

Contabilizzazione e monitoraggio dei costi dei servizi erogati



Università
degli Studi di
Messina

5.2. Costi-efficienza-efficacia della gestione

Un ulteriore supporto all'analisi dell'efficienza della gestione viene dall'adesione dell'Ateneo al progetto *Good Practice*⁴, sebbene per le sue tempistiche tale analisi si riferisca alle attività relative all'anno 2021. Il progetto, cui aderisce un campione significativo di Atenei (in base alle dimensioni partecipano: 8 mega Atenei, 12 grandi, 10 medi, 4 piccoli e 2 scuole), ha come obiettivo misurare e confrontare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università rispetto a due dimensioni di prestazione:

- Customer Satisfaction (CS) – efficacia percepita, che si rivolge alle tre principali categorie di stakeholder dell'Ateneo: il personale docente, il personale tecnico-amministrativo e gli studenti;
- Costi ed efficienza: misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi in termini di costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE).

Le rilevazioni *Good Practice* si riferiscono alle prestazioni degli Atenei in cinque macro aree: amministrazione, gestione delle infrastrutture, supporto alla didattica, supporto alla ricerca, servizi bibliotecari e museali (SBMA)⁵.

I costi sostenuti dall'Università di Messina nel 2021 in queste macro aree, così come emersi dalle indagini condotte, ammontano a circa € 48,5 milioni, con riferimento all'attività del personale tecnico-amministrativo dipendente ed ai costi c.d. di *outsourcing* (collaboratori esterni e prestatori di servizi).

Tabella 5.2 – GP2021: Costi totali per macro-area

Amministrazione	Supporto alla didattica	Gestione infrastrutture	Supporto alla ricerca	SBMA	Totale
11.086.595 €	13.924.260 €	18.911.121 €	3.044.607 €	1.503.859 €	48.470.442 €

Fonte dati: Report *Good Practice* 2021/ 2022 Università di Messina

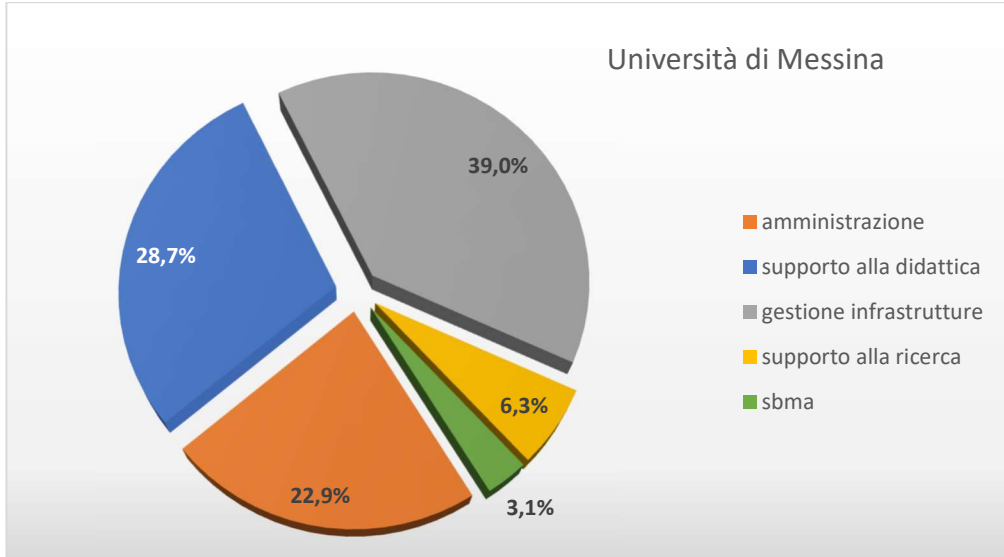
Il servizio che ha assorbito la quota maggiore dei costi è stato quello di gestione delle infrastrutture, seguito dal supporto alla didattica e dai servizi amministrativi. Hanno pesato in particolare, nella gestione delle infrastrutture, i costi associati a codici SIOPE

⁴ Le fonti dati delle tabelle e dei grafici seguenti fanno riferimento al report *Good Practice* 2021/2022 per l'Università di Messina, così come elaborato dal Politecnico di Milano sulla base dei dati forniti dall'Ateneo.

⁵ Ognuna delle macro-aree è composta da un numero variabile di servizi su ognuno dei quali vengono imputati dei costi. Il costo delle singole macro-aree è dato dalla somma dei costi dei servizi che la compongono. La macro-area amministrazione è composta da 16 servizi, il supporto alla didattica da 17 servizi, la gestione delle infrastrutture da 10 servizi, il supporto alla ricerca e i servizi bibliotecari e museali da 5 servizi ciascuno.

relativi ai servizi di pulizia e vigilanza, al consumo di energia elettrica ed alle licenze d'uso di software.

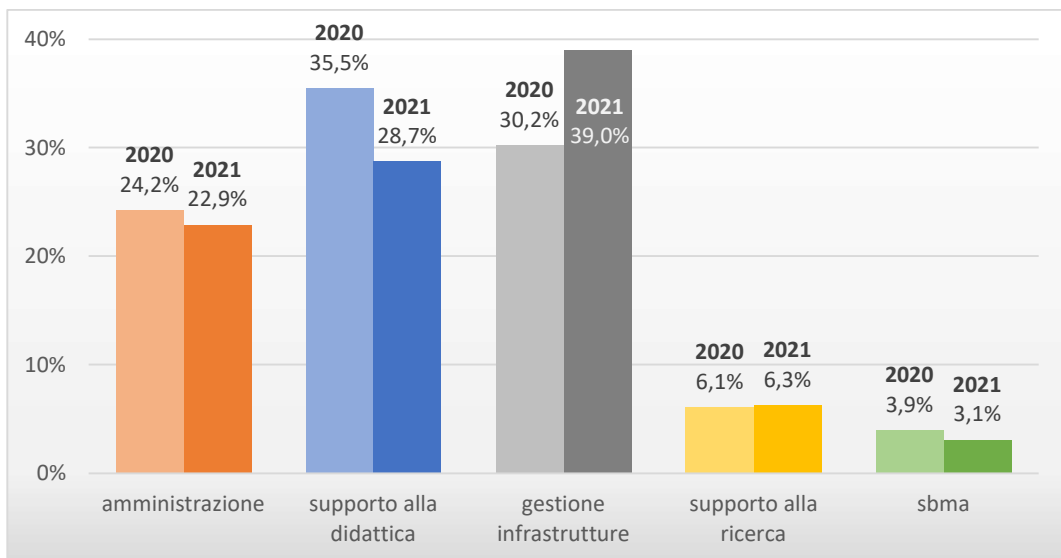
Figura 5.4 – GP 2021: Distribuzione percentuale dei costi nelle cinque macro-aree



Fonte dati: Report Good Practice 2021/ 2022 Università di Messina

Rispetto alla gestione 2020, i costi totali si sono ridotti di circa € 4,5 milioni. Si è, inoltre, assistito ad una loro significativa redistribuzione: i costi per il supporto alla didattica, che nel 2020 erano la quota principale, si sono ridotti di 7 punti percentuale, così come i costi relativi ai servizi amministrativi, ridotti di poco più di un punto percentuale. A beneficiarne la gestione delle infrastrutture, i cui costi sono aumentati di circa 9 punti percentuale, come si evince in Figura 5.5.

Figura 5.5 – GP 2021: Distribuzione investimenti (confronto 2020 – 2021)

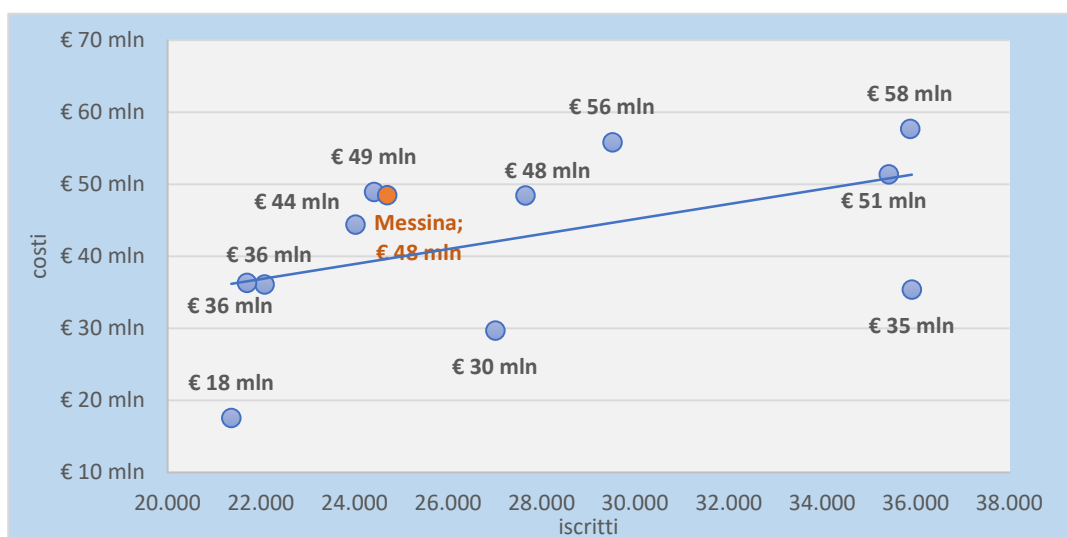


Fonte dati: Report Good Practice Università di Messina, anni 2020/2021 e 2021/ 2022

Il costo totale sostenuto dall'Ateneo è un poco al di sopra del costo medio riferito al campione dei grandi Atenei italiani partecipanti al progetto (media costi di circa € 42,5 milioni).⁶

Come si vede dal grafico seguente, la semplice equazione lineare ottenuta mettendo in relazione il numero di studenti ed i costi sostenuti mostra quale dovrebbe essere la posizione ideale degli Atenei in base al loro numero di iscritti (limitatamente al campione di Atenei esaminato): l'Università di Messina (così come altri sei grandi Atenei) si colloca al di sopra della linea, ad indicare come i costi sostenuti appaiano sopra la media rispetto al proprio bacino di utenza. Il contenimento dei costi continua ad essere obiettivo da perseguire nella gestione, seppur contemperato con l'impegno a mantenere una buona qualità nei servizi resi all'utenza.

Figura 5.6 – GP 2021: Rapporto tra costi totali e numero di iscritti (12 grandi Atenei)



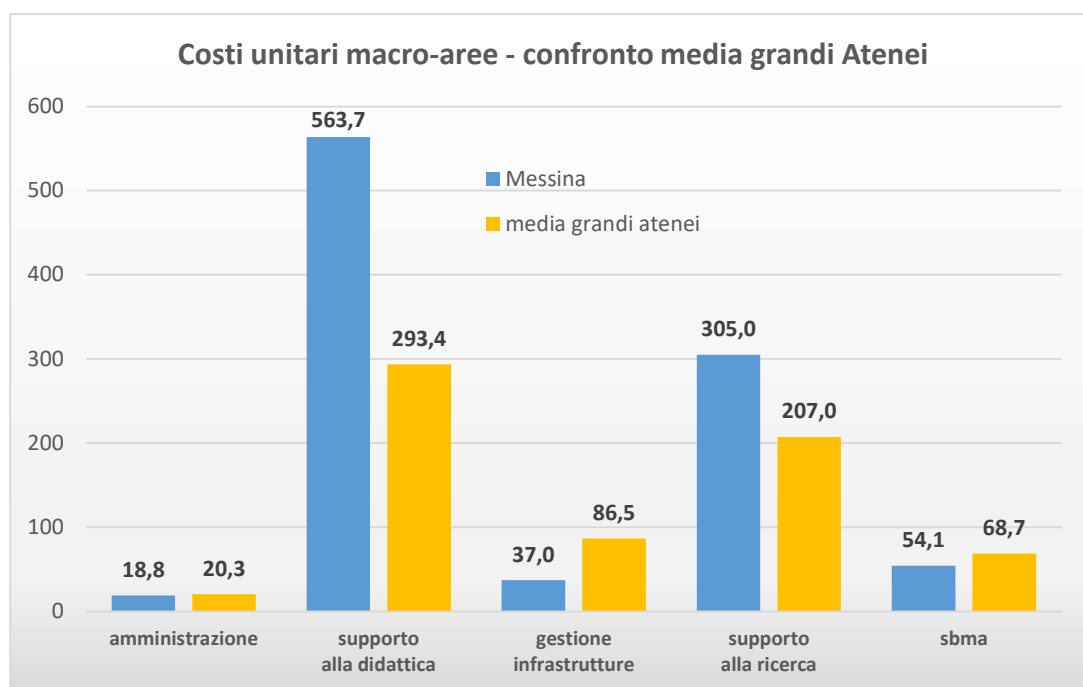
Fonte dati: - Report Good Practice 2021/ 2022 Università di Messina - prospetti in foglio elettronico forniti dal Politecnico di Milano

5.3. Costi unitari delle macroaree

Grazie alle rilevazioni *Good Practice* è, inoltre, possibile calcolare i costi unitari per ognuna delle cinque macro-aree di servizi. Il costo unitario della macro-area considerata è dato dal rapporto tra il costo totale della macro-area (somma dei costi dei singoli servizi che la compongono) ed il driver specifico della macro-area.

⁶ I grandi Atenei partecipanti al progetto *Good Practice* 2021 sono le università di Bergamo, Bicocca, Chieti, Ferrara, Messina, Parma, Pavia, Perugia, Salerno, Politecnico di Torino, Venezia e Verona. Nelle rappresentazioni grafiche della presente sezione vengono illustrati i dati delle predette università; tuttavia, ne vengono omessi i nomi per questioni legate alla responsabilità nella gestione dei dati nell'ambito del progetto.

Figura 5.7 – GP 2021: confronto costi unitari dell'Ateneo con la media grandi Atenei



Fonte dati: - Report *Good Practice* 2021/ 2022 Università di Messina - prospetti in foglio elettronico forniti dal Politecnico di Milano

Nel caso dei servizi amministrativi, il driver su cui è calcolato il costo unitario è la somma del totale dei costi e del totale dei proventi così come risultanti dal Conto Economico dell'esercizio 2021. Il valore del costo unitario ammonta a circa € 19 (per migliaia di Euro), al di sopra del dato medio dei grandi Atenei.

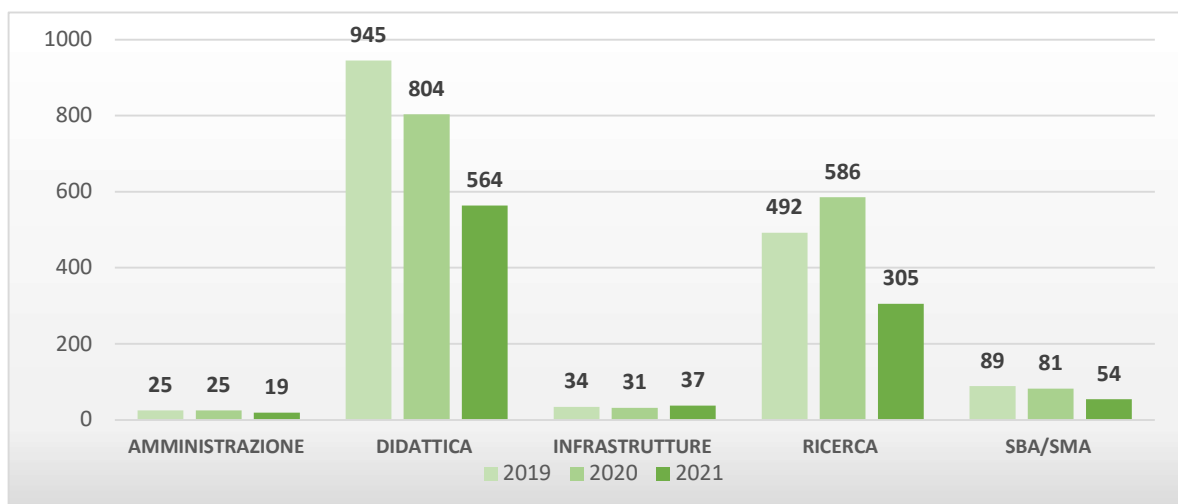
Relativamente al supporto alla didattica, il costo unitario è dato dal rapporto tra il costo totale ed il numero di iscritti ai corsi di laurea di I e II livello, ed ammonta a quasi € 565 per studente. Il dato dell'Ateneo, seppure più alto di quello della media dei grandi Atenei, è stato comunque contraddistinto nel triennio da una riduzione graduale dei costi (Fig. 5.8) che non ha indiziato la qualità dei servizi.

In merito alla gestione delle infrastrutture il costo unitario è calcolato sul totale dei mq interni, ed ammonta a € 37 per metro quadro, significativamente più basso rispetto a quello degli altri grandi Atenei. Il costo unitario del supporto alla ricerca è calcolato sulla somma dei proventi da progetti di ricerca nazionali, internazionali e conto terzi, ed ammonta a € 305 (per migliaia di Euro), superiore rispetto al valore medio dei grandi Atenei. Infine, il costo unitario dei servizi bibliotecari è calcolato sul numero dei potenziali fruitori di tali servizi (studenti e docenti), ed ammonta a € 54 per utente, minore rispetto alla media dei grandi Atenei.

Pur essendo difficile stabilire un nesso causale tra gli investimenti e la percezione della qualità dei servizi, è utile guardare all'evoluzione degli uni e degli altri indicatori per provare a derivarne possibili linee di intervento future. Se si guarda alle edizioni recenti del progetto *Good Practice*, se ne ricava un quadro in tendenziale miglioramento, in cui

l'Ateneo ottiene un graduale contenimento dei costi che non incide negativamente sulla qualità dei servizi resi, rilevabile attraverso le indagini di *customer*.

Figura 5.8- Costi unitari dell'Ateneo nelle ultime tre edizioni Good Practice



Fonte dati: Report Good Practice Università di Messina, anni: 2019/2020, 2020/2021, 2021/ 2022

La riduzione del costo unitario è particolarmente significativa nell'ambito dei servizi di supporto alla didattica, per effetto della riduzione dei costi e dell'aumento degli iscritti. In quest'area, inoltre, l'Ateneo ottiene un tendenziale miglioramento del punteggio di *customer satisfaction*.

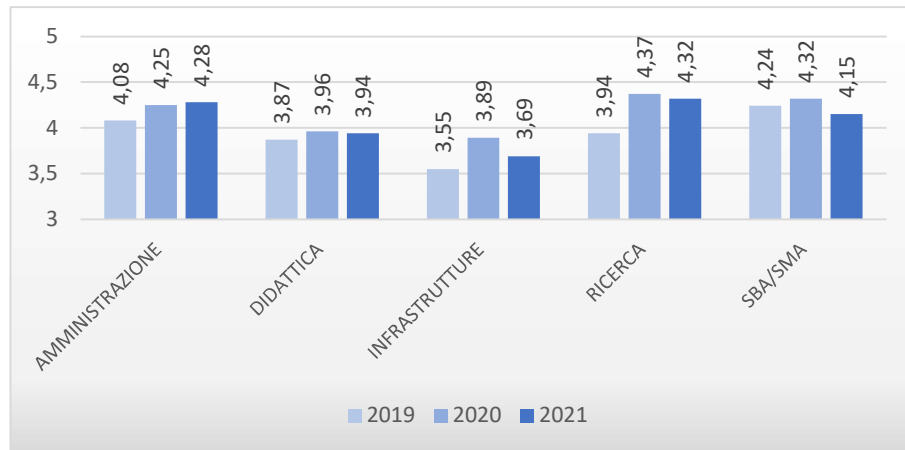
Anche nell'ambito del supporto alla ricerca si assiste ad una riduzione del costo unitario dovuta principalmente a maggiori successi a livello progettuale. A fronte di costi totali sostanzialmente stabili, infatti, si assiste ad un significativo incremento dei proventi da progetti di ricerca nazionali, internazionali e conto terzi. Tale dato va di pari passo con un miglioramento della percezione della qualità del servizio rispetto alla prima edizione presa in esame.

Anche il costo dei servizi bibliotecari è in diminuzione per effetto di costi totali stabili a fronte di un considerevole aumento degli utenti potenziali, ma sembra che la soddisfazione dell'utenza ne abbia risentito lievemente.

I costi dell'Ateneo sono particolarmente bassi (se si guarda agli altri grandi Atenei, ma anche in riferimento alla media di tutti i partecipanti al progetto: € 99) nell'ambito della gestione delle infrastrutture. Qui l'andamento del costo unitario è in lieve crescita a conferma degli importanti e incisivi investimenti dell'Ateneo nella valorizzazione del proprio patrimonio. L'obiettivo è tanto quello del miglioramento dei servizi (si pensi alle residenze studenti) quanto dei relativi giudizi di *customer satisfaction*.

La percezione della qualità dei servizi amministrativi è in costante miglioramento, a fronte di un costo unitario lievemente più basso della media ed in ulteriore diminuzione.

Figura 5.9 - Customer satisfaction dell'Ateneo nelle ultime tre edizioni Good Practice

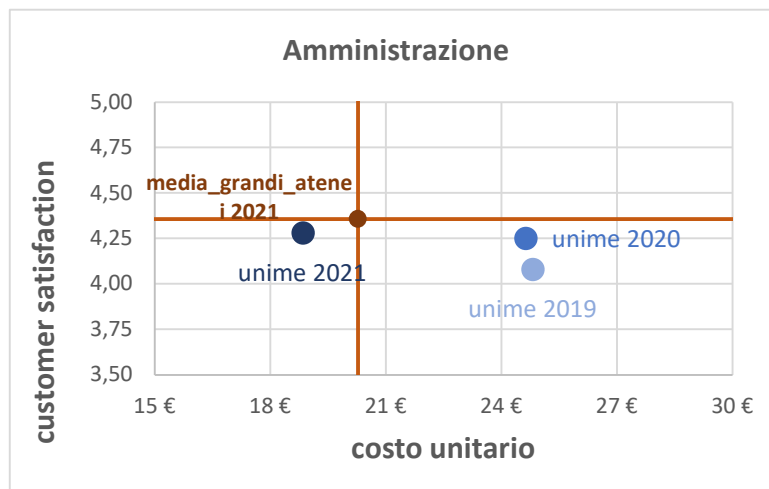


Fonte dati: Report Good Practice Università di Messina, anni: 2019/2020, 2020/2021, 2021/ 2022

5.4. Analisi di efficienza ed efficacia

La prestazione dell'Ateneo in termini sia di efficienza sia di efficacia è mostrata nelle figure sottostanti con riferimento all'edizione GP 2021/2022 (Figg. 5.10-5.14). In ognuno di essi viene rappresentata la media dei costi unitari nella macro-area considerata - per i 12 grandi Atenei partecipanti al progetto - e la percezione media della qualità dei relativi servizi. Rispetto a tali dati è possibile confrontare la performance dell'Ateneo nelle varie macro-aree negli ultimi tre anni di progetto. Tale confronto, con i dati degli altri grandi Atenei, conferma la buona gestione nell'ambito dei servizi amministrativi. Dalla Figura (5.10) si deduce il successo dell'Ateneo nella riduzione dei costi di pari passo con una migliore percezione della qualità dei servizi amministrativi. Tanto che il valore dei costi è inferiore a quello medio dei grandi Atenei e il punteggio di *customer satisfaction* è sempre più prossimo a quello medio.

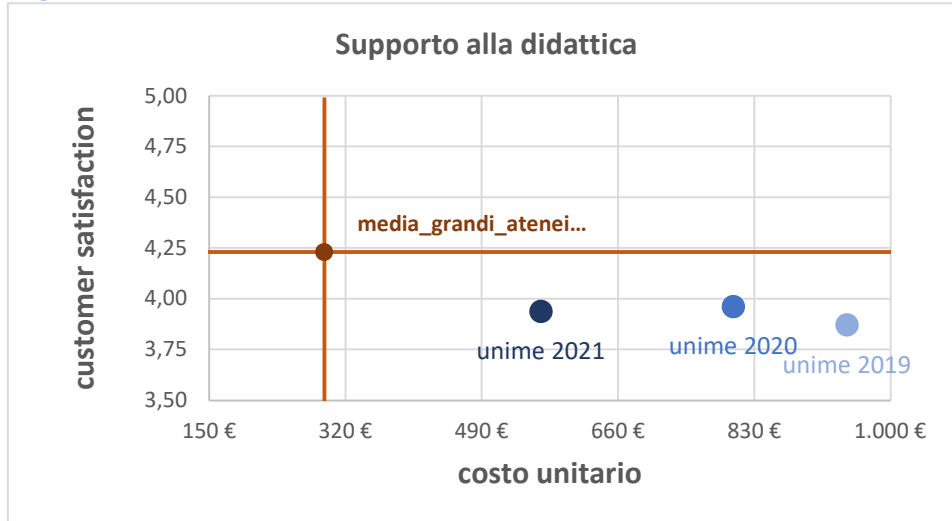
Figura 5.10 – Efficienza nelle ultime tre edizioni Good Practice – amministrazione



Fonte dati: - Report Good Practice 2021/ 2022 Università di Messina - prospetti in foglio elettronico forniti dal Politecnico di Milano

I miglioramenti dell'Ateneo sono apprezzabili anche nella macro-area del supporto alla didattica, dove è evidente la significativa riduzione dei costi unitari ed il corrispettivo miglioramento della percezione della qualità dei servizi rispetto al primo anno rappresentato. Sebbene i costi risultino ancora più alti di quelli della media degli altri grandi Atenei, occorre considerare due aspetti: il costo unitario di partenza (costo unitario pari a € 945) si è quasi dimezzato e la qualità dei servizi resi è stata comunque garantita.

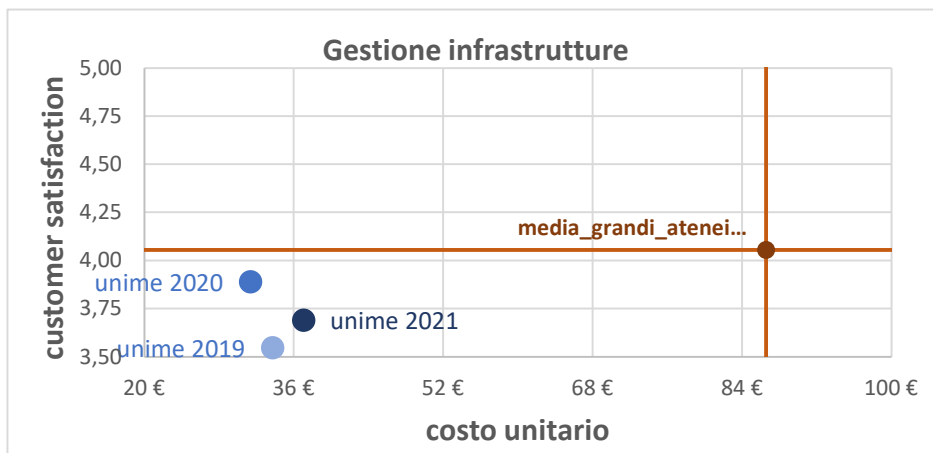
Figura 5.11 – Efficienza nelle ultime tre edizioni Good Practice – supporto alla didattica



Fonte dati: - Report Good Practice 2021/ 2022 Università di Messina - prospetti in foglio elettronico forniti dal Politecnico di Milano

Come si è detto, quella della gestione delle infrastrutture è un'area nella quale l'Ateneo continua a profondere particolare impegno al fine di valorizzare il proprio patrimonio e fornire maggiori servizi agli studenti. Il costo unitario, in lieve aumento, è molto inferiore rispetto a quello degli altri grandi Atenei e ci si aspetta che gli ulteriori investimenti in strutture, che saranno adibite a residenze per gli studenti, determinino un avvicinamento ai valori medi del campione di Atenei considerato anche in termini di valutazione della qualità.

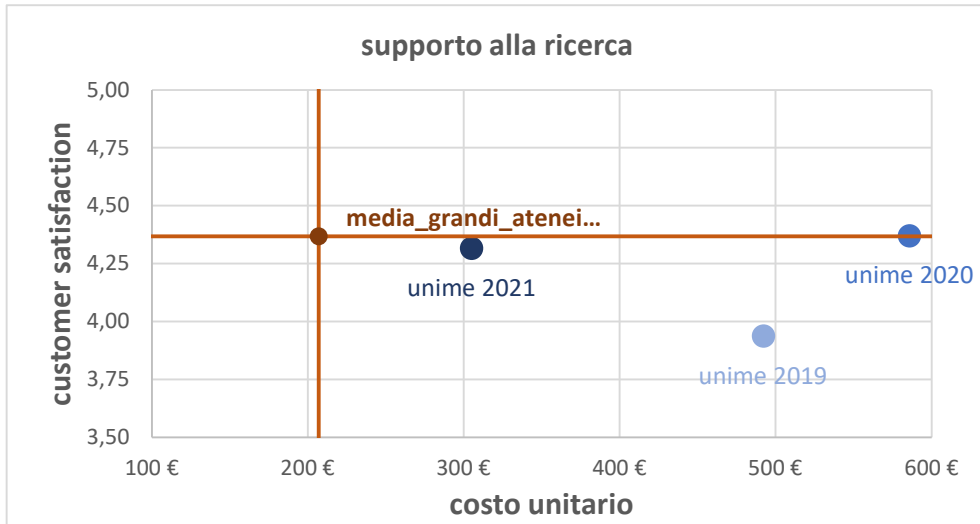
Figura 5.12 – Efficienza nelle ultime tre edizioni Good Practice – gestione infrastrutture



Fonte dati: - Report Good Practice 2021/ 2022 Università di Messina - prospetti in foglio elettronico forniti dal Politecnico di Milano

Anche nell'area del supporto alla ricerca l'Università di Messina parte da costi unitari sopra la media. Analogamente a quanto sostenuto per l'area supporto alla didattica, anche in questo caso, i costi sono stati quasi dimezzati senza incidere sulla qualità dei servizi che, in ogni caso, risultano al 2021 in linea con la media dei grandi Atenei.

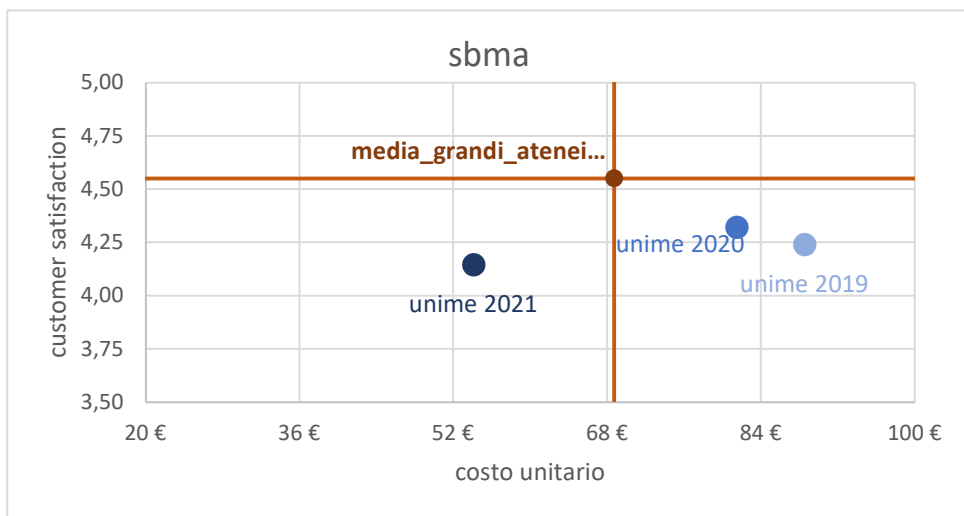
Figura 5.13 – Efficienza nelle ultime tre edizioni Good Practice – supporto alla ricerca



Fonte dati: - Report Good Practice 2021/ 2022 Università di Messina - prospetti in foglio elettronico forniti dal Politecnico di Milano

Infine, per quanto attiene alla macro-area relativa ai servizi bibliotecari, i costi unitari dell'Ateneo si sono ridotti sotto la media dei grandi Atenei. La valutazione della qualità del servizio appare in leggero calo, tuttavia si ritiene ci siano margini per un miglioramento dei giudizi sia attraverso maggiori investimenti sia migliorando la diffusione delle informazioni sulle molteplici risorse bibliotecarie già a disposizione di tutta la comunità accademica.

Figura 5.14 – Efficienza nelle ultime tre edizioni Good Practice – servizi bibliotecari



Fonte dati: - Report Good Practice 2021/ 2022 Università di Messina - prospetti in foglio elettronico forniti dal Politecnico di Milano