

# PROGETTO GOOD PRACTICE 2015

*Report per il Politecnico di Bari*

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| Introduzione .....  | 3  |
| Metodologia .....   | 5  |
| Efficienza .....  | 5  |
| Efficacia percepita (customer satisfaction) .....               | 6  |
| Posizionamento complessivo del Politecnico di Bari .....        | 10 |
| Le aree critiche per l'ateneo .....                             | 12 |
| Servizi logistici: alti costi e bassa CS .....                  | 12 |
| Sistemi informativi: alti costi e bassa CS.....                 | 18 |
| Conclusioni: i cruscotti di sintesi .....                       | 22 |
| Il cruscotto dei servizi comuni a docenti, PTA e studenti ..... | 23 |
| Il cruscotto dei servizi rivolti a docenti e PTA .....          | 24 |
| Il cruscotto dei servizi rivolti agli studenti.....             | 24 |
| Laboratorio Digital Learning .....                              | 25 |
| Modalità di raccolta dei casi studio.....                       | 25 |
| L'approccio metodologico .....                                  | 26 |
| I principali risultati.....                                     | 28 |
| Laboratorio Piano Integrato .....                               | 30 |
| La strategia.....   | 30 |
| Il sistema di gestione dei rischi .....                         | 33 |
| La programmazione finanziaria .....                             | 37 |

## Introduzione

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

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

**Tabella 1: Elenco degli atenei partecipanti**

L'edizione GP 2015 è stata caratterizzata da tre tipologie di rilevazioni:

1. *Costi ed efficienza.* Rispetto a 26 servizi amministrativi di supporto sono stati calcolati i costi complessivi ed unitari con riferimento a personale interno, collaboratori e consulenti esterni coinvolti nella gestione del servizio. I singoli atenei hanno inoltre la possibilità di rilevare i costi, non solo per i servizi, ma anche per le singole attività elementari che costituiscono il servizio stesso.
2. *Customer Satisfaction (CS)* per gli studenti (STUD), il personale docente, dottorandi e assegnisti (DDA) ed il personale tecnico-amministrativo (PTA). Il questionario degli studenti è stato distinto tra studenti del I anno (STUD I) e degli anni successivi (STUD II) in quanto sono state introdotte domande ad hoc per ciascuna categoria: gli studenti del primo anno erano chiamati ad esprimere un giudizio in merito al servizio di Orientamento in Entrata, mentre gli studenti degli anni successivi hanno espresso un giudizio per il servizio di Job Placement e di internazionalizzazione. Da ultimo, all'interno dell'efficacia percepita, è stato effettuato un benchmark anche sui questionari relativi al benessere organizzativo.
3. *Laboratori Piano Integrato e Digital Learning.* L'obiettivo del laboratorio Piano Integrato è stato quello di analizzare come gli atenei si stanno muovendo verso una programmazione integrata che parta dalla strategia e arrivi ad una gestione operativa coerente ad essa, mentre il laboratorio Digital Learning si è posto l'obiettivo di identificare e fornire una prima

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

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

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

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

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

Pertanto, nelle pagine successive sono riportati i risultati delle analisi di efficienza ed efficacia per ciascun ateneo, mantenendo anonimi i relativi nomi. Nello specifico la struttura del report è la seguente: a seguito della nota metodologica sulla modalità di raccolta e analisi dei dati, è riportato il posizionamento sintetico dell'ateneo rispetto ad efficienza ed efficacia, seguito dalle analisi di dettaglio per i servizi critici. Sono poi riportati i cruscotti sintetici per ciascun stakeholder (docenti,

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

## Metodologia

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

### Efficienza

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

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

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

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

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

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

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

### Efficacia percepita (customer satisfaction)

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

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

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

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

Tabella 4: Tassi risposta questionari studenti

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

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

**Tabella 5: Tassi di risposta questionari docenti e pta**

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



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

**Tabella 6: Copertura domande CS sui servizi**

## Posizionamento complessivo del Politecnico di Bari

La matrice successiva riporta il posizionamento complessivo di PoliBa nei confronti degli atenei partecipanti a GP2015 rispetto alle due rilevazioni di efficienza ed efficacia.

La matrice è costituita da due assi:

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

In questo modo si identificano 4 quadranti:

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

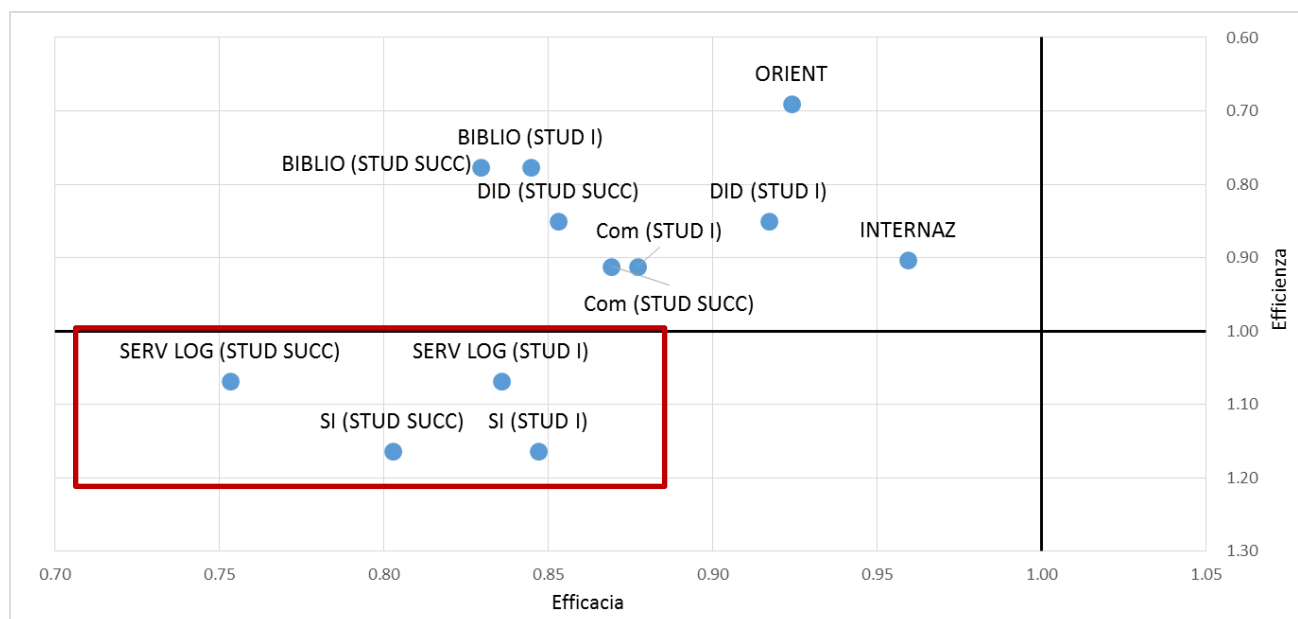


Figura 1: Matrice di posizionamento del Politecnico di Bari

Relativamente all'ateneo, il grafico mostra come sia l'efficacia percepita a mostrare le maggiori criticità (tutti i servizi sono concentrati nella parte sinistra del grafico). La maggior parte di essi, tuttavia, mostrano livelli di costo unitario inferiori alla media (i servizi nel quadrante in alto a sinistra del grafico). Solo i sistemi informativi ed i servizi logistici mostrano prestazioni critiche sia per efficacia che per efficienza. Si noti come solo la CS studenti sia rappresentata nella Figura 1, dal momento che l'ateneo ha effettuato la rilevazione di efficacia percepita per questa sola categoria di stakeholder.

A fronte di questo quadro, abbiamo identificato i servizi sui quali effettuare un'analisi puntuale:

- Servizi logistici: in quanto servizio caratterizzato da costi superiori alla media e da una CS sotto media;
- Sistemi informativi: in quanto servizio caratterizzato da CS inferiore alla media e costi superiori alla media.

## Le aree critiche per l'ateneo

Il precedente grafico ha identificato come servizi maggiormente critici per l'ateneo i servizi logistici e i sistemi informativi. In questa sezione verranno analizzate nel dettaglio le performance relative a questi servizi.

### Servizi logistici: alti costi e bassa CS

I servizi generali e logistici si caratterizzano per costi unitari più alti della media e CS studenti inferiore rispetto alla media. Sono pertanto riportati i risultati di dettaglio di costi e CS.

#### Costi unitari

Il grafico successivo riporta l'andamento dei costi unitari relativi ai servizi generali e logistici per PoliBa, indicato nei grafici e nelle tabelle dalla lettera *HH*. Il costo unitario è stato calcolato rapportando il costo del personale dedicato al servizio al numero di metri quadri interni (inclusi i corridoi). PoliBa riporta un costo unitario al netto dei contratti pari a 18,25€/Mq (barra rossa nel grafico), a fronte di un valore medio dei soli atenei (escluse le scuole) pari a 17,09 €/Mq.

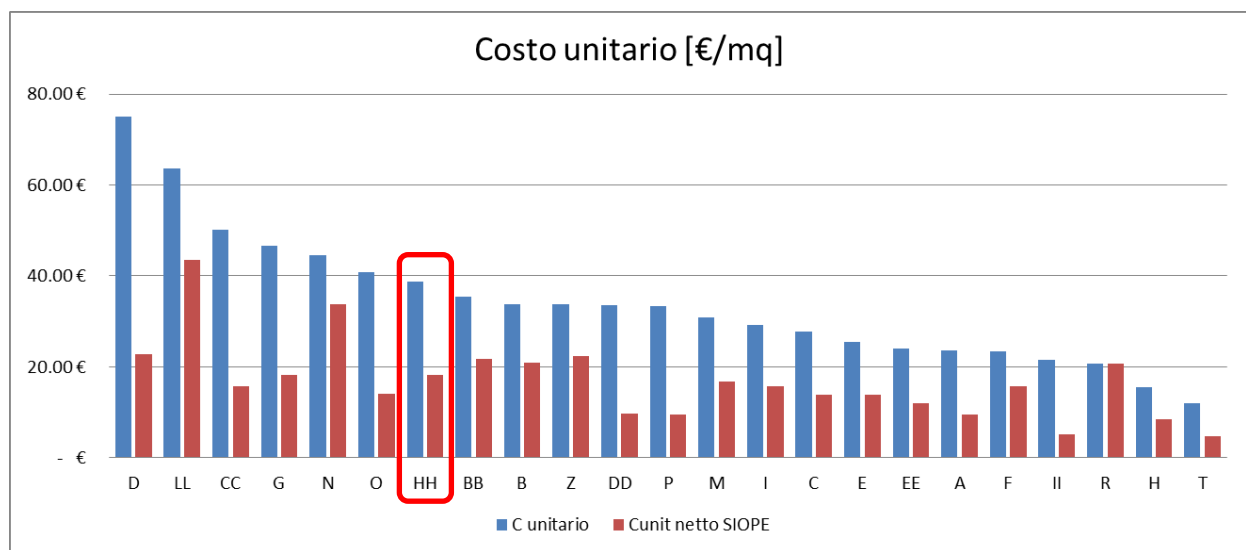


Figura 2: Costi unitari servizi generali e logistici

In aggiunta, è stato calcolato il costo unitario aggiungendo al costo del personale interno anche il valore dei contratti conto terzi, quali pulizie (codice Siope 2410) e i servizi ausiliari, traslochi e facchinaggio (codice Siope 2470). In questo modo è possibile ricalcolare il costo unitario considerando al numeratore sia il personale interno sia i contratti conto terzi relativi ai servizi logistici. In questo secondo caso, rappresentato in figura dalla barra blu, i costi unitari per PoliBa sono pari a 38,68€/mq interno a fronte di una media sostanzialmente allineata, pari a 33,87€/mq.

La tabella successiva riporta, per i servizi generali e logistici, il dettaglio di costi totali al netto dei codici Siope, costi totali (al lordo dei contratti), driver, costo unitario al netto dei codici Siope e costo unitario (al lordo dei contratti). I contratti considerati comprendono i seguenti codici Siope:

- 2410: Pulizia
- 2470: Servizi Ausiliari, traslochi e facchinaggio

| Ateneo | C tot_no_siope | Ctot         | Mq interni (inclusi corridoi) | Cunit netto SIOPE | C unitario |
|--------|----------------|--------------|-------------------------------|-------------------|------------|
| D      | 1,071,802 €    | 3,542,951 €  | 47,238                        | 22.69 €           | 75.00 €    |
| LL     | 2,295,099 €    | 3,348,385 €  | 52,670                        | 43.58 €           | 63.57 €    |
| CC     | 1,798,143 €    | 5,731,149 €  | 114,255                       | 15.74 €           | 50.16 €    |
| G      | 751,750 €      | 1,929,936 €  | 41,416                        | 18.15 €           | 46.60 €    |
| N      | 869,290 €      | 1,151,074 €  | 25,805                        | 33.69 €           | 44.61 €    |
| O      | 1,126,553 €    | 3,265,377 €  | 80,000                        | 14.08 €           | 40.82 €    |
| HH     | 1,596,271 €    | 3,382,976 €  | 87,470                        | 18.25 €           | 38.68 €    |
| BB     | 3,017,461 €    | 4,896,322 €  | 138,197                       | 21.83 €           | 35.43 €    |
| B      | 3,397,721 €    | 5,514,981 €  | 163,300                       | 20.81 €           | 33.77 €    |
| Z      | 10,021,071 €   | 15,113,280 € | 447,602                       | 22.39 €           | 33.76 €    |
| DD     | 4,636,515 €    | 15,909,726 € | 474,286                       | 9.78 €            | 33.54 €    |
| P      | 3,661,718 €    | 12,719,805 € | 381,714                       | 9.59 €            | 33.32 €    |
| M      | 3,488,132 €    | 6,428,679 €  | 208,498                       | 16.73 €           | 30.83 €    |
| I      | 8,716,290 €    | 16,143,595 € | 554,480                       | 15.72 €           | 29.11 €    |
| C      | 13,282,931 €   | 26,776,355 € | 964,186                       | 13.78 €           | 27.77 €    |
| E      | 2,340,849 €    | 4,298,900 €  | 168,460                       | 13.90 €           | 25.52 €    |
| EE     | 3,270,948 €    | 6,638,411 €  | 275,213                       | 11.89 €           | 24.12 €    |
| A      | 2,308,933 €    | 5,750,235 €  | 244,382                       | 9.45 €            | 23.53 €    |
| F      | 1,123,100 €    | 1,670,829 €  | 71,395                        | 15.73 €           | 23.40 €    |
| II     | 1,116,276 €    | 4,730,677 €  | 220,552                       | 5.06 €            | 21.45 €    |
| R      | 12,723,096 €   | 12,735,141 € | 616,420                       | 20.64 €           | 20.66 €    |
| H      | 3,617,540 €    | 6,710,520 €  | 431,400                       | 8.39 €            | 15.56 €    |
| T      | 194,891 €      | 498,148 €    | 41,808                        | 4.66 €            | 11.92 €    |

**Tabella 7: Costi totali, costi unitari e driver servizi generali e logistici**

Per quanto riguarda la CS studenti, è riportato il dettaglio delle domande relative alle aule didattiche ed agli spazi studio, rispettivamente per studenti I anno e anni successivi. Per gli studenti del I anno, tutti gli aspetti indagati riportano valori inferiori alla media, con particolare riferimento all'adeguatezza di sedie e arredi (valore di 3.01). Con riferimento agli spazi studio, anche la segnaletica risulta essere un elemento con soddisfazione particolarmente contenuta (3.48). Per gli studenti degli anni successivi al primo, oltre all'arredo delle aule (2.75) risulta critica la temperatura presente (2.98). Rispetto alle aule studio, gli stessi due ambiti risultano critici, così come la pulizia degli spazi (3.07).

*CS studenti (Scala 1-6)*

| Ateneo       | Aule didattiche                               |                            |                                       |  |   |   |                           |                                    |
|--------------|---|----------------------------|---------------------------------------|--|---|---|---------------------------|------------------------------------|
|              | Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati | L'illuminazione è adeguata | I luoghi per la didattica sono puliti | La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata | La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di | Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili | La temperatura è adeguata | La segnaletica d'Ateneo è adeguata |
| <b>A</b>     | 3,76  | 4,38                       | 4,46                                  | 4,46   | 4,47  | 4,78  | 3,59                      | 4,37                               |
| <b>C</b>     | 3,85  | 4,57                       | 4,29                                  | 4,53   | 4,45  | 4,88  | 3,88                      | 4,41                               |
| <b>B</b>     | 4,12  | 4,54                       | 4,65                                  | 4,48   | 4,49  | 4,8   | 3,68                      | 4,33                               |
| <b>GG</b>    | 3,27  | 3,94                       | 3,68                                  | 3,95   | 3,67  | 4,13  | 3,69                      | 3,84                               |
| <b>D</b>     | 3,54  | 3,93                       | 3,94                                  | 4,09   | 3,73  | 4,1   | 3,42                      | 3,69                               |
| <b>E</b>     | 3,87  | 4,54                       | 4,45                                  | 4,55   | 4,52  | 4,94  | 4,21                      | 4,5                                |
| <b>DD</b>    | 3,23  | 4,1                        | 4,23                                  | 4,08   | 4,04  | 4,47  | 3,21                      | 3,66                               |
| <b>F</b>     | 3,58  | 4,43                       | 4,61                                  | 4,7  | 4,55  | 4,73  | 4                         | 4,28                               |
| <b>G</b>     | 2,75  | 3,71                       | 4,4                                   | 4,01   | 4,03  | 4,32  | 3,77                      | 3,7                                |
| <b>H</b>     | 3,05  | 3,26                       | 2,83                                  | 3,83   | 3,09  | 3,57  | 2,81                      | 3,17                               |
| <b>Z</b>     | 3,61  | 4,29                       | 4,28                                  | 4,05   | 4,13  | 4,34  | 3,58                      | 3,76                               |
| <b>I</b>     | 3,56  | 4,29                       | 4,32                                  | 4,37   | 4,36  | 4,6   | 3,89                      | 4,06                               |
| <b>L</b>     | 3,57  | 4,5                        | 4,34                                  | 4,61   | 4,32  | 4,7   | 3,7                       | 4,43                               |
| <b>M</b>     | 3,16  | 3,85                       | 4,04                                  | 4,2  | 4,03  | 4,25  | 3,59                      | 3,6                                |
| <b>N</b>     | 4,43  | 5,14                       | 5,14                                  | 4,57   | 4,57  | 4,71  | 4,86                      | 4,14                               |
| <b>O</b>     | 4,05  | 4,52                       | 4,86                                  | 4,84   | 4,56  | 4,75  | 3,8                       | 4,45                               |
| <b>HH</b>    | 3,01  | 3,52                       |                                       | 3,64   | 3,44  | 3,8   | 3,3                       | 3,52                               |
| <b>P</b>     | 4,09  | 5,01                       | 4,72                                  | 4,37   |   | 4,84  | 3,5                       | 4,84                               |
| <b>EE</b>    | 4,38  | 5,03                       | 5,06                                  | 4,82   | 4,96  | 4,91  | 4,12                      | 4,71                               |
| <b>R</b>     | 2,93  | 3,6                        | 3,65                                  | 3,72   | 3,48  | 3,95  | 3,43                      | 3,49                               |
| <b>Q</b>     | 2,95  | 3,53                       | 3,23                                  | 3,89   | 3,21  | 4,07  | 3,73                      | 3,39                               |
| <b>S</b>     | 3,3   | 3,75                       | 3,81                                  | 4,09   | 3,86  | 4,13  | 3,62                      | 3,73                               |
| <b>U</b>     | 4,22  | 5,35                       | 5,52                                  | 5,43   | 5,3   |   | 5,13                      | 4,61                               |
| <b>AA</b>    | 3,51  | 4,07                       | 4,19                                  | 4,31   | 3,99  | 4,38  | 3,47                      | 3,72                               |
| <b>V</b>     | 3,82  | 4,39                       | 4,5                                   | 4,57   | 4,47  | 4,62  | 3,79                      | 4,23                               |
| <b>CC</b>    | 3,36  | 4,21                       | 4,05                                  | 4,26   | 4,08  | 4,31  | 3,86                      | 3,79                               |
| <b>BB</b>    | 4,49  | 4,47                       | 4,32                                  | 4,5  | 4,44  | 3,96  | 4,7                       | 4                                  |
| <b>Media</b> | <b>3,61</b>                                   | <b>4,26</b>                | <b>4,29</b>                           | <b>4,33</b>  | <b>4,16</b>   | <b>4,43</b>   | <b>3,79</b>               | <b>4,01</b>                        |

**Tabella 8: CS studenti I anno (Servizi generali e logistici)**

*CS studenti (Scala 1-6)*

| Ateneo | Aule/Spazi studio                             |                            |                                       |  |   |   |                           |                                    |
|--------|---|----------------------------|---------------------------------------|--|---|---|---------------------------|------------------------------------|
|        | Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati | L'illuminazione è adeguata | I luoghi per la didattica sono puliti | La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata | La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di aule, | Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili | La temperatura è adeguata | La segnaletica d'Ateneo è adeguata |
| A      | 4,18  | 4,51                       | 4,29                                  | 4,19   | 4,43  | 4,69  | 3,95                      | 4,41                               |
| C      | 4,14  | 4,79                       | 4,47                                  | 4,33   | 4,44  | 4,77  | 4,1                       | 4,27                               |
| B      | 4,39  | 4,61                       | 4,58                                  | 4,29   | 4,47  | 4,62  | 4,11                      | 4,28                               |
| GG     | 3,44  | 3,96                       | 3,7                                   | 3,72   | 3,7   | 3,93  | 3,7                       | 3,73                               |
| D      | 3,66  | 3,93                       | 3,93                                  | 3,92   | 3,83  | 3,98  | 3,53                      | 3,72                               |
| E      | 4,3   | 4,65                       | 4,53                                  | 4,45   | 4,59  | 4,79  | 4,26                      | 4,48                               |
| DD     | 3,59  | 4,15                       | 4,05                                  | 3,75   | 3,98  | 4,18  | 3,38                      | 3,79                               |
| F      | 3,88  | 4,46                       | 4,54                                  | 4,55   | 4,52  | 4,57  | 4,06                      | 4,32                               |
| G      | 3,22  | 3,88                       | 4,26                                  | 3,91   | 4,03  | 4,11  | 3,79                      | 3,68                               |
| H      | 3,07  | 3,33                       | 3                                     | 3,55   | 3,29  | 3,47  | 2,97                      | 3,09                               |
| Z      | 3,8   | 4,3                        | 4,23                                  | 3,86   | 4,09  | 4,14  | 3,73                      | 3,8                                |
| I      | 3,98  | 4,39                       | 4,24                                  | 4,14   | 4,23  | 4,38  | 4                         | 4,04                               |
| L      | 3,8   | 4,43                       | 4,3                                   | 4,46   | 4,39  | 4,55  | 3,89                      | 4,34                               |
| M      | 3,73  | 4,1                        | 4,11                                  | 4,01   | 4,07  | 4,09  | 3,74                      | 3,7                                |
| N      | 4,43  | 4,86                       | 5,14                                  | 4,43   | 4,43  | 4,29  | 4,43                      | 4                                  |
| O      | 4   | 4,5                        | 4,66                                  | 4,5  | 4,54  | 4,49  | 4,01                      | 4,46                               |
| HH     | 3,4   | 3,77                       | 3,47                                  | 3,53   | 3,57  | 3,6   | 3,31                      | 3,48                               |
| P      | 4,25  | 4,88                       | 4,48                                  | 4,03   |   | 4,84  | 4                         | 4,84                               |
| EE     | 4,4   | 4,89                       | 4,73                                  | 4,49   | 4,76  | 4,58  | 4,32                      | 4,51                               |
| R      | 3,21  | 3,77                       | 3,73                                  | 3,52   | 3,54  | 3,67  | 3,45                      | 3,37                               |
| Q      | 3,29  | 3,52                       | 3,43                                  | 3,75   | 3,57  | 3,96  | 3,59                      | 3,4                                |
| S      | 3,6   | 3,97                       | 3,81                                  | 3,96   | 3,88  | 4,06  | 3,71                      | 3,78                               |
| U      | 4,83  | 5,26                       | 5,17                                  | 5,39   | 5,17  |   | 4,57                      | 5                                  |
| AA     | 4,09  | 4,39                       | 4,34                                  | 4,19   | 4,25  | 4,36  | 3,89                      | 4,02                               |
| V      | 4,13  | 4,47                       | 4,52                                  | 4,39   | 4,45  | 4,52  | 4,04                      | 4,23                               |
| CC     | 3,78  | 4,32                       | 4,14                                  | 4,12   | 4,09  | 4,17  | 3,86                      | 3,83                               |
| BB     | 4,41  | 4,42                       | 4,41                                  | 4,32   | 4,41  | 4,34  | 4,09                      | 4,08                               |
| Media  | 3,89  | 4,31                       | 4,23                                  | 4,14   | 4,18  | 4,28  | 3,87                      | 4,02                               |

**Tabella 9. CS studenti I anno (Servizi generali e logistici)**

## CS studenti (Scala 1-6)

| Ateneo | Aule didattiche                               |                            |                                       |  |   |   |                           |                                    |
|--------|---|----------------------------|---------------------------------------|--|---|---|---------------------------|------------------------------------|
|        | Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati | L'illuminazione è adeguata | I luoghi per la didattica sono puliti | La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata | La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di aule, | Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili | La temperatura è adeguata | La segnaletica d'Ateneo è adeguata |
| A      | 3,85  | 4,4                        | 4,14                                  | 3,94   | 4,27  | 4,58  | 3,43                      | 4,36                               |
| C      | 3,68  | 4,43                       | 3,93                                  | 4,44   | 4,18  | 4,64  | 3,52                      | 4,27                               |
| B      | 4,16  | 4,6                        | 4,56                                  | 4,21   | 4,4   | 4,82  | 3,7                       | 4,38                               |
| GG     | 3,01  | 3,68                       | 3,33                                  | 3,66   | 3,42  | 3,86  | 3,54                      | 3,68                               |
| D      | 3,15  | 3,69                       | 3,64                                  | 3,75   | 3,2   | 3,86  | 3,22                      | 3,49                               |
| E      | 3,81  | 4,44                       | 4,38                                  | 4,56   | 4,46  | 4,62  | 4,01                      | 4,36                               |
| DD     | 3,13  | 3,8                        | 3,81                                  | 3,32   | 3,44  | 4   | 2,98                      | 3,59                               |
| F      | 3,43  | 4,19                       | 4,33                                  | 4,45   | 4,25  | 4,46  | 3,63                      | 4,11                               |
| G      | 2,81  | 4,29                       | 4,28                                  | 4,07   | 3,59  | 4,29  | 3,37                      | 3,76                               |
| H      | 2,41  | 3,03                       | 2,66                                  | 3,32   | 2,81  | 3,29  | 2,7                       | 3                                  |
| Z      | 3,41  | 4,17                       | 3,83                                  | 3,47   | 3,77  | 4,12  | 3,25                      | 3,65                               |
| I      | 3,66  | 4,38                       | 4,22                                  | 4,32   | 4,29  | 4,48  | 3,8                       | 4,14                               |
| L      | 3,49  | 4,23                       | 4,11                                  | 4,12   | 4,11  | 4,34  | 3,34                      | 4,06                               |
| M      | 3,41  | 4,1                        | 4,16                                  | 4,35   | 4,07  | 4,31  | 3,54                      | 3,77                               |
| N      | 4,83  | 4,88                       | 5,13                                  | 5  | 5   | 5,04  | 4,63                      | 5,04                               |
| O      | 4,08  | 4,62                       | 4,73                                  | 4,62   | 4,65  | 4,71  | 3,81                      | 4,42                               |
| HH     | 2,75  | 3,35                       |                                       | 3,31   | 3,13  | 3,59  | 2,98                      | 3,25                               |
| P      | 4,16  | 4,86                       | 4,67                                  | 3,93   |   | 4,6   | 3,44                      | 4,6                                |
| EE     | 4,17  | 4,78                       | 4,83                                  | 4,37   | 4,7   | 4,69  | 3,86                      | 4,57                               |
| Q      | 3,44  | 3,84                       | 3,39                                  | 4,1  | 3,59  | 4,09  | 3,6                       | 3,75                               |
| S      | 3,78  | 4,06                       | 3,86                                  | 4,1  | 3,95  | 4,34  | 3,78                      | 3,73                               |
| U      | 4,18  | 5,21                       | 5,49                                  | 5,45   | 5,32  |   | 5,01                      | 4,88                               |
| AA     | 3,5   | 3,98                       | 3,91                                  | 4,02   | 3,79  | 4,22  | 3,34                      | 3,56                               |
| V      | 3,81  | 4,4                        | 4,47                                  | 4,44   | 4,45  | 4,57  | 3,71                      | 4,16                               |
| CC     | 3,46  | 4,17                       | 3,85                                  | 4,07   | 3,89  | 4,17  | 3,6                       | 3,84                               |
| BB     | 4,17  | 4,16                       | 4,14                                  | 4,24   | 4,15  | 3,71  | 4,46                      | 3,71                               |
| Media  | 3,61  | 4,22                       | 4,15                                  | 4,14   | 4,04  | 4,3   | 3,63                      | 4,01                               |

Tabella 10: CS studenti anni successivi (Servizi generali e logistici)



*CS studenti (Scala 1-6)*

| Ateneo | Aule/Spazi studio                             |                            |                                       |  |   |   |                           |                                    |
|--------|---|----------------------------|---------------------------------------|--|---|---|---------------------------|------------------------------------|
|        | Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati | L'illuminazione è adeguata | I luoghi per la didattica sono puliti | La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata | La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) all'interno di aule, | Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili | La temperatura è adeguata | La segnaletica d'Ateneo è adeguata |
| A      | 3,97  | 4,36                       | 3,96                                  | 3,65   | 4,18  | 4,44  | 3,64                      | 4,31                               |
| C      | 3,64  | 4,48                       | 3,96                                  | 4,14   | 4,23  | 4,53  | 3,67                      | 4,16                               |
| B      | 4,14  | 4,46                       | 4,4                                   | 4,01   | 4,35  | 4,57  | 3,9                       | 4,21                               |
| GG     | 3,01  | 3,59                       | 3,34                                  | 3,43   | 3,44  | 3,69  | 3,47                      | 3,54                               |
| D      | 3,26  | 3,65                       | 3,61                                  | 3,53   | 3,31  | 3,75  | 3,27                      | 3,49                               |
| E      | 3,99  | 4,43                       | 4,41                                  | 4,38   | 4,45  | 4,52  | 4,04                      | 4,35                               |
| DD     | 3,06  | 3,62                       | 3,53                                  | 3  | 3,37  | 3,77  | 2,98                      | 3,53                               |
| F      | 3,66  | 4,16                       | 4,27                                  | 4,3  | 4,25  | 4,3   | 3,68                      | 4,12                               |
| G      | 3,05  | 4,33                       | 4,32                                  | 4,03   | 3,73  | 4,08  | 3,56                      | 3,81                               |
| H      | 2,46  | 2,99                       | 2,67                                  | 2,98   | 2,79  | 3,09  | 2,67                      | 2,8                                |
| Z      | 3,37  | 4,01                       | 3,73                                  | 3,31   | 3,74  | 3,86  | 3,35                      | 3,6                                |
| I      | 3,79  | 4,26                       | 4,06                                  | 4,01   | 4,15  | 4,22  | 3,8                       | 4,06                               |
| L      | 3,44  | 4,17                       | 3,91                                  | 3,87   | 4,03  | 4,12  | 3,47                      | 3,98                               |
| M      | 3,71  | 4,19                       | 4,15                                  | 4,1  | 4,14  | 4,2   | 3,71                      | 3,81                               |
| N      | 4,79  | 5                          | 5,08                                  | 5,04   | 5,04  | 4,79  | 4,63                      | 4,79                               |
| O      | 3,9   | 4,46                       | 4,49                                  | 4,34   | 4,51  | 4,44  | 3,86                      | 4,36                               |
| HH     | 2,96  | 3,45                       | 3,07                                  | 3,12   | 3,23  | 3,36  | 3,01                      | 3,18                               |
| P      | 3,91  | 4,61                       | 4,36                                  | 3,63   |   | 4,6   | 3,7                       | 4,6                                |
| EE     | 3,82  | 4,5                        | 4,39                                  | 3,87   | 4,4   | 4,34  | 3,82                      | 4,31                               |
| Q      | 3,39  | 3,81                       | 3,57                                  | 3,84   | 3,62  | 3,93  | 3,59                      | 3,6                                |
| S      | 3,71  | 4,01                       | 3,82                                  | 3,85   | 3,93  | 4,16  | 3,73                      | 3,73                               |
| U      | 4,71  | 5,09                       | 5,23                                  | 5,28   | 5,32  |   | 4,68                      | 4,94                               |
| AA     | 3,85  | 4,19                       | 4,05                                  | 3,89   | 4,01  | 4,17  | 3,69                      | 3,88                               |
| V      | 3,93  | 4,33                       | 4,4                                   | 4,24   | 4,41  | 4,44  | 3,89                      | 4,14                               |
| CC     | 3,53  | 4,16                       | 3,9                                   | 3,89   | 3,99  | 4,07  | 3,6                       | 3,81                               |
| BB     | 4,13  | 4,12                       | 4,11                                  | 4,09   | 4,15  | 4,03  | 3,81                      | 3,76                               |
| Media  | 3,66  | 4,17                       | 4,03                                  | 3,92   | 4,03  | 4,14  | 3,66                      | 3,96                               |

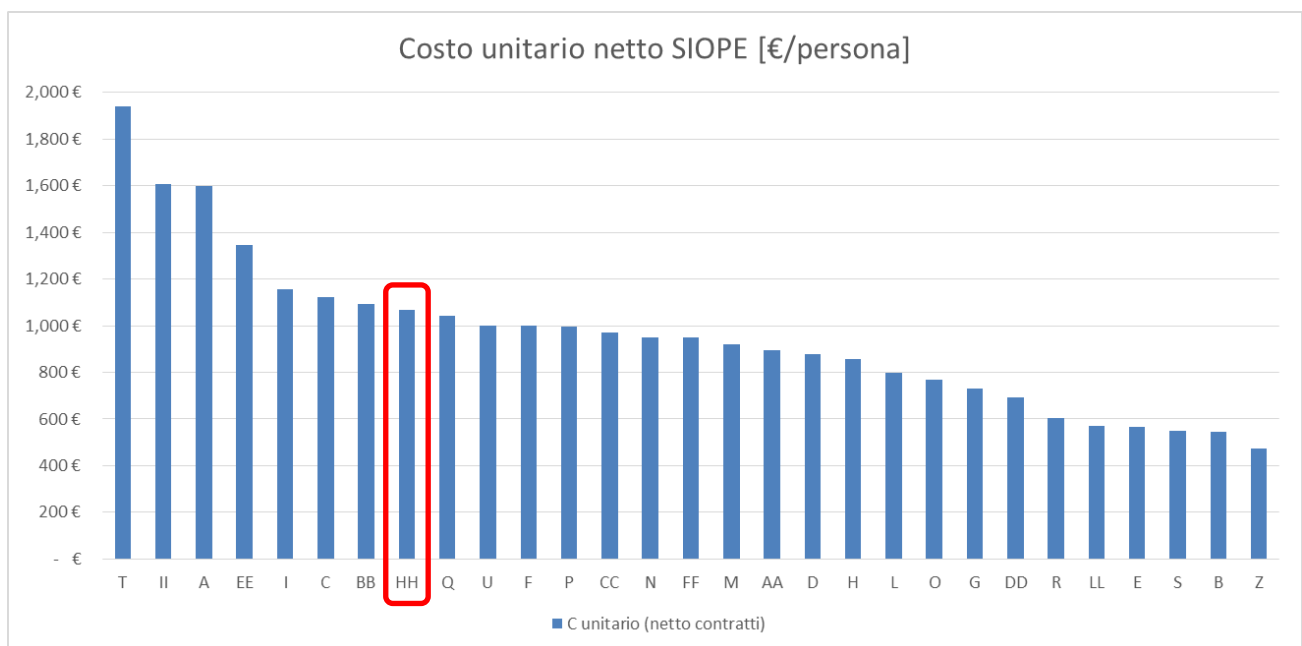
**Tabella 11: CS studenti anni successivi (Servizi generali e logistici)**

## Sistemi informativi: alti costi e bassa CS

Il servizio Sistemi informativi si caratterizza per costi unitari più alti della media, a fronte di livelli di CS inferiori alla media. Sono pertanto riportati i soli risultati di dettaglio per i costi e per la CS studenti.

### Costi unitari

Il grafico successivo riporta l'andamento dei costi unitari relativi al servizio Sistemi informativi in itinere per PoliBa. Il costo unitario è stato calcolato rapportando il costo del personale dedicato al servizio rispetto al numero totale di unità di personale. PoliBa riporta un costo unitario (al netto dei contratti conto terzi) pari a 1.066,90€/persona, a fronte di un valore medio dei soli atenei (escluse le scuole) pari a 916,44€/studente.



**Figura 3: Costi unitari servizio Sistemi informativi**

La tabella successiva riporta, per i sistemi informativi, il dettaglio di costi totali, driver e costo unitario.

| Atenei | costo totale<br>(netto contratti) | numero tot. unità<br>di personale | costo unitario<br>(netto<br>contratti) |
|--------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| T      | 558,431 €                         | 288                               | 1,939.00 €                             |
| HH     | 828,981 €                         | 777                               | 1,066.90 €                             |
| AA     | 5,051,376 €                       | 5,657                             | 892.94 €                               |
| L      | 2,166,563 €                       | 2,717                             | 797.41 €                               |
| F      | 949,403 €                         | 950                               | 999.37 €                               |
| BB     | 2,056,849 €                       | 1,883                             | 1,092.33 €                             |
| A      | 3,969,402 €                       | 2,483                             | 1,598.63 €                             |
| C      | 9,270,988 €                       | 8,264                             | 1,121.85 €                             |
| EE     | 3,574,046 €                       | 2,660                             | 1,343.63 €                             |
| I      | 7,741,152 €                       | 6,701                             | 1,155.22 €                             |
| LL     | 726,520 €                         | 1,272                             | 571.16 €                               |
| O      | 1,015,124 €                       | 1,320                             | 769.03 €                               |
| G      | 530,265 €                         | 725                               | 731.40 €                               |
| Q      | 1,810,836 €                       | 1,734                             | 1,044.31 €                             |
| FF     | 761,679 €                         | 803                               | 948.54 €                               |
| B      | 1,507,457 €                       | 2,761                             | 545.98 €                               |
| E      | 1,374,038 €                       | 2,426                             | 566.38 €                               |
| S      | 1,194,924 €                       | 2,176                             | 549.14 €                               |
| Z      | 4,696,410 €                       | 9,950                             | 472.00 €                               |

**Tabella 12: Costi totali, costi unitari e driver servizio Sistemi informativi**

Di seguito sono riportati i dettagli delle domande riguardo al servizio Sistemi informativi poste agli studenti. L'elemento maggiormente critico per gli studenti del primo anno risulta essere quello dell'adeguatezza della connettività, che riporta un valore di 2.60 a fronte di una media di 3.70. Anche per gli studenti degli anni successivi al primo si tratta di un elemento particolarmente critico, con una media di 2.21 a fronte di una media complessiva di 3.50.

CS studenti I anno (scala 1-6).

| Ateneo | Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile | Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati | La connettività è accessibile ed adeguata | Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica siano soddisfacenti | Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi? |
|--------|--|---|---|---|---|
| A      | 4,11   | 4,39  | 3,48                                      | 4,31  | 4,22  |
| C      | 4,24   | 4,69  | 4,35                                      | 4,34  | 4,45  |
| B      | 3,72   | 3,98  | 3,92                                      | 4,04  | 4,02  |
| GG     | 4,14   | 4,09  | 3,34                                      | 3,49  | 3,48  |
| D      | 3,57   | 3,76  | 3,38                                      | 3,27  | 3,28  |
| E      | 4,52   | 4,79  | 4,38                                      | 4,27  | 4,39  |
| DD     | 3,64   | 4,30  | 3,45                                      | 3,82  | 3,68  |
| F      | 3,46   | 3,92  | 4,08                                      | 4,02  | 3,96  |
| G      | 2,64   | 3,39  | 3,63                                      | 3,17  | 3,21  |
| H      | 3,76   | 3,78  | 3,26                                      | 3,17  | 3,19  |
| Z      | 3,53   | 3,98  | 3,92                                      | 3,69  | 3,65  |
| I      | 3,89   | 4,21  | 3,46                                      | 3,98  | 3,93  |
| L      | 3,55   | 3,92  | 3,94                                      | 3,77  | 3,76  |
| M      | 3,97   | 4,20  | 3,80                                      | 3,73  | 3,82  |
| N      | 4,43   | 4,29  | 3,57                                      | 4,43  | 4,43  |
| O      | 4,11   | 4,35  | 3,75                                      | 4,02  | 3,98  |
| HH     | 3,81   |   | 2,60                                      |   | 3,27  |
| P      | 4,64   | 4,75  | 4,02                                      | 4,80  | 4,35  |
| EE     | 5,04   | 5,15  | 4,19                                      | 4,83  | 4,86  |
| R      | 3,19   | 3,73  | 3,03                                      | 3,27  | 3,26  |
| Q      | 3,44   | 3,69  | 3,26                                      | 3,01  | 3,10  |
| S      | 3,70   | 3,75  | 3,47                                      | 3,43  | 3,45  |
| U      |  |   |   |   | 5,00  |
| AA     | 3,44   | 3,66  | 3,89                                      | 3,80  | 3,62  |
| V      | 3,81   | 4,27  | 3,83                                      | 4,00  | 4,05  |
| CC     | 3,62   | 4,08  | 3,99                                      | 3,87  | 3,86  |
| BB     | 3,99   | 3,66  | 4,27                                      | 4,09  | 4,02  |
| Media  | 3,85   | 4,11  | 3,70                                      | 3,86  | 3,86  |

Tabella 13: CS studenti I anno (Sistemi informativi)

CS studenti anni successivi (scala 1-6).

| Ateneo | Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile | Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati | La connettività è accessibile ed adeguata | Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica siano | Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi |
|--------|--|---|---|---|--|
| A      | 4,16   | 4,31  | 3,35                                      | 4,05  | 4,00   |
| C      | 4,19   | 4,51  | 3,83                                      | 3,96  | 4,13   |
| B      | 3,54   | 3,74  | 3,64                                      | 3,57  | 3,64   |
| GG     | 4,06   | 3,97  | 3,19                                      | 2,98  | 3,14   |
| D      | 3,31   | 3,54  | 2,99                                      | 2,90  | 2,96   |
| E      | 4,43   | 4,66  | 4,02                                      | 3,94  | 4,17   |
| DD     | 3,52   | 4,04  | 2,95                                      | 3,28  | 3,29   |
| F      | 3,42   | 3,82  | 3,55                                      | 3,63  | 3,66   |
| G      |  | 4,09  | 3,35                                      |   |  |
| H      | 3,84   | 3,74  | 3,23                                      | 2,90  | 3,03   |
| Z      | 3,66   | 4,01  | 3,57                                      | 3,51  | 3,50   |
| I      | 4,04   | 4,18  | 3,26                                      | 3,77  | 3,76   |
| L      | 3,36   | 3,74  | 3,65                                      | 3,05  | 3,16   |
| M      | 4,11   | 4,31  | 3,83                                      | 3,80  | 3,87   |
| N      | 4,50   | 4,50  | 3,91                                      | 4,42  | 4,33   |
| O      | 3,85   | 4,19  | 3,49                                      | 3,82  | 3,82   |
| HH     | 3,66   |   | 2,21                                      |   | 2,96   |
| P      | 4,64   | 4,64  | 3,73                                      | 4,66  | 4,18   |
| EE     | 4,82   | 4,83  | 3,71                                      | 4,33  | 4,44   |
| Q      | 3,92   | 3,83  | 3,45                                      | 3,04  | 3,23   |
| S      | 3,79   | 3,67  | 3,48                                      | 3,22  | 3,30   |
| U      |  |   |   |   | 4,73   |
| AA     | 3,62   | 3,72  | 3,69                                      | 3,65  | 3,57   |
| V      | 3,62   | 4,30  | 3,63                                      | 3,79  | 3,89   |
| CC     | 3,80   | 4,11  | 3,61                                      | 3,67  | 3,64   |
| BB     | 4,09   | 3,91  | 4,22                                      | 4,00  | 3,96   |
| Media  | 3,91   | 4,10  | 3,50                                      | 3,65  | 3,69   |

Tabella 14: CS studenti anni successivi (Sistemi informativi)

## 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 il Politecnico di Bari 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 15).

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

Tabella 15: Cluster di atenei per gruppo dimensionale

Il Politecnico di Bari rientra per numero di studenti nel cluster “medi”, ed è pertanto stato confrontato con i valori dei seguenti atenei contenuti nel medesimo cluster: Brescia, Ferrara, Piemonte Orientale, Sassari, Salento, Udine, Trento e Urbino.

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

|                         | prestazione           | udm                 | GP 2015 - Valore | GP 2015 - Valore benchmark (media cluster) | GP 2015 - Valore benchmark (media Atenei) | GP 2014 - Valore | Trend (2014-2015) |
|-------------------------|-----------------------|---------------------|------------------|--|---|------------------|-------------------|
| Comunicazione           | <i>CS stud l anno</i> | (1-6)               | 3.37             | 3.77                                       | 3.84                                      | 3.89             | -13.43%           |
|                         | <i>CS stud succ</i>   | (1-6)               | 3.23             | 3.66                                       | 3.72                                      | 3.74             | -13.50%           |
|                         | <i>Costo unitario</i> | €/persona           | 379.86           | 385.13                                     | 416.56                                    | 324.27           | 17.14%            |
| Sistemi informativi     | <i>CS stud l anno</i> | (1-6)               | 3.27             | 3.76                                       | 3.86                                      | 3.67             | -10.90%           |
|                         | <i>CS stud succ</i>   | (1-6)               | 2.96             | 3.58                                       | 3.69                                      | 4.13             | -28.20%           |
|                         | <i>Costo unitario</i> | €/persona           | 1,066.90         | 1,392.43                                   | 916.44                                    | 1,255.61         | -15.03%           |
| Approvv e serv generali | <i>CS stud l anno</i> | (1-6)               | 3.37             | 3.93                                       | 4.03                                      | 3.83             | -11.95%           |
|                         | <i>CS stud succ</i>   | (1-6)               | 2.89             | 3.81                                       | 3.84                                      | 3.36             | -13.83%           |
|                         | <i>Costo unitario</i> | €/mq                | 18.25            | 33.23                                      | 17.09                                     | 14.64            | 24.63%            |
| Biblioteche             | <i>CS stud l anno</i> | (1-6)               | 3.62             | 4.27                                       | 4.29                                      | 4.37             | -17.05%           |
|                         | <i>CS stud succ</i>   | (1-6)               | 3.49             | 4.24                                       | 4.21                                      | 4.01             | -12.80%           |
|                         | <i>Costo unitario</i> | €/utente potenziale | 73.92            | 86.99                                      | 95.21                                     | 69.95            | 5.68%             |

**Tabella 16: 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 (nel caso della CS) e inferiori rispetto alla media (nel caso dei costi unitari). A fondo rosso invece le prestazioni sotto-media. La comparazione è stata fatta con la media generale degli atenei e non con quella del solo cluster perché non sono state trovate correlazioni significative tra le performance e la taglia degli atenei. In tabella sono inoltre riportati i valori di GP2014 ed il relativo incremento o decremento percentuale. I servizi di comunicazione e bibliotecari mostrano livelli di efficienza superiori alla media, a fronte però di livelli di soddisfazione contenuti. I sistemi informativi ed i servizi generali mostrano invece valori critici sia dal punto di vista dell'efficacia che da quello dell'efficienza.

## Il cruscotto dei servizi rivolti a docenti e PTA

|                    | prestazione           | udm       | GP 2015 - Valore | GP 2015 - Valore benchmark (media cluster) | GP 2015 - Valore benchmark (media Atenei) | GP 2014 - Valore | Trend (2014-2015) |
|--------------------|-----------------------|-----------|------------------|--|---|------------------|-------------------|
| <b>Personale</b>   | <i>Costo unitario</i> | €/persona | 985.87           | 797.12                                     | 869.98                                    | 1,465.68         | -32.74%           |
| <b>Contabilità</b> | <i>Costo unitario</i> | €/mgI€    | 7.50             | 5.26                                       | 5.51                                      | 7.59             | -1.10%            |
| <b>Ricerca</b>     | <i>Costo unitario</i> | €/mgI€    | 30.11            | 106.51                                     | 73.11                                     | 36.56            | -17.64%           |

**Tabella 17: Cruscotto dei servizi rivolti a docenti e pta**

Il presente cruscotto riporta il posizionamento di PoliBa rispetto ai servizi rivolti a docenti e pta. A fondo verde le prestazioni il cui valore è inferiore rispetto alla media (nel caso dei costi unitari). A fondo rosso invece le prestazioni sotto-media. I servizi di supporto al personale e la contabilità mostrano livelli di efficienza sotto-media, sebbene in riduzione rispetto all'anno precedente (in particolare per il personale). Il servizio di supporto alla ricerca mostra invece un maggior livello di efficienza, anch'esso in riduzione nel tempo.

## Il cruscotto dei servizi rivolti agli studenti

|                               | prestazione           | udm             | GP 2015 - Valore | GP 2015 - Valore benchmark (media cluster) | GP 2015 - Valore benchmark (media Atenei) | GP 2014 - Valore | Trend (2014-2015) |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------|------------------|--|---|------------------|-------------------|
| <b>Didattica</b>              | <i>CS stud I anno</i> | (1-6)           | 3.41             | 3.62                                       | 3.72                                      | 3.86             | -11.55%           |
|                               | <i>CS stud succ</i>   | (1-6)           | 3.16             | 3.54                                       | 3.71                                      | 3.48             | -8.95%            |
|                               | <i>Costo unitario</i> | €/studente      | 140.20           | 161.88                                     | 164.85                                    | 158.74           | -11.68%           |
| <b>Internazionalizzazione</b> | <i>CS stud succ</i>   | (1-6)           | 3.58             | 3.88                                       | 3.73                                      | 3.50             | 2.25%             |
|                               | <i>Costo unitario</i> | €/studente      | 205.98           | 246.45                                     | 227.92                                    | 266.36           | -22.67%           |
| <b>Diritto studio</b>         | <i>CS stud I anno</i> | (1-6)           | 3.63             | 3.95                                       | 3.97                                      | 4.11             | -11.64%           |
|                               | <i>CS stud succ</i>   | (1-6)           | 3.36             | 3.81                                       | 3.78                                      | 3.79             | -11.21%           |
| <b>Orientamento</b>           | <i>CS stud I anno</i> | (1-6)           | 3.44             | 3.72                                       | 3.72                                      | 3.67             | -6.44%            |
|                               | <i>Costo unitario</i> | €/immatricolato | 56.82            | 73.14                                      | 82.25                                     | 9.76             | 481.94%           |
| <b>Job placement</b>          | <i>CS stud succ</i>   | (1-6)           | 3.76             | 4.08                                       | 3.79                                      | 4.82             | -22.04%           |

**Tabella 18: 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 (nel caso della CS) e inferiori rispetto alla media (nel caso dei costi unitari). Anche nel caso dei servizi rivolti agli studenti, i livelli di efficienza sono elevati, a discapito dell'efficacia percepita. Tutti i servizi per cui viene rilevato il costo unitario, infatti, riportano costi inferiori alla media, ma CS studenti anch'essa sotto-media.



## Laboratorio Digital Learning

Nell'ambito del Laboratorio in oggetto, si è perseguito l'obiettivo di analizzare e comparare esperienze di utilizzo di strumenti ICT a supporto dell'attività didattica, così come sviluppate e sperimentate in un campione di università italiane. In questo senso, si è adottata una definizione piuttosto 'ampia' e generale di Digital Learning (DL) intendendo, in prima analisi, qualunque utilizzo di strumento ICT, dal semplice *repository online* di materiale didattico all'uso di una piattaforma di *Learning Management System*, dall'inclusione di una componente video/audio all'interno di alcune lezioni (in una logica *blended*) alla trasformazione dell'attività didattica in materiale totalmente video e/o *online*.

### Modalità di raccolta dei casi studio

Dopo un primo tentativo di classificazione *ex ante* delle possibili esperienze in corso, si è optato per un approccio di ricerca bottom-up, chiedendo a ciascuno dei 14 atenei partecipanti di indicare un caso di interesse da sottoporre ad analisi e comparazione. I casi di interesse potevano essere costituiti sia da singoli insegnamenti che da interi corsi di studio (laurea, laurea magistrale o dottorato), con la conseguenza che i risultati di comparazione ottenuti devono essere letti tenendo in adeguato conto tale eterogeneità nell'unità di analisi. Per definire la categoria di 'interesse' dei diversi casi, si sono utilizzate due dimensioni di studio:

- Il grado di incidenza dell'uso di strumenti ICT nel supporto alla didattica, indicando una percentuale approssimativa, e definendo le categorie come segue:
  - i casi in cui gli strumenti ICT 'pesassero' più di  $2/3$  come casi di corsi/insegnamenti online, i casi in cui la strumentazione fosse meno incidente di  $1/3$  come corsi/insegnamenti 'tradizionale', e la categoria intermedia (tra  $1/3$  e  $2/3$ ) come corsi/insegnamenti 'blended'.
- Il grado di interazione richiesto all'utente (studente o partecipante), ossia quanto sia previsto che l'utente debba interagire attivamente o meno nella fruizione sincrona di materiali video/audio, debba fornire risposte e sottoporre materiali, ecc. – in questo caso, la categorizzazione proposta è tra grado di interazione 'alto' o 'basso'.

In questo quadro, i casi di esperienza didattica definiti 'interessanti' sono quelli posizionati 'in alto a destra' nel grafico proposto in Figura 4, ossia (i) a decisa prevalenza di strumenti ICT a supporto dell'attività e (ii) che richiedono un grado di interazione elevato da parte dell'utenza – sebbene, come si mostrerà più avanti, sono stati inclusi anche casi diversi per favorire una più ampia comparazione delle esperienze in corso.

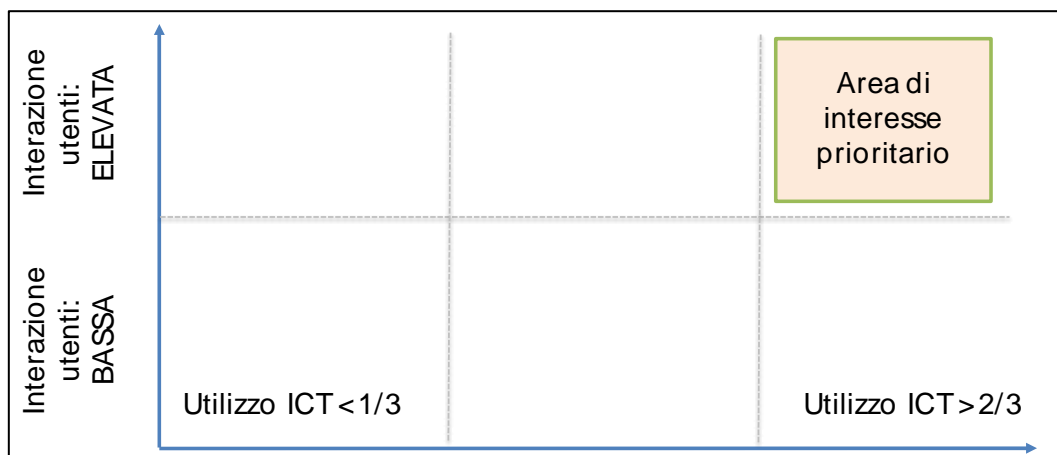


Figura 4: Framework di riferimento – Le dimensioni di analisi utilizzate

## L'approccio metodologico

I casi che sono stati segnalati dagli atenei sono riportati nella seguente Tabella 19, e si evince la numerosità è piuttosto equilibrata tra singoli insegnamenti (8) e interi corsi di studio (6). Per l'analisi dei casi, si è proceduto con una metodologia qualitativa basata sull'approfondimento di fonti informative diverse: materiale ufficiale e promozionale dei singoli insegnamenti e corsi, fonti secondarie diverse (Report istituzionali degli atenei, piani strategici, ecc.) e interviste dirette con docenti e personale tecnico amministrativo coinvolto nelle iniziative oggetto di indagine. Con riferimento a questo specifico ultimo aspetto, si sono realizzate complessivamente circa 25 interviste. L'attività di ricerca è stata svolta tra i mesi di Marzo e Ottobre 2016.

| Atenei  | Caso/i analizzato/i  | Insegnamento/i | Corso/i (L, LM o PhD) |
|---|--|----------------|-----------------------|
| Università degli Studi di <b>Bologna</b>            | Insegnamenti di Laboratorio Informatica e Scrittura Accademica e Didattica e Pedagogia Speciale  | x              |                       |
| Università degli Studi di <b>Brescia</b>            | Insegnamenti di Matematica Generale e Radiologia testa-collo   | x              |                       |
| Università degli Studi dell' <b>Insubria</b>        | Corso di Laurea Scienze dell'Ambiente e della Natura (L) e Scienze Ambientali (LM);<br>Corso di Laurea in Matematica (LM) - doppio titolo w/Linnaeus University, Växjö, Svezia |                | x                     |
| Università degli Studi di <b>Firenze</b>            | Insegnamenti di Diritto Privato I, Laboratorio di tecnologie dell'istruzione e dell'apprendimento, Insegnamento di Informatica   | x              |                       |
| Università degli Studi di <b>Messina</b>            | Insegnamenti di Storia dello Spettacolo (L) e Filosofia Teoretica (LM)   | x              |                       |
| Università degli Studi di <b>Milano</b>             | Corso di Laurea in Valorizzazione e tutela dell'ambiente e del territorio montano  |                | x                     |
| Politecnico di <b>Milano</b>                        | Corso di Laurea online in Ingegneria Informatica   |                | x                     |
| Università degli Studi di <b>Padova</b>             | Corso di Laurea Scienze e Tecniche Psicologiche  |                | x                     |
| Università degli Studi di <b>Parma</b>              | Corsi di laurea blended: Lettere; Beni Artistici e dello Spettacolo<br>Corso di laurea magistrale blended: matematica  | x              |                       |
| Università degli Studi di <b>Torino</b>             | Corso di Laurea in Amministrazione Aziendale (modalità telematica)   |                | x                     |
| Politecnico di <b>Torino</b>                        | Insegnamenti della scuola di dottorato: Project Management e Public Speaking   | x              |                       |
| Università degli Studi di <b>Trento</b>             | Due corsi "open": Linkeding per la ricerca del tuo lavoro e il tuo personal branding - corso base, Proprietà intellettuale e open access                                       | x              |                       |
| Università degli Studi di <b>Udine</b>              | Corsi di laurea: Comunicazione multimediale e Tecnologie dell'Informazione (LM), Ingegneria Elettronica (L)  |                | x                     |
| Università degli Studi Cà Foscari di <b>Venezia</b> | Insegnamenti di Mathematical Models for Decision Making; Storia del cinema di animazione giapponese  | x              |                       |

**Tabella 19: I casi analizzati nel Laboratorio Digital Learning**

Per lo studio dei diversi casi, si è utilizzato uno schema di analisi comune, basato su cinque dimensioni rilevanti per giudicare le caratteristiche del singolo corso/insegnamento, che a loro volta racchiudono un più ampio insieme di fattori descrittivi importanti (elencati, in dettaglio, nella successiva Tabella 20).

Le cinque dimensioni di analisi considerate sono le seguenti:

- **Avvio del progetto**, dove si è cercato di identificare e descrivere l'impulso iniziale a realizzare il corso/insegnamento mediante un utilizzo di strumenti ICT più 'marcato' del consueto;

- Design dei corsi, in cui si è dato conto di una serie di elementi descrittivi delle caratteristiche didattiche ed organizzative dei corsi/insegnamenti;
- Struttura ed attività di supporto, investigando il quale aspetto si è fornito un legame diretto con il progetto Good Practice nel suo insieme, per capire se e quanto una struttura di questo tipo possa favorire la realizzazione di iniziative didattiche ‘digital’ di qualità;
- Valutazione, per investigare se le iniziative di DL siano soggette a monitoraggio (per l’implementazione) e valutazione (rispetto ai risultati ottenuti)
- Coinvolgimento dei docenti, con lo scopo di capire se e come la forma di coinvolgimento della componente docente sia o meno un fattore critico di successo dell’iniziativa (e sia altresì in grado di influenzarne caratteristiche e funzionamento).

| Dimensione di analisi                 | Fattori considerati  |
|---------------------------------------|--|
| (1) Avvio del progetto                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulso iniziale: top-down vs bottom-up</li> <li>• Il ruolo del commitment</li> </ul>   |
| (2) Design dei corsi                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi dell’utenza</li> <li>• Bilanciamento online/presenza</li> <li>• Modalità d’esame</li> <li>• Piattaforma tecnologica</li> </ul>                      |
| (3) Struttura ed attività di supporto | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura tecnico-amministrativa di supporto</li> <li>• Ruolo dei tutor</li> <li>• Qualità delle video-lezioni</li> <li>• Formazione dei docenti</li> </ul> |
| (4) Valutazione                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione effetti attività di DL</li> <li>• Funzioni di certificazione</li> <li>• Project management del digital learning</li> </ul>                      |
| (5) Coinvolgimento dei docenti        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislazione</li> <li>• Protagonismo dei docenti</li> <li>• Incentivi per i docenti coinvolti</li> </ul>  |

**Tabella 20: Dimensioni di analisi e caratteristiche studiate nei casi oggetto del Laboratorio Digital Learning**

## I principali risultati

Ad un primo sguardo d'insieme, i casi suggeriti per l'analisi possono essere classificati in diversi dei riquadri precedentemente indicati come categorie di riferimento; nessuno dei casi ricade, ovviamente, nella sezione corsi 'tradizionali', mentre circa metà è classificabile più come caso *blended* che *online*. Una classificazione qualitativa dei corsi/insegnamenti proposti è riportata nella seguente Figura 5.

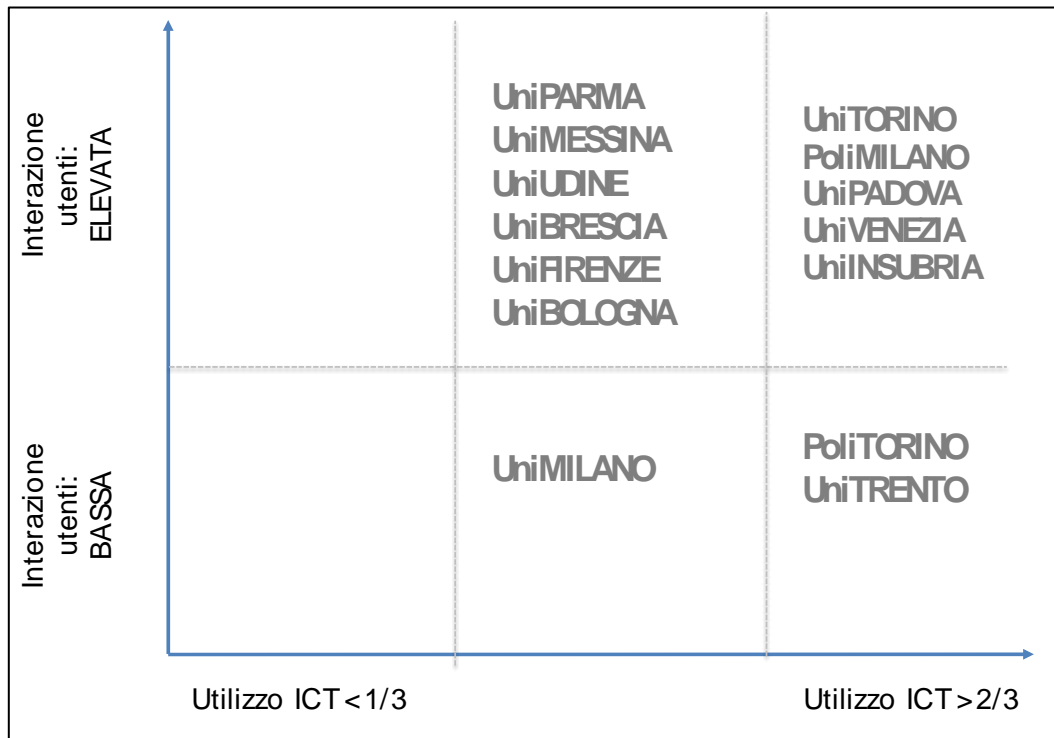


Figura 5: Una classificazione dei corsi/insegnamenti analizzati nel Laboratorio Digital Learning

Invece di riportare i singoli risultati di dettaglio per i singoli casi sottoposti ad indagine, si è optato per l'illustrazione di alcune 'lezioni apprese' più generali che possano essere utilizzate ed interpretate dai singoli decisori per comparare la propria esperienza di Digital Learning e supportare riflessioni per i prossimi sviluppi futuri.

- Si è notato un sostanziale equilibrio nel numero di iniziative nate per impulso 'top-down' (dal top management e/o dal vertice 'politico') e quelle invece nate come sviluppo 'bottom-up', ossia da iniziative di singoli docenti o gruppi di docenti. In entrambi i casi, tuttavia, è emersa una scarsa attitudine degli atenei a formalizzare una strategia di adozione del Digital Learning nell'attività didattica, che rappresenta una sostanziale criticità nella possibilità di rendere l'azione degli atenei stessi più strutturale e sistematica in questo ambito.
- In tutti i casi studiati, il ruolo del Commitment si è rivelato cruciale per il successo delle iniziative di Digital Learning. Il commitment (di natura essenzialmente 'politica') si è manifestato talvolta sotto forma di indicazione esplicita di un delegato del Rettore per il DL, e talaltra come identificazione di un *project manager* incaricato di seguire le diverse fasi di implementazione dei progetti di DL.
- Le iniziative di DL più longeve e strutturate hanno in comune una fase iniziale di identificazione dell'utenza target. In altri termini, i corsi e gli insegnamenti realizzati con modalità di *digital learning* spesso rispondono ad esigenze esplicite (ed analizzate) di un'utenza non tradizionale, quale ad esempio quella rappresentata da studenti lavoratori o studenti disabili.

- Nelle fasi iniziali di lancio di nuove iniziative di DL, l'approccio utilizzato è più di tipo integrativo che sostitutivo, con l'idea che il contenuto *digital* (soprattutto video ed online) sia fornito agli studenti/partecipanti in aggiunta al materiale distribuito in una modalità più tradizionale. Il cambiamento verso modalità più complete ed integrali di fruizione del contenuto digital, di norma, avviene solo in un secondo momento.
- Resta aperto il tema di come integrare il sostenimento delle prove d'esame all'interno del processo di digitalizzazione della didattica – in effetti, questa fase è quella che ancora, nella quasi totalità dei casi, viene sostenuta in presenza anche in circostanze caratterizzate da corsi/insegnamenti realizzati (per il resto) con modalità di digital learning molto avanzate.
- Per quanto riguarda la piattaforma tecnologica di supporto utilizzata, la maggior parte degli atenei fa uso di Moodle (in taluni casi, personalizzando alcune delle sue caratteristiche chiave). Vale comunque la pena citare anche il caso di atenei che fanno ricorso ad altra piattaforma open (diversa da Moodle), nonché quello di atenei che hanno sviluppato internamente una propria piattaforma proprietaria.
- In tutti gli atenei si stanno strutturando aree amministrative e tecniche di supporto all'implementazione di corsi ed insegnamenti con modalità didattiche basate sul digital learning. Il numero di personale impiegato, le caratteristiche del personale coinvolto, le funzioni assegnate alle strutture variano molto in funzione del singolo caso (e della strategia di riferimento); tuttavia, è ormai consolidata la consapevolezza che la qualità del servizio amministrativo e di supporto è una chiave di successo per un ambito di azione che non può essere affidato alle sole 'buone pratiche' dei docenti.
- In molte delle iniziative analizzate, è emersa come chiave la figura del tutor, che può assumere due funzioni – tra loro spesso complementari più che sostitutive: (i) tutor didattico, con il compito di seguire (anche dal punto di vista disciplinare) il percorso didattico dei singoli studenti e facilitare la loro interazione con gli uffici amministrativi e con il materiale DL a disposizione, e (ii) tutor tecnico, con il compito di supportare gli studenti ed i docenti nell'interazione con la strumentazione tecnologica a supporto dell'esperienza di Digital Learning.
- Un elemento critico sottolineato in più casi è quello legato alla formazione dei docenti. Man mano che maturano le esperienze di DL, si fa sempre maggiore strada la consapevolezza che i docenti devono re-imparare ad insegnare in un contesto di Digital Learning, sia sotto il profilo pedagogico (ad esempio, come rivedere la propria esposizione di fronte alla telecamera) che sotto il profilo tecnologico (come interagire con la strumentazione di supporto).
- Salvo rarissime eccezioni, in nessun caso gli atenei hanno avviato un processo sistematico di valutazione dell'esperienza di digital learning. In alcuni casi, la presenza di un tutor didattico ha favorito la realizzazione di qualche azione di monitoraggio (ad es. la produzione di report indirizzati agli organi di governo, contenenti qualche statistica descrittiva sulle iniziative in corso), ed anche l'approfondimento di alcuni elementi di risultato, quali ad esempio la soddisfazione di studenti e docenti (misurata mediante questionari e/o focus groups).
- In quasi tutte le circostanze, sia che l'iniziativa sia nata in ottica top-down piuttosto che bottom-up, il coinvolgimento di un nucleo attivo di docenti è risultato una chiave per la realizzazione dell'iniziativa stessa. In particolare, se vi è un gruppo di docenti che sperimenta l'innovazione con entusiasmo (pur riconoscendo le difficoltà), è più facile che l'uso di strumenti di DL divenga più diffuso e sistematico. In alcuni (rari) casi, gli atenei hanno previsto delle modalità di incentivazione (anche economica) dei docenti che hanno accettato di coinvolgersi con le iniziative di DL.
- Va segnalato, infine, che diversi atenei hanno citato il positivo impulso esercitato da una normativa favorevole alla diffusione del Digital Learning. Per esempio, molte università hanno avviato (o ampliato) le proprie azioni di DL a seguito delle opportunità offerte dal Decreto Ministeriale 15 ottobre 2013 n. 827 (Programmazione triennale 2013-2015).

## Laboratorio Piano Integrato

Il laboratorio sul Piano Integrato ha l'obiettivo di analizzare come gli atenei si stanno muovendo verso una programmazione integrata che parta dalla strategia e arrivi ad una gestione operativa coerente ad essa.

Negli ultimi anni, è evidente che la crescita degli adempimenti normativi richiesti aumenta l'onere delle attività di programmazione e, per questo motivo, è oggi quanto mai necessario avviare una riprogettazione complessiva del sistema in modo da assicurare: una migliore capacità decisionale nell'impiego di risorse pubbliche, una informazione trasparente verso la collettività e un sistema di valutazione in grado di premiare il merito.

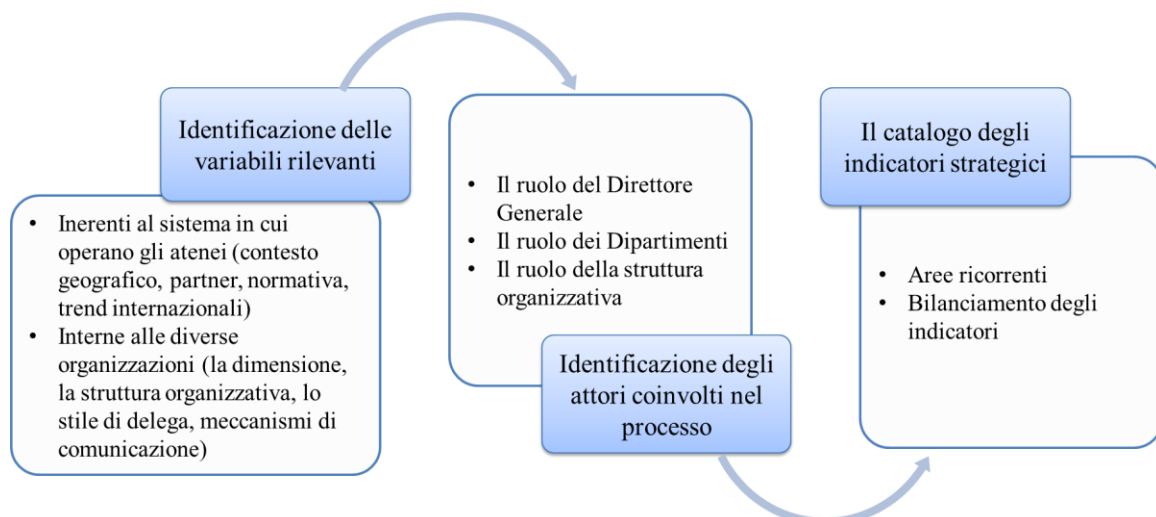
Nel corso dell'anno la nostra analisi si è focalizzata su:

- L'evoluzione del piano della performance in termini di: indicatori strategici e sistema di misurazione e valutazione della performance
- Le modalità con cui viene concepita e messa in atto la gestione del rischio nei singoli atenei
- La struttura del processo di programmazione integrata, in termini di: definizione della strategia, programmazione finanziaria, sistemi di indicatori e di reporting

Per rappresentare operativamente il percorso intrapreso dagli atenei in questi anni abbiamo utilizzato come schema di riferimento il ciclo di programmazione integrata, individuando come rilevanti cinque elementi: la strategia, il sistema di gestione dei rischi, la programmazione finanziaria, il sistema di misurazione e valutazione della performance ed infine i sistemi di indicatori e di reporting presenti nei diversi atenei.

### La strategia

Il punto di partenza della nostra analisi è stato il processo di definizione della strategia, andando ad identificare la variabili rilevanti, gli attori principali coinvolti e il catalogo degli indicatori strategici presentati dai singoli atenei all'interno del Piano integrato.



**Figura 6 Elementi caratterizzanti il processo di definizione della strategia**

Riuscire ad identificare quali siano le variabili influenti in questo processo è importante non solo per il coinvolgimento ex ante per cercare quindi di poter progettare e gestire il ciclo di programmazione e controllo nel modo più efficace possibile, ma è fondamentale anche per una valutazione ex post in modo da comprendere e valutare consapevolmente i risultati ottenuti non solo da parte degli stakeholder interni, ma anche da eventuali valutatori esterni, come ad esempio L'ANVUR.

Per quanto riguarda invece gli attori coinvolti in questo processo è emerso come sempre più rilevante il ruolo del Direttore Generale. È infatti quest'ultimo a diventare lo "snodo fondamentale" per garantire l'integrazione della strategia con la struttura gestionale amministrativa.

Infine, attraverso una analisi documentale, siamo arrivati a definire il catalogo degli indicatori che gli atenei hanno scelto di inserire all'interno del Piano Integrato in modo da valutare i loro singoli obiettivi strategici.

Nonostante gli indicatori siano stati presentati attraverso gradi di formalizzazione diversi è possibile comunque identificare sei aree ricorrenti ovvero: Didattica/Formazione, Ricerca, Terza Missione, Internazionalizzazione, Supporto amministrativo, Dati Economici & Risorse Umane (24).

|   | Perugia | Firenze | Sassari | Unito | Bologna | Salento | Padova | Catania | Polito | Udine | Iuav | Polimi | Bicocca |
|---|---------|---------|---------|-------|---------|---------|--------|---------|--------|-------|------|--------|---------|
| # Indicatori                                    | 70      | 69      | 38      | 36    | 34      | 32      | 31     | 22      | 21     | 12    | 9    | 7      | 5       |
| Didattica/Formazione                            | 27      | 5       | 13      | 10    | 12      | 8       | 5      | 8       | 8      | 3     | 0    | 3      | 2       |
| Ricerca   | 11      | 16      | 16      | 9     | 10      | 9       | 8      | 5       | 4      | 2     | 0    | 0      | 0       |
| Terza Missione & Responsabilità Sociale         | 12      | 19      | 5       | 11    | 0       | 8       | 8      | 0       | 0      | 0     | 0    | 0      | 0       |
| Internazionalizzazione                          | 4       | 9       | 4       | 2     | 6       | 7       | 6      | 5       | 1      | 2     | 4    | 3      | 1       |
| Supporto amministrativo & Assicurazione qualità | 14      | 16      | 0       | 4     | 6       | 0       | 4      | 0       | 0      | 5     | 5    | 0      | 2       |
| Dati economici & Risorse Umane                  | 2       | 4       | 0       | 0     | 0       | 0       | 0      | 4       | 8      | 0     | 0    | 1      | 0       |

Tabella 21: Catalogo indicatori strategici Internazionalizzazione

Possiamo evidenziare come i singoli atenei abbiamo scelto di utilizzare una numerosità di indicatori molto diversificata sia in termini assoluti che relativi.

Il primo cluster che comprende gli atenei di Perugia e Firenze ha identificato un set di indicatori molto numeroso che riesce coprire tutte e sei le categorie identificate. Nonostante però la numerosità assoluta sia comparabile, la distribuzione relativa degli indicatori risulta essere molto differente come possiamo notare nella 8.

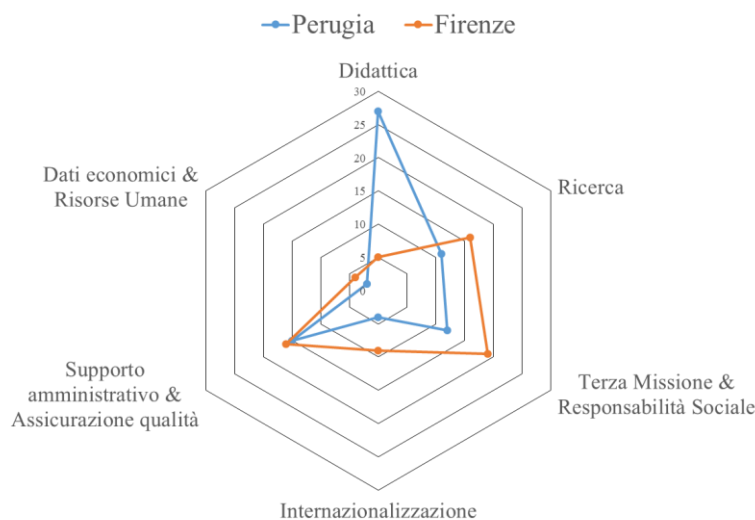
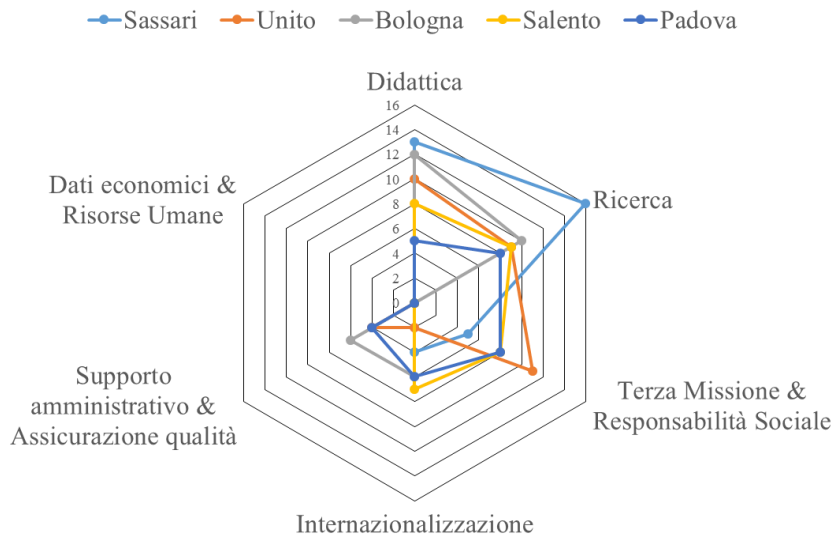


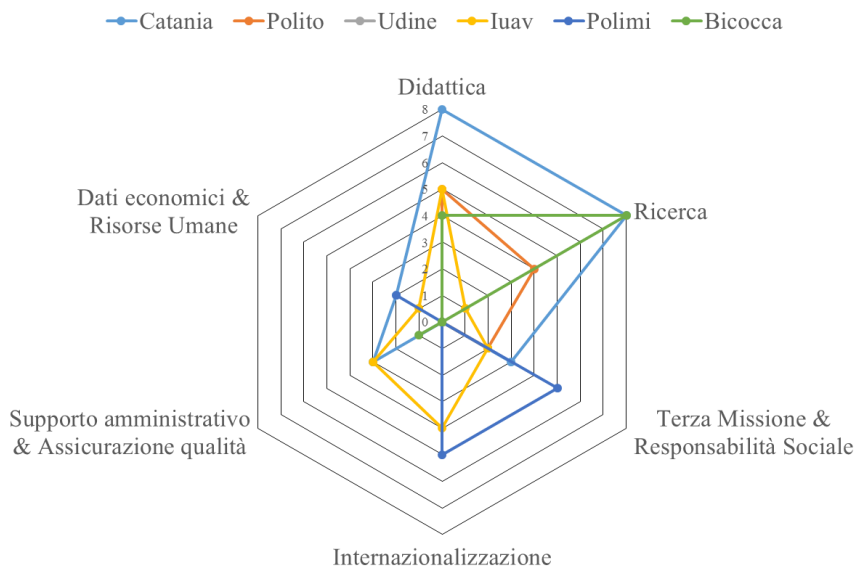
Figura 7: Numerosità relativa indicatori strategici

Infatti, mentre l'ateneo di Perugia ha una netta focalizzazione sugli indicatori che riguardano la Didattica e l'offerta formativa, l'ateneo di Firenze con il suo cruscotto copre in maniera più uniforme tutte le categorie identificate.



**Figura 8 Numerosità relativa indicatori strategici**

Per quanto riguarda il secondo cluster (che ha una numerosità assoluta che varia da un massimo di 38 a un minimo di 31 indicatori) possiamo notare come nessun Ateneo abbia scelto di inserire alcun indicatore riguardo i “Dati Economici e delle Risorse Umane”. Le categorie che tutti hanno scelto di monitorare sono invece quelle della Didattica, Ricerca e Internazionalizzazione.



**Figura 9. Numerosità relativa indicatori strategici**

Infine gli atenei che compongono il terzo cluster hanno scelto di focalizzare il loro set di indicatori solo su alcune aree specifiche. In questo caso quindi la numerosità assoluta risulta essere inferiore e le categorie considerate variano da un minimo di due ad un massimo di quattro.

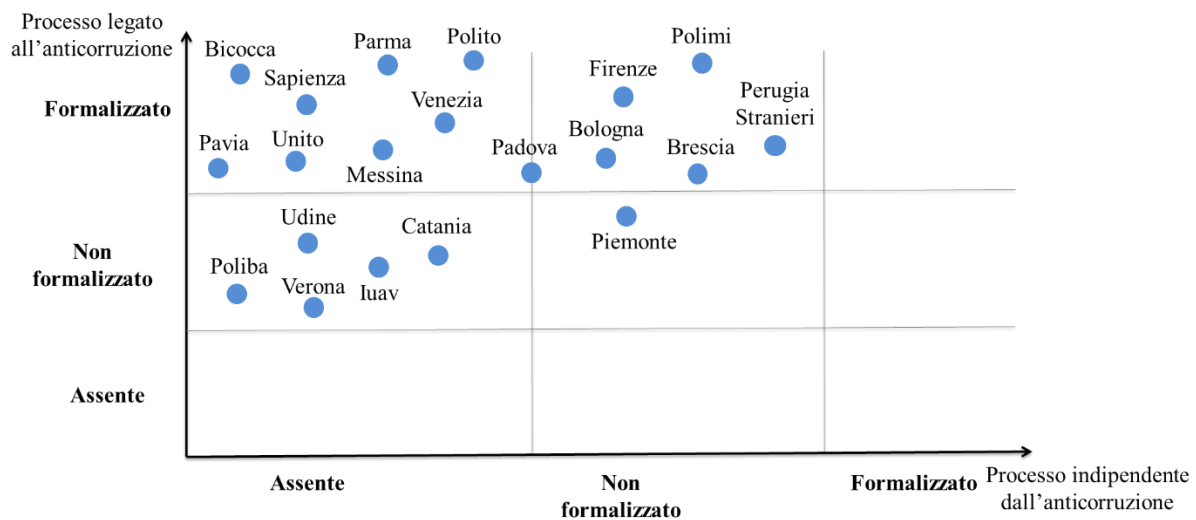


## Il sistema di gestione dei rischi

A livello italiano, il tema del rischio è spesso associato alla normativa Anticorruzione, per la quale esistono degli approcci e procedure definite; viceversa sono ancora poco diffusi approcci di gestione più manageriali, con riferimento ai cosiddetti rischi strategici o emergenti.

Il piano integrato ha sottolineato il legame tra gestione delle performance e gestione del rischio, anche se mantenendo il focus su anticorruzione, sulla base di due principi di fondo:

- L'assunzione della performance come concetto guida intorno al quale si collocano le diverse prospettive della trasparenza (concepita come obbligo di rendicontazione a studenti, famiglie, imprese e territorio) e della prevenzione alla corruzione (intesa come attività di contrasto e mitigazione dei rischi derivanti da comportamenti inappropriati e illegali);
- L'ancoraggio indissolubile della performance amministrativa con le missioni istituzionali dell'università e con le risorse finanziarie necessarie per perseguirle



**Figura 10: Formalizzazione dei processi di gestione del rischio**

Come si può osservare in Figura 10, ad oggi il 74% degli atenei intervistati conferma di gestire in modo formalizzato il rischio anticorruzione, mentre solo il 26% afferma di aver intrapreso un percorso non formalizzato per quanto riguarda la gestione dei rischi indipendente dall'anticorruzione.

Per quanto riguarda gli attori coinvolti nel processo di identificazione dei rischi, possiamo vedere dalla Tabella 22 come la situazione ad oggi sia molto diversificata nei singoli atenei. Possiamo comunque evidenziare una predominanza per quanto riguarda il coinvolgimento del Responsabile per l'anticorruzione, i Dirigenti e i singoli Responsabili di Aree e Servizi.

|          | Direttore Generale | Dirigenti | Responsabile per l'anticorruzione | Responsabili di Area e Servizi | Prorettori/ Delegati dal Rettore | Direttori Dipartimento | Responsabili amministrativi Dipartimento |
|----------|--------------------|-----------|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------|--|
| Bicocca  |                    |           |                                   | X                              |                                  |                        |  |
| Messina  |                    | X         | X                                 | X                              |                                  | X                      |  |
| Firenze  | X                  | X         |                                   |                                | X                                | X                      | X  |
| Iuav     |                    | X         | X                                 | X                              |                                  |                        |  |
| Pavia    | X                  | X         | X                                 | X                              |                                  | X                      | X  |
| Perugia  |                    |           | X                                 | X                              |                                  |                        |  |
| Poliba   |                    |           | X                                 | X                              |                                  |                        |  |
| Udine    |                    |           | X                                 | X                              |                                  |                        |  |
| Venezia  |                    | X         |                                   |                                |                                  | X                      | X  |
| Catania  | X                  |           |                                   | X                              |                                  |                        |  |
| Padova   | X                  | X         | X                                 | X                              | X                                |                        |  |
| Sapienza |                    |           | X                                 |                                |                                  |                        |  |
| Polimi   | X                  | X         |                                   |                                |                                  |                        |  |
| Brescia  |                    |           |                                   | X                              |                                  |                        |  |
| Polito   |                    | X         |                                   | X                              |                                  |                        |  |
| Bologna  |                    | X         |                                   |                                |                                  |                        | X  |
| Verona   | X                  | X         |                                   |                                |                                  |                        |  |
| Unito    |                    | X         | X                                 | X                              |                                  |                        |  |
| Piemonte | X                  | X         |                                   |                                |                                  |                        |  |
| %        | 39%                | 67%       | 50%                               | 67%                            | 11%                              | 22%                    | 22%                                      |

**Tabella 22: Attori coinvolti nel processo di identificazione dei rischi**

Per quanto riguarda invece gli strumenti utilizzati per il coinvolgimento dei singoli attori possiamo sottolineare attraverso la Tabella 23 una prevalenza di utilizzo delle interviste face to face e dei questionari (via mail, cartacei e online).

|          | Interviste face to face | Questionari | Brainstorming | Riunioni | Tavoli di confronto |
|----------|-------------------------|-------------|---------------|----------|---------------------|
| Bicocca  | X                       | X           |               |          |                     |
| Messina  |                         |             | X             |          | X                   |
| Firenze  | X                       | X           |               |          |                     |
| Iuav     | X                       |             |               |          |                     |
| Pavia    |                         |             |               | X        |                     |
| Poliba   |                         | X           |               |          |                     |
| Udine    |                         |             |               | X        | X                   |
| Venezia  |                         |             |               | X        |                     |
| Catania  |                         | X           |               |          |                     |
| Padova   | X                       | X           |               |          |                     |
| Sapienza | X                       | X           |               |          |                     |
| Polimi   |                         |             | X             |          | X                   |
| Brescia  |                         | X           |               |          |                     |
| Polito   | X                       |             |               |          | X                   |
| Bologna  | X                       |             |               |          |                     |
| Verona   |                         |             |               | X        |                     |
| Unito    |                         | X           |               |          | X                   |
| %        | 41%                     | 41%         | 12%           | 24%      | 24%                 |

**Tabella 23: Strumenti utilizzati per il coinvolgimento dei diversi attori**

Per quanto riguarda l'anticorruzione, le aree oggetto di analisi coprono in maniera capillare le attività svolte all'interno dei singoli atenei. Possiamo comunque notare in Tabella 24 una maggior focalizzazione sulle aree "core" ovvero la didattica & ricerca, la gestione del personale, l'edilizia e gli approvvigionamenti.

|                 | Didattica & Ricerca | Terza Missione | Pianificazione, controllo, qualità | Contabilità | Affari legali e istituzionali | Personale   | Edilizia   | Approvvigionamento | Sistemi informativi | Sistema bibliotecario | Orientamento | Centro Informativo di Ateneo | Prevenzione e sicurezza |
|-----------------|---------------------|----------------|------------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|------------|--------------------|---------------------|-----------------------|--------------|------------------------------|-------------------------|
| <b>Bicocca</b>  | X                   |                |                                    | X           | X                             | X           | X          | X                  |                     |                       |              |                              |                         |
| <b>Messina</b>  | X                   | X              |                                    |             |                               | X           | X          | X                  |                     | X                     | X            | X                            |                         |
| <b>Firenze</b>  | X                   | X              |                                    | X           | X                             | X           | X          | X                  |                     |                       |              |                              |                         |
| <b>Iuav</b>     | X                   |                |                                    | X           | X                             | X           |            |                    |                     |                       |              |                              |                         |
| <b>Pavia</b>    | X                   | X              | X                                  | X           | X                             | X           | X          | X                  |                     |                       |              |                              |                         |
| <b>Parma</b>    | X                   | X              | X                                  | X           | X                             | X           | X          | X                  | X                   |                       |              |                              |                         |
| <b>Perugia</b>  | X                   | X              | X                                  | X           | X                             | X           | X          | X                  | X                   |                       |              |                              | X                       |
| <b>Poliba</b>   | X                   |                |                                    | X           |                               | X           | X          | X                  |                     |                       |              |                              |                         |
| <b>Udine</b>    | X                   | X              | X                                  | X           | X                             | X           | X          | X                  |                     |                       |              |                              | X                       |
| <b>Venezia</b>  | X                   |                |                                    | X           | X                             | X           | X          | X                  | X                   | X                     |              |                              |                         |
| <b>Catania</b>  | X                   | X              | X                                  | X           | X                             | X           | X          | X                  |                     |                       |              |                              |                         |
| <b>Padova</b>   | X                   | X              | X                                  | X           | X                             | X           | X          | X                  | X                   |                       |              |                              |                         |
| <b>Sapienza</b> | X                   | X              | X                                  | X           | X                             | X           | X          | X                  | X                   |                       |              |                              |                         |
| <b>Polimi</b>   | X                   | X              | X                                  | X           | X                             | X           | X          | X                  | X                   |                       |              |                              |                         |
| <b>Brescia</b>  | X                   |                | X                                  | X           | X                             | X           | X          | X                  |                     |                       |              |                              |                         |
| <b>Polito</b>   | X                   | X              | X                                  | X           | X                             | X           | X          | X                  |                     |                       |              |                              |                         |
| <b>Bologna</b>  | X                   | X              |                                    |             |                               | X           | X          | X                  |                     |                       |              |                              |                         |
| <b>Verona</b>   |                     |                |                                    |             |                               | X           | X          | X                  |                     |                       |              |                              |                         |
| <b>Unito</b>    | X                   | X              | X                                  | X           | X                             | X           | X          | X                  |                     |                       |              |                              |                         |
| <b>Piemonte</b> |                     |                |                                    |             |                               | X           | X          | X                  |                     |                       |              |                              |                         |
| <b>%</b>        | <b>95%</b>          | <b>63%</b>     | <b>58%</b>                         | <b>84%</b>  | <b>79%</b>                    | <b>100%</b> | <b>95%</b> | <b>95%</b>         | <b>32%</b>          | <b>11%</b>            | <b>5%</b>    | <b>5%</b>                    | <b>11%</b>              |

**Tabella 24: Aree oggetto di analisi**

Possiamo segnalare che sono state evidenziate attività di gestione del rischio indipendenti dall'anticorruzione per quanto riguarda l'area contabilità (per l'attività di recupero crediti) e l'area affari legali e istituzionali (per la gestione del contenzioso).

Ancora poco sviluppato e con grossi margini di miglioramento è invece l'utilizzo dell'output di questi processi.

|                 | Schede di Valutazione | Piano Integrato | Reportistica ad uso interno | Relazione del responsabile Anticorruzione | Allegato 2 -3 al PNA | Relazione Unica di Ateneo | Nessuna |
|-----------------|-----------------------|-----------------|-----------------------------|---|----------------------|---------------------------|---------|
| <b>Bicocca</b>  | x                     |                 |                             |   |                      |                           |         |
| <b>Messina</b>  |                       | x               |                             |   |                      |                           |         |
| <b>Firenze</b>  |                       |                 | x                           |   |                      |                           |         |
| <b>Iuav</b>     |                       |                 |                             |   |                      |                           | x       |
| <b>Pavia</b>    |                       |                 |                             |   |                      |                           | x       |
| <b>Parma</b>    |                       |                 |                             | x   |                      |                           |         |
| <b>Perugia</b>  | x                     |                 |                             |   | x                    |                           |         |
| <b>Poliba</b>   | x                     |                 |                             |   |                      |                           |         |
| <b>Udine</b>    | x                     |                 |                             |   |                      |                           |         |
| <b>Venezia</b>  |                       |                 |                             | x   |                      | x                         |         |
| <b>Catania</b>  |                       |                 |                             |   |                      |                           | x       |
| <b>Padova</b>   |                       |                 | x                           |   | x                    |                           |         |
| <b>Sapienza</b> |                       |                 |                             | x   | x                    |                           |         |
| <b>Polimi</b>   | x                     |                 | x                           |   |                      |                           |         |
| <b>Brescia</b>  | x                     |                 |                             |   |                      |                           |         |
| <b>Polito</b>   | x                     |                 |                             |   | x                    |                           |         |
| <b>Bologna</b>  | x                     |                 |                             |   | x                    |                           |         |
| <b>Verona</b>   |                       |                 |                             |   |                      |                           | x       |
|                 | 42%                   | 5%              | 16%                         | 16%                                       | 26%                  | 5%                        | 21%     |

**Tabella 25: Reportistica prodotta a valle del processo di identificazione dei rischi**

La Tabella 25 riporta il dettaglio degli output prodotti dai singoli atenei. Possiamo evidenziare che il 21% afferma di non produrre nessuna reportistica specifica, mentre il 42% si limita a redigere la scheda di valutazione della aree di rischio legate all'anticorruzione. La tempistica di questi report è sempre annuale e viene inviata a diversi attori (come è evidenziato in Tabella 26).

|                 | Rettore | DG  | Senato | CdA | Dirigenti | Anac | Ndv | Pta | Responsabili di Primo | Delegati del rettore | Non Redatta Formalizzata |
|-----------------|---------|-----|--------|-----|-----------|------|-----|-----|-----------------------|----------------------|--------------------------|
| <b>Bicocca</b>  |         | x   |        |     | x         |      |     |     |                       |                      |                          |
| <b>Messina</b>  |         | x   |        |     |           |      |     |     |                       |                      |                          |
| <b>Firenze</b>  |         |     |        |     |           |      |     |     |                       |                      | x                        |
| <b>Iuav</b>     |         |     |        |     |           |      |     |     |                       |                      | x                        |
| <b>Pavia</b>    |         |     |        |     |           |      |     |     |                       |                      | x                        |
| <b>Parma</b>    | x       | x   |        | x   |           | x    | x   |     |                       |                      |                          |
| <b>Perugia</b>  | x       | x   |        | x   |           |      |     | x   |                       |                      |                          |
| <b>Poliba</b>   |         |     |        | x   |           |      |     |     |                       |                      |                          |
| <b>Udine</b>    | x       | x   | x      | x   | x         |      |     |     | x                     |                      |                          |
| <b>Venezia</b>  |         | x   |        | x   | x         |      | x   |     |                       |                      |                          |
| <b>Catania</b>  | x       |     |        | x   |           |      |     |     |                       |                      |                          |
| <b>Padova</b>   |         | x   |        |     | x         |      |     |     |                       | x                    |                          |
| <b>Sapienza</b> | x       | x   | x      | x   | x         |      |     |     |                       |                      |                          |
| <b>Polimi</b>   | x       | x   | x      | x   | x         |      |     |     |                       |                      |                          |
| <b>Brescia</b>  | x       |     |        | x   |           |      | x   |     |                       |                      |                          |
| <b>Polito</b>   | x       | x   | x      | x   | x         |      |     |     |                       |                      |                          |
| <b>Bologna</b>  |         | x   |        | x   | x         |      |     |     |                       |                      |                          |
| <b>Verona</b>   |         |     |        |     |           |      |     |     |                       |                      | x                        |
| <b>Piemonte</b> | x       | x   |        |     |           |      |     |     |                       |                      |                          |
|                 | 47%     | 58% | 21%    | 58% | 42%       | 5%   | 16% | 5%  | 5%                    | 5%                   | 21%                      |

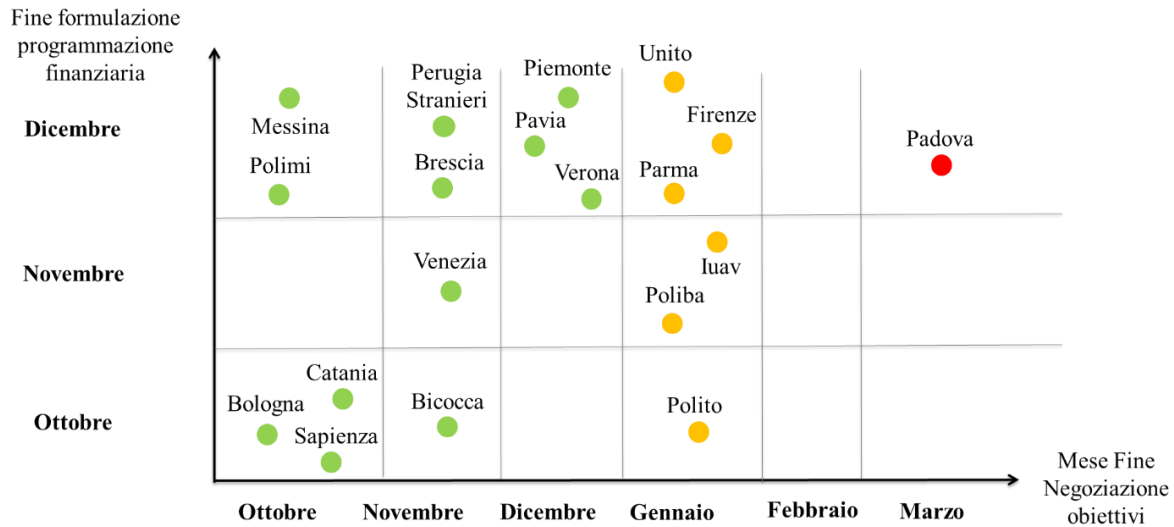
**Tabella 26: Destinatari della reportistica prodotta a valle del processo di identificazione dei rischi**

## La programmazione finanziaria

Per quanto riguarda questa fase del processo il nostro obiettivo è stata quello di mappare le modalità di integrazione della programmazione finanziaria con la strategia di ateneo. In particolare abbiamo cercato di:

- Verificare la coerenza tra la programmazione finanziaria e il ciclo di programmazione
- Mappare i meccanismi di allocazione dei punti organico

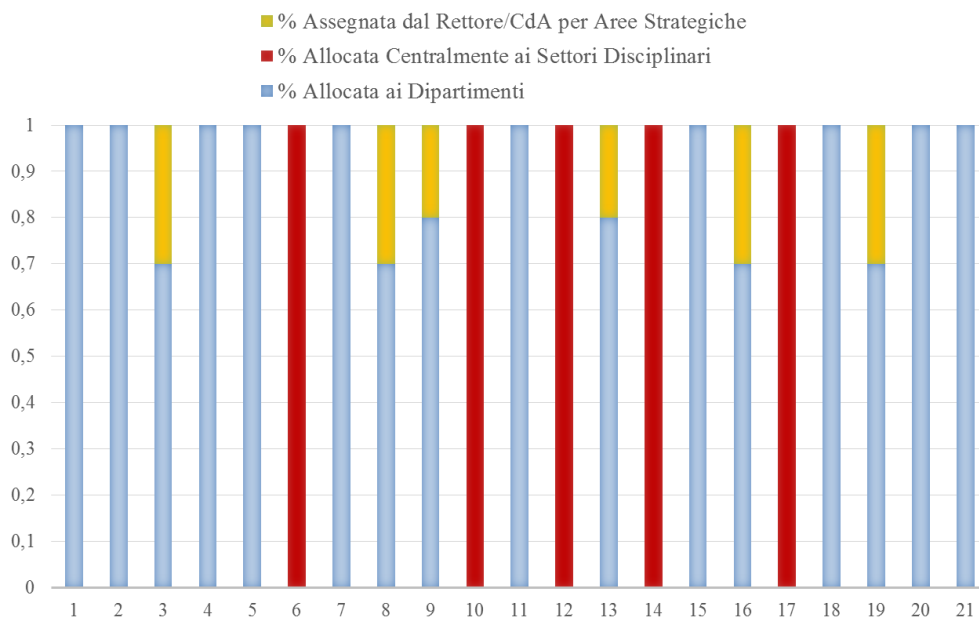
Il punto di partenza dell'analisi è che i due processi di programmazione finanziaria e operativa sono strutturalmente sfasati. Il bilancio si chiude a fine Dicembre mentre il piano Integrato (con i relativi obiettivi) è presentato a fine Gennaio.



**Figura 11: Coordinamento tra il processo di programmazione finanziaria e la negoziazione degli obiettivi**

Attraverso la Figura 11 possiamo evidenziare come in realtà la maggior parte degli atenei si stia muovendo in questa direzione: ovvero quella di anticipare la fine del processo di negoziazione degli obiettivi in modo che poi quest’ultima risulti coerente con la programmazione finanziaria. L’ateneo di Padova, che in questo grafico risulta essere il più sfasato, ci ha segnalato che sta lavorando molto in ottica di semplificazione del processo in modo tale da ridurre sensibilmente il ritardo nella definizione degli obiettivi già del prossimo anno.

Infine possiamo concludere questa sezione fornendovi una overview riguardo le modalità di attribuzione dei punti organico docenti nei singoli atenei. Possiamo osservare come il 48% degli atenei utilizzi un metodo decentrato (attribuisca quindi i punti organico ai singoli dipartimenti). Risulta interessante segnalare un trend crescente: ovvero quello di riservare una % di punti organico alle linee strategiche degli atenei. Ad oggi questa modalità è utilizzata dal 29% degli atenei, ma anche altri ci hanno segnalato la volontà di evolvere verso questa soluzione nel prossimo futuro.



**Figura 12: AC/DEC del processo di allocazione dei punti organico Docente**

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

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

**Good Practice:** [GoodPractice@mip.polimi.it](mailto:GoodPractice@mip.polimi.it)