

Contabilizzazione e monitoraggio dei costi dei servizi erogati



Università
degli Studi di
Messina

Progetto Good Practice

Un ulteriore supporto all'analisi dell'efficienza della gestione e dei servizi erogati viene dall'adesione dell'Ateneo al progetto *Good Practice*.¹ Il progetto, cui aderiscono quasi tutti gli atenei, 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)**.² L'analisi qui presentata si riferisce alle attività dell'anno 2022. I costi sostenuti dall'Università di Messina nel 2022, con riferimento all'attività del personale tecnico-amministrativo dipendente ed ai costi c.d. di *outsourcing* (collaboratori esterni e prestatori di servizi), in queste macro aree ammontano a circa € 57 milioni, con un aumento di circa € 8,5 milioni rispetto alla rilevazione dell'anno precedente.

Distribuzione dei costi totali

Tabella 2 – GP2022: Costi totali per macro-area

amministrazione	supporto alla didattica	gestione infrastrutture	supporto alla ricerca	sbma	totale
13.463.399 €	17.700.038 €	20.422.019 €	3.520.760 €	1.875.366 €	56.981.582 €

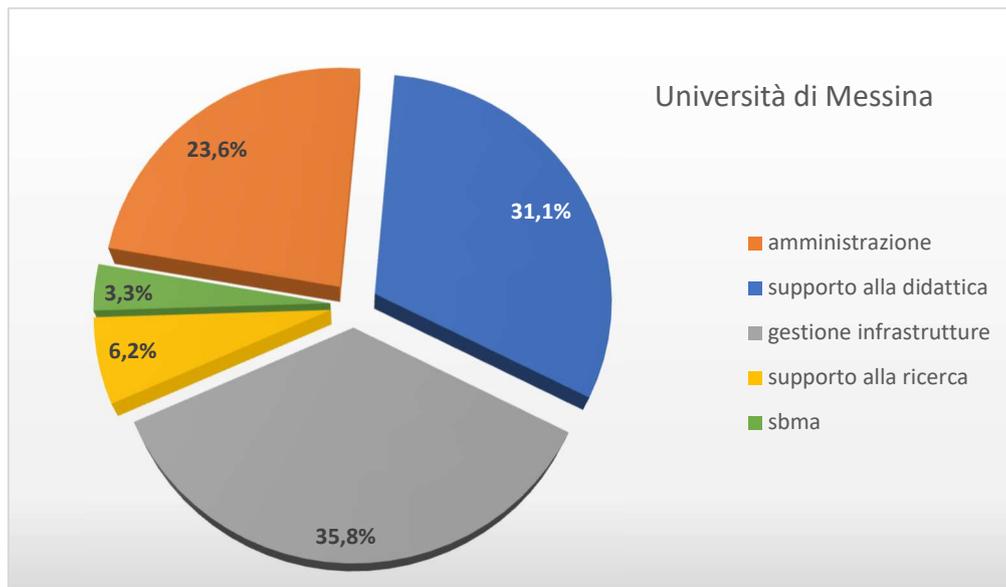
Fonte dati: Report *Good Practice* 2022/ 2023 Università di Messina

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

¹ Le fonti dati delle tabelle e dei grafici seguenti fanno riferimento al report *Good Practice* 2022/2023 per l'Università di Messina, così come elaborato dal Politecnico di Milano sulla base dei dati forniti dall'Ateneo.

² 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.

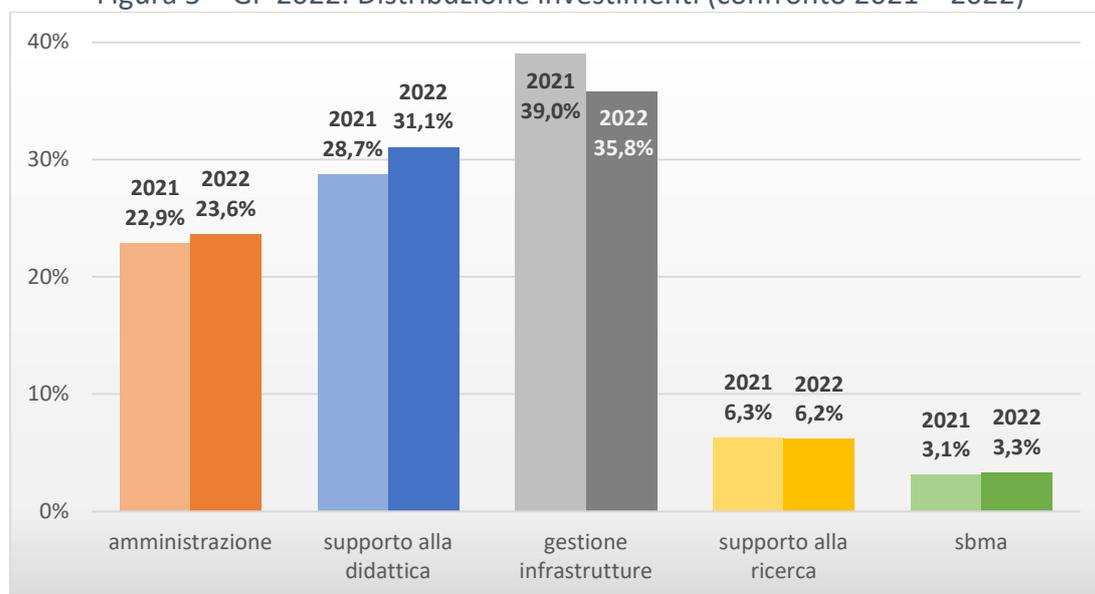
Figura 4 – GP 2022: Distribuzione percentuale dei costi nelle cinque macro-aree



Fonte dati: Report *Good Practice* 2022/ 2023 Università di Messina

Rispetto alla gestione 2021, i costi totali sono aumentati di circa € 8,5 milioni. Si è, inoltre, assistito ad una loro parziale redistribuzione: la quota principale resta destinata alla gestione delle infrastrutture, sebbene essa si sia ridotta di circa 3 punti percentuale a favore dei servizi amministrativi e di supporto alla didattica.

Figura 5 – GP 2022: Distribuzione investimenti (confronto 2021 – 2022)



Fonte dati: Report *Good Practice* Università di Messina, anni 2021/2022 e 2022/ 2023

Il costo totale sostenuto dall'Ateneo è maggiore del costo medio riferito al campione dei grandi atenei italiani partecipanti al progetto (media costi di circa € 47,5 milioni).³

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 temperato con l'impegno a mantenere una buona qualità nei servizi resi all'utenza.

Figura 6 – GP 2021: Rapporto tra costi totali e numero di iscritti (13 grandi atenei)



Fonte dati: - Report *Good Practice 2022/ 2023* Università di Messina
- prospetti in foglio elettronico forniti dal Politecnico di Milano

³ I grandi atenei partecipanti al progetto *Good Practice 2021* sono le università di Bergamo, Bicocca, Chieti, Ferrara, Messina, Modena e Reggio Emilia, 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 la privacy dei dati gestiti nell'ambito del progetto.

Costi unitari delle macro-aree

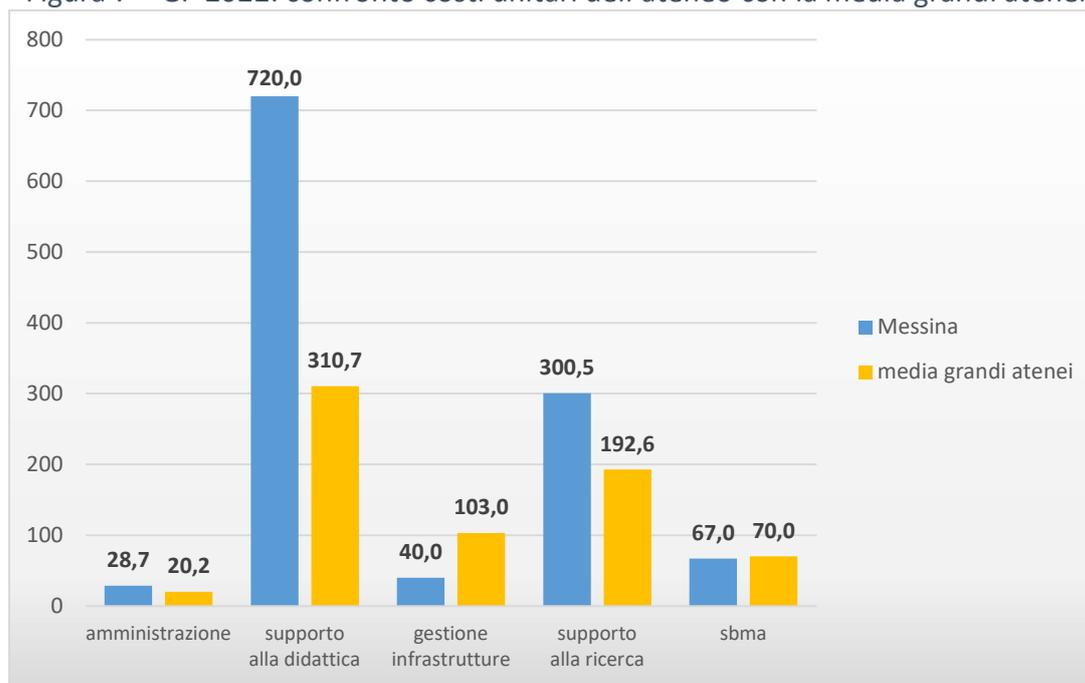
Grazie alle rilevazioni *Good Practice* è inoltre possibile calcolare i costi unitari per ognuna delle cinque macro-aree di servizi. Tali costi si ottengono attraverso la seguente formula:

$$cu_j = \frac{\sum_{i=1}^n c_{ji}}{d_j}$$

Dove l'indicatore j fa riferimento a ognuna delle cinque macro-aree, l'indicatore i a ognuno dei servizi che compongono le cinque macro-aree, cu rappresenta il costo unitario, c il costo dei singoli servizi e d il driver scelto per la macro-area j .

Il costo unitario della macro-area considerata è, pertanto, il rapporto tra il costo totale della macro-area (somma dei costi dei singoli servizi che la compongono) ed il driver specifico della macro-area.

Figura 7 – GP 2022: confronto costi unitari dell'ateneo con la media grandi atenei



Fonte dati: - Report *Good Practice* 2022/ 2023 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 2022. Il valore del costo unitario ammonta a circa € 29 (per migliaia di Euro). Il dato dell'Ateneo è cresciuto significativamente rispetto al 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 € 720 per studente. Il dato dell'ateneo è ancora alto rispetto a quello degli altri grandi atenei.

In merito alla **gestione delle infrastrutture** il costo unitario è calcolato sul totale dei mq interni, ed ammonta a circa € 40 per metro quadro, significativamente più basso rispetto a quello degli altri grandi atenei che ha subito un ulteriore incremento rispetto all'anno precedente. 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 circa € 300 (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 € 67 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.

Figura 8 – Costi unitari dell'ateneo nelle ultime quattro edizioni *Good Practice*

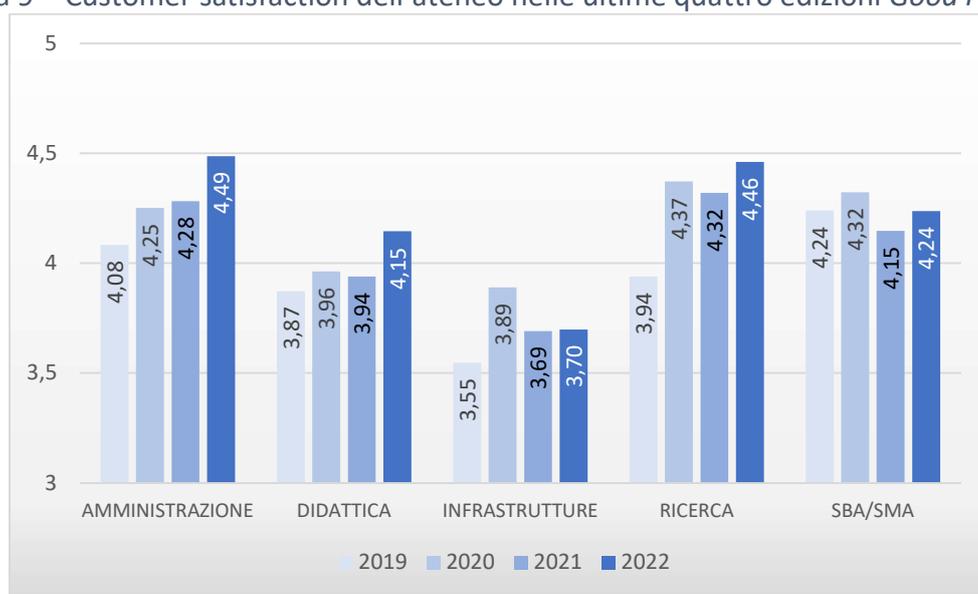


Fonte dati: Report *Good Practice* Università di Messina, anni: 2019/2020 - 2022/ 2023

Pur se in aumento rispetto all'anno precedente, il costo unitario dei servizi di **supporto alla didattica**, è significativamente inferiore rispetto agli anni 2019 e 2020 per effetto dell'aumento dei costi e della lieve riduzione degli iscritti. In quest'area, inoltre, l'ateneo ottiene un sensibile miglioramento del punteggio di customer satisfaction. Nell'ambito del **supporto alla ricerca** il costo unitario è sostanzialmente invariato: a fronte di un incremento dei costi totali, 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, ed in generale rispetto a tutte le edizioni precedenti. Il costo dei **servizi bibliotecari** è in aumento per effetto di maggiori costi totali a fronte di un lieve aumento degli utenti potenziali. Rispetto all'edizione precedente la soddisfazione dell'utenza è in aumento. 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: € 103) nell'ambito della **gestione delle infrastrutture**. Qui l'andamento del costo unitario è in lieve crescita a conferma degli investimenti dell'ateneo nella valorizzazione del proprio patrimonio. L'obiettivo è quello del miglioramento dei servizi (si pensi alle residenze studenti) e dei relativi giudizi di customer satisfaction. La percezione della qualità dei **servizi amministrativi** è in deciso miglioramento, anche a fronte di un costo unitario in aumento rispetto all'edizione precedente e rispetto alla media degli altri grandi atenei partecipanti.

Figura 9 – Customer satisfaction dell'ateneo nelle ultime quattro edizioni *Good Practice*



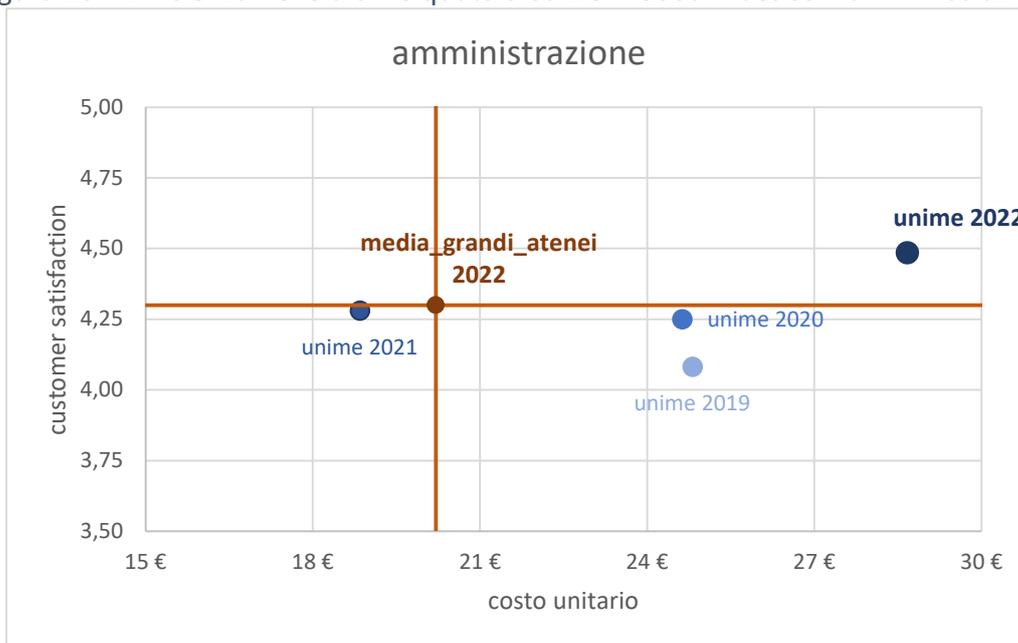
Fonte dati: Report *Good Practice* Università di Messina, anni: 2019/2020 - 2022/2023

Analisi di efficienza ed efficacia

Nella presente sezione vengono presentati dei grafici che sintetizzano la prestazione dell'ateneo in termini sia di efficienza sia di efficacia. In ognuno di essi la linea verticale corrisponde alla media dei costi unitari nella macro-area considerata per i 13 grandi atenei partecipanti al progetto, mentre quella orizzontale corrisponde alla percezione media della qualità dei servizi. In entrambi i casi il dato è relativo all'ultima edizione del progetto. I pallini caratterizzati dalle diverse tonalità di blu, invece, rappresentano la performance dell'ateneo nella macro-area negli ultimi quattro anni di progetto (più intenso è il colore, più recente è il dato).

Dal confronto con i dati degli altri grandi atenei nell'ambito dei **servizi amministrativi** è evidente l'aumento dei costi sostenuti dall'Ateneo sia rispetto all'anno precedente (molto meno rispetto alle prime due edizioni del progetto esaminate), sia rispetto alla media. Tale aumento ha, però, prodotto anche un deciso miglioramento della percezione della qualità di tali servizi, tanto che il punteggio di customer satisfaction dell'Ateneo è maggiore di quello medio.

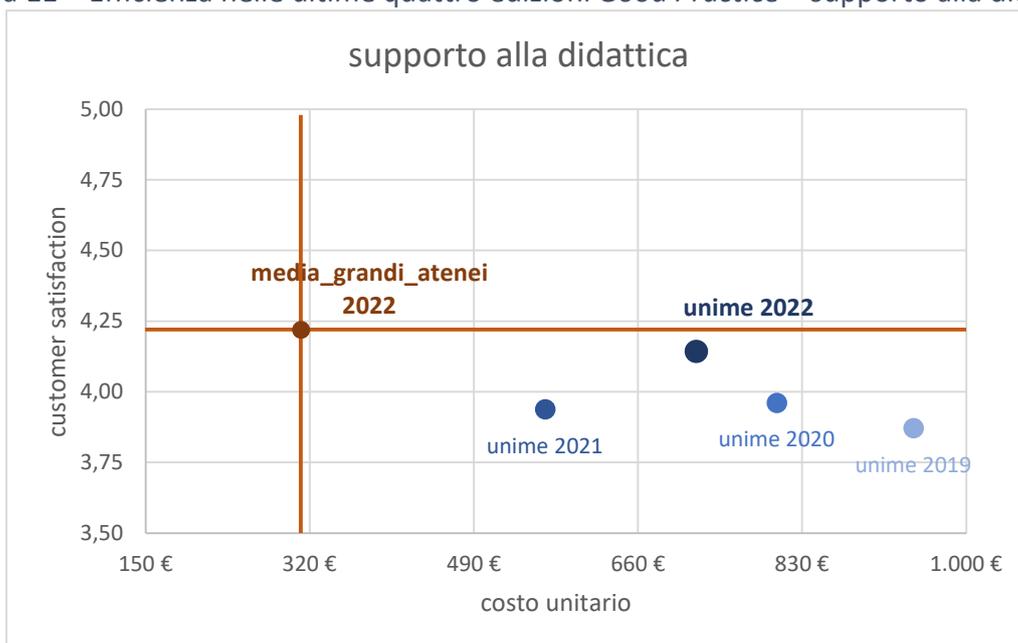
Figura 10 – Efficienza nelle ultime quattro edizioni *Good Practice* – amministrazione



Fonte dati: - Report *Good Practice* 2022/2023 Università di Messina
 - prospetti in foglio elettronico forniti dal Politecnico di Milano

I miglioramenti dell'Ateneo in termini di efficacia percepita sono apprezzabili anche nella macro-area del **supporto alla didattica**. L'aumento dei costi unitari (rispetto all'anno precedente) è andato di pari passo con il miglioramento della percezione della qualità dei servizi rispetto a tutte le edizioni prese in esame. Si evidenzia, in ogni caso, che i costi risultano più alti di quelli della media degli altri grandi atenei, sebbene la percezione della qualità dei servizi sia sempre più prossima al valore medio.

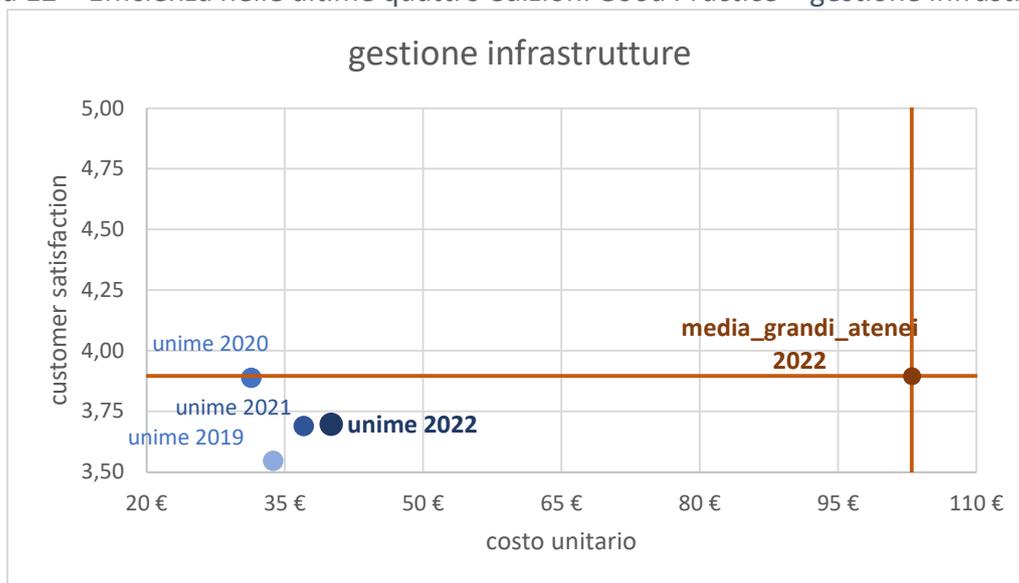
Figura 11 – Efficienza nelle ultime quattro edizioni *Good Practice* – supporto alla didattica



Fonte dati: - Report *Good Practice* 2022/2023 Università di Messina
 - prospetti in foglio elettronico forniti dal Politecnico di Milano

Come si è detto, quella della **gestione infrastrutture** è un'area nella quale l'ateneo ha continuato a profondere particolare sforzo al fine di valorizzare il proprio patrimonio e fornire maggiori servizi agli studenti. Il costo unitario, in lieve aumento, è ancora molto inferiore rispetto a quello degli altri grandi atenei mentre la percezione della qualità si attesta allo stesso livello dell'anno precedente. E' ragionevole, considerata la finalizzazione di alcuni interventi di gestione del patrimonio, aspettarsi miglioramenti futuri.

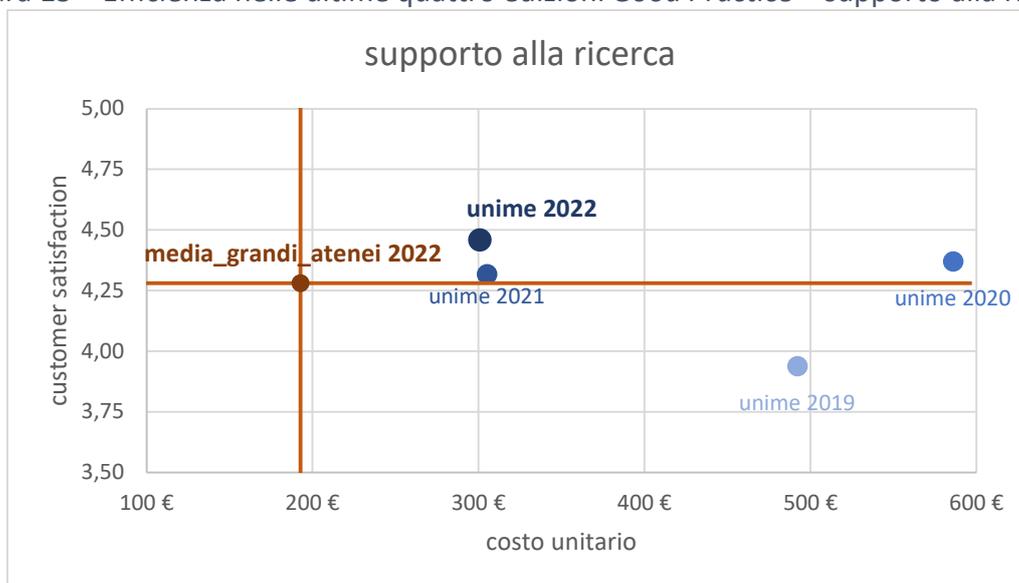
Figura 12 – Efficienza nelle ultime quattro edizioni *Good Practice* – gestione infrastrutture



Fonte dati: - Report *Good Practice* 2022/2023 Università di Messina
 - prospetti in foglio elettronico forniti dal Politecnico di Milano

Nell'area del **supporto alla ricerca** l'ateneo ha mantenuto i costi unitari dell'anno precedente, in forte diminuzione rispetto alle prime due edizioni prese in esame, sebbene sopra la media degli altri grandi atenei. E' migliorata significativamente la percezione della qualità dei servizi, tanto da essere superiore alla media dell'anno considerato.

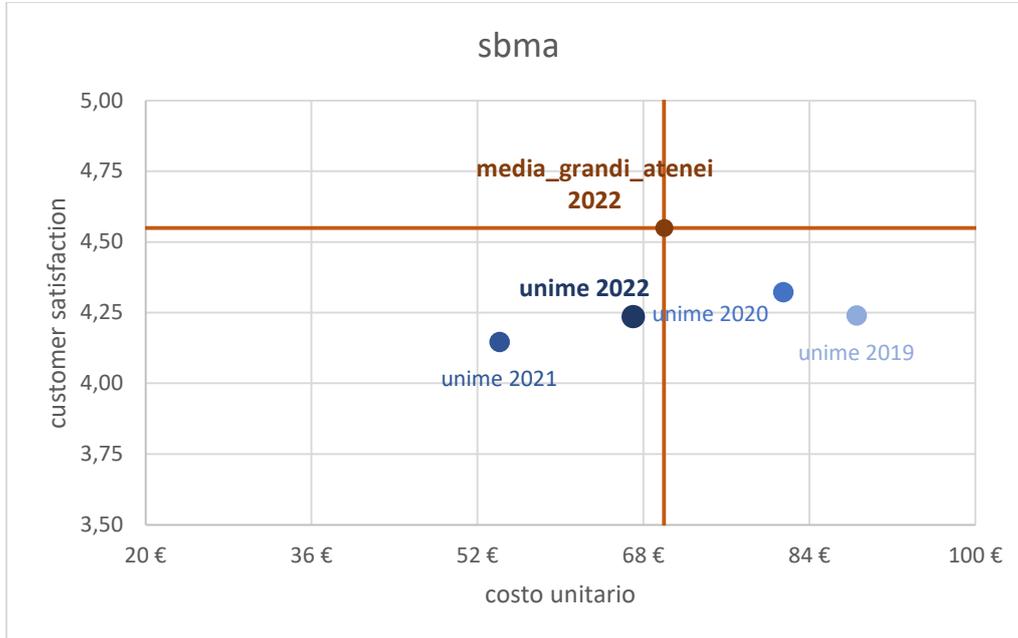
Figura 13 – Efficienza nelle ultime quattro edizioni *Good Practice* – supporto alla ricerca



Fonte dati: - Report *Good Practice* 2022/2023 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 sono aumentati avvicinandosi alla media dei grandi atenei. La valutazione della qualità del servizio è aumentata attestandosi sui valori delle prime due edizioni esaminate.

Figura 14 – Efficienza nelle ultime quattro edizioni *Good Practice* – servizi bibliotecari



Fonte dati: - Report *Good Practice* 2022/2023 Università di Messina
- prospetti in foglio elettronico forniti dal Politecnico di Milano