A18	4.92	4.79	4.11	4.21	5.09	4.24	4.21	4.38	4.43
A4	4.18	4.09	3.36	3.27	5.00	4.92	4.78	3.88	3.75
A24	4.11	4.08	3.56	3.61	3.92	4.13	3.74	3.15	3.12
A27	4.66	4.51	3.47	3.59	4.13	4.19	3.66	3.36	3.30
A13	4.52	4.59	3.17	3.13	3.82	4.11	3.32	3.04	2.99
A19	4.64	4.60	3.40	3.47	5.16	5.04	4.82	4.36	4.35
A5	4.81	4.80	4.01	4.04	5.19	4.73	4.37	3.84	3.76
A6	4.67	4.88	2.69	2.76	5.13	4.90	4.72	4.40	4.50
A20	4.78	5.03	3.95	3.86	4.88	nd	nd	nd	nd
A7	5.00	5.04	3.76	4.03	3.86	3.99	4.07	3.54	3.46
A21	5.00	4.93	4.32	4.50	5.00	4.67	4.25	4.18	3.82
A8	4.06	4.40	3.14	3.56	3.22	3.59	3.97	3.51	3.51
A25	4.46	4.41	2.89	3.10	5.11	4.81	4.57	4.30	4.28
A22	3.87	3.92	3.31	3.28	3.33	4.02	3.50	3.13	3.11
A9	5.19	5.01	3.75	4.17	5.10	5.04	4.97	4.50	4.21
A10	4.69	4.80	2.80	3.34	5.45	5.22	5.28	5.21	5.20
A26	4.43	4.34	3.63	3.79	4.99	4.46	4.34	4.31	4.33
A11	4.63	4.68	3.27	3.56	5.05	4.25	4.32	4.20	4.25
A23	4.83	4.92	4.29	4.50	4.92	4.59	4.93	4.38	4.18
A28	4.35	4.50	3.46	3.69	5.08	4.60	4.35	3.73	3.58
A16									
MEDIA ATENEI (24)	4.63	4.64	3.64	3.75	4.68	4.50	4.29	3.97	3.90
MEDIA SCUOLE (3)	4.65	4.74	3.23	3.69	4.59	4.62	4.74	4.41	4.31
MEDIA (27)	4.63	4.65	3.59	3.75	4.67	4.51	4.34	4.02	3.95

Tabella 18: CS docenti (sistemi informativi)

Osservando la Tabella 18, che riporta il dettaglio delle domande di CS relative ai sistemi informativi e rivolte al personale docente, si osserva come gli unici due ambiti fortemente negativi siano legati alla rete WiFi. Infatti, l'idoneità della copertura riporta un punteggio di 2,69 a fronte di una media di 3,64, mentre la velocità della rete riporta un valore di 2,76 a fronte di una media di 3,75.

CS docenti (Scala 1-6. A fondo rosso i punteggi inferiori a 3): servizio help desk

ATENE0	Servizio Help-Desk								Si ritiene complessivamente soddisfatto	
	Indichi la frequenza di utilizzo				Si è rivolto principalmente a		Il servizio è sempre disponibile	L'assistenza ricevuta è risolutiva		L'assistenza avviene in tempi adeguati
	Giornaliera	Mensile	Annuale	Mai	AC	DEC				
A1	1%	27%	30%	42%			4.65	4.55	4.32	4.01
A17	0%	25%	65%	10%	nd	nd	4.59	4.59	4.54	4.35
A12	1%	27%	49%	23%			4.15	3.87	3.69	3.89
A14	1%	13%	20%	66%			4.61	4.56	4.47	4.23
A2	7%	19%	22%	52%	67%	33%	4.09	4.22	4.11	3.32
A15	15%	20%	27%	38%			4.75	4.62	4.62	4.41
A3	3%	24%	40%	33%	69%	31%	4.17	4.24	4.08	3.69
A18	1%	18%	17%	64%	43%	57%	4.58	4.74	4.61	4.20
A4	0%	27%	35%	38%			4.87	4.65	4.52	3.50
A24	3%	17%	39%	41%	86%	14%	3.71	3.60	3.46	3.57
A27	2%	18%	28%	52%	51%	49%	4.31	4.41	4.23	3.78
A13	2%	11%	14%	74%			3.80	3.82	3.66	3.45
A19	2%	7%	14%	77%			4.09	4.12	4.15	3.88
A5	5%	29%	15%	51%	19%	81%	4.73	4.71	4.69	4.13
A6	2%	4%	12%	82%			3.83	3.86	3.29	3.69
A20	nd	nd	nd	nd			4.13	4.19	4.09	nd
A7	1%	14%	40%	45%	80%	20%	4.39	4.50	4.47	4.12
A21	3%	17%	45%	34%			4.71	4.63	4.53	4.34
A8	3%	20%	30%	48%			4.78	4.77	4.75	4.16
A25	4%	11%	25%	59%	69%	31%	4.16	4.06	4.07	3.76
A22	2%	16%	21%	62%	75%	25%	4.44	4.24	4.27	3.58
A9	4%	47%	40%	10%			4.52	4.65	4.32	4.36
A10	0%	22%	29%	49%			4.14	4.29	3.99	4.13
A26	2%	24%	57%	17%	nd	nd	3.97	3.78	3.67	3.78
A11	0%	26%	53%	21%	75%	25%	4.35	4.54	4.51	3.94
A23	2%	37%	29%	32%	36%	64%	4.86	4.92	4.78	4.38
A28	2%	15%	41%	42%			4.28	4.30	4.10	3.84
A16							4.83	4.54	4.21	4.52
MEDIA ATENEI (24)	3%	19%	32%	46%			4.34	4.32	4.21	3.91
MEDIA SCUOLE (3)	2%	30%	33%	35%			4.48	4.57	4.35	4.22
MEDIA (27)	3%	21%	32%	45%			4.36	4.35	4.22	3.94

Tabella 19: CS docenti (sistemi informativi)

Con riferimento alla tabella 19 si può invece notare come le domande relative al servizio di *Help-desk* riportino sempre punteggi inferiori alla media, sebbene relativa solo al 18% dei rispondenti complessivi (l'82% non ha mai utilizzato il servizio). In particolare, risulta evidente la carenza di soddisfazione rispetto alla tempestività del supporto ottenuto, con un punteggio di 3,29 a fronte di una media di 4,21.

CS PTA (Scala 1-6. A fondo rosso i punteggi inferiori a 3)

ATNEO	Rete cablata		Rete Wi-Fi		Posta elettronica e servizi cloud				
	La connessione di rete è sempre disponibile	La velocità di rete è idonea	La copertura di rete è idonea	La velocità di rete è idonea	La dimensione della casella di posta è sufficiente	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	La sincronizzazione è idonea	La funzionalità dei servizi cloud è idonea	La disponibilità dei servizi cloud è idonea
A1	5.07	4.91	4.11	4.14	4.40	4.26	3.65	4.24	4.24
A17	4.78	4.82	3.99	4.21	4.72	4.73	4.58	nd	nd
A12	4.11	4.18	3.96	3.96	4.83	4.36	4.49	4.31	4.36
A14	4.86	4.70	4.25	4.31	5.12	4.62	4.76	4.65	4.66
A2	4.60	4.59	3.76	3.89	4.79	4.45	4.24	4.05	3.75
A15	4.73	4.68	4.19	4.25	5.24	4.99	4.95	4.79	4.80
A3	4.77	4.61	3.45	3.60	3.78	4.17	3.90	3.51	3.47
A18	4.97	4.96	4.40	4.45	4.90	4.56	4.52	4.51	4.51
A4	4.28	4.38	3.21	3.24	4.84	4.65	4.07	3.96	4.00
A24	4.19	4.00	3.49	3.59	4.10	4.19	3.92	3.64	3.64
A27	4.70	4.55	3.62	3.69	3.76	3.81	3.65	3.50	3.46
A13	4.52	4.55	3.45	3.70	4.48	4.37	4.18	3.94	3.82
A19	4.57	4.49	3.74	3.79	5.13	4.89	4.54	4.36	4.33
A5	4.94	4.90	4.01	4.25	5.30	4.96	4.67	4.25	4.24
A6	3.77	3.85	3.05	3.00	4.73	4.60	3.53	3.77	3.69
A20	4.97	4.95	3.99	3.98	3.00	nd	nd	nd	nd
A7	4.97	4.84	4.11	4.14	4.30	4.46	4.04	3.87	3.86
A21	4.80	4.65	4.49	4.58	4.89	4.75	4.73	4.30	4.25
A8	4.42	4.35	3.53	3.70	3.73	3.96	4.04	3.49	3.49
A25	4.27	4.04	3.12	3.20	5.03	4.78	4.32	4.19	4.13
A22	3.74	3.77	3.04	3.11	3.53	4.02	3.24	2.97	2.84
A9	4.95	5.03	4.22	4.34	4.79	4.75	4.53	4.43	4.41
A10	4.54	4.61	3.28	3.60	5.21	4.27	4.65	4.31	4.36
A26	4.64	4.59	3.90	4.11	5.08	4.34	4.43	4.42	4.43
A23	4.76	4.77	4.35	4.38	4.89	4.35	4.43	4.26	4.25
A28	4.59	4.60	3.86	3.88	4.93	4.65	4.30	4.06	4.04
A16									
MEDIA ATNEI	4.59	4.54	3.81	3.89	4.69	4.50	4.23	4.07	4.04
MEDIA SCUOLE	4.64	4.66	3.68	3.88	4.58	4.32	4.40	4.08	4.09
MEDIA GLOBALE	4.60	4.55	3.79	3.89	4.67	4.48	4.25	4.07	4.04

Tabella 20: CS PTA (sistemi informativi)

Nel caso della soddisfazione del personale tecnico-amministrativo (Tabella 20) gli aspetti maggiormente critici sembrano riguardare la rete cablata e la rete WiFi, con valori sotto media per tutti gli ambiti rilevati. Rispetto al servizio di posta elettronica e cloud, le criticità sono individuate nell'idoneità della sincronizzazione (3,53 contro una media di 4,23), nell'idoneità della funzionalità dei servizi cloud (3,77 a fronte di una media di 4,07) e nella disponibilità degli stessi (3,69 contro una media di 4,04).

CS PTA (Scala 1-6. A fondo rosso i punteggi inferiori a 3)

ATENEIO	Applicativi gestionali							
	Indichi la frequenza di utilizzo				La connessione agli applicativi è sempre disponibile	La velocità di risposta degli applicativi è idonea	Le procedure di utilizzo sono chiare	La funzionalità è idonea all'esigenza di utilizzo
	Giornaliera	Mensile	Annuale	Mai				
A1	68%	15%	1%	16%	4.93	4.48	4.08	4.18
A17	0%	69%	8%	23%	4.40	4.25	4.25	4.22
A12	75%	10%	1%	14%	3.87	3.60	3.54	3.54
A14	69%	21%	1%	9%	4.33	3.93	3.81	3.80
A2	67%	10%	3%	20%	4.23	4.10	3.91	3.87
A15	65%	17%	4%	14%	4.35	4.08	4.00	4.05
A3	74%	9%	0%	17%	4.15	3.88	3.79	3.81
A18	66%	8%	3%	23%	4.45	3.98	3.81	3.90
A4	64%	21%	1%	15%	3.93	3.84	3.62	3.62
A24	72%	12%	2%	15%	3.70	3.48	3.73	3.62
A27	57%	17%	3%	23%	4.34	4.16	3.94	3.98
A13	56%	21%	1%	22%	4.30	4.12	3.68	3.79
A19	57%	22%	1%	20%	4.25	3.98	4.05	4.04
A6	46%	35%	4%	15%	4.30	4.05	3.64	3.73
A20	59%	22%	7%	12%	4.41	4.17	3.77	3.78
A7	71%	11%	2%	17%	4.56	4.25	4.09	4.03
A21	67%	22%	2%	9%	4.64	4.59	4.26	4.32
A8	69%	18%	2%	12%	3.83	3.44	3.45	3.46
A25	79%	11%	2%	9%	4.09	3.91	3.83	3.75
A22	53%	24%	3%	20%	3.74	3.63	3.66	3.69
A9	72%	15%	0%	13%	4.65	4.36	3.78	3.93
A10	0%	44%	5%	51%	4.67	4.41	3.91	4.12
A26	56%	22%	2%	21%	4.19	3.98	3.89	3.88
A23	67%	15%	1%	16%	4.45	4.27	3.93	4.10
A28	67%	18%	2%	12%	4.51	4.29	4.07	4.01
A16					4.02	3.71		
MEDIA ATENEI	62%	20%	2%	16%	4.30	4.07	3.89	3.91
MEDIA SCUOLE	47%	26%	2%	25%	4.38	4.07	3.71	3.84
MEDIA	60%	20%	2%	17%	4.31	4.07	3.87	3.90

Tabella 21: CS PTA (sistemi informativi)

Dalla Tabella 21, relativa alla soddisfazione nell'uso di applicativi gestionali, risulta come il 46% del personale tecnico-amministrativo di PoliBa utilizzi quotidianamente tali applicativi, e riscontri criticità in particolare nella chiarezza delle procedure di utilizzo (3,64 contro una media di 3,89) e nell'idoneità della funzionalità (3,73 contro 3,91).

Servizio di supporto alla ricerca: bassa CS e bassi costi

Il servizio di supporto alla ricerca mostra costi unitari inferiori alla media degli Atenei, a fronte di livelli di soddisfazione scarsi. Per questo motivo, la seguente sezione si concentrerà sull'analisi di CS di questo servizio.

CS docenti (Scala 1-6. A fondo rosso i punteggi inferiori a 3)

ATENEIO	Bandi ed opportunità di finanziamento					Supporto per la gestione dei progetti				
	Si è rivolto principalmente a		Le informazioni fornite sono chiare	Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	Si è rivolto principalmente a		Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il supporto avviene in tempi adeguati
	AC	DEC				AC	DEC			
A1			3.79	3.66	3.59			3.67	3.91	3.87
A17	80%	20%	4.14	4.03	4.25	46%	54%	3.94	4.37	4.32
A12			4.41	4.20	4.36			3.81	4.05	4.05
A14			4.45	4.21	4.29			3.88	4.24	4.24
A2	73%	27%	2.96	2.90	2.90	48%	52%	3.02	3.12	2.87
A15			4.10	3.95	3.92			3.72	3.97	3.94
A3	86%	14%	4.26	4.13	4.17	29%	71%	3.71	4.01	4.05
A18	74%	26%	3.96	3.69	4.00	33%	67%	3.84	3.95	3.93
A4			2.33	2.13	2.33			2.50	2.75	2.83
A24	61%	39%	3.26	3.16	3.15	28%	72%	3.30	3.41	3.32
A27	59%	41%	4.06	3.96	4.10	26%	74%	3.74	4.10	4.06
A13			2.96	2.65	2.69			2.85	2.96	2.91
A19			3.76	3.62	3.69			3.91	4.24	4.30
A6	60%	33%	3.23	2.73	2.82	31%	60%	3.06	3.37	3.46
A20			3.99	3.82	3.83			3.88	4.33	4.34
A7	79%	21%	4.34	4.15	4.38	21%	79%	4.02	4.40	4.32
A21			3.83	3.75	3.58			3.07	3.80	3.73
A8			4.09	3.93	3.92			3.90	4.17	4.14
A25	73%	27%	3.61	3.40	3.56	32%	68%	3.49	3.66	3.65
A22	82%	18%	3.83	3.76	3.85	34%	66%	3.63	3.87	3.60
A9			4.83	4.67	4.89			4.46	4.63	4.42
A10			5.16	5.25	5.14			5.13	5.40	5.37
A26	nd	nd	4.09	3.95	4.13	nd	nd	3.92	4.18	4.14
A11	79%	21%	4.07	3.76	4.05	28%	72%	3.44	3.87	3.85
A23	88%	12%	4.55	4.38	4.56	38%	62%	4.37	4.65	4.67
A28			3.66	3.46	3.46			3.47	3.76	3.70
A16			4.26		4.41					
MEDIA ATENEI (24)			3.82	3.65	3.74			3.55	3.86	3.80
MEDIA SCUOLE (3)			4.69	4.61	4.65			4.49	4.73	4.64
MEDIA (27)			3.92	3.75	3.85			3.66	3.95	3.90

Tabella 22: CS docenti (supporto alla ricerca)

Osservando la Tabella 22, che riporta il dettaglio delle domande di CS relative al supporto alla ricerca, è possibile notare come tutti gli ambiti riportino valori sotto la media. In particolare, rispetto ai bandi ed alle opportunità di finanziamento, il personale docente riporta un valore di 2,73 rispetto alla conformità del servizio di supporto alle esigenze, e di 2,82 rispetto ai tempi con cui vengono fornite le informazioni. Anche nel supporto alla gestione dei progetti tutti i parametri risultano sotto media. Nel dettaglio:

- La chiarezza delle procedure riporta un punteggio di 2,37 a fronte di una media di 3,55
- L'utilità del supporto riporta un punteggio di 2,68 a fronte di una media di 3,86
- I tempi del supporto riportano un valore di 2,16 a fronte di una media di 3,80.

CS docenti (Scala 1-6. A fondo rosso i punteggi inferiori a 3)

ATENE0	Supporto per la gestione proprietà intellettuale					Valorizzazione della ricerca				
	Si è rivolto principalmente a		Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il supporto avviene in tempi adeguati	Si è rivolto principalmente a		Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il supporto avviene in tempi adeguati
	AC	DEC				AC	DEC			
A1			3.53	3.79	3.53			2.94	3.24	3.06
A17	72%	28%	3.51	4.06	3.94	88%	12%	3.61	4.02	3.99
A12			3.79	3.91	3.79			3.17	3.21	3.21
A14			3.69	3.88	3.56			3.17	2.92	2.75
A2	68%	32%	2.75	3.00	2.93	91%	9%	2.97	3.18	3.15
A15			3.67	3.75	3.73			3.52	3.64	3.62
A3	51%	49%	3.91	4.19	4.19	71%	29%	3.59	3.80	3.73
A18	62%	38%	3.31	3.77	3.69	80%	20%	2.87	2.87	2.87
A4			2.73	2.82	2.82			2.70	2.70	2.60
A24	50%	50%	2.83	2.89	2.78	61%	39%	2.91	2.93	2.85
A27	56%	44%	3.61	3.94	3.85	70%	30%	3.63	3.72	3.87
A13			2.52	2.65	2.56			2.75	2.64	2.72
A19			3.51	3.59	3.51			3.25	3.19	3.19
A5	62%	38%	3.77	3.92	3.96	71%	29%	3.79	4.00	3.96
A6			3.00	3.00	3.00			2.50	2.58	2.67
A20			4.02	4.17	4.19			4.14	4.34	4.57
A7	73%	27%	3.97	4.26	4.12	85%	15%	3.61	3.81	3.84
A21			4.33	5.00	4.33			3.83	4.00	4.00
A8			3.85	4.15	4.12			3.81	4.14	4.09
A25	59%	41%	3.41	3.55	3.51	85%	15%	2.94	3.21	3.10
A22	60%	40%	3.55	3.55	3.55	100%	0%	3.00	3.11	3.11
A9			5.17	5.17	5.17			4.57	4.57	4.57
A10			5.50	5.50	5.43			4.57	4.71	4.71
A26	nd	nd	3.90	4.05	4.02	nd	nd	3.77	3.79	3.85
A11	58%	42%	3.91	4.27	4.29	87%	13%	3.79	4.13	4.16
A23	65%	35%	4.26	4.39	4.39	100%	0%	3.65	3.76	3.59
A28			3.17	3.33	3.26			3.24	3.30	3.32
A16									4.06	4.19
MEDIA ATENEI (24)			3.53	3.74	3.65			3.31	3.42	3.41
MEDIA SCUOLE (3)			4.84	4.94	4.90			4.32	4.47	4.46
MEDIA (27)			3.67	3.87	3.79			3.42	3.54	3.52

Tabella 23: CS docenti (supporto alla ricerca)

La Tabella 23 mostra il dettaglio delle domande relative al supporto per la gestione della proprietà intellettuale e la valorizzazione della ricerca. Quest'ultimo aspetto merita particolare attenzione, dal momento che tutti i parametri (chiarezza delle procedure, utilità del supporto e tempi del supporto) riportano valori inferiori alla soglia critica di 3,00. Anche il supporto alla gestione della proprietà intellettuale necessita attenzione, soprattutto nell'utilità del supporto fornito dove la media degli Atenei è 3,70 a fronte di un valore di PoliBa di 3,00.

CS docenti (Scala 1-6. A fondo rosso i punteggi inferiori a 3)

ATENEIO	Supporto per la stesura di contratti					Supporto per la valorizzazione del catalogo di ricerca				Supporto alla scuola di dottorato	Supporto alla ricerca
	Si è rivolto principalmente a		Le procedure sono chiare	Il supporto fornito è utile	Il supporto avviene in tempi adeguati	Si è rivolto principalmente a		Il supporto ricevuto dall'help-desk è utile	Il supporto avviene in tempi adeguati	Si ritiene complessivamente soddisfatto	Si ritiene complessivamente soddisfatto
	AC	DEC				AC	DEC				
A1			3.45	3.77	3.55			3.40	3.40	3.43	3.68
A17	45%	55%	3.42	3.92	3.73	77%	23%	4.25	4.25	ND	4.07
A12			3.58	3.85	3.74			4.00	3.95	4.13	4.03
A14			3.47	4.13	3.93			4.24	4.19	4.41	4.07
A2	63%	37%	2.94	3.11	3.17	61%	39%	3.39	3.50	3.73	3.15
A15			3.54	3.69	3.68			4.11	4.19	4.02	4.02
A3	27%	73%	3.81	4.19	4.18	30%	70%	4.19	4.30	3.60	4.01
A18	38%	62%	3.81	4.14	4.10	74%	26%	4.65	4.80	2.00	4.04
A4			3.00	3.63	3.56			4.00	4.00	4.32	2.96
A24	35%	65%	3.11	3.15	2.98	49%	51%	3.45	3.45	4.00	3.28
A27	26%	74%	3.91	4.16	4.05	24%	76%	4.23	4.33	4.09	3.99
A13			2.69	2.92	2.79			3.19	3.23	3.15	2.87
A19			3.25	3.45	3.37			3.72	3.72	3.59	3.65
A5	40%	60%	4.31	4.60	4.60	13%	88%	4.43	4.54	4.56	4.11
A6			2.94	3.19	3.06			2.50	2.38	3.15	2.73
A20			4.14	4.34	4.37			4.41	4.30	4.74	nd
A7	24%	76%	4.13	4.30	4.24	35%	65%	4.22	4.28	3.38	4.16
A21			4.67	5.00	4.33			4.81	4.81	nd	3.91
A8			3.82	4.09	4.03			4.10	4.22	nd	4.18
A25	33%	68%	3.11	3.68	3.63	51%	49%	3.87	3.89	na	3.51
A22	31%	69%	3.38	3.38	3.44	71%	29%	3.29	3.71	3.61	3.65
A9			5.00	4.88	4.75			5.00	5.25	4.91	4.65
A10			5.09	5.30	5.26			4.89	4.89	nd	5.12
A26	nd	nd	3.94	4.04	4.05	nd	nd	4.02	4.10	3.91	3.80
A11	31%	69%	3.64	4.10	4.08	68%	32%	3.72	3.82	3.93	3.78
A23	42%	58%	4.12	4.58	4.62	47%	53%	4.45	4.48	4.33	4.39
A28			3.05	3.37	3.22			3.34	3.41	3.18	3.50
A16										5.10	4.34
MEDIA ATENEI (24)			3.56	3.86	3.78			3.91	3.96	3.77	3.71
MEDIA SCUOLE (3)			4.63	4.76	4.68			4.66	4.79	4.91	4.65
MEDIA (27)			3.68	3.96	3.88			4.00	4.05	3.83	3.82

Tabella 24: CS docenti (supporto alla ricerca)

La Tabella 24 riporta, per concludere, il dettaglio delle domande relative al supporto per la stesura dei contratti, per la valorizzazione del catalogo di ricerca e per la scuola di dottorato. Rispetto al supporto per la stesura dei contratti, l'aspetto più critico risulta essere quello legato alla chiarezza delle procedure (2,94 a fronte di una media di 3,56). Nel supporto per la valorizzazione del catalogo di ricerca, entrambi gli aspetti rilevati risultano essere inferiori alla soglia critica: il supporto ricevuto dall'help-desk riporta un punteggio di 2,50 contro una media di 3,92; i tempi in cui avviene il supporto riportano un punteggio di 2,38 a fronte di una media di 3,96. Infine, la soddisfazione complessiva per il servizio si attesta a 2,73 a fronte di una media di 3,71.

Conclusioni: i cruscotti di sintesi

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

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

Per ciascuno di questi servizi è riportata la prestazione di riferimento (CS complessiva o costo unitario) per PoliBa ed il valore di benchmark. Il benchmark è stato definito per cluster dimensionali di atenei, suddivisi in piccoli, medi, grandi e mega, e le scuole superiori (Tabella 25).

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

Tabella 25: Cluster di atenei per gruppo dimensionale

Il Politecnico di Bari, con 10.557 studenti, rientra nel cluster “medi”, ed è pertanto stato confrontato con i valori dei seguenti Atenei contenuti nel medesimo cluster: Brescia, Ferrara, Ca' Foscari, Piemonte, Sassari, Salento, Udine e Trento.

Il cruscotto dei servizi comuni a docenti, PTA e studenti

	prestazione	udm	Valore PoliBa	Valore benchmark (media cluster)	Valore benchmark (media complessiva)
Comunicazione	<i>CS doc</i>	(1-6)	3,55	3,71	3,56
	<i>CS pta</i>	(1-6)	3,46	3,59	3,5
	<i>CS stud l anno</i>	(1-4)	2,59	2,78	2,75
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,49	2,66	2,66
	<i>Costo unitario</i>	€/persona	324,27	631,00	616,8
Sistemi informativi	<i>CS doc</i>	(1-6)	3,69	4,08	3,93
	<i>CS pta</i>	(1-6)	3,19	3,85	3,91
	<i>CS stud l anno</i>	(1-4)	2,45	2,78	2,77
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,75	2,80	2,81
	<i>Costo unitario</i>	€/persona	1256	957,28	984,24
Approvv e serv gen	<i>CS doc</i>	(1-6)	3,06	3,71	3,5
	<i>CS pta</i>	(1-6)	3,36	3,54	3,49
	<i>CS stud l anno</i>	(1-4)	2,55	2,85	2,82
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,24	2,72	2,68
	<i>Costo unitario</i>	€/mq	14,64	14,95	15,14
Biblioteche	<i>CS doc</i>	(1-6)	3,84	4,50	4,44
	<i>CS stud l anno</i>	(1-4)	2,91	3,07	3,05
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,67	3,06	3,03
	<i>Costo unitario</i>	€/utente potenziale	69,95	89,17	93,77

Tabella 26: Cruscotto per i servizi comuni a tutti gli stakeholder

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

È possibile osservare come tre servizi (comunicazione, servizi generali e biblioteche) riportino costi unitari inferiori alla media del cluster. I costi unitari contenuti sembrano però correlarsi con bassi livelli di soddisfazione, sempre sotto la media. I sistemi informativi risultano il servizio più critico, poiché caratterizzato da bassa CS ed elevati livelli di costo (1,256 €/persona a fronte di una media cluster di 957 €/persona).

Il cruscotto dei servizi rivolti a docenti e PTA

	prestazione	udm	Valore PoliBa	Valore benchmark (media cluster)	Valore benchmark (media complessiva)
Personale	CS doc	(1-6)	3,36	4,18	4,02
	CS pta	(1-6)	3,05	3,64	3,56
	Costo unitario	€/persona	1465,68	836,53	856,23
Contabilità	CS pta	(1-6)	3,33	3,87	3,78
	Costo unitario	€/mgI€	7,59	6,23	6,36
Ricerca	CS doc	(1-6)	2,73	3,85	3,73
	Costo unitario	€/mgI€	36,56	89,23	68,31

Tabella 27: Cruscotto dei servizi rivolti a docenti e pta

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

Il servizio maggiormente critico risulta essere quello di supporto al personale, così come analizzato nella sezione precedente. Anche il servizio di supporto alla gestione contabile riporta una soddisfazione dei PTA inferiore alla media (3,33 contro una media cluster di 3,87) a fronte di costi unitari superiori (7,59 €/mgI€ contro una media cluster di 6,23 €/mgI€), sebbene lo scostamento dalla media sia meno evidente rispetto al servizio di supporto alla gestione del personale. Infine, il servizio di supporto alla ricerca riporta, come precedentemente evidenziato, valori di costo unitario molto contenuti rispetto alla media del cluster ed a quella generale, a fronte di bassi livelli di soddisfazione del personale.

Il cruscotto dei servizi rivolti agli studenti

	prestazione	udm	Valore PoliBa	Valore benchmark (media cluster)	Valore benchmark (media complessiva)
Didattica	<i>CS doc</i>	(1-6)	3,46	4,23	4,02
	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	2,57	2,78	2,77
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,32	2,63	2,62
	<i>Costo unitario</i>	€/studente	158,74	157,72	155,93
Internazionalizzazione	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,33	2,71	2,59
	<i>Costo unitario</i>	€/studente	266,36	258,92	190,56
Diritto studio	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	2,74	2,85	2,79
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,52	2,75	2,68
Orientamento	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	2,45	2,72	2,7
	<i>Costo unitario</i>	€/immatricolato	9,76	72,05	65,67
Job placement	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	3,21	2,91	2,79

Tabella 28: Cruscotto dei servizi rivolti agli studenti

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

Tra i servizi critici emerge quello relativo al supporto alla didattica soprattutto dal punto di vista della CS, dal momento che il dato di costo unitario (159 €/studente) si discosta poco dalla media del cluster.

Il servizio di internazionalizzazione studenti riporta bassi livelli di soddisfazione a fronte di costi unitari sopra la media. Anche il servizio di orientamento in entrata presenta criticità del punto di vista della CS, a fronte però di un costo unitario fortemente inferiore alla media. Infine, i due servizi per cui è rilevato il solo dato di CS – diritto allo studio e job placement – evidenziano andamenti opposti: nel primo caso la soddisfazione degli studenti è inferiore alla media del cluster, nel secondo il punteggio di PoliBa è invece superiore rispetto alla media di riferimento.

Questo report ha avuto l'obiettivo di fornire una panoramica del progetto e dei principali risultati ottenuti dal Politecnico di Bari.

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

Good Practice: GoodPractice@mip.polimi.it