



Relazione su efficienza economica ed efficacia percepita del servizio SERVIZI GENERALI E LOGISTICI

A cura del Settore Programmazione e controllo (Area del Personale)

INDICE

1. PREMESSA	2
2. VALUTAZIONE DELL'EFFICIENZA ECONOMICA	3
3. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	4
3.1 – Studenti iscritti al primo anno dei corsi di laurea	4
3.2 – Studenti iscritti agli anni successivi al primo dei corsi di laurea	5
4. CONFRONTO TRA EFFICIENZA E SODDISFAZIONE	8

1. Premessa

Questo documento descrive in sintesi i risultati della valutazione dell'efficienza economica (paragrafo 2) e dell'efficacia percepita, ovvero della soddisfazione espressa dagli utenti (paragrafo 3), dei Servizi generali e logistici (riscaldamento, raffrescamento, pulizia, manutenzioni, servizi documentali) erogati dall'Ateneo negli anni compresi tra il 2010 e il 2018.

Tale valutazione è stata effettuata tramite la metodologia predisposta dal progetto interuniversitario Good Practice (GP), coordinato dal Consorzio MIP del Politecnico di Milano, inizialmente con cadenza biennale (per cui l'edizione 2011, ovvero GP2011, fa riferimento ai costi dell'esercizio 2010), quindi con cadenza annuale (a partire dall'edizione 2013, denominata GP2012 perché fa riferimento all'esercizio 2012). Il fatto che tutti gli atenei partecipanti a ciascuna edizione condividano la medesima metodologia di valutazione consente di confrontarne i risultati e individuare eventuali buone pratiche (da cui il nome del progetto) a cui ciascun Ateneo può ispirarsi per il miglioramento dei propri servizi. Il confronto tra gli atenei e tra le due dimensioni dell'efficienza e dell'efficacia (paragrafo 4) viene descritto tramite un grafico cartesiano, relativamente alle edizioni GP2017 e GP2018, in base ai dati disponibili.

La valutazione dell'efficienza economica avviene attraverso il calcolo di un indicatore definito dal rapporto tra il costo del servizio per l'anno di riferimento (a sua volta calcolato in base al costo del personale, a tempo indeterminato o determinato, in comando presso l'ente o collaboratore, nonché di eventuali consulenti esterni, che è stato sostenuto per erogare il servizio esaminato) e un driver, ovvero una misura dell'utenza servita.

La valutazione dell'efficacia percepita avviene attraverso un'indagine, svolta in modalità telematica, sulla soddisfazione dei servizi erogati dall'Ateneo, rilevata per tipologie di utenti che variano in base al servizio esaminato, ovvero:

- gli studenti iscritti ai corsi di laurea, distinti in iscritti al primo anno e iscritti agli anni successivi, nell'anno accademico di riferimento (es. anno rilevazione 2019, edizione GP2018, anno accademico 2018/2019);
- il personale docente e ricercatore, gli assegnisti di ricerca e gli iscritti ai corsi di dottorato, che si trovano in servizio o hanno la carriera attiva nell'anno della rilevazione;
- il personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato, a tempo determinato e in comando presso l'Ateneo, che si trova in servizio nell'anno della rilevazione.

La valutazione dell'efficacia percepita si basa sui valori medi delle risposte fornite ai questionari.

2. Valutazione dell'efficienza economica

Numeratore: costo nell'anno T

Denominatore: metri quadri interni al 31 dicembre anno T

Edizione GP	GP15	GP16	GP17	GP18
Anno di esercizio (T)	2015	2016	2017	2018
Valore minimo (€/studente)	4,67	3,75	4,03	2,64
Valore medio (€/studente)	16,48	23,34	17,66	14,59
Valore massimo (€/studente)	43,6	138,38	42,87	32,91
Valore Milano-Bicocca (€/studente)	9,46	9,8	10,1	10,86
Posizionamento Milano-Bicocca	4°	9°	9°	8°
N. atenei partecipanti	29	33	30	30

Numeratore: costo nell'anno T

Denominatore: metri quadri interni al 31 dicembre anno T

Edizione GP	GP12	GP13	GP14
Anno di esercizio (T)	2012	2013	2014
Valore minimo (€/studente)	7,9	6,98	5,39
Valore medio (€/studente)	16,91	15,68	14,55
Valore massimo (€/studente)	39,63	32,02	28,78
Valore Milano-Bicocca (€/studente)	9,13	8,99	9,66
Posizionamento Milano-Bicocca	2°	2°	6°
N. atenei partecipanti	16	15	25

Numeratore: costo nell'anno T

Denominatore: metri quadri coperti e scoperti al 31 dicembre anno T

Edizione GP	GP11
Anno di esercizio (T)	2010
Valore minimo (€/studente)	2,82
Valore medio (€/studente)	15,7
Valore massimo (€/studente)	43,2
Valore Milano-Bicocca (€/studente)	16,97
Posizionamento Milano-Bicocca	7°
N. atenei partecipanti	20

3. Valutazione della soddisfazione

3.1 – Studenti iscritti al primo anno dei corsi di laurea

Strumento: questionario a risposta multipla somministrato nei mesi di aprile/maggio dell'anno T+1

Destinatari: iscritti al 1 anno dei corsi di laurea dell'a.a. T/T+1

Indicatore: valore medio delle risposte alle domande attinenti al servizio

Scala: da 1 (per nulla soddisfatto/d'accordo) a 6 (del tutto soddisfatto/d'accordo)

Edizione GP	GP15	GP16	GP17	GP18
Anno della rilevazione	2016	2017	2018	2019
N. rispondenti (% iscritti)	28.748 (16%)	28.199 (19%)	38.718 (25%)	30.672 (25%)
N. rispondenti Milano-Bicocca (% iscritti)	1.621 (22%)	1.435 (19%)	1.999 (27%)	1.596 (23%)
Indicatore, valore minimo	3,03	3,32	3,56	3,53
Indicatore, valore medio	3,98	4,09	4,18	4,27
Indicatore, valore massimo	4,90	4,70	4,80	4,88
Indicatore, Milano-Bicocca	4,36	4,36	4,45	4,40
Posizionamento Milano-Bicocca	5°	5°	6°	11°
N. atenei partecipanti	26	25	27	25

Edizione GP	GP11	GP12	GP13	GP14
Anno della rilevazione	2011	2013	2014	2015
N. rispondenti (% iscritti)	10.078 (7%)	18.669 (16%)	14.052 (11%)	21.021 (14%)
N. rispondenti Milano-Bicocca (% iscritti)	2.198 (24%)	1.773 (17%)	1.390 (13%)	1.560 (21%)
Indicatore, valore minimo	N/A	N/A	3,48	3,59
Indicatore, valore medio	N/A	N/A	4,24	4,22
Indicatore, valore massimo	N/A	N/A	4,86	4,82
Indicatore, Milano-Bicocca	N/A	N/A	4,61	4,56
Posizionamento Milano-Bicocca	N/A	N/A	2°	3°
N. atenei partecipanti	N/A	N/A	21	23

3.2 – Studenti iscritti agli anni successivi al primo dei corsi di laurea

Strumento: questionario a risposta multipla somministrato nei mesi di aprile/maggio dell'anno T+1

Destinatari: iscritti agli anni successivi al primo dei corsi di laurea dell'a.a. T/T+1

Indicatore: valore medio delle risposte alle domande attinenti al servizio

Scala: da 1 (per nulla soddisfatto/d'accordo) a 6 (del tutto soddisfatto/d'accordo)

Edizione GP	GP15	GP16	GP17	GP18
Anno della rilevazione	2016	2017	2018	2019
N. rispondenti (% iscritti)	85.487 (15%)	84.639 (17%)	125.987 (26,9%)	102.155 (26,8%)
N. rispondenti Milano-Bicocca (% iscritti)	5.128 (20%)	3.833 (15%)	6.266 (23,5%)	5.069 (18,6%)
Indicatore, valore minimo	2,61	2,91	2,96	3,28
Indicatore, valore medio	3,81	3,90	3,86	3,94
Indicatore, valore massimo	4,75	4,74	4,43	4,37
Indicatore, Milano-Bicocca	4,16	4,06	4,10	4,12
Posizionamento Milano-Bicocca	7°	10°	11°	10°
N. atenei partecipanti	24	24	26	24

Edizione GP	GP11	GP12	GP13	GP14
Anno della rilevazione	2011	2013	2014	2015
N. rispondenti (% iscritti)	30.228 (5%)	48.751 (12%)	47.071 (8%)	65.341 (12%)
N. rispondenti Milano-Bicocca (% iscritti)	4.197 (14%)	3.419 (15%)	5.037 (15%)	5.514 (22%)
Indicatore, valore minimo	2,17	3,36	3,13	3,20
Indicatore, valore medio	2,49	3,97	4,02	4,02
Indicatore, valore massimo	2,79	4,59	4,55	4,73
Indicatore, Milano-Bicocca	2,64	3,91	4,37	4,37
Posizionamento Milano-Bicocca	4	9°	3°	2°
N. atenei partecipanti	20	17	21	23

3.3 – Personale docente e ricercatore, dottorandi e assegnisti di ricerca

Strumento: questionario a risposta multipla somministrato nei mesi di aprile/maggio dell'anno T+1

Destinatari: personale docente e ricercatore, assegnisti e dottorandi in servizio nell'anno T+1

Indicatore: valore medio delle risposte alle domande attinenti al servizio

Scala: da 1 (per nulla soddisfatto/d'accordo) a 6 (del tutto soddisfatto/d'accordo)

Edizione GP	GP15	GP16	GP17	GP18
Anno della rilevazione	2016	2017	2018	2019
N. rispondenti (% iscritti)	9.996 (24%)	13.189 (26%)	14.833 (30%)	14.839 (30%)
N. rispondenti Milano-Bicocca (% iscritti)	457 (25%)	571 (33%)	563 (32%)	N/A
Indicatore, valore minimo	3,02	2,91	3,17	3,33
Indicatore, valore medio	3,85	3,96	3,86	3,91
Indicatore, valore massimo	4,84	5,12	4,97	4,61
Indicatore, Milano-Bicocca	3,54	3,59	3,52	N/A
Posizionamento Milano-Bicocca	21°	26°	28°	N/A
N. atenei partecipanti	26	34	31	26

Edizione GP	GP11	GP12	GP13	GP14
Anno della rilevazione	2011	2013	2014	2015
N. rispondenti (% iscritti)	3.913 (25%)	4.564 (30%)	4.100 (22%)	8.923 (13%)
N. rispondenti Milano-Bicocca (% iscritti)	201 (22%)	201 (22%)	125 (14%)	158 (9%)
Indicatore, valore minimo	2,79	3,14	2,72	3,15
Indicatore, valore medio	3,80	3,76	3,83	3,88
Indicatore, valore massimo	4,31	4,2	5,29	4,71
Indicatore, Milano-Bicocca	4,14	4,17	3,84	3,71
Posizionamento Milano-Bicocca	5	2°	12°	15°
N. atenei partecipanti	16	17	23	21

3.4 – Personale tecnico e amministrativo

Strumento: questionario a risposta multipla somministrato nei mesi di aprile/maggio dell'anno T+1

Destinatari: personale tecnico amministrativo in servizio al 31 gennaio dell'anno T+1

Indicatore: valore medio delle risposte alle domande attinenti al servizio

Scala: da 1 (per nulla soddisfatto/d'accordo) a 6 (del tutto soddisfatto/d'accordo)

Edizione GP	GP15	GP16	GP17	GP18
Anno della rilevazione	2016	2017	2018	2019
N. rispondenti (% iscritti)	8.836 (34%)	10.677 (47%)	11.237 (45%)	10.972 (43%)
N. rispondenti Milano-Bicocca (% iscritti)	241 (33%)	298 (39%)	306 (39%)	N/A
Indicatore, valore minimo	3,3	3,12	3,17	3,53
Indicatore, valore medio	3,81	3,88	3,86	3,91
Indicatore, valore massimo	4,77	5,12	4,97	4,99
Indicatore, Milano-Bicocca	3,61	3,58	3,52	N/A
Posizionamento Milano-Bicocca	19°	27°	28°	N/A
N. atenei partecipanti	25	33	31	30

Edizione GP	GP11	GP12	GP13	GP14
Anno della rilevazione	2011	2013	2014	2015
N. rispondenti (% iscritti)	5.683 (39%)	6.092 (42%)	7.952 (37%)	7.837 (28%)
N. rispondenti Milano-Bicocca (% iscritti)	293 (40%)	264 (37%)	212 (29%)	88 (12%)
Indicatore, valore minimo	2,88	2,94	2,98	3,41
Indicatore, valore medio	3,78	3,64	3,69	3,83
Indicatore, valore massimo	4,07	4,17	4,68	4,38
Indicatore, Milano-Bicocca	4,01	3,86	3,56	3,48
Posizionamento Milano-Bicocca	4	6°	18°	17°
N. atenei partecipanti	16	17	25	19

4. Confronto tra efficienza e soddisfazione

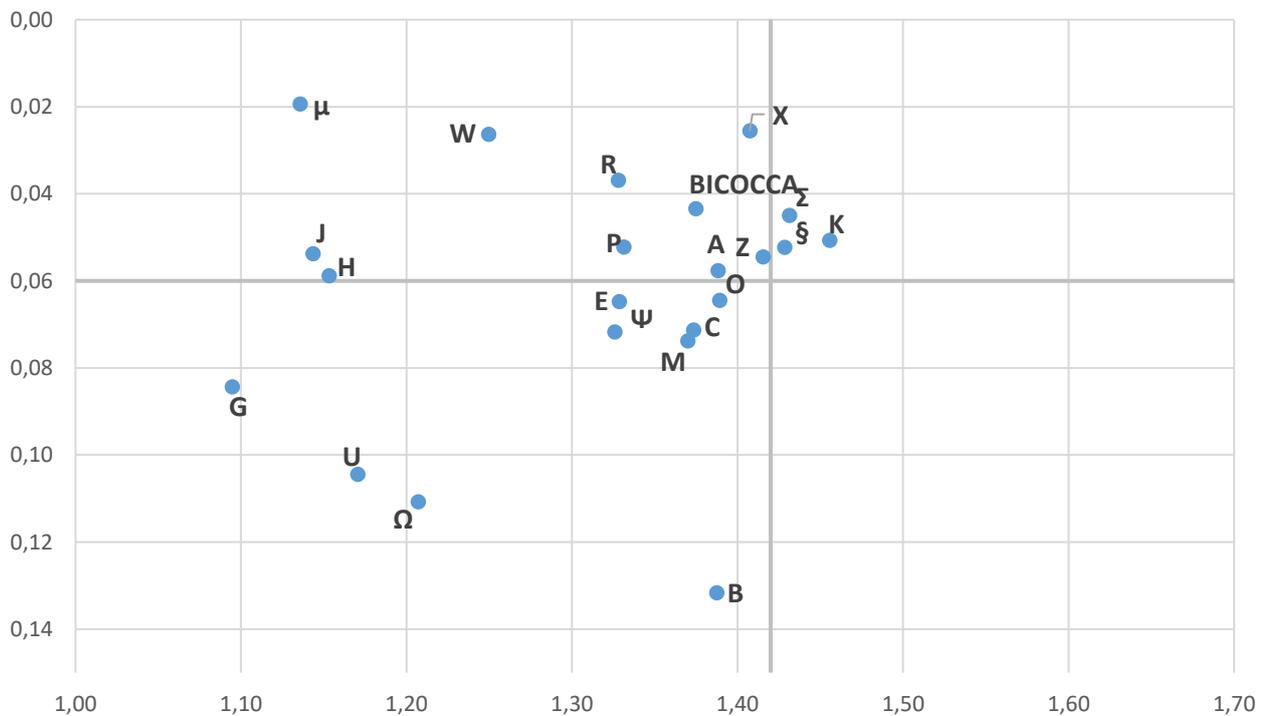
Il seguente grafico cartesiano permette di confrontare gli atenei rispetto agli indicatori di efficienza e di efficacia, i cui valori sono stati normalizzati dividendo per 1.000 il dato di efficienza e per 3 il dato di efficacia.

I punti identificati dalle lettere indicano la posizione occupata dagli atenei partecipanti al progetto.

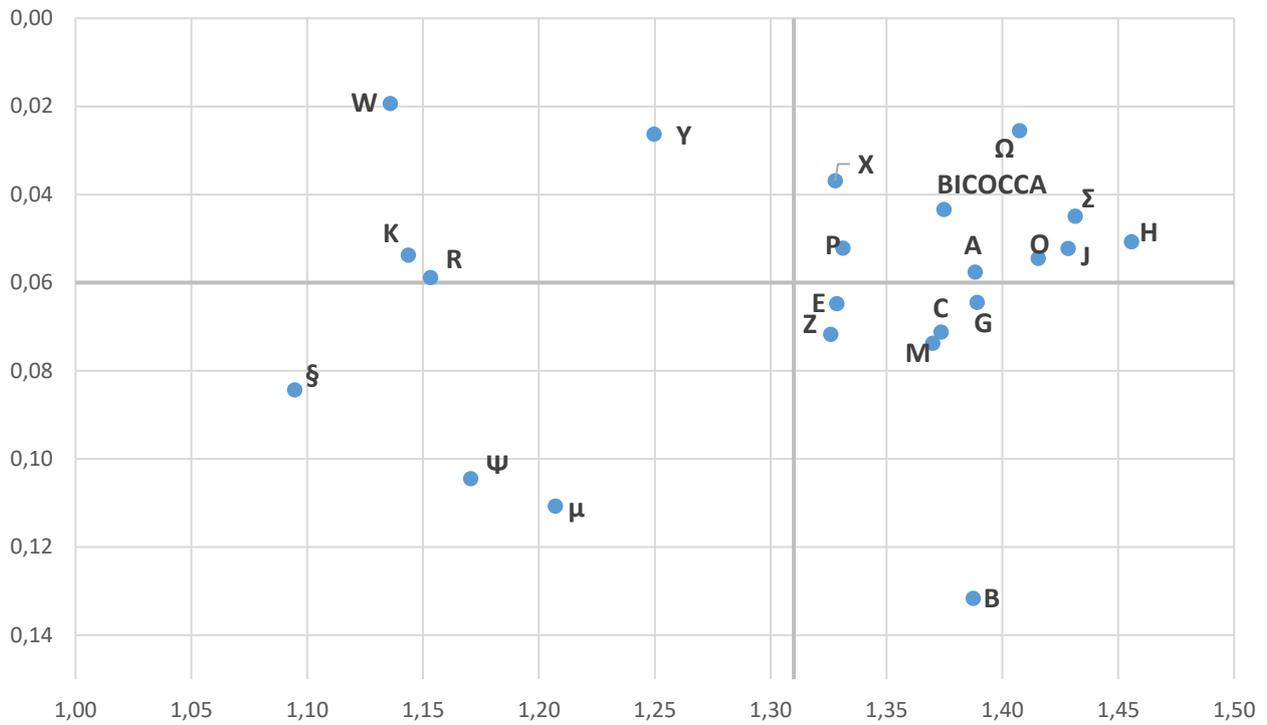
L'asse delle ordinate rappresenta l'indicatore di efficienza e riporta i valori in senso decrescente (per cui risulta più efficiente l'ateneo che ha un indicatore più basso). L'asse delle ascisse indica il valore medio dei giudizi di soddisfazione espressi dagli studenti iscritti al primo dei corsi di laurea che hanno risposto al questionario.

I due assi s'incrociano nei valori medi, quindi la distanza da essi misura lo scostamento di ciascun ateneo dalla media dei risultati di tutti gli atenei.

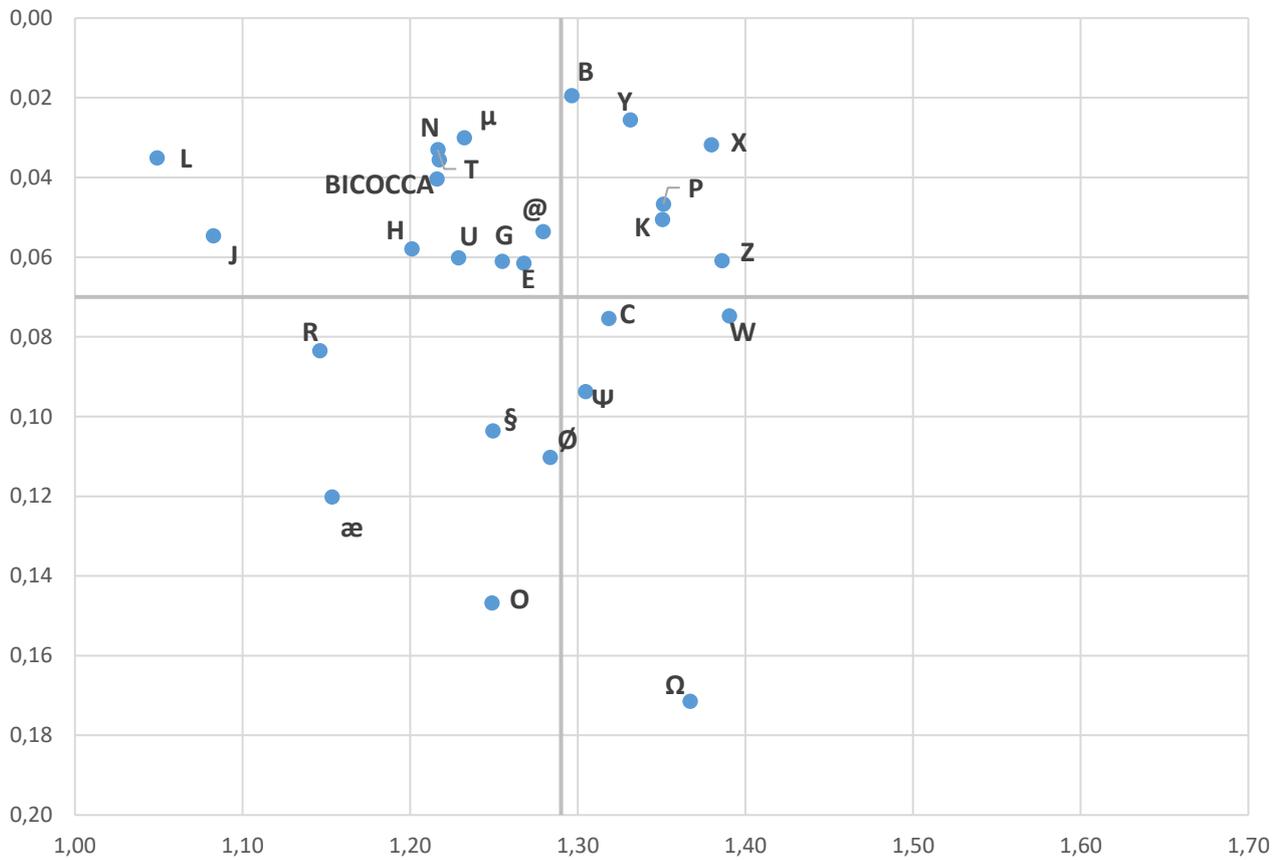
GP18 - Valutazione Servizi logistici
 Efficienza (asse verticale)-Efficacia (asse orizzontale)
 Studenti iscritti al primo anno



GP18 - Valutazione Servizi logistici
 Efficienza (asse verticale)-Efficacia (asse orizzontale)
 Studenti iscritti agli anni successivi al primo



GP17 - Valutazione Servizi logistici
 Efficienza (asse verticale)-Efficacia (asse orizzontale)
 Personale docente e ricercatore



GP17 - Valutazione Servizi logistici
 Efficienza (asse verticale)-Efficacia (asse orizzontale)
 Personale tecnico amministrativo

