



Report Progetto Good Practice 2024-2025



SOMMARIO

PREMESSA	3
CUSTOMER SATISFACTION (CS) - EFFICACIA PERCEPITA	4
Docenti, Ricercatori, Dottorandi e Assegnisti (DDA)	5
Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario (PTAB)	8
Studenti iscritti al primo anno (STUD I).....	11
Studenti iscritti ad anni successivi al primo (STUD SUCC).....	14
Sintesi Customer Satisfaction (CS).....	17
EFFICIENZA E COSTI	18
Analisi efficienza a livello nazionale	20
Cruscotto integrato: efficacia ed efficienza	22
Sintesi Efficienza ed Efficacia.....	23

PREMESSA

Il Progetto “*Good Practice*”, ideato e divulgato dalla Graduate School of Management del Politecnico di Milano dal 1999, si pone l’obiettivo di misurare e confrontare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università. La Mediterranea ha aderito, per il terzo anno consecutivo, all’edizione 2024-2025 insieme a 53 Atenei statali, 7 Atenei non statali e 6 Scuole Superiori su base volontaria.

La comparazione delle performance si articola rispetto a quattro dimensioni di indagine, divise tra analisi tradizionali e approfondimenti verticali.

Le analisi tradizionali prevedono la misurazione di due dimensioni:

- **Customer Satisfaction (CS) - Efficacia percepita**

I risultati delle indagini sono un utile supporto al monitoraggio del ciclo della performance, ed al tempo stesso si configurano come un valido strumento per raccogliere i feedback delle tre principali categorie di stakeholder dell’Ateneo:

- gli studenti (suddivisi tra primo anno e anni successivi al primo);
- il personale tecnico, amministrativo e bibliotecario;
- il personale docente, i dottorandi e gli assegnisti.

La rilevazione del grado di soddisfazione dei portatori di interesse, insieme al confronto con gli altri Atenei partecipanti al progetto, permette di individuare eventuali criticità. Permette inoltre di migliorare la qualità di gran parte delle attività svolte in Ateneo, adottando, ove necessario, le buone pratiche già messe in essere da altre università.

Tra le rilevazioni di efficacia percepita viene svolta, inoltre, quella del **Benessere Organizzativo** dai cui risultati il Comitato Unico di Garanzia trae spunto per redigere annualmente il Piano di Azioni Positive, parte integrante del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO).

- **Efficienza e costi**

Questa analisi è finalizzata alla misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi in termini di costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE) e l’incidenza delle diverse tipologie di costo.

A queste analisi definite tradizionali si aggiungono annualmente le analisi di due dimensioni ulteriori che corrispondono ad approfondimenti verticali affrontati nei cosiddetti laboratori sperimentali.

Nello specifico, per l’edizione corrente 2024-2025, sono stati attivati i seguenti laboratori sperimentali:

- **Piano triennale trasformazione digitale AGID**
- **Contabilità analitica dei progetti di ricerca**

Nelle pagine seguenti saranno esposti i principali risultati relativi alle prime due dimensioni di indagine del progetto.

CUSTOMER SATISFACTION (CS) - EFFICACIA PERCEPITA

La Customer Satisfaction (CS) è volta a misurare, attraverso appositi questionari, la soddisfazione rispetto ai servizi amministrativi e di supporto delle università da parte delle tre principali categorie di stakeholder dell’ateneo:

- Docenti, Ricercatori, Dottorandi e Assegnisti (DDA);
- Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario (PTAB);
- Studenti iscritti al primo anno (STUD I);
- Studenti iscritti ad anni successivi al primo (STUD SUCC).

In aggiunta alle rilevazioni della soddisfazione rispetto ai servizi amministrativi, all’interno della rilevazione dell’efficacia percepita viene effettuata anche una rilevazione del Benessere Organizzativo (BO rivolto al Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario).

Il gruppo di lavoro a supporto del progetto ha classificato gli Atenei in piccoli, medi, grandi e mega a seconda delle loro dimensioni in termini di popolazione studentesca. La Mediterranea rientra tra le Università piccole e, pertanto, in questa sede, si è ritenuto di confrontare i risultati medi delle indagini con quelli medi dei piccoli Atenei oltre che con i risultati medi complessivi di tutti gli Atenei.

L’efficacia percepita viene rilevata tramite l’analisi di cinque macro-categorie di servizi mostrate nella tabella di seguito. Nella seconda colonna è riportato il dettaglio delle 3 categorie di stakeholder per cui è rilevata l’efficacia percepita.

Macro-area	Efficacia percepita
Amministrazione	DDA e PTAB
Servizi informativi e campus	DDA, PTAB e STUDENTI
Supporto alla didattica	DDA; STUDENTI
Supporto alla ricerca	DDA
SBMA	DDA e STUDENTI

Inoltre, per ciascun servizio valutato, è stato chiesto preliminarmente se la fruizione dello stesso abbia riguardato prevalentemente l’Amministrazione Centrale (AC) o le Strutture Decentrate (SD).

Il gradimento è stato espresso in una scala Likert con valori da 1 (Per nulla soddisfatto/a) a 6 (Molto soddisfatto/a) determinando, quindi, una media “teorica” di 3,5.

Docenti, Ricercatori, Dottorandi e Assegnisti (DDA)

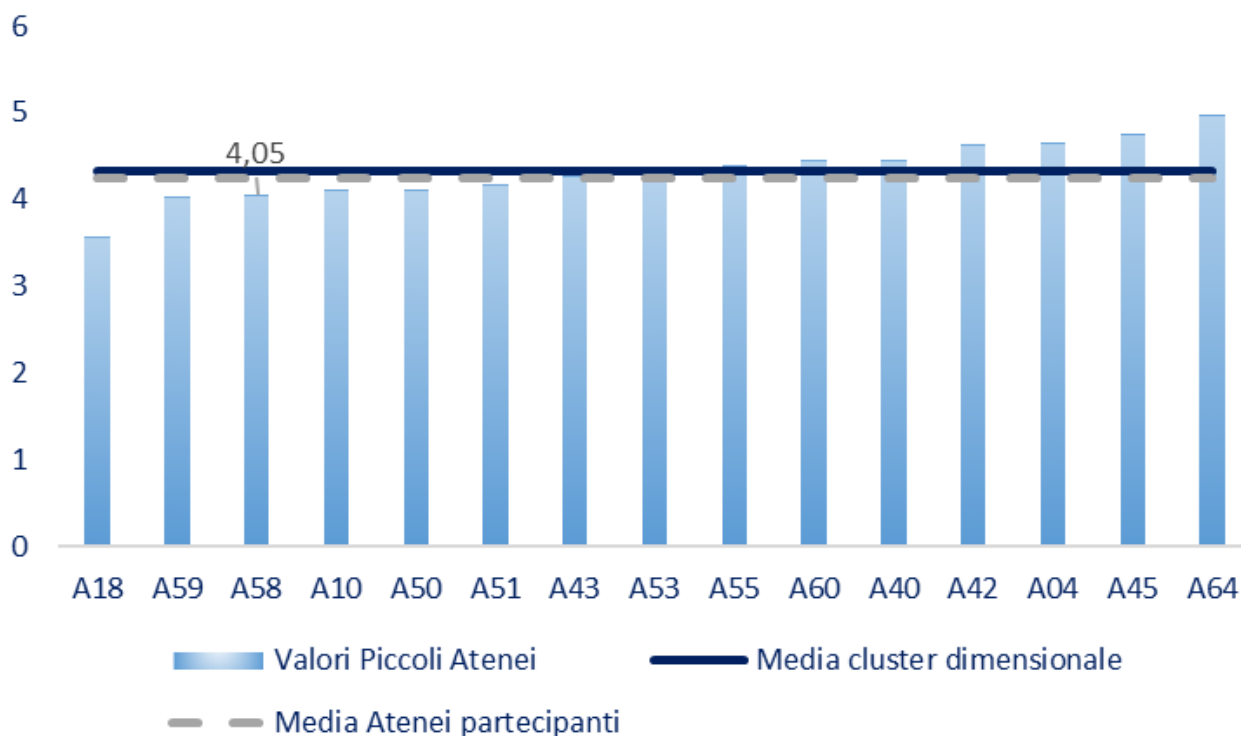
I Docenti, Ricercatori, Dottorandi e Assegnisti intervistati sono stati 389, di cui solo 75 (19%) hanno risposto secondo la seguente distribuzione percentuale: Professore ordinario/associato 72%, Ricercatori 28%, Dottorandi 0%, Assegnisti 0%. In progressiva diminuzione il tasso di partecipazione dal 34,7% nel 2024 al 19% nel 2025.

I servizi valutati sono stati:

- Supporto alla didattica
- Supporto alla ricerca
- Amministrazione e gestione del personale
- Servizi Campus
- Sistemi informatici
- Comunicazione
- Portale e social media
- Biblioteche
- Soddisfazione complessiva

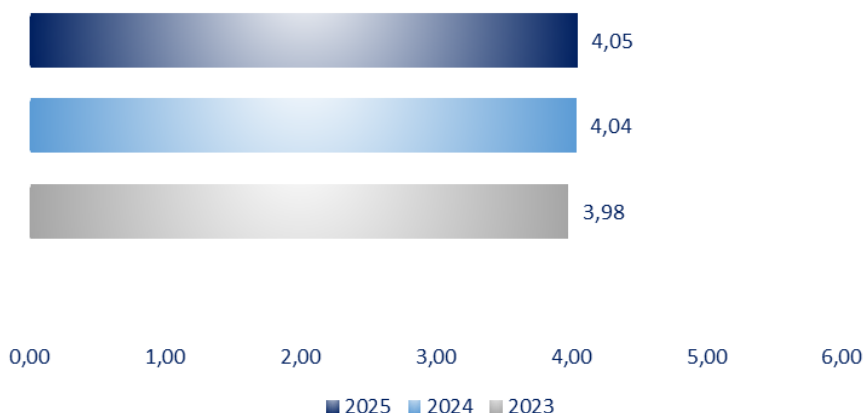
Con riferimento all'efficacia percepita dal DDA, la figura riportata di seguito mostra il posizionamento dell'Ateneo, in termini di soddisfazione complessiva verso i servizi amministrativi, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale (Atenei di piccole dimensioni) e rispetto alla media complessiva di tutti gli Atenei partecipanti al progetto.

Università Mediterranea di Reggio Calabria: **A58**

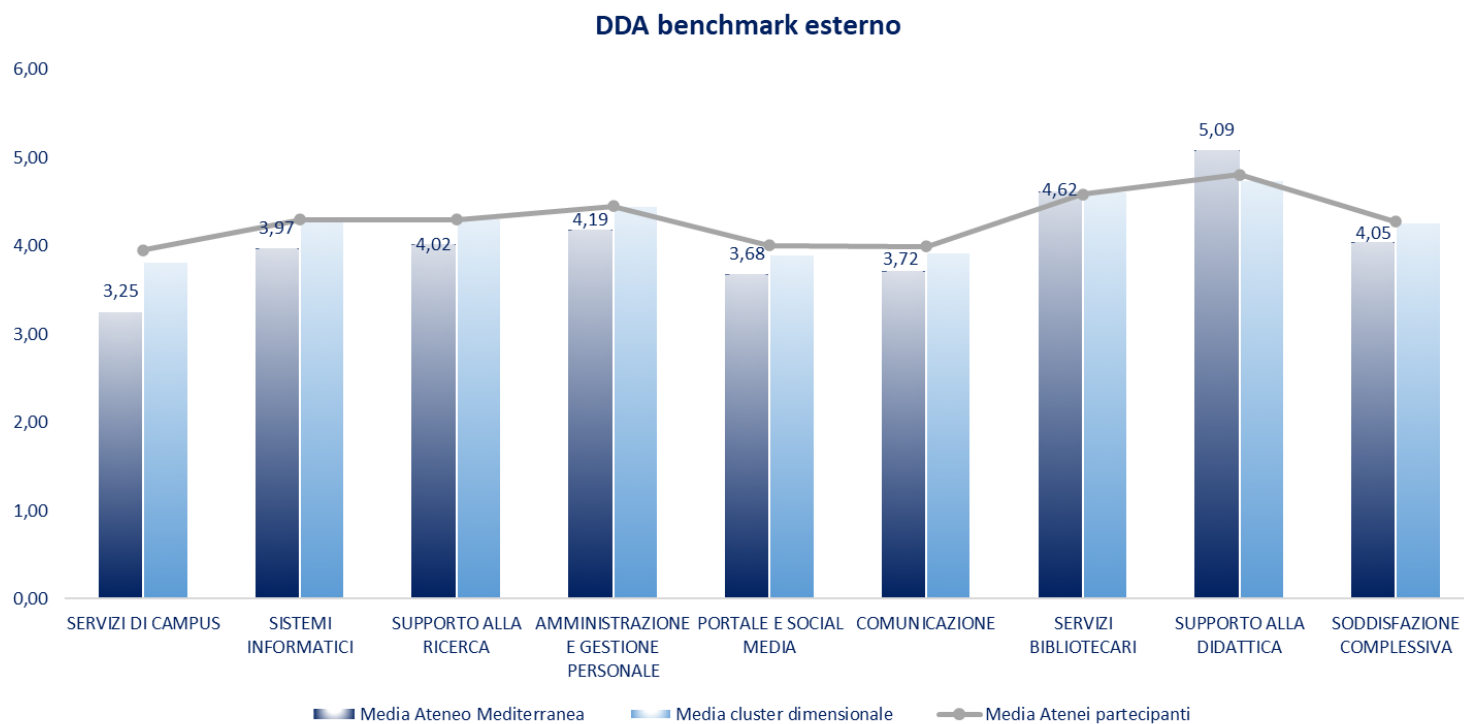


L'Ateneo si posiziona, tra i piccoli atenei, nelle ultime tre posizioni, ottenendo una valutazione al di sotto della media del cluster dimensionale, anche se con uno scarto minimo.

Tuttavia, si registra un miglioramento della media dell'Ateneo nel corso delle ultime edizioni al progetto.



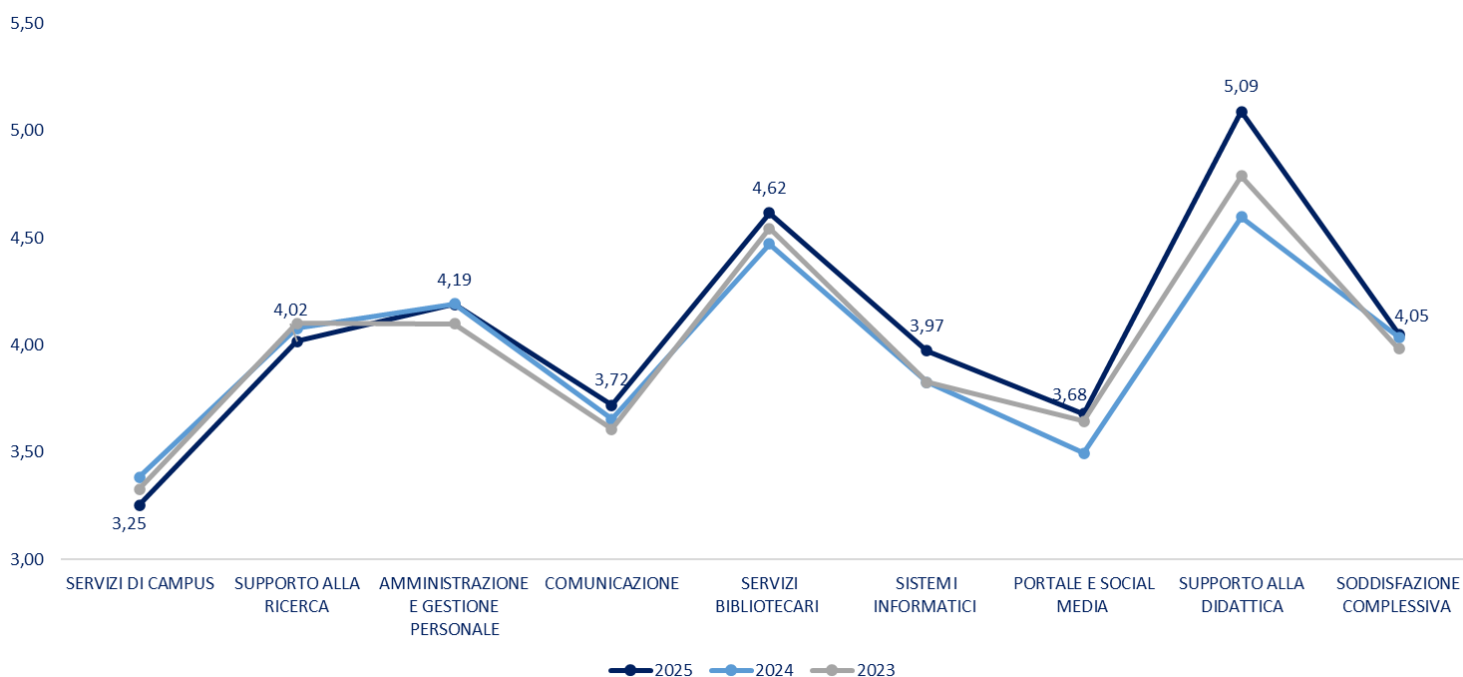
La figura di seguito mostra il posizionamento dell'Ateneo rispetto alle medie di riferimento per le singole categorie di servizi amministrativi.



Si evidenzia una valutazione di alcuni servizi amministrativi dell’Ateneo al di sotto sia del valore della media di tutti gli Atenei partecipanti sia del valore della media del cluster dimensionale (piccoli Atenei). Lo scarto maggiore rispetto alla media del cluster dimensionale riguarda i “Servizi campus”, i “Servizi Informatici” (in linea con le valutazioni dello scorso anno) e “Supporto alla ricerca”. I “Servizi bibliotecari” e il “Supporto alla didattica” raggiungono un livello di soddisfazione in linea o al di sopra delle medie di riferimento.

Il trend sulla soddisfazione complessiva assegnata ai servizi amministrativi si mantiene invariato nel tempo. I “Servizi campus”, pur registrando un lieve aumento nel 2024, tornano a registrare il valore più basso di soddisfazione. In lieve diminuzione anche la gradimento relativo al “Supporto alla Ricerca”. Risultano migliorati rispetto all’anno precedente tutti gli altri servizi amministrativi oggetto di indagine. Il miglioramento più rilevante si evidenzia per il servizio “Supporto alla Didattica”.

DDA benchmark interno



Complessivamente, solo l’8% tra Docenti, Ricercatori, Dottorandi e Assegnisti reputano i servizi erogati dall’Ateneo peggiori rispetto all’anno precedente, per il 60% i servizi sono rimasti invariati, il 26,7% li reputa migliorati (il 5,3% non ha espresso una preferenza).

Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario (PTAB)

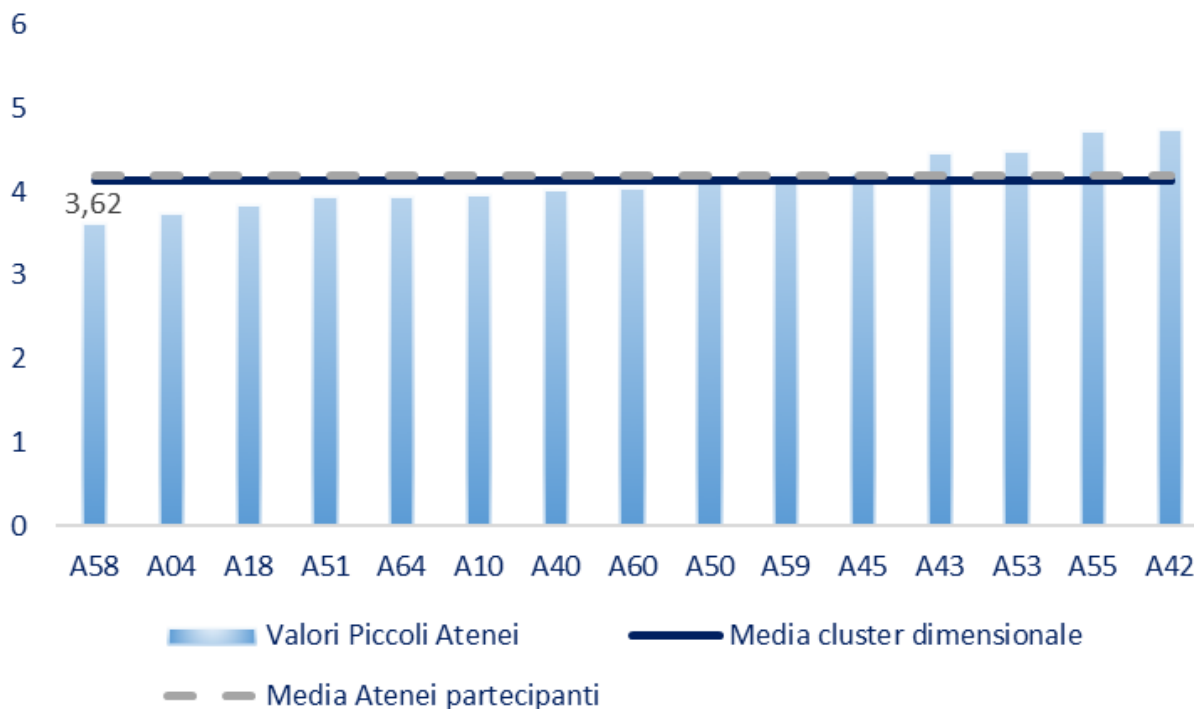
Le unità di Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario intervistate sono state 193, di cui 86 hanno risposto (45%) secondo la seguente distribuzione percentuale: EP 10,5%, Funzionari 36%, Collaboratori 52,3%, Operatori 1,2%. La percentuale di partecipazione alle rilevazioni del personale risulta elevata, contrariamente alle altre categorie coinvolte.

I servizi valutati sono stati:

- Amministrazione e gestione del personale
- Servizi Campus
- Sistemi informatici
- Comunicazione
- Portale e social media
- Soddisfazione complessiva

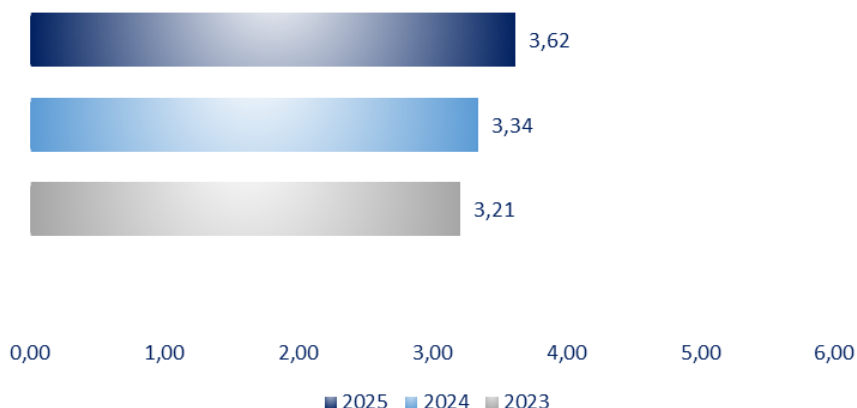
Con riferimento all'efficacia percepita dal PTAB, la figura riportata di seguito mostra il posizionamento dell'Ateneo, in termini di soddisfazione complessiva verso i servizi amministrativi, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale (Atenei di piccole dimensioni) e rispetto alla media complessiva di tutti gli Atenei partecipanti al progetto.

Università Mediterranea di Reggio Calabria: **A58**

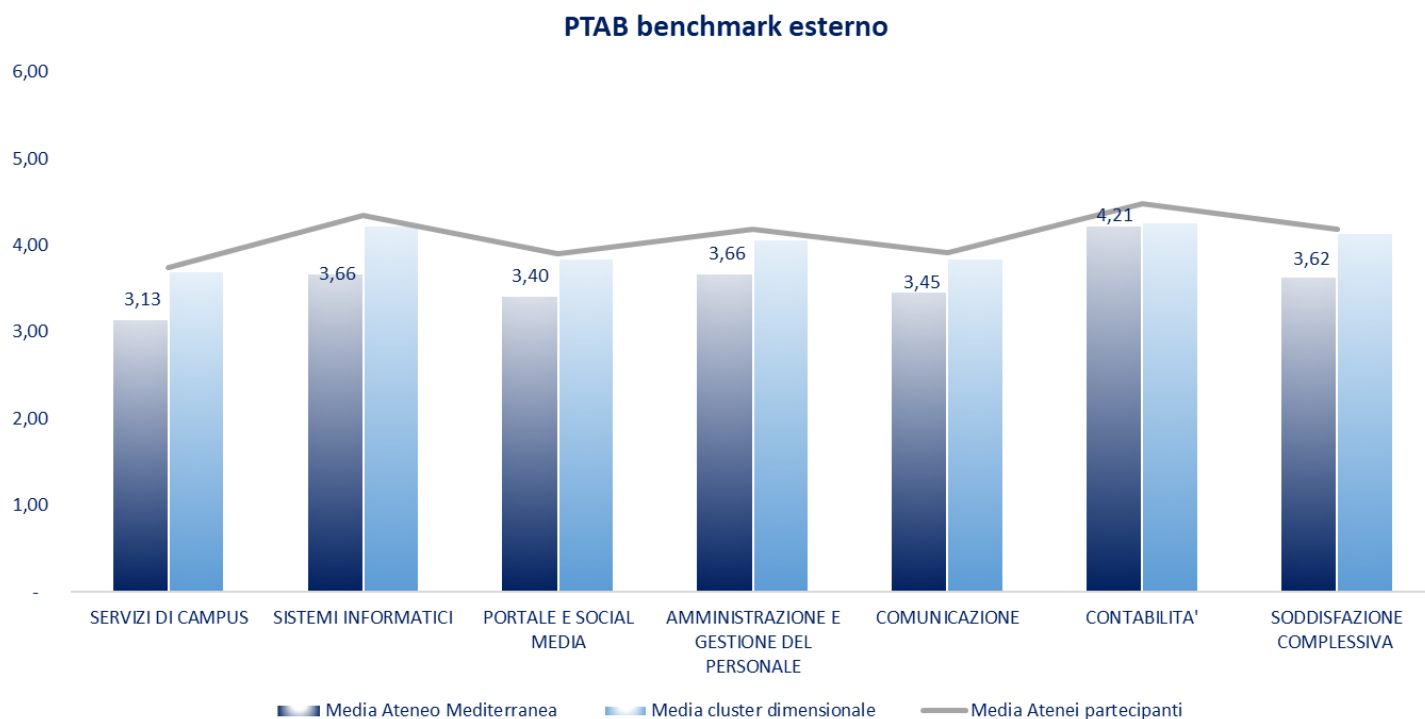


L'Ateneo ha ottenuto il valore più basso del cluster dimensionale, al di sotto delle medie di riferimento.

Tuttavia, si registra un miglioramento rilevante della soddisfazione media del PTAB dell'Ateneo nel corso degli anni.

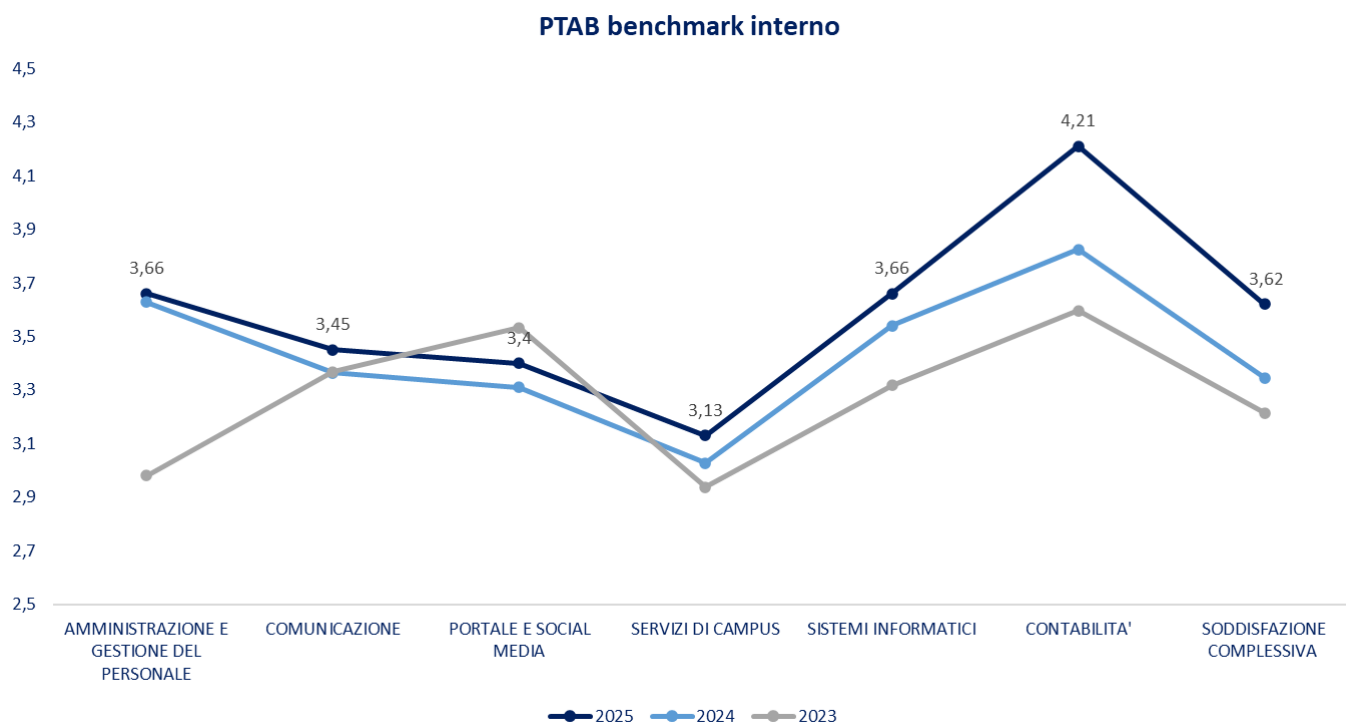


La figura di seguito mostra il posizionamento dell'Ateneo rispetto alle medie di riferimento per le singole categorie di servizi amministrativi.



Dai dati emerge che tutti i servizi amministrativi dell'Ateneo al di sotto sia del valore della media di tutti gli Atenei partecipanti sia del valore della media del cluster dimensionale (piccoli Atenei). Analogamente alla soddisfazione dei Docenti, Ricercatori, Dottorandi e Assegnisti, anche per il PTAB lo scarto maggiore rispetto alla media del cluster dimensionale riguarda i “Servizi di campus” e “Servizi Informatici”, lo scarto minore riguarda i servizi relativi alla “Contabilità”.

Nonostante la soddisfazione del PTAB risulta inferiore rispetto alle medie di riferimento, rispetto al benchmark interno, nel 2025 la soddisfazione è in aumento per tutti i servizi oggetto di indagine. Il miglioramento più rilevante riguarda i servizi di gestione della “Contabilità”, sempre in aumento negli ultimi anni. Uno scostamento significativo anche per i servizi di “Amministrazione e gestione del personale” che si mantengono in crescita già dalla scorsa edizione.



È diminuita la percentuale del Personale Tecnico-Amministrativo e Bibliotecario che reputa i servizi erogati dall'Ateneo peggiori rispetto al 2024, dal 27% nel 2024 al 14% nel 2025. Contestualmente è diminuita anche la percentuale di personale che ritiene che i servizi siano migliorati, dal 32% nel 2024 al 27,9% nel 2025. Il 43% del personale ritiene che i servizi siano rimasti invariati (15,1% non ha espresso una preferenza).

Studenti iscritti al primo anno (STUD I)

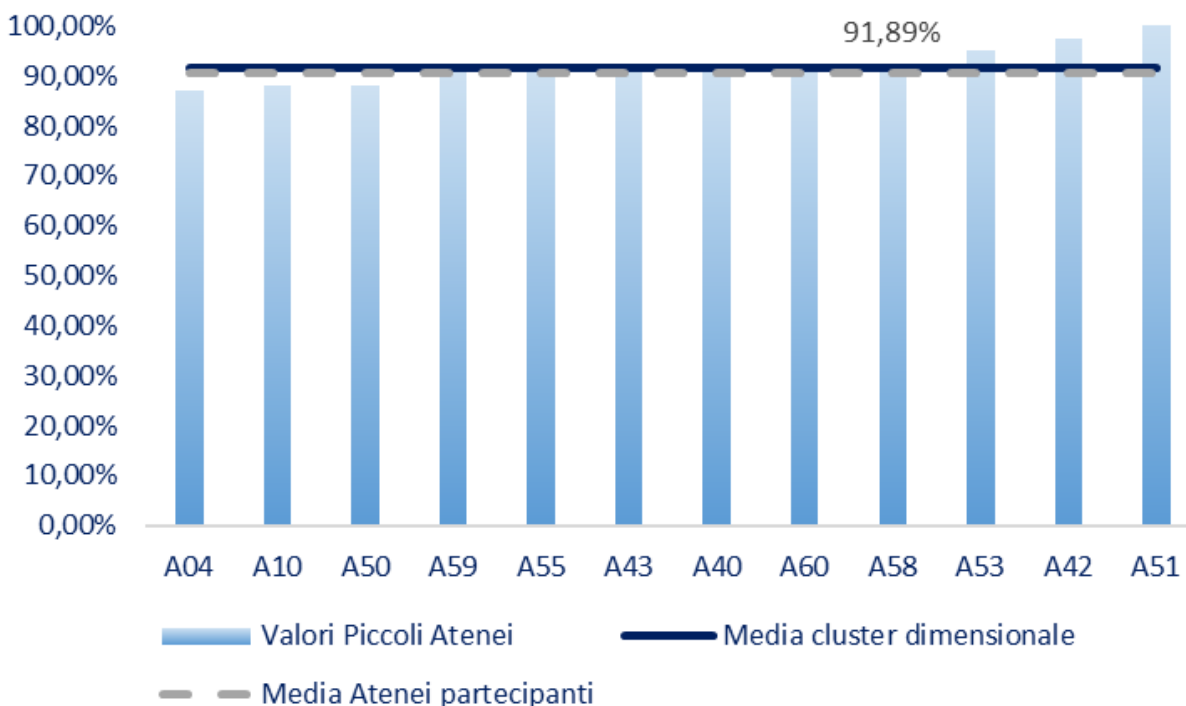
Gli Studenti iscritti al primo anno intervistati sono stati 1596, di cui solo 37 hanno risposto (2%) secondo la seguente distribuzione percentuale in relazione al corso in cui sono iscritti: laurea triennale 48,65%, laurea a ciclo unico 51,35%. Il tasso di partecipazione risulta particolarmente basso e in ulteriore diminuzione.

I servizi valutati sono stati:

- Orientamento in entrata
- Servizi Campus
- Comunicazione
- Portale e social media
- Sistemi informativi
- Segreterie Studenti
- Servizi Bibliotecari
- Diritto allo studio

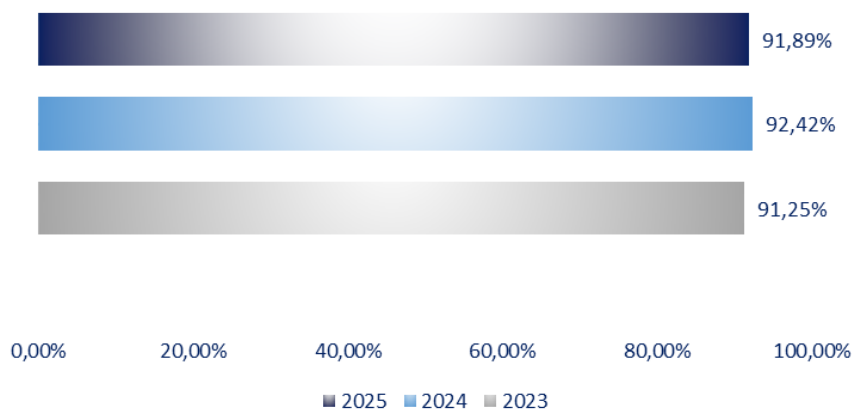
Con riferimento all'efficacia percepita dal STUD I, la figura riportata di seguito mostra il posizionamento dell'Ateneo, in termini di soddisfazione complessiva verso i servizi amministrativi, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale (Atenei di piccole dimensioni) e rispetto alla media complessiva di tutti gli Atenei partecipanti al progetto.

Università Mediterranea di Reggio Calabria: **A58**

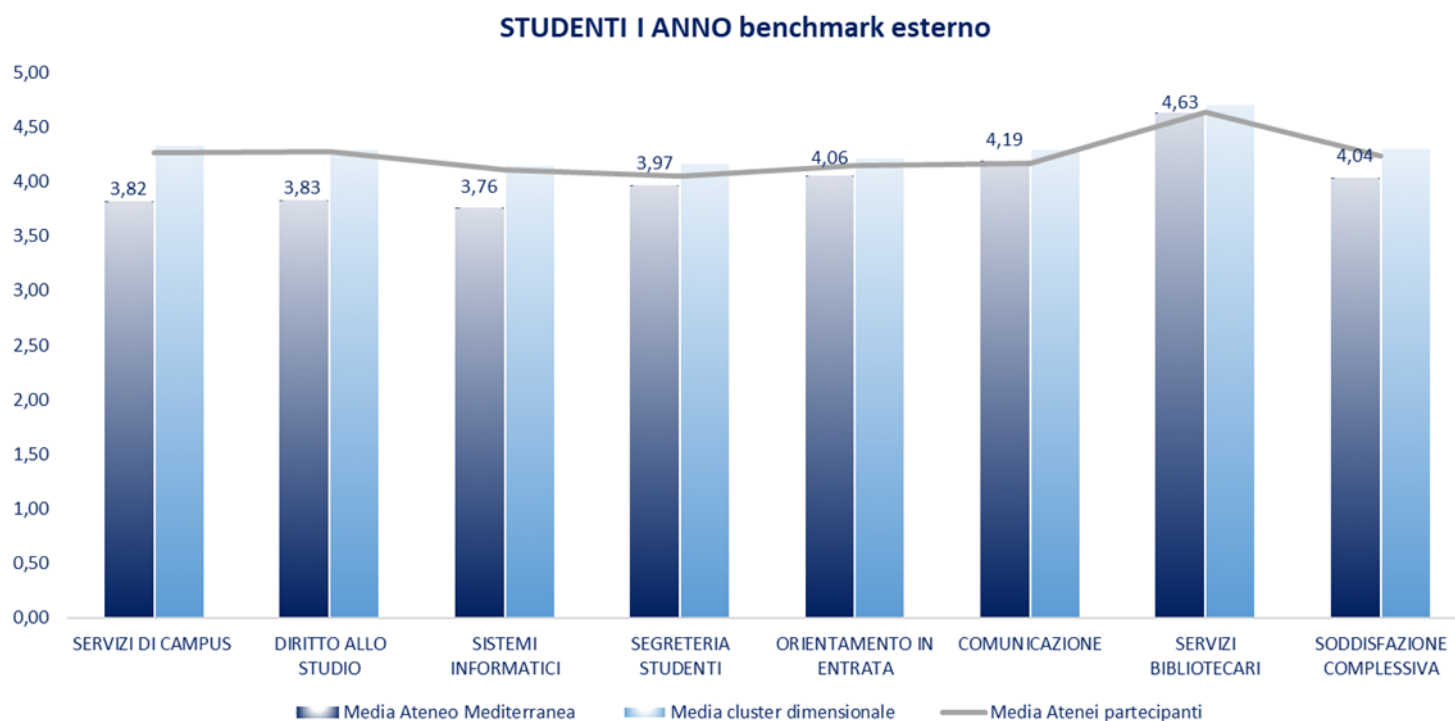


L'Ateneo mostra un posizionamento medio rispetto alle medie di riferimento e si posiziona quarto nella classifica del cluster dimensionale con una soddisfazione complessiva del 91,86%.

Si registra una soddisfazione complessiva degli Studenti del primo anno elevata seppur con una leggera diminuzione della media dell'Ateneo per l'anno 2025 rispetto alla media rilevata per l'anno 2024.

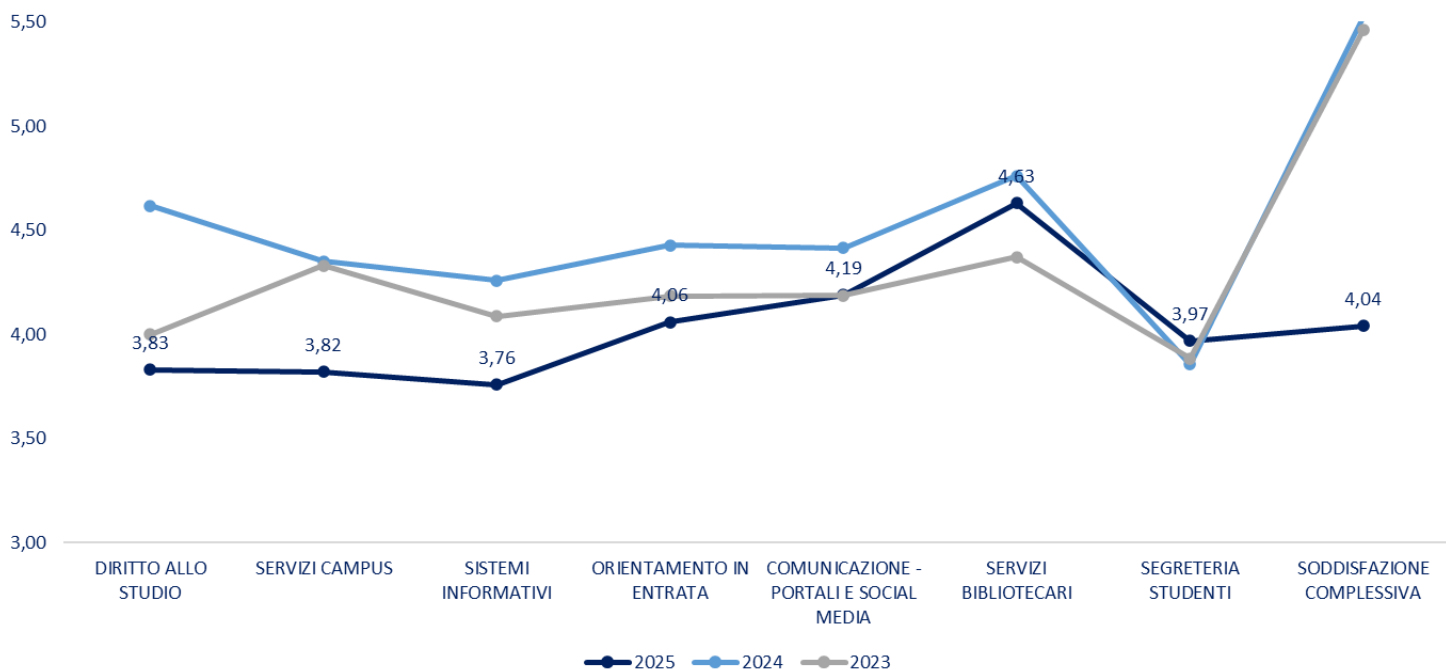


La figura di seguito mostra il posizionamento dell'Ateneo rispetto alle medie di riferimento per le singole categorie di servizi amministrativi.



Si evidenzia una valutazione dei servizi amministrativi dell’Ateneo tutti al di sotto delle medie di riferimento. Gli scostamenti maggiori, anche per questa categoria di stakeholder, riguardano i “Sistemi Informatici” e i “Servizi Campus” insieme al “Diritto allo Studio”. Nonostante le singole dimensioni risultino inferiori alle medie, l’indicatore complessivo percentuale (91,89%) presenta un posizionamento meglio rispetto al cluster dimensionale.

STUDENTI I ANNO benchmark interno



Conseguentemente, si rileva una diminuzione del gradimento degli Studenti del primo anno per la maggior parte dei servizi amministrativi. Lo scostamento maggiore riguarda il “Diritto allo Studio” che dopo un aumento nel 2024, nel 2025 ottiene il valore di soddisfazione più basso. Anche “Servizi Campus”, “Sistemi Informatici”, “Orientamento in entrata”, “Comunicazione – Portali e social media” dopo un aumento della soddisfazione nel 2024, per questa edizione assumono i valori più bassi nel benchmark di Ateneo. In aumento nel corso degli ultimi tre anni solo la soddisfazione relativa ai servizi di “Segreteria Studenti”. Anche la soddisfazione complessiva, seppur presentando un valore percentuale di soddisfazione pari a quasi il 92%, risulta più bassa di 1,48 punti rispetto all’anno precedente.

Alla richiesta di mettere in ordine di importanza (dal più importante al meno importate) i servizi di supporto, gli studenti iscritti al primo anno, in tutte le edizioni del progetto, hanno valutato come più importante il “Diritto allo Studio” con una percentuale pari al 29,73% nel 2025, al 35% nel 2024 e al 23% nel 2023. Per l’anno 2025 l’importanza attribuita agli altri servizi amministrativi risulta così distribuita: “Segreterie Studenti” 21,62%; “Sistemi informativi” 16,22%; “Comunicazione” 13,51%; “Biblioteche” 8,11%; “Servizi campus” 5,41%; “Orientamento in entrata” 5,41%.

Studenti iscritti ad anni successivi al primo (STUD SUCC)

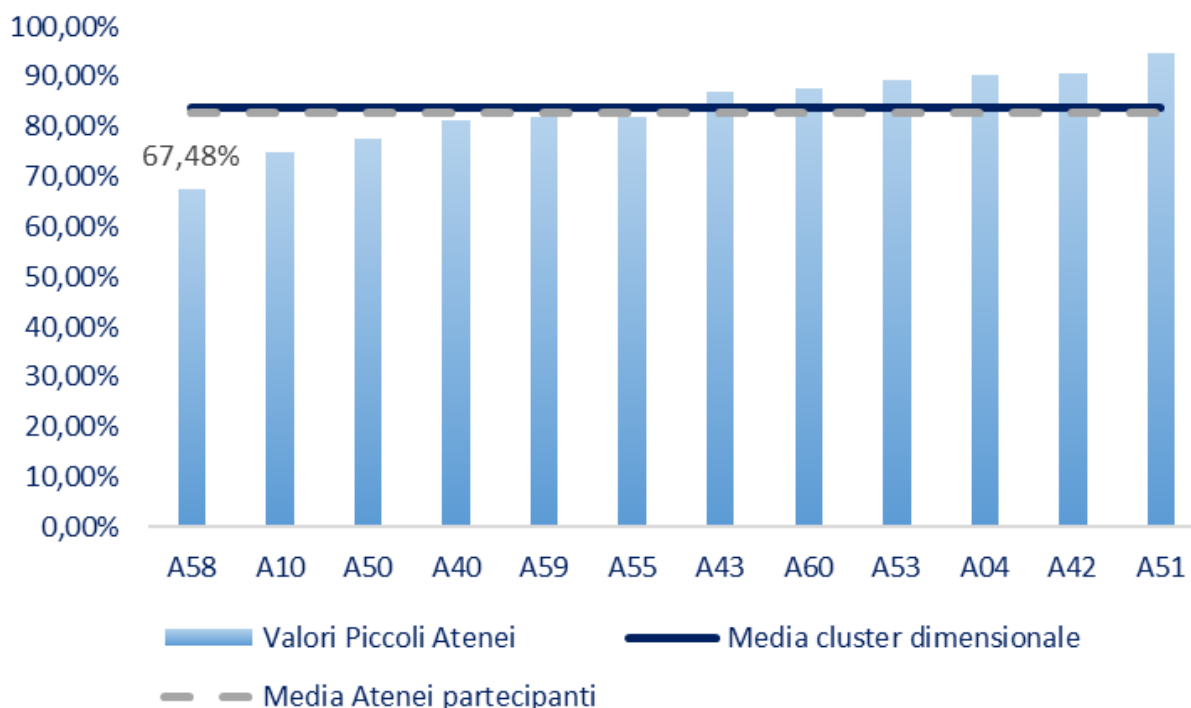
Gli Studenti iscritti ad anni successivi al primo intervistati sono stati 3852, di questi solo 163 hanno risposto (4%) secondo le seguenti distribuzioni percentuali: I anno 5%, II anno 21%, III anno 20%, IV anno 13%, V anno 21%, VI anno in su 20%; laurea triennale 31%, laurea specialistica/magistrale 19%, laurea a ciclo unico 50%.

I servizi valutati sono stati:

- Servizi Campus
- Comunicazione
- Portale e social media
- Sistemi informativi
- Internazionalizzazione
- Segreterie Studenti
- Servizi Bibliotecari
- Diritto allo studio
- Job Placement/Career Service

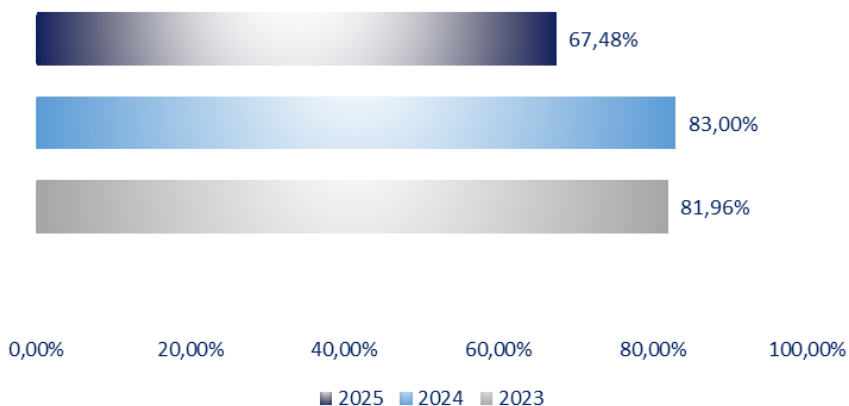
Con riferimento all'efficacia percepita dal STUD SUCC, la figura riportata di seguito mostra il posizionamento dell'Ateneo, in termini di soddisfazione complessiva verso i servizi amministrativi, rispetto agli Atenei che appartengono allo stesso cluster dimensionale (Atenei di piccole dimensioni) e rispetto alla media complessiva di tutti gli Atenei partecipanti al progetto.

Università Mediterranea di Reggio Calabria: **A58**



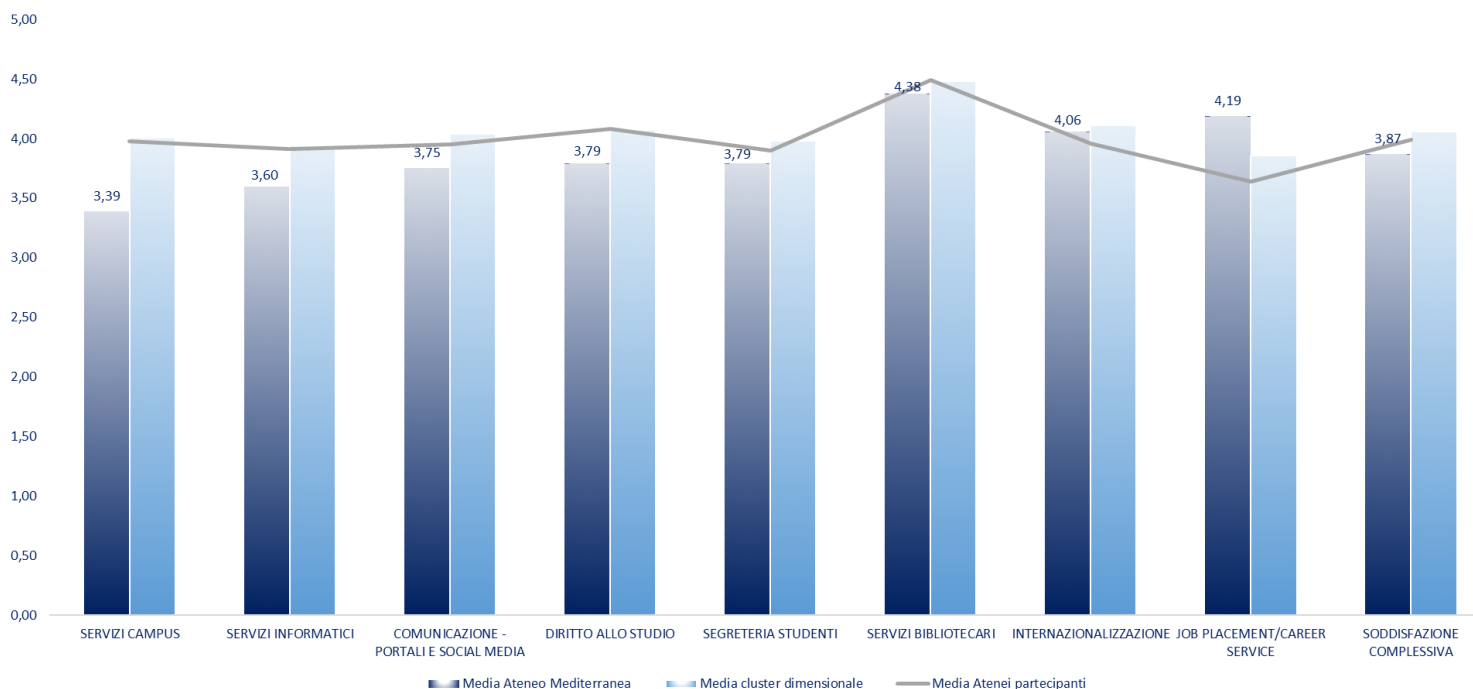
L'Ateneo, secondo la percezione degli Studenti iscritti ad anni successivi al primo, mostra il posizionamento inferiore rispetto al cluster dimensionale.

Si registra una soddisfazione complessiva molto bassa rispetto alla media registrata negli anni precedenti.



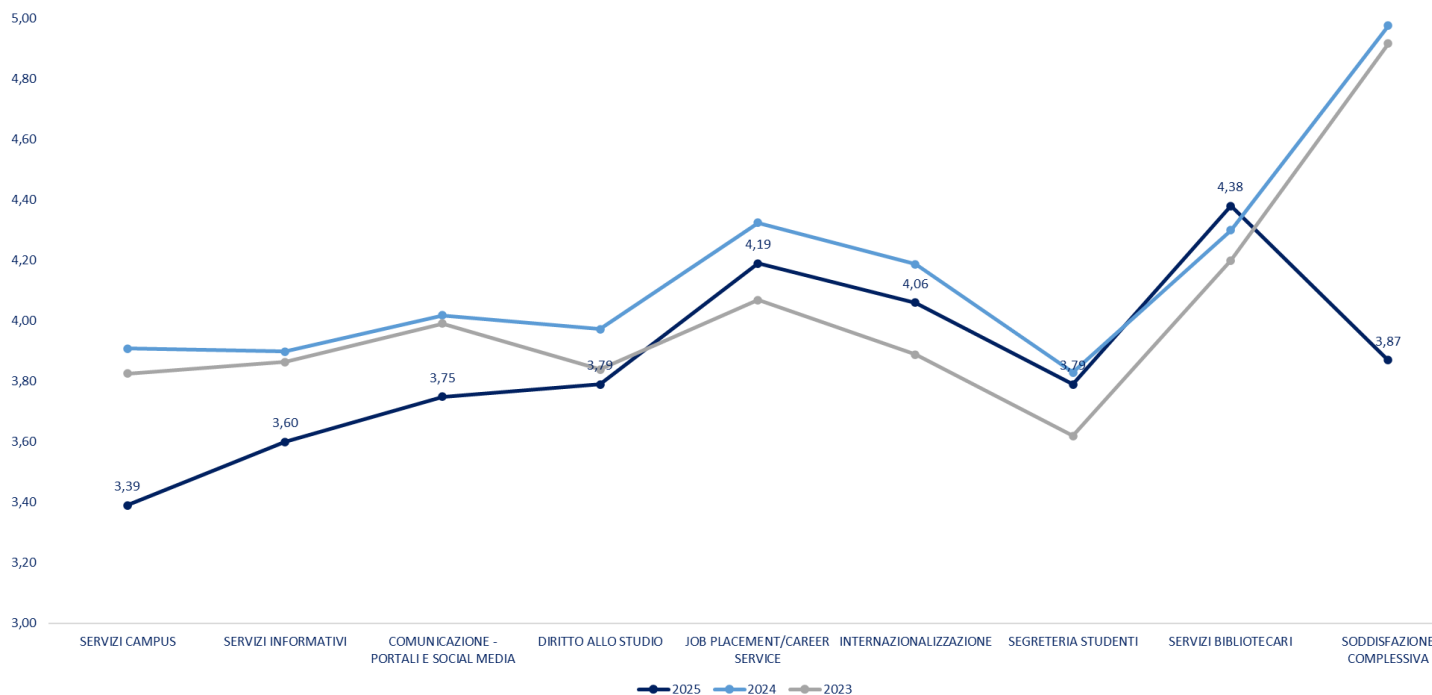
La figura di seguito mostra il posizionamento dell'Ateneo rispetto alle medie di riferimento per le singole categorie di servizi amministrativi.

STUDENTI ANNI SUCCESSIVI benchmark esterno



Per gli Studenti iscritti agli anni successivi al primo si rileva una valutazione di alcuni dei servizi amministrativi dell'Ateneo al di sotto sia del valore delle medie di riferimento. Analogamente alle altre categorie sopra analizzate, i valori con scostamento maggiore riguardano i “Servizi Campus”, i “Servizi Informatici”, “Comunicazione – Portali e Social Media” e il “Diritto allo Studio”. Si conferma al di sopra della media nazionale e in linea con la media del cluster dimensionale il supporto amministrativo per “Internazionalizzazione”, nonché, al di sopra di entrambe le medie di riferimento il “JobPlacement/Career Service”.

STUDENTI ANNI SUCCESSIVI ANNO benchmark interno



Il grafico sopra riportato, relativo al benchmark interno dell'Ateneo, evidenzia un calo della soddisfazione per tutti i servizi amministrativi rispetto al 2024, alcuni al di sotto anche dei valori di gradimento attribuiti nel 2023. Gli scarti maggiori rispetto alle due edizioni precedenti riguardano i “Servizi Campus”, i “Servizi Informatici”, “Comunicazione – Portale e Social Media” e “Diritto allo Studio”. Un lieve calo rispetto al 2024 si registra anche per “Job Placement/Career Service”, “Internazionalizzazione” e “Segreteria Studenti”. Un gradimento maggiore viene attribuito solo ai “Servizi Bibliotecari”. Analogamente a quanto rilevato a livello di soddisfazione complessiva percentuale (67,48%) si rileva un calo della soddisfazione complessiva di 1,11 punti.

Alla richiesta di mettere in ordine di importanza (dal più importante al meno importante) i servizi di supporto, gli studenti iscritti agli anni successivi al primo hanno attribuito le seguenti percentuali: “Segreterie Studenti” 23,31%; “Biblioteche” 19,63%; “Internazionalizzazione” 15,95%; “Comunicazione” 15,34%; “Diritto allo Studio” 7,98%; “Sistemi informativi” 7,36%; “Servizi campus” 6,75%; “Job Placement/Career Service” 3,68%. Aumenta l'importanza attribuita a “Segreterie Studenti” e “Servizi Bibliotecari” rispetto al 2024, diminuisce invece la percentuale di “Diritto allo Studio” e “Servizi Campus”.

Alla domanda: “In riferimento a tutti i servizi considerati, come reputi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?” sono state attribuite le seguenti valutazioni: 49,69% Uguale; 23,93% Migliore; 8,59% Peggior; 17,79% Non so.

Sintesi Customer Satisfaction (CS)

- DDA

Punti di forza: buone performance nel Supporto alla Didattica e nei Servizi Bibliotecari, in linea o superiori ai benchmark.

Criticità: livelli di soddisfazione inferiori alla media per Servizi Campus, Sistemi Informatici e Supporto alla Ricerca.

Trend: miglioramento complessivo nel tempo, pur con livelli ancora inferiori ai benchmark di riferimento.

- PTAB

Punti di forza: trend di miglioramento diffuso su tutti i servizi, in particolare per Contabilità e Amministrazione del Personale.

Criticità: soddisfazione complessiva inferiore alle medie di riferimento per tutte le categorie di servizi.

Trend: crescita progressiva della soddisfazione nel tempo, accompagnata da una riduzione delle valutazioni negative.

- STUD I

Punti di forza: livello complessivo di soddisfazione elevato e buon posizionamento nel cluster dimensionale.

Criticità: tutte le singole aree di servizio risultano inferiori alle medie di riferimento, con maggiori scostamenti per Sistemi Informativi, Servizi Campus e Diritto allo Studio.

Trend: lieve peggioramento rispetto all'anno precedente, con riduzione generalizzata del gradimento dei servizi.

- STUD SUCC

Punti di forza: buone performance relative ai servizi di Internazionalizzazione e Job Placement/Career Service.

Criticità: livelli di soddisfazione inferiori ai benchmark per la maggior parte dei servizi, in particolare Servizi Campus, Sistemi Informatici, Comunicazione e Diritto allo studio.

Trend: peggioramento diffuso rispetto agli anni precedenti, con calo sia della soddisfazione complessiva sia dei singoli servizi.

EFFICIENZA E COSTI

La misurazione delle prestazioni di efficienza analizza le risorse dedicate ai servizi amministrativi in termini di costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE) e l'incidenza delle diverse tipologie di costo.

L'analisi viene condotta in modo gerarchico misurando dapprima le risorse complessive per l'Ateneo, poi le risorse associate a ciascun Servizio amministrativo (I° livello), a loro volta costituiti da un set di attività (II° livello). Per ogni Servizio vengono rilevate le risorse impegnate (FTE), con riferimento a personale interno (PD), collaboratori (COLL) e consulenti esterni (SER) coinvolti nella gestione dei servizi.

Il protocollo di efficienza è composto dai seguenti servizi per l'edizione Good Practice 24-25:

AMMINISTRAZIONE	INFRASTRUTTURE	DIDATTICA	RICERCA	SBA-SMA
Gestione e predisposizione Budget e controllo di	Edilizia_Nuovi interventi edili	Supporto alla didattica per il I e il ciclo	Gestione trasferimento tecnologico	SBA_Gestione risorse online e digitali
Pianificazione delle risorse umane	Edilizia_Interventi sul costruito	Supporto alla didattica per il III ciclo (dottorato)	Supporto tecnico all'attività di ricerca	SBA_Gestione patrimonio cartaceo
Assicurazione qualità, Accreditamento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR	Approgionamenti, Pianificazione e supporto amministrativo all'esecuzione del contratto	Supporto alla didattica per il post-laurea	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati	SBA_Gestione attività di supporto alla biblioteca e back office
Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità	Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto	Gestione della "Student life"	Gestione conto terzi	SBA_Gestione front-office biblioteche
Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattural)	Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto	Gestione mense	Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati	Gestione museale e/o archivistica
Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)	Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta	internazionalizzazione studenti e dottorandi		Gestione editoriale
Affari istituzionali e supporto organi collegiali	Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e annessi	internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA		TERZA MISSIONE
Affari legali	ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa	Supporto alla gestione ospedaliera		Public Engagement
Comunicazione esterna e relazioni coi media	ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi	Supporto alla gestione veterinaria		Formazione Continua e su commessa
Merchandising, sponsorship (new Partnership), fundraising e Alumni	Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza	Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica e veterinaria		Gestione attività per la salute pubblica
Comunicazione interna, gestione eventi e				
Servizi sociali e welfare				
Gestione amministrativa personale non strutturato				
Gestione delle attività di formazione del personale				
TA e docente				
Gestione amministrativa personale strutturato				
Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni				

Il costo dell'attività comprende tre categorie di costo:

- PD: costo (stipendi e oneri) del personale interno (Docenti, Personale Tecnico Amministrativo e Bibliotecario, Assegnisti)
- COLL: costo collaboratori esterni con uso strutture interne (Traduttori, Tutor, Collaborazioni Accademiche, ecc)
- SER: costo consulenti e prestazioni professionali esterne (Consulenti legali, Consulenti ICT, Agenzie esterne, ecc)

A questi si aggiunge un'ulteriore categoria di costo:

- SIOPE: acquisto di servizi/beni, secondo codifica ministeriale (Software, Manutenzione, Licenze, Utilities)

Il modello basato sulle attività permette di misurare:

- Il costo totale dell'attività amministrativa/servizio: calcolato come somma PD+COLL+SER+SIOPE
- Il costo per unità di output (o driver) dell'attività: ottenuto dividendo il costo totale per un driver misurabile

Nella tabella seguente il valore dell'Ateneo è messo a confronto con due dati di benchmark: la media del cluster dimensionale di riferimento (benchmark cluster) e la media di tutti i partecipanti (benchmark totale).

Accanto a ciascuna colonna di benchmark è riportato lo scostamento percentuale tra l'Ateneo e il valore di benchmark corrispondente, evidenziando in rosso le prestazioni sotto-media (costo superiore) ed in verde le prestazioni superiori alla media (costo inferiore).

	Valore Ateneo	Benchmark cluster	Scostamento %	Benchmark totale	Scostamento %
Amministrazione	15,42	25,98	-40,64%	21,58	-28,53%
Didattica	244,39	331,59	-26,29%	336,65	-27,40%
Infras. e campus	47,64	98,75	-51,76%	108,66	-56,16%
Ricerca	254,18	185,07	37,34%	168,36	50,97%
SBMA	68,43	94,35	-27,47%	92	-25,61%

La Mediterranea presenta prestazioni sotto-media (costo superiore) per i servizi relativi al Supporto alla Ricerca, prestazioni sopra la media (costo inferiore) per i servizi relativi ad Amministrazione, Supporto alla Didattica, Infrastrutture e Campus e Sistema Bibliotecario di Ateneo.

I driver e le unità di misura utilizzate per il calcolo del costo unitario sono riportati di seguito.

	Driver	Unità di misura
Amministrazione	Valore totale dei proventi + costi	[€/mgl€]
Didattica	N iscritti I e II liv	[€/studente]
Infras. e campus	Mq interni (inclusi corridoi)	[€/mq]
Ricerca	Proventi prog ricerca naz + internaz + c/terzi	[€/mgl€]
SBMA	Utenti potenziali	[€/utente]

Nella tabella seguente i valori dell'Ateneo nel 2025 a confronto con i dati degli anni precedenti (2024 e 2023).

	Valore Ateneo 2025	Valore Ateneo 2024	Valore Ateneo 2023
Amministrazione	15,42	28,16	24,40
Didattica	244,39	283,91	373,01
Infras. e campus	47,64	23,16	47,55
Ricerca	254,18	276,85	533,10
SBMA	68,43	83,55	98,61

Le prestazioni relative ai servizi alla “Ricerca”, nonostante risultino, come negli anni precedenti, sotto-media rispetto ai valori di riferimento, registrano un trend in diminuzione dal 2023. Seguono un trend in diminuzione a livello di costi anche i servizi relativi a “SBMA – Sistema Bibliotecario di Ateneo” e “Didattica”. In aumento rispetto al 2024, seppur in linea con i valori del 2023, i costi sui servizi di “Infrastrutture e campus”, al di sotto comunque del benchmark del cluster dimensione e il benchmark totale che registrano anche un aumento significativo rispetto allo scorso anno con valori di costi rispettivamente di 38,33 e 36,29. In diminuzione, dopo un lieve aumento, i costi per i servizi “Amministrazione” che si posizionano, contrariamente allo scorso anno, sopra le medie di riferimento.

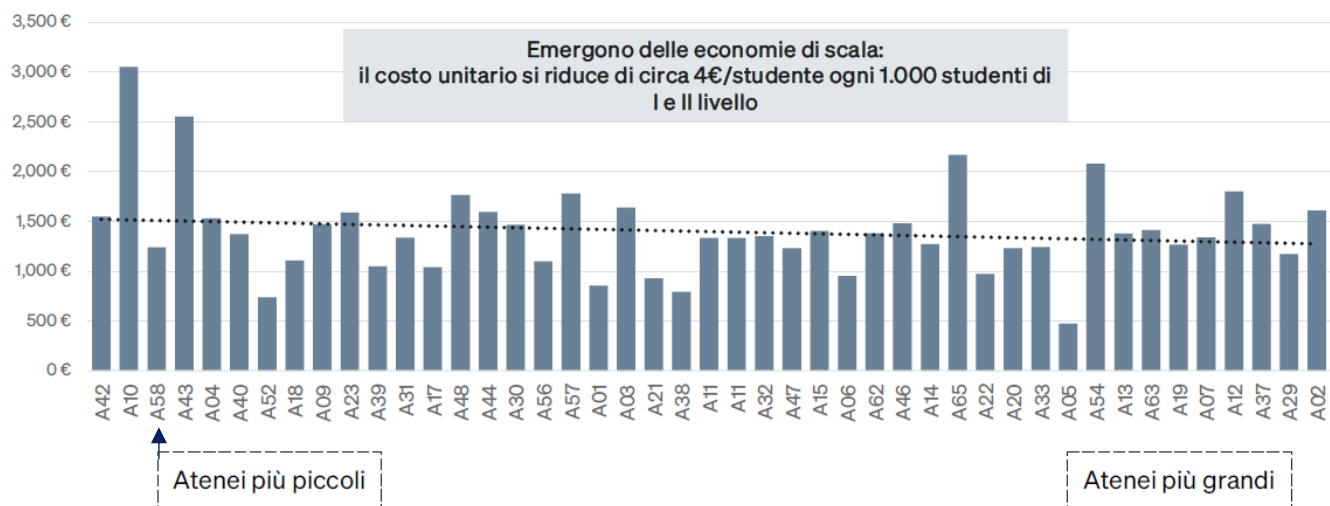
Analisi efficienza a livello nazionale

(Condotta da POLOMI)

Università Mediterranea di Reggio Calabria: **A58**

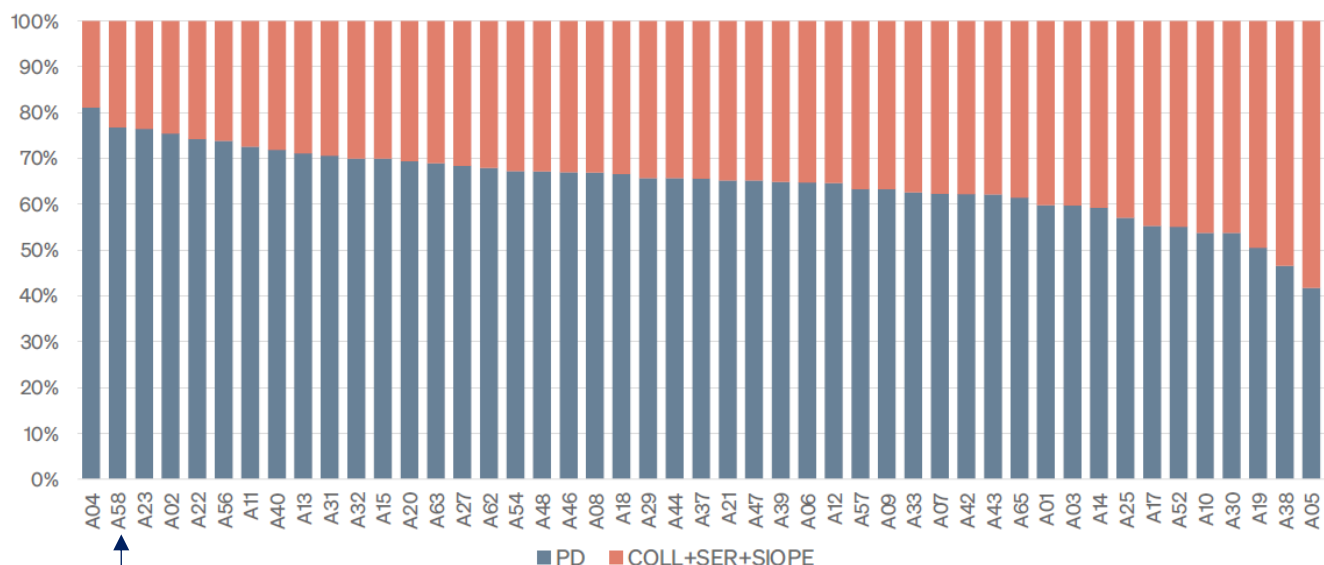
- COSTO UNITARIO PER STUDENTE**

Il seguente dato riporta il costo per studente dei servizi dell'amministrazione di ogni Ateneo, considerando sia il personale dipendente che i collaboratori ed esterni. Il calcolo viene effettuato con il rapporto tra Costo totale (PD+COLL+SER) / N iscritti I e II livello.



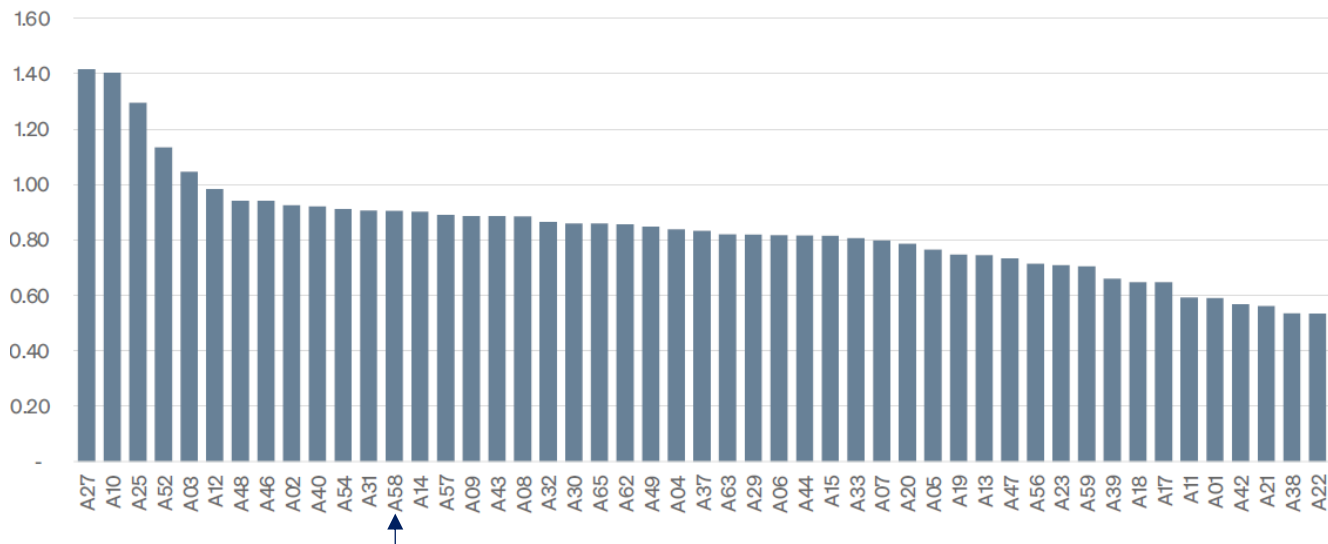
- INCIDENZA DELL'OUTSOURCING NELLA GESTIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Il seguente grafico mostra la ripartizione dei costi degli atenei tra Personale Dipendente e risorse in outsourcing (COLL, SER e SIOPE).



▪ RAPPORTO PTA/PERSONALE DOCENTE

Il seguente istogramma riporta il rapporto tra FTE del Personale Tecnico Amministrativo Dipendente e numero di Docenti, Dottorandi e Ricercatori attivi nell'Ateneo.



Cruscotto integrato: efficacia ed efficienza

Il cruscotto integrato riunisce, per ciascuna delle 5 macro-aree, il dato di efficienza (costo unitario) e quello di efficacia percepita (CS), per ciascuno degli stakeholder per cui la macro-area è rilevata. Il valore dell'Ateneo è messo a confronto con due dati di benchmark: la media del cluster dimensionale di riferimento (benchmark cluster) e la media di tutti i partecipanti (benchmark totale). Accanto a ciascuna colonna di benchmark è riportato lo scostamento percentuale tra l'Ateneo e il valore di benchmark corrispondente, evidenziando in rosso le prestazioni sotto-media (costo superiore o CS inferiore) ed in verde le prestazioni superiori (costo inferiore o CS superiore).

	Valore Ateneo	Benchmark cluster	Scostamento %	Benchmark totale	Scostamento %
Amministrazione					
Costi unitari	15,42	25,98	-40,64%	21,58	-28,53%
CS DDA	5,09	4,81	5,85%	4,75	7,18%
CS PTA	3,66	4,07	-10,25%	4,19	-12,83%
Didattica					
Costi unitari	244,39	331,56	-26,29%	336,65	-27,40%
CS DDA	5,09	4,81	5,85%	4,75	7,18%
CS STUD1	3,97	4,17	-4,89%	4,05	-2,14%
CS STUDSUCC	3,79	3,98	-4,78%	3,90	-2,98%
Infras. e campus					
Costi unitari	47,64	98,75	-51,76%	108,66	-56,16%
CS DDA	3,25	3,95	-17,72%	3,83	-14,99%
CS PTA	3,13	3,70	-15,47%	3,74	-16,37%
CS STUD1	3,82	4,34	-12,06%	4,27	-10,66%
CS STUDSUCC	3,39	4,01	-15,56%	3,98	-14,83%
Ricerca					
Costi unitari	254,18	185,07	37,34%	168,36	50,97%
CS DDA	4,02	4,30	-6,56%	4,31	-6,78%
SBMA					
Costi unitari	68,43	94,35	-27,47%	92	-25,61%
CS DDA	4,62	4,59	0,61%	4,62	-0,06%
CS STUD1	4,63	4,71	-1,70%	4,64	-0,24%
CS STUDSUCC	4,38	4,48	-2,29%	4,49	-2,55%

Sintesi Efficienza ed Efficacia

Punti di forza: costi unitari inferiori ai benchmark per la maggior parte dei servizi (Amministrazione, Didattica, Infrastrutture e Campus, SBMA), accompagnati in alcuni casi da livelli di efficacia percepita in linea o superiori (in particolare per DDA su Amministrazione e Didattica).

Criticità: costi significativamente superiori alla media per il Supporto alla Ricerca, associati a livelli di soddisfazione inferiori ai benchmark; inoltre, per Infrastrutture e Campus si rileva una bassa efficacia percepita da tutti gli stakeholder nonostante i costi contenuti.

Trend: generale miglioramento dell'efficienza (riduzione dei costi unitari) negli ultimi anni per diversi servizi, non sempre accompagnato da un corrispondente incremento dell'efficacia, evidenziando margini di miglioramento nell'allineamento tra risorse impiegate e qualità percepita.