



**Relazione su efficienza economica ed
efficacia percepita del servizio**

**SUPPORTO TECNICO ALLE ATTIVITÀ DI
RICERCA**

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

INDICE

1. PREMESSA	2
2. MONITORAGGIO DEL COSTO DEL SERVIZIO	3
3. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	4
3.1 – Personale docente e ricercatore, dottorandi e assegnisti di ricerca	4

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), del servizio di Supporto tecnico alle attività di Ricerca erogato 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, limitatamente all'edizione GP2018.

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. Monitoraggio del costo del servizio

Il progetto Good Practice non ha previsto indicatori di efficienza per i servizi di Supporto tecnico alle attività di ricerca, ma resta possibile monitorare l'incidenza dei costi sostenuti per svolgere tale servizio in termini percentuali rispetto al totale delle spese del personale.

Edizione GP	GP15	GP16	GP17	GP18
Anno di esercizio (T)	2015	2016	2017	2018
Costo Milano-Bicocca	2.697.758 €	2.821.439 €	3.338.035 €	3.563.961 €
Incidenza sul totale costi Milano-Bicocca	9,74 %	10,29 %	11,36%	11,76%
Costo medio su tutti gli atenei	4.211.355 €	3.804.122 €	3.861.090 €	3.352.817
Incidenza media sul totale costi degli atenei	11,12 %	12,23%	10,42%	9,70%
Posizionamento Milano-Bicocca (ord. decrescente)	18°	18°	10°	13°
N. atenei partecipanti	28	34	30	34

Edizione GP	GP11	GP12	GP13	GP14
Anno di esercizio (T)	2010	2012	2013	2014
Costo Milano-Bicocca	3.017.597 €	2.487.118 €	2.861.398 €	2.931.625 €
Incidenza sul totale costi Milano-Bicocca	9,89 %	10,03 %	10,43 %	10,86%
Costo medio su tutti gli atenei	3.031.357 €	4.801.494 €	3.259.048 €	3.979.398 €
Incidenza media sul totale costi degli atenei	6,87 %	12,84 %	10,70 %	12,82 %
Posizionamento Milano-Bicocca (ord. decrescente)	8°	9°	6°	N/A
N. atenei partecipanti	20	18	18	N/A

3. Valutazione della soddisfazione

3.1 – 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

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	3,34	2,60	2,80	3,06
Indicatore, valore medio	3,97	3,63	3,70	3,70
Indicatore, valore massimo	5,19	4,66	5,50	4,70
Indicatore, Milano-Bicocca	3,46	3,70	3,63	N/A
Posizionamento Milano-Bicocca	23°	15°	17°	N/A
N. atenei partecipanti	25	29	32	N/A

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	2,83	3,45	2,39	2,73
Indicatore, valore medio	4,03	4,11	4,04	3,84
Indicatore, valore massimo	4,49	4,43	5,00	5,12
Indicatore, Milano-Bicocca	4,38	4,08	3,99	3,50
Posizionamento Milano-Bicocca	2°	10°	13°	15°
N. atenei partecipanti	17	17	23	21