

PROGETTO GOOD PRACTICE 2014

Report per l'università degli Studi di Verona

Sommario

Introduzione	3
Metodologia	5
Efficienza	5
Efficacia percepita (customer satisfaction)	6
Posizionamento complessivo dell'ateneo di Verona	9
Le aree critiche per l'ateneo	11
Comunicazione: alti costi e alta CS	11
Servizi generali e logistici: alti costi e alta CS.....	12
Contabilità: bassa CS e bassi costi.....	15
Biblioteche: bassa CS e bassi costi	17
Conclusioni: i cruscotti di sintesi	21
Il cruscotto dei servizi comuni a docenti, PTA e studenti	22
Il cruscotto dei servizi rivolti a docenti e PTA	23
Il cruscotto dei servizi rivolti agli studenti.....	24

Introduzione

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

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

Tabella 1: Elenco degli atenei partecipanti

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

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

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

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

Tabella 2: Tipologia di rilevazione svolta da ciascun ateneo

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

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

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

Metodologia

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

Efficienza

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

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

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

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

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

Efficacia percepita (customer satisfaction)

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

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

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

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

Tabella 4: Tassi risposta questionari studenti

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

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

Tabella 5: Tassi di risposta questionari docenti e pta

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

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

Tabella 6: Copertura domande CS sui servizi

Posizionamento complessivo dell'ateneo di Verona

La matrice successiva riporta il posizionamento complessivo dell'ateneo di Verona nei confronti degli atenei partecipanti a GP2014 rispetto alle due rilevazioni di efficienza ed efficacia.

La matrice è costituita da due assi:

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

In questo modo si identificano 4 quadranti:

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

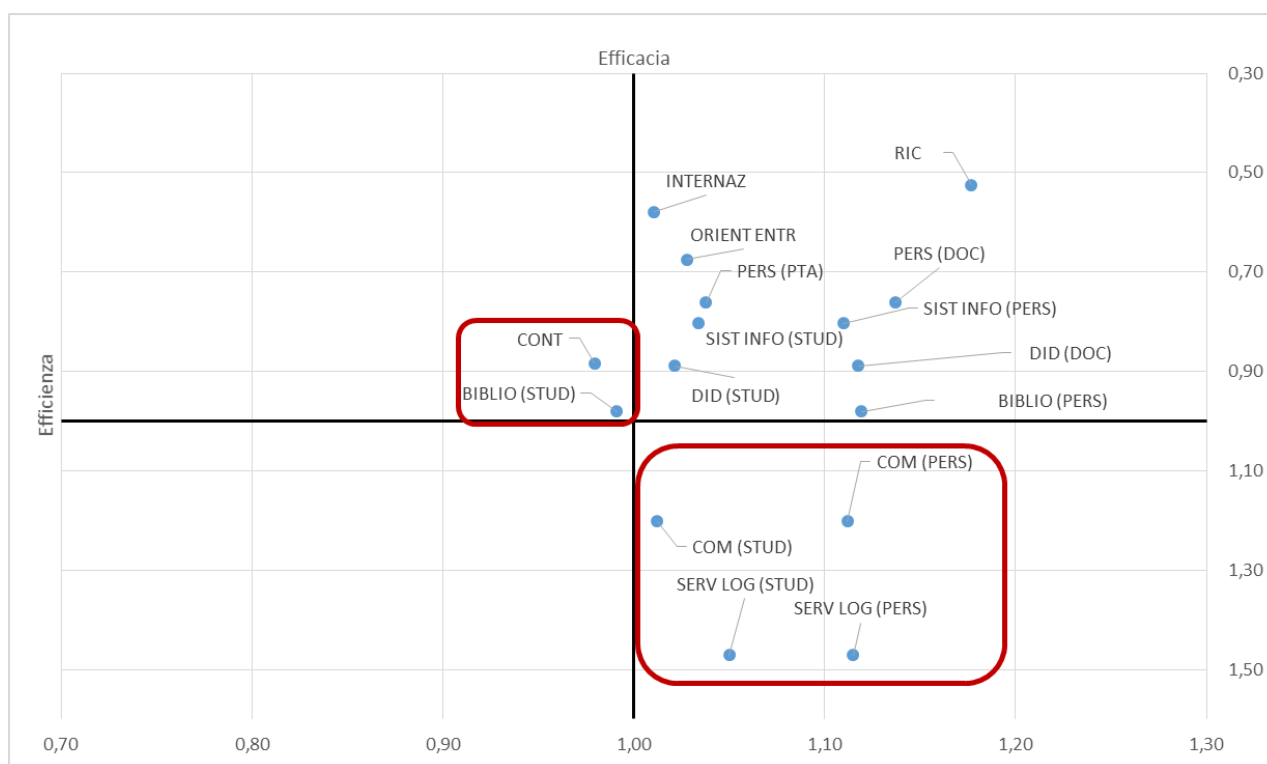


Figura 1: Matrice di posizionamento dell'ateneo di Verona

Relativamente all'ateneo di Verona, il grafico mostra nel quadrante in alto a destra i servizi virtuosi, ovvero caratterizzati da punteggi di Customer Satisfaction superiori alla media degli atenei e costi unitari inferiori alla media degli atenei. Questi servizi includono: supporto alla ricerca, internazionalizzazione, orientamento in entrata, supporto al personale, sistemi informativi, supporto alla didattica e servizi bibliotecari per la parte rivolta ai docenti. Tanto maggiore è la distanza del servizio dagli assi (il valore è fissato ad uno in quanto corrisponde al valore medio degli atenei), tanto maggiore è lo scostamento della prestazione di efficienza o di efficacia dalla media.

Il quadrante in alto a sinistra riporta i servizi caratterizzati da costi inferiori alla media, ma punteggi di CS sotto media: si tratta dei servizi critici per l'efficacia. Questi servizi comprendono la contabilità e la soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari da parte degli studenti.

Al contrario in basso a destra ci sono i servizi critici per l'efficienza e pertanto caratterizzati da costi sopra media a fronte di un punteggio di CS sopra la media. I servizi in questo cluster includono la comunicazione ed i servizi generali e logistici.

Si può osservare che non sono presenti servizi nel quadrante in basso a sinistra, ovvero non ci sono servizi caratterizzati da CS sotto media unitamente a costi sopra media.

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

- Comunicazione e servizi logistici: in quanto servizi critici per l'efficienza;
- Contabilità e biblioteche in quanto servizi critici per l'efficacia.

Le aree critiche per l'ateneo

Il precedente grafico ha identificato come servizi maggiormente critici per l'ateneo la comunicazione, i servizi generali e logistici, la contabilità e le biblioteche. In questa sezione verranno analizzate nel dettaglio le performance relative a questi quattro servizi.

Comunicazione: alti costi e alta CS

Il servizio di Comunicazione è risultato essere critico per l'efficienza, riportando un costo unitario superiore rispetto alla media.

Costi unitari

Il grafico successivo riporta l'andamento dei costi unitari relativi al servizio comunicazione per Verona (ateneo A23). Il costo unitario è stato calcolato rapportando il personale dedicato all'attività rispetto al numero di docenti, pta e ricercatori presenti in ateneo nell'anno solare 2014.

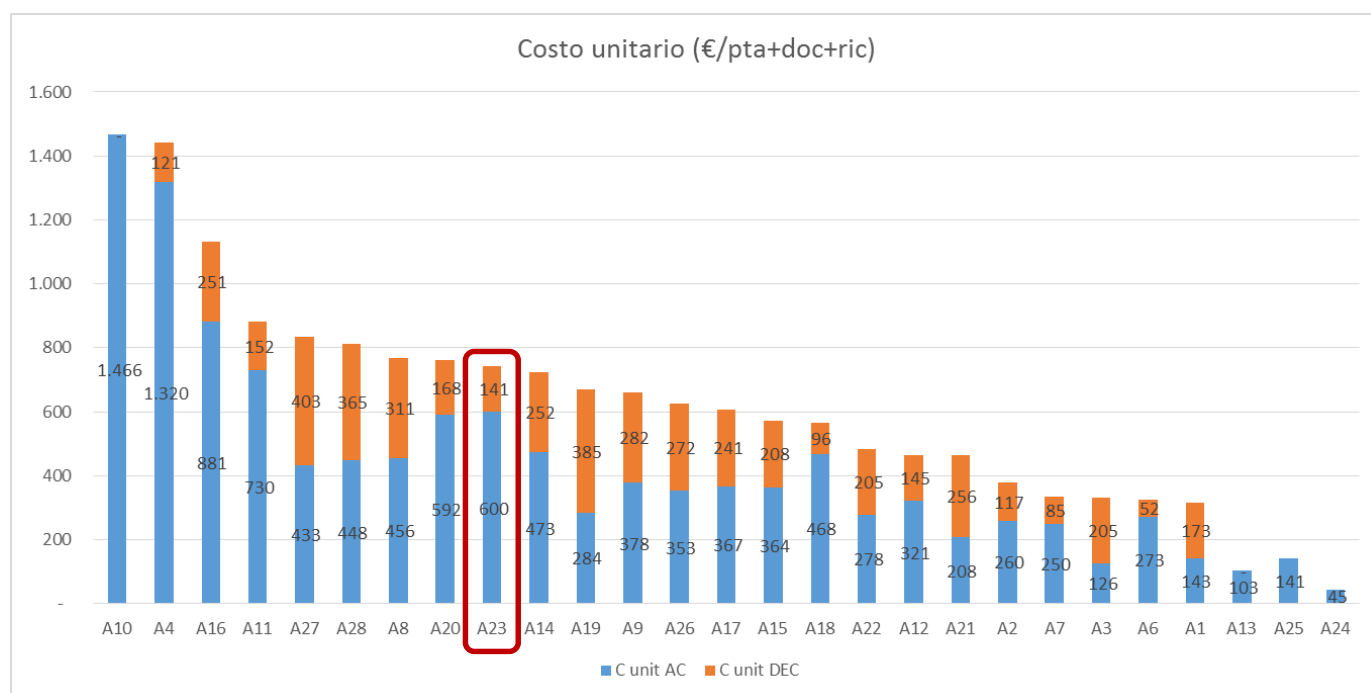


Figura 2: Costi unitari servizio comunicazione

La tabella successiva riporta inoltre il dettaglio dei costi totali, dei driver e dei costi unitari per ciascun ateneo, in ordine decrescente. È possibile osservare che Verona (A23) rileva un costo unitario pari a 741€/unità di personale a fronte di un valore medio dei soli atenei (sono state escluse le scuole superiori dal conteggio) di 616,8€/unità di personale. Si sottolinea, infine, che gli ultimi due atenei (A25 e A24) hanno rilevato il solo costo dell'amministrazione centrale.

	C tot	PTA+DOC+RIC	C unitario
A10	501.312	342	1.466
A4	661.419	459	1.441
A16	1.405.244	1241	1.132
A11	1.071.878	1215	882
A27	3.581.997	4285	836
A28	2.624.839	3230	813
A8	221.080	288	768
A20	1.898.189	2497	760
A23	1.082.896	1461	741
A14	788.641	1088	725
A19	1.222.612	1826	670
A9	103.624	157	660
A26	2.424.580	3879	625
A17	3.546.701	5836	608
A15	670.364	1172	572
A18	393.605	697	565
A22	643.683	1332	483
A12	500.234	1075	465
A21	693.379	1495	464
A2	380.859	1008	378
A7	633.479	1890	335
A3	916.882	2767	331
A6	183.862	567	324
A1	508.343	1609	316
A13	185.857	1799	103
A25	1.350.626	9601	141
A24	246.760	5450	45

Tabella 7: Costi totali, driver e costi unitari servizio comunicazione

Servizi generali e logistici: alti costi e alta CS

I servizi generali e logistici sono emersi come servizio critico per l'efficienza in quanto caratterizzati da costi unitari superiori alla media degli atenei. Il grafico successivo riporta i costi unitari relativi ai servizi generali e logistici per Verona (ateneo A23). Il costo unitario è stato calcolato rapportando il personale dedicato all'attività rispetto ai mq interni complessivi di ateneo. Gli atenei A24 ed A25, avendo rilevato la sola AC, sono esclusi dall'ordinamento decrescente riportato nella tabella successiva.

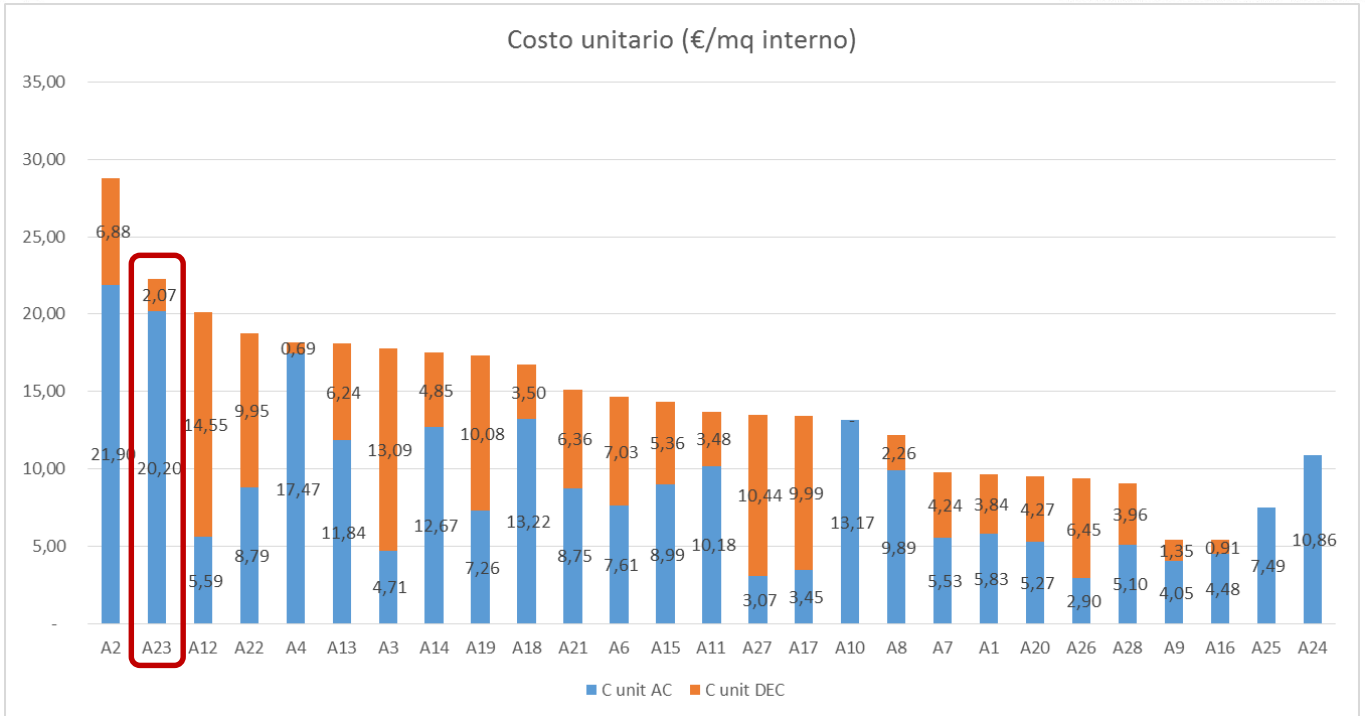


Figura 3: Costi unitari – servizi generali e logistici

La tabella successiva riporta il dettaglio del driver utilizzato nella rilevazione (mq interni) ed i costi unitari (€/mq) di ciascun ateneo partecipante. Le ultime due righe riportano il costo unitario medio distinguendo tra atenei e scuole. Con un costo unitario di 22,27 €/mq il posizionamento di Verona è sopra la media degli atenei (costo unitario pari a 15,14€/mq)

	MQ interni (inclusi i corridoi)	C unitario (€/mq)
A2	47.228	28,78
A23	137.994	22,27
A12	161.532	20,14
A22	155.000	18,75
A4	41.416	18,15
A13	234.608	18,07
A3	409.730	17,80
A14	103.731	17,52
A19	208.498	17,35
A18	65.929	16,72
A21	128.275	15,12
A6	87.470	14,64
A15	166.687	14,34
A11	137.304	13,67
A27	665.098	13,50
A17	1.032.149	13,44
A10	64.924	13,17
A8	34.421	12,16
A7	275.213	9,77
A1	217.543	9,66
A20	400.801	9,53
A26	628.500	9,35
A28	522.278	9,06
A9	41.808	5,40
A16	220.552	5,39
A25	590.000	7,49
A24	441.996	10,86
MEDIA ATENEI		15,14
MEDIA SCUOLE		10,24

Tabella 8: Costi unitari e driver

CS complessiva (Scala 1-6 per docenti e pta; scala 1-4 per studenti. A fondo rosso i punteggi inferiori a 3 per doc e pta e inferiori a 2,5 per studenti)

Ateneo	CS docenti	CS pta	CS stud I anno	CS stud anni successivi
A1	3,24	3,16	3,04	2,91
A17	3,68	3,85	2,92	2,79
A12	3,73	3,72	2,97	2,84
A14	3,74	3,43	2,86	2,80
A2	2,99	3,52	2,41	2,15
A15	3,76	3,56	2,99	2,90
A3	3,30	3,26	2,71	2,51
A18	3,83	3,59	2,90	2,71
A4	3,00	2,99	2,39	
A24	2,90	3,20	2,45	2,13
A27	3,77	3,53	2,90	2,81
A13	3,37	3,33	2,81	2,57
A19	3,24	3,63	2,94	2,81
A5	3,93	3,71	3,04	2,90
A6	3,06	3,36	2,55	2,24
A20	3,87*	4,08*	3,06	2,85
A7	3,87	4,06	3,21	3,15
A21	3,69	3,50	2,72	2,63
A8	4,48	4,30		
A25	3,00	3,11		
A22	3,48	3,27	2,69	2,55
A9	4,44	3,68		
A10	4,46	4,22		
A26	3,46	3,43	2,66	2,52
A11	3,03		2,99	2,86
A23	4,15	3,64	2,96	2,82
A28	3,07	3,26	2,65	2,48
A16	4,20	3,80		
MEDIA SCUOLE	4,46	4,07		
MEDIA ATENEI	3,51	3,48	2,82	2,68
MEDIA	3,62	3,54	2,82	2,68

Tabella 9: CS complessiva (servizi generali e logistici)

La tabella 9 riporta a titolo informativo il punteggi medi di CS rispetto alla soddisfazione complessiva di approvvigionamenti e servizi generali e logistici. È possibile osservare che l'efficacia risulta essere una dimensione di prestazione virtuosa per Verona in quanto sia i docenti che pta e studenti sono più soddisfatti della media degli altri atenei.

Contabilità: bassa CS e bassi costi

Questa sezione descrive il servizio di contabilità, con particolare riferimento alla dimensione di prestazione dell'efficacia in quanto questo servizio è risultato critico per la CS a fronte di costi unitari contenuti.

La tabella successiva riporta la soddisfazione complessiva dei pta rispetto al servizio comunicazione. Gli atenei sono riportati in ordine decrescente. È possibile osservare che l'ateneo di Verona ha una CS pta pari a 3,70 (su scala 1-6) che, pur non essendo un valore sotto la soglia critica del 3, si posiziona al di sotto della media degli atenei (pari a 3,78).

Le tabelle successive riportano il dettaglio delle domande relative alla contabilità rivolte ai pta.

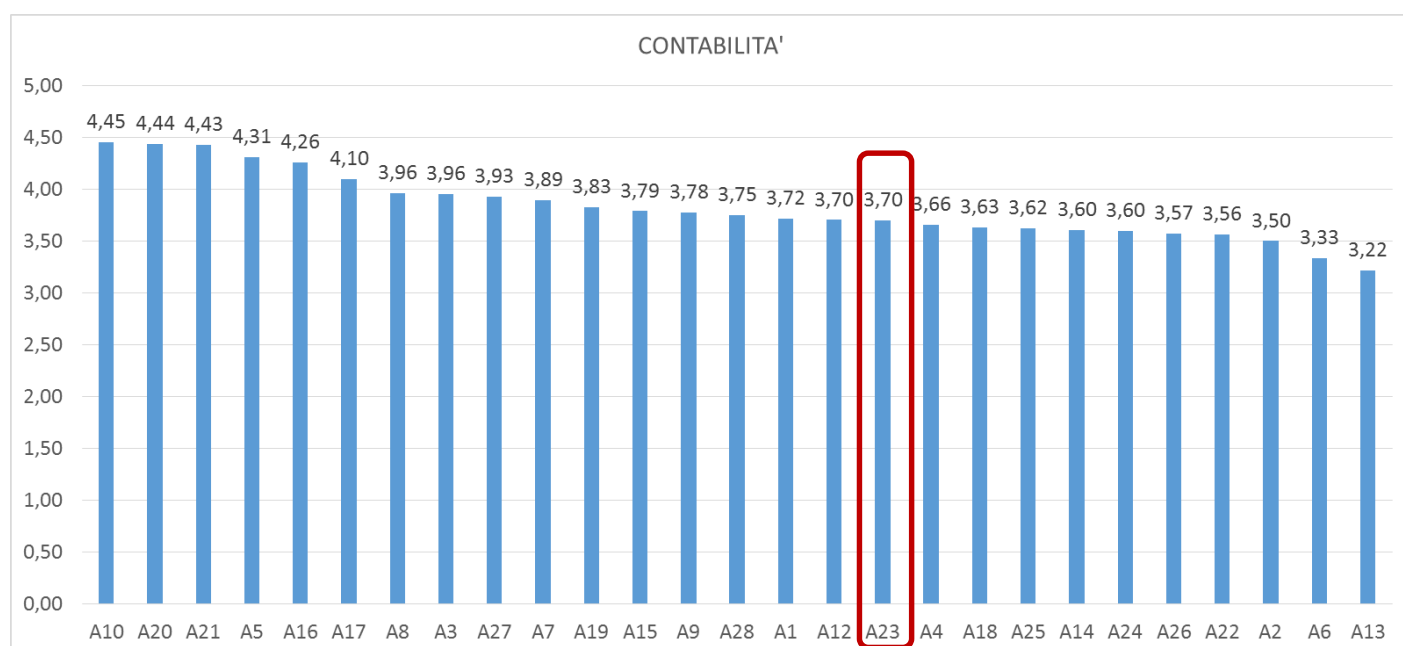


Figura 4 – CS complessiva PTA (contabilità)

CS PTA (Scala 1-6. A fondo rosso i punteggi inferiori a 3): supporto sistema informativo contabile

ATENEIO	Supporto sistema informativo contabile				
	Si è rivolto principalmente a		Le informazioni fornite sono chiare	Le informazioni fornite sono utili	Il supporto avviene in tempi adeguati
	AC	DEC			
A1			3.58	3.67	3.63
A17	71%	29%	3.98	4.08	3.97
A12			3.44	3.56	3.48
A14			3.21	3.62	3.47
A2	86%	14%	3.24	3.43	3.33
A15			3.22	3.40	3.21
A3	78%	22%	3.66	3.81	3.73
A18	79%	21%	3.76	3.97	3.85
A4			3.18	3.39	3.48
A24	70%	30%	3.31	3.43	3.33
A27	75%	25%	3.68	3.93	3.64
A13			2.86	3.20	2.77
A19			3.27	3.38	3.46
A5	73%	27%	4.10	4.25	4.19
A6			3.00	2.71	2.71
A20			nd	4.18	4.32
A7	84%	16%	3.48	3.69	3.67
A21			4.18	4.27	4.36
A8			3.49	3.61	3.56
A25	79%	21%	3.51	3.68	3.61
A22	89%	11%	3.41	3.59	3.56
A9			3.65	3.88	3.96
A10			3.97	4.21	4.09
A26	nd	nd	3.34	3.42	3.38
A23	85%	15%	3.59	3.61	3.47
A28			3.39	3.91	3.88
A16				4.16	4.24
MEDIA ATENEI			3.48	3.66	3.59
MEDIA SCUOLE			3.70	3.90	3.87
MEDIA			3.51	3.69	3.62

Tabella 10: CS PTA (contabilità)

Osservando la tabella 10, che riporta il dettaglio delle domande di CS relative al supporto nell'utilizzo del sistema informativo contabile, si noti come non ci sia alcun parametro particolarmente critico sotto la soglia critica del 3. Tuttavia, due aspetti del servizio riportano un punteggio di CS inferiore alla media degli atenei: si tratta dell'utilità delle informazioni e dell'adeguatezza nei tempi di supporto.

CS PTA (Scala 1-6. A fondo rosso i punteggi inferiori a 3): supporto gestione finanziaria e stipendi

ATENEO	Supporto per la gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria					Supporto informativo per gli stipendi	
	Si è rivolto principalmente a		Le informazioni fornite sono chiare	Le informazioni fornite sono utili	Il supporto avviene in tempi adeguati	Le informazioni fornite sono chiare	Il supporto avviene in tempi adeguati
	AC	DEC					
A1			3.37	3.42	3.74	3.95	4.16
A17	79%	21%	3.82	4.07	3.76	4.28	4.46
A12			3.52	3.66	3.52	4.11	4.13
A14			3.22	3.85	3.30	3.96	4.00
A2	83%	17%	3.17	3.22	3.30	3.60	3.44
A15			3.39	3.63	3.53	4.08	4.17
A3	80%	20%	4.02	4.09	4.05	3.96	4.07
A18	81%	19%	3.42	3.61	3.58	3.94	4.10
A4			3.37	3.47	3.47	4.15	4.15
A24	71%	29%	3.41	3.48	3.45	4.00	3.89
A27	82%	18%	3.82	4.06	3.93	4.01	3.96
A13			3.09	3.35	3.22	4.09	4.18
A19			3.53	3.58	3.56	4.52	4.56
A5	66%	34%	4.14	4.30	4.28	4.51	4.51
A6			3.00	3.00	2.75	4.22	4.56
A20			nd	4.64	4.64	nd	nd
A7	87%	13%	3.95	4.11	4.08	4.65	4.93
A21			4.22	4.22	4.33	4.88	5.00
A8			3.57	3.74	3.65	4.10	4.17
A25	75%	25%	3.74	3.85	3.81	3.93	3.92
A22	73%	27%	3.55	3.73	3.64	4.42	4.16
A9			3.24	3.53	3.35	4.06	3.94
A10			3.75	4.00	3.78	5.06	5.04
A26	nd	nd	3.35	3.38	3.36	4.00	4.01
A23	73%	27%	3.56	3.61	3.45	4.04	4.04
A28			3.82	3.83	3.80	4.14	4.24
A16						4.97	5.06
MEDIA ATENEI			3.56	3.75	3.67	4.16	4.21
MEDIA SCUOLE			3.52	3.76	3.59	4.40	4.39
MEDIA			3.55	3.75	3.66	4.19	4.23

Tabella 11: CS PTA (contabilità)

Con riferimento alla tabella 11 si può invece che non c'è alcun parametro sotto la soglia critica del 3, ma, anche in questo caso, alcuni aspetti del servizio sono sotto il valore medio degli atenei. Tali aspetti comprendono:

- l'utilità delle informazioni e l'adeguatezza dei tempi di supporto per quanto riguarda il supporto nella gestione fiscale;
- la chiarezza delle informazioni e l'adeguatezza dei tempi di supporto in merito al supporto informativo per gli stipendi.

Biblioteche: bassa CS e bassi costi

Da ultimo, riportiamo un'analisi più puntuale del servizio bibliotecario in quanto caratterizzato da costi unitari inferiori rispetto alla media, ma da punteggi di CS che soddisfano i docenti, ma non gli studenti. La tabella successiva riporta pertanto il dettaglio della soddisfazione studenti rispetto al servizio bibliotecario.

CS studenti I anno (Scala 1-4. A fondo rosso i pt inferiori a 2,5): prestito bibliotecario

ATENEIO	Ti ritieni soddisfatto del servizio di biblioteca digitale	Soddisfazione servizi bibliotecari				Hai utilizzato nell'ultimo anno il servizio Prestito libri			Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio prestito libri
		Cortesia e competenza del personale	Ampiezza degli orari di apertura	Disponibilità di volumi e riviste	Adeguatezza degli spazi	Si	No	N/A	
A1	3.06	3.24	3.25	3.22	3.24	18%	38%	44%	3.38
A17	3.12	3.14	3.15	3.20	2.92	39%	41%	19%	3.37
A12	3.26	3.12	3.13	3.11	3.01	19%	51%	30%	3.52
A14	3.30	3.17	3.41	3.27	2.96	15%	74%	11%	3.70
A2	2.90	2.92	2.92	2.88	2.63	12%	58%	30%	3.12
A15	3.26	3.18	3.14	3.09	3.08	23%	54%	23%	3.57
A3	3.09	3.09	2.76	2.95	2.84	30%	51%	19%	3.38
A18	2.99	3.12	3.08	3.09	2.95	18%	42%	40%	3.33
A4	3.12	2.64	3.10	3.13	2.97	53%	34%	12%	3.12
A24	2.95	2.72	2.64	2.76	2.52	18%	64%	19%	3.20
A27	3.15	3.18	3.08	3.13	2.88	17%	61%	22%	3.41
A13	3.06	3.00	2.98	2.93	2.80	18%	60%	22%	3.22
A19	3.06	3.05	2.89	3.02	2.92	18%	59%	23%	3.32
A5	2.90	3.18	3.15	3.02	3.01	21%	48%	31%	3.23
A6	3.17	3.00	2.74	2.87	2.70	14%	52%	33%	3.80
A20	2.99	3.05	3.20	3.06	2.89	37%	41%	23%	3.47
A7	3.18	3.16	3.14	2.99	2.91	25%	51%	24%	3.49
A21	3.22	3.24	3.14	3.11	3.06	26%	55%	19%	3.55
A22	3.07	3.18	3.25	3.06	3.02	42%	48%	10%	3.40
A26	3.05	3.03	3.00	3.02	2.96	22%	43%	35%	3.31
A21	3.04	3.16	3.07	3.03	2.90	24%	49%	24%	3.30
A23	2.84	1.76	1.80	1.77	1.69	18%	81%	1%	3.08
A28	3.34	3.13	3.06	3.07	2.96	49%	37%	13%	3.49
MEDIA	3.09	3.02	3.00	2.99	2.86	25%	52%	23%	3.38

Tabella 12: CS studenti I anno (servizi bibliotecari)

Osservando la tabella riportata, è possibile notare la criticità dei servizi bibliotecari per gli studenti del I anno. Su scala 1-4 ci sono alcuni parametri che non raggiungono la soglia del 2. Tali aspetti comprendono:

- la cortesia e competenza del personale
- l'ampiezza degli orari di apertura
- la disponibilità di volumi e riviste
- l'adeguatezza degli spazi.

Il prestito libri ed il servizio di biblioteca digitale non sono sotto la soglia critica del 2,5 ma hanno comunque un punteggio inferiore alla media degli atenei.

CS studenti I anno (Scala 1-4. A fondo rosso i pt inferiori a 2,5): assistenza alla ricerca

ATENEIO	Hai utilizzato nell'ultimo anno il servizio Informazione e assistenza alla ricerca bibliografica (in presenza, via mail, on line)			Ti ritieni soddisfatto rispetto a questo servizio	Hai utilizzato nell'ultimo anno il servizio Servizi interbibliotecari (fornitura di libri e articoli da altre biblioteche)			Ti ritieni soddisfatto rispetto a questo servizio
	Si	No	N/A		Si	No	N/A	
A1	9%	46%	44%	3.20	3%	53%	44%	3.32
A17	19%	61%	20%	3.26	10%	71%	20%	3.27
A12	9%	61%	30%	3.33	6%	64%	30%	3.12
A14	13%	76%	11%	3.40	3%	86%	11%	3.20
A2	5%	64%	30%	3.00	3%	67%	30%	3.25
A15	12%	65%	23%	3.27	7%	70%	23%	3.10
A3	13%	68%	19%	3.20	10%	70%	19%	3.15
A18	8%	52%	40%	3.07	8%	52%	40%	3.15
A4	31%	56%	12%	2.98	13%	74%	12%	3.20
A24	6%	75%	19%	3.04	3%	78%	19%	3.00
A27	9%	69%	22%	3.27	5%	73%	22%	3.28
A13	7%	71%	22%	3.25	5%	73%	22%	2.89
A19	9%	68%	23%	3.00	3%	74%	23%	3.00
A5	8%	61%	31%	3.40	4%	65%	31%	3.00
A6	7%	59%	33%	3.20	3%	64%	33%	3.00
A20	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
A7	12%	63%	24%	3.11	3%	72%	24%	3.20
A21	14%	68%	19%	3.19	9%	73%	19%	2.88
A22	15%	75%	10%	3.11	11%	79%	10%	3.05
A26	10%	55%	35%	3.17	5%	60%	35%	3.06
A11	15%	53%	31%	3.11	12%	57%	31%	3.00
A23	16%	83%	1%	2.96	11%	88%	1%	2.88
A28	19%	67%	13%	3.22	8%	79%	13%	3.34
MEDIA	12%	65%	23%	3.17	7%	70%	23%	3.11

Tabella 13: CS studenti I anno (servizi bibliotecari)

La tabella 13 mostra la soddisfazione degli studenti del I anno rispetto al servizio di informazione ed assistenza alla ricerca ed al servizio di prestito inter-bibliotecario. In entrambi i casi, i punteggi sono inferiori alla media degli atenei ma superiori alla soglia critica del 2,5. Tuttavia si osserva che più dell'80% dei rispondenti ha dichiarato di non utilizzare tali servizi.

CS studenti anni successivi al primo (Scala 1-4. A fondo rosso i pt inferiori a 2,5): servizi bibliotecari

ATENEIO	Soddisfazione servizi bibliotecari				Hai utilizzato nell'ultimo anno il servizio Prestito libri			Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio prestito libri
	Cortesia e competenza del personale	Ampiezza degli orari di apertura	Disponibilità di volumi e riviste	Adeguatezza degli spazi	Si	No	N/A	
A1	3.20	3.22	3.10	3.09	34%	25%	41%	3.40
A17	3.10	3.04	3.12	2.86	59%	27%	14%	3.33
A12	3.14	3.07	3.02	3.03	33%	37%	30%	3.43
A14	3.00	3.27	3.13	2.66	44%	46%	10%	3.48
A2	2.76	2.79	2.70	2.43	24%	49%	27%	3.09
A15	3.17	3.12	3.03	2.97	36%	40%	24%	3.43
A3	3.01	2.70	2.90	2.78	39%	43%	18%	3.29
A18	3.15	3.01	2.96	2.83	32%	35%	34%	3.26
A4	2.89	2.99	3.17	2.92	71%	29%	0%	3.02
A24	2.68	2.46	2.71	2.32	28%	58%	15%	3.22
A27	3.21	3.00	3.10	2.78	36%	44%	20%	3.44
A13	2.99	2.85	2.89	2.58	32%	49%	19%	3.18
A19	3.10	2.83	3.01	2.89	34%	45%	22%	3.35
A5	3.17	3.03	3.02	2.93	41%	40%	19%	3.43
A6	2.82	2.59	2.73	2.30	33%	51%	17%	3.07
A20	3.04	3.20	3.07	2.83	51%	29%	20%	3.42
A7	2.97	2.99	2.99	2.75	40%	39%	21%	3.41
A21	3.18	3.07	2.94	2.95	47%	37%	15%	3.43
A22	3.06	3.10	2.89	2.85	51%	39%	10%	3.36
A26	3.07	2.95	3.02	2.95	42%	34%	23%	3.32
A11	3.19	2.88	2.99	2.87	35%	44%	20%	3.32
A23	2.05	2.05	2.04	1.92	31%	67%	2%	3.10
A28	3.13	3.03	3.00	3.20	60%	30%	10%	3.44
MEDIA	3.00	2.92	2.94	2.75	41%	41%	19%	3.31

Tabella 14: CS studenti anni successivi (servizi bibliotecari)

Così come per gli studenti del I anno, anche per gli studenti degli anni successivi i servizi bibliotecari non sono soddisfacenti con riferimento a cortesia e disponibilità del personale, orari di apertura, disponibilità di volumi e riviste e adeguatezza degli spazi. Per tutti questi parametri il punteggio è risultato inferiore alla media degli atenei ed inferiore alla soglia critica del 2,5.

CS studenti anni successivi al primo (Scala 1-4. A fondo rosso i pt inferiori a 2,5): assistenza alla ricerca

ATENEIO	Hai utilizzato nell'ultimo anno il servizio Informazione e assistenza alla ricerca bibliografica (in presenza, via mail, on line)			Ti ritieni soddisfatto rispetto a questo servizio	Hai utilizzato nell'ultimo anno il servizio Servizi interbibliotecari (fornitura di libri e articoli da altre biblioteche)			Ti ritieni soddisfatto rispetto a questo servizio
	Si	No	N/A		Si	No	N/A	
A1	13%	46%	41%	3.19	5%	53%	41%	3.24
A17	23%	63%	14%	3.21	13%	73%	14%	3.19
A12	14%	56%	30%	3.31	7%	62%	30%	3.30
A14	20%	70%	10%	3.32	5%	84%	10%	3.28
A2	11%	62%	27%	2.90	5%	69%	27%	2.97
A15	16%	60%	24%	3.37	11%	65%	24%	3.31
A3	16%	66%	18%	3.15	10%	72%	18%	3.19
A18	12%	54%	34%	3.13	13%	54%	34%	3.11
A4	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
A24	12%	74%	15%	3.05	5%	80%	15%	2.86
A27	15%	65%	20%	3.28	8%	72%	20%	3.20
A13	12%	69%	19%	3.13	9%	72%	19%	3.16
A19	11%	67%	22%	3.28	10%	68%	22%	3.21
A5	15%	66%	19%	3.37	9%	72%	19%	3.44
A6	12%	71%	17%	3.20	6%	78%	17%	2.94
A20	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
A7	15%	64%	21%	3.23	4%	74%	21%	3.25
A21	23%	62%	15%	3.26	9%	75%	15%	3.18
A22	19%	71%	10%	3.17	13%	77%	10%	3.12
A26	17%	60%	23%	3.24	10%	67%	23%	3.17
A11	23%	57%	20%	3.15	15%	65%	20%	3.16
A23	27%	71%	2%	3.00	16%	83%	2%	2.89
A28	23%	67%	10%	3.22	14%	76%	10%	3.27
MEDIA	17%	64%	20%	3.20	9%	71%	20%	3.16

Tabella 15: CS studenti anni successivi (servizi bibliotecari)

Da ultimo, riportiamo la soddisfazione degli studenti degli anni successivi al primo in merito al servizio di informazione e assistenza alla ricerca bibliografica ed ai servizi interbibliotecari. Come per gli studenti del I anno, non si tratta di aspetti particolarmente critici sotto la soglia del 2,5, ma sempre con punteggi inferiori alla media degli atenei. Anche in questo caso, più del 70% degli studenti ha comunque dichiarato di non aver utilizzato il servizio.

Conclusioni: i cruscotti di sintesi

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

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

Per ciascuno di questi servizi è riportata la prestazione di riferimento (CS complessiva o costo unitario) per l'ateneo di Verona 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 16).

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

Tabella 16: Cluster di atenei per gruppo dimensionale

L'ateneo di Verona, con 22.603 studenti rientra nel cluster "grandi", ed è pertanto stato confrontato con i valori dei seguenti atenei contenuti nel medesimo cluster: Bicocca, Chieti, Genova, Parma, Pavia, Polimi e Polito.

Il cruscotto dei servizi comuni a docenti, PTA e studenti

	prestazione	udm	Valore Verona	Valore benchmark (media cluster)	Valore benchmark (media atenei)
Comunicazione	<i>CS doc</i>	(1-6)	4,08	3,59	3,56
	<i>CS pta</i>	(1-6)	3,77	3,55	3,50
	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	2,77	2,81	2,75
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,70	2,70	2,66
	<i>Costo unitario</i>	€/persona	741,20	454,32	616,80
Sistemi informativi	<i>CS doc</i>	(1-6)	4,38	3,90	3,93
	<i>CS pta</i>	(1-6)	4,32	3,98	3,91
	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	2,87	2,83	2,77
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,90	2,84	2,81
	<i>Costo unitario</i>	€/persona	791,04	1.096,33	984,24
Approv e serv gen	<i>CS doc</i>	(1-6)	4,15	3,50	3,50
	<i>CS pta</i>	(1-6)	3,64	3,58	3,49
	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	2,96	2,89	2,82
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,82	2,72	2,68
	<i>Costo unitario</i>	€/mq	22,27	16,65	15,14
Biblioteche	<i>CS doc</i>	(1-6)	4,97	4,41	4,44
	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	3,02	3,05	3,05
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	3,00	3,02	3,03
	<i>Costo unitario</i>	€/utente potenziale	91,97	77,77	93,77

Tabella 17: Cruscotto per i servizi comuni a tutti gli stakeholder

Il presente cruscotto riporta il posizionamento di Verona 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 di cluster (nel caso della CS) e inferiori rispetto alla media di cluster (nel caso dei costi unitari).

L'ultima colonna riporta a titolo informativo il valore medio degli atenei (ad esclusione delle scuole).

È possibile osservare che i sistemi informativi risultano essere un servizio virtuoso in quanto caratterizzati da costi bassi e CS docenti, pta e studenti sopra media.

La comunicazione soddisfa docenti e pta, non soddisfa gli studenti del I anno e successivi, a fronte di alti costi unitari come descritto in precedenza.

Gli approvvigionamenti ed i servizi generali soddisfano tutti gli utenti (docenti, pta, studenti del I anno e successivi), ma a fronte di costi unitari sopra media.

Da ultimo, il servizio bibliotecario soddisfa i docenti ma non gli studenti ed a fronte di costi unitari più elevati.

Il cruscotto dei servizi rivolti a docenti e PTA

	prestazione	udm	Valore Verona	Valore benchmark (media cluster)	Valore benchmark (media atenei)
Personale	<i>CS doc</i>	(1-6)	4,57	4,01	4,02
	<i>CS pta</i>	(1-6)	3,69	3,64	3,56
	<i>Costo unitario</i>	€/persona	652,26	823,46	856,23
Contabilità	<i>CS pta</i>	(1-6)	3,70	3,78	3,78
	<i>Costo unitario</i>	€/mgI€	5,62	6,60	6,36
Ricerca	<i>CS doc</i>	(1-6)	4,39	3,77	3,73
	<i>Costo unitario</i>	€/mgI€	35,83	52,51	68,31

Tabella 18: Cruscotto dei servizi rivolti a docenti e pta

Il presente cruscotto riporta il posizionamento di Verona 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 di cluster (nel caso della CS) e inferiori rispetto alla media di cluster (nel caso dei costi unitari). L'ultima colonna riporta a titolo informativo il valore medio degli atenei (ad esclusione delle scuole). Il servizio di supporto al personale riporta costi bassi (inferiori alla media) ed una percezione del servizio superiore alla media sia per docenti che per i pta.

Il servizio di contabilità, come già detto, si caratterizza da costi bassi, ma a fronte di pta mediamente meno soddisfatti. Sottolineiamo che il costo unitario è stato calcolato come costo del personale che si occupa di gestione contabile rispetto alle migliaia di euro di entrate ed uscite gestite (€/mgI€ di entrate ed uscite).

Da ultimo, la ricerca assorbe meno risorse della media, ma a fronte di docenti più soddisfatti della media.

Il cruscotto dei servizi rivolti agli studenti

	prestazione	udm	Valore Verona	Valore benchmark (media cluster)	Valore benchmark (media atenei)
Didattica	<i>CS doc</i>	(1-6)	4,49	4,06	4,02
	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	2,82	2,81	2,77
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,68	2,67	2,62
	<i>Costo unitario</i>	€/studente	138,64	141,76	155,93
Internazionalizzazione	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,62	2,54	2,59
	<i>Costo unitario</i>	€/studente	110,37	149,71	190,56
Diritto studio	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	2,79	2,80	2,79
	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,70	2,72	2,68
Orientamento	<i>CS stud I anno</i>	(1-4)	2,78	2,75	2,70
	<i>Costo unitario</i>	€/immatricolato	44,33	50,68	65,67
Job placement	<i>CS stud succ</i>	(1-4)	2,54	2,71	2,79

Tabella 19: Cruscotto dei servizi rivolti agli studenti

Il presente cruscotto riporta il posizionamento di Verona 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 di cluster (nel caso della CS) e inferiori rispetto alla media di cluster (nel caso dei costi unitari). L'ultima colonna riporta a titolo informativo il valore medio degli atenei (ad esclusione delle scuole). I servizi di supporto alla didattica si caratterizzano per costi bassi e studenti e docenti più soddisfatti della media di cluster. Il costo unitario è calcolato rapportando il personale che si occupa di gestione della didattica per le lauree triennali, magistrali e a ciclo unico rispetto al numero di studenti iscritti presso l'ateneo. La CS degli studenti si riferisce alla soddisfazione rispetto alla segreteria (allo sportello ed online), mentre la CS dei docenti è relativa alla soddisfazione rispetto agli applicativi per la didattica.

Il servizio di internazionalizzazione ha costi contenuti (costi unitari calcolati rapportando il personale dedicato all'attività rispetto al numero di studenti in mobilità in entrata ed in uscita, dove la mobilità è considerata per un periodo superiore ai 3 mesi), a fronte di una soddisfazione studenti superiore alla media del cluster "grandi".

Il servizio di diritto allo studio soddisfa gli studenti del I anno ma non quelli degli anni successivi, mentre il servizio di orientamento in entrata ha costi bassi a fronte di una CS superiore rispetto alla media.

Da ultimo, il servizio di job placement soddisfa gli studenti degli anni successivi meno rispetto alla media di cluster ma anche degli atenei.

Questo report ha avuto l'obiettivo di fornire una panoramica del progetto e dei principali risultati ottenuti dall'Università degli studi di Verona.

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

Good Practice: GoodPractice@mip.polimi.it