



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

REPORT PROGETTO GOOD PRACTICE



2019

Indice

Introduzione al progetto	Pag. 3
CS studenti I anno	Pag. 4
CS studenti anni successivi	Pag. 5
CS DDA (Docenti, Dottorandi, Assegnisti)	Pag. 6
CS PTA	Pag. 7
Efficienza: allocazione delle risorse sui servizi	Pag. 8
I cluster delle Scuole e degli Atenei	Pag. 9
Il cruscotto dei servizi comuni a docenti, PTA e studenti	Pag. 10
Il cruscotto dei servizi a docenti e PTA	Pag. 11
Il cruscotto dei servizi agli studenti	Pag. 12

Introduzione al progetto

Il progetto Good Practice nasce nel 1999 con l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università rispetto a due dimensioni di prestazione:

- Customer Satisfaction (CS) – efficacia percepita
- Costi ed efficienza

Il presente report specifica il posizionamento e l'andamento dell'Ateneo rispetto a costi ed efficacia percepita. Di seguito è riportata una breve descrizione delle aree di indagine del progetto.

Customer Satisfaction (CS). La rilevazione di CS si rivolge alle tre principali categorie di stakeholder dell'ateneo:

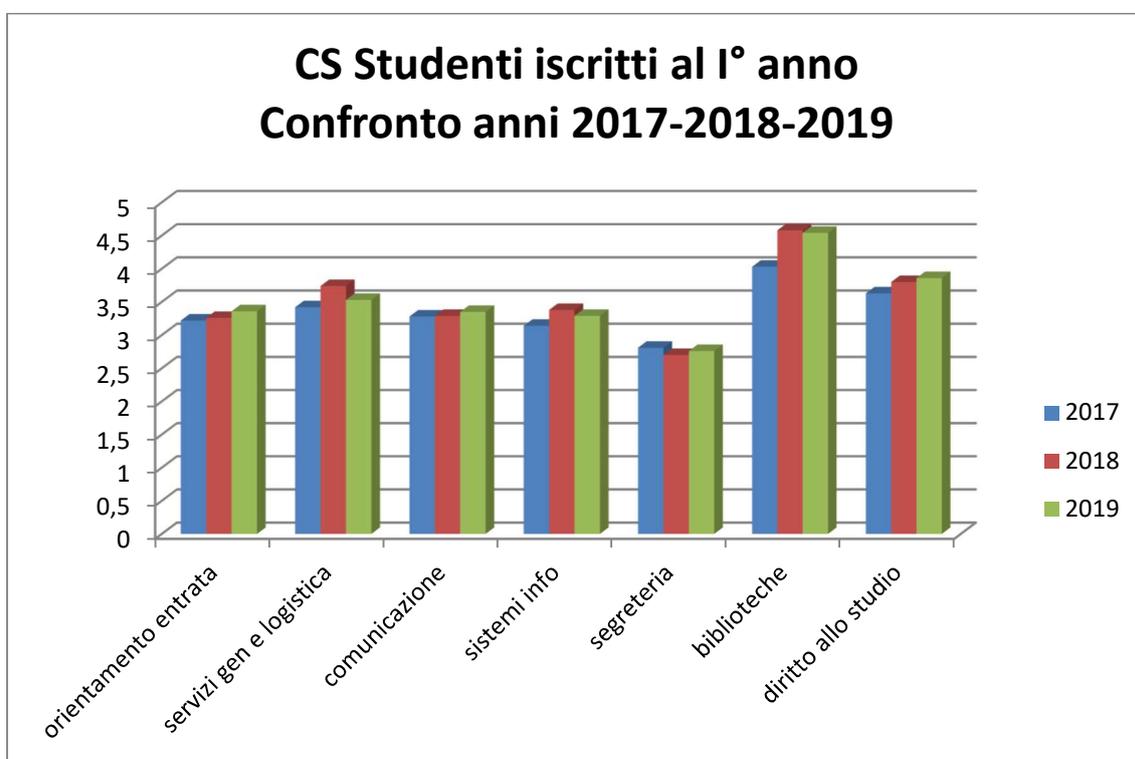
- il personale docente, i dottorandi e gli assegnisti (questionario DDA),
- il personale tecnico-amministrativo (questionario PTA),
- gli studenti (questionario STUD). Il questionario studenti è a sua volta distinto tra studenti del I anno (STUD I) e degli anni successivi (STUD II) in quanto, oltre ai servizi comuni alle due categorie, sono state introdotte domande ad hoc per ciascuna rilevazione. In particolare, gli studenti del primo anno sono chiamati ad esprimere il proprio giudizio in merito al servizio di orientamento in entrata, mentre gli studenti degli anni successivi esprimono il proprio livello di soddisfazione per il servizio di job placement e di internazionalizzazione.

Costi ed efficienza. Questa area è finalizzata alla misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi in termini di costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE). L'analisi viene condotta in modo gerarchico misurando dapprima le risorse complessive per l'ateneo, poi le risorse associate a ciascun servizio amministrativo (complessivamente 27), a loro volta costituiti da un set di attività. Le risorse vengono mappate con riferimento a personale interno (PD), collaboratori (COLL) e consulenti esterni (SER) coinvolti nella gestione del servizio.

CS studenti I anno

La tabella riporta il livello di soddisfazione nella domanda di soddisfazione finale del servizio per gli studenti del primo anno. Il valore di benchmark è rappresentato dai valori registrati negli anni precedenti. L'Ateneo di Palermo riporta livelli di soddisfazione quasi sempre costanti o addirittura crescenti negli ultimi tre anni. Il valore più basso (2,76) è stato registrato relativamente ai servizi erogati dalle Segreterie; il valore più alto (3,86) dai servizi bibliotecari.

Ateneo	orientamento entrata	servizi gen e logistica	comunicazione	sistemi info	segreteria	biblioteche	diritto allo studio
Palermo 2017 (dati 2016)	3.22	3.42	3.28	3.14	2.81	4.03	3.63
Palermo 2018 (dati 2017)	3.26	3.74	3.29	3.38	2.70	4.58	3.80
Palermo 2019 (dati 2018)	3.36	3.53	3.35	3.29	2.76	4.54	3.86

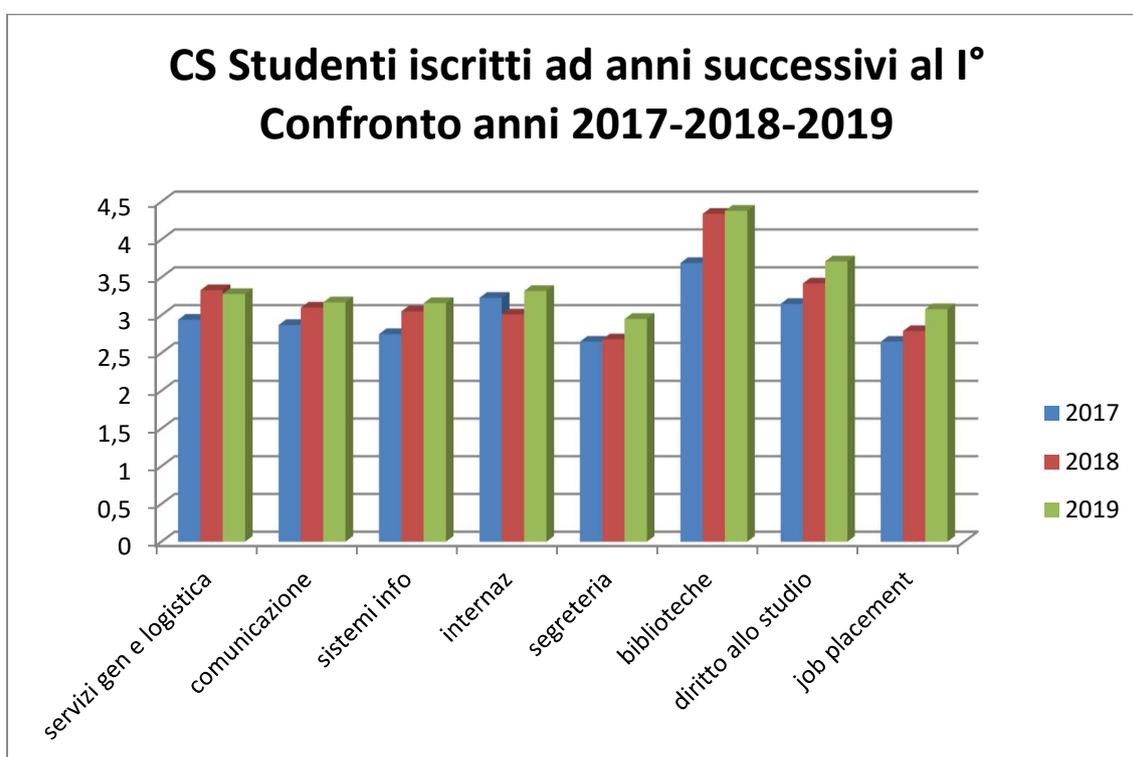


CS studenti anni successivi

La tabella riporta il livello di soddisfazione nella domanda di soddisfazione finale del servizio per gli studenti degli anni successivi. Il valore di benchmark è rappresentato da quelli registrati negli anni precedenti.

L'Ateneo di Palermo riporta livelli di soddisfazione quasi sempre costanti o addirittura crescenti. Il valore più basso (2,95) è stato registrato relativamente ai servizi erogati dalle Segreterie; il valore più alto (4,38) ancora una volta dai servizi bibliotecari.

Ateneo	servizi gen e logistica	comunicazione	sistemi info	internaz	segreteria	biblioteche	diritto allo studio	job placement
Palermo 2017 (dati 2016)	2.94	2.87	2.75	3.23	2.65	3.69	3.15	2.65
Palermo 2018 (dati 2017)	3.33	3.10	3.05	3.01	2.68	4.34	3.42	2.79
Palermo 2019 (dati 2018)	3.28	3.17	3.16	3.32	2.95	4.38	3.71	3.08

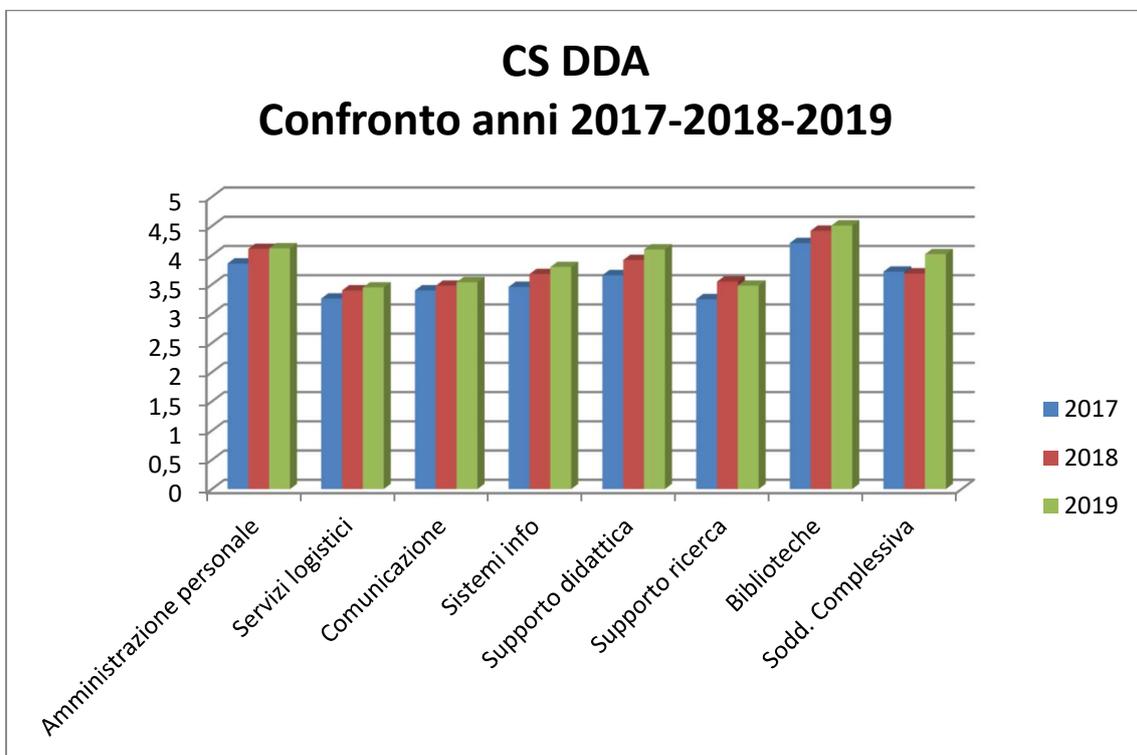


CS DDA (Docenti, Dottorandi, Assegnisti)

La tabella riporta il livello di soddisfazione nella domanda di soddisfazione finale del servizio per i docenti, dottorandi, assegnisti. Il valore di benchmark è rappresentato dai valori registrati negli anni precedenti.

L'Ateneo di Palermo riporta livelli di soddisfazione quasi sempre costanti o addirittura crescenti. Il valore più basso (3,45) è stato registrato relativamente ai servizi logistici; il valore più alto (4,51) ancora una volta dai servizi bibliotecari.

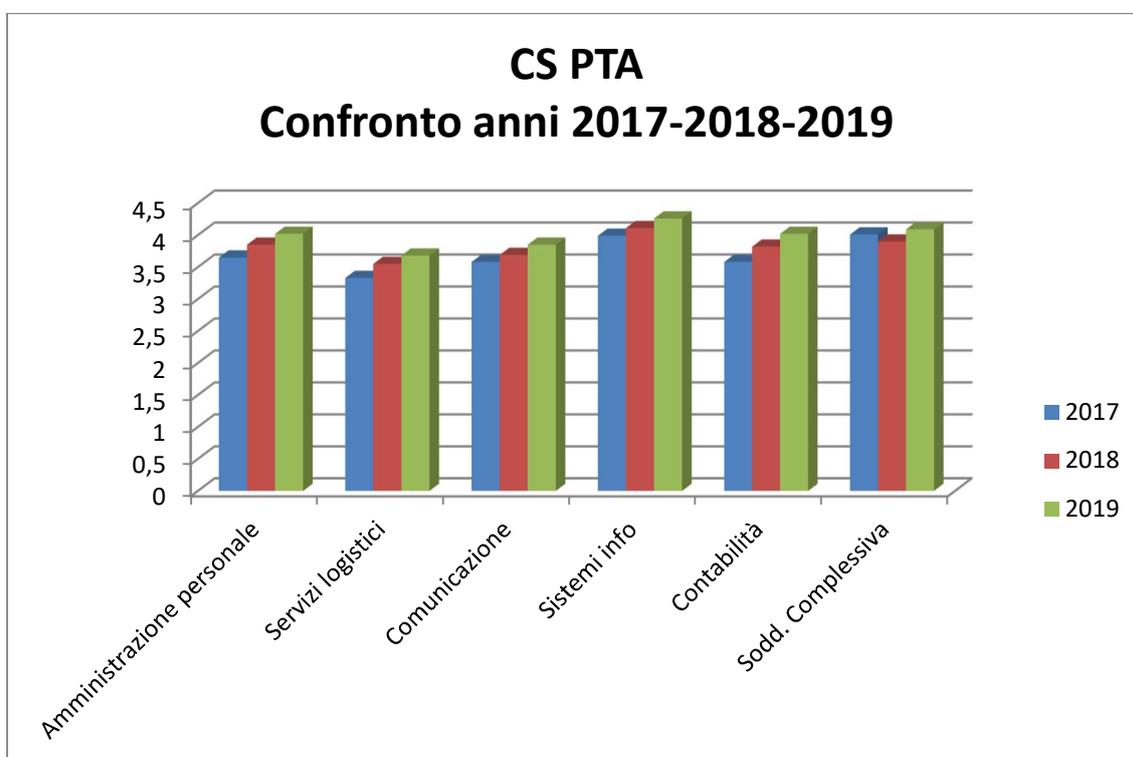
Ateneo	Amministrazione personale	Servizi logistici	Comunicazione	Sistemi info	Supporto didattico	Supporto ricerca	Biblioteche	Sodd. Complessiva
Palermo 2017 (dati 2016)	3.86	3.26	3.40	3.46	3.66	3.25	4.21	3.72
Palermo 2018 (dati 2017)	4.11	3.40	3.48	3.68	3.92	3.55	4.42	3.69
Palermo 2019 (dati 2018)	4.12	3.45	3.54	3.80	4.10	3.48	4.51	4.02



CS PTA

La tabella riporta il livello di soddisfazione nella domanda di soddisfazione finale del servizio per il personale TA. Il valore di benchmark è rappresentato dai valori registrati negli anni precedenti. L'Ateneo di Palermo riporta livelli di soddisfazione quasi sempre costanti o addirittura crescenti. Il valore più basso (3,68) è stato registrato relativamente ai servizi logistici; il valore più alto (4,26) dai servizi relativi ai sistemi informativi.

Ateneo	Amministrazione personale	Servizi logistici	Comunicazione	Sistemi info	Contabilità	Sodd. Complessiva
Palermo 2017 (dati 2016)	3.65	3.33	3.58	3.99	3.58	4.01
Palermo 2018 (dati 2017)	3.85	3.55	3.69	4.11	3.82	3.90
Palermo 2019 (dati 2018)	4.02	3.68	3.85	4.26	4.02	4.09



Efficienza: allocazione delle risorse sui servizi

La tabella riporta l'incidenza di ciascun servizio rispetto ai costi amministrativi totali dell'Ateneo (il totale della colonna dell'Ateneo è quindi pari a 100%). Il benchmark è rappresentato dall'incidenza media dei costi di ciascun servizio negli Atenei GP (i dati sono quelli raccolti nel corso del 2019).

L'Ateneo di Palermo mostra tre servizi con incidenza superiore al 10%: in primis i servizi generali e logistici; a seguire, il supporto contabile e le biblioteche. In tutti e tre i casi, il livello di incidenza nell'Ateneo è superiore all'incidenza media negli altri Atenei GP.

Servizi	Palermo	Media Atenei
10. Servizi generali e logistici	14,50%	9,93%
2. Contabilita'	11,28%	7,90%
20. Biblioteche	10,64%	7,93%
15. Didattica in itinere per lauree di I, II livello e a ciclo unico	8,94%	10,81%
6. Personale	8,35%	7,56%
11. Sistemi informativi	6,40%	6,90%
4. Comunicazione	5,11%	3,55%
9. Approvvigionamenti	4,29%	4,26%
24. Supporto tecnico all'attivita' di ricerca	4,14%	10,02%
1. Pianificazione, controllo e statistica	3,83%	3,66%
3. Affari legali e istituzionali	3,77%	4,56%
16. Formazione post-laurea (corsi di perfezionamento, dottorato e master)	3,26%	3,33%
22/23. Supporto alla gestione dei progetti nazionali e internazionali	3,15%	4,01%
8. Edilizia _Interventi sul costruito	2,60%	2,56%
1b. Assicurazione qualita', Accreditemento, Valutazione	1,98%	1,87%
12. Orientamento in entrata	1,73%	1,38%
26. Gestione museale e/o archivistica	1,36%	1,11%
17. Orientamento in uscita	0,89%	1,08%
18. Internazionalizzazione studenti	0,79%	1,76%
7. Edilizia _Nuovi interventi edilizi	0,67%	1,04%
19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	0,62%	0,65%
25. Supporto alle gestione ospedaliera	0,46%	3,80%
5. Servizi sociali e welfare	0,46%	0,54%
21. Trasferimento tecnologico	0,39%	0,69%
14. Gestione delle borse di studio	0,36%	0,79%
13. Gestione alloggi e mense	0,01%	0,26%

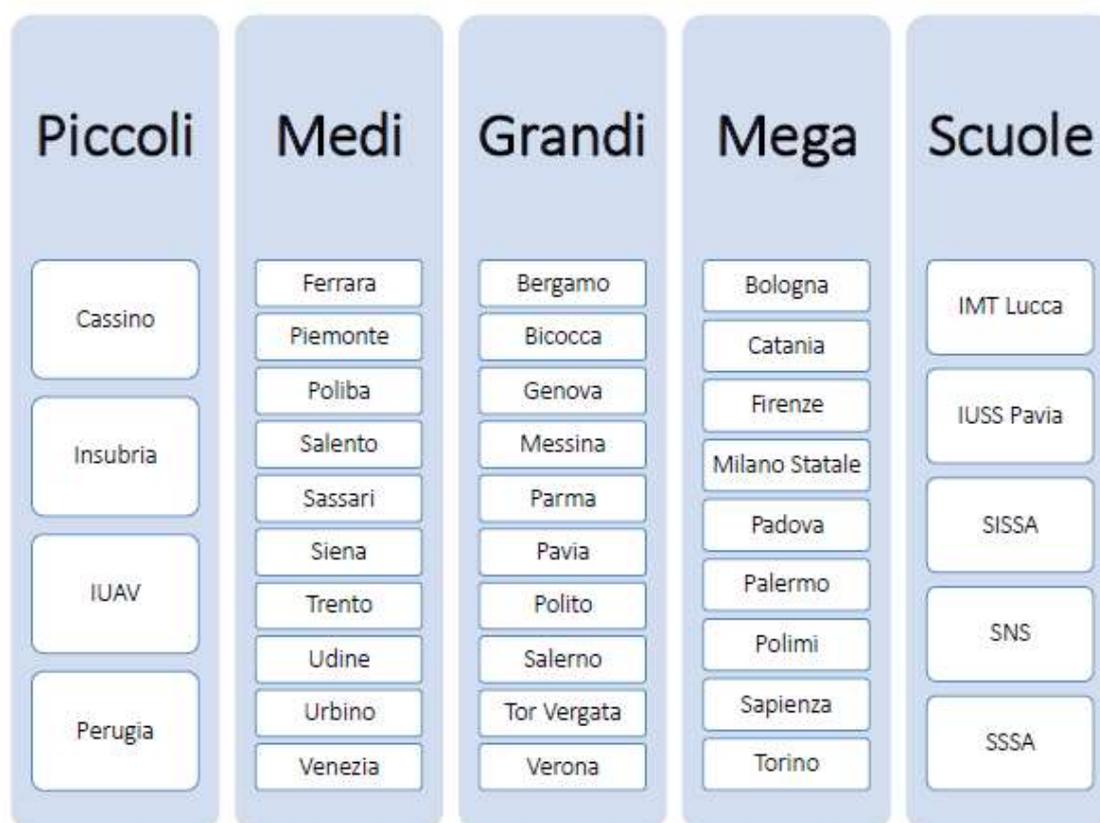
MIP - Politecnico di Milano

I cluster delle Scuole e degli Atenei

La tabella riporta la divisione degli Atenei (che hanno partecipato alla rilevazione GP durante il 2019) nei 5 cluster di riferimento, che costituiranno uno dei benchmark di riferimento dei cruscotti successivi, in base al dimensionamento dell'Ateneo.

Nel dettaglio:

- Atenei piccoli: studenti < 10.000
- Atenei medi: 10.000 < studenti < 20.000
- Atenei grandi: 20.000 < studenti < 40.000
- Atenei mega: studenti > 40.000
- Scuole superiori



Il cruscotto dei servizi comuni a docenti, PTA e studenti

La tabella riporta il cruscotto integrato efficienza/efficacia per i servizi rivolti a tutti gli stakeholder (i.e. comunicazione, sistemi informativi, servizi generali e logistici e biblioteche).

Di seguito si rappresentano alcune note di supporto alla lettura:

- La quarta colonna riporta le prestazioni dell'Ateneo, colorate in arancio laddove la performance fosse inferiore alla media, in verde laddove fosse superiore.
- Il benchmark è rappresentato dalla media degli Atenei. E' inoltre riportato il benchmark relativo alla media degli atenei che compongono il cluster di riferimento.
- Le ultime due colonne riportano gli scostamenti percentuali.

L'Ateneo di Palermo mostra un andamento variabile nei servizi riportati.

	Prestazione	Unità di misura	GP 2018 - Valore	GP 2018 - Valore benchmark (media atenei)	GP 2018 - Valore Benchmark (media di cluster)	Scostamento (%)	Scostamento (%) Cluster
Comunicazione	CS doc	(1-6)	3.54	3.87	3.78	-8.51%	-6.55%
	CS pta	(1-6)	3.85	3.71	3.75	3.78%	2.52%
	CS stud l anno	(1-6)	3.35	4.01	3.70	-16.50%	-9.51%
	CS stud succ	(1-6)	3.17	3.79	3.57	-16.29%	-11.25%
	Costo unitario	€/persona	725.01	416.76	475.14	73.96%	52.59%
Sistemi informativi	CS doc	(1-6)	3.80	4.15	4.03	-8.35%	-5.74%
	CS pta	(1-6)	4.26	4.16	4.18	2.39%	1.83%
	CS stud l anno	(1-6)	3.29	4.04	3.77	-18.68%	-12.78%
	CS stud succ	(1-6)	3.16	3.80	3.55	-17.01%	-11.13%
	Costo unitario	€/persona	1,414.18	1,758.92	1,337.37	-19.60%	5.74%
Approvv e serv gen	CS doc	(1-6)	3.45	3.77	3.62	-8.58%	-4.78%
	CS pta	(1-6)	3.68	3.57	3.52	3.15%	4.43%
	CS stud l anno	(1-6)	3.53	4.27	3.98	-17.28%	-11.32%
	CS stud succ	(1-6)	3.28	3.96	3.68	-17.07%	-10.67%
	Costo unitario	€/mq	43.52	30.41	30.14	43.09%	44.41%
Biblioteche	CS doc	(1-6)	4.51	4.71	4.68	-4.30%	-3.71%
	CS stud l anno	(1-6)	4.54	4.57	4.52	-0.66%	0.40%
	CS stud succ	(1-6)	4.38	4.49	4.44	-2.41%	-1.38%
	Costo unitario	€/utente potenziale	127.62	88.49	87.14	44.22%	46.46%

Il cruscotto dei servizi a docenti e PTA

La tabella riporta il cruscotto integrato efficienza/efficacia per i servizi rivolti a docenti e PTA, cioè amministrazione del personale, contabilità e supporto alla ricerca.

Di seguito si rappresentano alcune note di supporto alla lettura:

- La quarta colonna riporta le prestazioni dell'Ateneo, colorate in arancio laddove la performance fosse inferiore alla media, in verde laddove fosse superiore.
- Il benchmark è rappresentato dalla media degli Atenei. E' inoltre riportato il benchmark relativo alla media degli atenei che compongono il cluster di riferimento.
- Le ultime due colonne riportano gli scostamenti percentuali.

L'Ateneo di Palermo riporta un andamento variabile di costi e CS.

	Prestazione	Unità di misura	GP 2018 - Valore	GP 2018 - Valore benchmark (media Atenei)	GP 2018 - Valore Benchmark (media di cluster)	Scostamento (%)	Scostamento (%) Cluster
Personale	CS doc	(1-6)	4.12	4.43	4.27	-7.04%	-3.70%
	CS pta	(1-6)	4.02	3.82	3.85	5.15%	4.35%
	Costo unitario	€/persona	1,184.33	866.10	879.18	36.74%	34.71%
Contabilità	CS pta	(1-6)	4.02	4.10	4.18	-1.87%	-3.91%
	Costo unitario	€/mgI€	10.35	6.92	6.74	49.59%	53.50%
Ricerca	CS doc	(1-6)	3.48	4.03	3.93	-13.75%	-11.48%
	Costo unitario	€/mgI€	54.40	64.80	91.08	-16.05%	-40.27%

Il cruscotto dei servizi agli studenti

La tabella riporta il cruscotto integrato efficienza/efficacia per i servizi rivolti agli studenti, cioè supporto alla didattica, internazionalizzazione, diritto allo studio, orientamento in entrata e job placement.

Di seguito si rappresentano alcune note di supporto alla lettura:

- La quarta colonna riporta le prestazioni dell'Ateneo, colorate in arancio laddove la performance fosse inferiore alla media, in verde laddove fosse superiore.
- Il benchmark è rappresentato dalla media degli Atenei. E' inoltre riportato il benchmark relativo alla media degli atenei che compongono il cluster di riferimento.
- Le ultime due colonne riportano gli scostamenti percentuali.

L'Ateneo di Palermo riporta un andamento variabile di costi mentre i livelli di CS sono generalmente sotto la media dei valori degli altri Atenei GP.

	Prestazione	Unità di misura	GP 2018 - Valore	GP 2018 - Valore benchmark (media Atenei)	GP 2018 - Valore Benchmark (media di cluster)	Scostamento (%)	Scostamento (%) Cluster
Didattica	<i>CS doc</i>	(1-6)	4.10	4.33	4.27	-5.46%	-3.98%
	<i>CS stud l anno</i>	(1-6)	2.76	3.89	3.53	-28.98%	-21.87%
	<i>CS stud succ</i>	(1-6)	2.95	3.78	3.45	-21.81%	-14.34%
	<i>Costo unitario</i>	€/studente	117.40	139.19	116.51	-15.65%	0.76%
Internazionalizzazione	<i>CS stud succ</i>	(1-6)	3.32	3.97	3.75	-16.50%	-11.41%
	<i>Costo unitario</i>	€/studente	243.45	236.69	207.81	2.86%	17.15%
Diritto studio	<i>CS stud l anno</i>	(1-6)	3.86	4.20	4.05	-8.16%	-4.66%
	<i>CS stud succ</i>	(1-6)	3.71	4.03	3.88	-8.01%	-4.40%
Orientamento	<i>CS stud l anno</i>	(1-6)	3.36	4.05	3.73	-16.93%	-9.92%
	<i>Costo unitario</i>	€/immatricolato	84.82	65.24	55.08	30.02%	53.99%
Job placement	<i>CS stud succ</i>	(1-6)	3.08	3.63	3.40	-15.08%	-9.41%