UNIVERSITÀ degli STUDI di CATANIA

SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI DI EFFICIENZA

DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

PROGETTO "GOOD PRACTICE - 2017/18"

Dicembre 2018

Nel presente rapporto di sintesi sono riportati i risultati dell'analisi costi-efficienza dei servizi amministrativi erogati dall'Università degli Studi di Catania, svolta nell'ambito della partecipazione dell'Ateneo al Progetto "Good Practice" edizione 2017/18, coordinato dal MIP-Politecnico di Milano.
I risultati dell'analisi, condotta presso l'Università di Catania, sono confrontati con i risultati degli Atenei aderenti al modulo di efficienza del progetto, pari a 29, di cui si riporta l'elenco. L'analisi è finalizzata alla misurazione dei servizi amministrativi di supporto in termini di costo totale, costo unitario e FTE. Essa è condotta in modo gerarchico misurando, innanzitutto, le risorse complessive per l'Ateneo, poi le risorse assegnate a ciascun servizio, caratterizzato da un set di attività. Le risorse sono mappate con riferimento al personale interno, collaboratori e personale esterno coinvolto nella gestione dei servizi amministrativi.
La misura scelta per l'analisi di efficienza è il costo del personale. Il costo unitario è calcolato rapportando il costo totale del personale dedicato ad un servizio (rilevando il costo del personale e la % di tempo dedicato a ciascun servizio) sul driver, che rappresenta una proxy dell'output del servizio.

Il presente rapporto di sintesi presenta i risultati dell'indagine rilevando per ciascun servizio mappato:
Incidenza: investimento in risorse umane (costo personale dedicato a ciascun servizio su quello complessivo)
Costo unitario: costo del personale dedicato al servizio/driver. L'elenco dei driver è riportato nella tabella 1.

Il costo unitario dell'Ateneo di Catania è confrontato con il benchmark calcolato sulla media dei costi unitari degli atenei partecipanti (prospetto 1) e con il benchmark calcolato sulla media dei costi unitari, rilevati all'interno del cluster "mega Atenei", al quale appartiene l'Università degli Studi di Catania (prospetto 2).
All'analisi di efficienza è associato il risultato complessivo mediato relativo alle indagini di customer satisfaction condotte sui servizi amministrativi nei confronti degli studenti, del personale tecnico amministrativo e dei docenti.

Si riporta altresì il costo per studente e il numero di unità di personale tecnico amministrativo per studente mettendo a confronto l'Ateneo di Catania e i mega Atenei aderenti al modulo di efficienza (prospetto 3).

Elenco Atenei aderenti al modulo di efficienza I livello

Ateneo	Efficienza I livello (rilevazione – livello servizi)
BOLOGNA	✓
CASSINO	✓
CATANIA	✓
CHIETI-PESCARA	✓
FERRARA	✓
FIRENZE	✓
INSUBRIA	✓
IUAV	✓
MESSINA	✓
MILANO BICOCCA	✓
PADOVA	✓
PALERMO	✓
PAVIA	✓
PERUGIA STRANIERI	✓
PIEMONTE ORIENTALE	✓
POLIBA	✓
POLIMI	✓
POLITO	✓
ROMA SAPIENZA	✓
ROMA TOR VERGATA	✓
SALENTO	
SALERNO	✓
SASSARI	✓
SIENA	✓
TORINO	✓
TRENTO	✓
UDINE	✓
VENEZIA	✓
VERONA	✓
TOTALE	**29**

(M): mega Ateneo

Prospetto 1

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CATANIA							Progetto Good practice 2017/18
Criscotto di sintesi dei servizi amministrativi: confronto UniCT - media Atenei	Analisi di efficienza				Analisi di efficacia percepita		
Servizio	*Incidenza UniCT (1)*	*Costo unitario (2) UniCT*	*Media costo unitario Atenei (benchmark)*	*Scostamento costo unitario UniCT-benchmark %*	*Customer satisfaction UNICT*	*Customer satisfaction benchmark (media Atenei)*	*Scostamento cs UNICT-benchmark %*
Servizi generali e logistici	13,41%	23,43 €	17,66 €	32,71%	3,68	3,78	-2,65%
Didattica	10,85%	103,29 €	157,43 €	-34,39%	3,86	3,87	-0,26%
Personale	9,79%	1.171,66 €	884,02 €	32,54%	4,08	4	2,00%
Biblioteche	8,66%	74,17 €	119,68 €	-38,03%	4,17	4,5	-7,33%
Contabilita'	8,23%	6,46 €	7,02 €	-7,89%	4,12	3,98	3,52%
Approvvigionamenti	7,10%	86,45 €	80,08 €	7,95%	3,53	3,57	-1,12%
Affari legali e istituzionali	6,31%	1.065,63 €	863,21 €	23,45%			
Sistemi informativi	5,69%	681,48 €	860,43 €	-20,80%	3,85	3,94	-2,28%
Supporto tecnico alla ricerca	5,44%						
Pianificazione, controllo e statistica	3,44%	2,70 €	3,35 €	-19,26%			
Post-laurea	2,72%	648,72 €	738,99 €	-12,22%			
Comunicazione	2,58%	308,99 €	467,05 €	-33,84%	3,72	3,72	0,00%
Ricerca	2,34%	69,40 €	80,12 €	-13,38%	3,67	3,93	-6,62%
Edilizia_Interventi sul costruito	2,07%	3,62 €	3,53 €	2,54%			
Musei/archivio	1,86%						
Assicurazione qualita', Accreditamento, Valutazione	1,61%						
Orientamento in uscita	1,47%	98,93 €	108,34 €	-8,68%	3,15	3,46	-8,96%
Orientamento in entrata	1,22%	98,43 €	143,41 €	-31,36%	3,78	3,89	-2,83%
Edilizia_Nuovi interventi edilizi	1,08%						
Gestione ospedaliera	1,06%						
Internazionalizzazione studenti	0,99%	446,73 €	226,97 €	96,82%	3,52	3,78	-6,88%
Borse di studio	0,63%	147,59 €	188,43 €	-21,67%	3,84	4,04	-4,95%
Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	0,46%	28.246,57 €	11.344,07 €	149,00%			
Welfare	0,44%	74,56 €	102,55 €	-27,30%			
Trasferimento tecnologico	0,43%						
Alloggi e mense	0,09%						
Risultati Analisi di efficienza e di efficacia - Progetto Good practice 2017/18 (condotto dal MIP-Politecnico di Milano)							

Legenda

(1) Incidenza : costo del personale dedicato al servizio/costo totale del personale tecnico amministrativo

(2) Costo unitario: costo del personale dedicato al servizio/driver

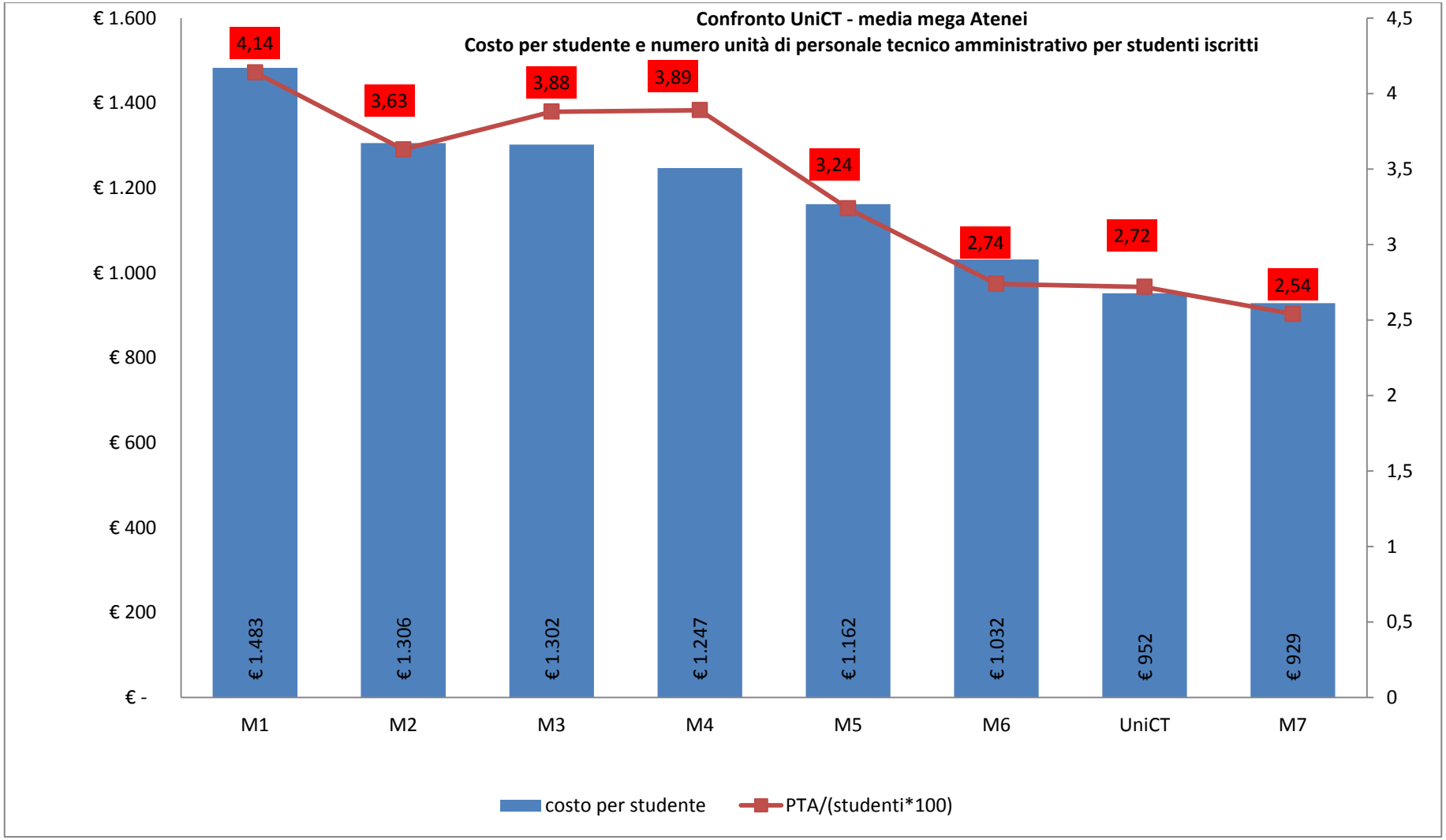
Prospetto 2

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CATANIA						Progetto Good practice 2017/18		
Criscotto di sintesi dei servizi amministrativi: confronto UniCT - media mega Atenei		Analisi di efficienza				Analisi di efficacia percepita		
Servizio	*Incidenza UniCT (1)*	*Incidenza media mega Atenei*	*Costo unitario (2) UniCT*	*Media costo unitario mega Atenei (benchmark)*	*Scostamento costo unitario UniCT-benchmark %*	*Customer satisfaction UNICT*	*Customer satisfaction benchmark (media mega Atenei)*	*Scostamento % CS UNICT-benchmark*
Servizi generali e logistici	13,41%	10,04%	23,43	15,32	52,9%	3,68	3,87	-4,91%
Didattica	10,85%	9,24%	103,29	107,75	-4,1%	3,86	3,71	4,04%
Personale	9,79%	7,29%	1171,66	867,28	35,1%	4,08	4,04	0,99%
Biblioteche	8,66%	7,86%	74,17	81,58	-9,1%	4,17	4,46	-6,50%
Contabilita'	8,23%	7,90%	6,46	6,26	3,2%	4,12	4,16	-0,96%
Approvvigionamenti	7,10%	4,18%	86,45	53,71	61,0%	3,53	3,54	-0,28%
Affari legali e istituzionali	6,31%	4,04%	1065,63	727,76	46,4%			
Sistemi informativi	5,69%	6,79%	681,48	778,78	-12,5%	3,85	3,85	0,00%
Supporto tecnico alla ricerca	5,44%	10,76%						
Pianificazione, controllo e statistica	3,44%	2,92%	2,70	2,35	15,1%			
Post-laurea	2,72%	2,88%	648,72	796,16	-18,5%			
Comunicazione	2,58%	3,88%	308,99	456,48	-32,3%	3,72	3,69	0,81%
Ricerca	2,34%	3,49%	69,40	60,29	15,1%	3,67	3,92	-6,38%
Edilizia_Interventi sul costruito	2,07%	2,15%	3,62	3,24	11,9%			
Musei/archivio	1,86%	1,53%						
Assicurazione qualita', Accreditamento, Valutazione	1,61%	1,15%						
Orientamento in uscita	1,47%	0,96%	98,93	61,46	61,0%	3,15	3,26	-3,37%
Orientamento in entrata	1,22%	1,10%	98,43	56,16	75,3%	3,78	3,71	1,89%
Edilizia_Nuovi interventi edilizi	1,08%	0,63%						
Gestione ospedaliera	1,06%	8,53%						
Internazionalizzazione studenti	0,99%	1,38%	446,73	202,56	120,5%	3,52	3,78	-6,88%
Borse di studio	0,63%	0,64%	147,59	91,80	60,8%	3,84	3,92	-2,04%
Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	0,46%	0,61%	28246,57	11591,42	143,7%			
Welfare	0,44%	0,57%	74,56	86,99	-14,3%			
Trasferimento tecnologico	0,43%	0,40%						
Alloggi e mense	0,09%	0,14%						
Risultati Analisi di efficienza e di efficacia - Progetto Good practice 2017/18 (condotto dal MIP-Politecnico di Milano)								
Legenda								
(1) Incidenza : costo del personale dedicato al servizio/costo totale del personale tecnico amministrativo								
(2) Costo unitario: costo del personale dedicato al servizio/driver								

Tabella 1

Servizi	Driver
Pianificazione, controllo e statistica	valore proventi + valore costi [MGL €]
Contabilita'	valore proventi + valore costi [MGL €]
Affari legali e istituzionali	pta + doc + ric + cel
Comunicazione	unità di personale
Personale	unità di personale
Edilizia_Interventi sul costruito	Mq interni
Approvvigionamenti	APPR (MGL €)
Servizi generali e logistici	Mq interni
Sistemi informativi	unità di personale
Orientamento in entrata	n. immatricolati
Gestione delle borse di studio	N domande totali borse di studio
Didattica in itinere per lauree di I, II livello e a CU	n. studenti iscritti
Formazione post-laurea (corsi di perfezionamento, dottorato e master)	dott + spec
Orientamento in uscita	laureati + stagisti
Internazionalizzazione studenti	N studenti stranieri e mobilità
Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	N personale mobilità
Biblioteche	utenza potenziale
Supporto alla gestione dei progetti nazionali, internaz e c/terzi	Media proventi ricerca (MGL€)

Prospetto 3


Confronto UniCT - media mega Atenei
Costo per studente e numero unità di personale tecnico amministrativo per studenti iscritti
€ 1.600
€ 1.400
€ 1.200
€ 1.000
€ 800
€ 600
€ 400
€ 200
€ -
4,5
4
3,5
3
2,5
2
1,5
1
0,5
0
4,14
3,63
3,88
3,89
3,24
2,74
2,72
2,54
€ 1.483
€ 1.306
€ 1.302
€ 1.247
€ 1.162
€ 1.032
€ 952
€ 929
M1
M2
M3
M4
M5
M6
UniCT
M7
costo per studente
PTA/(studenti*100)